

# **MEMORANDUM 2014**

## **L'évolution du surendettement et l'adaptation des politiques de lutte contre le surendettement**

*Les revendications du Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles Capitale aux partis politiques et aux futurs gouvernements régional et fédéral sont portées par les médiateurs de dettes bruxellois qui ont participé activement à la rédaction de ce texte.*



**janvier 2014**

**Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de  
la Région de Bruxelles-Capitale**

Boulevard du Jubilé, 153-155 - 1080 Bruxelles  
Tel : 02 217 88 05 – Fax : 02 217 88 07 – [info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)

## TABLE DES MATIERES

### **Constats et recommandations au niveau fédéral et régional.....3**

1. Lutter contre la pauvreté en amont de l'intervention des services de médiation de dettes.....3
2. Soutenir les projets de prévention du surendettement .....5

### **Constats et recommandations au niveau fédéral .....8**

1. Mettre en place un contrôle efficace des huissiers de justice .....8
  - 1.1. Dans le cadre du recouvrement amiable, soumettre les huissiers de justice au contrôle et aux sanctions du SPF Economie ..... 8
  - 1.2. Dans le cadre du recouvrement judiciaire, mettre en place une instance indépendante et des sanctions efficaces pour un contrôle effectif des huissiers..... 10
  - 1.3. Veiller à une plus grande transparence des décomptes d'huissiers ..... 11
2. Lutter contre le crédit facile..... 12
3. Mieux prendre en compte la pauvreté dans les mécanismes de recouvrement de dettes ..... 14
  - 3.1. Mettre fin aux saisies « pression » inutiles..... 14
  - 3.2. Mettre fin aux saisies « à répétition » inutiles..... 15
  - 3.3. Revoir les droits d'acompte et de recette octroyés aux huissiers de justice ..... 17
4. En matière de règlement collectif de dettes..... 18
  - 4.1. Assurer un meilleur suivi social des personnes durant la procédure : Le droit de se faire accompagner par une personne de confiance ..... 18
  - 4.2. Mettre en place une procédure efficace et rapide pour le règlement des litiges entre débiteur et médiateur ..... 19
  - 4.3. Evaluer l'application de la loi et notamment l'efficacité des dernières modifications ..... 20
  - 4.4. Mettre en place la formation des médiateurs judiciaires ..... 20
  - 4.5. Harmoniser le formulaire de requête au niveau fédéral..... 21
5. En matière de pratiques du commerce : Mieux protéger les consommateurs ..... 22
6. Fixer un plafond maximal pour la clause pénale et les intérêts de retard qui peuvent être réclamés au consommateur en retard de paiement..... 23

### **Constats et recommandations au niveau régional ..... 25**

1. Mettre en œuvre des procédures de recouvrement humaines et respectueuses de la loi au sein de nos institutions au niveau régional et local ..... 25
  2. Augmenter sensiblement au niveau régional les moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes..... 25
  3. Le besoin de statistiques ... existe aussi en région bruxelloise ..... 28
- Récapitulatif des recommandations..... 30

# CONSTATS ET RECOMMANDATIONS AU NIVEAU FEDERAL ET REGIONAL

## 1. LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ EN AMONT DE L'INTERVENTION DES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES

**Constat : le surendettement structurel lié à une insuffisance des ressources augmente de manière inquiétante**

Les premières législations visant à lutter contre le surendettement datent des années nonante. L'objectif était à l'époque de lutter contre le surendettement lié à une surconsommation et à un recours abusif au crédit

Aujourd'hui, même si le crédit est encore très présent dans les dossiers de surendettement et doit rester une préoccupation majeure pour nos pouvoirs politiques<sup>1</sup>, une autre réalité ne peut plus être ignorée ... c'est celle d'une pauvreté grandissante. Bien loin du stéréotype de la personne surendettée qui gère mal son budget, dépense sans compter, consomme à outrance, use et abuse du crédit, on constate depuis plusieurs années une nette progression de l'endettement lié à des charges de la vie courante (soins de santé, énergie, taxes, etc). Ce constat est corroboré par diverses études au Nord comme au Sud du pays.

Au niveau National, les statistiques de la Banque Nationale indiquent que près de 40 % des personnes qui font appel à la procédure de règlement collectif de dettes n'ont pas de dettes de crédit. Ce chiffre est passé de 29,4 % fin 2006 à 36,8 % fin 2012<sup>2</sup>.

*Cette situation n'est pas nouvelle, l'analyse des données statistiques récoltées en 2006 par le Centre d'Appui à Bruxelles avait déjà permis de constater*

*En 2012, le nombre de dossiers traités en Flandre par les services de médiation de dettes ont augmenté de 9,39 % par rapport à 2011 (60 392 familles), de 12,52% par rapport à l'année 2010 (58 709 familles) et de 16,82% par rapport à l'année 2009 (56 550 familles).*

*55 % des familles surendettées sont confrontées à des dettes consécutives à des « accidents de la vie » (maladie, séparation (divorce) ou encore perte d'emploi).*

*Une famille surendettée sur deux fait face à un manque de ressources (insolvabilité structurelle)<sup>1</sup>.*

*En Wallonie, même constat<sup>1</sup> ! Le nombre de dossiers traités par les services de médiation de dettes n'a cessé de croître au fil des ans. De 2006 à 2011, il a augmenté de près de 17%.*

*En 2011, près d'un dossier sur deux (48,3%) contient uniquement des dettes non liées à du crédit. Ce type de situation est en nette augmentation : de 33,6% en 2008 à 48,3% en 2011, soit une augmentation de 14,7 points de pourcentage en 3 ans.*

<sup>1</sup> Voyez à ce sujet les recommandations de la Plateforme Journée sans crédit qui rassemble 23 associations et dont nous coordonnons les travaux sur la législation relative au crédit à la consommation sur le site [www.journeesanscredit.de](http://www.journeesanscredit.de) ou [www.dagzonderkrediet.be](http://www.dagzonderkrediet.be)

<sup>2</sup> Rapport Statistiques 2012 de la Centrale des crédits aux particuliers téléchargeable sur le site de la Banque Nationale de Belgique : [www.nbb.be](http://www.nbb.be)

*qu'un quart des ménages suivis par les Services de médiation de dettes bruxellois n'avaient pas de revenus suffisants pour faire face à leurs dépenses courantes de base.<sup>3</sup>*

Que ce soit dans le secteur de la santé ou du social, les constats des acteurs de terrain à Bruxelles sont unanimes et mettent en avant les effets désastreux sur leur public de la situation socioéconomique dégradée (travailleurs pauvres, chômage, allocations sociales, faiblesse consécutive des ressources, mutuelle « pas en ordre », logement trop cher ou inadéquat...) et des politiques sociales (activation, durcissement des contrôles, chasse à la fraude sociale des allocataires...).

Comme le souligne le rapport intersectoriel des fédérations des secteurs social et santé de la Cocof : « *La répartition inégale des richesses, en croissance structurelle depuis les années 1970 mais aggravée par*

*les politiques d'austérité menées depuis quelques années, conduit à une situation sociale fortement dégradée ... Le traitement en aval (curatif, palliatif) de la fragilisation sociale ne suffit pas. Une action politique efficace de lutte contre la pauvreté doit être mise en place de manière concertée par tous les niveaux de pouvoir. Un catalogue de bonnes intentions, qui n'est pas ou trop peu mis en pratique faute de moyens budgétaires, ne suffit pas.*

*Cette action concerne la politique fiscale, le revenu minimum, mais aussi l'accès au logement, à l'énergie, aux soins de santé et aux droits sociaux, à l'aménagement du territoire... Une série de leviers que les services ne savent actionner car ils se situent en amont de leurs interventions ».*

Par ailleurs, sur le terrain, on constate que de nombreuses personnes ne bénéficient pas des droits sociaux, aides sociales financières et/ou régimes fiscaux auxquelles elles pourraient prétendre. Les mesures sociales et les aides existantes sont tellement morcelées, les procédures administratives complexes, les conditions d'accès diverses qu'il est très difficile même pour les assistants sociaux de s'y retrouver.

*Exemple : Le statut Omnio permet aux ménages à faibles revenus de bénéficier de soins de santé moins chers (remboursements plus élevés de soins et de médicaments, régime plus favorable pour les acomptes et les interventions personnelles qui sont à leur charge en cas d'hospitalisation). Il suffit pour cela d'en faire la demande auprès de sa mutuelle. En janvier 2009, 820.000 personnes remplissaient les conditions pour bénéficier du statut OMNIO. Or, seules 190.000 personnes en bénéficiaient.*

## **Recommandation**

- 1.** Il est essentiel de mener, en amont de l'intervention des services de médiation de dettes, une politique de lutte contre la pauvreté cohérente et concertée entre tous les niveaux de pouvoir. Dans ce cadre, nous nous rallions aux nombreuses recommandations (qui

*Les dettes non liées à un crédit les plus fréquentes dans les dossiers de médiation de dettes analysés sont (par ordre d'importance) : les dettes publiques (75.2%), les dettes de logement et d'énergie (67.1%), les dettes liées à la santé (58,4%) et les dettes de téléphonie et de télécommunication (51,1%).*

*L'insolvabilité structurelle arrive dans le duo de tête des causes du surendettement.*

<sup>3</sup> Rapport statistique sur le surendettement des ménages à Bruxelles, 2006, Centre d'Appui médiation de dettes (anc. Grepa) téléchargeable sur le site [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be) (dans le menu bibliothèque)

concernent les politiques liées au revenu, au logement, à l'enseignement, à la création d'emploi, à la santé , ...) développées dans les rapports sur la pauvreté publiés par l'Observatoire de la Santé et du social, et dans les rapports de nombreuses fédérations, ainsi que dans le Memorandum de la Plateforme Journée sans crédit et dans le Memorandum de l'AVCB-section Cpas4.

2. Pour éviter une exclusion encore plus grande des familles précarisées, il est essentiel de simplifier la sécurité sociale et l'assistance sociale notamment en évitant de multiplier les mesures sélectives et les statuts différents ; de simplifier les procédures administratives et de continuer à automatiser l'octroi des droits sociaux.

