

COMPTE-RENDU DE LA  
FORMATION DU  
11 OCTOBRE 2010  
RELATIVE A  
« CREDIT A LA  
CONSOMMATION &  
SURENDETTEMENT » PAR  
MADAME SOPHIE  
OLIESLAGERS,  
INSPECTEUR AU SPF  
ECONOMIE



# Crédit à la consommation & surendettement

## *Préambule*

Il a été remis, préalablement à la formation, un support écrit à chaque participant. Ce compte-rendu reprend l'essentiel dudit support en y intégrant les développements, relatifs aux modifications à intervenir lors de l'entrée en vigueur le 1er décembre 2010 de la loi du 13 juin 2010 modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, apportés par Madame Sophie OLIESLAGERS lors de sa présentation. Le texte administratif coordonné de la nouvelle loi est disponible sur le site Internet du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

## *I Cadre légal : la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation*

### *1. Champ d'application*

#### *a) Règle*

La loi est applicable à tous les contrats de crédit à la consommation.

L'article 1, 4° LCC (loi sur le crédit à la consommation) définit le contrat de crédit comme « tout contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à un consommateur un crédit, sous la forme d'un délai de paiement, d'un prêt ou de tout autre facilité de paiement similaire ».

La loi est applicable aux contrats conclus entre un consommateur résidant en Belgique et :

- Soit un prêteur ayant son siège en Belgique
- Soit un prêteur étranger si publicité ou demande de crédit réalisée en Belgique.

(cf. art. 2 LCC).

#### *b) Exceptions absolues (art.3 § 1<sup>er</sup>)*

La LCC ne s'applique pas aux contrats suivants :

- *Crédits hypothécaires visés par la loi du 4 août 1992.*

Remarque : centralisation de crédits à la consommation via un prêt hypothécaire.

- *Crédits à des professionnels*

Remarque : un indépendant peut avoir un crédit à la consommation régi par la LCC.

- *Découvert sur compte bancaire*

Est visée l'ouverture de crédit remboursable dans un délai ne dépassant pas trois mois et portant sur un montant inférieur à 1.250€.

La loi du 14 mai 2001 réglementant les intérêts des comptes bancaires s'applique (taux limité au TAEG maximum légal. Il est défini actuellement, pour une ouverture de crédit lié à une carte, à 15%).

Notons que la nouvelle loi distingue et définit la notion de découvert sur compte et la notion de dépassement sur compte

- *Contrats conclus en vue de prestation continue de services*

Exemples : abonnement téléphone/gsm, télévision, électricité.

- *Contrats de location long terme sans option d'achat* (s'il existe une « option », c'est du crédit à la consommation)

Remarque : contrat de leasing voiture qui contient une option d'achat – un droit de propriété => crédit-bail visé par la LCC

- *Crédit remboursable dans les trois mois*

- *Contrats occasionnels sans but lucratif*

- *Contrats de courtage matrimonial*

c) *Exceptions partielles (art.3 § 2)*

Certaines dispositions de la loi sont applicables :

- Aux contrats de crédit d'un montant inférieur à 200€ (ainsi, les contrats de crédit portant sur des montants inférieurs à 200€ sont exclus du champ d'application de la loi à l'exception de certaines dispositions).

- Aux contrats de crédit d'un montant supérieur à 20.000€ constatés par acte authentique. La nouvelle loi ne visera, quant à elle, « les contrats de crédit constatés par un acte authentique et qui portent sur des montants supérieurs à 75.000€ ».

## **2. Les différentes sortes de contrat de crédit à la consommation**

On distingue 5 types de contrats de crédit.

a) *Prêt à tempérament*

La loi le définit comme « tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel une somme d'argent ou un autre moyen de

paiement est mis à la disposition d'un consommateur qui s'engage à rembourser le prêt par versements périodiques ».

Citons à titre d'exemple le « prêt personnel » (mensualités constantes).

#### *b) Vente à tempérament*

La loi la définit comme « tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, qui doit normalement emporter acquisition de biens meubles corporels ou prestation de services, vendus par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, visé à l'article 1er, 3°, alinéa 2, et dont le prix s'acquitte, par versements périodiques, en trois paiements au moins, en ce non compris l'acompte.

On vise le financement afin d'acquérir un bien. L'acompte s'élèvera à minimum 15% du prix d'achat.

