

# L'IMPACT DE LA CRISE SUR LE SECTEUR DE LA MEDIATION DE DETTES

## Acte 1. Du confinement au déconfinement progressif (mars à juin 2020)

C. Jeanmart, sociologue et E. McGahan, économiste (septembre 2020)

### Abstract

Cet article présente les résultats d'une enquête réalisée auprès des médiateurs de dettes de Wallonie (avocats, juristes, travailleurs sociaux) pour comprendre l'impact de la crise sur leur travail et sur les bénéficiaires.

Les principaux résultats sont repris ci-dessous.

#### Concernant l'organisation du travail et la gestion du personnel (section 1 de l'article) :

- Tant les SMD que les avocats ont opté en priorité pour le télétravail, mis en place de manière variable. Ce sont principalement les avocats qui ont été contraints de mettre une partie ou la totalité du personnel en chômage temporaire (47% des répondants). Les SMD quant à eux ont également permis à leur personnel, plus que les avocats, de travailler en horaire réduit. Aucun des répondants n'a dû recourir à des licenciements.

#### Concernant la gestion des dossiers (section 2 de l'article) :

- Les échanges à distance sont devenus la norme, ce qui n'a pas été sans difficulté pour certains professionnels et bénéficiaires n'étant pas équipés ou peu formés aux technologies de communication à distance. Les permanences des SMD ont été remplacées par des permanences téléphoniques aux horaires élargis. Ce travail en distanciel a eu comme impact de ralentir la gestion des dossiers et les échanges avec certaines parties prenantes.
- L'impact du travail en distanciel sur les échanges avec les créanciers a été moindre que sur ceux avec les bénéficiaires, étant donné que c'était déjà une pratique courante. Les médiateurs sont nombreux à avoir été positivement surpris de l'attitude compréhensive et de l'écoute des créanciers.
- Pour 70% des répondants, les plans de règlement ont pu être exécutés. Les suspensions sont loin d'avoir été la norme et n'ont eu lieu qu'en cas de nécessité (par exemple, pour les dossiers aux mensualités de crédits hypothécaires importantes ou pour les bénéficiaires ayant perdu leur emploi).
- La majorité des médiateurs n'a pas accordé de budget exceptionnel.
- Le rythme de travail a été fortement ralenti en raison, d'une part, de la nouvelle organisation de travail (télétravail et difficultés d'accès à certains dossiers, rotation ou réduction du personnel et augmentation de la charge de travail, contacts virtuels et moins fréquents) et, d'autre part, des difficultés à réunir tous les documents et pièces justificatives nécessaires (procédures administratives plus lentes, augmentation des délais de réponse...).

#### Concernant les nouvelles demandes (sections 4 et 5 de l'article) :

- Près de la moitié des répondants a observé une baisse du nombre de nouvelles demandes pendant le confinement par rapport à la situation antérieure. Aucun service/cabinet n'a refusé ou redirigé les nouvelles demandes.
- Pour l'écrasante majorité des médiateurs (92% des SMD et 100% des avocats), le profil des nouveaux demandeurs ne diffère pas de celui des personnes recourant à leurs services avant la crise sanitaire (en termes de type de ménages, de type d'endettement).
- Les répondants mentionnant un profil différent ont été contactés par des ménages aux revenus plus modestes et une part plus importante d'indépendants. Plusieurs craignent d'ailleurs ce dernier profil, ne se sentant pas suffisamment armés pour les aider.
- Les raisons des nouvelles demandes sont multiples. Toutefois, pour la majorité, elles n'ont aucun lien avec la crise sanitaire.

Concernant l'avenir (sections 6 et 7 de l'article) :