## 2. SOUTENIR LES PROJETS DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

---

### Constat

Développer de nouvelles compétences, apprendre à gérer son budget, être conscient de ce qui compte réellement pour soi, mieux connaître ses droits, développer un regard critique sur notre société de consommation, ... Bref : faire ses choix en connaissance de cause et devenir acteur de sa consommation sont des moyens efficaces pour lutter contre le surendettement.

Les larges campagnes d'information ou les sites internet tel que [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be) ont leur utilité pour sensibiliser le public mais ne permettent pas de faire évoluer les comportements des consommateurs. Dès lors, il nous semble important de ne pas négliger les actions de prévention de plus petite envergure qui ciblent des publics précis et qui peuvent ainsi être parfaitement adaptées à l'âge, à la culture, au langage, au mode de vie et aux problèmes concrets du public visé(par exemple les jeunes, les personnes en réinsertion socioprofessionnelles, les personnes peu scolarisées qui sont peu sensibles aux messages écrits ...).

En effet, nous pensons que l'émancipation des consommateurs nécessite des formations et des informations sur mesure.

De nombreuses études ont, en effet, démontré que les dispositifs de prévention qui répondent aux problèmes concrets des publics visés ont un impact sur les comportements de consommation.

La matière est riche et touche une gamme très large de savoirs, dont la transmission nécessite une gamme tout aussi large de méthodes, d'outils et d'intervenants.

Ainsi, les médiateurs de dettes plaident depuis de nombreuses années pour que la prévention du surendettement soit reconnue comme une mission des services de médiation de dettes au même titre que la pratique curative de la médiation de dettes.

En effet, il est impossible de mener une action curative sans envisager simultanément une action préventive. Sans éducation financière, sans une prise de confiance de sa valeur personnelle et

---

<sup>4</sup> Voyez notamment le rapport intersectoriel social bruxellois téléchargeable sur le site du CBCS (Conseil bruxellois de coordination sociopolitique) : [www.cbcs.be](http://www.cbcs.be) , le Memorandum de la Journée sans crédit sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)

sans une remise en confiance quant à ses capacités, il est bien souvent impossible d'éviter que la personne surendettée, ayant apuré ses dettes grâce à la médiation de dettes, ne retombe dans les affres du surendettement.

A Bruxelles, le Centre d'Appui soutient le rôle de prévention des médiateurs bruxellois en organisant des formations spécifiques, en fournissant un support technique, méthodologique et logistique, en développant des outils didactiques et un centre de documentation, et en aidant au lancement de projets pilotes,...

Ainsi, les médiateurs de dettes bruxellois acquièrent, au fil du temps, les compétences en matière de communication, de pédagogie, de connaissances législatives et économiques mais aussi de savoir-être et de savoir-faire qui font d'eux les **personnes clés dans la prévention du surendettement**.

Hélas, ils ne disposent pas des moyens humains et financiers pour développer et/ou pérenniser des projets de prévention pourtant indispensables et ce, malgré les besoins et les nombreuses demandes émanant de services sociaux, d'écoles, de centres de formation, d'employeurs,...

Notons que si le pouvoir régional est compétent en matière de prévention du surendettement, l'économie et la protection des consommateurs sont également des compétences fédérales.

Ainsi, depuis 2004, une enveloppe est prévue dans le Fonds de traitement du surendettement<sup>5</sup>, et devrait être affectée à des actions d'information et de sensibilisation concernant le règlement collectif de dettes et plus largement le surendettement. Malheureusement, cette enveloppe n'a été utilisée qu'une seule fois pour mettre en place une campagne de sensibilisation en 2009.

Depuis, plus aucune initiative n'a été prise.

Malgré cette pénurie de moyens, divers projets ont vu le jour et devraient être encouragés.

Au niveau fédéral, la plateforme Journée sans crédit (fondée par notre association et les Equipes populaires il y a dix ans) rassemble une vingtaine d'associations du Nord et du Sud du pays autour d'une large action de sensibilisation du public aux risques liés au crédit facile. Voyez le site de la plateforme [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)

Au niveau local bruxellois, plusieurs services de médiations de dettes réalisent des brochures ou des fiches d'information pour le consommateur et organisent des animations sur des thématiques liées au budget et à la consommation. Le public ciblé est en majorité les personnes en réinsertion professionnelle (article 60) mais plusieurs services organisent également des animations à la demande dans les écoles.

Certains services collaborent avec un auditeur énergie attitré qui effectue des audits simplifiés à l'attention principale des locataires dont la facture de gaz-électricité a été jugée excessive, afin

---

<sup>5</sup> C'est dans un arrêté de juin 2004 (publié en juillet 2004 et modifiant l'arrêté royal du 9 août 2002) réglementant le fonctionnement du Fonds de traitement du surendettement que la mission d'information et de sensibilisation à destination des personnes en procédure de règlement collectif de dettes, d'une part, et plus généralement la mise en oeuvre des mesures d'information et de sensibilisation concernant le surendettement, d'autre part, ont été confiées au Fonds de traitement. L'article 4bis du nouvel arrêté royal précisait qu'un montant maximal de 25 % des cotisations dues par les prêteurs pouvait être utilisé pour le paiement de ces mesures de prévention. Toujours selon le même arrêté royal, un comité d'accompagnement devait être mis sur pied afin de sélectionner, selon la procédure que ce comité aurait déterminée et les critères d'évaluation arrêtés par lui, les projets susceptibles de remplir cette mission de prévention.

de promouvoir de petites mesures matérielles bien pratiques (boudins de porte, tentures, ampoules économiques...) et comportementales (gestion du thermostat, aération des pièces...)

Depuis 2008, le service de médiation de dettes du Cpas d'Evere a mis en place un Espace consommateur qui permet au public de venir gratuitement poser toute question relative à la consommation qu'il s'agisse de voiture, de vacances, de frais scolaires ou de santé, d'impôts, de meubles ou encore de contrat de crédit, d'abonnement de télé, de GSM ou d'Internet, d'achat par correspondance, sur le net ou en grande surface...

A partir de témoignages de personnes surendettées, l'asbl CAFA a créé un parcours didactique, original et interactif intitulé « Dernier rappel avant poursuites », qui permet de faire découvrir au spectateur la spirale du surendettement de "l'intérieur".

***Quelques commentaires de jeunes participants au parcours « Dernier rappel avant poursuites » :***

- ✓ « Excellente initiative !! Au début du parcours, j'aurais tellement voulu être à la place de mon personnage. Mais par la suite j'ai pu constater que la vie vaut mieux d'être vécue avec peu d'argent plutôt que beaucoup de dettes. L'info est passée. Merci. Je ne me laisserai jamais avoir (même si je gagne 4500 euros net 😊) ».
- ✓ « On se rend compte qu'on est jamais à l'abri. Même quand on a un bon salaire, il faut vraiment rester prudent »
- ✓ « On ne voit pas les problèmes arriver et on se rend compte qu'en fait on avait rien prévu »
- ✓ « Je déteste le commerce Paradise. Je me suis presque laissé tenté d'acheter des choses dont je n'ai pas besoin. Surtout quand je n'ai pas les moyens. On a appris de bonnes choses. Merci ».

## **Recommandations**

1. Octroyer des moyens spécifiques et récurrents –tant au niveau fédéral qu'au niveau des Communautés et des Régions.- pour soutenir les projets de prévention développés sur le terrain par les associations, les Cpas, les services de médiation de dettes, les centres de référence... ;
2. Organiser une large diffusion d'informations vers le grand public notamment afin de mieux faire connaître l'existence et le rôle des services de médiation encore trop peu connus ;
3. Evaluer l'impact des mesures prises dans le cadre du traitement et de la prévention du surendettement.

# CONSTATS ET RECOMMANDATIONS AU NIVEAU FEDERAL

## 1. METTRE EN PLACE UN CONTRÔLE EFFICACE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Depuis plusieurs années, les associations de lutte contre la pauvreté et les organisations d'aide aux personnes, telles que les services de médiation des dettes, constatent de plus en plus de dérives dans les pratiques de certains huissiers de justice. Il s'agit tant de comportements liés au recouvrement amiable (le plus souvent des lettres de rappel) que de certains agissements lors de la saisie de biens ou du recouvrement judiciaire.

Bien que la Chambre Nationale des huissiers de justice soit consciente des problèmes et admette qu'il serait utile d'y remédier, les changements sur le terrain restent limités.

Ces dérives ne sont pas nouvelles et ont déjà été signalées à plusieurs reprises ... sans succès ! Force est de constater que le contrôle des huissiers est insuffisant et inefficace.

Les plaintes doivent être considérées sous deux aspects :

- Le recouvrement judiciaire : les plaintes concernent alors la saisie des biens d'une personne ou d'autres actes liés à l'exécution d'un jugement ou d'un autre titre exécutoire (contrainte, etc). Ce sont des missions pour lesquelles les huissiers de justice disposent d'un monopole légal. Ils œuvrent, dans ce cadre, en tant qu'officiers ministériels sous le contrôle du juge des saisies et de la Chambre d'arrondissement des huissiers de justice.
- Le recouvrement amiable : Bien que les huissiers de justice soient surtout connus pour leurs compétences classiques et légales en matière de recouvrement judiciaire, on observe, ces dernières années, qu'un nombre croissant d'huissiers procèdent au recouvrement de sommes par voie amiable et ce, en dehors de toute procédure judiciaire ou de tout titre exécutoire. C'est ce qu'on appelle le recouvrement de dettes à l'amiable. Dans ce cadre, l'huissier n'agit pas en sa qualité d'officier ministériel et public, mais seulement en tant que mandataire de son client. A l'heure actuelle, ils ne sont soumis, dans ce cadre, qu'au contrôle de la Chambre d'arrondissement.

### **1.1. Dans le cadre du recouvrement amiable, soumettre les huissiers de justice au contrôle et aux sanctions du SPF Economie**

#### **Constats**

Une enquête menée sur le terrain par les services de médiation de dettes regroupés au sein de notre association a révélé que **certains huissiers violent systématiquement la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur.**

D'autres associations de consommateurs, telles que Test-Achats, ont fait les mêmes constats<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Voyez <http://www.test-achats.be/famille-prive/nc/en-direct/ne-payez-pas-sur-le-champ-a-lhuissier-de-justice-modero>



On pourrait penser que l'intervention d'un huissier est une garantie, notamment, de ce que les sommes réclamées dans le cadre d'un recouvrement amiable sont bien justifiées, fondées et légitimes. Malheureusement, au vu de nos constats de terrain, il n'en est rien.

