



**Service public de Wallonie Intérieur et Action sociale**  
**Département de l'Action sociale**  
Direction de l'Action sociale

## RAPPORT D'INSPECTION

### SERVICES DE MEDIATION DE DETTES

Code wallon de l'Action sociale et de la Santé : articles 118 à 130/1  
Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé : articles 133 à 182

#### **Concerne :**

CPAS de  
Service de Médiation de dettes - RW/SMD/

#### **Objet :**

Fonctionnement général du service et  
demande de subvention 2020 - année de référence 2019

**Date de l'inspection :** Cliquez ici pour entrer une date.

**Inspecteur/trice :** Choisissez un élément.

**Accompagnateur/trice :** Choisissez un élément.

**Personne(s) rencontrée(s) :**

(Nom, prénom, fonction)

- .....
- .....
- .....

Date d'agrément initial : \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_

Dernière visite d'inspection : \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_

Remarques et recommandations formulées lors de la dernière visite d'inspection	Réponses apportées

# I. INSTITUTION

## 1. Représentants légaux et statuts

Pour les C.P.A.S. :

- Président(e) :
- Directeur(rice) général(e) :
- Directeur(rice) financier(ière) :

Pour les A.S.B.L. :

Date de la dernière modification statutaire :

- Président(e) :
- Secrétaire :
- Trésorier :

L'A.S.B.L. respecte-t-elle le Décret « mixité » ? Composition au maximum de 2/3 de personnes de même genre (Décret du 9 janvier 2014 destiné à promouvoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les conseils d'administration des organismes privés agréés par la Région wallonne) - entrée en vigueur le 28/01/2014, délais de mise en conformité différents selon agrément.

oui  non

Si non, pour quel(s) motif(s) :

.....  
.....

## 2. Adresse et coordonnées du siège et le cas échéant des sites décentralisés

	Adresse	Téléphone
Siège social du CPAS, de l'ASBL		
Service de médiation de dettes		
Sites décentralisés		

### 3. Conventions

Service conventionné avec d'autres C.P.A.S. :

oui  non

Conventions présentées lors de l'inspection :

oui  non

Convention dans le cadre du Plan Marshall :

oui  non

Remarques éventuelles :

## II. PERSONNEL

### 1. Travailleur social

- 1.1. L'institution affecte à la médiation de dettes, au moins, un travailleur social disposant d'une formation spécialisée (ou d'une dérogation - avant 2007 : expérience utile de 3 ans dans le domaine du surendettement) :

oui  non

Nom et prénom, diplôme, statut, volume de travail :

-

-

- 1.2. Diplômes, attestations, contrats ou actes de nomination présentés lors de l'inspection :

oui  non

- 1.3. Diplômes, attestations, contrats ou actes de nomination conformes pour les documents présentés :

oui  non

- 1.4. Disposition prise en cas d'absence du médiateur :

### 2. Juriste

- 2.1. L'institution occupe un licencié (master) en droit qui dispose d'une formation spécialisée (ou avant le 1/1/2014 d'une attestation du bâtonnier justifiant l'expérience utile de 3 ans dans le surendettement) :

oui  non

Nom et prénom, diplôme, statut, volume de travail :

-

- 2.2. L'institution est conventionnée avec un Docteur, licencié ou maître en droit qui dispose d'une formation spécialisée (ou avant le 1/1/2014 d'une attestation du bâtonnier justifiant l'expérience utile de 3 ans dans le surendettement) :

oui  non

Nom et prénom :

- 2.3. L'institution est conventionnée avec le Barreau :

oui  non

- 2.4. Autre type de convention (s'il y a lieu) :

- 2.5. Diplôme, convention, attestation présentés lors de l'inspection :

oui  non

- 2.6. Documents conformes :

oui  non

2.7. Permanence au siège du Centre :

2.8. Le nombre d'heures minimum est-il respecté : oui  non

2.9. Intervention et visa du juriste dans les dossiers de médiation de dettes :

### **3. Personnel administratif**

3.1. Du personnel administratif est-il mis à disposition du service de médiation de dettes :

oui  non

-

3.2. Type de tâches effectuées :

- ◆
- ◆
- ◆

### III. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### 1. Accessibilité du service

- 1.1. Plage horaire de permanence sans rendez-vous :
- 1.2. Plage horaire pour les rendez-vous :
- 1.3. Délai moyen d'attente pour être reçu en médiation de dettes :

#### 2. Dossier actualisé

- 2.1 Existence d'un dossier actualisé composé des pièces relatives à l'agrément du SMD : oui  non
- 3.2. Dossier complet : oui  non

Remarque :

#### 3. Décisions et notifications

- 3.1. Information au Conseil de l'Action sociale (CPAS) / Conseil d'administration (ASBL) des dossiers pris en charge par le SMD : oui  non
- Notification des décisions en médiation de dettes : oui  non

#### 4. Dossiers sociaux et suivi individualisé

- 4.1. Convention  
Signature d'une convention avec le(s) médié(s) : oui  non
- 4.2. Guidances budgétaires  
La personne est-elle informée de la possibilité de bénéficier d'une guidance budgétaire : oui  non
- Nombre de situations suivies en 2019 :
- 4.3. Gestions budgétaires  
Des gestions budgétaires sont-elles également assurées dans le cadre de la médiation de dettes : oui  non
- Nombre de situations suivies en 2019 :
- Création d'une Commission de contrôle des dossiers en gestion budgétaire : oui  non