- Plus de la moitié des SMD et un quart des avocats-médiateurs redoutent la reprise « normale » de leur activité. Ces appréhensions sont différentes en fonction du profil du répondant. La principale crainte des SMD est l'afflux de dossiers. Les services craignent d'être submergés par la charge de travail et de devoir y faire face avec un budget insuffisant, sans un renforcement des moyens ou des équipes. Pour les avocats, la diminution des désignations, si elle se poursuit, aura un impact sur l'équilibre budgétaire du cabinet. Par ailleurs, vu l'annulation des audiences durant le confinement, la reprise risque d'être compliquée avec « *un retard non négligeable à rattraper* » et les délais de fixation, déjà longs avant la crise dans certains arrondissements, qui seront certainement allongés.
- Ils sont nombreux à s'attendre à une certaine pérennisation du télétravail et des échanges à distance avec les bénéficiaires, et à un afflux de nouvelles demandes ayant un impact sur la charge de travail.
- Cette question de pérenniser le télétravail fait débat. Rappelons que certains services sont peu équipés au niveau informatique ou ont un personnel peu formé à cette méthode de travail à distance. Si le télétravail devait s'étendre sur le long terme, il faudrait remédier à ces problèmes et repenser l'ensemble de l'organisation des services/cabinets. Par ailleurs, certains responsables de SMD soulignent les difficultés et la lourdeur de la coordination d'une équipe à distance.

L'Observatoire remercie vivement les répondants qui ont pris part à l'enquête présentée dans cet article, pour leur confiance et le temps consacré. Il remercie aussi les partenaires et médiateurs qui ont accepté de tester ou de se faire le relais de cette enquête, pour leur collaboration, leur disponibilité et leurs marques d'intérêt.

## Table des matières

Introduction	4
1. Quel impact sur l'organisation du travail ?	8
1.1. Du télétravail en priorité	8
1.2. Du chômage temporaire pour la moitié des cabinets	9
1.3. Un horaire réduit pour davantage de SMD	9
1.4. Pas de licenciement	9
1.5. D'autres mesures exceptionnelles	9
1.6. Adaptation de la collaboration avec le juriste/avocat conventionné	10
2. Quel impact sur la gestion des dossiers en cours ?	10
2.1. Mesures particulières dans les dossiers de médiation de dettes amiable déjà ouverts et la rédaction des requêtes en RCD	11
2.1.1. Relations avec les bénéficiaires	11
2.1.2. Relations avec les créanciers	12
2.1.3. Exécution des plans	13
2.2. Mesures particulières dans les dossiers de RCD	13
2.2.1. Relations avec les bénéficiaires	14
2.2.2. Relations avec les créanciers	15
2.2.3. Relations avec le tribunal du travail	15
2.2.4. Exécution des plans	16
3. Des difficultés générales partagées par les professionnels	16
4. De nouvelles difficultés pour les bénéficiaires en médiation	17
5. Un afflux de nouvelles demandes ?	18
5.1. Quel traitement des nouvelles demandes/désignations ?	18
5.2. Quel profil des nouveaux demandeurs ?	18
5.3. Quelles sont les raisons de ces nouvelles demandes ?	19
6. Quelles craintes pour l'avenir ?	21
7. Vers un changement fondamental des pratiques du médiateur de dettes ?	23
Conclusion	26
Annexe	27

## Introduction

La crise sanitaire a des impacts économiques et sociaux indéniables. Outre les conséquences économiques d'une ampleur sans précédent, la population a été exposée à des conditions de vie inédites, renforçant les inégalités sociales. Dès le début de la crise, des associations ont tiré la sonnette d'alarme sur les conséquences de celle-ci, notamment pour les ménages qui allaient subir une perte de revenus et pour ceux qui étaient précédemment en équilibre budgétaire instable.

Il est encore difficile, à l'heure actuelle, de quantifier l'impact de cette crise sur l'endettement et le surendettement des ménages. Nous n'avons pas assez de recul pour l'évaluer bien que des projections et différents scénarios soient établis (BNB, Bureau du plan, IWEPS...). D'une part, certains ménages en équilibre budgétaire précaire avant la crise ont déjà basculé ou basculeront dans des situations financières problématiques. D'autre part, des ménages n'ayant pas de difficultés financières avant la crise risquent d'être en difficulté en raison d'une perte temporaire ou non de revenus, faute d'épargne notamment.

La crise sanitaire et le confinement ont, dans un premier temps, engendré une réorganisation générale des services de médiation de dettes, des CPAS, des permanences juridiques organisées par les barreaux... tandis que le nombre de personnes en questionnement ou en difficulté financière a augmenté. Le service juridique de l'Observatoire a, dès le début de la crise, enregistré une augmentation des demandes de conseils juridiques et budgétaires en tous genres. Dans un premier temps, les questions étaient orientées essentiellement vers le droit des travailleurs/indépendants (chômage forcé, droit passerelle...) ou vers les mesures spécifiques prises par les créanciers (report du délai de paiement, suspension des saisies, aide financière...). Ensuite, le service juridique a aussi été contacté par des personnes qui commençaient à connaître des problèmes de charges courantes (crédit à la consommation, loyer...) qu'elles ne parvenaient plus à assumer en raison d'une diminution de leurs revenus.

