

Namur, le 12 juin 2015

**LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT EN WALLONIE –
RENCONTRE DES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES**



Direction de l'Action sociale



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE
DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ



Déroulement

Introduction

I. Présentation des acteurs

II. La réglementation en vigueur
circulaires
points d'attention

III. Le service d'Inspection
méthodologie
tableau de bord
manuel des inspections

IV. Contrôle des subventions réglementaires
les différents documents à transmettre

V. Questions-réponses

Conclusions & échanges



Introduction – rencontre des services de médiation de dettes

- **Volonté**

 - => des Centres de référence

 - => de l'administration

 - => d'un groupe de CPAS

 - (Charleroi, Huy, La Louvière, Liège, Namur et Verviers)

- **Thèmes et questions**

 - sur la base des préoccupations et des pratiques de terrain des SMD, des Centres de référence et de la DGO5

- **Objectifs visés**

 - connaissance mutuelle

 - écoute constructive des réalités et préoccupations de chacun

 - information claire des rôles de chacun

I. Présentation des acteurs de la lutte contre le surendettement (autorité compétente)

Gouvernement wallon

Rôles : **proposer au Parlement wallon des modifications législatives**
adopter des arrêtés d'exécution
agréer et subventionner les services de médiation de dettes

M. Maxime PREVOT, Ministre de l'Action sociale

M. Robert JAVAUX, Conseiller

M. Pascal DEGAILLIER, Conseiller (Crédit social accompagné)

I. Présentation des acteurs de la lutte contre le surendettement (autorité compétente)

Administration

→ **Service public de Wallonie**

→ **DGO5 (Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé)**

→ **Département de l'Action sociale - Direction de l'action sociale**

Rôles : **exécuter les décrets et arrêtés du Gouvernement wallon**
rédiger les arrêtés ministériels d'agrément et de subvention
encadrer, conseiller et contrôler les services sur le plan de
l'agrément et du subventionnement

M. Stéphane MARNETTE, Directeur général a.i. (11/05/2015)

M. Philippe BROGNIET, Inspecteur général

Mme Christine RAMELOT, Directrice

I. Présentation des acteurs de la lutte contre le surendettement (autorité compétente)

Agents gestionnaires de la matière

- M. Hervé DELHAYE, Agent en charge de la matière
- Mme Catherine OCH, Agent traitant

Juriste

- Mme Catherine RIFFON

Service d'inspection

- M. Gérard TRIBOLET (coordinateur, 5/01/2015)
- Mme Marie-Agnès AUDIN
- M. Abdellah AYAOU
- Mme Marie-Julie DULIEU (4/05/2015)
- Mme Myriam RENQUIN
- Mme Denise VANKERCKHOVEN

I. Présentation des acteurs de la lutte contre le surendettement (autorité compétente)

Répartition géographique actuelle des inspecteurs

Mme Marie-Agnès AUDIN => Province de Hainaut sauf arrondissement de Charleroi

M. Abdellah AYAOU => Province de Luxembourg et arrondissement de Verviers

Mme Myriam RENQUIN => Province de Liège et arrondissement de Dinant

Mme Denise VANKERCKHOVEN => Province de BW + arrondissements de Namur, Philippeville , Charleroi

Mme Marie-Julie DULIEU => à déterminer

Matières : médiation de dettes, maisons d'accueil et maisons de vie communautaire, relais sociaux, services d'insertion sociale, centres de service social, plan de cohésion sociale, plan HP, tuteurs énergie, insertion socioprofessionnelle, plaintes

I. Présentation des acteurs de la lutte contre le surendettement (Wallonie)

Observatoire du crédit et de l'endettement

Centres de référence

- **CRENO (Hainaut)**
- **GAS (Luxembourg)**
- **GILS (Liège)**
- **MEDENAM (Namur)**

- **Verbraucherschutzzentrale (VSZ) via un accord de coopération entre la Wallonie et la Communauté germanophone)**

Services de médiation de dettes agréés (agréés: 15 SMD privés – 203 SMD publics)

Osiris-Credal Plus: crédit social accompagné (marché public)

