



# A quoi sert

un service de médiation  
de dettes ?

Vous avez des dettes ?

Vous ne parvenez plus à faire face à vos remboursements mensuels ?

Vous souhaitez trouver une solution avec vos créanciers ?

Un service de médiation de dette peut vous aider dans cette démarche.

# A

Octobre 2011

Centre d'Appui Médiation de  
Dettes asbl

bvd du Jubilé, 153-155

1080 Bruxelles

T 02 217 88 05

F 02 217 88 07

E [info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)

[www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)

# quoi sert

## un service de médiation de dettes ?



Une brochure réalisée par

l'asbl Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la  
Région de Bruxelles Capitale



avec le soutien de



la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-  
Capitale et de la Commission communautaire française

# Que fait le médiateur ?



L'objectif de la médiation de dettes est de trouver une **solution durable** au surendettement. Cela, en vous garantissant **une vie conforme à la dignité humaine** tout en vous permettant, dans la mesure du possible, de **payer vos dettes**.

## Le saviez-vous ?

Les services de médiation de dettes sont généralement gratuits.

# Le premier entretien et le budget

1. La première chose que vous ferez, avec le médiateur de dettes, sera d'établir une liste de vos revenus et de vos dettes et de vérifier la légitimité de celles-ci. Si vous n'avez pas tous les renseignements, le médiateur de dettes interrogera les créanciers et vous aidera aussi à vérifier leurs calculs.

2. Vous rechercherez ensemble quel est le minimum de revenu indispensable pour vous permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine, c'est-à-dire ce qu'il vous faut comme argent pour vivre en assurant les dépenses essentielles (loyer, eau, gaz, électricité, nourriture, vêtements, déplacements, frais scolaires, soins médicaux,...).

3. Cela permettra de calculer ce qui reste pour rembourser les créanciers tous les mois. Vous saurez, ainsi, de quel budget vous disposerez pour vivre.

## Le saviez-vous ?

Les services de médiation de dettes peuvent intervenir quels que soient vos revenus.

# Le premier entretien et le budget (suite)

4 . Ce budget sera aussi proche que possible de la réalité de vos besoins. Si une maladie, un accident ou un imprévu important devait survenir, vous pourrez reprendre contact avec le médiateur de dettes pour aménager à nouveau le budget et revoir le plan convenu avec les créanciers.

5 . Le médiateur de dettes pourra vous proposer de vous revoir régulièrement pour suivre l'évolution de vos paiements.

## Le saviez-vous ?

Le médiateur de dettes ne peut pas tout faire à votre place. Le succès de la médiation nécessite que vous y participiez **activement** dès le début.



# Le plan de remboursement



Une fois ce budget réalisé, le médiateur de dettes étudiera, avec vous, un plan de remboursement à proposer aux créanciers en vue d'obtenir leur accord.

## Le saviez-vous ?

Vous éprouvez de très graves difficultés financières ? Vous ne pouvez plus, avec vos revenus, faire face à toutes vos dettes ?

La loi sur le règlement collectif de dettes peut vous apporter une solution. Cette loi a pour objectif de rétablir votre situation financière et de vous permettre de pouvoir un jour repartir à zéro. Renseignez-vous auprès d'un service de médiation de dettes.

# La réaction des créanciers

**1 . En cas d'accord des créanciers:** le médiateur de dettes vous le confirmera et le plan devra alors être respecté. Mais le médiateur de dettes n'est pas un magicien, il ne pourra pas vous garantir l'accord de tous vos créanciers.

**2 . En cas de désaccord:** le médiateur de dettes devra peut-être revoir le plan de paiements et pourra alors vous proposer d'autres solutions comme d'entamer un règlement collectif de dettes ou une autre procédure judiciaire.

**3 .** Le médiateur de dettes vous précisera les choix possibles et les conséquences et vous aidera à prendre une décision en connaissance de cause.

Vous voulez en savoir plus ?

Demandez notre brochure gratuite "Le Règlement collectif de dettes" en téléphonant au 02 217 88 05

## Le saviez-vous ?

Même si vos ressources suffisent à peine à couvrir vos besoins vitaux et ne permettent pas de dégager un disponible pour le remboursement de vos dettes, le médiateur de dettes peut vous aider à y voir plus clair.

## En cas de saisie ...

1. Il ne sera pas toujours possible de trouver un accord avec tous vos créanciers.
2. Souvent, une saisie ou une cession de rémunération obligera le médiateur de dettes à négocier dans l'urgence avec un huissier ou un créancier.  
Ici, également, le médiateur de dettes examinera avec vous les solutions possibles et vous éclairera sur vos droits.
3. Au besoin, il vous mettra en rapport avec un avocat.

## Le saviez-vous ?

Les services de médiation de dettes sont des services agréés qui doivent répondre à des exigences de qualité afin d'assurer un service professionnel : formation spécialisée des travailleurs sociaux, emploi d'un juriste, etc.

# Quelles sont les règles de conduite du médiateur de dettes ?

1. Bien qu'il intervienne à votre demande et pour votre compte, le médiateur de dettes reste un intermédiaire entre vous et vos créanciers et remplit son rôle avec un souci d'impartialité et d'équité.
2. Le médiateur de dettes offre ses services mais ne les impose pas. Il vous accompagne dans vos choix en vous présentant les différentes possibilités et leurs conséquences. En cas de désaccord, chacun peut mettre fin, à tout moment, à la médiation.
3. Le médiateur de dettes vous informe, dès le départ, des conditions de son intervention. Il convient avec vous de l'objectif concret et des modalités de celle-ci.
4. Le médiateur de dettes est tenu au secret professionnel. Les informations que vous lui donnerez ne seront transmises que dans la mesure où c'est nécessaire pour le succès de sa mission et pour autant que vous ayez marqué votre accord.

## Le saviez-vous ?

Il y a certainement un service près de chez vous. Renseignez-vous en téléphonant au 02 217 88 05

# Quelles sont les règles de conduite du médiateur de dettes ?

5 . Le médiateur s'engage à vous accompagner dans la durée, à faire le point régulièrement avec vous et à vous permettre de consulter les pièces utiles de son dossier. (suite)

6 . L'action du médiateur s'inscrit toujours dans le respect de la loi et il attend de votre part une collaboration entière et loyale.

7 . Le médiateur attend que vous lui communiquiez, de manière complète et sincère, toutes les informations permettant d'apprécier votre situation personnelle.

217288 05

Mes notes

217288 05

# Il existe de nombreux services de médiation de dettes en Belgique.

Leur liste peut être obtenue :

- Pour la Région de Bruxelles-Capitale en consultant notre site web [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be) ou en téléphonant au 02 217 88 05
- Pour la Région wallonne sur le site [www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be) ou en téléphonant au numéro vert: 0800/11 901
- Pour la Région flamande sur le site [www.centrumsschuldbemiddeling.be](http://www.centrumsschuldbemiddeling.be) ou en téléphonant au numéro vert 1700



**Centre d'Appui Médiation de Dettes asbl**

bvd du Jubilé, 153-155 1080 Bruxelles

T 02 217 88 05 F 02 217 88 07

[info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)

[www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)