



Wallonie



Service public
de Wallonie

DEPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE
DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
B-5100 NAMUR (Jambes)
Tél.: 081/327.211

Votre contact :
Philippe BROGNIET, Inspecteur général
081/327.444
philippe.brognet@spw.wallonie.be

Aux institutions agréées pour la pratique de la
médiation de dettes

*Copie aux centres de référence ;
Copie à l'Observatoire du Crédit et de
l'Endettement.*

Vos réf. :
Nos réf. : 050401/13.02.2013/circulaire
réforme MD

Namur, le

11 JUIN 2013

Annexe(s) : modèle de convention

Objet : Médiation de dettes – réforme de la réglementation.

Madame, Monsieur,

En 2011, je présentais au Gouvernement wallon un Plan de lutte et de prévention du surendettement. L'objectif de cette réforme était de renforcer les outils mis à disposition des institutions agréées afin de répondre le mieux possible aux besoins des personnes en médiation de dettes et de mettre en œuvre le suivi le plus adéquat.

Un des axes de ce plan a abouti avec l'adoption le 31 janvier 2013 par le Parlement du décret modifiant le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé pour ce qui concerne la médiation de dettes (M.B., 15 février 2013) et de son arrêté d'exécution par le Gouvernement wallon le 2 mai dernier (arrêté du 2 mai 2013 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 1er mars 2007 portant exécution du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes (M.B. 15 mai 2013)).

L'entrée en vigueur de ces nouveaux textes a été fixée au 1er janvier 2014.

Il m'a dès lors semblé important de vous faire part des principaux axes de la réforme, des modifications décrétales et réglementaires et des implications concrètes pour vos services. Il m'est aussi apparu nécessaire de repréciser dans cette circulaire certains concepts relatifs à la médiation de dettes.

L'administration se tient à votre disposition en cas de questions (Madame Posset, DGO5, 081/327.324, myriam.posset@spw.wallonie.be).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale
et de l'Egalité des Chances,

Eliane TILLIEUX

**Circulaire explicative sur les modifications suite au décret du 31 janvier 2013
et de l'arrêté du 2 mai 2013 modifiant la réglementation sur la médiation de
dettes.**

Table des matières

I. Modifications décrétales et réglementaires concernant les institutions agréées pour la pratique de la médiation de dettes	4
1. Modifications apportées au Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (ancien décret du 7 juillet 1994)	4
1. Formation spéciale du juriste exerçant dans un service agréé (article 121, alinéa 1, 2° du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé et article 4 de l'arrêté modifiant l'article 13 de l'arrêté du 1er mars 2007).	4
2. Règlement collectif de dettes (RCD) (article 121, 3° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).....	4
3. Guidance budgétaire (article 121, 4° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).....	5
4. Fiches de suivi (article 121, 5° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).....	5
5. Centres de référence : une plateforme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement et un juriste temps plein (article 128, §2, 3° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).	6
6. Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement (article 130/1 du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).....	6
7. Collectes de données personnelles en matière de surendettement (article 130, §1 ^{er} , 3° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).	6
2. Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 1er mars 2007 portant exécution du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes.	7
1. Prestations juridiques (article 121, 2° du Code wallon de l'Action social et de la Santé et article 2 de l'arrêté modifiant l'article 5 de l'arrêté du 1er mars 2007). 7	7
2. Grades académiques (article 3 de l'arrêté réintégrant l'article 11 de l'arrêté du 1 ^{er} mars 2007)	7

3. Organisation d'un ou plusieurs groupes d'appui pour la prévention du surendettement (GAPS) (article 7 de l'arrêté modifiant l'article art. 19, §4 de l'arrêté du 1 ^{er} mars 2007)	8
4. Indexation des montants des subventions (article 8-12-15 de l'arrêté insérant respectivement les articles 20/1-30/1 et 35/1 dans l'arrêté du 1 ^{er} mars 2007)	8
II. Nouvelle méthodologie de gestion des groupes d'appui pour la prévention du surendettement (GAPS)	8
1. Constat.....	8
2. Nouvelle méthodologie	9
III. Guidance et gestion budgétaires	10
1. La guidance budgétaire associée à une médiation de dettes.....	10
2. La gestion budgétaire.....	11
3. ASBL agréées en tant que SMD	11
IV. Code de déontologie et secret professionnel.....	12
1. Respect du secret professionnel.....	12
2. Sanctions en cas de non respect du secret professionnel	12
3. Exceptions au respect du secret professionnel.....	13