#### *c) Crédit-bail*

C'est le cas du contrat de location avec option d'achat explicite ou pas. On en rencontre peu ; il se cache souvent sous le vocable de « crédit ballon ».

#### *d) Ouverture de crédit*

- La loi définit l'ouverture de crédit comme « tout contrat de crédit, quelle que soit sa qualification ou sa forme, aux termes duquel un pouvoir d'achat, une somme d'argent ou tout autre moyen de paiement est mis à la disposition du consommateur, qui peut l'utiliser en faisant un ou plusieurs prélèvements de crédit notamment à l'aide d'une carte de paiement ou de légitimation ou d'une autre manière, et qui s'engage à rembourser selon les conditions convenues ».
- C'est une facilité de caisse dont le prélèvement et le remboursement sont au choix du consommateur.
- Typologie des modalités de prélèvement :
  - Lié à une carte de crédit  
(Visa, Eurocard, Aurora, Kréfel, Neckerman, Partner Card – Cofidis)
  - Lié à une carte bancaire  
(découvert bancaire autorisé supérieur à 1.250€)
  - Pas de carte  
(argent versé sur le compte bancaire)
- Typologie des modalités de remboursement
  - Pour la plupart des contrats, un remboursement mensuel minimum est prévu (Citibank, Cofidis, Comford Card, Neckermann). Un remboursement supérieur est possible.

- Pour certains contrats, un remboursement des intérêts mensuel ou un remboursement du capital prélevé volontaire (ex : Espace Car pour financement de véhicule d'occasion).

La nouvelle loi reprend ces quatre appellations. Notons que pour la vente à tempérament, elle ne vise plus l'acompte minimum de 15 % ni le nombre minimum de « périodicités ».

e) *Autres*

Citons, à ce titre, le crédit pont.

### **3. Objectif de la loi relative au crédit à la consommation : « Prudence »**

a) *Information complète du consommateur :*

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de donner au consommateur toute information nécessaire, de façon exacte et complète concernant le contrat de crédit envisagé.

b) *Devoir des prêteurs/intermédiaires de crédit :*

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de demander au consommateur sollicitant un contrat de crédit, ainsi que, le cas échéant, aux personnes qui constituent une sûreté personnelle, les renseignements exacts et complets qu'ils jugent nécessaires afin d'apprécier leur situation financière et leurs facultés de remboursement et, en tout état de cause, leurs engagements financiers en cours. Le consommateur et la personne qui constitue une sûreté personnelle sont tenus d'y répondre de manière exacte et complète.

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de rechercher, dans le cadre des contrats de crédit qu'ils offrent habituellement ou pour lesquels ils interviennent habituellement, le type et le montant de crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit.

c) *La prudence s'applique à toutes les phases du contrat (pré-contractuelle, contractuelle et post-contractuelle)*

Notons que les sanctions civiles n'appartiennent qu'au juge. Avec la nouvelle loi, les choses vont changer, l'inspection économique pourra également sanctionner. Le prêteur devra en conséquence être beaucoup plus prudent.

Remarque : la nouvelle loi va introduire un formulaire d'informations standards européennes, appelé SECCI ("standard european consumer credit information").

#### **4. La publicité**

##### *a) Prospectus (article 5, §3 LCC)*

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit doivent mettre à la disposition des consommateurs une information sous forme de prospectus qui doit contenir les données financières relatives aux contrats de crédit offerts, notamment le montant et la durée du crédit, le taux annuel effectif global, le cas échéant le taux débiteur et les frais récurrents et non récurrents, et les modalités de paiement.

##### *b) Mentions obligatoires (article 5 LCC)*

On vise ici la qualité de l'annonceur, la forme du crédit, les conditions générales, le TAEG (si chiffres).

##### *c) Mentions interdites (article 6 LCC)*

On vise la référence à un agrément/inscription au sens de la LCC, une incitation à l'endettement, la référence à la rapidité/facilité, l'incitation à la centralisation des crédits en cours.

Remarque : la nouvelle loi remplace « abusivement » tel qu'utilisé dans l'article 6 LCC par « accès spécifiquement ».

##### *d) Démarchage interdit (article 7, 8 et 9 LCC)*

On vise tant le démarchage à domicile que sur le lieu de travail.