II. La réglementation en vigueur

Circulaires

Actuellement, de nombreux textes/circulaires viennent compléter la réglementation

- 25/07/2006 prévention des détournements (comptes de tiers)
- 26/03/2007 modifications réglementaires (fiche de suivi, formation, etc.)
- 02/04/2007 prévention des détournements (comptes de tiers)
- 22/02/2008 rôle et intervention du juriste
- 25/04/2008 dossier d'agrément
- 06/10/2009 simplification administrative
- 11/06/2013 réforme de la réglementation
- 21/02/2014 engagement à proposer le RCD

=> Réalisation prochaine d'un texte (circulaire) unique

II. La réglementation en vigueur

Points d'attention : obligations décrétales et réglementaires

Formation spécialisée du juriste

agrément à partir du 1/01/2014 et pour les services agréés au plus tard le 1/01/2017 (dispositions dérogatoires pour les juristes en place au 1/01/2014)

modèle de convention pour les prestations juridiques

S'engager à suivre les procédures en RCD en cas de désignation par le tribunal (pour le 1/01/2017)

Proposer de la guidance budgétaire si nécessaire pour le 1/01/2017

Fiche de suivi depuis le 1/01/2014 (déjà d'application par circulaire)

Notion de travailleur social élargie depuis le 1/01/2014

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

A. Méthodologie

Cinq phases :

1. la planification ;
2. la préparation du contrôle ;
3. le déroulement du contrôle ;
4. après contrôle ;
5. le suivi

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

1. Planification : détermination d'un planning annuel

Le service d'inspection de la DGO5 effectue principalement 2 types de contrôle :

1. demande de subvention : cette année, 2 critères pour la planification
 - Services non contrôlés depuis au moins 2 ans → contrôle;
 - Forte augmentation du nombre de dossiers → contrôle

2. fonctionnement général

A l'avenir, une réflexion est en cours sur :

- la planification : autres critères ou critères supplémentaires (par ex. le risque) ;
- la possibilité de fusionner les deux types de contrôle => 1 seule notification

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

2. Préparation du contrôle

1. Prise de rendez-vous par l'inspecteur (si possible : 1 semaine à l'avance) ;
2. Personnel sollicité pour l'inspection (Dates? Quels membres du personnel?) ;
3. Annonce du type de documents à préparer pour le contrôle

3. Déroulement du contrôle

1. Présentation du déroulement de l'inspection : la façon dont elle va se passer;
2. Le contrôle proprement dit : conditions de travail, pièces justificatives disponibles, etc.
3. Qualité des échanges avec l'inspecteur durant le contrôle dans le cadre des valeurs et missions de la DGO5

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

4. Après le contrôle

1. Débriefing en présence des acteurs concernés par le contrôle ;
2. Les points positifs et/ou à améliorer ;
3. Le conseil et les bonnes pratiques ;

5. Suivi du contrôle

1. Notification : informer l'organisme inspecté des conclusions et remarques ;
2. Tableau de bord : le titulaire de la matière et l'inspecteur assurent le suivi des remarques notifiées

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

B. Le tableau de bord de la DGO5 : définition et objectifs

Le tableau de bord de la DGO5 est un document qui rassemble plusieurs indicateurs

Buts :

1. *piloter les services à travers des indicateurs (regroupés dans un tableau de bord),*
2. *et informer des résultats la hiérarchie ;*
3. *afin de gérer efficacement l'organisation des contrôles*

➔ le tableau de bord doit donner une image synthétique et compréhensible en un coup d'œil de la situation des services de la DGO5