I. Modifications décrétales et réglementaires concernant les institutions agréées pour la pratique de la médiation de dettes

1. Modifications apportées au Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (ancien décret du 7 juillet 1994)

1. *Formation spéciale du juriste exerçant dans un service agréé (article 121, alinéa 1, 2° du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé et article 4 de l'arrêté modifiant l'article 13 de l'arrêté du 1er mars 2007).*

Jusqu'à présent les docteurs, licenciés ou masters en droit travaillant pour un service agréé (en qualité de membre du personnel ou par le biais d'une convention) devaient justifier d'une expérience professionnelle de 3 ans. Dorénavant, cette obligation n'est plus de mise et a été remplacée par une obligation de formation. Le juriste qui travaille dans un service agréé devra disposer d'une **formation spécialisée en médiation de dettes**.

Cette formation sera attestée par un certificat délivré à l'issue de la participation à un programme de formations de cours théoriques, de 24 heures au moins, portant sur les matières suivantes :

- la médiation de dettes : aspects organisationnels, sociaux, économiques et relationnels ;
- le règlement collectif de dettes et la médiation de dettes non judiciaire : plan de règlement et problèmes périphériques ;
- le règlement collectif de dettes : évolution des textes et de la jurisprudence ;
- le crédit à la consommation : cadre légal et analyse de décomptes ;
- le crédit hypothécaire : cadre légal et analyse de décomptes.

Cette exigence est apparue indispensable pour garantir une certaine connaissance technique des matières. En effet, il s'agit de questions juridiques souvent complexes concernant des contrats particuliers tels que le crédit, le calcul de capital et d'intérêts, les dettes d'énergie, d'eau, de loyers,...

Le décret prévoit cependant, à titre, dérogatoire, que les juristes ou avocats liés à une institution par contrat de travail, par statut ou par convention à la date du 1^{er} janvier 2014 sont exonérés de cette formation (art. 7 du décret). Cette dérogation est accordée à titre personnel.

2. *Règlement collectif de dettes (RCD) (article 121, 3° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé.*

Les institutions agréées devront s'engager à suivre les procédures en règlement collectif de dettes **en cas de désignation par le tribunal**.

En effet, actuellement, peu de services pratiquent effectivement le règlement collectif de dettes.

Or dans certains cas, le RCD apparaît comme étant la formule la mieux adaptée à la situation. Il arrive, par exemple, qu'un avocat soit désigné pour suivre le RCD alors que toute la procédure préparatoire a été initiée par le service de médiation de dettes agréé. L'objectif est d'assurer une continuité dans le suivi du bénéficiaire : le service qui a déjà géré le dossier dans le cadre de la procédure amiable, peut se voir attribuer le suivi judiciaire. Il percevra les émoluments et les frais inhérents à cette activité seront éligibles à la subvention.

Le texte prévoit que les institutions agréées pour la pratique de la médiation de dettes à la date du 1^{er} janvier 2014 disposent d'une période de trois ans pour se conformer à cette exigence. Les services peuvent se conventionner pour répondre à cette exigence.

3. *Guidance budgétaire (article 121, 4^o du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).*

Les institutions agréées devront s'engager à **proposer une guidance budgétaire** dans le cadre de la médiation de dettes. Cette guidance sera librement consentie et visera l'autonomisation de la personne.

En effet, il appert que certaines personnes n'ont soit jamais acquis les bases d'une bonne gestion budgétaire, soit sont dans une situation telle qu'elles n'arrivent plus à les mettre en pratique. Une aide ou un accompagnement par une guidance budgétaire est donc nécessaire. Toutefois, celle-ci doit avoir toujours pour objectif d'autonomiser la personne et non de se substituer à elle de façon permanente.

Le service ne doit pas forcément organiser la guidance lui-même. Les services agréés peuvent se conventionner avec une autre institution (CPAS, ASBL, Association chapitre XII) qui dans ses activités, pratique de la guidance budgétaire au sens de la réglementation.

Cette obligation se limite aux dossiers gérés par le service lui-même ou par le biais d'une convention. Elle ne s'applique pas aux dossiers gérés par exemple par les avocats médiateurs,...