##### *e) Sanctions*

Pénales depuis 1er janvier 2004 (cf. infra).

#### **5. Le contrat de crédit**

##### *a) Article 14 LCC : conditions de forme du contrat*

Le contrat de crédit mentionne notamment :

1° les nom, prénom, lieu et date de naissance ainsi que le domicile du consommateur et, le cas échéant, des cautions ;

2° les nom, prénom ou la dénomination sociale, le domicile ou le siège social du prêteur et son numéro d'entreprise ainsi que les coordonnées de l'administration de surveillance compétente auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie ;

3° le cas échéant, les nom, prénom ou la dénomination sociale, le domicile ou le siège social de l'intermédiaire de crédit et son numéro d'entreprise ainsi que les coordonnées de l'administration de surveillance compétente auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie;

4° le montant du crédit ;

5° le taux annuel effectif global, au besoin au moyen d'un exemple représentatif, dans les cas et selon les conditions déterminés par le Roi.

Lorsque le prêteur ne respectera pas les dispositions contenues dans l'article 14, le juge annulera le contrat ou réduira les obligations du consommateur au maximum jusqu'au prix au comptant ou au montant emprunté (Cf. art. 86 LCC).

Notons que l'article 14 de la nouvelle loi contient 23 mentions qui doivent figurer dans le contrat de crédit.

#### *b) Les points importants d'analyse du contrat*

##### *❖ Le prêteur est-il agréé ?*

Le contrat doit contenir les données d'identification du prêteur (dénomination officielle, adresse, numéro d'entreprise)

Le contrat doit également contenir le numéro d'agrément du prêteur auprès du Ministère des Affaires économiques (MAE).

Sanctions :

- Article 87 LCC, sanction civile de plein droit/réduction au capital emprunté.
- Sanction pénale.

##### *❖ L'intermédiaire de crédit est-il mentionné ? Est-il inscrit ?*

Sont notamment considérés comme intermédiaires de crédit au sens de l'article 1er, 3° : l'agent-délégué et le courtier de crédit (article 62 LCC).

L'intermédiaire de crédit doit être inscrit au MAE.

Le contrat doit contenir les données d'identification de tous les intermédiaires de crédit (dénomination officielle, adresse, numéro d'entreprise). Un nom ne suffit pas !

Le contrat doit également contenir le numéro d'inscription de tous les intermédiaires.

Il existe une interdiction de travailler avec des sous-agents depuis le 1er janvier 2004.

Sanctions :

- Article 86 LCC, sanction civile si toutes les données ne sont pas mentionnées ou incorrectes.
- Article 87 LCC, sanction civile de plein droit/réduction au capital emprunté si pas d'inscription au MAE.

- Sanction pénale

L'administration, soit dressera un avertissement, soit rédigera un procès-verbal avec amende à la clé (= transaction éteignant l'action publique) ou le transmettra directement au parquet.

Les sanctions civiles sont de la compétence du juge.

❖ *Le TAEG est-il correct ?*

TAEG = taux d'intérêt, frais récurrents et non récurrents (=coût du crédit).

TAEG maximum légal (voir annexe, remise lors de la formation par Madame Sophie OLIESLAGERS, pour les TAEG en vigueur depuis le 1er juillet 2010 et voir, [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be) (protection des consommateurs/crédit à la consommation/coût du crédit/taux annuel effectif global), pour un aperçu de leur évolution.

TAEG = théorique, fictif (= dans le cas d'une ouverture de crédit, si l'on connaît le TAEG au moment de la conclusion du contrat, il n'est plus possible de le calculer en cours d'exécution. En effet, on ne sait jamais combien et quand on va prendre d'argent ou en remettre. Dans le cas d'un prêt ou d'une vente à tempérament, le calcul est facile et le TAEG est donc réel).

Cas de dépassement de TAEG présumés :

- ASRD (= assurance solde restant dû) obligatoire ;
- Date signature / date du premier remboursement < à 30 jours ;
- Ouverture de crédit : paiement frais de carte à part ;
- Ouverture de crédit sur compte bancaire : date valeur surtout avant le 1er janvier 1998.

Comment calculer le TAEG ?

Remarque : depuis le 1er février 2007, une nouvelle méthode permet de fixer les taux annuels effectifs globaux maximaux. Pour plus de détails, voir le site Internet du SPF Economie.

