

SORTIR DE L'ENDETTEMENT

LE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES: PROBLÈMES
ET SOLUTIONS POUR ET PAR LES PERSONNES
EN SITUATION DE PAUVRETÉ.





LE RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ (BAPN) vise à lutter contre les causes structurelles de la pauvreté et de l'exclusion sociale dans toute la Belgique. Le BAPN se concentre sur le conseil, le soutien et l'influence sur la politique fédérale et européenne et part toujours de l'expérience des personnes en situation de pauvreté.

Le BAPN représente les réseaux régionaux de lutte contre la pauvreté et leurs associations membres aux niveaux fédéral et européen. Il s'agit de réseaux suivants:

Le Netwerk tegen Armoede (NTA)

Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP)

Le Forum - Bruxelles contre les Inégalités (Le Forum)

Le Brussels Platform Armoede (BPA)

Le BAPN fait également partie du Réseau Européen de Lutte contre la Pauvreté (EAPN).

AVANT-PROPOS

Guy Tordeur

Président du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté

La pauvreté et l'exclusion sociale peuvent et doivent être éradiqués. Une société dans laquelle chacun peut faire valoir ses droits fondamentaux et y participer pleinement est l'objectif du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN).

Nous ne pouvons atteindre cet objectif que si les personnes en situation de pauvreté sont en mesure de participer activement au processus d'élaboration des politiques. Par le passé, le BAPN a contribué à faire mieux comprendre le problème de la pauvreté et à apporter des changements positifs par la rencontre des personnes en situation de pauvreté et par la traduction conjointe des problèmes en recommandations politiques concrètes. Avec cette publication, nous espérons aujourd'hui créer à nouveau un changement positif pour le règlement collectif de dettes.

La problématique de l'endettement en Belgique est énorme. En 2018, la Centrale des Crédits aux Particuliers¹ recense jusqu'à 354.879 débiteurs ayant des arriérés de paiement connus par la Centrale. Par rapport au reste de la population, les personnes en situation de pauvreté courent un risque beaucoup plus grand de s'endetter. En Belgique, 1 habitant sur 6 a un revenu inférieur au seuil européen de pauvreté, alors que le coût de la vie quotidienne est en constante augmentation. Un revenu insuffisant entraîne rapidement des arriérés de paiement

1-Banque Nationale de Belgique (2018), Statistiques : la Centrale des crédits aux particuliers



pour ces personnes. De plus, les huissiers et les agences de recouvrement interviennent de plus en plus lourdement. Un véritable business s'est créé autour du recouvrement des dettes, qui pousse les personnes endettées encore plus loin dans le fossé.

Derrière tous ces chiffres, il y a une dure réalité de personnes qui vivent dans la peur constante des factures qu'ils vont trouver dans leur boîte aux lettres, ou de l'huissier qui peut sonner à la porte à tout moment. Les chiffres ne reflètent pas l'incertitude paralysante de savoir si on va pouvoir arriver à la fin du mois. Les chiffres ne reflètent pas une vie où il faudra toujours faire des choix, comme aller chez le médecin ou payer les livres scolaires des enfants.

Certaines personnes s'enfoncent tellement dans l'endettement qu'il leur est impossible de rembourser leurs dettes dans un délai raisonnable. Il ne s'agit plus d'un problème de paiement temporaire, mais d'un surendettement structurel. Pour que ces personnes puissent, elles aussi, prendre un nouveau départ, le système de règlement collectif de dettes a été créé. Cette procédure judiciaire donne aux gens la possibilité de rembourser leurs dettes autant que possible mais en même temps de continuer à vivre dans la dignité. A la fin de la procédure, le solde des dettes restant éventuellement impayées peut être annulé.

Nous savons depuis longtemps que la procédure en règlement collectif de dettes comporte des lacunes. Diverses organisations et spécialistes ont déjà formulé certaines conclusions et recommandations. Cependant, la voix des personnes en situation de pauvreté est restée jusqu'à présent insuffisamment entendue dans le débat. C'est donc avec grand plaisir que je vous présente, en tant que Président du BAPN, notre publication 'Sortir de l'endettement'. Il ne fait aucun doute



que le règlement collectif de dettes est un instrument très nécessaire et très prometteur. Toutefois, ses lacunes actuelles font que, dans de nombreuses situations, la procédure risque de ne pas atteindre ses objectifs. Que cette publication soit donc le début d'un nouveau dialogue où les recommandations des personnes en situation de pauvreté seront le moteur et la source d'inspiration pour un règlement collectif de dettes plus humain.

RÉSUMÉ

Cette publication est une évaluation du règlement collectif de dettes effectuée par des personnes en situation de pauvreté. Au cours de quatre consultations, ils ont identifié des problèmes et formulé des recommandations.

L'une de nos constatations les plus importantes est que les gens ne sont pas suffisamment informés au début d'un règlement collectif de dettes. De même, au cours de la procédure, ils ne sont pas suffisamment informés de l'état des lieux de leur dossier. Ils ont trop peu leur mot à dire et ne sont pas suffisamment impliqués dans la prise de décisions importantes.

Nous plaidons en faveur de l'introduction effective d'une formation obligatoire pour les avocats-médiateurs de dettes. En plus de l'absence de formation obligatoire, il n'existe pas non plus de dispositions ou de règlements qui définissent clairement l'éventail des fonctions et des services offerts par les médiateurs de dettes. En conséquence, ils jouissent d'une grande liberté de s'acquitter de la procédure et de ses responsabilités comme bon leur semble. Un facteur aggravant est que les critères de désignation des médiateurs de dettes sont actuellement très opaques. Les personnes qui rencontrent des problèmes avec leur médiateur de dettes, ont du mal à trouver à qui s'adresser en raison de l'absence de procédures disciplinaires ou de médiation adéquates. Tout cela crée une insécurité juridique sur le terrain.

Une autre difficulté est que le règlement collectif de dettes n'offre pas une solution à tout le monde. Pour les personnes à faible revenu, il est



souvent impossible de rembourser des dettes sans mettre en danger une vie décente. Si les dépenses mensuelles sont supérieures au revenu disponible, le " nouveau départ " espéré ne peut pas être atteint. De plus, toutes les dettes ne sont pas annulées. Les pensions alimentaires, les amendes pénales et les dettes qui subsistent après la clôture d'une faillite doivent continuer à être payées après la fin du RCD.

Beaucoup de gens ne bénéficient pas d'un pécule suffisant pour garantir une vie digne. Certains budgets sont si faibles qu'en dépit d'efforts acharnés pour joindre les deux bouts chaque mois, les gens sont obligés de contracter de nouvelles dettes, ce qui met en péril l'ensemble de la procédure. En outre, nous avons observé qu'en cas de perte soudaine de revenu, certains médiateurs de dettes décident d'écrémer encore davantage le pécule, en dessous des limites minimales légales pourtant déjà insuffisantes.

Les personnes endettées ont souvent besoin de plus qu'un simple suivi juridique de leur problème. Selon leur situation personnelle, les gens souhaitent pouvoir compter sur une certaine forme de soutien psychosocial ou administratif. Cependant, nous avons vu que l'aide n'est pas toujours accessible et que certaines institutions arrêtent simplement l'aide lorsqu'un règlement collectif de dettes est lancé.

L'objectif du règlement collectif de dettes est de permettre aux personnes surendettées de rembourser autant de dettes que possible, tout en leur garantissant une existence digne. À la fin de la procédure, ils doivent être en mesure de prendre un nouveau départ. Cependant, l'expérience des personnes en situation de pauvreté montre que pour de nombreuses personnes, ni la dignité d'existence ni un nouveau départ ne sont garantis. Nous concluons donc cette publication par

un appel aux responsables politiques pour qu'ils réévaluent la loi sur le règlement collectif de dette. Nous demandons instamment que cette révision tienne compte des points de vue et des recommandations des personnes en situation de pauvreté.

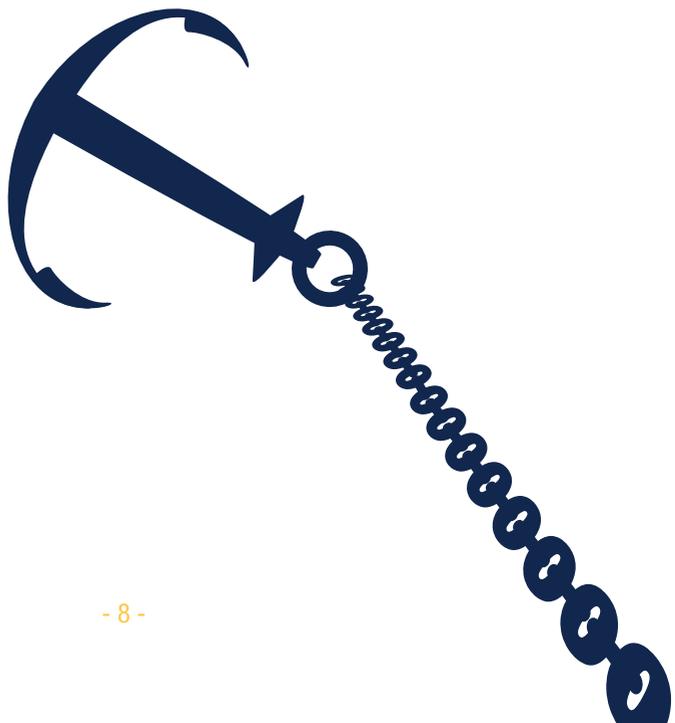


TABLE DES MATIÈRES

1- INTRODUCTION	11
◆ Le règlement collectif de dettes	11
◆ Mieux vaut prévenir que guérir	13
2- INTRODUIRE UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES	18
◆ Pouvoir choisir consciemment pour le règlement collectif de dettes	18
◆ Une requête uniforme et une procédure plus transparente pour la nomination du médiateur de dettes	20
3- CONDITIONS D'ADMISSION AU RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES	23
4- ÉLABORATION DU PLAN D'APUREMENT	26
◆ Une participation suffisante à l'élaboration du plan	26
◆ Un pécule suffisant pour garantir une vie digne	28
◆ Le délai pour l'élaboration d'un plan d'apurement	32



