

**AIDE ACTION MEDIATION**

Association de droit public régie par la loi du 08.07.76  
Regroupant les CPAS de Amay, Clavier, Engis, Havelange, Héron, Modave, Nandrin,  
Villers-le-Bouillet et Wanze  
Service de médiation de dettes agréé par la Région Wallonne  
Matricule RW/SMD/526  
Place Faniel, 16 à 4520 WANZE  
Tél. : 085/23.60.21 Fax : 085/21.33.23  
Mail : info@aideactionmediation.org

**CONVENTION ENTRE LE SERVICE DE MEDIATION DE DETTES ET LA/LES  
PERSONNE(S) DEMANDEUSE(S) D'AIDE**

**établissant l'étendue du mandat conféré au médiateur de dettes**

Convention entre

L'Association **AIDE ACTION MEDIATION**, située Place Faniel, n°16 à 4520 WANZE

Et

M/Mme.....  
.....

ci-après, le Demandeur.

L'Association met à la disposition des personnes rencontrant des problèmes de surendettement son service de médiation de dettes. Par la présente convention, le soussigné donne mandat exprès à l'association par l'intermédiaire de son employé mandaté pour la mise en place et la gestion de la procédure de médiation jusqu'à la clôture de celle-ci. Ce mandat confère des droits, devoirs et responsabilités auprès de chacune des parties.

**Le Demandeur**

**s'engage à :**

- fournir au service tous les documents et renseignements nécessaires à l'évaluation de la situation ;
- ne pas contracter d'autres obligations financières durant toute la durée du processus d'aide ;
- informer de tout changement ayant un impact sur la situation financière ;
- respecter et effectuer sous sa/leur seule responsabilité les remboursements conformément au plan d'apurement établi ;
- respecter les rendez-vous pris avec le service et s'impliquer entièrement et loyalement dans le processus de médiation.

**reconnait :**

- qu'il a été informé explicitement de ses/leurs droits concernant notre politique de gestion des données en conformité avec le RGPD en vigueur ;
- qu'il a été avisé de toutes les conséquences de la procédure adoptée qu'elle soit amiable ou judiciaire.
- que le Service lui a proposé une guidance budgétaire en lui expliquant les conditions de sa mise en œuvre.

**mandate** le médiateur afin de :

- lui transmettre toutes informations utiles en matière de crédit et de surendettement ;
- tenter de redresser la situation financière du Demandeur tout en lui permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine ;
- examiner la légalité des engagements pris sur base d'un dossier préalablement établi par le Demandeur ;
- prendre contact avec les débiteurs de revenus afin d'obtenir des informations sur le montant des ressources, les coordonnées exactes des débiteurs et saisies éventuelles en cours ;
- prendre contact avec les différents créanciers en vue d'obtenir des décomptes, contrats de crédit, cessions de créance, informations sur d'éventuelles saisies ;
- négocier un plan de paiement sur base d'une situation budgétaire établie avec le Demandeur ;
- le cas échéant, introduire en mon nom une requête conforme à l'article 1675/4 du Code judiciaire via la plateforme Justrestart pour être admis à la procédure de règlement collectif de dettes ;
- traiter le dossier dans le respect du secret professionnel et communiquer si nécessaire aux assistants sociaux des CPAS, des données à caractère personnel (budget, preuves de ressources,...) qui pourraient s'avérer utiles à la réalisation de la médiation et/ou l'obtention d'une aide sociale, et ce dans l'intérêt du Demandeur ;
- transmettre aux travailleurs compétents du C.P.A.S. où la demande a été introduite par le Demandeur, l'évolution du dossier et notamment : la bonne ouverture d'un dossier de médiation de dettes, le dépôt d'une requête en règlement collectif de dettes, la clôture du dossier et ses raisons ;
- transmettre le budget établi au service du C.P.A.S. auprès duquel le Demandeur a introduit une demande d'aide sociale pour autant que ce service le sollicite ;
- respecter dans la mesure du possible les souhaits du Demandeur ;
- orienter vers les services compétents en ce qui concerne les aspects liés à leur activité d'indépendant.

En cas de désaccord entre le Service de Médiation de dettes et le Demandeur, celui-ci pourra s'adresser, dans le respect de l'article XIX.25, §1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> du Code de droit économique, au Directeur général dont les coordonnées sont les suivantes : [pablo.salazar@aideactionmediation.org](mailto:pablo.salazar@aideactionmediation.org).

Avant d'entamer ou de poursuivre la médiation de dettes amiable, le médiateur de dettes amiable divulgue tout conflit d'intérêts envers le débiteur.

En pareille hypothèse, ces derniers déclarent expressément que le conflit d'intérêts ne compromet pas l'indépendance du médiateur conformément à l'article XIX.22 du CDE.

Si un litige doit être porté devant le Tribunal, l'association propose de conseiller et/ou d'orienter au mieux le Demandeur.

Toute fausse déclaration peut conduire à l'arrêt immédiat de la médiation.

La présente convention prend cours dès sa signature et prend fin :

- de commun accord ;
- à la demande de(s) intéressé(s), moyennant l'envoi d'un simple courrier/mail au service ;
- à l'initiative du service, en cas de non-respect des engagements pris par le Demandeur.

Dès la clôture du dossier, le service se réserve un délai d'un mois, avant d'en aviser les différents créanciers.