*Exemples : De nombreux courriers que nous avons analysés ne contiennent pas les informations obligatoires prévues par la loi, sont menaçants ou sont libellés de manière telle que le consommateur est induit en erreur. Les montants réclamés ne sont pas justifiés, l'huissier ne répond pas aux contestations des consommateurs,...*

*Toutes ces pratiques sont contraires à la loi.*

*Exemple : Dans le cadre de la récupération amiable d'une facture d'hôpital de 26,26 euros, l'huissier va réclamer une majoration forfaitaire de 25 euros, des intérêts, deux mises en demeure de 17,73 euros chacune, ainsi que des droits d'encaissement de 13, 54 euros. Au total, c'est un montant de 101,14 euros que le consommateur se voit réclamer.*

Ces méthodes ont des conséquences dramatiques sur le consommateur, et plus encore sur la situation des personnes fragilisées financièrement, puisqu'elles ont pour effet de mettre à leur charge des frais et des pénalités qui dépassent parfois de loin le montant de la créance originaire.

### **Recommandation**

Dans le cadre du recouvrement amiable qui est une activité commerciale, l'huissier (ou l'avocat) sort de ses fonctions traditionnelles, devient une entreprise soumise au droit de la concurrence et devrait, dès lors, accepter d'être soumis au contrôle et aux sanctions du SPF Economie tout comme le sont les autres bureaux de recouvrement.

## **1.2. Dans le cadre du recouvrement judiciaire, mettre en place une instance indépendante et des sanctions efficaces pour un contrôle effectif des huissiers**

### **Constats**

Dans le cadre du recouvrement judiciaire, les médiateurs de dettes sont également confrontés aux pratiques abusives de certains huissiers de justice.

*Exemples tirés de nos dossiers :*

*L'huissier ne répond pas aux courriers du service de médiation de dettes qui propose un plan de paiement de 75 euros par mois. Le plan de paiement est mis en place et respecté scrupuleusement. Les paiements sont effectués par l'assistante sociale qui gère le compte de gestion qui a été mis en place avec la famille. Malgré cela l'huissier procède à la signification du jugement augmentant la dette de près de 150 euros.*

*L'huissier ne répond pas aux demandes de décomptes du service de médiation de dettes. Un plan de paiement de 100 euros est proposé et respecté pendant deux mois. Malgré les démarches entreprises et les paiements effectués, l'huissier signifie un nouveau jour de vente augmentant la dette de plus de 80 euros.*

Certains huissiers refusent d'envoyer un décompte aux services de médiation de dettes, ce qui rend impossible toute proposition de paiement qui permettrait d'éviter une procédure judiciaire ou d'autres actes inutiles et coûteux (tels que la signification d'un jugement, la saisie de biens, etc) en cours de procédure.

Dans certains dossiers, l'huissier ne va accepter un plan de paiement qu'après avoir exposé des frais de procédure supplémentaires ou, inversement, va exposer des frais alors qu'un plan de paiement a été accepté et est respecté par le débiteur.

Ces pratiques ne sont pas nouvelles et ont déjà été dénoncées à de multiples reprises auprès de la Chambre Nationale des huissiers de justice, ainsi qu'auprès de la Chambre d'Arrondissement mais force est de constater que le contrôle des huissiers de justice est insuffisant et inefficace.

Nous nous réjouissons donc de la réforme récente du statut disciplinaire des huissiers de justice proposée par la Ministre de la Justice et de la mise en place d'une Commission disciplinaire mixte. Nous sommes néanmoins extrêmement sceptiques en ce qui concerne la portée concrète que pourra avoir le texte actuel<sup>7</sup>.

Nous regrettons d'une part que les plaintes doivent toujours être introduites au niveau de la Chambre d'Arrondissement et, d'autre part, le peu de place qui est accordé au plaignant dans le cadre de la procédure.

En effet, dans le texte proposé :

- La plainte devra toujours être introduite au niveau de la Chambre d'arrondissement qui ne garantit pas l'impartialité du traitement des dossiers puisqu'elle n'est constituée que par des huissiers qui travaillent dans le même arrondissement que l'huissier incriminé.

C'est le conseil de la chambre d'arrondissement qui décidera ou non de communiquer le dossier à la Commission disciplinaire mixte : Si l'article 537 du projet prévoit que le plaignant peut

<sup>7</sup> Texte voté au Sénat le 19/12/2013, Document législatif n° 5-2315/1

également demander au syndic de la chambre d'arrondissement de soumettre le dossier à la commission disciplinaire s'il n'est pas d'accord avec la décision, l'exposé des motifs (page 29) indique que **le syndic peut refuser** d'acquiescer à cette demande «*En effet, si le conseil de la chambre d'arrondissement prononce le non-lieu, le plaignant peut malgré tout demander au syndic d'envoyer le dossier à la commission disciplinaire. Toutefois, le syndic prend une décision sur cette requête en toute autonomie*». Selon les documents parlementaires, le législateur aurait ainsi voulu éviter les plaintes manifestement non-fondées. On peut se demander sur quelles statistiques le législateur s'est fondé pour estimer utile de protéger à ce point les huissiers : La Chambre serait-elle submergée par une masse de plaintes non-fondées ? Par ailleurs, il est extrêmement dommage que cette méfiance envers les débiteurs incite le législateur à conserver un filtre partial pour une procédure qui devrait enfin garantir l'impartialité !

- Au niveau de la Commission disciplinaire, nous regrettons également que la décision prise ne soit pas automatiquement transmise au plaignant. L'article 543 prévoit seulement que « **Le syndic de la chambre d'arrondissement qui a renvoyé la cause devant la commission disciplinaire ou le président de la commission disciplinaire peut fournir** verbalement ou par écrit au plaignant, si celui-ci en fait la demande, **les renseignements qu'il juge appropriés** concernant la décision prise et les voies de recours qui sont appliquées ».
- Quant au recours devant le tribunal de première instance, nous estimons qu'il doit aussi être ouvert au plaignant et pas seulement à l'huissier.

### **Recommandation**

Dans le cadre du recouvrement judiciaire et des missions légales des huissiers de justice, missions pour lesquelles il dispose d'un monopole et est un officier ministériel, il est important de veiller à une réforme efficace du statut disciplinaire. Pour ce faire il faut nécessairement

- que les plaintes ne soient plus traitées au niveau de l'arrondissement qui ne garantit pas suffisamment l'impartialité des débats ;
- que le plaignant puisse être entendu et informé des décisions prises à tous les stades de la procédure ;
- et qu'il ait également un droit de recours devant le tribunal de première instance s'il conteste la décision.

### **1.3. Veiller à une plus grande transparence des décomptes d'huissiers**

Les actes d'huissiers de justice sont rédigés de manière incompréhensible : *Pas de phrases « en langage courant », mais des "constructions de texte" qui sont parfois aussi longues que l'acte entier ; Utilisation de termes très techniques et/ou archaïques, qui ne sont pas du tout compréhensibles pour tout un chacun (ex. "la grosse de l'acte").*

Dans le recouvrement judiciaire, le calcul des frais est cryptique. Les huissiers utilisent des abréviations dont la signification échappe totalement au consommateur ce qui ne permet aucune vérification des décomptes fournis.

*Exemple : Une sommation cite en dernière page en bas « Coût: septante-deux euros et quarante-quatre eurocentimes ».*

*Dans la marge, ces frais sont justifiés comme suit:*

FF	28.92
DOS	11.65
DINF	10.65
DCOP	2.73
PC	8.95
VACS	9.39
	<hr/>
	72.29
FINF	0.15
	<hr/>
	0.15
	72.29
	<hr/>
Tot	72.44

*Combien de consommateurs savent que « DF », par exemple, signifie "droit fixe" ou encore ce qu'est exactement un "droit fixe"?*

### **Recommandation**

Il est important de veiller à une plus grande transparence des décomptes des huissiers de justice en introduisant une terminologie harmonisée et des modes de calcul plus compréhensibles. Nous plaidons également pour que les lettres et les actes d'huissiers de justice soient compréhensibles pour tout le monde. Cela peut être réalisé en rédigeant des lettres-types et des actes-types.

## **2. LUTTER CONTRE LE CRÉDIT FACILE**

---

### **Constats**

Sur le terrain, les médiateurs de dettes et les associations d'aide aux personnes surendettées constatent que les personnes en difficultés sont particulièrement vulnérables et font de plus en plus souvent appel au crédit à la consommation pour faire face à leurs besoins vitaux ou pour payer des factures en retard, créant une situation d'endettement permanent.

Avec la précarisation des revenus et du marché de l'emploi, les sirènes du crédit facile se font de plus en plus séduisantes pour faire croire que la baisse des revenus peut être compensée par le crédit. Certains organismes de crédit peu scrupuleux surfent même sur la vague de la morosité ambiante pour présenter des formules de crédit et de regroupement de crédit comme solution miracle pour boucler les fins de mois difficiles.

A cela s'ajoutent des pratiques commerciales qui sont particulièrement inquiétantes et qui banalisent à outrance le recours au crédit : démarchage en rue, par mail, sur internet, avec des cadeaux et promesses à la clé. Le moins que l'on puisse dire est que l'octroi d'un crédit dans de telles conditions est contraire à l'esprit de la législation, qui impose au prêteur de manière stricte, un devoir de conseil et d'information...

Plus grave encore, on constate, sur le terrain, que de nombreux crédits sont octroyés par des professionnels du crédit sans aucune analyse préalable de la solvabilité du consommateur.

Pourtant, la loi belge est très claire : Le professionnel doit aider le consommateur, le conseiller **et choisir le type de contrat et le montant le mieux adapté compte tenu de la situation financière du consommateur et du but du crédit.**

Le prêteur ne peut conclure un contrat de crédit que s'il ressort des informations qu'il est tenu de récolter, que le consommateur sera à même de respecter les obligations du contrat. En clair, s'il n'existe aucun crédit adapté, le prêteur a le devoir de s'abstenir.