Les différents niveaux de pouvoir ont pris des mesures afin d'éviter les faillites et une baisse du pouvoir d'achat des ménages. Les créanciers institutionnels ou publics ont pris des mesures afin d'assouplir le paiement et le recouvrement de leurs créances. Les créanciers privés se sont vu imposer une certaine souplesse par la loi, notamment en matière de crédit. Le consommateur a également été amené à négocier avec des créanciers privés des délais de paiement, des reports... Chaque créancier est libre de faire preuve de souplesse ou de poursuivre le remboursement de ses créances (sans préjudice des mesures prises en matière de recouvrement).

Selon les perspectives de la BNB<sup>1</sup>, de l'IWEPS<sup>2</sup> ou celles du BFP et d'IBSA<sup>3</sup>, les pertes d'emploi attendues fragilisent déjà et fragiliseront la situation financière des ménages dans les trimestres à venir. Tout comme d'autres acteurs, l'Observatoire redoute d'ailleurs une explosion des situations très préoccupantes dans les 3 à 6 mois à venir (entre 6 mois et un an pour les recouvrements de dettes et les saisies), notamment pour les travailleurs indépendants en situation de faillite, les travailleurs salariés ayant perdu leur emploi (notamment dans les petites entreprises) et les secteurs les plus touchés (horeca, culture, événementiel...).

Aux difficultés financières auxquelles ils sont ou seront confrontés, ils ont ou auront à déjouer les arcanes administratifs auxquels ils ne sont pas préparés pour faire valoir leurs droits. Les mesures de soutien d'abord prises en urgence ont été adaptées en cours de route pour améliorer la protection des publics exposés. Elles ont ainsi entraîné des changements de procédures (dans le cas notamment des suspensions de saisie), mais aussi de l'incertitude. Pour éviter l'aggravation des situations de précarité, les perspectives préoccupantes réclament d'améliorer l'information aux citoyens sur leurs droits et sur

<sup>1</sup> NBB Economic Review, June 2020, Economic projections for Belgium – Spring 2020, accessible via ce lien : [https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2020/ecorevi2020\\_h1.pdf](https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2020/ecorevi2020_h1.pdf)

<sup>2</sup> Notamment dans son rapport de recherche n°40 « Indice de la situation sociale de la Wallonie. Focus sur les impacts de la crise COVID-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie », accessible via ce lien : <https://www.iweps.be/publication/indice-de-situation-sociale-de-wallonie-iss-7e-exercice-focus-impacts-de-crise-covid-19-conditions-de-vie-inegalites-sociales-wallonie/>

<sup>3</sup> BFP, IBSA, IWEPS, Statistiek Vlaanderen, juillet 2020, « Perspectives économiques régionales 2020-2025 », accessible via ce lien : [https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2020/07/FOR\\_HermReg\\_2020\\_12182\\_F.pdf](https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2020/07/FOR_HermReg_2020_12182_F.pdf)

les dispositifs existants. Elle nécessite aussi de repenser à plus long terme un plan d'action structurel pour une gestion plus rationnelle et moins contraignante du recouvrement de l'endettement.

Les données statistiques disponibles ne permettent pas encore de mesurer l'ampleur des conséquences économiques pour les particuliers et pour les indépendants.

Pour les particuliers, les données de la Centrale des crédits aux particuliers ne permettent pas de conclure à des difficultés plus importantes pour le remboursement des emprunts en cours (voir tableau 1 ci-dessous).