5- VIVRE AVEC UN RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES	34
◆ Information et transparence suffisantes	35
› Plus d'information sur sa situation financière	35
› Des tarifs transparents du médiateur de dettes	36
◆ Un service correct et de qualité	40
› Plus d'accessibilité	40
› Un code de conduite pour le médiateur de dettes	41
◆ Implication, participation et autonomie	44
◆ Révision du pécule	48
6- DES PROBLÈMES AVEC VOTRE MÉDIATEUR DE DETTES, ET MAINTENANT ?	51
7- LIBRE DE DETTES APRÈS SEPT ANS ?	54
8- APPEL À L'ACTION	59



I. INTRODUCTION

Le règlement collectif de dettes

En 1998, le Parlement fédéral a approuvé la loi relative au règlement collectif de dettes (RCD). Ce règlement permet aux personnes qui se retrouvent dans une spirale d'endettement de remettre leur situation financière sur les rails. Pendant cette procédure juridique d'une durée maximale de 7 ans, un médiateur de dettes est désigné par le Tribunal du travail. Le médiateur de dettes a pour tâche de rembourser autant de dettes que possible et en même temps de garantir que le débiteur ait encore un pécule suffisant pour pouvoir mener une vie digne. A la fin de la procédure, il y a éventuellement une remise de dettes impayées. De cette façon, le demandeur peut à nouveau reprendre sa vie sans dettes.²

L'introduction du RCD était le résultat d'une prise de conscience croissante du fait que le problème d'endettement était un phénomène répandu en Belgique. Les responsables politiques étaient sensibles aux situations pénibles auxquelles étaient confrontés de nombreux ménages surendettés. Avec l'introduction du RCD, le législateur a voulu offrir une solution aux individus et aux familles enfermés dans une spirale d'endettement sans perspective d'avenir. Auparavant, les personnes souffrant d'un surendettement élevé étaient souvent condamnées pour

2- Loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis AM 31 juillet 1998, 24613

la vie à rembourser leurs dettes et à vivre en marge de la société.

Le législateur a explicitement décidé que la remise de dettes est un principe très important dans le cadre du règlement collectif de dettes. Souvent, la remise de dettes est le seul moyen pour les gens de se réintégrer dans la société:

« Dans certains cas, la remise de dettes est le seul moyen de réintégrer la personne surendettée dans le système économique. Sinon, cette personne se marginalise, se cantonne dans l'économie souterraine, devient un poids pour la société. »³

Les avantages de la procédure pour le débiteur sont clairs. Il a de nouveau des perspectives d'avenir et peut mener une vie digne tout en payant ses dettes. Il est également important pour la société dans son ensemble que les personnes endettées puissent à nouveau participer activement à la société après un certain temps. Enfin, il y a aussi des avantages importants pour les créanciers du RCD. Bien qu'ils ne soient pas toujours en mesure de recouvrer la totalité de la dette, ils n'ont plus à entamer des procédures de recouvrement coûteuses et ils sont tous mis sur un pied d'égalité. Pour certains créanciers, le montant qu'ils recouvrent dans le cadre du RCD sera plus élevé que dans le cadre d'un recouvrement ordinaire. En effet, les créanciers se heurtent souvent à des limites de saisie ou à du mobilier insaisissable. Étant donné que le règlement collectif de dettes place en principe tous les créanciers sur un pied d'égalité, cet avantage s'applique en particulier aux petits créanciers privés. Dans le cas du recouvrement ordinaire, ils doivent souvent laisser la priorité aux créanciers « de rang supérieur » (par exemple, les autorités fiscales).⁴

3- EDM relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis Doc. Parl., Chambre, 1996-97, 49-1073/001, 11

4- Vlaams centrum schuldbemiddeling (2008), 10 jaar collectieve schuldenregeling

Mieux vaut prévenir que guérir

Le RCD est une procédure qui exige beaucoup d'efforts de la part de toutes les parties concernées et devrait donc être une mesure exceptionnelle. Une politique préventive qui empêche les gens d'accumuler un surendettement structurel devrait être la première préoccupation de nos représentants politiques.

Tant en Flandre qu'en Wallonie, des recherches ont déjà été menées sur le type de dettes que les gens détiennent. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a constaté qu'en Wallonie, 56 % des personnes aidées par les services de médiation de dettes avaient des dettes de santé, 14,9% avaient accumulé des arriérés de loyer, 55,1% devaient faire face à des dettes pour consommations d'énergie et 77,5% avaient des dettes envers des pouvoirs publics.⁵ Le Vlaams Centrum Schuldenlast a calculé que plus de la moitié des ménages connus par l'aide à l'endettement devaient faire face à des dettes de survie. En d'autres termes, leurs revenus étaient insuffisants pour subvenir à leurs besoins quotidiens. Dans la moitié des dossiers, un revers inattendu comme la maladie ou la perte d'un emploi ont été l'une des causes du surendettement.⁶

Ces chiffres ne nous surprennent pas du tout. Les gens affirment clairement que leurs revenus sont insuffisants pour joindre les deux bouts à la fin du mois. Les services de base tels que le logement, l'électricité, la

5- L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (2016), Quel type d'endettement ?

6- Vlaams centrum schuldenlast (2016), Onderzoeksrapport cijfer- en profielgegevens van de Vlaamse huishoudens in budget- en/of schuldhulpverlening anno 2015

santé mais aussi l'éducation sont de plus en plus chers et mangent une grosse part du budget. La plupart des allocations en Belgique restent bien en dessous du seuil européen de pauvreté.⁷ En outre, ce seuil ne garantit même pas des moyens suffisants pour participer pleinement à la société.⁸

Si l'Etat veut s'attaquer à l'endettement de façon efficace et structurelle, il doit alors assurer que les besoins de base restent accessibles et que les allocations et les salaires minimaux soient suffisamment élevés pour que tous puissent mener une vie digne.

« Cette discussion porte sur le déficit structurel des revenus. Si votre revenu est simplement beaucoup trop faible, alors vous savez déjà quelle sera la fin de l'histoire. On doit alors examiner les causes de tes dettes, sinon tu passes d'un RCD à l'autre. »

« Des solutions structurelles telles que l'augmentation des revenus sont nécessaires ainsi qu'un minimum de confort pour répondre à vos besoins de base. »

Outre l'augmentation du revenu minimum et l'accès aux services de base, les responsables politiques disposent aussi d'autres mesures pour prévenir l'accumulation des dettes. A titre d'exemple, nous demandons des mesures pour lutter contre « l'industrie de dettes ». Ce serait possible en imposant la gratuité pour le premier rappel et le plafonnement légal des frais de recouvrement ou des pénalités en cas de non-paiement. Par ailleurs, les consommateurs doivent être mieux

7- Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2019), *Faits et chiffres : Quels sont les montants des allocations minimales et du salaire minimum ?*

8- Storms, B. en Van den Bosch, K. (2009), *Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen*

protégés contre le crédit facile, la publicité trompeuse et les techniques de vente agressives.

« J'ai eu la visite d'un fournisseur d'électricité. Il m'a promis que ma facture d'électricité serait réduite de 10%. J'ai donné mon accord. Mais apparemment, je payais déjà le tarif social le plus bas. Heureusement, j'ai quand même réussi à corriger cette situation grâce à une assistante sociale. »

« Il devrait y avoir un certain prix maximum sur les rappels pour les paiements en retard. Le premier rappel devrait être gratuit de toute façon. Parfois, t'es hospitalisé et tu ne peux pas payer ces frais directement. »

« Chez Mediamarkt ou Van den Borre, tu peux toujours acheter à crédit. Au bout d'un moment, tu ne sais plus combien tu as acheté à crédit. Apparemment, les pouvoirs publics ne peuvent rien y faire. »

Beaucoup de gens endettés n'en voient plus la fin et cherchent de l'aide. Demander et recevoir de l'aide à temps est crucial si l'on veut éviter que la situation ne s'aggrave. Toutefois, les communes n'offrent pas toutes une aide en matière d'endettement. Certains services de médiation de dettes utilisent également des listes d'attente de sorte que les gens ne peuvent pas être aidés immédiatement.⁹ Un autre fait troublant est que de nombreux CPAS cessent d'apporter leur aide lorsque quelqu'un entre en RCD. Bien sûr, cela ne peut pas être l'intention. Le RCD n'est qu'une procédure juridique. Les demandeurs doivent donc pouvoir, comme tout un chacun, demander un accompagnement psychosocial ou administratif auprès des organismes spécialement créés à cet effet.

9- Zorginspectie departement welzijn volksgezondheid en gezin (2018), Beleidsrapport instellingen voor schuldbemiddeling

« De nombreux CPAS vous envoient en RCD et ensuite ils ne se soucient plus de vos problèmes. Il y a beaucoup de différences d'approche entre les CPAS. Les petits n'aident pas par manque de personnel ou parce qu'il y a des listes d'attente. »

« À partir du moment où vous êtes en RCD, le CPAS n'intervient plus. »

Beaucoup de ces services souffrent d'un manque de moyens. Si nous voulons que l'aide à l'endettement soit accessible à tous, il est important que les pouvoirs publics investissent suffisamment dans ce domaine.