Or, dans la pratique, de nombreux prêteurs et/ou intermédiaires de crédit se limitent à la consultation (obligatoire) de la Centrale des crédits aux particuliers et à une série de questions standards. Le crédit est alors accordé de manière quasi automatique par un système d'octroi de points en fonction des réponses données (c'est la méthode dite du "credit scoring"). Il n'y a pas d'analyse approfondie du budget et des charges du demandeur.

*Exemple : Lorsqu'un consommateur se rend dans une grande surface, un magasin de meubles, d'électroménager ou de matériel Hifi pour acheter une machine à laver, une télévision le vendeur lui proposera dans la plupart des cas, de payer son achat en plusieurs fois. Pour cela, le consommateur doit signer un contrat d'ouverture de crédit. Un formulaire standard est rempli avec le vendeur sur base des déclarations du consommateur. Le prêteur se contente de vérifier la Centrale des crédits. L'octroi du crédit est immédiat et le consommateur repart avec son achat sous le bras. Bien que le prêteur et l'intermédiaire (c'est-à-dire le magasin) soient tout deux tenus de vérifier la solvabilité du consommateur, on constate généralement qu'aucune information n'est vérifiée, qu'aucune fiche de salaire n'est demandée.*

## **Recommandations**

Les recommandations ci-dessous ont été largement développées dans les recommandations de la Plateforme Journée Sans Crédit dont nous sommes membre fondateur depuis 2007. Elles sont disponibles sur le site [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)<sup>8</sup>.

1. Renforcer les contrôles par les autorités publiques compétentes (particulièrement en ce qui concerne le respect du devoir d'information et de conseil lors de l'octroi du crédit) afin d'assurer une meilleure application et un plus grand respect des dispositions légales visant à offrir au consommateur un crédit de qualité, à le protéger des abus et à lutter contre le surendettement. Ceci implique de mettre à la disposition de l'administration des moyens humains suffisants et de nouveaux outils tels que le « mystery shopping » pour traquer efficacement les infractions ;
2. Annoncer clairement au consommateur l'échéance du délai de zérotage et ses conséquences dès le début du contrat ainsi que dans les relevés mensuels qu'il reçoit et lui permettre de pouvoir rembourser par mensualités après le délai de zérotage, et ce jusqu'à apurement de la dette ;
3. Interdire le démarchage dans les espaces publics ou accessibles au public tels que les gares, les stations de métro, les grands magasins ou les galeries commerçantes.

<sup>8</sup> Voyez les recommandations de la JSC 2008 pages 12 et s. et celles de la JSC 2009, pages 15 et s. sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be).

<sup>9</sup> Voyez les recommandations de la JSC 2008 pages 12 et s. et celles de la JSC 2009, pages 15 et s. sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be).

4. Imposer un espace réservé au crédit dans tous les lieux de vente qui proposent la conclusion de contrats de crédit afin que le consommateur soit dans de bonnes conditions pour recevoir une information correcte et poser des questions en toute discrétion avant de signer un contrat de crédit ;
5. Interdire le démarchage « intrusif » c'est-à-dire sans consentement préalable du consommateur sur facebook, sur sa boîte mail, etc. ;
6. A l'instar des intermédiaires en services bancaires, d'investissement et d'assurance, soumettre les intermédiaires de crédits à une formation obligatoire et certificative afin d'être à même de fournir une information complète et exacte au consommateur ;
7. Lorsque l'intermédiaire de crédit est une entreprise (un grand magasin par exemple), soumettre les travailleurs qui sont en contact avec le public et qui proposent les crédits aux mêmes obligations de formation ;
8. Réglementer le statut des intermédiaires de crédit ;
9. Améliorer la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la BNB sans pour autant l'élargir à d'autres types de dettes. Il s'agirait d'enregistrer dans la Centrale le montant des encours réels des crédits (pour disposer de données mises à jour) ; d'y tracer les regroupements ou refinancements de crédits, ainsi que l'identité des intermédiaires (courtiers, vendeurs, grandes surfaces) et d'élargir le Comité de gestion de la CCP afin d'y assurer une représentation des consommateurs et des médiateurs de dettes.

### 3. MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA PAUVRETÉ DANS LES MÉCANISMES DE RECOUVREMENT DE DETTES

---

#### 3.1. Mettre fin aux saisies « pression » inutiles

##### Constats

Etre insolvable ne signifie pas être à l'abri de toute poursuite. Si les revenus d'une personne surendettée, poursuivie par ses créanciers, ne peuvent être saisis au-delà d'une certaine quotité, même les ménages les plus pauvres disposent de quelques biens mobiliers qui peuvent faire l'objet de saisie.

Même si ces biens ont trop peu de valeur en vente publique pour permettre de rembourser le créancier, il n'est pas rare sur le terrain de voir des huissiers procéder quand même à une **saisie « pression »** (pour reprendre le terme utilisé par les huissiers eux-mêmes).

Comme leur nom l'indique, ces saisies ont pour seul but de faire « pression » sur le débiteur qui va, souvent, chercher à tout prix (et souvent au détriment du paiement de son loyer ou de sa facture de gaz ou d'électricité) à éviter la vente de ses quelques biens en faisant un paiement à l'huissier. Ce paiement couvrira, en général, à peine le montant des frais exposés par l'huissier lors de la saisie.

Pourtant, on le sait, la grande majorité de ces saisies mobilières ne conduisent pas à une vente publique. En effet, lorsque les biens ont peu de valeur, le rendement d'une vente publique suite à

une saisie mobilière suffit à peine à couvrir les frais de la saisie (principalement les frais et honoraires de l'huissier de justice).

Dans une telle situation, d'un point de vue économique toute l'opération se révèle inutile. Ni le créancier (qui doit avancer les frais d'huissier et de vente), ni le débiteur (qui voit sa dette augmenter encore plus) n'en tirent le moindre profit.

En principe, le code judiciaire prévoit que lorsque **les biens saisissables du débiteur sont d'une valeur manifestement insuffisante pour couvrir les frais de la procédure, l'huissier doit rédiger un PV de carence (article 1390 CJ) mais cette pratique est très peu répandue.**

En outre, aucune sanction spécifique n'est prévue en cas de non respect de l'article 1390 CJ par l'huissier.

C'est pourquoi, nous plaidons pour une interdiction explicite de telles saisies/ventes aux enchères assortie d'une sanction (telle que l'interdiction de couvrir les frais de vente avec les bénéfiques et l'obligation d'imputer directement ces derniers sur la dette du débiteur). Ceci implique une initiative du législateur qui doit mieux encadrer le PV de carence par exemple dans les articles 1408 et suivants C.J., ou sous le Titre III, art. 1494 et suivants. C.J. ou comme prévu dans la proposition de loi 51-1758/001 (devenu caduque)

Nous pensons également qu'il faudrait organiser une procédure rapide et simplifiée qui permette au débiteur de contester une saisie abusive ou tout autre acte de procédure abusif. Ce recours existe déjà à l'article 1408 §3 CJ mais il ne permet actuellement au juge d'intervenir que dans les situations où l'huissier a saisi des biens insaisissables. Il s'agit aussi de renforcer le contrôle du Juge des saisies qui, en vertu de l'article 1396 du Code judiciaire, est compétent pour apprécier la légalité d'une saisie ou d'un autre acte dans le cadre d'une exécution en prévoyant des sanctions efficaces.

## **Recommandations**

Afin de mettre fin aux saisies pression, il conviendrait

1. de rendre obligatoire le PV de carence prévu à l'article 1390 §1,7 du code judiciaire lorsque les biens saisissables du débiteur sont d'une valeur manifestement insuffisante pour couvrir les frais de la procédure ;
2. d'interdire explicitement les ventes déficitaires et de sanctionner les abus par l'interdiction de couvrir les frais de vente avec les bénéfiques et l'obligation d'imputer directement ces derniers sur la dette du débiteur ;
3. de renforcer le contrôle exercé par le juge des saisies ;
4. d'organiser une procédure rapide et simplifiée qui permette au débiteur de contester une saisie abusive (à l'instar de la procédure mise en place en cas de saisie de biens insaisissables à l'article 1408 §3 CJ).

### **3.2. Mettre fin aux saisies « à répétition » inutiles**

**Constats**



Il n'est pas rare non plus dans les dossiers des médiateurs de dettes de constater que les biens ont été saisis par plusieurs huissiers différents, voire même par le même huissier qui saisit plusieurs fois pour le compte de créanciers différents les biens du même débiteur.

Le législateur a voulu mettre fin à ces saisies inutiles en prévoyant dans la loi du 29 mai 2000, la mise en place d'un système de saisie « commune » et la création d'un fichier central des avis de saisie.

L'objectif premier de ce fichier central des saisies était de limiter les frais de saisies successives et inutiles ( tant pour le débiteur que pour le créancier), tout en permettant à l'huissier d'évaluer objectivement l'état de solvabilité du débiteur.

Avant de procéder à une saisie-exécution, l'huissier doit consulter préalablement ce fichier. Au lieu de devoir procéder à une nouvelle saisie, il peut se greffer à la première saisie qui sera mise en commun au bénéfice de tous les créanciers grâce à l'avis d'opposition.

Malheureusement, on voit, en pratique, très peu d'avis d'opposition dans nos dossiers.

En matière de saisie mobilière, l'huissier doit en principe consulter les avis de saisies (article 1391 CJ) mais cette consultation n'est malheureusement pas prescrite à peine de nullité.

En outre, même s'il constate que les biens ont déjà fait l'objet d'une saisie, il n'est pas obligé de se greffer sur cette saisie existante. Il peut poursuivre sa propre saisie jusqu'au bout (article 1524 CJ) ce qui implique des frais supplémentaires non négligeables.