L'objet exact de la guidance et sa durée sera fonction de la situation de la personne. Elle pourra aller d'une simple aide à une véritable cogestion des comptes. Elle devra s'établir avec la participation de l'intéressé - voir le point III ci-après.

Une période de trois ans est également prévue pour les institutions agréées à la date du 1^{er} janvier 2014 pour se conformer à cette exigence.

4. *Fiches de suivi (article 121, 5^o du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).*

Il est enfin exigé que les services tiennent pour chaque personne (ou famille) médiée une **fiche de suivi** comportant au moins leurs interventions, les dates de celles-ci ainsi que la liste des créanciers.

Ce type de document permet un suivi efficace, mais il permet aussi au service d'inspection de la Direction de l'Action sociale de comptabiliser le nombre de

dossiers suivis et actifs pour le calcul de la subvention et de s'assurer que les procédures adéquates pour une médiation de dettes de qualité ont été mises en œuvre.

5. *Centres de référence : une plateforme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement et un juriste temps plein (article 128, §2, 3° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).*

Les centres de référence en médiation de dettes sont dorénavant chargés d'organiser une plate forme de concertation réunissant les secteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement. Actuellement, les centres de référence sont organisés par province. C'est donc sur cette base territoriale que cette concertation devra être organisée. Toute institution de médiation de dettes est donc susceptible de participer à cette plateforme.

Par ailleurs, les centres de référence devront disposer d'un juriste à temps plein.

6. *Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement (article 130/1 du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).*

Ce comité a été créé par le décret. Il réunit le Ministre de l'Action sociale ou son représentant, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, l'administration régionale et les centres de références. Le comité peut décider d'admettre toute personne disposant d'une compétence spécifique en matière de surendettement.

Sa mission sera de coordonner les actions de prévention menée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, les centres de référence et la Wallonie.

Il sera aussi un lien de rencontre et d'échange d'informations.

7. *Collectes de données personnelles en matière de surendettement (article 130, §1^{er}, 3° du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé).*

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a, entre autres, pour missions de collecter des statistiques en matière de surendettement. Dans un souci de simplification administrative, il est prévu à terme de recueillir ces données de manière dématérialisée.

Cette disposition crée donc la base légale pour organiser cette collecte de données auprès des institutions agréées.

2. Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 1er mars 2007 portant exécution du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes.

1. *Prestations juridiques (article 121, 2° du Code wallon de l'Action social et de la Santé et article 2 de l'arrêté modifiant l'article 5 de l'arrêté du 1er mars 2007).*

Afin de mieux clarifier le rôle des juristes conventionnés dans les services de médiation de dettes, un modèle de convention obligatoire a été rédigé et annexé à l'arrêté. Ce modèle prévoit une série d'obligations et de droits minimums obligatoires. Pour rappel, les horaires des juristes conventionnés sont éligibles dans le cadre de la subvention octroyée au service agréé.

Une période de trois ans est également prévue pour les institutions agréées à la date du 1^{er} janvier 2014 pour se conformer à cette exigence.

2. *Grades académiques (article 3 de l'arrêté réintégrant l'article 11 de l'arrêté du 1^{er} mars 2007)*

Le type de diplôme admis pour le travailleur social-médiateur de dettes a été élargi.

Ainsi, les travailleurs sociaux au sein d'un service agréé pourront être titulaires d'un des **grades académiques suivants** :

- dans l'enseignement supérieur non universitaire de plein exercice, catégorie sociale : assistant social, bachelier – assistant social, conseiller social, bachelier – conseiller social, diplômé en études spécialisées en gestion du social, spécialisation en gestion du social, master en ingénierie et action sociale ;
- dans l'enseignement supérieur non universitaire de plein exercice, catégorie économique : gradué en droit, bachelier en droit ;
- dans l'enseignement universitaire, domaine des sciences sociales : licencié en sociologie, licencié en sociologie et anthropologie, orientation sociologie, licencié en travail social, master en sociologie, licencié en politique économique et sociale, master en politique économique et sociale ;-
- d'un diplôme d'études supérieures étranger reconnu équivalent à un des grades précités.