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

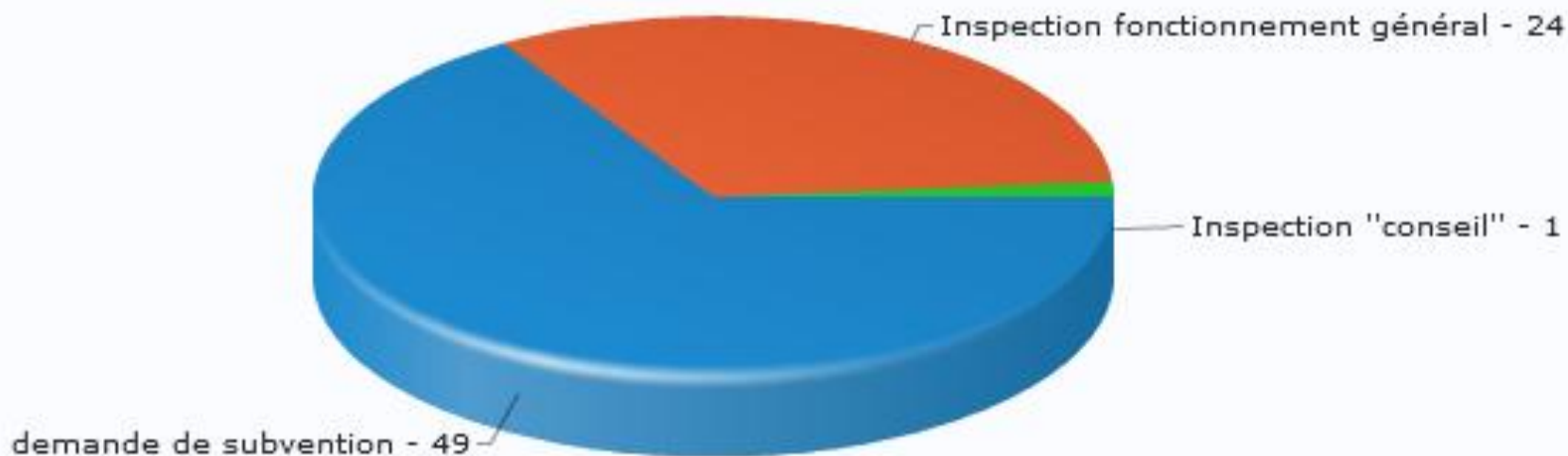
Le tableau de bord de la DGO5 respecte **deux principes** :

- il comporte des indicateurs clés de performance :
 - fiables ;
 - et pertinents ;
 - il est très rapidement lisible : permet une analyse rapide
- ➔ l'idéal est une représentation des indicateurs sous la forme de tableaux, graphiques, camemberts, etc.
- ➔ facilite la lecture et **au besoin permet d'ajuster plus rapidement la trajectoire d'un ou plusieurs indicateurs par le biais de mesures dites correctives**

III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

TYPE DE CONTRÔLE (1^{er} semestre 2015)

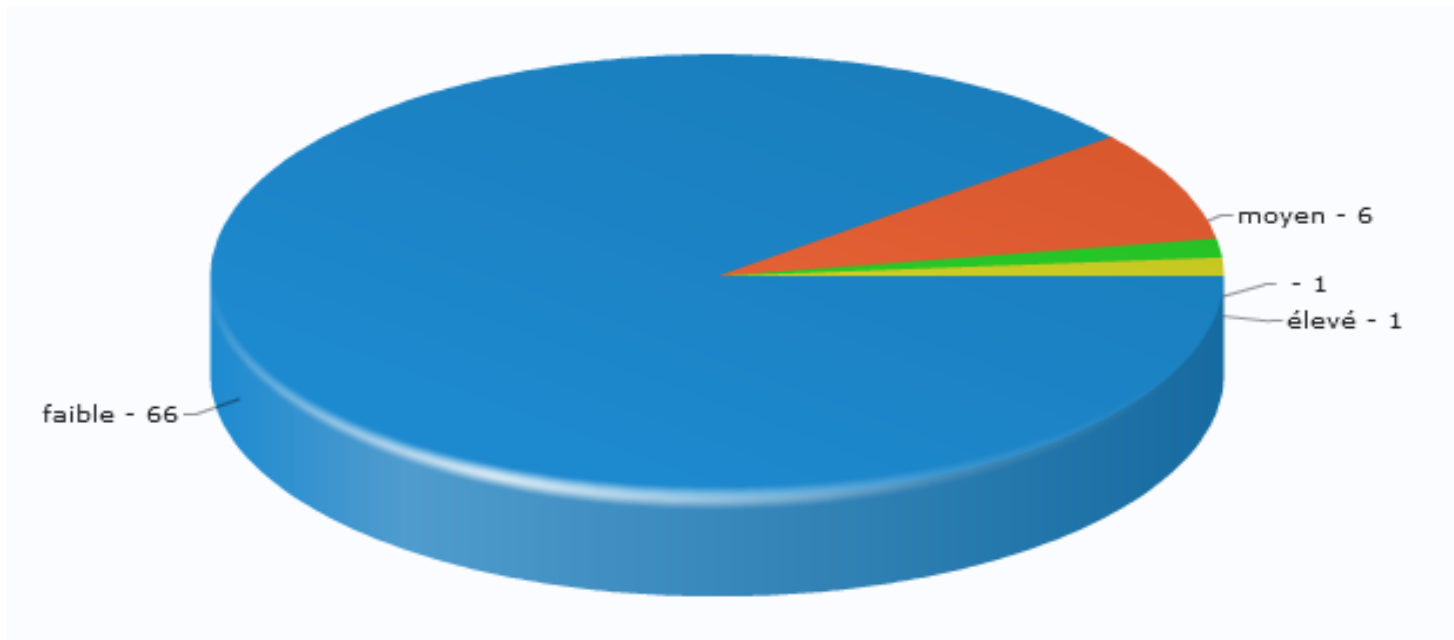
- Demande de subvention : 66,21%
- Fonctionnement général : 32,4%
- Conseil : 1,3%