Sanctions :

Dépassement du TAEG maximum légal : article 87 LCC sanction civile de plein, réduction au capital emprunté ;

Dépassement du TAEG contractuel : article 86 LCC, sanction civile (jurisprudence favorable en cas de grande différence) ;

Sanction pénale (cf. infra).

❖ *La consultation de la Centrale des crédits aux particuliers*

Le contrat doit contenir :

- Date de consultation de la Centrale des crédits aux particuliers ;
- Validité de consultation : 20 jours ;
- La date et l'adresse de signature de l'offre de crédit manuscrites suivies de la mention :  
« lu et approuvé pour .... euros à crédit » pour une ouverture de crédit ou  
« lu et approuvé pour ... euros à rembourser » pour les autres contrats ;
- Démarchage et signature au domicile interdit sauf si demande expresse du consommateur ;
- Sanction : article 86 LCC, sanction civile.

❖ *Taux d'intérêt de retard / délai de réflexion*

Le taux d'intérêt de retard doit être indiqué sur le contrat :

- = moyenne entre TAEG contractuel et taux d'intérêt légal, avant 1er janvier 2002 ;
- = TAEG augmenté de 10%, depuis janvier 2002.

Droit de renonciation (art. 18 LCC) durant 7 jours ouvrables sauf vente à tempérament inférieure à 1.250€.

La nouvelle loi modifie ce délai : article 18 §1er : « Le consommateur a le droit de renoncer au contrat de crédit pendant un délai de quatorze jours, sans donner de motif. Le délai de ce droit de rétractation commence à courir : (...) »

c) *Dénonciation du contrat*

« Le prêteur peut mettre fin au contrat de crédit (on parle de « dénonciation » du contrat), et réclamer au consommateur l'ensemble des sommes à rembourser dans seulement trois cas de figures.

Quand un prêteur dénonce un contrat de crédit, il peut réclamer des intérêts de retard et des indemnités particulières pour le dommage dû aux manquements par le consommateur à ses obligations, appelées « clause pénale ».

En cas de résolution du contrat, les seuls montants qui peuvent être réclamés sont :

- le solde restant dû ;
- le montant du coût total du crédit échu et non payé ;
- le montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le solde restant dû ;
- les pénalités convenues ou indemnités convenues, pour autant qu'elles soient calculées sur le solde restant dû et limitées aux plafonds suivants : 10 % au maximum calculés sur la tranche de solde restant dû comprise (jusqu'à 7.500€) ; 5 % au maximum calculés sur la tranche de solde restant dû supérieure à (7.500€) ».

## **II. Sanctions**

### **1. Sanctions civiles**

#### a) Sanction civile de plein droit – art. 86 LCC

« Sans préjudice des sanctions de droit commun, le juge annule le contrat ou réduit les obligations du consommateur au maximum jusqu'au prix au comptant ou au montant emprunté, lorsque le prêteur ne respecte pas les dispositions contenues dans les articles 14, 41, 49, 56 et 58 concernant les mentions du contrat de crédit ainsi que dans les articles 60bis et 60ter concernant le dépassement du montant du crédit. Le juge réduit les obligations de la caution et de la personne qui constitue une sûreté personnelle au maximum jusqu'au prix au comptant ou au montant emprunté, lorsque le prêteur ne respecte pas les dispositions contenues dans l'article 35. En cas de réduction des obligations du consommateur, de la caution ou de la personne qui constitue une sûreté personnelle, ceux-ci conservent le bénéfice de l'échelonnement ».

En vertu de cet article,

- Réduction au montant emprunté ;
- Application sur simple demande du consommateur par recommandé au prêteur ou au subrogé ;
- Applicable en cas de dépassement de TAEG maximum légal, contrat conclu avec un prêteur non agréé ou avec un intermédiaire non inscrit.

#### b) Sanction civile – art. 85 et 87 à 100 LCC

En vertu de ces articles,

- Application après intervention du juge ;
- Généralement, réduction des intérêts et indemnités ;
- Parfois, réduction au montant emprunté ;
- Maintien du bénéfice de l'échelonnement des paiements.

### **2. Sanctions administratives**

#### a) Suspension d'agrément/inscription (art. 106 et 107 LCC)

- La suspension est une décision du Ministre ;
- La suspension de l'agrément a une durée maximale d'un an, à partir de la publication de l'arrêté au Moniteur Belge.