L'aide devrait non seulement être accessible, mais elle doit aussi recevoir suffisamment de possibilités d'obtenir une solution dans la phase amiable. La pratique nous montre que les organismes privés et publics utilisent de plus en plus des procédures de recouvrement rigides qui ne tiennent pas suffisamment compte de la vulnérabilité de certains ménages.¹⁰ Par conséquent, les services de médiation de dettes se trouvent souvent le dos au mur pour négocier un plan d'apurement réalisable. L'autorité publique devrait donner le bon exemple et recouvrer les dettes avec compréhension et respect pour la situation précaire des certaines personnes. Aujourd'hui, cependant, c'est souvent le contraire qui se produit ce qui, par exemple, a amené récemment le Médiateur fédéral à critiquer les procédures de recouvrement inflexibles du SPF Finances.¹¹

10- Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (2019), Mémorandum Médiation de dettes 2018-2019

11- Le Médiateur fédéral (2018), Dettes fiscales: La stratégie de recouvrement du SPF Finances

RECOMMANDATIONS

- > Il faut augmenter le revenu minimum au-dessus du seuil de pauvreté européen.
 - > Il faut garantir l'accès (financier) aux services de base.
 - > L'industrie de dettes devrait être limitée.
 - > Les consommateurs doivent être protégés contre le crédit facile, la publicité trompeuse et les techniques de vente agressives.
 - > L'aide (à l'endettement) doit être suffisamment accessible et de qualité, aussi pour les gens en RCD.
 - > Les arriérés de paiement doivent être réglés autant que possible à l'amiable. Les pouvoirs publics doivent donner le bon exemple en recouvrant les créances avec compréhension et respect pour la situation précaire des certains débiteurs.
-

II. INTRODUIRE UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

Pouvoir choisir consciemment pour le règlement collectif de dettes

Les personnes surendettées sont insuffisamment informées de l'existence du RCD et de l'aide à l'endettement en général.

« Je n'avais aucune idée de ce qu'était un CPAS, je n'y avais jamais été de ma vie. Je ne savais pas ce qu'était un règlement collectif de dettes, ce genre de choses ne m'intéressaient absolument pas. »

« Je ne savais pas à l'époque qu'il existait des services de médiation, je ne connaissais rien, on ne connaît pas ce genre de choses. C'est une dame qui était venue de l'agence dont on louait l'appartement, qui nous a dit: « vous devriez demander de l'aide au CPAS parce que vous êtes vraiment en situation d'endettement. »

Le RCD étant une procédure longue et très invasive, la décision d'entamer un tel processus doit toujours être un choix mûrement réfléchi. Cependant, de nombreuses personnes indiquent qu'elles n'ont pas eu suffi-

samment d'informations au début de la procédure pour être en mesure de faire ce choix de manière éclairée. C'est ainsi que les gens ne sont pas bien informés sur la durée de la procédure, sur les dettes qui seront ou ne seront pas incluses dans le règlement, sur le prix de la procédure, etc. Certaines personnes sont mieux informées, mais seulement parce qu'elles prennent elles-mêmes l'initiative de poser des questions.

« Moi aussi, j'avais un manque d'information. Le CPAS m'avait dit de faire une demande pour cela (RCD), mais je ne savais pas de quoi il s'agissait. »

« Ce n'est qu'après huit ans que j'ai su si toutes mes dettes avaient vraiment disparu, y compris mes dettes fiscales. Plus tard, cela s'est avéré être le cas, mais je ne le savais pas à l'avance. »

« Au début, je n'ai pas non plus reçu beaucoup d'informations. Mais si je posais les bonnes questions - je suis quelqu'un qui aime chercher à comprendre les choses - ils répondaient à toutes les questions. C'est dommage qu'ils ne donnent pas cette information spontanément. »

Dans certains endroits, on organise des sessions d'information pour des personnes qui veulent entamer un RCD. Ce sont, bien sûr, de bonnes initiatives mais tout le monde n'y a pas accès. Le professionnel qui aide un débiteur avec sa requête devrait examiner de manière proactive si le demandeur connaît suffisamment la procédure, son déroulement, ses droits et ses obligations. Après sa désignation, le médiateur de dettes devrait également vérifier, lors du premier contact, si le débiteur est suffisamment informé.

RECOMMANDATIONS

- > Les gens doivent recevoir de manière accessible suffisamment d'information sur le RCD et les services de médiation de dettes.
- > Les gens doivent pouvoir évaluer de leur engagement dans un RCD en bonne connaissance de cause. Tant le professionnel qui assiste le débiteur dans sa requête que le médiateur de dettes désigné doivent vérifier si le demandeur connaît suffisamment la procédure, son déroulement et les droits et obligations de toutes les parties concernées.

Une requête uniforme et une procédure plus transparente pour la nomination du médiateur de dettes

Lorsqu'une personne a décidé de faire appel au RCD, elle doit soumettre une requête au Tribunal du travail de l'arrondissement où elle vit. De nombreux demandeurs demandent l'aide d'un assistant social ou d'un avocat (pro-deo). Le contenu de cette requête diffère selon l'arrondissement. Certains arrondissements ont un formulaire complexe et demandent immédiatement beaucoup d'informations et de preuves. Dans d'autres arrondissements, une simple lettre suffit.¹² Le législateur

12- Vzw Steunpunt Schuldbemiddeling en centrum Kauwenberg vzw (2009), De collectieve schuldenregeling: knelpunten en aanbevelingen

a récemment décidé qu'une requête uniforme peut être déterminée par un décret royal.¹³ Nous demandons que cette requête soit également compréhensible et accessible aux personnes en situation de pauvreté. Un formulaire de demande trop compliqué donne aux gens l'impression, dès la première étape, que la procédure est hors de leur portée. Un formulaire de demande trop complexe oblige les gens à passer la main à des professionnels dès le début, ce qui réduit leur propre implication dans le RCD. Pour éviter cela, nous demandons que les personnes en situation de pauvreté soient associées à l'élaboration de cette nouvelle requête.

Le médiateur de dettes joue un rôle crucial dans le RCD et a un impact énorme sur le déroulement de la procédure. Les médiateurs disposent à l'heure actuelle d'une grande liberté pour traiter le RCD comme il l'entendent et ils diffèrent largement dans leur approche. Ceci conduit à des grandes inégalités sur le terrain.

« Il ne devrait pas y avoir toutes ces différences entre les médiateurs de dettes. Lorsque j'ai mentionné le nom de mon médiateur à mon assistante sociale, elle m'a dit que j'avais beaucoup de malchance. Il devrait être le même partout. »

Lorsqu'il remplit la demande, le demandeur peut lui-même proposer un médiateur de dettes. Les juges sont libres de nommer un médiateur de dettes à leur propre discrétion.¹⁴ Dans la pratique, on constate que les juges tiennent peu compte des préférences du requérant. Ils donnent également peu d'explications sur leurs critères de sélection pour

13- La loi du 5 mai 2019 portant dispositions diverses en matière d'informatisation de la Justice, de modernisation du statut des juges consulaires et relativement à la banque des actes notariés MB 19 juin 2019, 62001

14- Art. 1675/6, § 2 C. jud.

la nomination d'un médiateur. Dans un tel système, il n'est pas surprenant que les gens essaient de façon très créative d'obtenir quand même le médiateur de dettes de leur choix.

« Les gens sont très stratégiques. J'aimerais avoir cet avocat comme médiateur de dettes, donc je ne le laisserai pas rédiger ma demande. Certaines personnes font aussi délibérément des suggestions pour les médiateurs de dettes dont elles ne veulent vraiment pas dans l'espoir d'obtenir finalement le médiateur de dettes de leur choix. »



RECOMMANDATIONS

- > Nous demandons qu'une requête uniforme et simple soit élaborée et que les personnes en situation de pauvreté soient associées à sa rédaction.
- > Les médiateurs de dettes devraient être nommés selon des critères de sélection transparents.





III. CONDITIONS D'ADMISSION AU RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

Après l'introduction de la requête, le juge décide si le demandeur remplit les conditions légales pour être admis au RCD.

Un commerçant n'a pas accès au RCD. De même, les personnes qui ont elles-mêmes organisé leur insolvabilité ou pour lesquelles un plan de règlement a été révoqué au cours des cinq dernières années ne sont pas admissibles. La personne endettée doit aussi pouvoir démontrer de ne pas être confrontée à un problème de paiement temporaire, mais à un surendettement structurel.¹⁵

Le législateur n'a pas exclu de la procédure les personnes à faibles revenus (dont les dettes sont généralement causées par une insuffisance de revenus). Ces personnes et ces familles vulnérables méritent d'être protégées et devraient avoir la possibilité de pouvoir répartir à zéro. Mais le RCD n'est pas adapté à ce groupe cible. Les personnes vivant

15- Art. 1675/2 C. jud.



avec un revenu d'intégration, par exemple, n'ont aucune capacité de remboursement. Afin de garantir une vie digne, la loi sur le RCD stipule que le pécule ne peut jamais être inférieur au revenu d'intégration majoré des allocations familiales.¹⁶ Dans ces cas, le médiateur de dettes ne peut pas rembourser les dettes. Cela devient encore plus problématique lorsque, mois après mois, le revenu est insuffisant pour faire face aux coûts quotidiens. Les dettes du passé ne peuvent donc pas être remboursées, mais il est également impossible d'établir un budget équilibré. Le RCD interdit aux personnes de faire de nouvelles dettes pendant la procédure, une condition que cette catégorie de personnes ne peut pas remplir. Cela rend la procédure actuelle inaccessible ou vouée à l'échec dès le départ.

