



# MANUEL DE LA PLATEFORME DE COMMUNICATION

Conditions et fonctionnement de la CPC

14 septembre 2021

## **Table des matières**

1.	La plateforme de communication (CPC).....	3
1.1.	De quoi s'agit-il ? .....	3
1.2.	De qui s'agit-il ? .....	3
1.3.	Contact .....	4
2.	Adhésion et application.....	4
2.1.	Pour le CPAS .....	4
2.2.	Pour l'huissier de justice.....	4
3.	Enregistrement d'un nouveau client par le CPAS.....	5
3.1.	Première étape : connexion à la CPC.....	5
3.2.	Deuxième étape : enregistrer un nouveau client sur la CPC .....	6
3.3.	Troisième étape : création d'un dossier .....	8
4.	Utilisation de la CPC.....	9
4.1.	L'écran d'accueil pour le CPAS et l'huissier de justice .....	10
4.2.	Recherche d'un client enregistré/débiteur .....	10
4.3.	Consulter l'état du dossier .....	11
4.4.	Entreprendre des actions dans un dossier .....	11
4.5.	Plan d'apurement .....	12
4.6.	Clôture du dossier.....	13
4.7.	Coût et tarif .....	13
5.	FAQ .....	14
5.1.	Le débiteur/client peut-il à tout moment demander que le dossier soit supprimé en son nom et « oublié » ? .....	14
5.2.	Qu'en est-il des personnes qui ont un dossier auprès du CPAS alors que l'huissier de justice constate que la personne n'a pas réellement besoin d'une aide à l'endettement ? .....	14
5.3.	L'huissier de justice peut-il répondre à un e-mail reçu via la plateforme et celui-ci apparaît-il automatiquement dans le dossier ? .....	14
5.4.	Quand la CNHB doit-elle intervenir dans le cadre d'un dossier ?.....	14

## 1. La plateforme de communication (CPC)

### 1.1. De quoi s'agit-il ?

La plateforme de communication (CPC) est l'application web qui permet aux CPAS et aux huissiers de justice, avec le consentement de la personne concernée, d'échanger des informations sur sa dette impayée. Cela permet de regrouper les dettes connues en un seul dossier, afin que le CPAS puisse mettre en place un trajet d'aide à l'endettement approprié et ainsi éviter que ces dettes ne s'accumulent et atteignent un niveau insurmontable.

La Chambre nationale des huissiers de justice de Belgique (CNHB) gère la plateforme et offre ce service gratuitement à tous les huissiers et à tous les CPAS. A cette fin, un protocole/accord est conclu entre la CNHB et le CPAS ou l'huissier de justice concerné.

### 1.2. De qui s'agit-il ?

La CPC offre principalement une solution aux personnes qui sont confrontées à des problèmes financiers graves et structurels mais dont le montant d'endettement exact n'est pas clair, souvent tant pour eux que pour l'assistant social – médiateur de dettes.

En outre, la plateforme de communication n'est rien de plus - mais certainement rien de moins - que la traduction numérique et sécurisée du 21<sup>e</sup> siècle et la mise à niveau du flux d'informations entre les CPAS et les huissiers de justice, par lequel les téléphones et les courriels sont échangés dans le cadre des dossiers de dette.

La plateforme de communication permet aux CPAS et aux huissiers de justice affiliés d'échanger de manière proactive et structurée des informations sur la situation d'endettement des citoyens qui se présentent au CPAS. L'objectif est d'obtenir un aperçu unique de toutes les dettes connues avant de lancer un plan d'apurement de dettes sur mesure.

#### Plus précisément :

- 1/ Le CPAS enregistre le citoyen sur la plateforme, avec le consentement de ce dernier.
- 2/ Les huissiers connus sont contactés par le biais de la CPC afin de communiquer leurs créances (par un téléchargement sur la CPC via un lien dans le courriel).

3/ Les huissiers de justice qui ont rejoint la CPC (« huissiers de justice enregistrés ») ou qui souhaitent charger un dossier particulier s'engagent à suspendre leurs recouvrements pendant une période de 3 mois afin que le CPAS ait le temps d'évaluer le dossier en question.