Composition de la commission :

-

-

Fréquence des contrôles :

Existence d'un PV : oui  non

4.4. Courriers :  
Signature des courriers par les personnes habilitées : oui  non

Existence d'une délégation de signature : oui  non

4.5. Fiches de suivi :  
Fiches de suivi à jour à la date de l'inspection : oui  non

4.6. RCD :  
Rédaction de requêtes : oui  non

Nombre de demandes de rédaction en 2019 :

Désignation médiateur judiciaire : oui  non

Nombre de désignations en 2019 :

## **5. Moyens matériels**

5.1. Salle d'attente : oui  non

5.2. Local réservé à la médiation de dettes : oui  non

5.3. Confidentialité des entretiens : oui  non

5.4. Equipement informatique : oui  non

5.5. Logiciel spécifique de médiation de dettes : oui  non

## **6. Groupe d'appui et de prévention du surendettement (GAPS)**

Un GAPS est-il organisé par le service : oui  non

## **7. Formations continuées**

Le personnel suit-il des formations continuées : oui  non

## IV. DEMANDE DE SUBVENTION

### 1. Personnel

Personnel affecté à la médiation de dettes en 2019 : ... ETP.

Nom et prénom, diplôme, statut, volume de travail :

Médiateurs :

-  
-

Juriste :

-

Personnel administratif :

-

### 2. Dossiers

- ◆ Nombre de dossiers ouverts et/ou traités en 2019 et communiqués par le service agréé via le formulaire de demande de subvention : .... dossiers.
- ◆ Nombre de dossiers communiqués lors de l'inspection : .... dossiers.  
(Explication si chiffre différent de la demande de subside.)
- ◆ Nombre de dossiers contrôlés par le service d'inspection :

Echantillon :

non  → contrôle de tous les dossiers, soit ... dossiers ;

oui  → ... dossiers à contrôler (= ... % de .... dossiers avec un minimum de ....).<sup>1</sup>

- ◆ Nombre de dossiers supprimés par le service d'inspection (motifs) : ....  
- ..... ;  
- ..... .
- ◆ Nombre de dossiers retenus par le service d'inspection : ... dossiers.

<sup>1</sup> Explication de l'échantillonnage : le nombre de dossiers contrôlés lors des inspections est déterminé de la façon suivante :

Nombre de dossiers renseignés par le service agréé	Nombre de dossiers contrôlés
1 à 250	30% des dossiers avec un minimum de 30 dossiers
251 à 500	20% des dossiers avec un minimum de 75 dossiers
Plus de 501 dossiers	10% avec un minimum de 125 dossiers

Remarque : si 15% des dossiers contrôlés ont été supprimés, alors tous les dossiers seront contrôlés.

### 3. Formations continuées

- ♦ Nombre de demi-journées renseignées dans la demande de subvention : ...
- ♦ Nombre de demi-journées retenues par le service d'inspection : ...

Explication :

- ♦ Nombre d'ETP affectés en 2019 renseignés dans la demande de subvention : ...
- ♦ **Nombre d'ETP affectés en 2019 retenus par le service d'inspection : ...**

Explication : cf. point III.1

### 4. GAPS

- ♦ Nombre de GAPS ayant organisé au moins 5 animations en 2019 renseignés dans la demande de subvention : ...
- ♦ Participation aux journées d'intervision organisées par le Centre de référence :  
oui  non
- ♦ Nombre d'animations organisées en 2018 : ...
- ♦ **Nombre de GAPS ayant organisé au moins 5 animations en 2019 retenus par le service d'inspection : ...**
- ♦ **Nombre de GAPS qui seront créés, organisant au moins 5 animations en 2020 : ...**

### 5. Sites décentralisés

- ♦ Nombre de sites décentralisés renseignés dans la demande de subvention :  
*(Uniquement Associations Chapitre XII, ASBL et CPAS pilote lié par convention à un ou plusieurs CPAS.)*
- ♦ **Nombre de sites décentralisés retenus par le service d'inspection : ...**

<b>Subvention année 2020</b>	
<b>Partie variable - Pour l'année de référence 2019</b>	
Dossiers	<p>Nombre de dossiers communiqués :</p> <p><b>Nombre de dossiers retenus :</b></p> <p>Motif : ... dossiers supprimés pour .....</p>
Formations continuées	<p>Nombre de demi-journées communiquées :</p> <p><b>Nombre de demi-journées retenues :</b></p> <p>Motif :</p>
	<p>Nombre d'ETP affectés en 2019 :</p> <p><b>Nombre d'ETP retenus en 2019 :</b></p> <p>Motif :</p>
GAPS	<p>Nombre de GAPS ayant organisé au moins 5 animations en 2019 communiqués :</p> <p><b>Nombre de GAPS ayant organisé au moins 5 animations en 2019 retenus :</b></p> <p>Motif :</p>
	<p><b>Nombre de GAPS qui seront créés, organisant au moins 5 animations en 2020 :</b></p>
Sites décentralisés	<p>Nombre de sites décentralisés communiqués :</p> <p><b>Nombre de sites décentralisés retenus :</b></p> <p>Motif :</p>