	% emprunteurs défaillants (tous crédits confondus)	Arriéré moyen par emprunteur défaillant (€)
2019-01	5,66%	7.996,18
2019-02	5,69%	7.932,03
2019-03	5,49%	8.211,20
2019-04	5,49%	8.181,81
2019-05	5,47%	8.150,86
2019-06	5,43%	8.116,12
2019-07	5,41%	8.098,76
2019-08	5,41%	8.054,00
2019-09	5,41%	8.049,05
2019-10	5,41%	8.017,70
2019-11	5,41%	7.997,91
2019-12	5,40%	7.975,34
2020-01	5,39%	7.942,53
2020-02	5,36%	7.933,69
2020-03	5,36%	7.926,39
2020-04	5,38%	7.910,65
2020-05	5,35%	7.844,15
2020-06	5,28%	7.850,35
2020-07	5,25%	7.803,23
2020-08	5,22%	7.787,59

Source : CCP (BNB)

Cette stabilité dans les données pourrait s'expliquer par la possibilité pour les ménages de reporter leurs échéances en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation. Or, quand on analyse les données relatives à ces reports (voir tableau 2 ci-dessous), on constate que ces derniers ont été assez rares. Le secteur du crédit ne s'explique pas cette faiblesse des reports alors même que la très grande majorité des demandes entraient dans les conditions<sup>4</sup>.

	Crédits hypothécaires	Crédits à la consommation
Nombre de reports accordés	121.453	7.063
Encours sous-jacent total	12,7 milliards €	146,6 millions €
Encours moyen des crédits ayant bénéficié d'un report de paiement	104.702 €	n.a.

Source : Febelfin (données au 11 septembre 2020)

<sup>4</sup> Webinaire du Forum financier belge du 23 septembre 2020 : « Les mesures corona visant à soutenir l'économie et les affaires ».

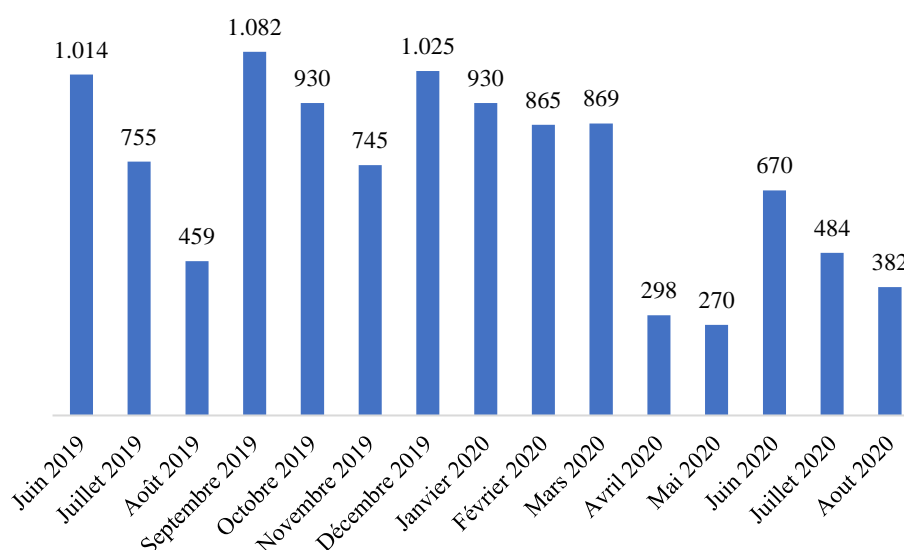
Concernant les reports de paiement des crédits aux entreprises, on constate que plus de 80% du nombre de report ont été accordés à des PME et des travailleurs indépendants (voir tableau 3 ci-dessous).

Nombre de reports de paiement accordés	137.211
Montant de l'exposition de crédit sous-jacente	23,6 milliards €
Encours moyen des crédits ayant bénéficié d'un report de paiement	172.304€

Source : Febelfin (données au 11 septembre 2020)

Comme le souligne Statbel<sup>5</sup>, les données concernant les faillites ne sont pas non plus révélatrices de la situation des entreprises au cours des deux derniers trimestres. En effet, il existe un délai entre la cessation de l'activité et la déclaration de faillite par le tribunal de l'entreprise. Par ailleurs, la crise sanitaire a engendré un ralentissement de l'activité des greffes et des tribunaux. Depuis lors, l'activité des tribunaux a redémarré progressivement, mais, pour les mois de juillet et août, il convient de tenir compte des vacances judiciaires. Les données du graphique 1 ci-dessous sont donc à interpréter avec prudence.

