

Manuel de démarrage de “JustRestart”

Le 2 novembre 2023

Le registre des règlements collectifs de dettes 'JustRestart' sera lancé le 2 novembre 2023. Nous vous communiquons quelques points importants pour le lancement.

1. Comment les membres du tribunal du travail peuvent-ils avoir accès au registre ?

Vos données nous ont été fournies par le greffier en chef de votre tribunal. Aginco a créé un compte pour chaque utilisateur dont nous avons reçu les données. Nous avons ainsi évité aux greffiers de devoir créer manuellement tous les comptes le jour du lancement. L'accès se fait de la manière suivante :

- i. Vous accédez au site en utilisant l'URL suivante : <https://private.justrestart.be/Users/Login>. Attention à ne pas vous connecter par erreur à l'environnement de test, que vous avez pu utiliser ces derniers mois !
- ii. Vous cliquez sur le lien "Demander un nouveau mot de passe".
- iii. Une nouvelle page s'ouvre et vous introduisez votre adresse e-mail professionnelle avec le suffixe @just.fgov.be.
- iv. Si votre adresse e-mail est connue dans le registre, vous recevrez immédiatement un e-mail à l'adresse e-mail que vous avez introduite, qui vous permet de définir un mot de passe. Le courrier ne sera donc pas transmis par un intermédiaire chez Aginco.
- v. Choisissez toujours un mot de passe sûr ! Il ne s'agit plus d'un environnement de test, mais de la source authentique de tous les dossiers de règlements collectifs de dettes !

Impossibilité de se connecter au registre. Que faire ?

- i. Après avoir vérifié que vous n'avez pas fait de faute de frappe dans votre adresse e-mail lors de la demande d'un nouveau mot de passe, essayez à nouveau de saisir une adresse e-mail.
- ii. Si cela ne fonctionne toujours pas, demandez à un collègue de consulter le carnet d'adresses de votre division et de rechercher le nom de la personne qui a des difficultés à se connecter.
 - a. Vérifiez soigneusement que vous effectuez une recherche sur tous les rôles et uniquement dans la division dans laquelle l'utilisateur devrait se trouver. Si vous trouvez la personne recherchée, le compte existe. Vérifiez soigneusement quelle adresse électronique est liée à cet utilisateur. Si l'adresse électronique est erronée, le greffier peut la corriger immédiatement en cliquant sur "changer d'utilisateur" au bas de la page. L'utilisateur peut à nouveau demander un mot de passe en utilisant l'adresse électronique correcte.
 - b. Si le greffier ne trouve pas l'utilisateur, c'est qu'aucun compte n'a encore été créé pour cet utilisateur ou qu'il ne porte pas le nom que vous venez de saisir. Vérifiez le prénom et le nom de famille. Si vous ne trouvez toujours pas de compte, contactez un greffier

de votre division. Il peut créer un nouveau compte pour vous sous l'onglet "gestion" en haut de chaque page. Le greffier introduira les coordonnées de la personne qui n'a pas encore de compte et liera cette personne au rôle correct dans la division correcte. Un courriel sera automatiquement envoyé à l'adresse électronique du compte qui a été créé.

- iii. Si vous continuez à rencontrer des problèmes, contactez le service d'assistance à l'adresse suivante : support@justrestart.be

Notes importantes pour votre compte en tant que membre de la cour ou du tribunal.

Si vous avez choisi de ne pas fournir de numéro national, vous devrez l'ajouter vous-même à votre compte. Sans numéro national, vous ne pourrez pas traiter les items. Comment procéder à cette vérification ?

- i. Connectez-vous à <https://private.justrestart.be/Users/Login>
- ii. (Vous pouvez ou non sélectionner l'une des divisions si vous travaillez dans plusieurs d'entre elles).
- iii. Vous cliquez sur votre nom en haut de la page et sélectionnez ensuite "profil".
- iv. Une nouvelle page s'ouvre. Si vous constatez qu'aucun numéro national n'a encore été introduit pour votre compte, faites défiler la page vers le bas et cliquez sur "modifier utilisateur". Vous avez maintenant la possibilité d'ajouter un numéro de registre national. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Modifier" en bas de page pour enregistrer les modifications.