III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

RISQUE :

- Risque faible: 90,4%
- Risque moyen: 8,2%
- Risque élevé: 1,4%



III. Service inspection: Méthodologie, tableau de bord et manuel

C. Le manuel d'inspection

1. Quand ? Comment ?

- **Quand** : idéalement mise en ligne d'un manuel complet pour fin 2016
- **Comment** : cette mise en ligne sera progressive, càd par matière avec une priorité à la médiation de dettes (→ disponible pour fin 2015)

2. Objectifs

1. Définir les missions valeurs et finalités de l'Inspection de la DGO5 ;
2. Présenter la méthodologie des inspections ;
3. Communiquer le cadre juridique de l'Inspection et les bases légales des matières contrôlées ;
4. Transparence vis-à-vis des partenaires

IV. Contrôle des subventions réglementées

SMD = secteur pilote depuis 2013 (subvention vérifiée en 2014)

Travaux du GT Contrôler autour des thématiques

- Simplifier, harmoniser et dématérialiser les documents
- Améliorer et harmoniser les processus :
contrôler / octroyer / payer
- **Faire évoluer la philosophie du contrôle**
Principe de confiance et harmonisation assurant l'égalité de traitement entre les bénéficiaires
- **Accès aux sources authentiques dans le futur**
- **Augmenter la polyvalence des agents au sein de la DGO5**

IV. Contrôle des subventions réglementées

Le rapport d'activités harmonisé et simplifié ('RASH')

- **Objectif :**

Collecter des données clés pour disposer d'un baromètre des secteurs actifs en action sociale et en santé en Wallonie

- **Etapes :**

- Dresser un état des lieux de l'existant
- Identifier les données nécessaires à la réalisation de l'objectif
- Identifier les données disponibles ailleurs (SMD : formulaire de demande de subvention)
- Définir 5 blocs communs, harmoniser : AGW du 4/12/2014
- Dématérialiser la collecte des données
- Informatiser :
 - Stockage, exploitation, valorisation/analyse des données
 - En connexion avec le signalétique centralisé pour pré-remplissage

IV. Contrôle des subventions réglementées

Contrôle des subventions :

Concrètement, quels documents à transmettre ?