#### b) Retrait d'agrément/suppression d'inscription (art. 106 et 107 LCC)

- Décision du Ministre ;
- En cas de retrait, il faudra solliciter un nouvel agrément, une nouvelle inscription.

c) Cas d'applications des sanctions administratives :

- Lors d'infractions pénales ;
- Lors d'infractions non pénales (p.ex : crédits scindés, publicité trompeuse, contrats non conformes), rapport d'enquête/procès-verbal d'avertissement

Remarque : depuis 2001, il y a eu environ 30 suspensions/retraits publiés au Moniteur Belge.

La suspension / retrait est une sanction économiquement lourde.

### **3. Sanctions pénales (art. 101 à 105 LCC)**

a) Soit l'administration dressera un procès-verbal d'avertissement ;

b) Soit l'administration dressera un Pro Justicia avec une amende à la clé (on parle de transaction administrative d'un montant variant entre 62,5 et 500.000€) ou le transmettra au Parquet.

c) Quelles sont les infractions visées ? (art. 101 LCC)

- Exercer comme prêteur/intermédiaire sans être agréé/inscrit ;
- Publicité ;
- Démarchage ;
- Dépassement TAEG maximum légal ;
- Clauses abusives ;
- Offre conjointe ;
- Frais et commissions non prévus par la loi ;
- Médiation interdite ;
- Activités de recouvrement interdites.

d) Infractions les plus fréquemment rencontrées :

- ❖ Assurance solde restant dû

Dans le cadre de la conclusion d'un contrat de crédit, le prêteur ne peut imposer au consommateur la souscription d'un autre contrat auprès de lui.

Toutefois, le prêteur peut imposer la souscription d'un contrat d'assurance solde restant dû.

En contrepartie, les frais découlant de cette assurance devront être inclus dans le TAEG sauf si le contrat a été conclu après le contrat de crédit et à la demande expresse et préalable du consommateur ou si le contrat de crédit porte sur un montant supérieur à 5.000€ (le contrat d'un montant inférieur à 5.000€ et conclu après le 1<sup>er</sup> janvier 2004 aura un TAEG comprenant l'assurance solde restant dû).

## ❖ Devoir d'information et de conseil

### Article 11 LCC :

Obligation pour le prêteur et l'intermédiaire de « rechercher (...) le type et le montant de crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat de crédit ».

### Article 15 LCC:

« Le prêteur ne peut conclure de contrat de crédit que si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer, notamment sur la base de la consultation organisée par l'article 9 de la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers, et sur la base des renseignements visés à l'article 10, il doit raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat ».

Le prêteur doit consulter la Centrale des crédits aux particuliers avant d'accorder un crédit à la consommation. Il obtiendra ainsi une information quant aux engagements en cours (depuis le premier juin 2003, la « Centrale » dispose d'un volet « positif », on y retrouve notamment les contrats de crédit à la consommation souscrits par le consommateur) ou aux défaillances de paiement du consommateur (volet « négatif » où figurent notamment les retards et défauts de remboursement).

Remarque : dès l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, il ne sera plus possible de prendre en considération l'existence d'une caution dans le cadre de l'évaluation financière de l'emprunteur.

## ❖ Coûts de l'intermédiation

Le principe est l'interdiction de réclamer des frais, ils doivent être inclus dans le TAEG.

En cas de non respect de cette obligation, l'article 88 LCC prévoit le remboursement de tous les frais réclamés non prévus par la loi.

## ❖ Dénonciation du contrat

### Article 29 LCC :

Une clause de dénonciation peut être prévue : « pour le cas où le consommateur serait en défaut de paiement d'au moins deux échéances ou d'une somme équivalente à 20 % du montant total à rembourser et ne se serait pas exécuté un mois après le dépôt à la poste d'une lettre recommandée contenant mise en demeure. Ces modalités doivent être rappelées par le prêteur au consommateur lors de la mise en demeure ».

- Soit deux mensualités impayées (une mensualité incomplètement payée est considérée comme impayée).
- Soit 20 % du montant total à rembourser.
- Le consommateur doit bénéficier d'un mois pour apurer son retard.

- Le consommateur doit en être informé par une mise en demeure recommandée.

#### Article 39 LCC :

L'article 39 LCC a été abrogé par la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable de dettes.