Lorsqu'aucun plan amiable ou judiciaire n'est possible en raison de l'insuffisance des ressources du requérant, le juge peut accorder une remise totale de dettes.¹⁷ Dans la pratique cependant, la plupart des juges n'accordent une remise totale qu'au débiteur qui, en raison de son âge ou de son état de santé, est totalement et définitivement insolvable. La plupart des personnes dont le revenu est insuffisant ne remplissent pas ces conditions et sont donc abandonnées à leur sort.

Nous plaillons pour une approche structurelle de ce problème. Ce n'est qu'en augmentant les revenus minimums et en rendant les services fondamentaux accessibles financièrement que l'on peut aider ces personnes d'une manière durable. D'ici là, il est important que les responsables politiques protègent aussi ces familles et ces personnes insolvables contre leurs créanciers et que leurs dettes puissent également être annulées dans le cadre d'un RCD ou d'une autre procédure.

16- Art. 1675/9 § 4 C.jud.

17- Art. 1675/13bis C. jud.



RECOMMANDATION

> Il faut trouver une solution pour les personnes à faibles revenus. Nous constatons que le RCD leur est souvent inaccessible ou qu'il n'offre pas de porte de sortie. Ces groupes précaires ont droit à une protection contre leurs créanciers et doivent aussi pouvoir bénéficier d'une remise totale de dettes.

IV. ELABORATION DU PLAN D'APUREMENT

Lorsque le juge a décidé d'autoriser un RCD, le médiateur de dettes désigné commence à rédiger un plan d'apurement. Ce plan détermine comment les dettes seront remboursées, combien chaque créancier recevra, ainsi que le pécule qui devrait permettre au demandeur de mener une vie digne. On peut constater que de nombreux problèmes se posent déjà dans cette phase initiale et cruciale de la procédure.

Une participation suffisante à l'élaboration du plan

Lorsque le médiateur de dettes a terminé l'élaboration de son projet de plan, il doit le soumettre pour approbation au demandeur et à ses créanciers. Ils ont deux mois pour introduire un recours.¹⁸ Souvent, il n'est pas clair pour les débiteurs qu'ils ont le droit d'avoir leur mot à dire à ce stade important de la procédure. Par conséquent, beaucoup de gens ne se rendent pas compte de l'importance du plan d'apurement lorsqu'ils le reçoivent dans leur boîte aux lettres. D'autres ont le sentiment d'être mis devant un fait accompli et se sentent obligés d'accepter ce qui a été proposé.

18- Art. 1675/10, § 4 C. jud.

« C'est quand-même fort qu'on dit qu'il faut accepter le plan de remboursement. Souvent, la question n'est même pas posée si les gens sont d'accord ou non. Les gens ne comprennent pas toujours non plus ce qu'il y a dans le plan. »

« Si le plan est porté devant les tribunaux, vous n'avez que deux options : l'accepter ou non. »

« Ils ont passé un accord pour vendre ma maison, indépendamment de ma volonté. J'ai cependant proposé des alternatives, mais ils n'ont pas voulu les écouter. J'ai ensuite été au tribunal. Heureusement, le juge a alors décidé que je pouvais garder ma maison. »

Si les créanciers acceptent un plan que le débiteur juge irréaliste, il est particulièrement difficile de s'y encore opposer. Nous demandons donc que le médiateur de dettes présente toujours en premier lieu le projet de plan d'apurement au débiteur. De plus, il s'écoule souvent un an entre l'introduction de la demande et l'élaboration du projet de plan d'apurement. Il se peut que certains frais ou revenus du demandeur aient déjà changé. Si le médiateur de dettes n'en a pas tenu compte, la viabilité du plan est encore plus menacée.



RECOMMANDATIONS

- > Le débiteur doit toujours donner son consentement explicite au plan d'apurement ; cela ne peut pas se faire tacitement.
- > Le plan d'apurement doit d'abord être approuvé par le demandeur avant d'être transmis pour approbation aux créanciers.



Un pécule suffisant pour garantir une vie digne

L'un des principes fondamentaux du RCD est de garantir la vie digne du débiteur et de sa famille pendant la procédure. Afin de sauvegarder ce principe, le législateur a fixé des limites minimales pour le montant du pécule. Celui-ci ne peut pas être inférieur au montant sur lequel une saisie salariale peut être imposée. Moyennant le consentement du débiteur, ce montant peut être temporairement inférieur à cette limite. Toutefois, il ne peut jamais être inférieur au montant du revenu d'intégration, majoré avec les allocations familiales.¹⁹ Le pécule doit également être ajusté annuellement en fonction de l'indice de santé.²⁰

Quand nous comparons ces limites minimales avec les budgets de référence, qui sont des standards scientifiques et objectifs déterminant le minimum nécessaire pour pouvoir participer à notre société, il apparaît que ces limites minimales déterminées par la loi ne sont pas suffisantes pour presque tous les types de familles.²¹ Les budgets de référence devaient constituer le seuil minimum absolu. En dessous de ce seuil, personne ne peut vivre dignement. Toutefois, cela ne signifie pas que ces normes scientifiques seront automatiquement suffisantes pour tous. Le médiateur de dettes ne peut établir un budget décent que si, avec le débiteur, il identifie toutes les dépenses nécessaires et examine ce dont cette personne a réellement besoin pour joindre les deux bouts sur une base mensuelle. Ce n'est qu'après que le média-

19- Art. 1675/9 § 4 C. jud.

20- Art. 1675/17, § 3 C. jud.

21- Peeters, N., Van Thielen, L. & Cornelis, I. (2018). *Menswaardig leven en schuldenafbouw : een contradictio in terminis ?* Dans VIEWZ - Visie en Expertise in Welzijn en Zorg

teur de dettes ait fait ce calcul qu'il peut déterminer le montant des dettes que le demandeur peut rembourser.²²

Cependant nous voyons qu'aujourd'hui le médiateur de dettes décide souvent de manière autonome sur la base de moyennes ou de son propre cadre de référence le pécule du débiteur. Ceci conduit dans la pratique à des pécules non-adaptés et irréalistes.

« Les dépenses personnelles ne sont pas personnalisées. L'avocat dispose d'une liste de frais " moyens " et calcule le pécule sur cette base, alors que dans de nombreux cas cela ne correspond pas à ce dont une personne a réellement besoin. »

« C'est la première chose qu'a dite notre médiatrice de dettes : nous avons dû vendre toutes les choses inutiles dont elle considérait que nous n'en avions pas besoin. On a dû vendre notre voiture. Dans le même temps, il n'y avait pas d'argent pour un abonnement aux transports publics. »

« Avec la première assistante sociale, je vivais avec le strict minimum. L'assistance sociale suivante l'a constaté et a augmenté mon pécule. Ça m'a vraiment aidé. »

Pas seulement le médiateur de dettes mais aussi le juge doit s'assurer que le débiteur puisse vivre dignement. C'est finalement au juge de veiller à ce que tous les postes essentiels à la préservation de la dignité humaine soient inclus dans un règlement amiable ou judiciaire.²³ Étant donné que tant de personnes indiquent que leur pécule est plus

22- C'est déjà la pratique des services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale.

23- Art.1675/17 § 3 C. jud.

qu'insuffisant, nous ne pouvons que conclure qu'à ce jour, les juges n'exercent pas suffisamment ce contrôle.

Les personnes avec un RCD ont parfois droit à certains avantages ou tarifs réduits, mais ne les connaissent pas elles-mêmes. Nous demandons que le médiateur de dettes détecte activement ces avantages dès le début de la procédure.

« Il est frappant de constater qu'un certain nombre de droits ne sont toujours pas utilisés. Il s'agit d'un problème majeur qui n'est pas activement poursuivi. »

Toutefois, toutes les personnes avec un RCD n'ont pas accès à ces taux réduits. Lors de l'attribution de ces taux, leur revenu théorique est souvent pris en compte. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un revenu beaucoup plus élevé que celui dont elles disposent réellement. Dans certains cas, cela peut compromettre l'accès aux droits fondamentaux. Bien entendu, cela doit être évité en tout temps.

« Si vous touchez un revenu d'intégration, vous obtenez toutes sortes d'avantages sociaux. Si vous vivez d'un pécule d'un RCD, vous n'obtenez pas tous ces avantages parce que votre revenu est censé être trop élevé alors que vous devez vous contenter avec à peu près le même budget. Cela entraîne beaucoup de frustration chez les gens. »

« Certaines allocations sont accordées sur base de ton bulletin de paie et ne tiennent pas compte de toutes les dettes que tu dois rembourser. Par conséquent, tu n'as plus la marge pour payer les études de tes enfants, alors qu'une réduction des coûts ou une allocation permettrait de le faire. »

« Pendant le RCD, nous avons eu la possibilité de réduire certaines de nos dettes, mais pour cela, nous avons dû faire appel à un avocat. Parce que nos revenus étaient trop élevés, nous n'avions pas droit à un pro deo. Selon le médiateur de dettes, il n'y avait pas d'argent pour payer un avocat ordinaire. »

RECOMMANDATIONS

- > Le pécule doit être augmenté au minimum jusqu'au niveau des budgets de référence. En outre, le médiateur de dettes devra toujours vérifier individuellement si la personne en question n'a pas besoin de plus pour vivre dignement.
 - > Le médiateur de dettes doit toujours calculer en premier lieu un pécule décent pour le débiteur. Ce n'est que par après qu'il pourra déterminer le montant que les créanciers recevront.
 - > Les juges doivent vérifier de manière proactive si le pécule du débiteur est suffisant pour mener une vie digne.
 - > Le médiateur de dettes doit au début de la procédure aider le débiteur à détecter les droits sociaux auxquels il a droit.
 - > L'inéligibilité à certains tarifs ou avantages sociaux ne devrait jamais compromettre l'accès aux droits fondamentaux.
-

Le délai pour l'élaboration d'un plan d'apurement

Après sa désignation, le médiateur de dettes a 6 mois pour parvenir à un plan d'apurement. Sous réserve de l'approbation du juge, ce délai peut être prolongé de 6 mois supplémentaires.²⁴ Ces délais sont souvent prolongés sans que le demandeur en soit informé. Nous avons noté plusieurs témoignages de personnes en situation de pauvreté qui, pour des raisons qui ne sont pas claires pour elles, ont dû attendre beaucoup plus d'un an pour obtenir un règlement.