4/ Le CPAS élabore un plan d'apurement global et a une vue d'ensemble via la plateforme. Les huissiers de justice enregistrés ne voient que leurs dossiers sur la CPC. Les huissiers de justice enregistrés ou participants reçoivent les paiements partiels et respectent le plan de paiement.

5/ Le CPAS clôt le dossier : par exemple, lorsqu'il met fin à son assistance (le remboursement est en cours et le suivi n'est plus nécessaire), lorsque le citoyen entre dans un statut formel tel que le règlement collectif de dettes (RCD) ou l'administration provisoire, lorsque la personne ne coopère/ ne paie plus, ...

### 1.3. Contact

Pour les questions techniques, veuillez contacter le helpdesk : [helpdesk@nkgb-cnhb.be](mailto:helpdesk@nkgb-cnhb.be)

Pour toute autre question, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : [cpc@nkgb-cnhb.be](mailto:cpc@nkgb-cnhb.be)

## 2. Adhésion et application

### 2.1. Pour le CPAS

Seuls les CPAS peuvent créer un dossier sur la CPC, à condition qu'ils aient signé le protocole (voir la fin du manuel) avec la CNHB et que le débiteur/client ait donné son consentement préalable et explicite au CPAS pour l'enregistrement sur la CPC et pour le partage de ses données.

Une fois le protocole complété, signé et scanné, le CPAS enverra ce document par courrier électronique à la CNHB via [cpc@nkgb-cnhb.be](mailto:cpc@nkgb-cnhb.be). Les données seront traitées, après quoi les personnes au droit d'accès au sein du CPAS pourront se connecter à la CPC ([cpc.nkcn-cia.be](mailto:cpc.nkcn-cia.be)) via l'e-ID.

### 2.2. Pour l'huissier de justice

Un huissier de justice ne peut pas enregistrer lui-même une personne ou créer un dossier sur la CPC.

Après une invitation du CPAS, l'huissier de justice peut indiquer qu'il veut (uniquement) collaborer sur le dossier en question et télécharger ses créances. Il accepte dès lors de suspendre l'exécution pendant 3 mois afin que le CPAS dispose de suffisamment de temps pour établir un plan d'apurement global.

L'huissier de justice qui souhaite participer activement à ce mode de recouvrement peut signer un accord d'adhésion avec la CNHB (via le CIA). Le responsable CIA de chaque étude doit accorder explicitement aux collaborateurs les droits d'utilisation de cette plateforme (comme dans le cas du FCA, RN, etc.). Chaque huissier de justice affilié pourra également consulter la CPC de sa propre initiative ainsi qu'ajouter de nouveaux dossiers.

### 3. Enregistrement d'un nouveau client par le CPAS

L'enregistrement d'un nouveau client se fait en trois étapes :

- Première étape : le collaborateur du CPAS se connecte à la CPC ;
- Deuxième étape : enregistrement d'un nouveau client sur la CPC ;
- Troisième étape : création d'un nouveau dossier sur la CPC.

#### 3.1. Première étape : connexion à la CPC

Le CPAS désigne à cet effet un référent dans le protocole (nom, qualité, coordonnées et numéro de registre national).


Grâce à l'application web gratuite [www.cpc.nkcn-cia.be](http://www.cpc.nkcn-cia.be), cet employé (et les collègues qu'il inscrit sur la plateforme comme ayant droit d'accès) obtient un accès électronique sécurisé à la CPC.

## BIENVENUE SUR LA CPC

Ici, vous pouvez ajouter les fichiers que vous avez concernant certains débiteurs et entreprendre une action.

Via ce site web, vous pouvez télécharger de nouveaux fichiers, transmettre des informations et nous contacter.

Connectez-vous immédiatement avec votre eID.