#### Article 27bis LCC :

« En cas de résolution du contrat ou de déchéance du terme, en raison de la non-exécution de ses obligations par le consommateur, aucun paiement autre que ceux indiqués ci-dessous ne peut être réclamé au consommateur :

- le solde restant dû ;
- le montant du coût total du crédit échu et non payé;
- le montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le solde restant dû ;
- les pénalités convenues ou indemnités convenues, pour autant qu'elles soient calculées sur le solde restant dû et limitées aux plafonds suivants :
- 10 % au maximum calculés sur la tranche de solde restant dû comprise (jusqu'à 7.500€) ;
- 5 % au maximum calculés sur la tranche de solde restant dû supérieure à (7.500€) » (...).

Sont visés les contrats dénoncés après le 1er janvier 2002.

La sanction du non-respect de cet article se trouve à l'article 90 LCC qui prévoit que « Lorsque des pénalités ou des dommages et intérêts non prévus par la présente loi sont réclamés au consommateur, ce dernier en est entièrement relevé de plein ».

Avant 2002, il existait des indemnités de rupture exagérées et beaucoup de jurisprudence sur la pratique de l'anatocisme (intérêts sur intérêts) – Sanction : article 90 LCC.

#### ❖ Médiation de dettes (Article 67 LCC)

« La médiation de dettes est interdite sauf :

- 1° 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;
- 2° si elle est pratiquée par des institutions publiques ou par des institutions privées agréées à cet effet par l'autorité compétente ».

Il existe des sanctions pénales à la clé (cf. supra).

Sanction civile : article 88 LCC : « Le consommateur peut exiger le remboursement des sommes qu'il a versées, augmentées du montant des intérêts légaux, lorsqu'un paiement a eu lieu malgré l'interdiction visée aux articles 13, 16 et 65, § 1er, ou qu'il a eu lieu dans le cadre d'une opération de médiation de dette interdite à l'article 67 » ⇒ remboursement de tous frais réclamés dans le cadre de cette médiation.

### ***III. Organisation du SPF Economie***

Cf. notes et site Internet du SPF Economie.

### ***IV. Informations / plaintes***

#### ***1. Questions et informations***

**SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie**  
Direction Générale de la Régulation et de l'Organisation du marché  
(DGROM)  
Service crédit et endettement  
NGIII, Boulevard du Roi Albert II, 16 à 1000 Bruxelles  
Tel : +32 2 277 84 93  
Fax : 02 277 52 55  
E-mail : [sfin@economie.fgov.be](mailto:sfin@economie.fgov.be)  
[sophie.olieslagers@economie.fgov.be](mailto:sophie.olieslagers@economie.fgov.be)

#### ***2. Plaintes***

**SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie**  
Direction Générale du Contrôle et de la Médiation (E7)  
North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16 à 1000 Bruxelles  
Email : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)  
Les plaintes **doivent être formulées** dans un «document standardisé»  
disponible sur le site [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be), rubrique « litiges  
et plaintes »

## ***Liste des participants (21 personnes)***

BAL Valérie	CPAS de Farciennes
BERTACCINI Marjorie	CPAS d'Anderlues
BOURGEOIS Julie	CPAS de Comines Warneton
COSTA Sabrina	CPAS de Dour
DAOURI Sarah	CPAS de Mouscron
DEROEF Sandrine	CPAS de Mouscron
GILBERT Valérie	CPAS de Pont à Celles
HASSAINI Kahina	CPAS d'Anderlues
HEREMANS Nadine	CPAS d'Enghien
JACQUES Dominique	CPAS de Morlanwelz
LEGNARO Malisson	CRéNo
LIENARD Chantal	CPAS de Quaregnon
MAHY Joël	Avocat
MORTAIGNIE Virginie	CPAS de Pecq
RALISOA Tsiky	CPAS de Quaregnon
REMY Laetitia	CPAS de La Louvière
SANSTERRE Claire	Mutualité Chrétienne
SEYS Florence	CPAS d'Estaimpuis
SURLEAU Ingrid	Avocat
VANDENHENDE Amaury	CPAS de La Louvière
WITTEZAELE Nadine	CPAS de Comines Warneton

**Le CRéNo tient à remercier Madame Sophie OLIESLAGERS ainsi que l'ensemble des participants à cette formation.**