

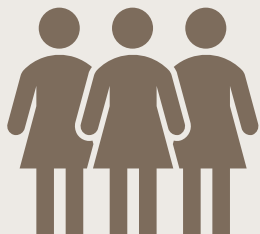
Adaptation de la convention de médiation de dettes

P L A T E F O R M E D P D

Charlyne Gilles

DPD pour l'Association Chapitre XII GREASUR, le CPAS de Sombrefe, le CPAS d'Assesse, le CPAS de Profondeville et le CPAS de Fosses-La-Ville

Equipe



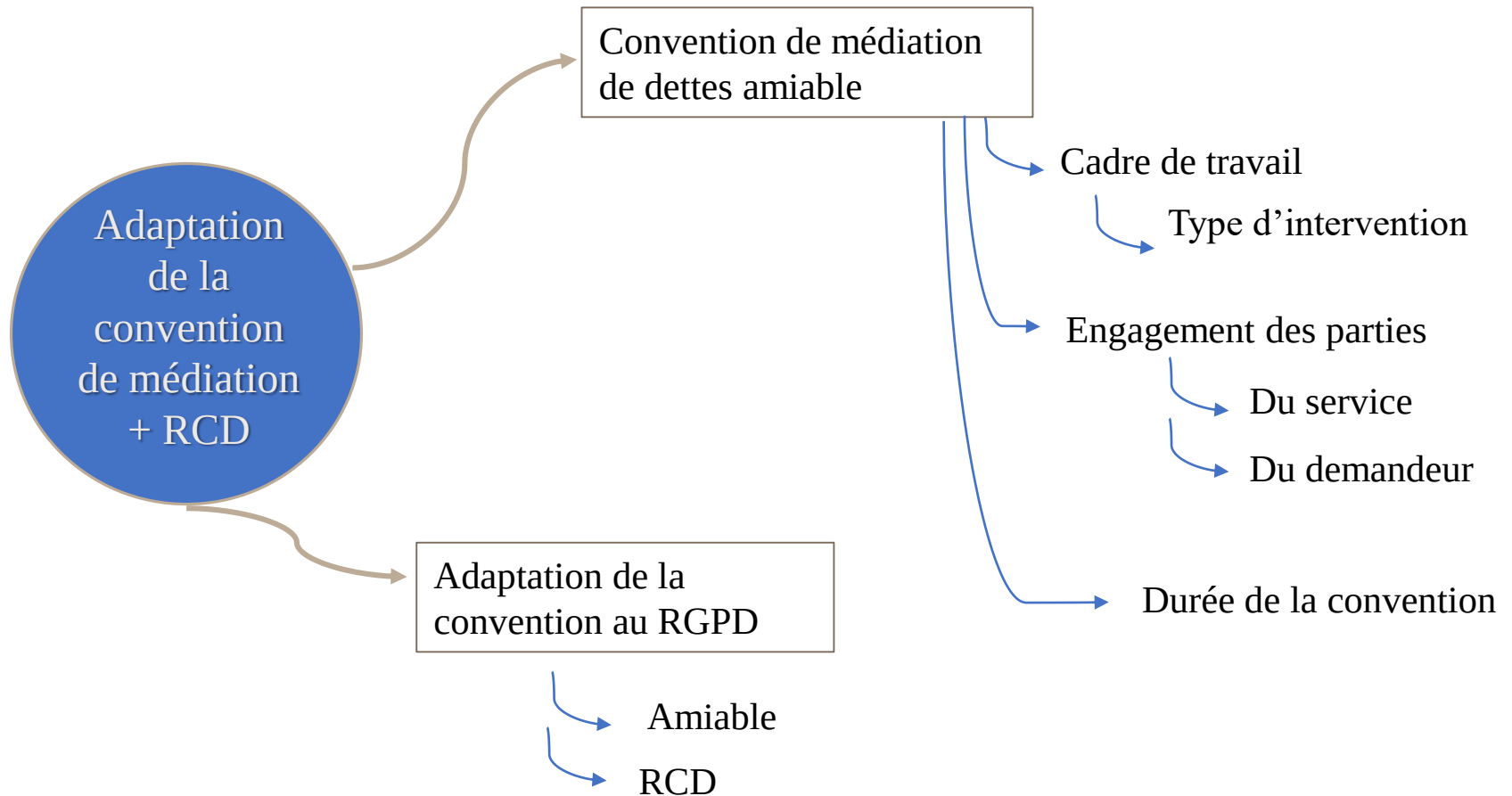
Environnement de travail et philosophie



200 dossiers
amiables

80 RCD

Programme



La convention de médiation de dettes amiable

1. CADRE DE TRAVAIL

Le demandeur donne mandat au service d'intervenir en son nom auprès de ses créanciers.

Quel type d'intervention ?

- l'analyse de la situation financière/budgétaire du demandeur ;
- la prise de contacts avec les différents intervenants du dossier (demande de décomptes, demande ou la remise d'informations complémentaires);
- l'examen de la légalité des engagements pris par le demandeur sur base des documents qui sont fournis au service ;
- l'information du demandeur et le conseil quant aux pistes de solutions possibles ;
- l'élaboration d'un plan d'apurement des dettes (lorsque c'est possible), la négociation de ce plan avec les créanciers, sa mise en œuvre et son suivi ;
- si cela se justifie, l'information du demandeur sur la procédure de règlement collectif de dettes et, le cas échéant, la rédaction de la requête en règlement collectif de dettes.



La convention de médiation de dettes amiable

GREASUR

Groupe Régional d'Action contre le surendettement
Servie de médiation de dettes agréé par la Wallonie
Matricule RW/SMD/528
Association régie par la loi du 8 juillet 1976

Rue des Artisans, 30 à 5150 FLOREFFE
Tél : 081/44.61.81 (**uniquement le matin**)
Fax : 081/44.65.81
Mail : administration@greasur.be

MEDIATION DE DETTES AMIABLE (MANDAT)

Entre d'une part :