## **Recommandations**

Afin de mettre fin aux saisies à répétition inutiles, il conviendrait :

1. d'imposer la consultation des avis de saisie sous peine de nullité (article 1391 du CJ) ;
2. de favoriser l'avis d'opposition qui permet au créancier de se greffer sur la saisie existante. (article 1390 §2 du CJ) en imposant à l'huissier qui décide de procéder à une saisie supplémentaire, et non de se greffer sur la saisie existante, de motiver sa décision et en veillant à ce que le coût de l'avis d'opposition soit moindre que celui du coût d'une saisie classique ;
3. de renforcer le contrôle en veillant à mettre en place un recours rapide, efficace et peu onéreux devant le juge des saisies en cas de saisie abusive (à l'instar du recours prévu à l'article 1408 §3 du Code Jud. ouvert au débiteur lorsque l'huissier saisi des biens insaisissables) ;
4. Nous estimons, en outre, qu'il est urgent de procéder à une évaluation du fichier des saisies mis en place par la Chambre Nationale des Huissiers de justice en 2011 au regard des objectifs poursuivis par le législateur et nous plaçons pour que cette analyse soit confiée à un organe indépendant tel que la Banque Nationale. Seule une analyse statistique pourrait valider (ou non) le postulat selon lequel le fichier des saisies permet d'éviter les procédures superflues ;
5. Nous plaçons également pour que cette analyse statistique soit publiée annuellement sur le site de la BNB (à l'instar des statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers). Ceci permettant aux associations telles que la nôtre d'en analyser les résultats au regard de la



pratique, de les commenter et de formuler le cas échéant des recommandations à l'usage de nos politiques.

### **3.3. Revoir les droits d'acompte et de recette octroyés aux huissiers de justice**

#### **Constats**

Dans de nombreux dossiers de médiation de dettes, les revenus du ménage sont tellement faibles que les paiements qui pourront être proposés aux créanciers sont presque symboliques. Bien souvent, les frais de justice ont augmenté considérablement la dette initiale, et les intérêts continuent bien sûr à courir.

En outre, lorsque le débiteur propose un paiement échelonné, l'huissier va percevoir un droit de recette et un droit d'acompte. Le droit de recette s'élève à 1% du montant total de la dette (principal + intérêt). A ce montant, va s'ajouter un droit de recette sur acompte supplémentaire chaque fois que l'huissier reçoit un paiement partiel. Ce montant est fixé en fonction du paiement fait par le débiteur.

**Exemple (montants au 1<sup>er</sup> janvier 2013) :** Madame X à une dette de 250 euros. Elle ne peut proposer que 10 euros par mois. En plus du droit de recette unique de 2,50 euros, chaque fois qu'elle fera un paiement de 10 euros, l'huissier va encore prélever un droit d'acompte de 2,37 euros + TVA.

*Au final, il lui faudra presque 3 ans (au lieu de 2) pour rembourser sa dette !*

A l'heure actuelle, le droit de recette réclamé par l'huissier est fixé comme suit :

<b>Plan de paiement -Montant payé de :</b>	<b>Droit de recette sur acompte</b>
0 à 24,99 euros	2,37+ TVA €
25 à 124,99 €	3,97+TVA
125 à 249,99 €	6,54+ TVA €
250 à 494,99 €	11,48+ TVA €
495 à 744,99 €	24,56 + TVA €
745 et plus €	32,54 + TVA €

A ces acomptes, s'ajoute encore le droit de recette qui s'élève à 1% du montant total de la dette (principal + intérêt).

Aujourd'hui le recouvrement de créances se fait sur une très grande échelle, au moyen de procédures automatisées. Nous estimons que ces montants accordés à l'huissier sont devenus disproportionnés par rapport au coût de gestion réel et qu'ils pénalisent les débiteurs les plus pauvres.

#### **Recommandation**

Revoir les montants octroyés à l'huissier et à tout le moins supprimer le droit de recette sur acompte pour les petits paiements de 0 à 50 euros.

## 4. EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

---

### 4.1. Assurer un meilleur suivi social des personnes durant la procédure : Le droit de se faire accompagner par une personne de confiance

#### Constats

De nombreuses personnes font appel à un service de médiation de dettes pour les aider à introduire une requête en règlement collectif de dettes.

Après l'introduction de la requête, de nombreux médiateurs judiciaires collaborent avec les services de médiation de dettes

*La présence du service de médiation de dettes ou du conseil du médié lors du premier rendez-vous par exemple peut être très bénéfique : ils peuvent, en effet, apporter de nombreux éclaircissements au médiateur quant à la situation financière, sociale,... du requérant.*

*De plus, dans de nombreuses situations, le service de médiation de dettes pourra également continuer à suivre le requérant durant la procédure. Il pourra offrir un accompagnement social et budgétaire qui aidera le requérant dans le cadre de la gestion quotidienne de son budget ou il pourra intervenir pour des questions administratives. Le service peut permettre un réel gain de temps et de sécurité dans la gestion du dossier. Les coordonnées du service social sont généralement indiquées dans la requête.*

Malheureusement, cette collaboration n'est pas systématique. Les services de médiation de dettes ne font, en effet, pas officiellement partie de la procédure. Ainsi, après le dépôt de la requête, ils ne sont pas systématiquement informés par le greffe des suites de la procédure. Ils ne sont pas non plus systématiquement reçus par les médiateurs judiciaires.

#### **Recommandations**

1. Permettre au requérant de choisir une personne de confiance pour être soutenue durant la procédure (à l'instar de la loi relative à l'administration de biens) ;
2. Associer les services de médiation de dettes à la procédure et prévoir dans la requête la possibilité d'indiquer les coordonnées complètes (institution, adresse, téléphone, fax, adresse mail et personne de référence) du service de médiation de dettes qui a aidé une personne à introduire une requête en règlement collectif de dettes ;
3. Prévoir dans la requête, la possibilité pour le requérant de donner mandat au service de médiation de dettes afin que celui-ci soit également partie à la procédure et soit notamment informé par le greffe des suites de la procédure ;
4. Prévoir une rencontre obligatoire annuelle entre le médiateur judiciaire et le requérant dès la désignation du médiateur judiciaire par le Tribunal du travail ;
5. Associer le service de médiation de dettes qui souhaite assurer un suivi social à cette rencontre si le requérant le souhaite (mandat dans la requête).

## **4.2. Mettre en place une procédure efficace et rapide pour le règlement des litiges entre débiteur et médiateur**

### **Constats**

Malgré les récentes modifications de la loi, on constate encore sur le terrain que certains médiateurs judiciaires sont injoignables, qu'ils ne rencontrent que très rarement les médiés et que la communication est de ce fait, encore, très souvent difficile.

Le rapport annuel doit désormais être transmis chaque année au médié, mais on constate dans de nombreux dossiers que cette obligation n'est pas remplie.

Par ailleurs, les pécules octroyés sont souvent très, voire trop, serrés et les budgets ne prévoient aucune épargne pour les imprévus ou pour les aléas de la vie (maladie, changements de situation familiale, etc).

On a vu, récemment, plusieurs décisions de refus d'homologation rappelant aux médiateurs judiciaires qu'il était nécessaire de respecter le seuil du pécule qui ne peut être inférieur au RIS majoré des allocations familiales.

Face à un médiateur judiciaire qui ne verse pas le pécule à temps, qui refuse de revoir le plan malgré un changement important dans la situation des médiés, qui refuse de prendre en compte certaines dépenses imprévues liées à la dignité humaine (soins de santé par exemple), il est communément admis que le requérant peut faire appel au juge sur base de l'article 1675/14 §2. Pour ce faire le requérant adresse un simple courrier au juge.

Dans les faits, de nombreux magistrats acceptent de recevoir rapidement le ou les requérants et le médiateur judiciaire en audience de cabinet pour écouter et tenter de concilier les points de vue, ce qui apporte d'excellents résultats.

Dans les cas extrêmes (rupture irrémédiable du lien de confiance, etc), la législation actuelle prévoit déjà que le tribunal du travail puisse remplacer le médiateur initialement désigné.

Pour le reste, la loi n'indique pas ce que le juge doit faire lorsqu'il est saisi d'une telle demande, ni dans quel délai il doit répondre.

Ainsi, nous déplorons que le requérant ne soit pas systématiquement entendu/reçu en Chambre du Conseil lorsqu'il introduit une demande de ce type, qu'aucun délai ne soit fixé pour répondre (notamment aux demandes urgentes liées au versement du pécule), que la décision qui est prise ne lui soit pas notifiée et qu'il n'ait aucun recours possible en cas de refus ou de silence de la part du juge et/ou du médiateur judiciaire.

Nous pensons qu'il serait opportun que le législateur définisse et encadre cette procédure, fixe un délai dans lequel le requérant doit être reçu, et permette un recours en appel.

Il faut aussi veiller à ce que les tribunaux du travail soient en mesure d'accomplir correctement leurs missions de contrôle et disposent pour ce faire des moyens humains et financiers nécessaires.

## **Recommandations**

Afin de mettre en place une procédure efficace et rapide pour le règlement des litiges entre le débiteur et son médiateur judiciaire, il y a lieu

D'encadrer la procédure de recours ouverte au débiteur en cas de difficultés dans le cadre de l'exécution du plan, fixer un délai dans lequel la décision doit être prise et permettre un recours en appel.

De veiller à ce que les tribunaux disposent des moyens humains et financiers qui leur permettent d'accomplir leur mission de contrôle.

### **4.3. Evaluer l'application de la loi et notamment l'efficacité des dernières modifications**

#### **Constats**

Face aux constats qui précèdent, nous estimons qu'il serait utile de procéder à une large évaluation de la loi au regard des objectifs poursuivis : Est ce que la durée des plans et les montants des pécules octroyés durant la procédure respectent la dignité humaine ? Combien de procédures sont vouées à l'échec (révocation, PV de carence, personnes qui réintroduisent une deuxième requête en règlement collectif de dettes) ?, ...

## **Recommandation**

Procéder à une évaluation de la loi au regard des objectifs poursuivis

### **4.4. Mettre en place la formation des médiateurs judiciaires**

#### **Constats**

Tout comme le curateur dans une faillite, le médiateur de dettes joue un rôle principal dans la procédure en règlement collectif de dettes. C'est lui qui est chargé de proposer un plan de règlement aux créanciers et c'est lui aussi qui décidera du pécule alloué au médié et à sa famille durant la procédure de sorte à lui assurer une vie conforme à la dignité humaine.

Depuis la dernière modification de la loi<sup>10</sup>, il est prévu que les avocats, huissiers et notaires devront suivre une formation particulière pour pouvoir être admis à la liste des médiateurs.