Les titulaires d'un des grades académiques énumérés ci-dessus ressortissant de la catégorie économique en Hautes Ecoles, de l'enseignement supérieur économique de promotion sociale, du domaine du droit à l'université devront justifier d'une formation complémentaire de 8 heures au moins relative à la **déontologie du travail social** et de 8 heures au moins à la **guidance budgétaire**.

Les infirmiers sociaux engagés avant le 1^{er} janvier 2014 en tant que médiateur de dettes dans un service de médiation de dettes en application de l'arrêté royal du 9 mars 1977 déterminant les conditions de nomination des travailleurs sociaux dans les CPAS sont considérés comme remplissant les conditions pour la pratique de la

médiation de dettes (article 17 de l'arrêté). Cette dérogation est accordée à titre personnel.

3. *Organisation d'un ou plusieurs groupes d'appui pour la prévention du surendettement (GAPS) (article 7 de l'arrêté modifiant l'article art. 19, §4 de l'arrêté du 1^{er} mars 2007)*

La partie variable de la subvention sera complétée d'un montant lié à l'organisation par l'institution ou à son initiative, **durant l'année de subvention**, d'un ou plusieurs GAPS (qui peuvent uniquement être mis en place par les institutions de médiations de dettes agréées). La première année, l'institution agréée bénéficiera donc de la subvention sur la base des activités prévues. Elle ne devra donc plus avancer les moyens sur fonds propres.

Par ailleurs, le montant complémentaire de 1.500 EUR sera dorénavant octroyé par groupe d'appui organisant **5 animations** annuelles au moins au lieu de 10. Ces groupes d'appui seront organisés en accord avec le centre de référence compétent. – voir le point II ci-après.

4. *Indexation des montants des subventions (article 8-12-15 de l'arrêté insérant respectivement les articles 20/1-30/1 et 35/1 dans l'arrêté du 1^{er} mars 2007)*

Les montants des parties forfaitaire et variable de la subvention seront indexés en application de la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison de l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du Trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants.

II. Nouvelle méthodologie de gestion des groupes d'appui pour la prévention du surendettement (GAPS)

1. Constat

Il est apparu que la dynamique des GAPS semblait s'épuiser ces dernières années.

Tout en reconnaissant l'importance et l'utilité de cet outil, différents freins ont été relevés (manque de temps ou de moyens, thématiques parfois rigides provoquant assez rapidement un essoufflement, problèmes par rapport à la mobilisation des personnes, freins psychologiques, difficulté de garder une certaine dynamique, etc).

2. Nouvelle méthodologie

Plusieurs solutions ont dès lors été envisagées afin d'encourager le maintien et la création de nouveaux GAPS.

Le rôle des centres de référence dans les GPAS a été renforcé. Concrètement, chaque service de médiation de dettes organisant un GAPS sera porteur de son projet et recevra lui-même sa subvention, mais travaille en collaboration avec le centre de référence qui supervise, coordonne et soutien les projets. Les centres de référence ont été renforcé afin d'apporter un plus grand soutien méthodologique aux GAPS.

En ce qui concerne la subvention, comme renseigné ci-avant, la partie variable sera dorénavant liquidée au cours de l'année de réalisation et non plus l'année suivante. Ceci permet donc au nouveau GAPS de ne plus devoir avancer l'argent sur fonds propres mais de bénéficier directement de la subvention sur la base de prévisions d'animations.

Afin de revaloriser les moyens octroyés, le nombre de séances obligatoires a diminué, pour passer de **10 à 5 séances obligatoires par an** (soit un doublement indirect de la subvention).

Les thématiques ont été élargies. Elles doivent toutefois rester en lien avec le surendettement (ainsi, un projet de plus grande ampleur sur plusieurs séances pourra, par exemple, être envisagé).

Un allègement des charges administratives est également prévu, étant donné que ce sont désormais les centres de référence qui superviseront les GAPS.