Se connecter avec l'eID

### 3.2. Deuxième étape : enregistrer un nouveau client sur la CPC

Un nouveau client peut être enregistré comme suit :

**Nouvel enregistrement**

NRN

Nom  Prénom

Sexe  Date de naissance

**Coordonnées**

Rue  N°  Boîte

Code postal  Ville

**Contact**

Téléphone  Adresse e-mail

**Détails du compte du CPAS**

Bureau  Référence

Gestionnaire

E-mail gestionnaire  Téléphone gestionnaire

**Stade**

Stade

- Chaque client doit être enregistré séparément.
- Lors de l'enregistrement d'un nouveau client, il faut indiquer au moins le nom et le numéro de registre national.
- Outre les données personnelles du débiteur, les coordonnées (agence, référence, gestionnaire du dossier et adresse mail) du CPAS et l'état d'avancement du dossier doivent être mentionnés.

### 3.3. Troisième étape : création d'un dossier

Une fois que la personne est inscrite sur la plateforme, un dossier est créé par la CPC. Le CPAS (gestionnaire du dossier avec droit d'accès à la CPC) peut modifier les données du dossier, telles que l'assistant social, le statut du dossier, etc.

Dès qu'un dossier est créé, la collecte d'informations commence. Un e-mail est envoyé via la plateforme à tous les huissiers de justice connus de ce client, leur demandant de télécharger leurs créances sur la plateforme. Les « huissiers connus » sont tous les huissiers qui apparaissent dans le Fichier Central des Avis (FCA) concernant le client.

- Le CPAS demande à l'huissier de justice de télécharger les créances dans les 15 jours suivant la réception de ce courriel. En cas d'absence de réponse, un rappel sera automatiquement envoyé.
- Ce téléchargement comprend toutes les créances pour lesquelles l'huissier de justice a mandat de recouvrer auprès de ce client (tant judiciaires qu'amiabes). Les sommes demandées doivent être détaillées (montant principal, clause d'indemnisation, intérêts, frais administratifs, frais (d'huissier) de justice, etc.), y compris les pièces justificatives nécessaires et le compte rendu détaillé du dossier.
- L'huissier de justice enregistré peut télécharger le relevé complet avec les pièces justificatives sur la plateforme via une synchronisation numérique automatique (CIA). L'huissier de justice (non) enregistré pourra également cliquer sur le lien dans le courriel. Il sera ensuite dirigé vers la page ci-dessous où il devra sélectionner l'une des options.





## Clients

### Huissiers de justice

Selectionnez votre option:

- Je veux télécharger mon/mes fichier(s).
- J'ai des fichiers mais le donneur d'ordre ne veut pas que je les partage.
- Je n'ai pas de fichiers.
- Je n'ai pas signé le protocole et je ne veux pas participer.
- Je n'ai pas signé le protocole et je ne veux pas participer pour ce fichier.

J'accepte les conditions générales, {Télécharger}

Enregistrer mon choix

Les huissiers de justice (enregistrés ou participants) qui chargent leur(s) dossier(s) - avec accord de leur donneur d'ordre - acceptent le mode d'emploi de la plateforme. Ils s'engagent à suspendre tout recouvrement de créances envers le débiteur inscrit pendant une période de 3 mois (2 mois en attendant l'analyse par le CPAS + 4 semaines supplémentaires - après un rappel - si nécessaire) et de ne pas compter des frais complémentaires, à moins qu'ils ne reçoivent une notification de la CPC indiquant que le CPAS a mis fin au trajet. Il existe également une exception, à savoir si une vente publique a déjà été fixée (l'annonce ayant déjà eu lieu). Les saisies qui ont déjà été effectuées ne peuvent pas être levées non plus (par exemple, les saisies-arrêts).