Le service de médiation de dettes GREASUR représenté par Madame
Ci-après dénommé le service,

et d'autre part :

Monsieur et Madame
Ci-après dénommés le demandeur,

Il est convenu ce qui suit :

Le demandeur donne mandat au service d'intervenir en son nom auprès de ses créanciers dans le cadre d'une médiation de dettes.

Le service peut donc, au nom du demandeur et dans le cadre exclusif d'une médiation de dettes amiable :

- contacter tous les services, organismes ou institutions créanciers ou susceptibles de détenir une créance à l'encontre du demandeur ;
- demander à ces services, organismes ou institutions des décomptes, tout document justifiant leurs créances ou toute information complémentaire relative à ces créances ;
- examiner la légalité des engagements pris par le demandeur et éventuellement contester les déclarations de créances sur base des documents qui sont fournis au service ;
- informer le demandeur et le conseiller quant aux pistes de solutions possibles pour apurer ses dettes ;
- élaborer des plans d'apurement des dettes, négocier avec les créanciers, mettre en œuvre ces plans d'apurement et assurer leur suivi ;

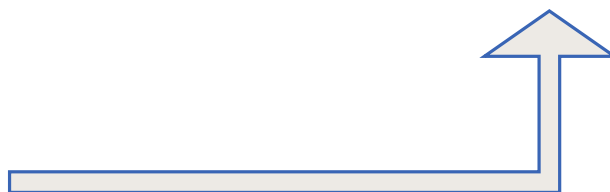
Fait à *** , le *** , en double exemplaire, l'un remis au demandeur¹ et l'autre conservé par le service.

Le demandeur

La médiatrice,

¹ Un document signé en double exemplaire et reprenant les informations quant aux traitements des données à caractère personnel du demandeur lui est remis en même temps que le présent mandat. L'autre exemplaire est conservé par le service.

Toujours communiqué aux
créanciers lors du 1^{er} courrier



La convention de médiation de dettes amiable

2. ENGAGEMENT DES PARTIES

A quoi s'engage le service auprès du demandeur ?