Nous sommes convaincus que la formation des médiateurs judiciaires (qu'ils soient avocats, notaires, huissiers ou médiateurs de dettes dans un service de médiation de dettes agréé) peut réellement être une garantie de compétence.

Il nous semble urgent que soient enfin pris les arrêtés d'exécution qui permettraient de préciser les modalités et les contours de cette formation à la médiation judiciaire.

---

<sup>10</sup> Loi du 26 mars 2012 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne le règlement collectif de dettes. Voyez les documents parlementaires ayant précédés l'adoption de ce texte.

Le texte adopté par la Chambre peut être consulté sur: <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/1410/53K1410009.pdf>

Le rapport, contenant les auditions à la Chambre, peut être consulté sur: <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/1410/53K1410007.pdf>

Outre la formation « de base » nécessaire au démarrage, il nous semble important de prévoir également dans les arrêtés une obligation de continuer à se former pour conserver le bénéfice de l'inscription sur la liste des médiateurs ;

Par ailleurs, il est essentiel que les aspects relationnels et psycho-sociaux soient pris en compte dans cette formation ; Les travaux préparatoires de la loi précisent en effet que le règlement collectif de dettes « exige, par excellence, une approche axée sur le débiteur même, placé dans sa situation globale (situation de travail, logement, situation familiale, santé, etc.) », ce qui diffère « de l'approche axée sur le dossier, adoptée dans l'aide juridique traditionnelle, où un problème est réduit à sa traduction purement juridique » (Doc. parl., Chambre, 2010-2011, DOC 53-1410/001, p. 9).

Conformément à l'esprit de la loi, cette prise en compte de ces aspects humain et relationnel doit être aussi importante que les aspects liés au travail juridique et administratif attaché à la mission du médiateur.

### **Recommandations**

1. Prendre les arrêtés d'exécution qui vont préciser les modalités et les contours de la formation des médiateurs judiciaires ;
2. Outre la formation de base, prévoir une obligation de continuer à se former pour conserver le bénéfice de l'inscription sur la liste des médiateurs ;
3. Veiller à ce que les aspects relationnels et psycho-sociaux soient pris en compte dans cette formation.

## **4.5. Harmoniser le formulaire de requête au niveau fédéral**

### **Constat**

On constate de grandes disparités dans les informations qui sont demandées au requérant selon les arrondissements. **Les formulaires de requête varient de 3 à 34 pages en fonction des arrondissements**

A Bruxelles, le requérant devra remplir un formulaire de 34 pages. Ce formulaire est complexe, demande beaucoup d'informations et exige de nombreuses annexes qui sont parfois difficiles à obtenir (copies des contrats, des jugements, etc).

La rédaction de cette requête en règlement collectif est un travail extrêmement ardu qui exige des connaissances qui dépassent celles du citoyen ordinaire<sup>11</sup> et nécessite l'aide d'un service de médiation de dettes ou d'un avocat désigné dans le cadre de l'Aide juridique.

Ces exigences peuvent constituer un frein à l'introduction de la procédure alors que l'objectif était d'assurer un accès le plus aisé possible à la procédure.

Dans d'autres arrondissements, les exigences sont bien moins contraignantes et la requête peut consister en une simple lettre.

---

<sup>11</sup> Distinguer les dettes et les biens propres ou communs, calculer le solde restant dû en capital et intérêts etc...

Le modèle de requête proposé par le SPF Economie se résume à trois pages.

## Recommandation

Afin d'assurer un accès aisé à la procédure pour les requérants, imposer une requête type applicable au niveau fédéral.

## 5. EN MATIÈRE DE PRATIQUES DU COMMERCE : MIEUX PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

### Constats

Nous constatons sur le terrain que, dans bon nombre de situations, les législations mises en place pour protéger les consommateurs sont bafouées/inefficaces.

L'information du consommateur, lors de la conclusion des contrats, est lacunaire, inexistante, voire même erronée. De nombreuses pratiques de marketing, de démarchage, et d'« accroche » des consommateurs sont abusives et trompeuses et les clauses abusives abondent dans les contrats.

Les témoignages de terrain des médiateurs de dettes sont particulièrement interpellants.

Ces pratiques ont des conséquences désastreuses pour les consommateurs, et plus particulièrement pour les plus fragilisés, qui se trouvent rapidement dans l'incapacité de payer des biens ou des services qu'ils n'ont pas souhaités, qui sont trop chers, ou qui ne sont pas adaptés à leurs besoins.

Ces clauses abusives et ces pratiques sont toutes interdites par la loi mais force est de constater que l'appât du gain est important et que les contrôles et les sanctions mises en place dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (LPMC) sont insuffisants.

La multiplication des services d'ombudsman est un pas en avant mais ils n'interviennent que dans des dossiers individuels et ne peuvent pas faire cesser des pratiques déloyales récurrentes. Par ailleurs, ils

### Témoignages :

De nombreuses personnes se plaignent de pratiques proches du harcèlement dans le cadre de démarchages à domicile : « *Le représentant de commerce a mis un pied dans la porte pour m'empêcher de la refermer, il ne voulait plus partir tant que je ne signais pas, il est resté 2 heures jusqu'à ce que je signe finalement pour m'en débarrasser* » ; « *il m'a menti par rapport au contrat* » ou d'offres spéciales : « *Nous avons été invités dans un magasin de meubles. L'idée de recevoir un toaster gratuit nous a motivé à y aller. Une fois sur place impossible de résister. Le vendeur nous a baratiné tellement qu'on a acheté une chambre à coucher à crédit. Aussitôt sortis du magasin on a regrettés mais c'était trop tard!* » ; « *On fait croire au consommateur qu'il reçoit une tablette gratuite avec son abonnement internet mais en réalité il le loue* <http://www.test-achats.be/hightech/ordinateurs/en-direct/tablette-et-abonnement-chez-belgacom-qu-en-penser> *et il doit continuer à en payer le prix même s'il résilie son abonnement internet!* ».

« *Lors de la signature des contrats l'information est souvent lacunaire voire mensongère. Le consommateur se retrouve lié à un service qui n'est pas adapté ni à sa situation financière n à ses besoins. Même s'il peut résilier quand il se rend compte du coût réel, c'est trop tard puisqu'il a déjà une dette* ».

restent encore relativement inaccessibles aux consommateurs les plus défavorisés qui soit ne sont pas au courant de leurs droits, soit n'osent pas ou ne sont pas en mesure de les faire valoir (difficultés à se faire comprendre, à écrire, etc).

### **Recommandations**

1. Renforcer les sanctions dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et notamment les sanctions administratives qui peuvent être imposées par l'administration qui constate des pratiques déloyales récurrentes ;
2. Renforcer les contrôles sur le terrain ;
3. Renforcer les ombudsmans et améliorer leur accessibilité pour les consommateurs les plus défavorisés ;
4. A l'instar du démarchage dans le cadre des crédits à la consommation, nous estimons que le démarchage à domicile ne devrait être autorisé que si le consommateur le souhaite et en fait la demande expresse et préalable.

## **6. FIXER UN PLAFOND MAXIMAL POUR LA CLAUSE PÉNALE ET LES INTÉRÊTS DE RETARD QUI PEUVENT ÊTRE RÉCLAMÉS AU CONSOMMATEUR EN RETARD DE PAIEMENT**

---

### **Constats**

Notre association constate que, depuis 2009, de nombreux créanciers ont modifié leurs conditions générales afin de contourner l'interdiction de principe de la loi sur le recouvrement amiable selon laquelle il ne peut pas être réclamé de frais pour l'intervention de l'huissier dans le cadre d'un recouvrement amiable.

Ainsi de nombreux contrats (en matière de téléphonie, d'énergie, de soins de santé) prévoient que le consommateur qui ne paye pas sa facture à temps sera redevable, sans aucune limitation, de « tous les frais de recouvrement liés à l'intervention d'un huissier de justice ».

Bien que ce type de clause soit abusive, voire même nulle de plein droit au regard de la loi sur les pratiques de marché, il est extrêmement difficile pour le débiteur d'obtenir gain de cause à l'amiable.

Son seul recours est d'aller en justice. Or, chacun sait que l'accès à la justice est éprouvant, notamment à cause de son coût : lorsque l'enjeu financier est peu élevé, une procédure n'est généralement pas conseillée. Le déséquilibre ainsi créé par certains contrats au détriment du consommateur n'en est que plus creusé.

## **Recommandation**

Pour protéger davantage le consommateur, tout en veillant à une indemnisation raisonnable du créancier, il suffirait de fixer dans la loi sur les pratiques de marché (comme c'est déjà le cas dans la loi relative au crédit à la consommation) un plafond juste et proportionné pour le montant de la clause pénale et des intérêts de retard qui peuvent être réclamés au consommateur défaillant dans le cadre d'un recouvrement amiable.



## **CONSTATS ET RECOMMANDATIONS AU NIVEAU REGIONAL**

### **1. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE RECOUVREMENT HUMAINES ET RESPECTUEUSES DE LA LOI AU SEIN DE NOS INSTITUTIONS AU NIVEAU RÉGIONAL ET LOCAL**

---

De nombreux créanciers publics (les receveurs communaux dans le cadre des redevances liées au stationnement par exemple, la STIB, les hôpitaux publics, etc ) font appel actuellement aux services d'huissiers pour le recouvrement de leurs créances contentieuses.

Dans le cadre de notre enquête sur les pratiques des huissiers de justice à Bruxelles, nous avons relevé de nombreuses irrégularités par rapport au prescrit de la loi sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur :

- les mises en demeure ne respectent pas le prescrit de la loi ;
- la teneur des courriers est susceptible d'induire le consommateur en erreur ou comprend des menaces juridiques inexactes ;
- Les montants réclamés ne sont pas justifiés ;
- Les montants réclamés ne sont pas prévus ou ne sont pas légalement autorisés ;
- L'huissier réclame au consommateur les frais liés à son intervention : droit de recette, droit d'acompte, frais de renseignement, frais de mises en demeure ;
- L'huissier ne répond pas aux contestations légitimes et motivées des consommateurs et/ou des médiateurs de dettes et harcèle les débiteurs (envoi de courriers menaçants, appels téléphoniques, sms, etc) ;

Nous avons dénoncé les pratiques de ces huissiers à plusieurs reprises à la Chambre Nationale des huissiers de Justice, ainsi qu'à la Chambre d'arrondissement de Bruxelles. Par ailleurs, suite aux nombreuses plaintes déposées par des particuliers à l'encontre de certaines études, le SPF Economie a également transmis plusieurs Pro Justitia au Parquet de Bruxelles.