« J'ai dû attendre quatre ans et demi pour avoir un plan. »

Dès que le juge autorise le RCD, la totalité des revenus du débiteur est déposée sur un compte ouvert spécialement pour lui auprès du médiateur de dettes. Bien que la procédure ne commence effectivement qu'après l'approbation du plan d'apurement ou bien qu'il soit imposé par le juge, le débiteur ne peut plus disposer librement de ses propres revenus. Par conséquent, le RCD qui peut durer jusqu'à 7 ans, semblera beaucoup plus longue pour la plupart des gens. Nous insistons donc pour que le délai de six mois prévu pour parvenir à un plan d'apurement soit respecté autant que possible. Dans la plupart des cas, ce délai nous semble également réaliste. C'est pour cela que nous ne comprenons pas pourquoi cela dure souvent aussi longtemps avant que le RCD commence effectivement. Ce n'est que dans des cas exceptionnels et avec le consentement explicite d'un juge que le prolongement de ces délais légaux pourrait être autorisé.

24 -Art. 1675/11 C. jud.

RECOMMANDATIONS

- > Ce n'est que dans des cas exceptionnels et avec l'autorisation d'un juge, que le délai légal de 6 mois peut être prolongé.
 - > Il ne faudrait jamais plus d'un an pour obtenir un plan d'apurement.
 - > Le demandeur doit toujours être informé lorsque le délai légal de 6 mois est prolongé.
-



V. VIVRE AVEC UN RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

Une fois que le plan d'apurement a été conclu à l'amiable ou imposé par le juge, le RCD commence réellement. Avec le RCD, les responsables politiques ont voulu créer un instrument positif au profit du débiteur, des créanciers et de la société dans son ensemble. Cependant, les gens ont identifié tellement de défauts que le RCD est plus souvent ressenti comme une punition pour eux.

« Le règlement collectif de dettes est la plus grande punition qui existe. »

« Un nœud autour du cou, c'est à cela que me fait vraiment penser le règlement collectif de dettes. Si votre relation avec le médiateur de dettes est mauvaise, c'est vraiment problématique. »

Information et transparence suffisantes

PLUS D'INFORMATION SUR SA SITUATION FINANCIÈRE.

Pendant le RCD, beaucoup de gens ne sont pas suffisamment informés de leur situation financière. Ils ne savent pas combien d'argent il y a sur le compte, quels revenus ils ont ou n'ont pas reçus et combien de dettes ont déjà été remboursées. Cela crée beaucoup de tension et d'anxiété inutiles. Les gens demandent d'obtenir plus d'informations et davantage d'implication dans le cours du RCD.

« Je veux savoir quel argent est versé ou non. Une vue d'ensemble fixe pour que vous puissiez le suivre vous-même, pour que vous soyez vraiment impliqué dans votre argent. »

Juridiquement, le médiateur de dettes ne doit présenter qu'une fois par an un rapport au tribunal sur l'état d'avancement du RCD. Le demandeur recevra ensuite une copie de ce rapport.²⁵ Le rapport annuel est très technique et incompréhensible pour la plupart des gens. C'est pourquoi de nombreuses personnes prennent l'initiative de demander davantage d'informations, mais les médiateurs de dettes ne sont pas obligés d'y répondre et réagissent souvent pas ou de manière très défensive. Le médiateur de dettes devrait rencontrer le demandeur au moins une fois par an pour discuter conjointement du rapport annuel. De nombreuses personnes en situation de pauvreté demandent également à recevoir (mensuellement) un aperçu gratuit et clair de leur situation financière.

25- Art. 1675/17 § 3 C. jud.

« L'avocat doit apporter des preuves une fois par an. Bien sûr, ce n'est pas assez ! Si vous appelez et dites : " Je ne comprends pas cela ", le médiateur de dettes dira : " Pourquoi ne comprenez-vous pas cela ? " Et oui, si je savais tout ça, je serais à sa place. Une personne ordinaire ne peut pas lire ça. »

« Vous devriez avoir un rendez-vous d'une heure au moins une fois par année pour vous faire expliquer le plan. Ce n'est pas suffisant, mais c'est peut-être un début. Alors tu peux vraiment dire les choses en face à face. »

« Nous devrions avoir un rapport mensuel sur nos revenus et nos dépenses. Au CPAS, vous recevez parfois un relevé mensuel. C'est compréhensible : par exemple, 450 euros de loyer, tant d'électricité, tant d'eau, tant de frais médicaux. »

Le règlement collectif de dettes est l'une des premières procédures judiciaires pour lesquelles une plate-forme en ligne a déjà été développée dans le but de permettre aux différentes parties concernées d'échanger facilement des informations entre elles. A l'heure actuelle, il n'existe toujours pas de portail client clair où le demandeur peut toujours consulter sa situation financière ou des documents importants. Il est important que cela se fasse rapidement et que les personnes en situation de pauvreté soient impliquées dans la conception de ce portail.

DES TARIFS TRANSPARENTS DU MÉDIATEUR DE DETTES

Lorsque nous demandons aux personnes en situation de pauvreté combien leur médiateur de dettes coûte chaque année, beaucoup ne connaissent pas la réponse. Les gens qui connaissent les honoraires

de leur médiateur de dettes parlent de montants entre 1.200 et 3.400 euros par an. Malgré le fait que la loi prévoit que les personnes en RCD reçoivent annuellement un relevé des honoraires, personne n'a la moindre idée des coûts facturés par le médiateur de dettes.

« Nous payons notre avocat 2.000 euros par an, mais je ne sais pas à quoi sert cet argent. »

« Je paie 1.200 euros par an. Je suis en RCD depuis trois ans, mais je n'ai encore jamais vu mon médiateur de dettes. Je ne sais pas à quoi servent les 1.200. »

Il y a beaucoup de confusion au sujet des tarifs utilisés par les médiateurs de dettes. Beaucoup de gens vivent avec le sentiment qu'ils doivent se débrouiller avec un petit budget pour que le médiateur de dettes puisse se payer un bon revenu.

« Je suis toujours en médiation collective de dettes - depuis déjà 11 ans - malgré le fait que le terme est maintenant de sept ans. Avant ce nouveau règlement, j'étais déjà en médiation de dettes, c'est pourquoi mon médiateur prend plus de temps. Pour lui, c'est une aubaine dont il veut profiter le plus longtemps possible. »

« Vous devriez pouvoir faire un ou deux appels téléphoniques gratuitement. Ainsi, vous n'avez pas à stresser et à réfléchir pendant des semaines avant de décider de contacter votre médiateur. Parce que si vous l'appellez, c'est une semaine sans nourriture. »

Lorsque le médiateur de dettes calcule d'abord un pécule décent et qu'il utilise ensuite le montant encore disponible pour se payer lui-même et les créanciers, le demandeur ne se soucie évidemment pas vrai-



ment de ce que gagne son médiateur de dettes. Néanmoins, il nous semble qu'il est dans l'intérêt de tous que les honoraires du médiateur de dettes soient équitables. Nous demandons donc, tout d'abord, que l'arrêté royal (AR) du 18 décembre 1998 qui fixe ses tarifs soit mis à jour. Avec la création du registre central du règlement collectif de dettes, de nombreuses informations peuvent désormais être également transmises en ligne aux différentes parties concernées. Cela devrait se traduire par une réduction des coûts.

« Mes 36 créanciers reçoivent tous les rapports du médiateur de dettes par courriers recommandés et c'est moi qui doit les payer. Ce serait également possible par courrier électronique. »

Les tribunaux devraient surveiller de près l'indemnisation que l'avocat-médiateur de dettes se paie lui-même. Afin d'assurer une bonne relation entre le débiteur et le médiateur de dettes, il devrait également y avoir plus de transparence sur les frais exigés.

RECOMMANDATIONS

- > Au moins une fois par an, il doit y avoir une consultation orale au cours de laquelle le médiateur de dettes prendrait son temps pour expliquer le rapport annuel au débiteur.
 - > Les gens devraient recevoir (mensuellement) un aperçu clair et gratuit de leur situation financière.
 - > Le registre central des règlements collectifs de dettes devrait avoir un portail client convivial où le débiteur peut facilement trouver des informations. Les personnes vivant dans la pauvreté devraient participer à la création de ce portail.
 - > Les montants de l'arrêté royal du 18 décembre 1998 doivent être adaptés aux pratiques d'une société moderne.
 - > Nous demandons plus de transparence sur les tarifs utilisés par les médiateurs de dettes.
 - > Les frais facturés par le médiateur de dettes doivent toujours être équitables et étroitement contrôlés par le juge.
-

Un service correct et de qualité

PLUS D'ACCESSIBILITÉ

Le demandeur ne peut prendre des décisions ayant des conséquences financières qu'avec le consentement du médiateur de dettes. En cas de problèmes de paiement ou de questions urgentes, le demandeur doit donc pouvoir le contacter rapidement. Étant donné que certaines décisions nécessitent également l'approbation du tribunal, celui-ci doit également être en mesure d'agir rapidement. Les tribunaux, cependant, sont souvent incapables de fournir des réponses rapides. L'inaccessibilité tant du médiateur que du tribunal compromet la dignité humaine du débiteur.