- fournir toutes les informations utiles sur tout ce qui rapporte de près ou de loin à sa situation de surendettement (législation; organismes compétents, démarches administratives, judiciaires ou autres, ...);
- traiter le dossier dans la discrétion et le respect du secret professionnel :
 - ➔ Seules les données personnelles du demandeur nécessaires pour le bon déroulement de la médiation de dettes sont communiquées ;
 - ➔ Si un autre renseignement est donné, c'est uniquement avec l'accord express du demandeur ;
- proposer (si nécessaire) de suivre auprès du CPAS compétent une guidance budgétaire visant à obtenir son autonomie dans la gestion de sa situation financière ;



La convention de médiation de dettes amiable

2. ENGAGEMENT DES PARTIES

- Pas de représentation en justice possible ;
- Si après examen de la situation du demandeur, le service constate qu'il est impossible d'élaborer un plan d'apurement raisonnable ou si le bon déroulement du plan d'apurement est mis en péril par le demandeur, le service se réserve le droit de ne pas poursuivre la médiation de dettes et d'en avertir les créanciers.
- Le service ne peut, à aucun titre et à aucun moment, être tenu responsable des poursuites éventuellement engagées par les créanciers à l'encontre du demandeur.



La convention de médiation de dettes amiable

2. ENGAGEMENT DES PARTIES

A quoi s'engage le demandeur auprès du service ?

- collaborer de manière loyale ;
- fournir tous les renseignements et documents nécessaires à l'appréciation de sa situation financière, sociale et juridique ;
- respecter les rendez-vous pris ;
- respecter scrupuleusement le plan d'apurement établi ;
- avertir immédiatement le service de toute difficulté afférente au respect du plan et de tout changement de situation qui pourrait affecter l'exécution du plan ;
- ne contracter aucun nouveau contrat de crédit sans avoir, au préalable, obtenu l'accord écrit du service (remarque : la médiation de dettes peut avoir pour effet le blocage des ouvertures de crédit en cours) ;
- ne pas aggraver volontairement sa situation financière ;
- assurer le respect du paiement des charges incompressibles (loyer, prêt hypothécaire, électricité, eau, taxes, assurances,...) dans les délais convenus.