Force est de constater qu'aucune de ces démarches n'a eu d'effet à ce jour.

Il nous semble donc important de sensibiliser nos dirigeants politiques au niveau local et régional quant à l'incidence des méthodes de recouvrement choisies sur la situation des personnes fragilisées puisqu'elles ont pour effet de mettre à leur charge des frais et des pénalités qui dépassent parfois de loin le montant de la créance originaire.

### **2. AUGMENTER SENSIBLEMENT AU NIVEAU RÉGIONAL LES MOYENS FINANCIERS ALLOUÉS AUX SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES**

---

#### **Constats**

## **Les services de médiation de dettes sont submergés par les demandes.**

Cette situation n'est pas nouvelle. Les services tiraient déjà la sonnette d'alarme dans le 9<sup>ème</sup> rapport sur l'état de la pauvreté en RBC paru en 2004. Aujourd'hui, la situation économique a encore accentué cet état de fait. Les délais d'attente s'allongent et de plus en plus de services ne sont parfois même plus en mesure de prendre de nouvelles demandes pendant plusieurs mois !

### **Qualité versus quantité**

Les situations des familles surendettées sont, en général, extrêmement complexes lorsqu'elles viennent frapper à la porte des services de médiation de dettes. Les personnes ne font appel aux services de médiation de dettes qu'au dernier moment lorsque leur situation s'est déjà extrêmement dégradée (les huissiers sont à la porte, le loyer et les factures d'énergie ne sont plus payés). Ce sont encore des sentiments de honte et de repli sur soi qui prédominent quand on aborde le surendettement.

Le traitement des dossiers de surendettement mobilise une charge de travail importante. Il exige un accompagnement social et un suivi à long terme, voire à très long terme, pour permettre aux personnes de sortir réellement de leur situation de surendettement. Les tâches administratives sont très lourdes et absorbent une très grande partie du temps de travail au détriment même parfois de la rencontre avec la personne et de l'analyse de fond des dossiers (vérification des créances, aspects juridiques, économiques, ...)

Par ailleurs, le traitement des dossiers requiert une technicité (des connaissances juridiques, économiques pointues entre autres) dans le chef du médiateur, qu'il lui faut acquérir et maintenir.

A cet égard, le Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles Capitale déploie un important travail de formations, d'information, de recyclage et de supervision des médiateurs bruxellois.

Ces exigences, gages de qualité, sont incompressibles.

Les médiateurs bruxellois ont tenté vaille que vaille de répondre à la pression croissante du public. Mais il faut admettre qu'à force de vouloir satisfaire le plus de monde possible, c'est *in fine* l'ensemble des usagers qui en pâtit. La quantité tue la qualité.

### **Les services de médiation de dettes sont sous financés**

En Région de Bruxelles Capitale, les services de médiation de dettes, qu'ils soient issus du secteur public (CPAS) ou du secteur privé (associatif), ne bénéficient d'aucun subventionnement spécifique de la part de la Cocom.

La situation des CPAS est légèrement plus enviable que celle des asbl puisque les CPAS bénéficient depuis 2002 d'un subside fédéral (Fonds Energie) et d'une subvention régionale depuis 2008 pour les missions réalisées dans le cadre des Ordonnances gaz - électricité. Il s'agit de l'unique source de financement des services de médiation de dettes mis en place au sein des

CPAS de la région bruxelloise. En outre, le public visé par la loi est restreint : il s'agit des personnes qui ont des dettes d'énergie.

Les asbl bruxelloises agréées par la Cocof, vont recevoir à partir de 2013 un subside qui leur permettra de financer un mi-temps par service et un juriste 6h par semaine. En ce qui concerne la VGC, l'unique service de médiation de dettes agréé par la Communauté flamande à Bruxelles (le CAW Archipel) bénéficie de subsides du gouvernement flamand pour 1 TPE "*projectsubsidies voor regionale samenwerkingsverbanden met het oog op kwaliteitsverbetering van schuldhulpverlening, inclusief preventie van schuldenlast*", ainsi qu'un subside "Bruxellois" pour 1 TPE juriste médiation de dettes sur base d'une convention avec la VGC.

**Ces moyens restent largement insuffisants pour couvrir l'ensemble des besoins en médiation de dettes de la population bruxelloise et ne laissent que peu ou pas de place au développement de projets préventifs.**

Il est extrêmement important de veiller à ce que les services puissent accueillir rapidement et efficacement les personnes en situation de surendettement, mais aussi de leur permettre de mettre en place des dispositifs qui touchent les personnes avant que leur situation ne soit complètement obérée.

En outre, nous pensons qu'il faut aussi veiller à ce que des services de médiation de dettes puissent également se développer au sein de services sociaux de l'associatif qui touchent un public différent de celui des CPAS. Il faut donc veiller à un équilibre entre les moyens financiers alloués au secteur public (les Cpas) et au secteur privé (les asbl).

### **Recommandation**

Nous demandons, tant pour le volet curatif que pour le volet préventif, une reconnaissance des services de médiation de dettes bruxellois et du métier de médiateur de dettes à travers un subventionnement spécifique et non plus couplé aux subsides pour l'Énergie.

Seul un subventionnement spécifique de la part des autorités compétentes permettra aux services pratiquant la médiation de dettes, qu'ils soient issus du secteur public (CPAS) ou du secteur privé (associatif), de :

- Répondre à la demande croissante des personnes surendettées ;
- Satisfaire aux exigences strictes de professionnalisme et de formation liées à la pratique de la médiation de dettes (présence d'un juriste, nécessité de suivre des formations) ;
- Faire de la prévention du surendettement une mission des services de médiation de dettes au même titre que la pratique curative de la médiation de dettes.

Ce financement spécifique et récurrent devrait permettre de couvrir la charge salariale mais aussi les frais d'installation, de fonctionnement et de formation des travailleurs (assistants sociaux et juristes) employés au sein des services de médiation de dettes.

### 3. LE BESOIN DE STATISTIQUES ... EXISTE AUSSI EN RÉGION BRUXELLOISE

Pour mieux appréhender ce phénomène en perpétuelle évolution et mettre en place une politique cohérente et efficace tant au niveau de la médiation de dettes que de la prévention du surendettement, il nous semble essentiel de pouvoir disposer de statistiques fiables pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Comme le soulignait déjà le 9<sup>ème</sup> Rapport sur la pauvreté, Bruxelles souffre d'un manque cruel de données en la matière<sup>12</sup>. Il faut noter que seule la Région bruxelloise ne dispose pas de données statistiques relatives au travail des services de médiation de dettes et au surendettement des ménages suivis par ces services. <sup>13</sup>

Relayant les demandes du secteur, nous plaidons depuis plusieurs années déjà, auprès de nos pouvoirs subsidiaires, pour que les services de médiation de dettes puissent disposer d'un outil informatique performant et spécifique à la médiation de dettes.

L'objectif étant à la fois

- d'alléger le travail administratif des médiateurs de dettes
- de pouvoir récolter sans double encodage des données statistiques à la fois pour les propres besoins de son service mais aussi pour pouvoir à terme disposer de statistiques au niveau de la région bruxelloise.

A l'heure actuelle, seuls les services de médiation de dettes agréés par la Cocof disposent d'un tel outil (depuis 2011).

Il est pourtant essentiel de pouvoir évaluer l'impact des mesures qui sont prises et des dispositifs qui sont mis en place : Qui sont les personnes surendettées ? Quelles sont les causes du surendettement ? Quel est l'impact du surendettement sur leur santé, leurs revenus ? Quel est l'impact des dispositifs d'aide mis en place ? Il s'agit de trouver les pistes qui permettent d'améliorer la qualité des services proposés aux personnes surendettées, de mieux appréhender les besoins et les attentes des personnes concernées et de mettre en place une politique cohérente et efficace tant au niveau de la médiation de dettes que de la prévention du surendettement.

Il est important de noter qu'une analyse approfondie des statistiques récoltées nécessiterait l'acquisition d'un logiciel de traitement statistique (SPSS) et l'engagement de personnel supplémentaire au Centre d'Appui.

#### **Recommandation**

1. Nous demandons qu'un logiciel informatique permettant à la fois le traitement des dossiers et la récolte de données statistiques utiles soit mis gratuitement à la disposition de tous les services de médiation de dettes bruxellois ;

<sup>12</sup> 9<sup>ème</sup> Rapport sur l'Etat de la pauvreté en région de Bruxelles Capitale, Observatoire de la santé et du social, COCOM, avril 2004, page 67

<sup>13</sup> En région Wallonne, notre pendant wallon « l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement » a pour mission de publier un rapport annuel sur " la Prévention et le traitement du surendettement en Région wallonne " tandis qu'en Flandre c'est le Vlaamse Centrum Schuldbemiddeling qui est chargé de l'analyse des données transmises par les services de médiation de dettes.

2. Nous demandons que les moyens financiers du Centre d'Appui Médiation de Dettes puissent permettre de développer des statistiques propres à la Région de Bruxelles Capitale, à l'instar de l'Observatoire du Crédit en Wallonie et du Vlaams Centrum Schuldenlast en Flandre.

**Contact :**

**Anne Defossez**, directrice de l'Asbl Centre d'Appui Médiation de Dettes, Bvd du Jubilé, 153-155 à 1080 Bruxelles - [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)

E-mail : [a.defossez@mediationdedettes.be](mailto:a.defossez@mediationdedettes.be) –

Tél bureau : 02/217.88.06

GSM : 0473/690.651

## RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS

---

### **Lutter contre la pauvreté en amont de l'intervention des services de médiation de dettes**

1. Mener, en amont de l'intervention des services de médiation de dettes, une politique de lutte contre la pauvreté cohérente et concertée entre tous les niveaux de pouvoir.
2. Pour éviter une exclusion encore plus grande des familles précarisées, simplifier la sécurité sociale et l'assistance sociale notamment en évitant de multiplier les mesures sélectives et les statuts différents ; simplifier les procédures administratives et continuer à automatiser l'octroi des droits sociaux.