**Graphique 1. Evolution du nombre de faillites en Belgique (juin 2019 - août 2020)**



Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)

La Banque nationale de Belgique a réalisé une enquête en ligne à grande échelle sur l'impact de la crise sur les revenus des ménages. Les résultats ont été publiés en juin 2020<sup>6</sup>. Il en ressort que les ménages ayant subi les pertes de revenus les plus significatives en raison de la crise sont les ménages composés d'au moins un indépendant, d'un chômeur temporaire ou d'un étudiant jobiste. En moyenne, leurs pertes de revenus sont de l'ordre de 30% (par rapport au revenu mensuel net à un moment précis et non sur une année complète). Elles sont plus importantes pour les ménages à bas revenus. L'enquête souligne également que les ménages aux revenus les plus faibles ont été plus vulnérables et ont eu une moindre capacité à faire face aux dépenses nécessaires (loyer, achats...) afin d'assurer leur subsistance en raison d'une épargne plus faible. Les ménages constitués d'au moins un indépendant ayant répondu à l'enquête disposent globalement d'une épargne plus importante leur permettant de faire face à une situation prolongée de diminution de leurs revenus. Les répondants à l'enquête ont également indiqué avoir perçu

<sup>5</sup> <https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/faillites/faillites-mensuelles>

<sup>6</sup> Communiqué de presse de la Banque nationale de Belgique du 17 juin 2020 : <https://www.nbb.be/fr/articles/la-crise-du-coronavirus-un-impact-negatif-important-sur-les-revenus-de-certains-menages>

une augmentation des prix durant la crise. Les ménages à plus faibles revenus ont perçu cette augmentation de manière plus forte, sans doute car ils consacrent une part importante de leur budget à l'achat de biens de consommation alimentaires, comparativement aux ménages plus aisés.

Les bénéficiaires des CPAS ont été ciblés par une série de mesures temporaires, qu'il s'agisse de la revalorisation des aides alimentaires à destination des publics des CPAS, de la création d'un subside « Covid-19 » à destination des publics-cibles des CPAS, de l'augmentation temporaire du taux de remboursement du revenu d'intégration, de l'octroi d'une prime de 50 euros par bénéficiaire du RIS ou de l'aide sociale équivalente, aux bénéficiaires de certaines allocations d'assistance sociale ou encore de l'indexation du budget du Fonds Gaz Electricité.

Le SPP Intégration sociale a mis en place un monitoring des besoins des CPAS confrontés aux besoins de la crise. Il s'agit d'une enquête répétée tous les mois et adressée à tous les CPAS. Les dernières tendances, publiées en juillet et en septembre 2020<sup>7</sup>, ne laissent aucun doute sur les difficultés des ménages (voir le tableau 4 ci-dessous).

Tableau 4. Evolution du nombre de personnes ayant recours à différentes aides sociales (janvier à avril 2020)					
	Janvier	Février	Mars	Avril	Evolution de janvier à avril
Nombre de bénéficiaires du RIS	148.486	149.499 (+0,7%)	151.872 (+1,6%)	153.278 (+0,9%)	+3,2%
Nombre de personnes qui ont recours à l'aide sociale <sup>8</sup>	148.817	150.822 (+1,3%)	146.094 (-3,1%)	153.278 (+4,9%)	+3,0%
Nombre de personnes qui ont recours à l'aide alimentaire	39.311	40.083 (+2,0%)	54.044 (+34,8%)	59.972 (+11,0%)	+52,6%

Source : SPP Intégration sociale

La crise a et aura des impacts sur l'équilibre budgétaire des ménages. Le secteur de la médiation de dettes en sera certainement impacté. Afin d'évaluer cet impact, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a lancé une enquête en ligne à destination des médiateurs de dettes de Wallonie, qu'il s'agisse d'institutions agréées ou de cabinets d'avocats-médiateurs<sup>9</sup>. L'objectif est de déterminer l'impact de la crise actuelle sur le secteur de la médiation de dettes, sur sa capacité d'adaptation et sur le travail du médiateur de dettes. Cette enquête aborde 4 thématiques<sup>10</sup>, détaillées dans cet article après une rapide description de l'échantillon des répondants :