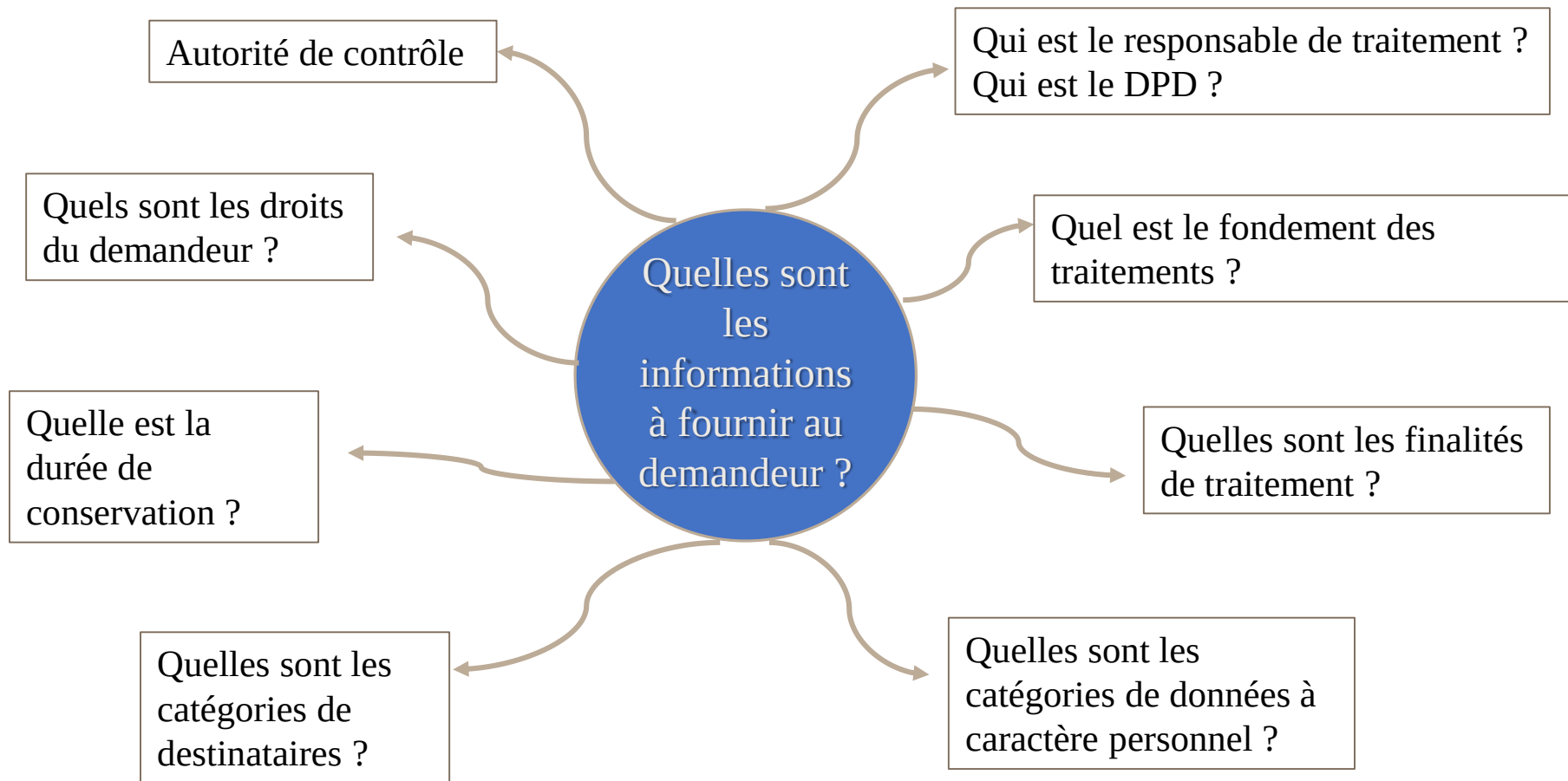
La convention de médiation de dettes amiable

3. DURÉE DE LA CONVENTION

- La convention prend cours dès la signature de la présente convention ;
- La convention prend fin :
 - ➔ d'un commun accord entre le demandeur et le service ou par une simple lettre adressée par le demandeur au service ;
 - ☒ Simple lettre du demandeur au service
 - ➔ si le demandeur ne respecte pas ses engagements
 - ➔ si le service reste sans nouvelles du demandeur
 - ➔ si le service n'est plus territorialement compétent
 - ☒ Lettre recommandée du service au demandeur



Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel



Annexe à la convention de médiation de dettes amiable

Informations quant aux traitements des données à caractère personnel du demandeur

Responsable de traitement et déléguée à la protection des données

GREASUR est le responsable de traitement qui traite les données à caractère personnel du demandeur. Ce service est situé rue des Artisans, 30 à 5150 FLOREFFE. Il détermine les finalités des traitements appliqués à ces données ainsi que les moyens mis en œuvre pour les sécuriser.

Si le demandeur a des questions concernant la gestion de ses données à caractère personnel ou de ses droits en matière de protection des données, il peut prendre contact avec la déléguée à la protection des données désignée par le service GREASUR, à savoir Madame C. GILLES à l'adresse suivante : charlyne.gilles@greasur.be.

Fondement des traitements

Les traitements des données à caractère personnel du demandeur sont fondés sur son consentement libre, éclairé, spécifique et univoque. Cela signifie que le demandeur a pris la décision de fournir ses données à caractère personnel pour des finalités spécifiques et après avoir été informé préalablement de la manière dont ses données allaient être traitées.