2. Comment les médiateurs de dettes accèdent-ils au registre ?

Pour tous les médiateurs de dettes dont les coordonnées nous ont été communiquées par les greffiers, un compte de médiateur de dettes a été créé. Aginco contactera également ces médiateurs de dettes à l'aide de l'adresse électronique fournie et leur indiquera comment se connecter. Pour votre information, vous trouverez ci-dessous leur procédure de connexion, s'ils vous adressent des questions à ce sujet. Veuillez noter que la méthode de connexion d'un médiateur de dettes diffère selon le type de médiateur de dettes (avocat ou secteur social).

A) Avocats médiateurs de dettes

Ils se connectent dans le registre de la même manière que les membres de la cour/du tribunal.

- i. Le médiateur de dettes accède au site via l'URL suivante : <https://private.justrestart.be/Users/Login> .
- ii. Le médiateur de dettes clique sur le lien "Demander un nouveau mot de passe".
- iii. Une nouvelle page s'ouvre et permet au médiateur de dettes d'introduire son adresse électronique connue du registre.
- iv. Si l'adresse électronique est connue dans le registre, le médiateur de dettes recevra immédiatement un courriel à l'adresse électronique introduite qui lui permettra de définir un mot de passe. Le courrier ne sera donc pas transmis par un intermédiaire d'Aginco.

Le médiateur de dettes ne peut pas accéder au dossier et prend contact avec le greffier. Que faire ?

- i. Le greffier recherche le médiateur de dettes dans le carnet d'adresses et le contacte par téléphone pour lui communiquer l'adresse électronique sur laquelle le compte a été créé. Certains avocats ont plusieurs adresses électroniques et le compte ne peut être créé qu'avec une seule adresse électronique. Pourquoi un contact téléphonique est-il nécessaire ? Un e-mail peut toujours être intercepté, c'est la raison pour laquelle la communication de l'adresse e-mail par téléphone est un moyen de communication plus sûr.
- ii. L'avocat médiateur de dettes n'a pas de compte ? Il est possible que cet avocat médiateur de dettes n'ait pas voulu communiquer ses coordonnées aux greffiers en chef en vue de la création d'un compte. Il appartient alors au greffier de créer manuellement un compte pour l'avocat médiateur de dettes. Pour ce faire, le greffier utilise le bouton "Gestion" qui se trouve en haut de chaque page. Le greffier peut créer un compte sans numéro de registre national. Il incombe alors au médiateur de dettes/à l'avocat de le mentionner lui-même, faute de quoi il sera impossible de compléter les items dans la chronologie. Si vous rencontrez des difficultés pour créer un compte, contactez le service d'assistance de JustRestart à l'adresse support@justrestart.be.
- iii. Attention ! Ce médiateur de dettes n'a pas encore été lié à ses dossiers ouverts parce qu'il n'existait pas encore de compte. En tant que greffier, vous devrez le relier manuellement à tous ses dossiers ouverts. Comment procéder ?
 - a. Vous cherchez les dossiers de ce médiateur de dettes sous la tuile rouge 'es règlements collectifs de dettes'.
 - b. Vous cliquez sur le dossier et vous accédez à la page d'accueil du dossier.
 - c. Vous allez jusqu'au bas de la page et cliquez sur le bouton "Modifier". Sur cette page, vous pouvez rechercher le médiateur de dettes et le sélectionner.
 - d. Vous allez jusqu'en bas et cliquez sur "Modifier". Vous serez ensuite redirigé vers la page d'accueil de ce dossier et constaterez que le médiateur de dettes est désormais lié au dossier. Voir la section "Acteurs juridiques" en haut à droite de la page.

B) Les médiateurs de dettes du secteur social

Ils sont nommés en tant qu'organisations et disposent à cet effet d'un compte dans le volet public. La connexion pour ces organisations est donc différente.