Les bonnes pratiques sont aussi encouragées, comme par exemple :

- Réunir plusieurs services pour créer des collaborations et des synergies entre les communes (délocalisation possible du GAPS d'une commune à l'autre) ;
- Donner un nom plus accrocheur, créer un logo (le nom de GAPS est le nom administratif) ;
- Créer des flyers d'informations pour les SMD ;
- Créer de boites à outils thématiques par les centres de référence ;
- Créer/mettre à disposition des listings « animateurs », « animations »,... ;
- Collaborer avec d'autres services/agents : par exemple, des agents d'insertion, mutuelles, etc. ;
- Envisager la fréquentation des GAPS comme un « plus » à encourager en fin de médiation ;
- Inviter les personnes à une séance d'information ;

- Consacrer plusieurs réunions du GAPS à la construction d'un outil commun plutôt que de faire un thème par réunion ;
- Impliquer les bénéficiaires dans la construction du projet, partir de leurs demandes, besoins ou envies ;

Enfin et pour rappel, le public de ces GAPS peut bien sûr dépasser le cadre des personnes en situation de surendettement, dans la mesure où ces groupes ont principalement pour but d'agir dans le cadre de la prévention.

J'invite donc les services agréés qui souhaitent lancer des GAPS à prendre contact avec le centre de référence de leur province.

III. Guidance et gestion budgétaires

Selon les termes de l'article 121, 4° du code wallon de l'action sociale et de la santé, les institutions agréées pour la pratique de la médiation de dettes « s'engagent à proposer une guidance budgétaire librement consentie s'inscrivant dans une optique d'autonomisation de la personne. »

Le commentaire de cette disposition précise que « certaines personnes n'ont, soit jamais acquis les bases d'une bonne gestion budgétaire, soit sont dans une situation telle qu'elles n'arrivent plus à les mettre en pratique. Une aide ou un accompagnement par une guidance budgétaire est donc nécessaire. Toutefois, celle-ci doit avoir toujours pour objectif d'autonomiser la personne et non de se substituer à elle. »

Selon l'étude de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, 90 % des services de médiation de dettes sont en mesure de répondre aux demandes de guidance budgétaire des personnes médiées.

Un intéressant article paru dans CPAS + n°11/2011 permet de bien redéfinir le contour de la guidance budgétaire et la distinction à opérer avec la gestion budgétaire¹. Les éléments qui suivent s'inspirent du contenu de cet article.

1. La guidance budgétaire associée à une médiation de dettes

La guidance budgétaire est une forme d'aide sociale qui a pour objectif d'aider les personnes à accroître la maîtrise de leur budget. Elle vise, dans la mesure du possible, à améliorer les conditions d'existence et le bien-être de ces personnes et/ou à éviter une plus grande précarité. La guidance budgétaire regroupe un ensemble de techniques de travail pour aider à la gestion du budget.

¹ A voir aussi sur cette thématique : « Guidance budgétaire et CPAS ; sur la route », *Echos du crédit et de l'endettement*, n° 34, 2012, p. 12 et s.

Un des principes de la guidance budgétaire est que la personne garde la gestion de son compte et de ses avoirs.

2. La gestion budgétaire

La gestion budgétaire diffère de la guidance budgétaire en ce que ce système permet d'agir au nom de la personne et de réaliser toute ses opérations financières comme l'exécution de ses paiements ou l'enregistrement de ses recettes, tout en évitant de laisser de nouvelles dettes se créer.

Les opérations sont effectuées via des comptes individuels ouverts au nom du bénéficiaire de l'aide et exclusivement gérés par des mandataires désignés. Ces comptes permettent d'éviter des confusions entre les différents budgets.

Ce type de guidance est volontaire et la personne peut y mettre fin à tout moment (ce qui n'est pas le cas s'il s'agit d'un compte de médiation ouvert dans le cadre du règlement collectif de dettes).

L'objectif n'est pas de mettre en place une tutelle budgétaire et de se substituer à la personne sur un long terme. La gestion budgétaire doit s'envisager comme une étape permettant de responsabiliser la personne, de la soutenir, de la motiver, afin qu'elle recouvre sa gestion autonome. **Elle n'a d'intérêt que si on la replace dans le contexte plus général d'une guidance budgétaire avec un accompagnement spécifique en vue d'autonomiser la personne.**

Belfius banque met à la disposition des CPAS ce système de gestion budgétaire.

Deux circulaires des 25 juillet 2006 et 2 avril 2007 recommandent des procédures de contrôle ont été mises en place afin de prévenir les détournements des comptes gestion budgétaire gérés par le CPAS.

3. ASBL agréées en tant que SMD

Dans la mesure où les ASBL agréées en tant que SMD doivent proposer une guidance budgétaire dans le cadre de la médiation de dettes et qu'elles recourent parfois au système de gestion budgétaire, il me semble indispensable qu'elles mettent en place des procédures de contrôle calquées que le modèle pratiqué dans les CPAS et selon la même technique de gestion budgétaire s'il échet.