Ce consentement peut être retiré, par écrit et à tout moment, sans toutefois remettre en cause le travail réalisé avant ce retrait. Dans cette hypothèse, le demandeur et le service apprécieront ensemble la possibilité de poursuivre la médiation de dettes.

Finalités du traitement des données à caractère personnel

Les différents objectifs des traitements des données à caractère personnel du demandeur sont indiqués dans le cadre de travail de la convention de médiation de dettes amiable.

Catégories de données à caractère personnel

Les catégories de données à caractère personnel faisant l'objet d'un ou plusieurs traitement(s) sont les suivantes :

- Des données d'identification personnelle : nom, prénom, numéro de registre national, adresse, état civil, numéro de téléphone, adresse e-mail ;
- Des données liées à la composition de ménage du demandeur : nom, prénom, date de naissance et lien de parenté des personnes vivant sous le même toit ;
- Données nécessaires à l'élaboration et au suivi du budget : ressources mensuelles, charges mensuelles fixes, charges mensuelles variables, charges mensuelles périodiques ;
- Des données relatives à l'endettement : la cause, le montant et la nature des dettes, le nom et les coordonnées de contact des créanciers ;
- Des données judiciaires : saisies sur les revenus du demandeur
- Des données liées aux habitudes de vie : mode de vie du demandeur

Seules les données personnelles strictement nécessaires à la constitution, la gestion et le contrôle du dossier du demandeur sont traitées.

Catégories de destinataires

Les données d'identification personnelle – nom, prénom et éventuellement le numéro de registre national lorsque celui-ci est la référence du dossier – du demandeur sont envoyées à ses créanciers afin d'obtenir un décompte actualisé (ou des documents relatifs à la dette), de proposer un plan d'apurement et d'en assurer le suivi.

Si une gestion budgétaire a été mise en place avec l'assistant social du CPAS dont dépend le demandeur, outre le consentement spécifique du demandeur relatif à la collaboration du service avec le CPAS concerné, les données d'identification personnelle et les données liées à l'endettement sont transmises à l'assistant social en charge du dossier afin que ce dernier puisse exécuter le plan d'apurement élaboré par la médiatrice de dettes.

Les données à caractère personnel du demandeur peuvent être utilisées à des fins statistiques dans le cadre de l'enquête réalisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Elles peuvent également faire l'objet d'un contrôle par la Direction de l'Action social. Dans ces contextes, les données à caractère personnel sont rendues anonymes.

En général, le responsable de traitement s'adresse aux destinataires par e-mail. Il utilise l'adresse de messagerie indiquée sur le document que lui fournit le demandeur. A défaut d'adresse e-mail spécifique, les courriers contenant les données à caractère personnel sont envoyés à l'adresse mail générique des destinataires. Dans l'hypothèse où aucune adresse électronique n'est communiquée, ces courriers sont envoyés aux destinataires par courrier postal.

Durée de conservation

Les données à caractère personnel du demandeur sont conservées physiquement en version papier et électroniquement sur un serveur informatique.

Ces données sont conservées pendant toute la durée de gestion du dossier et pendant 10 ans à partir du jour de la clôture du dossier du demandeur. Après ce délai, la version papier sera déposée aux archives de l'Etat en vue de sa destruction et la version électronique sera entièrement effacée du système informatique.

Droits du demandeur

En vertu du règlement européen sur la protection des données, le demandeur dispose des droits suivants : le droit d'accès à ses informations, le droit de rectification, le droit d'effacement des données à caractère personnel, le droit de limiter le traitement des informations à caractère personnel, le droit de s'opposer aux traitements et le droit à la portabilité des données.

Autorité de contrôle

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

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Qui est le responsable de traitement ? Qui est le DPD ?

➔ Détails sur l'identité du service

➔ Détails sur l'identité du DPD



Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quel est le fondement des traitements ?