« Nous avons aussi dû demander la permission de déménager. Le médiateur de dettes a alors dit : " Je dois d'abord poser la question au tribunal et cela prendra au moins trois mois ". C'était vraiment urgent parce que nous devons déménager dans les trois mois, notre propriétaire ayant résilié le contrat pour raison de rénovations. En fin de compte, nous n'avons pas été autorisés à déménager, même si nous avons trouvé un logement avec un loyer moins cher que là où nous étions. »

Les gens se plaignent que le médiateur de dettes répond souvent tard ou ne répond pas du tout. Certains ne réagissent que lorsqu'un travailleur social ou un autre professionnel facilite le contact.

« Si j'envoie une lettre à l'avocat, je n'obtiens pas de réponse. Si le CAW écrit une lettre, ils recevront une réponse dans les deux heures. »

« Nous remarquons souvent que lorsque les gens appellent eux-mêmes, ils n'obtiennent pas de réponse. Lorsqu'une instance appelle ou quelqu'un d'autre appelle à leur place, il y a soudain une réponse. »

Beaucoup de gens n'osent pas poser trop de questions à leur avocat-médiateur de dettes de peur que chaque appel téléphonique, sms, lettre ou e-mail soit facturé. Nous entendons aussi des histoires où le médiateur de dettes est tellement dénigrant et malpoli que les gens évitent tout contact.

« Si tu as mon médiateur au téléphone, tu as tout de suite peur... il beugle, il te dénigre. Si tu te fais aboyer chaque fois que tu poses une question, tu cesses rapidement de poser des questions. »

« Au début, tout ne s'est pas trop mal passé. Il y avait une communication froide, mais ok. Puis l'avocat m'a soudain dit qu'il y avait longtemps que je n'avais plus travaillé. Il s'est fâché parce que j'ai dit que j'avais un problème de dos. Il a dit : vous êtes le déchet de la société. »

UN CODE DE CONDUITE POUR LE MÉDIATEUR DE DETTES

Certains médiateurs de dettes ont à leur charge un nombre énorme de dossiers qui sont ensuite souvent traités par leur personnel administratif. Ils considèrent que leurs tâches sont très limitées et ne font que ce qui est strictement nécessaire. Des négligences, telles que des retards de paiement de factures ou du pécule, ne font donc pas d'exception.

« J'ai beaucoup de frais médicaux. Le remboursement de la mutuelle est toujours d'abord allé au médiateur de dettes. Avant que cet argent ne me soit revenu, cela a pris plus d'un mois. Mon avocat ne voulait

pas changer ce système. J'avais entendu dire qu'on pourrait changer de médiateur de dettes en envoyant une lettre au tribunal. C'est ce que j'ai fait. Avant de me présenter au tribunal, j'ai reçu un coup de fil de mon médiateur de dettes : " Ah, vous voulez changer. Vous n'êtes pas satisfait ? On peut changer ça de toute façon. Nous pouvons écrire à la mutualité pour qu'ils vous versent l'argent immédiatement. " Du coup cela devenait possible. »

« J'ai entendu parler de médiateurs de dettes qui commettent des erreurs, par exemple en ne payant pas les factures à temps. Le résultat est alors une amende que les gens doivent payer eux-mêmes. »

Nous demandons que, comme prévu par la loi, une formation obligatoire pour tous les médiateurs de dettes, ainsi que pour les avocats-médiateurs, soit traitée d'urgence. Les arrêtés royaux d'exécution qui définiront le contenu et l'organisation de cette formation doivent être adoptés rapidement. Dans le cadre de cette formation, le médiateur de dettes doit non seulement améliorer sa connaissance du RCD, mais aussi acquérir une vision plus claire de la carte sociale et une connaissance plus approfondie du droit social afin de mieux conseiller et informer le débiteur. Il est également important que les médiateurs de dettes aient une meilleure connaissance des réalités des personnes en situation de pauvreté et qu'ils acquièrent plus de compétences sociales. Il va sans dire qu'un RCD de qualité ne peut être garanti que si le médiateur de dettes peut consacrer suffisamment de temps à chaque dossier et donc ne traite pas trop de dossiers par rapport à l'ensemble de sa charge de travail.

D'un point de vue juridique, les tâches du médiateur de dettes sont très limitées et il n'existe pas de lignes directrices sur la manière dont les choses devraient être traitées de manière pratique et concrète (calcul

d'un budget digne, fourniture d'informations, accessibilité, etc.). Nous constatons que diverses organisations ont pris des initiatives pour combler cette lacune par des chartes et des codes déontologiques.²⁶ Nous demandons que ces initiatives soient approfondies et servent de base à un code de conduite général qui puisse mieux garantir les droits du débiteur.

RECOMMANDATIONS

- > Tant le médiateur de dettes que le tribunal du travail doivent être disponibles et capables de prendre des décisions rapidement.
- > Il devrait y avoir une limite au nombre de dossiers qu'un médiateur de dettes pourrait traiter.
- > Seuls les avocats et autres professionnels qui ont suivi avec succès une formation spécifique devraient pouvoir être nommés comme médiateurs de dettes. Une formation permanente devrait également faire l'objet d'une attention particulière.
- > Il faut élaborer un code de conduite général définissant clairement l'éventail des tâches, les méthodes de travail et la gamme des services offerts par le médiateur de dettes. Les juges devraient veiller à ce que les médiateurs de dettes en tiennent suffisamment compte.

26- Certains tribunaux, associations de médiateurs de dettes en tant que points d'appui des services de médiation de dettes ont déjà pris des initiatives à cette fin.

Implication, participation et autonomie

Les personnes en situation de pauvreté font état du fait que de nombreuses décisions sont prises par-dessus leur tête pendant un RCD. Les gens n'ont pas le sentiment d'être reconnus comme un partenaire à part entière. Pour y remédier, ils demandent au minimum à être personnellement invités aux audiences du tribunal et, s'ils le souhaitent, à pouvoir y prendre la parole.

« J'aimerais expliquer moi-même au tribunal à quoi ressemble ma situation. »

Au cours du RCD, le médiateur de dettes a un grand contrôle sur le budget de la personne endettée.²⁷ De ce fait, il a également un grand contrôle sur sa vie privée. Trop souvent on impose actuellement des restrictions sans en parler au débiteur ou sans les lui expliquer. Les décisions peuvent alors souvent paraître illogiques ou injustes. Les gens ont l'impression de perdre leur autonomie.

« Mon fils avait commencé à travailler dans un atelier protégé. Soudain, mon allocation d'invalidité a fortement diminué. Le médiateur de dettes m'a dit : vous avez moins de revenus, donc vous avez aussi moins de pécule, et selon lui, mon fils devrait payer 500 euros. Le médiateur de dettes m'a donc forcé à mettre mon fils à la rue. Il a vraiment mis la pression sur moi. »

27- Certains médiateurs de dettes ne versent que le pécule au demandeur et paient les créanciers inclus dans le plan d'apurement. D'autres paient également les coûts fixes et ont donc un impact beaucoup plus important sur le budget quotidien des gens. Cela semble être davantage le cas en Flandre, mais sur la base de nos enquêtes, nous ne pouvons pas tirer de conclusions concluantes à ce sujet.

« Il arrive aussi que si quelque chose est cassée dans notre maison, nous ne sommes pas autorisés à nous rendre au magasin pour acheter un nouveau réfrigérateur ou un nouveau canapé. Nous devons d'abord demander la permission à la médiatrice de dettes. Si elle dit non, il faudra s'asseoir par terre. »

« J'ai eu un RCD, mais j'y ai rapidement mis fin. J'ai maintenant à nouveau une vue d'ensemble de toutes les dettes que j'ai et ils vont m'obliger une fois de plus à commencer un RCD, alors que je n'ai vraiment pas envie de le faire. J'ai des problèmes avec l'autorité de toute façon, mais là, tu t'éloignes vraiment de ton âme. Tu n'as rien à dire dans ta vie. La seule chose que tu peux encore choisir, c'est quand tu te lèves et quand tu vas dormir. Pas ce que tu ne manges ni à quelle fréquence. »

Les juges imposent aussi parfois des mesures d'accompagnement au débiteur. Par exemple, certaines personnes doivent suivre un cours de désintoxication, entamer une gestion budgétaire, chercher un emploi...

« Je devais prouver que je cherchais un emploi et je devais toujours apporter la preuve que j'avais posé ma candidature. C'est pour ça que je n'ai pas eu de pécule pendant quelques semaines. »

« Un membre de notre association a dû chercher du travail, mais ça n'a pas marché, alors il s'est inscrit pour faire une formation. Il a subi diverses procédures et entrevues. En fin de compte, il a été l'un des douze derniers et il pouvait commencer la formation, mais à la fin, son médiateur de dettes le lui a interdit parce que cela devait être un emploi rémunéré. Pourtant, il aurait pu conserver ses allocations pendant la formation. »



Nous demandons aux juges d'être très prudents lorsqu'ils imposent des mesures d'accompagnement. Ils doivent examiner attentivement et toujours en consultation avec le débiteur si ce dernier a besoin de ces mesures et ce qui est faisable pour lui. L'imposition de conditions irréalistes ou inappropriées met inutilement en danger le RCD.

La situation pendant le RCD, où les gens participent peu ou pas du tout à la gestion de leurs finances, contraste fortement avec la situation après le RCD. D'un jour à l'autre, les gens reprennent le contrôle total de leur gestion financière. Cette transition brutale pose souvent des problèmes sur le terrain. Nous demandons donc de remettre en question le principe de la suppression totale de toute forme de gestion financière pour les personnes ayant un RCD. Nous insistons sur la mise en place d'un système permettant aux gens de reprendre graduellement le contrôle de leur gestion financière au cours du RCD et à chaque étape, l'objectif est de maximiser l'autonomie du débiteur. Il doit être possible d'en faire un processus d'apprentissage dans lequel les erreurs sont permises. L'autonomie du demandeur ne peut être réduite que dans les cas strictement nécessaires.