A l'instar des CPAS, dans l'accomplissement de travail de médiation, de guidance et le cas échéant de gestion budgétaire, l'ASBL agréée pour la pratique de la médiation de dettes assume, en effet, en sa qualité d'employeur, la responsabilité des actes posés.

Ainsi est-il indispensable que ce soit les organes compétents à savoir, le Conseil d'administration de l'ASBL qui admette les dossiers en médiation, en guidance ou en gestion budgétaire.

De la même façon, tout dossier de cette nature sera clôturé par une décision formalisée afin d'y mettre fin.

Enfin, l'ASBL mettra en place un contrôle périodique interne afin de s'assurer de la régularité de la gestion budgétaire.

IV. Code de déontologie et secret professionnel.

1. Respect du secret professionnel

L'ensemble des membres du personnel des CPAS, en ce compris les médiateurs de dettes, sont tenus au secret professionnel en vertu des articles 36 al.3 et 50 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976² et de l'article 458 du Code pénal³.

La mission principale du médiateur de dettes étant d'aider et d'accompagner la personne médiée, il est primordial que tout ce qui lui sera confié, constaté ou appris dans l'exercice de sa profession, soit confidentiel, afin d'instaurer une relation de confiance avec le bénéficiaire de la médiation.

2. Sanctions en cas de non respect du secret professionnel

En raison du caractère d'ordre public du secret professionnel, le médiateur de dettes pourra être soumis à diverses sanctions en cas de divulgation d'informations couvertes par le secret professionnel, et ce, même s'il en a été autorisé par la personne concernée ou s'il l'a fait sans intention de nuire ou en pensant agir pour le bien d'une personne.

Plusieurs types de sanctions sont prévus :

- Pénale : La violation du secret professionnel étant constitutive d'un délit, l'article 458 du Code pénal prévoit un emprisonnement de huit jours à six mois et une amende de cent francs à cinq cents francs pour les dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie et qui les auront révélés.

² **Art 36 al.3.** Les membres du conseil et du comité de gestion de l'hôpital ainsi que toutes les autres personnes qui, en vertu de la loi, assistent aux réunions du conseil, du bureau permanent, des comités spéciaux et du comité de gestion de l'hôpital, sont tenus au secret.

Art. 50. Les dispositions de l'article 36 al.3, et de l'article 37 sont également applicables aux membres du personnel des CPAS.

³ **Art. 458.** Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice (ou devant une commission d'enquête parlementaire) et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent francs à cinq cents francs

- Civile : Le médiateur de dette pourra également engager sa responsabilité civile sur base de l'article 1382 du Code civil si le fait d'avoir divulgué des informations confidentielles a causé un dommage au bénéficiaire de la médiation.
- Disciplinaire : L'article 51 de la loi organique des CPAS stipule que des sanctions disciplinaires peuvent être infligées aux membres du personnel statutaire des CPAS pour infraction à l'interdiction visée à l'article 50. Quant aux contractuels, la violation du secret constitue une faute grave pouvant entraîner un licenciement.
- Procédurale : La preuve obtenue en violation de l'article 458 du Code pénal sera entachée de nullité et ne pourra donc pas être utilisée.

3. Exceptions au respect du secret professionnel

a) Le témoignage en justice ou devant une commission d'enquête parlementaire : dans ce cas, le médiateur sera autorisé à révéler le secret mais n'en aura pas l'obligation. Par témoignage en justice, on entend une déclaration faite sous serment suite à une convocation devant un juge d'instruction ou une juridiction. L'interrogatoire de police ou le témoignage volontaire n'est donc pas visé par l'exception.

b) La dénonciation des crimes et délits prévu par l'article 29 du Code d'instruction criminelle⁴ : il s'agit d'une obligation morale non punie pénalement.

c) L'Etat de nécessité : le médiateur faisant face à un conflit de valeurs pourra, s'il l'estime nécessaire, transgresser la règle en révélant le secret pour sauvegarder un intérêt supérieur à condition que :

- Le médiateur se trouve face à un danger futur grave, certain et imminent.
- Le médiateur, après avoir envisagé toutes les possibilités, n'ait pas d'autres choix que de révéler le secret pour éviter ce danger.

d) Le secret partagé est une des exceptions qui pose le plus problème pour les médiateurs de dettes notamment dans le cadre de leurs relations avec les autres services de l'institution ou les autres institutions sociales.