Amiable

- ➔ Le consentement
- ➔ Ce consentement peut être retiré, par écrit et à tout moment, sans toutefois remettre en cause le travail réalisé avant ce retrait.
 - Dans cette hypothèse, le demandeur et le service apprécieront ensemble la possibilité de poursuivre la médiation de dettes

RCD

- ➔ Articles 1675 et suivants du Code judiciaire
- ➔ Ordonnance d'admissibilité

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelles sont les finalités des traitements ?

Amiable

➔ Renvoi vers le cadre de travail de la convention de médiation de dettes amiable

RCD

➔ Articles 1675 et suivants du Code judiciaire

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelles sont les catégories de données à caractère personnel ?

Amiable

- ➔ Des données d'identification personnelle : nom, prénom, numéro de registre national, adresse, état civil, numéro de téléphone, adresse e-mail ;
- ➔ Des données liées à la composition de ménage du demandeur : nom, prénom, date de naissance et lien de parenté des personnes vivant sous le même toit ;
- ➔ Des données nécessaires à l'élaboration et au suivi du budget : ressources mensuelles, charges mensuelles fixes, charges mensuelles variables, charges mensuelles périodiques ;

RCD

- ➔ Idem amiable

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelles sont les catégories de données à caractère personnel ?

Amiable

- ➔ Des données relatives à l'endettement : la cause, le montant et la nature des dettes, le nom et les coordonnées de contact des créanciers ;
- ➔ Des données judiciaires : saisies sur les revenus du demandeur notamment
- ➔ Des données liées aux habitudes de vie (mode de vie) du demandeur

Seules les données personnelles strictement nécessaires à la constitution, la gestion et le contrôle du dossier du demandeur sont traitées.

RCD

- ➔ Idem amiable

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelles sont les catégories de destinataires ?

Amiable

→ Les créanciers

Quelles données ?

Les données d'identification personnelle – nom, prénom et éventuellement le numéro de registre national lorsque celui-ci est la référence du dossier –

Pourquoi ?

- Obtenir un décompte actualisé (ou des documents relatifs à la dette) ;
- Proposer un plan d'apurement et d'en assurer le suivi.

RCD

→ Toutes les parties reprises dans la structure de l'affaire communiquée par le Tribunal et celles qui interviendraient pendant et dans le seul cadre de la mission qui a été confié au service

Quelles données ?

Idem amiable

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelles sont les catégories de destinataires ?

Amiable

➔ L'assistante sociale du CPAS si gestion budgétaire

Outre le consentement spécifique du demandeur relatif à la collaboration du service avec le CPAS concerné

Quelles données ?

Les données d'identification personnelle et les données liées à l'endettement

Pourquoi ?

- Exécuter le plan d'apurement élaboré par la médiatrice de dettes.

RCD

➔ Le juge

Pourquoi ?

- Rapport annuel
- Activités relatives au plan
- Demande spécifique du requérant

➔ Les débiteurs de revenus

Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelles sont les catégories de destinataires ?

- ➔ L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement
- ➔ Direction de l'Action sociale

Dossiers anonymisés

Pourquoi ?

- A des fins statistiques
- A des fins d'inspection



Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quelle est la durée de conservation des données ?

Amiable

RCD

10 ans

- Physiquement
- Informatiquement

A partir de quand ?

A partir du jour de la clôture du dossier du demandeur.

5 ans

- Physiquement
- Informatiquement

A partir de quand ?

A partir du jour de la clôture du dossier du requérant.



Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Quels sont les droits du demandeur ?

- ➔ Droit d'accès
- ➔ Droit de rectification
- ➔ Droit d'effacement
- ➔ Droit de limiter le traitement des informations à caractère personnel
- ➔ Droit de s'opposer aux traitements



Informations relatives aux traitements des données à caractère personnel

Autorité de contrôle

Si le demandeur estime que ses données à caractère personnel ne sont pas traitées conformément au règlement européen sur la protection des données ou qu'une violation de ses droits a eu lieu, il a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

Un formulaire de plainte est disponible sur le site internet de l'Autorité de protection des données et doit lui être envoyé par e-mail (contact@apd-gba.be) ou par la poste (rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