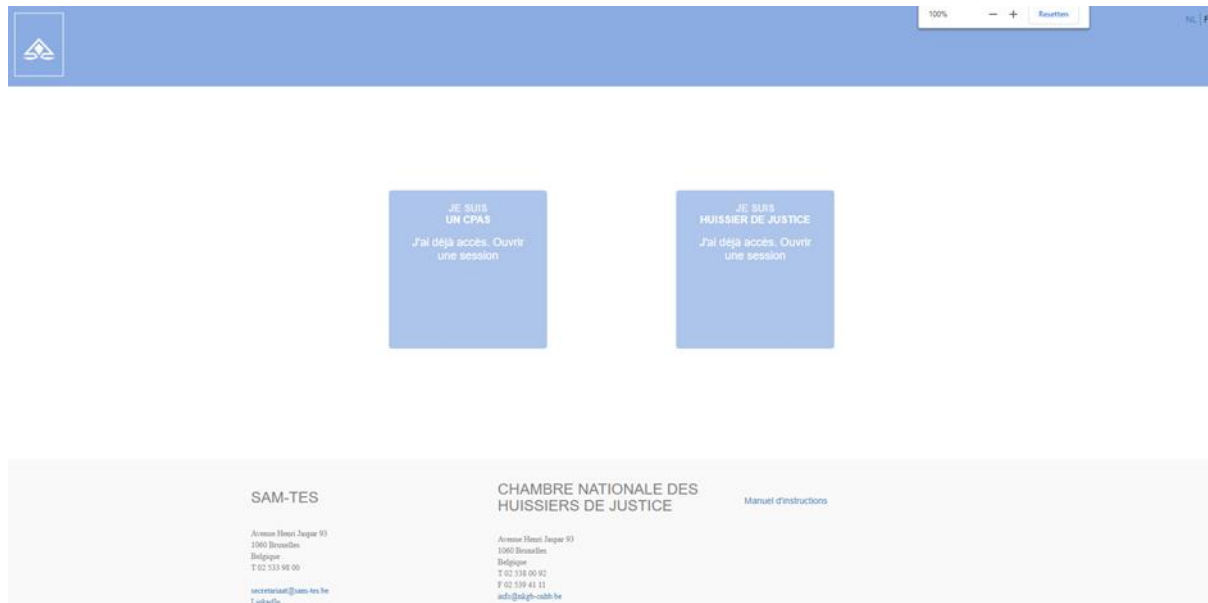
Voir point 4.7 en ce qui concerne le tarif applicable.

## 4. Utilisation de la CPC

Toute la communication se fait via la plateforme. Tous les messages, documents (courriers, factures, ...) et toutes les opérations effectuées dans le dossier en question sont enregistrés dans le dossier numérique.

#### 4.1. L'écran d'accueil pour le CPAS et l'huissier de justice

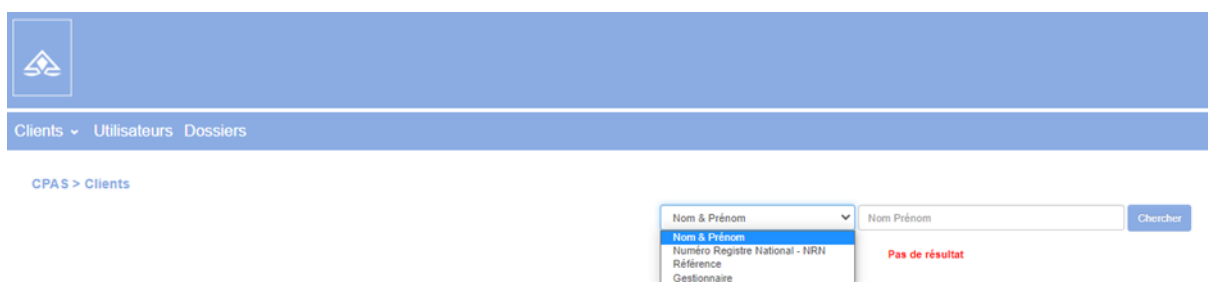
Une fois le dossier créé et les huissiers de justice concernés ayant fourni leurs informations, l'écran suivant s'affiche :



- ➔ Vous pouvez vous connecter via le site web en cliquant sur l'onglet « *J'ai déjà accès* ».
- ➔ Si vous travaillez dans plusieurs études, vous devez indiquer pour quelle étude vous intervenez dans ce dossier.
- ➔ L'huissier de justice ne voit que ses propres dossiers. Le CPAS a une vue d'ensemble de tous les dossiers au nom du débiteur/client.