- i. Un compte a été créé pour les organisations qui n'avaient pas encore de compte dans le volet public. Cette création s'est faite sur la base du numéro BCE mentionné dans les listes que nous avons pu recevoir des greffiers en chef des tribunaux du travail. Si nous avons créé un compte pour votre organisation, vous avez reçu un courriel à ce sujet.
- ii. Dans tous ces comptes d'institutions du secteur social pouvant agir en tant que médiateurs de dettes, des groupes spécifiques ont été créés.
 - a. Par exemple : L'ASBL 'Débiteur en détresse' a été désignée comme médiateur de dettes. Un compte est créé pour cette ASBL (s'il n'en existe pas déjà un) et un groupe nommé "médiateurs de dettes" est ajouté au compte.
- iii. Si des groupes ont déjà été créés dans les comptes existants et que nous avons pu établir sans équivoque que les utilisateurs de ce groupe sont désignés comme médiateurs de dettes, alors ce groupe a été lié et les utilisateurs de ce groupe ont déjà un accès.
 - a. Par exemple : Le compte du CPAS de Namur a 3 groupes

- i. Groupe 1, dénommé : Service financier
 - ii. Groupe 2, dénommé : Requête en RCD
 - iii. Groupe 3, dénommé : Médiateurs de dettes
- b. Dans l'exemple ci-dessus, le groupe 3, dénommé "Médiateurs de dettes", a été lié aux dossiers en cours.
- iv. De cette manière, nous avons également pu relier ces médiateurs de dettes à leurs dossiers dans le volet privé.
- v. **ATTENTION** : Ces groupes ont été créés mais aucun utilisateur n'y a été ajouté. Nous ne savons pas qui peut agir en tant que médiateur de dettes. C'est à l'organisation elle-même d'ajouter des utilisateurs à ces groupes. Une fois les utilisateurs ajoutés, ils peuvent accéder à leurs dossiers après s'être connectés au volet public.

Le médiateur de dettes du secteur social ne peut pas avoir accès et contacte le greffier. Que faire ?

Tous les médiateurs de dettes du secteur social ont été informés de la création des groupes par e-mail. S'ils rencontrent encore des problèmes pour ajouter des utilisateurs, veuillez les renvoyer au helpdesk support@justrestart.be

3. Comment les créanciers peuvent-ils accéder au registre ?

Ils doivent créer un compte dans le volet public. Si un créancier contacte le greffier, comment pouvez-vous l'aider ?

- i. Vous renvoyez les créanciers au volet public en cliquant sur le lien suivant: <https://justrestart.just.fgov.be/> . Le créancier peut y créer un compte s'il n'en a pas encore.
- ii. Si le créancier souhaite être lié aux dossiers en cours, vous devez le renvoyer au médiateur de dettes désigné. Ce dernier est responsable des invitations des créanciers dans les dossiers en cours.

4. Dossiers importés de l'ARTT.

Tous les dossiers ouverts de l'ARTT ont été importés dans le registre JustRestart. Environ 50 000 dossiers ont été importés, en intégrant toutes les parties connues dans ces dossiers mais sans les pièces. Comme chaque division a développé au fil des ans sa propre manière de travailler avec l'ARTT, il n'a pas été facile de déterminer avec certitude quels dossiers étaient encore ouverts ou non. Nous vous demandons donc de bien vouloir vérifier à nouveau les dossiers.

Comment contrôler le transfert des dossiers de vos divisions ?

1. Vous vous connectez à <https://private.justrestart.be/Users/Login>
2. (Vous pouvez ou non sélectionner l'une des divisions si vous travaillez dans plusieurs d'entre elles).
3. Vous cliquez sur la tuile rouge "Mes règlements collectifs de dettes". Sous cette tuile, vous trouverez tous les dossiers ouverts. Si vous remarquez qu'un dossier est déjà clôturé, vous pouvez le clôturer vous-même en tant que greffier.