RECOMMANDATIONS

- > Les gens doivent être une partie à part entière au sein du RCD. Ils devraient être invités au tribunal et avoir la possibilité de s'exprimer.
- > Les décisions doivent toujours être prises sur la base d'un dialogue, en consultation avec le débiteur.
- > Nous demandons aux juges d'être prudents lorsqu'ils imposent des mesures d'accompagnement. Celles-ci doivent être réalisables et adaptées au débiteur.
- > L'autonomie du demandeur, y compris en ce qui concerne sa gestion financière, doit être respectée autant que possible.
- > Si, au début de la procédure, le médiateur de dettes prend intégralement en charge la gestion financière, il doit garantir que le demandeur reprenne progressivement le contrôle de sa gestion financière au fur et à mesure du déroulement de la procédure.

Révision du pécule

Au cours du RCD, il peut y avoir de nombreux changements dans la vie du demandeur qui entraînent un changement dans ses revenus. La loi stipule que dans ce cas, le plan d'apurement doit être révisé.²⁸ La pratique a toutefois montré qu'en cas de perte soudaine de revenus, le pécule, qui est souvent loin d'être suffisant, est encore amputé. Dans de telles situations, le pécule pour une certaine période de temps est parfois même inférieur au minimum légal du revenu d'intégration.

« J'ai une allocation d'invalidité. Ma femme a décidé de travailler à mi-temps. Quand nous avons reçu notre pécule du médiateur de dettes, au lieu de 600 euros, c'était tout à coup seulement 300 euros. Le médiateur de dettes nous avait donné moins parce que mon allocation d'invalidité avait été réduite de 500 euros depuis que ma femme avait commencé à travailler. Nous lui avons demandé pourquoi il ne nous en avait pas informé. Le médiateur de dettes a répondu que ce n'était pas son travail. »

« Dans mon pécule, elle a compté la pension alimentaire, mais soudain, mon ex ne l'a plus payée. Ce n'est qu'après trois mois d'interruption du versement de la pension alimentaire qu'on me l'a dit. Le médiateur de dettes l'a ensuite déduit de mon pécule. Pendant 10 mois, je n'avais pas assez de budget pour survivre. Le médiateur de dettes ne voulait pas en tenir compte parce qu'en théorie, je devrais avoir cet argent. »

De nombreux médiateurs de dettes ne prennent pas en compte les coûts imprévus. Lorsque les débiteurs sont soudainement confrontés

28- Art. 1675/14 § 2 C. jud..

à des frais médicaux élevés, qu'ils doivent déménager ou que certains appareils ménagers doivent être remplacés, il n'y a pas de budget pour cela. De plus, les dépenses hivernales plus élevées pour le chauffage de la maison ne sont pas toujours prises en compte.

« Lors de mon RCD, j'ai été opérée de la jambe et j'ai dû porter des chaussures spéciales. J'ai remis le document du médecin à l'avocat, qui m'a dit : "Il n'y a pas d'argent disponible. »

Les gens disent que c'est une bonne idée de mettre de l'argent de côté pour des coûts imprévus. Cependant, certains médiateurs de dettes vont trop loin à cet égard. Par exemple, à la fin du RCD, certaines personnes ont reçu un montant important d'épargne alors qu'elles auraient préféré recevoir du pécule supplémentaire chaque mois. Les personnes qui ont vécu dans une grande pénurie pendant des années ont également tendance à épuiser ces économies rapidement.

« Ces économies, c'est un peu bizarre. Pourquoi ne l'ont-ils pas utilisé pour nous en donner plus par mois ? »

En même temps, dans la plupart des cas, le pécule n'augmente pas lorsque le débiteur reçoit soudainement un revenu plus élevé. Les personnes qui ont d'abord vécu d'une allocation et qui ont ensuite trouvé du travail ne bénéficient souvent pas financièrement de leurs efforts.

« Le seul problème que j'ai eu pendant le RCD, c'est que ça n'avait pas beaucoup de sens d'aller travailler parce que l'argent supplémentaire n'était que de l'argent supplémentaire pour les créanciers et que cela ne me donnait pas d'argent supplémentaire pour vivre. »

RECOMMANDATIONS

- > Le pécule ne peut jamais, même pas temporairement, être inférieur au seuil déterminé par la loi. En cas de perte soudaine de revenus, il doit être possible de suspendre temporairement le paiement des dettes.
 - > Le plan d'apurement doit tenir compte des dépenses et des coûts imprévus en créant une réserve. Le montant à épargner doit être décidé en concertation avec le débiteur.
 - > Si les gens peuvent augmenter leur revenu, par exemple en allant travailler, cela doit également être récompensé par une augmentation du pécule selon la même logique graduelle que les seuils de saisie.
-

VI. DES PROBLÈMES AVEC VOTRE MÉDIATEUR DE DETTES, ET MAINTENANT?

En théorie, les personnes qui ont des problèmes avec leur médiateur de dettes peuvent demander au tribunal du travail d'agir et, si nécessaire, de nommer un nouveau médiateur de dettes. Dans la pratique, les juges suivent souvent le médiateur de dettes et nomment rarement un nouveau médiateur. De plus, les gens ont l'impression que le tribunal du travail n'écoute pas vraiment leur version des faits :

« Si vous avez des problèmes avec votre médiateur de dettes, vous devriez pouvoir parler à quelqu'un. Maintenant, il faut retourner au tribunal, mais beaucoup de gens ont peur d'aller au tribunal. Les juges et les avocats doivent beaucoup trop travailler ensemble, de sorte que les juges n'osent pas assez souvent contredire les avocats. »

« Nous avons eu des problèmes avec notre médiatrice de dettes, qui pense que nous sommes des criminels. C'est comme ça qu'elle nous traite. Je l'ai emmenée au tribunal du travail. Le juge a dit : c'est à vous de choisir: soit vous abandonnez et vous avez de nouveau des huis-

siers à la porte, soit vous continuez avec cette médiatrice de dettes."

« Le juge ne vous écoute pas. Après un an de RCD, j'ai essayé de changer mon médiateur de dettes parce que je n'avais pas assez d'informations. Je l'ai ramené au tribunal. Le juge n'a pas dit grand-chose. L'avocat a commencé à me ridiculiser. En fait, nous voulions simplement tenir une réunion de médiation avec le médiateur de dettes. Il a simplement répondu : "Je ne suis pas une institution publique." »

Beaucoup de gens n'osent pas aller au tribunal du travail. En fin de compte, ils craignent de devoir continuer avec leur médiateur de dettes actuel et ne veulent pas courir le risque que la relation devienne encore plus aigre à la suite de cette procédure.

En théorie, les personnes qui ont des plaintes à formuler à l'encontre de leur avocat-médiateur de dettes peuvent également engager une procédure disciplinaire auprès du bâtonnier. Ce dernier est responsable du barreau dont l'avocat est membre et peut lui infliger une sanction. Toutefois, le bâtonnier est un collègue direct du médiateur de dettes et les gens ne le considèrent pas comme une partie indépendante. Le plaignant est en outre peu impliqué dans la procédure disciplinaire, ce qui diminue encore sa confiance dans cette procédure.

« Vous pouvez vous adresser au bâtonnier du barreau, mais ce sont tous des collègues. Il écoute, mais ne fait rien. »

Les gens ont le sentiment d'être seuls face à tout un appareil de pouvoir et que personne ne défend leurs intérêts ou leurs droits. Ils demandent donc d'être soutenus par une personne de confiance. Il peut s'agir d'un travailleur social, d'un membre des associations de lutte contre la pauvreté, d'un autre professionnel ou même d'un membre de

la famille. Aujourd'hui, de nombreux travailleurs sociaux assument déjà ce rôle. Cependant, parce qu'ils n'ont pas de statut officiel au sein de la procédure, ils sont souvent dos au mur avec le client. Nous demandons donc qu'ils aient accès au dossier, qu'ils soient tenus informés de son état d'avancement et qu'ils puissent prendre la parole au tribunal avec le demandeur.

En complément des procédures existantes, nous proposons de mettre en place un service de médiation indépendant, auquel les personnes, quel que soit le statut de leur médiateur de dettes (avocat ou non), peuvent faire appel. Un ombudsman peut informer les gens de leurs droits, servir de médiateur dans les conflits et formuler des recommandations sur la base des données reçues.²⁹

« *Nous voulons un ombudsman indépendant. Un tiers avec un mandat.* »

RECOMMANDATIONS

- > Un service de médiation indépendant devrait être mis en place pour les personnes avec un RCD.
- > Les gens devraient pouvoir être aidés par une personne de soutien s'ils le souhaitent. Ce dernier doit avoir accès au dossier, être tenu informé de son état d'avancement et pouvoir prendre la parole devant le tribunal avec le demandeur.

29- Le LIGECA, service de médiation pour les litiges de consommation avec des avocats, a été récemment créé. Cependant, ce service n'est pas connu par les personnes en situation de pauvreté. De plus, les personnes qui ont un médiateur de dettes du CPAS ou d'un autre service d'accompagnement ne peuvent pas s'y rendre. Reste donc à voir dans quelle mesure ce service de médiation répondra aux attentes des personnes endettées.



VII. LIBRE DE DETTES APRÈS SEPT ANS ?

Vivre avec un RCD pendant sept ans est une très longue période de temps qui s'accompagne de nombreuses contraintes et obligations pour les personnes endettées. Nous demandons donc que cette période soit reconsidérée.