1. L'impact de la crise sur l'organisation du travail et sur la gestion du personnel (travail à bureau fermé, licenciement, télétravail, rotation du personnel...);
2. L'impact de la crise sur la gestion des dossiers en cours (mesures particulières dans le suivi avec les débiteurs, avec les créanciers, avec les tribunaux, difficultés spécifiques dans la gestion des dossiers...);
3. L'impact de la crise sur l'afflux de dossiers (nouvelles difficultés financières des débiteurs, gestion des nouvelles demandes, profil des nouveaux requérants...);
4. Le sentiment sur l'avenir de la médiation de dettes (craintes particulières par rapport à une reprise « normale » de l'activité, modifications de la pratique du RCD, potentielle

<sup>7</sup> Communiqué de presse du SPP Intégration sociale du 22 juillet 2020 : <https://www.mi-is.be/fr/presse-multimedia/monitoring-des-besoins-cpas-premieres-tendances>

Communiqué de presse du SPP Intégration sociale du 18 septembre 2020 : <https://www.mi-is.be/fr/presse-multimedia/le-deuxieme-rapport-du-systeme-de-suivi-de-l'impact-social-pour-les-cpas-est>

<sup>8</sup> Il s'agit d'autres aides financières et/ou matérielles pour lesquelles le gouvernement fédéral n'est pas habilité à intervenir (médiation de dettes, factures impayées...)

<sup>9</sup> AVOCATS.BE a réalisé une enquête auprès des avocats francophones et germanophones sur les conséquences de la crise sanitaire sur leur activité professionnelle. Les résultats de cette enquête sont disponibles via ce lien : <https://mailchi.mp/avocats.be/resultats-du-questionnaire-sur-les-rpercussions-de-la-crise-covid-19-avocatsbe>

<sup>10</sup> Le questionnaire d'enquête est disponible sur simple demande.

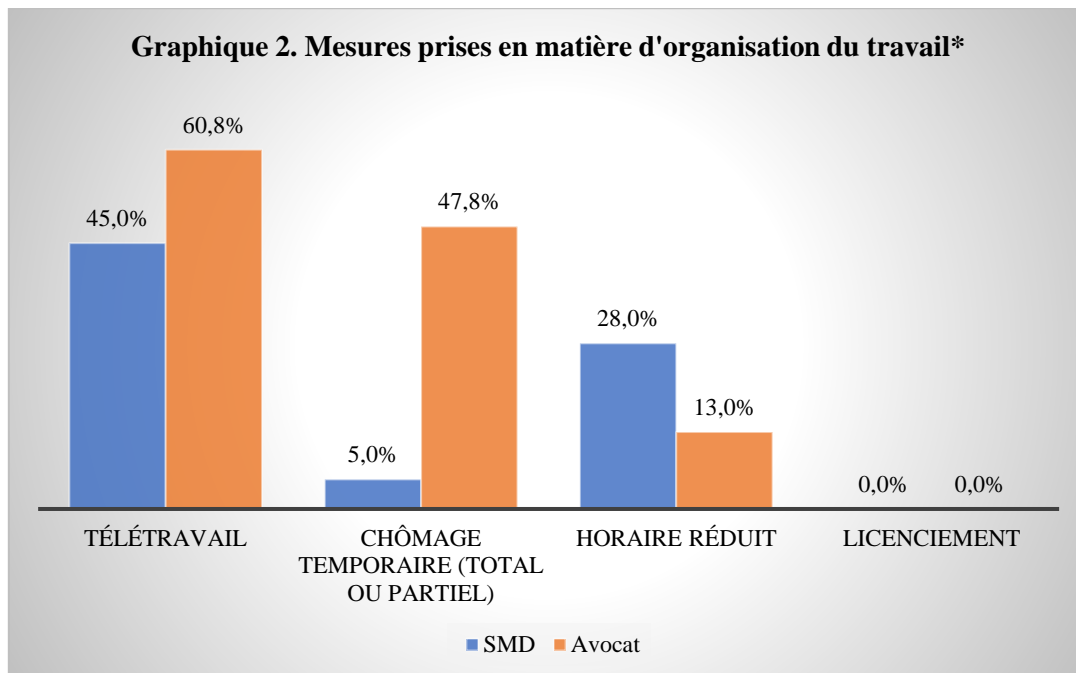
généralisation du télétravail, nouveaux besoins et souhaits exprimés par les professionnels du secteur...).