#### 4.2. Recherche d'un client enregistré/débiteur

Vous pouvez rechercher un débiteur/client par son nom, son numéro de registre national, sa référence ou son responsable de dossier. Le champ de recherche vous permet de faire une sélection :



### 4.3. Consulter l'état du dossier

Vous pouvez consulter l'état du dossier par le biais de la référence, du numéro du registre national, du nom ou du gestionnaire du dossier. Vous pouvez consulter l'état d'un dossier en recherchant un client.

Exemple d'un résultat de recherche (conclusion : insolvable) :

Référence

Numéro Registre National

Données personnelles						
#	Nom	Prénom	Numéro Registre National	Adresse	Observations	Actions
19284	Geerts	Joke	45062489155	.		<input type="button" value="Encoder nouveau dossier"/> <input type="button" value="Déclaration d'insolvabilité"/>
<< 1 >>						

Il est possible qu'un dossier concernant un débiteur/client ait déjà été clôturé :

Référence

Numéro Registre National

Données personnelles						
#	Nom	Prénom	Numéro Registre National	Adresse	Observations	Actions
19271	Jansse	Joke	97122268894	.	DfileStage: Dans la recherche(Unverified) DfileStoped Type: CPAS: La personne est décédée	
<< 1 >>						

### 4.4. Entreprendre des actions dans un dossier

Tant que le dossier est ouvert, l'huissier de justice enregistré peut ajouter de nouvelles demandes. Cela se fait de la même manière que via le lien dans le courrier électronique d'invitation.

Huissiers de justice > Dossiers

les champs obligatoires marqués d'un (\*)  
Données personnelles

NBR\*  
45.11.17-129.92

Nom  
Davidson Testig/Rappel

Dossier

Créancier\*  
BESKO, S.A. 005

Client  
MODERO Gerechtsdeurwaarders Actieve

Référence de client\*

Phase\*  
Phase Judiciaire

IBAN\*  
BE68 3399 3399 3399

Référence de transaction\*

Nom du contact\*

Adresse e-mail\*

Pièces jointes  
Aankoopfactuur

Faites glisser votre fichier ici

Choisissez

Carte de points financiers

Date de prestation\*  
dd/mm/yyyy

Montant principal\*  
0

Intérêts\*  
0

Frais clients\*  
0

Frais d'huissier de justice\*  
0

Total  
0.00

Référence de la facture\*

Envoyer

Via la plateforme, l'huissier de justice enregistré peut également vérifier à tout moment l'état des lieux actuel.

#### 4.5. Plan d'apurement

Sur la base de l'ensemble des informations collectées, le CPAS propose un plan d'apurement global.

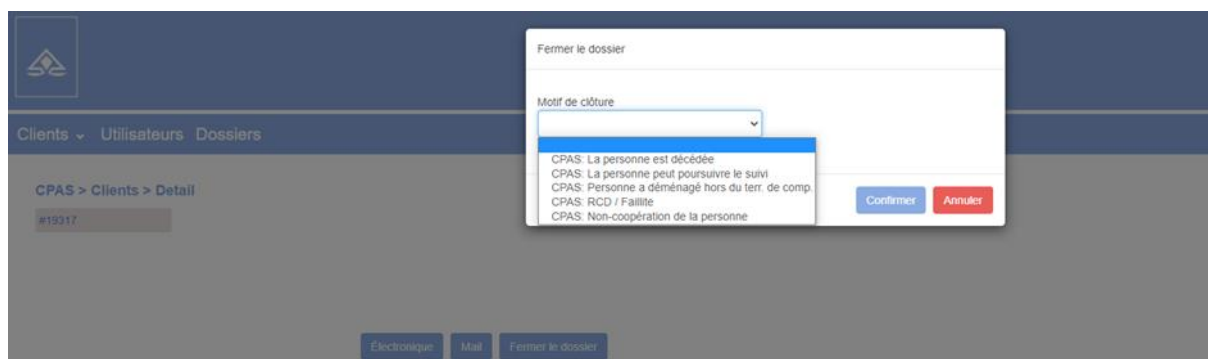
Pour rappel : c'est pour cela que le CPAS dispose d'un délai de deux mois (éventuellement trois mois - arrêt/suspension du recouvrement). Cette période devrait être suffisante pour rassembler toutes les informations et élaborer une proposition.