De plus, nous constatons que pour de nombreuses personnes, la durée totale de la RCD est pressentie beaucoup plus longue que sept ans. Comme nous l'avons vu plus haut, il s'écoule beaucoup de temps avant que la procédure commence réellement. En outre, le juge ne peut prononcer officiellement la fin du RCD qu'à la demande du médiateur de dettes. Jusqu'à cette décision, les droits et obligations associés au RCD restent applicables. Nous constatons que de nombreux médiateurs de dettes ne prennent pas à temps les mesures nécessaires pour clôturer la procédure, de sorte qu'elle traîne à nouveau inutilement en longueur.

Lorsque le juge confirme la fin du CRS, les dettes qui n'ont pas encore été payées en entier seront annulées. Ce nouveau départ est le but ultime du RCD.³⁰ Dans la pratique, cependant, ce nouveau départ tant convoité et promis n'est pas toujours le cas.

30- Art. 1675/13 C. jud..

CERTAINES DETTES NE PEUVENT JAMAIS ÊTRE REMISES

Les pensions alimentaires, les amendes pénales et les dettes d'un failli qui subsistent après la fermeture de la faillite doivent continuer à être payées après la fin du RCD.³¹

Nous comprenons qu'il est parfois difficile de justifier l'annulation de certaines dettes. Surtout lorsque le demandeur a une dette impayée envers une victime, par exemple. En même temps, nous constatons que de nombreuses personnes qui ont des dettes qui ne peuvent pas être annulées, se trouvent dans une situation très précaire et sans issue.

« Pour les personnes qui vivent dans la rue, les dettes qui ne peuvent pas être annulées constituent en effet un problème majeur. Elles ne peuvent tout simplement pas prendre d'adresse parce que toutes ces dettes vont réapparaître et elles seront de nouveau dans la rue. Il doit être aussi possible pour ces gens de pouvoir prendre un nouveau départ. »

Nous demandons donc que, dans des cas exceptionnels, un juge (pénal ou de famille) puisse également annuler ces dettes. En faisant cette exception, il faudra tenir compte de la situation du demandeur ainsi que de la nature de sa dette.

31- Art. 1675/13 § 3 C. jud.

NOUVELLES DETTES DE MASSE NÉES PENDANT LE RCD

Parce que le pécule de nombreuses personnes pendant le RCD était insuffisant, nous constatons qu'à la fin de la procédure, de nombreuses personnes ont encore des dettes de masse impayées. Ces dettes ont été contractées pendant le RCD et n'ont donc pas été incluses dans le plan d'apurement. Par conséquent, elles ne peuvent pas être annulées. Bien que les dettes de masse ne soient en fait pas autorisées et puissent même entraîner la révocation du RCD, elles sont souvent faites en connaissance de cause du médiateur de dettes.

« Lorsque vous entrez dans un RCD, vous recevez le message que vous n'êtes pas autorisé à contracter de nouvelles dettes. Cela peut être une raison d'annuler votre procédure. Mais après trois ans, j'ai dû déménager. Je n'avais pas d'argent pour la garantie locative de mon nouveau logement. Le médiateur de dettes a ensuite dit : " Je ne considère pas le fait que le CPAS paie votre garantie à l'avance comme une dette ". Le problème était que je ne pouvais pas rembourser le CPAS avec mon pécule limité. Ainsi, lorsque le RCD a été conclu, il me restait encore 1.200 euros de dettes à rembourser. »

« J'ai suivi une dame avec un RCD. Beaucoup de choses avaient mal tourné dans cette procédure. Nous avons même dû engager un avocat à un moment donné. La dame était partie à la recherche d'un emploi et était vraiment en train de sortir de ses difficultés, mais en lui accordant très peu d'argent pour vivre, elle avait encore toute une série de dettes de masse qu'elle avait contractées pendant le RCD. Elle a ensuite été accusée de ne pas avoir fait assez d'efforts. »

LE RCD EST RÉVOQUÉ

Tout le monde ne parvient pas à maintenir le régime strict du RCD. Si le débiteur ne respecte pas les accords conclus, le tribunal du travail peut révoquer le RCD.³² Les conséquences d'une telle révocation sont loin d'être négligeables. Le débiteur ne sera pas seulement à nouveau confronté à ses créanciers, mais ne pourra pas non plus invoquer la procédure pendant une période de cinq ans.³³ Dans l'intérêt de toutes les parties, il est important d'offrir au RCD autant de chances de succès que possible. C'est pourquoi nous demandons un système de sanctions plus élaboré dans lequel la révocation n'est qu'une dernière option. Avant tout, les juges devraient imposer des mesures moins extrêmes, telles que la gestion obligatoire du budget, la formation ou un programme de désintoxication.

« Comme je ne pouvais pas aller travailler, mon médiateur de dettes a demandé une révision du RCD. Ça s'est terminé avec une dette énorme envers cet avocat. »

32- Art. 1675/15 C. jud.

33- Art. 1675/2 C. jud.

RECOMMANDATIONS

- > Les périodes de démarrage et de fermeture du RCD devraient être aussi courtes que possible.
 - > Nous demandons que la durée du RCD soit revue.
 - > Dans certains cas exceptionnels, un juge devrait être en mesure de remettre des dettes qui sont actuellement considérées comme des dettes non annulables.
 - > Il faut éviter autant que possible les dettes de masse en donnant aux gens un pécule suffisant.
 - > Les juges ne peuvent révoquer qu'in extremis. Il devrait être possible d'imposer d'autres mesures dans les cas où le demandeur n'aurait pas respecté les accords conclus.
-



VIII. APPEL À L'ACTION

La loi sur le RCD existe depuis plus de 20 ans et de nombreuses personnes ont fait appel à cette procédure au cours des deux dernières décennies. Ils considéraient le RCD comme un dernier recours, mais dans de nombreux cas, la relance espérée n'a pas eu lieu, avec toutes les conséquences que cela aurait pour toutes les parties concernées et pour la société en général.

Dans cette publication, nous avons recueilli de nombreux témoignages qui montrent clairement que le droit à une vie digne et le droit à un nouveau départ, deux principes fondamentaux du RCD, sont aujourd'hui gravement compromis pour de nombreuses personnes. Les gens doivent faire face, entre autres, à des budgets impossibles et ont le sentiment de perdre le contrôle de leur propre vie. Lorsqu'ils ont des problèmes avec leur médiateur de dettes, ils n'ont nulle part où aller. En raison des nombreux goulets d'étranglement et des conditions parfois irréalistes qui leur sont imposées, de nombreuses personnes n'atteignent pas la ligne d'arrivée.

Par le passé, des engagements avaient été pris, à juste titre, en faveur de la révision du RCD. En 2014, par exemple, nous lisions avec espoir dans l'accord gouvernemental fédéral qu'il y aurait une évaluation de la loi sur le RCD :

« La procédure et la portée du règlement collectif de dettes seront réévaluées. Si nécessaire, les mesures seront adaptées pour simplifier cette procédure. »

Entre-temps, six années se sont écoulées et, encore une fois, rien n'a changé. Et ce, malgré le fait que la réalité quotidienne des personnes confrontées à des règlements collectifs de dettes ne s'est pas améliorée, bien au contraire.

L'objectif de cette publication n'est pas seulement d'exposer les problèmes, mais aussi d'apporter une contribution constructive en formulant des recommandations basées sur l'expérience des personnes en situation de pauvreté. Nous espérons que cette publication rouvrira non seulement le débat sur l'endettement et le RCD, mais qu'elle permettra aussi de faire entendre la voix des personnes en situation de pauvreté, ce qui a souvent fait défaut dans le passé. Après tout, ce n'est qu'en incluant leur voix dans le processus d'évaluation du RCD que nous pourrions parvenir à un règlement qui réussisse à concilier la poursuite du remboursement de la dette avec un nouveau départ et une vie digne pour la personne endettée.

Le RCD a le potentiel de donner aux personnes endettées un nouveau départ dont elles ont grand besoin. Pour les personnes en situation de pauvreté, ce départ sans dette peut être le moyen de sortir de la pauvreté. Cette publication décrit les réformes politiques et pratiques nécessaires pour faire du RCD un succès. Nous appelons donc les décideurs politiques et les autres acteurs concernés sur le terrain à faire de la révision du RCD une priorité.

REMERCIEMENTS

Cette publication n'a pu voir le jour que grâce au travail acharné et à l'engagement de nombreuses personnes en situation de pauvreté. Nous aimerions donc remercier tous ceux qui ont participé aux discussions de groupe pour avoir partagé leurs histoires personnelles et les idées éclairantes qu'ils nous ont données.

Nous tenons à remercier les réseaux régionaux de lutte contre la pauvreté pour leur forte implication et en particulier le Netwerk tegen Armoede et le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté pour leur soutien dans le processus participatif et leurs contributions analytiques.

Nous remercions tout particulièrement Els Vandensande (Netwerk tegen Armoede) pour son engagement enthousiaste. Ses commentaires stimulants et critiques ont permis de finaliser le contenu de ce document.

Nous sommes également très reconnaissants aux personnes suivantes pour leurs contributions et leur implication :

Merlin Gevers, Christine Mahy, Françoise Mainguet et Gaëlle Peeters (Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté), David de Vaal (Netwerk tegen Armoede), Nicolas De Kuysche et Bruno Vinikas (Le Forum-Bruxelles contre les Inégalités), Marleen Nuytemans, Caroline Van der Hoeven et Ludo Horemans (Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté).

Nous remercions également Anne Defossez du Service de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale pour son soutien substantiel. Nous remercions également Gaëlle Grisard pour les illustrations, la mise en page et le design.

COLOPHON

Éditeur
BAPN asbl
Rue du Progrès 333/6
1030 Schaerbeek
info@bapn.be

Rédaction
Judith Tobac

Edition
2020



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Cette publication a été réalisée avec le soutien financier du SPP Intégration Sociale.