- a. Vous cliquez sur le dossier dans la liste sous la tuile "Mes règlements collectifs de dettes". Vous êtes redirigé vers la page d'accueil du dossier. Vous allez jusqu'au bas de la page et cliquez sur "Clôturer".
- b. Une nouvelle page s'ouvre. Dans un menu déroulant, vous pouvez sélectionner le motif de clôture. Deux motifs de clôture supplémentaires ont été fournis à la suite de l'importation.
 - i. "Incorrectement importé de l'ARTT" : par exemple, un ancien dossier a été transféré vers JustRestart mais avait été archivé, avec certitude
 - ii. "Inactif" : il s'agit d'un ancien dossier dont vous n'êtes pas sûr qu'il doive être clôturé ou non (par exemple, d'anciens dossiers encore transférés du tribunal de première instance).

Par la suite, il est toujours possible de rouvrir un dossier que vous avez fermé avec le motif "inactif" et de le fermer avec un autre motif lorsque vous avez trouvé plus d'informations à cet égard.

- iii. Si vous avez trouvé le motif de la clôture, vous pouvez bien sûr le sélectionner dans le menu déroulant.
4. Vous devez également vérifier les dossiers qui se trouvent encore sous la tuile "requêtes en attentes".

- a. Vous cliquez sur le dossier dans la liste sous la tuile "requêtes en attentes". Deux possibilités s'offrent à vous. Soit le dossier a été clôturé de manière incorrecte dans l'ARTT, soit la requête est en attente mais les données correctes n'ont pas été introduites.

- i. **Clôture d'un dossier :**

1. Vous cliquez sur le dossier dans la liste et vous êtes redirigé vers la page d'accueil du dossier. Vous descendez jusqu'au bas de la page et cliquez sur "Fermer".
2. Une nouvelle page s'ouvre. Dans un menu déroulant, vous pouvez sélectionner le motif de clôture. Deux motifs de clôture supplémentaires ont été fournis à la suite de l'importation.
 - a. "Incorrectement importé de l'ARTT" : par exemple, un ancien dossier a été transféré vers JustRestart mais a été archivé, avec certitude
 - b. "Inactif" : il s'agit d'un ancien dossier dont vous n'êtes pas sûr qu'il doive être clôturé ou non (par exemple, d'anciens dossiers encore transférés du tribunal de première instance).

Par la suite, il est toujours possible de rouvrir un dossier que vous avez fermé avec le motif "inactif" et de le fermer avec un autre motif lorsque vous avez trouvé plus d'informations à cet égard.

3. Si vous avez trouvé le motif de clôture, vous pouvez bien sûr le sélectionner dans le menu déroulant.

- ii. **Compléter un dossier :**

1. Vous cliquez sur le dossier et vous êtes redirigé vers la page d'accueil.
2. Vous défilez vers le bas et cliquez sur "Modifier", une nouvelle page s'ouvre.
3. Vous introduisez la date de l'ordonnance d'admissibilité et sélectionnez la chronologie applicable, si un PRA a déjà été

homologué ou si un PRJ a été imposé. De cette manière, la bonne chronologie est ouverte pour ces dossiers.

4. Vous reliez le médiateur de dettes à partir de la liste sur la même page et vous cliquez sur modifier tout en bas. De cette manière, le dossier est correctement localisé et déplacé vers la tuile 'Mes règlements collectifs de dettes'.

Un médiateur de dettes (avocat/secteur social) contacte le greffier en ce qui concerne l'accès à ses dossiers.

Le médiateur de dettes peut constater qu'il ne voit pas ses dossiers, ou qu'il est mal lié à un dossier. Que faire ?

Vous recherchez le dossier dans JustRestart via la tuile rouge "Mes règlements collectifs de dettes". Vous cliquez sur le dossier et vérifiez à l'aide de l'ARTT si ce que le médiateur de dettes identifie est correct. Si c'est le cas, vous pouvez relier le médiateur de dettes au dossier dont le lien était manquant, ou vous pouvez déconnecter le mauvais médiateur de dettes du dossier et relier le médiateur de dettes correct. Comment procéder ?