### **Soutenir les projets de prévention du surendettement**

3. Octroyer des moyens spécifiques et récurrents – tant au niveau fédéral qu'au niveau des Communautés et des Régions.- pour soutenir les projets de prévention développés sur le terrain par les associations, les Cpas, les services de médiation de dettes, les centres de référence...
4. Organiser une large diffusion d'informations vers le grand public notamment afin de mieux faire connaître l'existence et le rôle des services de médiation encore trop peu connus.
5. Evaluer l'impact des mesures prises dans le cadre du traitement et de la prévention du surendettement.

### **Mettre en place un contrôle efficace des huissiers de justice**

6. Dans le cadre du recouvrement amiable qui est une activité commerciale, soumettre l'huissier et les avocats au contrôle et aux sanctions du SPF Economie à l'instar des autres bureaux de recouvrement.
7. Dans le cadre du recouvrement judiciaire et des missions légales des huissiers de justice , veiller à une réforme efficace du statut disciplinaire. Pour ce faire il faut nécessairement :
  - que les plaintes ne soient plus traitées au niveau de l'arrondissement qui ne garantit pas suffisamment l'impartialité des débats ;
  - que le plaignant puisse être entendu et informé des décisions prises à tous les stades de la procédure ;
  - et qu'il ait également un droit de recours devant le tribunal de 1ère instance s'il conteste la décision.

8. Veiller à une plus grande **transparence des décomptes des huissiers** de justice en introduisant une terminologie harmonisée et des modes de calcul plus compréhensibles.

### **Lutter contre le crédit facile**

9. Renforcer les contrôles par les autorités publiques compétentes (particulièrement en ce qui concerne le respect du devoir d'information et de conseil lors de l'octroi du crédit) afin d'assurer une meilleure application et un plus grand respect des dispositions légales visant à offrir au consommateur un crédit de qualité, à le protéger des abus et à lutter contre le

surendettement. Ceci implique de mettre à la disposition de l'administration des moyens humains suffisants et de nouveaux outils tels que le « mystery shopping » pour traquer efficacement les infractions.

10. Annoncer clairement au consommateur l'échéance du délai de zérotage et ses conséquences dès le début du contrat ainsi que dans les relevés mensuels qu'il reçoit et lui permettre de pouvoir rembourser par mensualités après le délai de zérotage, et ce jusqu'à apurement de la dette.
11. Interdire le démarchage dans les espaces publics ou accessibles au public tels que les gares, les stations de métro, les grands magasins ou les galeries commerçantes.
12. Imposer un espace réservé au crédit dans tous les lieux de vente qui proposent la conclusion de contrats de crédit afin que le consommateur soit dans de bonnes conditions pour recevoir une information correcte et poser des questions en toute discrétion avant de signer un contrat de crédit.
13. Interdire le démarchage « intrusif » c'est-à-dire sans consentement préalable du consommateur sur facebook, sur notre boîte mail, etc.
14. A l'instar des intermédiaires en services bancaires, d'investissement et d'assurance, soumettre les intermédiaires de crédits à une formation obligatoire et certificative afin d'être à même de fournir une information complète et exacte au consommateur.
15. Lorsque l'intermédiaire de crédit est une entreprise (un grand magasin par exemple), soumettre les travailleurs qui sont en contact avec le public et qui proposent les crédits aux mêmes obligations de formation.
16. Réglementer le statut des intermédiaires de crédit.
17. Améliorer la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la BNB sans pour autant l'élargir à d'autres types de dettes. Il s'agirait d'enregistrer dans la Centrale le montant des encours réels des crédits (pour disposer de données mises à jour) ; d'y tracer les regroupements ou refinancements de crédits, ainsi que l'identité des intermédiaires (courtiers, vendeurs, grandes surfaces) et d'élargir le Comité de gestion de la CCP afin d'y assurer une représentation des consommateurs et des médiateurs de dettes.

### **Mettre fin aux saisies pression**

18. Rendre obligatoire le PV de carence prévu à l'article 1390 §1,7 CJ lorsque les biens saisissables du débiteur sont d'une valeur manifestement insuffisante pour couvrir les frais de la procédure.
19. Interdire explicitement les saisies et ventes déficitaires et sanctionner les abus par l'interdiction de couvrir les frais de saisie ou de vente avec les bénéfices et l'obligation d'imputer directement ces derniers sur la dette en principal du débiteur.
20. Renforcer le contrôle exercé par le juge des saisies.
21. Organiser une procédure rapide et simplifiée qui permette au débiteur de contester une saisie abusive devant le juge des saisies (à l'instar de la procédure mise en place en cas de saisie par l'huissier de biens insaisissables à l'article 1408 §3 CJ).

### **Mettre fin aux saisies à répétition inutiles**

22. Imposer la consultation des avis de saisie sous peine de nullité (article 1391 du CJ) ;
23. Favoriser l'avis d'opposition qui permet au créancier de se greffer sur la saisie existante. (article du 1390 §2 du CJ) en imposant à l'huissier qui décide de procéder à une saisie supplémentaire, au lieu de se greffer sur la saisie existante, de motiver sa décision et en

veillant à ce que le coût de l'avis d'opposition soit moindre que celui du coût d'une saisie classique ;

24. Renforcer le contrôle en veillant à mettre en place un recours rapide, efficace et peu onéreux devant le juge des saisies en cas de saisie abusive (à l'instar du recours prévu à l'article 1408 §3 du CJ ouvert au débiteur lorsque l'huissier saisi des biens insaisissables) ;
25. Procéder à une évaluation du fichier des saisies mis en place par la Chambre Nationale des Huissiers de justice en 2011 au regard des objectifs poursuivis par le législateur et confier cette analyse à un organe indépendant tel que la Banque Nationale. Seule une analyse statistique pourrait valider (ou non) le postulat selon lequel le fichier des saisies permet d'éviter les procédures superflues ;
26. Publier annuellement cette analyse sur le site de la BNB (à l'instar des statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers). Ceci permettant aux associations de défense des consommateurs telles que la nôtre d'en analyser les résultats au regard de la pratique, de les commenter et de formuler le cas échéant des recommandations à l'usage de nos politiques.

27. Revoir les montants octroyés à l'huissier et à tout le moins **supprimer le droit de recette** sur acompte pour les petits paiements de 0 à 50 euros

### **Pour un meilleur suivi social des personnes durant la procédure en règlement collectif de dettes**

28. Permettre au requérant de choisir une personne de confiance pour être soutenue durant la procédure (à l'instar de la loi relative à l'administration de biens) ;
28. Associer les services de médiation de dettes à la procédure et prévoir dans la requête la possibilité d'indiquer les coordonnées complètes (institution, adresse, téléphone, fax, adresse mail et personne de référence) du service de médiation de dettes qui a aidé une personne à introduire une requête en règlement collectif de dettes ;
29. Prévoir dans la requête, la possibilité pour le requérant de donner mandat au service de médiation de dettes afin que celui-ci soit également partie à la procédure ;
30. Prévoir une rencontre obligatoire annuelle entre le médiateur judiciaire et le requérant dès la désignation du médiateur judiciaire par le Tribunal du travail ;
31. Associer le service de médiation de dettes qui souhaite assurer un suivi social à cette rencontre si le requérant le souhaite (mandat dans la requête).

### **Mettre en place une procédure efficace et rapide pour le règlement des litiges entre le débiteur et son médiateur judiciaire**

32. Encadrer la procédure de recours ouverte au débiteur en cas de difficultés dans le cadre de l'exécution du plan, fixer un délai dans lequel la décision doit être prise et permettre un recours en appel.
33. Veiller à ce que les tribunaux disposent des moyens humains et financiers qui leur permettent d'accomplir leur mission de contrôle.

### **Evaluer l'application de la loi et notamment l'efficacité des dernières mesures**

34. Procéder à une évaluation de la loi au regard des objectifs poursuivis

### **Mettre en place la formation des médiateurs judiciaires**



35. Prendre les arrêtés d'exécution qui vont préciser les modalités et les contours de la formation des médiateurs judiciaires.
36. Outre la formation de base, prévoir une obligation de continuer à se former pour conserver le bénéfice de l'inscription sur la liste des médiateurs judiciaires.
37. Veiller à ce que les aspects relationnels et psycho-sociaux soient pris en compte dans cette formation.

#### **Faciliter l'accès à la procédure en règlement collectif de dettes**

38. Afin d'assurer un accès aisé à la procédure pour les requérants, imposer une requête type harmonisée au niveau fédéral

#### **Mieux protéger les consommateurs**

39. Renforcer les sanctions dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et notamment les sanctions administratives qui peuvent être imposées par l'administration qui constate des pratiques déloyales récurrentes
40. Renforcer les contrôles sur le terrain
41. Renforcer les ombudsmans et améliorer leur accessibilité pour les consommateurs les plus défavorisés.
39. Interdire le démarchage à domicile sauf si le consommateur le souhaite et en fait la demande expresse et préalable.

40. Fixer un **plafond juste** et proportionné pour le **montant de la clause pénale et des intérêts de retard** qui peuvent être réclamés au consommateur défaillant dans le cadre d'un recouvrement amiable.

41. Mettre en œuvre des procédures de recouvrement humaines et respectueuses de la loi au sein de nos institutions publiques (fédérales, régionales et locales)

#### **Augmenter sensiblement au niveau régional les moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes**

42. Reconnaître, tant pour le volet curatif que pour le volet préventif, le travail des services de médiation de dettes bruxellois et le métier de médiateur de dettes à travers un subventionnement spécifique et non plus couplé aux subsides pour l'Energie.

#### **Le besoin de statistiques existe aussi en Région bruxelloise**

43. Mettre un programme informatique gratuit à la disposition des services de médiation de dettes ;
44. Donner des moyens au Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes bruxellois pour qu'il puisse développer des statistiques propres à la Région de Bruxelles Capitale, à l'instar de l'Observatoire du Crédit en Wallonie et du Vlaams Centrum Schuldenlast en Flandre.