4 documents numériques (excel ou PDF) à envoyer uniquement à l'adresse smd.dgo5@spw.wallonie.be pour le **1^{er} mars** :

1^{re} étape

- Fichier Excel extrait e-Comptes/décompte récapitulatif
- Déclaration sur l'honneur signée
 - => pas de double subvention; frais imputés à la mission
- Rapport d'activités

2^e étape

- Après contrôle par la DGO5 : déclaration de créance

IV. Contrôle des subventions réglementées

Les outils mis à disposition

- Manuel des subventions (information sur les frais admissibles , avances, soldes, procédure de contrôle, récupération...)
- Déclaration sur l'honneur type
- Décompte récapitulatif
- Déclaration de créance type
- Le site <http://socialsante.wallonie.be>; espace professionnel sur lequel les documents seront téléchargeables

V. Questions-réponses

Prestations juridiques – modèle de convention

« Le modèle de convention impose des conditions qui sont difficilement applicables (présence minimale, remplacement du médiateur, visa sur chaque dossier...), notamment en termes de coûts, qu'en est-il ? »

Ce modèle a été rédigé afin de remédier à l'absence de présence et d'interventions qui apparaissait dans de nombreux dossiers de médiation ; il s'agit d'exigences minimales

« Les conditions de prestations exigées du juriste conventionné (temps de travail, remplacement, visa) s'étendent-elles au juriste employé ? »

Oui, le juriste au sein d'un SMD doit respecter les mêmes conditions qui sont imposées par le Code wallon

V. Questions-réponses

Prestations juridiques – modèle de convention

« *Peut-on faire un avenant à la convention juridique existante ou faut-il passer un nouveau contrat ?* »

Il convient de passer une nouvelle convention dans le respect de la réglementation des marchés publics ou, si une convention est en cours, de l'adapter pour la faire correspondre au contenu minimal du modèle de convention (délai d'adaptation: 1/01/2017 – art. 7 du décret du 31/01/2013)

« *Sur quoi porte le visa du juriste ?* »

Le visa porte sur l'ensemble du dossier

V. Questions-réponses

Prestations juridiques – modèle de convention

« A quoi s'engage le juriste en apposant son visa ? »

A prouver qu'il a vu le dossier

« Comment cette obligation de visa sera-t-elle contrôlée par le service d'inspection ? »

En vérifiant que le dossier a été visé par le juriste, quelle que soit la forme du visa

V. Questions-réponses

Prestations juridiques – modèle de convention

« Si l'analyse budgétaire et le listing des dettes sont réalisés l'année précédant le visa du juriste, à quelle date sera comptabilisé le dossier comme étant ouvert : indépendamment du visa ou lorsque le visa sera établi ? »

Indépendamment du visa (notion de dossier traité : dossier ouvert et dossier resté actif)

« Quand le juriste doit-il intervenir : au moment du relevé des dettes, lors de la proposition de plan d'apurement ? »

Idéalement au moment où le dossier est le plus complet, sauf si l'intervention est requise plus tôt

V. Questions-réponses

Obligation de s'engager à suivre les procédures en RCD (01/01/2017)

Pour rappel, l'objectif est d'inviter les services agréés qui ont pratiqué une médiation amiable à continuer celle-ci, le cas échéant, sous couvert du RCD

=> continuité dans la prise en charge

=> valorisation du travail déjà effectué envers une personne

« *Comment peut-on proposer sa désignation comme médiateur ?* »

Au moyen de l'inscription du service sur la liste des candidats médiateurs judiciaires auprès du greffe du tribunal du travail, et par la suite en informant le médié que le service est un des médiateurs possibles en RCD

V. Questions-réponses

Obligation de s'engager à suivre les procédures en RCD (01/01/2017)

« *Peut-on décliner une proposition de désignation comme médiateur ?* »

Oui, pour des raisons objectives et légitimes, par exemple :

- **pour un C.P.A.S., la non-compétence territoriale ;**
- **l'existence d'un litige entre le service et le médié ou le fait que le service ait une créance vis-à-vis du médié ;**
- **le trop grand nombre de dossiers de médiation ou de RCD pris en charge**
- **un cas complexe à renvoyer à un centre de référence**
- **autre raison légitime**

V. Questions-réponses

Obligation de s'engager à suivre les procédures en RCD (01/01/2017)

« Lorsque le Tribunal du travail n'accepte plus de nouveaux médiateurs, comment le SMD peut-il répondre aux exigences du nouveau décret ? »

