

**Objectif général:** Conseiller au sein d'un service de médiation de dettes, des personnes en difficultés financières et intervenir en tant que médiateur auprès de créanciers afin de trouver une solution amiable et/ou prévenir les situations d'endettement.

*Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).*

## ACTIVITÉS

- Accueillir les demandeurs/bénéficiaires d'une médiation de dettes et leur dispenser des conseils
- Établir et ajuster un plan de remboursement amiable de dettes
- Assurer le suivi administratif des dossiers
- Participer à la concertation multidisciplinaire de l'organisation
- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille les bénéficiaires, s'entretient avec eux et clarifie la demande (ex. défaut de paiement, surendettement, gestion budgétaire quotidienne);
- Recueille et vérifie les informations/données utiles (ex. légalité des créances, situation financière/familiale/professionnelle et psychosociale) auprès du bénéficiaire et/ou d'intervenants externes (ex. administrations, CPAS, créanciers);
- Informe le bénéficiaire de ses droits, ses responsabilités et ses obligations (ex. communication des pièces requises);
- Conseille et guide le bénéficiaire dans la gestion quotidienne de ses revenus et dépenses (ex. mise en place d'ordres permanents, conservation des pièces justificatives, étalement de factures).
- Analyse la situation économique et sociale du bénéficiaire (ex. inventaire des dettes/revenus, échéances des dettes, relevé des aides sociales);
- Intervient en tant que médiateur et établit un plan de remboursement amiable avec le bénéficiaire : se concerta avec le bénéficiaire et les créanciers au sujet d'une stratégie de remboursement (ex. négocie des délais de paiement, demande des réductions d'intérêts);
- Évalue régulièrement la situation du bénéficiaire, l'accompagne et le soutient, cherche des solutions appropriées (ex. nouvelles dettes à inclure, demande de suspension d'une dette) et l'oriente le cas échéant vers d'autres services (ex. CPAS, service de santé mentale, maison médicale);
- Le cas échéant, aide le bénéficiaire, avec son accord, à introduire une requête en règlement collectif de dettes auprès de la juridiction compétente.
- Crée et met à jour le dossier du bénéficiaire;
- Rédige des courriers et établit des documents (ex. rapports, mises en demeure, demandes d'informations/de documents) concernant le suivi du dossier.
- Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des bénéficiaires et les dossiers sont discutés afin de définir un plan d'accompagnement global.
- Accompagne et soutient le bénéficiaire lors de rencontres (ex. avec des parties prenantes, avocat);
- Participe à des activités et/ou à des projets spécifiques en lien avec les missions de l'organisation (ex. activités de prévention/sensibilisation, accueil de 1ère ligne de demandeurs/bénéficiaires, animations en institutions).

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des problématiques liées à (au) l'(sur)endettement et la législation y afférent;
  - A une connaissance approfondie en gestion budgétaire;
  - A une connaissance approfondie des procédures de médiation de dettes;
  - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Conseille les bénéficiaires sur leurs droits, devoirs et responsabilités;
- Echange des informations avec des intervenants externes;
- Assure la médiation entre les différentes parties pour parvenir à une solution amiable.

### Résolution de problèmes

- Identifie les dettes et les sources de revenus des bénéficiaires, discute du plan de remboursement avec toutes les parties concernées;
- Assure la médiation de manière indépendante entre les différentes parties;
- Cherche des solutions aux problèmes d'ordre économique et budgétaire des bénéficiaires.

### Responsabilité

- S'assure que le bénéficiaire communique ou mette à disposition les informations et documents nécessaires;
- Etablit le plan de remboursement et exécute les tâches dans le respect des procédures de l'organisation, de la législation et des réglementations;
- Se charge de la constitution et du suivi du dossier de médiation de dettes;
- Vérifie le respect des délais de traitement des dossiers en cours et notifie si nécessaire les personnes concernées.

### Facteurs d'environnement

- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.