L'article présente les réponses de 91 SMD et 48 avocats médiateurs de dettes ayant participé à l'enquête. Le profil des répondants est présenté en annexe.

## 1. Quel impact sur l'organisation du travail ?

Le confinement soudain a eu un impact majeur sur l'organisation du travail tant des institutions agréées que des cabinets d'avocats<sup>11</sup>.

Des mesures exceptionnelles ont été prises en matière d'organisation et de gestion du personnel, telles que la généralisation du télétravail, la réduction des horaires de travail ou le recours au chômage partiel.



\*Les répondants à l'enquête avaient la possibilité d'indiquer avoir pris plusieurs de ces mesures. Il est donc normal que le total pour chaque catégorie de répondants soit supérieur à 100%.

Les institutions agréées ont également adapté leur mode de collaboration lorsqu'elles travaillaient avec un juriste/avocat conventionné.

### 1.1. Du télétravail en priorité

Tant les SMD que les avocats ont opté en priorité pour la mise en place de télétravail, conformément aux recommandations du Conseil national de sécurité. Celui-ci a été mis en place de manière variable. Les modalités pratiques ont varié en fonction du service/cabinet : allant du télétravail à temps complet à une alternance entre permanences au bureau et télétravail.

45% des SMD ont mis en place un système de rotation entre télétravail et travail présentiel à raison d'une semaine sur deux, ou à raison d'un ou deux jours par semaine. 19% des services sont passés en télétravail complet. Pour 9% d'entre eux, une rotation a été mise en place entre les membres du personnel, en distinguant les administratifs et les médiateurs de dettes.

<sup>11</sup> Il est uniquement question ici des cabinets employant du personnel en contrat de travail. Les avocats travaillant dans une structure unipersonnelle ou uniquement avec du personnel sans contrat de travail ont fait l'objet d'autres questions.



Plus de 60% des cabinets ont également choisi cette option. Dans certains cabinets, tout le personnel a bénéficié de cette mesure. Dans d'autres, ce sont uniquement les avocats associés et collaborateurs qui ont pu télétravailler alors que le personnel administratif était au bureau.

Les SMD et les avocats se sont aussi adaptés aux situations particulières (en proposant un télétravail complet aux profils à risque, en laissant l'accès aux bureaux aux personnes nécessitant d'y passer pour reprendre du matériel ou du courrier).

Ce télétravail a engendré pour certains avocats une augmentation de la charge de travail, liée à l'absence simultanée de plusieurs collaborateurs.

### **1.2. Du chômage temporaire pour la moitié des cabinets**

Concernant le chômage temporaire, la situation est fort différente selon qu'il s'agisse d'un SMD ou d'un cabinet d'avocats.

Certains cabinets (47% des répondants) ont été contraints de mettre une partie ou la totalité du personnel en chômage temporaire. Cette mesure a elle aussi été mise en place de manière variable tant dans la fréquence que dans le type de personnel y ayant été contraint. Ainsi, dans certains cabinets, tout le personnel a été mis en chômage, dans d'autres, seulement la moitié, dans d'autres encore juste l'un ou l'autre employé dédié à des tâches particulières (la gestion des audiences, par exemple).

À l'inverse, une mise au chômage temporaire du personnel n'a été que très exceptionnelle dans les SMD : seulement 5% des répondants y ont eu recours. Cette mesure n'a concerné qu'une fraction de leur équipe.

### **1.3. Un horaire réduit pour davantage de SMD**

28% des SMD ont permis à du personnel de travailler en horaire réduit durant le confinement. Cette mesure a concerné tout le personnel (mis à mi-temps temporairement) dans certains cas, et dans d'autres cas uniquement, des profils particuliers (comme des profils de personnes à risque, ou de parents en ayant fait la demande). Plusieurs SMD ont également assoupli et/ou allégé les horaires du personnel pour que chacun puisse s'adapter à cette situation sans précédent.

Seuls 13% des cabinets ont mis en place des horaires réduits, le chômage temporaire étant privilégié.

Les répondants indiquent que certains collaborateurs et certains employés ont peu travaillé durant le confinement en raison de la perte d'un proche (au moins deux répondants) et/ou une charge familiale importante.