Dans ce cas il s'agit d'une impossibilité technique

« Y aura-t-il une convention-type pour les CPAS agréés qui décident, pour répondre à cette obligation, de se conventionner avec un autre service qui lui accepte les désignations ? »

Non

V. Questions-réponses

Obligation de proposer une guidance budgétaire (01/01/2017)

« Les services 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. »

- Le service ne doit pas forcément organiser la guidance lui-même : convention possible avec une autre institution qui pratique la guidance budgétaire au sens de la réglementation (il s'agit d'une mission prévue par la Loi organique des CPAS)
- Obligation limitée aux dossiers gérés par le service lui-même ou par le biais d'une convention (ne s'applique pas aux dossiers gérés par exemple par les avocats médiateurs)
- L'objet exact de la guidance et sa durée seront fonction de la situation de la personne. Elle pourra aller de simples conseils à une véritable cogestion des comptes

V. Questions-réponses

Obligation de proposer une guidance budgétaire (01/01/2017)

Guidance budgétaire > < gestion budgétaire

guidance budgétaire :

- démarche volontaire
- la personne conserve la gestion de son compte
- elle peut y mettre fin à tout moment

« Comment prouver que la guidance budgétaire a été proposée aux demandeurs ? »

S'agissant d'une appréciation du SMD dans son suivi de la personne médiée, il lui appartient de choisir la forme la plus adéquate pour le renseigner

V. Questions-réponses

Obligation de proposer une guidance budgétaire (01/01/2017)

« *Quand un service de guidance existe dans un autre service du CPAS, le SMD peut-il réorienter les demandes de guidance vers cet autre service ?* »

Oui (dans le cadre d'une collaboration entre les services)

« *L'inspection peut-elle porter sur la qualité et le contenu de la guidance ?* »

Non, néanmoins mais des conseils peuvent être prodigués par l'inspection si nécessaire

V. Questions-réponses

Les conditions d'agrément

Rappel: l'agrément est désormais à durée indéterminée

« Un service qui conventionne avec un cabinet d'avocats pour le transfert des dossiers de son SMD peut-il garder son agrément si le service effectue toujours le relais entre les demandeurs et l'avocat, établit toujours les statistiques... ? »

Non, la mission légale du service, confiée par la Région wallonne, n'est plus remplie

Attention :

Pour rappel, le financement des CPAS dans le cadre du fonds Energie dépend de *l'agrément du service en médiation de dettes ou du conventionnement avec un service agréé par la Région wallonne* ou avec une personne agréée : si elle est pratiquée par un avocat, un officier ministériel ou un mandataire de justice dans l'exercice de sa profession ou de sa fonction (Code de droit économique)

V. Questions-réponses

Les conditions d'agrément

« Qu'en est-il des conditions d'agrément dans le cadre d'une convention avec une association Chapitre XII : le CPAS pourrait-il déléguer une partie du travail de médiation de dettes à une association Chapitre XII dont il ferait partie, et principalement les RCD ? Pourrait-il dans ce cas garder son agrément ? »

Pour conserver son agrément, le CPAS doit continuer à pratiquer la MD, et justifier qu'il se trouve dans les conditions légitimes pour ne pas proposer lui-même de suivre un RCD

« De quelle subvention pourrait bénéficier l'association Chapitre XII en tant que telle ? Pourrait-elle bénéficier de points APE supplémentaires ? »

La subvention régionale sera attribuée au CPAS membre et non pas à l'association Chapitre XII

Les éventuels points APE supplémentaires sont du ressort de la Ministre wallonne de l'Emploi

V. Questions-réponses

L'agrément

« Les documents relatifs aux conditions d'agrément doivent-ils pouvoir être présentés au service d'inspection ? »

Oui, il s'agit des documents suivants :

- **arrêté ministériel octroyant l'agrément au service**
- **contrat(s) / acte(s) de nomination**
- **diplôme(s) du travailleur social & attestation(s) de suivi de la formation de base**
- **convention éventuelle pour les prestations juridiques**
- **en cas de service conventionné, la convention avec l'(les) autre(s) CPAS**