## LU ET APPROUVE

Fait en double exemplaire à Wanze, le

Signature(s) du/des demandeur(s)

POUR L'ASSOCIATION,

Le gestionnaire,

Le Directeur général,

Le Président,

P. SALAZAR

P. SEREXHE

## AIDE ACTION MEDIATION

Association de droit public régie par la loi du 08.07.76  
Regroupant les CPAS de Amay, Clavier, Engis, Havelange, Héron, Modave, Nandrin,  
Villers-le-Bouillet et Wanze  
Service de médiation de dettes agréé par la Région Wallonne  
Matricule RW/SMD/526  
Place Faniel, 16 à 4520 WANZE  
Tél. : 085/23.60.21 Fax : 085/21.33.23  
Mail : [info@aideactionmediation.org](mailto:info@aideactionmediation.org)  
BCE : 0260.149.347

## Politique de confidentialité

---

L'association Aide Action médiation met tout en œuvre pour assurer un traitement sécurisé de vos données et ainsi respecter votre vie privée conformément à la législation belge en la matière (Règlement Général sur la Protection des Données). Toutes les informations personnelles que vous fournissez (par mail, téléphone ou via des formulaires papier) sont ainsi traitées de manière tout à fait confidentielle.

La base de licéité du traitement est la convention que vous avez signé avec l'association Aide Action Médiation et l'obligation légale par la loi du 12/06/1991 relative au crédit à la consommation et le décret wallon du 07/07/1994 et ses arrêtés d'exécution. La finalité du traitement est la médiation de dettes tel que convenu dans cette convention.

### Quelles sont les données traitées par AAM ?

- Identification personnelles, Identification publics et Détails personnels
- Numéro de Registre National
- Données relatives à la remédiation médicale
- Identification financières, Moyens financiers, Dettes, dépenses
- Solvabilité, Emprunts, hypothèques et crédits
- Aide financière
- Détails relatifs aux assurances
- Détails relatifs à la pension
- Transactions financières
- Activités professionnelles
- Habitudes, Style de vie
- Possessions
- Plaintes, incidents ou accidents
- Mariage ou forme actuelle de cohabitation
- Historique marital
- Détails sur les autres membres de la famille ou du ménage
- Activités de loisirs et intérêts
- Affiliations (autres que professionnelles, politiques ou syndicales)
- Données judiciaires concernant les condamnations et peines
- Données judiciaires concernant des mesures judiciaires
- Données de location
- Caractéristiques du logement
- Curriculum académique
- Historique financier des études
- Qualifications professionnelles
- Expérience professionnelle
- Emploi actuel
- Carrière
- Médecine du travail
- Salaire

## **Comment vos données sont-elles récoltées, stockées et protégées ?**

Tout au long du processus de médiation, ces données sont récoltées et mises à jour au cours de nos entretiens et majoritairement communiquées par vos soins aux agents de notre service. Ces données sont également récoltées en votre présence auprès de vos créanciers, du CPAS et d'institutions publics (S.P.F. Finances, Banque Nationale Belge, BDE...) grâce à la lecture de votre carte d'identité électronique ou avec votre accord auprès du Bureau de l'Enregistrement et des Domaines. Vos données sont conservées 10 ans.

## **Comment vos données sont-elles utilisées et transmises ?**

Les données que nous collectons nous permettent de fournir, gérer et coordonner les démarches administratives inhérentes au traitement de votre dossier de médiation. Celles-ci nous permettent également de vous informer des avancées de la procédure de médiation. Elles peuvent être communiquées aux travailleurs sociaux, moyennant votre accord, pour l'obtention d'une aide sociale, d'un droit à activer ou dans le cadre de votre gestion et/ou guidance budgétaire en collaboration avec notre service.

Les données sont également rassemblées dans un fichier statistique et présentées aux inspecteurs du SPW à des fins de subsidiation. Ceux-ci peuvent également demander l'accès à votre dossier complet (version papier et informatique) à des fins de contrôle (Circulaire unique 13/10/2017 relative à la médiation de dettes).

A des fins statistiques de publication ou de présentation auprès du CA (Conseil d'administration) et de l'AG (Assemblée générale), ce fichier sans données à caractère personnelles est également diffusé sous forme de tableaux et/ou graphiques.

Les données peuvent également être envoyés vers votre employeur ou relations de travail, des services publics la justice et services de police, les instances de la sécurité sociale, les banques et compagnies d'assurances et/ou vos créanciers si cela est nécessaire pour les finalités de la convention de médiation de dettes.

Les données ne sont en aucun cas communiquées à des tiers ou à des fins commerciales sauf votre accord exprès au préalable, et ce, uniquement pour ce qui est strictement nécessaire à la gestion de votre dossier.

Cette politique de confidentialité vous est proposée au moment de l'introduction de la demande.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données par e-mail à [dpd@aideactionmediation.org](mailto:dpd@aideactionmediation.org) ou par courrier à l'adresse :

Au délégué à la protection des données  
Aide Action Médiation  
Place Faniel, 16  
4520 Wanze

Consultez le site de l'Autorité de Protection des données, <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>, pour plus d'informations sur vos droits. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits en matière de protection de données ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation sur ce site, par courrier à l'adresse Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ou par courriel au [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)