L'huissier de justice qui a téléchargé un dossier se conforme au plan d'apurement du CPAS et reçoit ses paiements.

Si le CPAS et/ou l'huissier de justice parviennent à la conclusion que la personne en question est irrévocablement insolvable et n'a aucun moyen de payer, l'huissier de justice clôturera son dossier et le CPAS poursuivra avec une autre forme d'aide (telle que l'aide au logement). Si l'insolvabilité est temporaire, le CPAS tiendra les huissiers de justice informés de l'évolution de l'accompagnement.

#### 4.6. Clôture du dossier

Idéalement, un plan d'apurement approprié sera convenu, que le débiteur suivra avec soin. Le CPAS peut également décider de mettre fin au dossier/à l'accompagnement pour d'autres raisons (choix à faire via la CPC) :



- Définitif : le client est décédé ;
- Définitif : le client est en règlement collectif de dettes ou en administration provisoire ;
- Définitif : le client ne répond pas ;
- Définitif : le client est devenu autonome ;
- Le client est totalement insolvable => le CPAS peut entamer un autre trajet (aide adaptée) et ;
- Le client a déménagé => dans ce cas, le dossier restera ouvert pendant deux mois afin d'organiser le transfert vers le CPAS compétent ;

ATTENTION : si le CPAS ne prend aucune mesure sur le dossier pendant 3 mois (malgré un rappel via la plateforme), le dossier sera automatiquement clos. Les huissiers de justice concernés en seront automatiquement informés.

#### 4.7. Coût et tarif

L'utilisation et le fonctionnement de la CPC sont gratuits pour le CPAS et l'huissier de justice.

Pour tous les frais de justice effectivement payés avant que l'huissier de justice enregistré n'ait reçu la notification de l'enregistrement du client, le tarif de l'huissier de justice est applicable (AR fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations du 30 novembre 1976).

N.B.: l'huissier de justice enregistré/participant reconnaît et accepte que ni d'intérêts supplémentaires, ni de droits d'acompte et de recette ne sont perçus sur les créances à partir du moment où le client est enregistré sur la plateforme.

## 5. FAQ

### 5.1. Le débiteur/client peut-il à tout moment demander que le dossier soit supprimé en son nom et « oublié » ?

Le débiteur peut retirer son consentement à tout moment et demander au CPAS de supprimer les informations qui le concernent. Les deux partenaires, le CPAS et les huissiers de justice, sont des professionnels de l'assistance en matière de dettes qui ont l'habitude de traiter des données confidentielles. En outre, ils sont liés par le secret professionnel/une déontologie.

### 5.2. Qu'en est-il des personnes qui ont un dossier auprès du CPAS alors que l'huissier de justice constate que la personne n'a pas réellement besoin d'une aide à l'endettement ?

Cela concerne la communication du point de vue des huissiers de justice. Le CPAS évaluera et prendra une décision.

### 5.3. L'huissier de justice peut-il répondre à un e-mail reçu via la plateforme et celui-ci apparaît-il automatiquement dans le dossier ?

Les huissiers de justice sont toujours renvoyés à la plateforme elle-même. Le courriel (avec lien) contient une référence de sorte que la réponse est automatiquement liée et transmise au CPAS. Le CPAS ne recevra pas de courrier électronique, mais sera informé d'un nouveau message.

### 5.4. Quand la CNHB doit-elle intervenir dans le cadre d'un dossier ?

Normalement, à part la transmission d'un dossier vers un autre CPAS, il n'y a que peu ou pas d'interaction qui doit être faite au sein de cette application par le gestionnaire de la plateforme.