« *Faut-il prévenir la RW en cas de changement de personnel ?* »

- **Oui (art. 135 du Code réglementaire : Toute modification des données ... est notifiée à l'administration dans les 15 jours de sa survenance)**

V. Questions-réponses

Organisation du service

« Un CPAS peut-il établir une liste d'attente dans le traitement des dossiers de médiation de dettes ? »

« Durant combien de temps un service peut-il ne pas prendre de nouvelle demande en cas de surcharge de travail ? »

Oui, dans le respect du droit des personnes selon la Loi organique des CPAS (prise en charge minimum ; notification de toute décision prise), possibilité de renvoi vers un avocat ou un autre service

=> Possibilité de recours de la personne

« Le CPAS peut-il fixer un nombre maximum de dossiers par équivalent temps plein ? »

Il s'agit d'une question d'organisation interne

V. Questions-réponses

Aide sociale

« *La médiation de dettes est une aide sociale spécialisée et individuelle, mais le SMD reste-t-il facultatif dans un CPAS ?* »

La création d'un SMD est facultative, mais si le service existe les conditions d'agrément doivent être respectées sous peine de retrait d'agrément (+ respect de la Loi organique)

« *Un registre des demandes et un accusé de réception de la demande sont-ils impératifs ?* »

Oui (Loi organique)

« *Faut-il une notification de toutes les décisions (ouverture/clôture) relatives à la médiation de dettes ?* »

Oui (Loi organique)

V. Questions-réponses

Documents justificatifs

« Dans le rapport d'activités, le nombre de dossiers à renseigner en RCD est-il celui pour lesquels une requête est établie ? »

Non, il s'agit du nombre de dossiers en cas de désignation

« Si la facturation interne n'est pas finalisée pour le 1^{er} mars, est-il possible d'exporter l'extraction de la fonction e-Comptes en l'état si les dépenses justifient le subside ? »

Oui

V. Questions-réponses

Les groupes d'appui (GAPS)

Ce sont dorénavant les Centres de référence qui supervisent, valident et soutiennent les projets.

« *Les services organisant un GAPS doivent-ils participer au moins à 2 réunions d'intervision par an ?* »

Oui

« *Quels sont les documents qui doivent être présentés à l'inspection ?* »

La liste des animations validées par les Centres de référence et qui ont été organisées (dates et heures, thématiques, nombre de personnes), et les attestations de présence ou le PV des réunions d'intervision

V. Questions-réponses

La subvention

« *Quels sont les critères de subvention des dossiers, qu'ils soient amiables ou judiciaires, selon qu'ils sont ouverts durant l'année ou restés actifs ? Qu'entend-on par rencontres régulières avec le débiteur ?* »

Notion de dossier traité (art. 144 du Code réglementaire) :

***nouveau dossier* : analyse budgétaire et liste des dettes**

***dossier actif* : interventions reprises dans la fiche de suivi (révision du plan, écrits individualisés, rencontres régulières)**

Les actes posés dans le cadre du RCD sont considérés comme des interventions s'ils répondent aux définitions ci-avant

« *Quels documents sont requis à l'appui de ces critères ?* »

Tous les renseignements indiqués dans la fiche de suivi et les pièces constitutives du dossier si nécessaire

V. Questions-réponses

La subvention

« Qu'en est-il de la comptabilisation d'un dossier clôturé puis ré-ouvert pendant l'année ? »

Il n'est comptabilisé qu'une seule fois

« Qu'en est-il de la comptabilisation du/des dossier/s d'un couple qui s'est séparé durant l'année ? »

Deux dossiers au maximum

V. Questions-réponses

La subvention

« *Qu'en est-il de la comptabilisation de dossiers pour lesquels le service est désigné comme médiateur judiciaire après avoir réalisé une médiation amiable ?* »

Un seul dossier comptabilisé

« *Un dossier est-il subventionnable si l'endettement est constitué uniquement d'une ou plusieurs dette(s) énergétique(s) ?* »

Non car il s'agit d'un dossier de guidance énergétique. La MD suppose d'appréhender la situation globale du médié