⁴ Art. 29. Toute autorité constituée, tout fonctionnaire ou officier public, qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquerra la connaissance d'un crime ou d'un délit, sera tenu d'en donner avis sur-le-champ au [procureur du Roi] près le tribunal dans le ressort duquel ce crime ou délit aura été commis ou dans lequel [l'inculpé] pourrait être trouvé, et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs.

En effet, la règle du secret partagé permet au médiateur de communiquer des informations couvertes par le secret professionnel mais cette règle est soumise à des conditions cumulatives strictes :

- L'intéressé doit avoir été informé du partage et doit avoir donné son accord ;
- Le partage doit avoir lieu dans l'intérêt exclusif de l'intéressé ;
- Le partage ne peut concerner que des informations indispensables et nécessaires à la réalisation de sa mission. Dans le cadre de la médiation de dettes, les renseignements pouvant être divulgués sont seuls ceux relatifs à des faits ou des chiffres (situation patrimoniale ou financière du surendetté, ressource et charge) ou relatif à la situation sociale du médié ;
- Le partage du secret ne peut avoir lieu qu'entre personnes soumises au secret professionnel.
- Le destinataire du partage doit exercer une fonction poursuivant les mêmes objectifs. Le secret ne peut dès lors être partagé que dans la cadre d'une collaboration professionnelle.

Or, dans la pratique ces conditions ne sont pas toujours respectées.

En effet, en 2009, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement notait que, dans les institutions où la médiation de dettes n'est pas la seule activité, en raison de l'absence de compartimentage des services, certaines informations sont consultées par tous les travailleurs de l'institution, qu'ils travaillent ou non dans le service de médiation de dettes, ce qui porte atteinte au secret professionnel.

Il arrive aussi que le travailleur social ait une double casquette et s'occupe tant de la médiation de dette que de l'aide sociale de première ligne. Dans ce cas, la déontologie recommande dans la mesure du possible de ne pas prendre en charge ce dossier d'aide sociale.

Dans le même ordre d'idée, je rappelle que la confidentialité des documents relatifs à des dossiers de médiation de dettes et de règlement collectif doit être assurée.

J'invite dès lors chaque institution publique ou privée à vérifier que les précautions sont prises à cet égard.

*

*

*

Les changements portés par le Décret et l'arrêté du Gouvernement wallon permettront, je le pense, d'améliorer le fonctionnement et la qualité des services rendus par les services de médiation de dettes agréés, les groupes de prévention du surendettement, les centres de références et tous les autres acteurs de la lutte contre le surendettement. J'encourage aussi tous les services à collaborer davantage par le biais, par exemple, de convention.

Que ce soit pour la guidance budgétaire, le règlement collectif de dettes ou la prestation de services juridiques, la collaboration entre services agréés est vivement encouragée. Elle est désormais possible entre CPAS mais aussi entre CPAS-ASBL, association chapitre XII,... Cette collaboration peut idéalement se faire par le biais d'une simple convention. Outre des économies d'échelle, elle permet aux plus petits services de se professionnaliser et de profiter de l'expertise d'autres opérateurs.

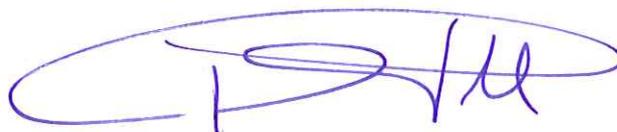
Plus que jamais le rôle des services de médiation de dettes, des centres de références et de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement est essentiel dans un contexte socio-économique difficile.

Je vous invite à porter les informations contenues dans le présente circulaire à la connaissance des agents, travailleurs sociaux, juristes, avocats ou agents administratifs opérant au sein du service de médiation de dettes, du centres de références ou du groupe d'appui pour la prévention du surendettement.

Je ne doute pas de l'investissement des services au quotidien et d'avance les remercie pour le travail qu'ils ont accompli et accompliront.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La Ministre de la Santé, de l'Action
sociale et de l'Egalité des Chances,



Eliane TILLIEUX.