- i. Vous cherchez les dossiers de ce médiateur de dettes sous la tuile rouge 'Mes règlements collectifs de dettes'.
- ii. Vous cliquez sur le dossier et vous accédez à la page d'accueil du dossier.
- iii. Vous descendez au bas de la page et cliquez sur le bouton "Modifier". Une nouvelle page s'ouvre. Sur cette page, vous pouvez associer le médiateur de dettes adéquat au dossier. Si un médiateur de dettes a déjà été lié, il suffit d'en sélectionner un autre. Il n'est pas nécessaire de déconnecter le médiateur de dettes précédent. Cela se fait automatiquement lors de la sélection d'un nouveau médiateur de dettes.
- iv. Vous faites défiler la page jusqu'en bas et cliquez sur "Modifier". Vous êtes redirigé vers la page d'accueil de ce dossier et constaterez que le médiateur de dettes correct a été associé. Voir la section "Acteurs juridiques" en haut à droite de la page.

Comment la Cour du travail vérifie-t-elle les dossiers actuellement en appel ?

Si le statut "En appel" a été correctement indiqué dans l'ARTT, ces dossiers seront également visibles pour les membres de la Cour du travail. Lorsque vous vous connectez en tant que magistrat ou greffier dans le tribunal qui a rendu le jugement/la décision contesté(e), vous trouverez les dossiers sous la tuile rouge "Mes règlements collectifs de dettes".

En tant que magistrat ou greffier de la cour du travail, que faites-vous lorsque vous constatez qu'un dossier n'apparaît pas ?

Vous contactez le greffier du tribunal du travail concerné et communiquez les informations suivantes :

- Nom du fichier
- Numéro de rôle
- Date de l'appel.

Le greffier du tribunal du travail consulte ensuite le dossier et modifie le statut du dossier. Le greffier du tribunal du travail clique sur la tuile rouge "Mes règlements collectifs de dettes", clique sur le dossier et accède à la page d'accueil. Sur la page d'accueil, le greffier fait défiler la page jusqu'en bas et clique sur "appel". Une nouvelle page s'ouvre, sur laquelle le greffier saisit la date spécifiée de l'appel et clique sur le bouton "Confirmer". À présent, le dossier est également visible par la Cour du travail.

5. Qu'en est-il des documents qui ont été déposés sur papier mais que vous n'avez pas encore pu traiter ?

- i. Une requête en règlement collectif de dettes peut être convertie sous format électronique via la tuile rouge du tableau de bord "+ ajouter une requête". N'oubliez pas de commencer par cette opération.
- ii. Pour les autres documents déposés dans les dossiers en cours, recherchez d'abord le dossier via la tuile rouge "Mes règlements collectifs de dettes". Cliquez sur le dossier. La page d'accueil s'ouvre. Cliquez sur la tuile verte "Chronologie". Vous arrivez maintenant sur la chronologie du dossier et faites défiler vers le bas. Vous y trouverez l'item suivante "Documents antérieurs à novembre 2023". Vous pouvez y télécharger tous les anciens documents. Cela ne déclenchera pas l'ouverture d'un item à traiter. Si nécessaire, le greffier peut toujours créer l'item en cours immédiatement dans la chronologie et le flux peut continuer de cette manière. Cela garantit un traitement uniforme des pièces dans toutes les divisions.
- iii. Remarque : tout ce que vous téléchargez dans cet élément "Documents antérieurs à novembre 2023" est visible par tous les acteurs liés à ce dossier (sauf pour le débiteur de revenus). Tant pour les acteurs du volet privé que pour les acteurs du volet public ! Cette responsabilité incombe au greffier.
- iv. Pour les éléments qui sont encore déposés sur papier après le 2 novembre, le greffier sera toujours en mesure de créer ces items dans la chronologie et d'ajouter ces éléments. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter le service d'assistance à l'adresse électronique suivante : support@justrestart.be.

6. Helpdesk.

Pour tout problème urgent, vous pouvez contacter le helpdesk par téléphone (NL 02 307 70 30/ FR 02 588 88 22) ou par e-mail (support@justrestart.be) tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h. Toute une équipe est à votre disposition et mettra tout en œuvre pour répondre à votre question dans les plus brefs délais. Veuillez noter que les premiers jours peuvent être plus chargés et que vous devrez attendre un peu plus longtemps pour obtenir une réponse.