« *Faut-il faire apparaître dans la fiche de suivi les informations financières de départ ou celles actualisées au fur et à mesure de l'évolution du dossier* »

A l'ouverture du dossier au moins

V. Questions-réponses

La subvention

« *Quel est l'intérêt, pour les associations privées de devoir réencoder les opérations comptables dans le décompte récapitulatif ?* »

**Il s'agit d'un document qui a été harmonisé pour tous les secteurs au sein de la DGO5 (le montant subsidié atteint suffit)
L'objectif sera dans le futur d'avoir une informatisation encore plus poussée de la transmission des justificatifs**

« *Ne serait-il pas opportun de subsidier différemment (de façon plus conséquente) les dossier RCD qui demandent plus d'énergie dans leur gestion par rapport aux dossiers amiabes ?* »

Ce n'est pas prévu par la réglementation

V. Questions-réponses

Les inspections

« Un rapport d'inspection pourrait-il être systématiquement envoyé au service inspecté de manière à lui permettre d'appréhender objectivement les attentes de la DGO5, disposer de consignes claires quant aux adaptations méthodologique et procédurales requises pour l'avenir et lui donner ainsi qu'à ses autorités des repères fiables ? »

Les conclusions de chaque inspection sont dorénavant notifiées au responsable de l'organisme et un suivi est demandé s'il y a des remarques ;

Cette notification peut également énoncer des recommandations ou conseils à l'attention du service

Pour ce qui concerne la méthodologie et les procédures il s'agit d'une organisation propre au service

V. Questions-réponses

Les inspections

« *Qui doit être présent lors de l'inspection du SMD ?* »

Au minimum le médiateur

« *Le service inspecté dispose-t-il d'une possibilité de recours par rapport à une décision de l'inspection ?* »

Non, un recours peut être introduit auprès du Gouvernement contre une décision prise et formellement notifiée par le Gouvernement ou son délégué ou une autre instance compétente (notification de l'arrêté ministériel)

Une notification d'inspection n'est pas une décision

V. Questions-réponses

Les inspections

« Le paiement (ou non-paiement) de certaines charges par le médié, de la construction du budget, du plan établi par le service peut-il être remis en cause par le service d'inspection ? »

Non, si l'analyse budgétaire a été finalisée par le travailleur social

« Pour chaque dossier, faut-il présenter à l'inspecteur le dossier complet? Ou une farde avec certains documents tels que la fiche de suivi, les courriers aux créanciers, le budget... suffit-elle ? »

Tous les renseignements indiqués dans la fiche de suivi et les pièces constitutives du dossier si nécessaire

=> La fiche de suivi suffit en principe

V. Questions-réponses

Les inspections

« Faut-il avoir le document attestant du contrôle trimestriel des comptes gérés (circulaire prévention contre le détournement) ? Qu'en est-il pour les comptes de médiation judiciaire ? »

Oui pour le document attestant du contrôle trimestriel des comptes gérés

Non pour les comptes de médiation judiciaire (compétence du juge du tribunal du travail)

Conclusions & échanges

- Réglementation, cadre légal >< Autonomie des services
- Traitement adapté aux particularités de chaque situation des médiés
- Contrôles indispensables étant donné le subventionnement en partie variable (nombre de dossiers)
- La priorité et notre objectif commun doivent être le service au public surendetté... en tenant compte des moyens financiers
- Evolution complexe du public des SMD
(indépendants, personnes insolvables, travailleurs pauvres...)
=> complexité croissante du travail des médiateurs

Conclusions & échanges

- La Wallonie est la seule région à accorder des moyens financiers pour la médiation de dettes
- Volonté de maintien du dialogue entre les services de première ligne, les Centres de référence et l'administration

Coordonnées :

Hervé Delhaye – herve.delhaye@spw.wallonie.be – 081/327.324

Catherine Och – catherine.och@spw.wallonie.be – 081/327.378

Secrétariat 081/327.295

Direction 081/327.457

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Coordonnées :

Hervé Delhaye – herve.delhaye@spw.wallonie.be – 081/327.324

Catherine Och – catherine.och@spw.wallonie.be – 081/327.378