### **1.4. Pas de licenciement**

Aucun des répondants (SMD et avocats) n'a connu de licenciement lié à la crise durant la période de confinement.

### **1.5. D'autres mesures exceptionnelles**

Outre les mesures précitées, les cabinets et les SMD détaillent la mise en place de mesures exceptionnelles (93% des SMD et 78% des avocats-médiateurs).

Concernant les SMD, le travail était réalisé à bureau fermé, avec une rotation entre employés pour limiter les contacts. Dans la plupart des cas, une seule personne était présente pour assurer une permanence téléphonique. Les horaires des permanences téléphoniques ont été élargis. Les permanences physiques et les rendez-vous (au centre comme à domicile) ont été reportés ou remplacés par des échanges à distance, sauf en cas d'urgence. Les contacts par email, téléphone, courriers ou

vidéo-conférence se sont multipliés et généralisés. Certaines lignes fixes ont été redirigées vers les téléphones personnels, ce qui a posé certains problèmes :

*« Les échanges téléphoniques avec les bénéficiaires sont vécus comme un frein dans nos interventions. Les appels du bureau étant redirigés sur les GSM personnels, il est difficile de joindre certaines personnes car nous appelons en numéro privé »<sup>12</sup>.*

Les mesures de sécurité (distanciation, masques, plexiglas, désinfection, etc.) ont été systématiquement appliquées, lors des rendez-vous exceptionnels et entre membres du service de médiation. Les bureaux ont été réaménagés.

Ces aménagements ont engendré quelques difficultés et ont ralenti le travail, comme le souligne ce médiateur de CPAS :

*« La rotation du personnel engendre un ralentissement dans les échanges. Le télétravail ne permet pas de communiquer par téléphone. Dès lors, si des appels doivent être effectués, ils ne peuvent l'être qu'un jour par semaine. Les réponses aux mails sont également retardées durant le télétravail car il est compliqué de pratiquer sans le dossier sous la main ».*

Concernant les avocats, les principales mesures exceptionnelles mises en œuvre ont été le travail à bureau fermé, le renforcement des permanences téléphoniques et l'extension/développement des échanges à distance (emails, téléphone, courrier ou vidéo-conférence).

### **1.6. Adaptation de la collaboration avec le juriste/avocat conventionné**

80% des SMD ayant répondu à l'enquête sont conventionnés avec un juriste ou un avocat. Plus de la moitié ont adapté leur mode de collaboration avec ce professionnel du droit.

Sans surprise, les réunions en présentiel en équipe et les permanences juridiques ont été annulées. Les contacts par mails ou téléphone ont été privilégiés. Les requêtes, par exemple, ont été vérifiées et discutées par mail. Ce travail à distance a eu un effet sur la qualité et la rapidité du travail effectué :

*« Actuellement, il n'y a pas de rencontres physiques avec le juriste. Tout se fait par téléphone. En vue de cet échange téléphonique, un mail lui est adressé reprenant les questions qui seront abordées et est joint à ce mail l'ensemble des documents utiles nécessaires à l'analyse et à la réponse des questions. Cette préparation prend plus d'une heure. Les fiches de suivi sont complétées au fur et à mesure et seront signées par le juriste dès qu'il sera autorisé à entrer dans le service ».*

*« Les juristes sont restés disponibles par téléphone pour toutes questions que nous avons à leur poser. Par contre, ils n'ont plus assuré la supervision des dossiers dans la mesure où les travailleurs sociaux n'étaient pas présents au service ».*

Toutefois, de nombreux répondants ont souligné la disponibilité des juristes en termes d'informations, de conseils et de réponses aux questions.

## **2. Quel impact sur la gestion des dossiers en cours ?**

La crise a également eu un impact sur la gestion des dossiers en cours. Des mesures particulières ont été prises à différents niveaux, qu'il s'agisse :

- des dossiers de médiation de dettes amiable déjà ouverts et la rédaction des requêtes en RCD (pour 61% des SMD répondants) ;
- des dossiers en RCD déjà ouverts (pour 11% des avocats et SMD répondants).

---

<sup>12</sup> Les passages entre guillemets et en italique sont des extraits des réponses des participants aux questions ouvertes de l'enquête.

## 2.1. Mesures particulières dans les dossiers de médiation de dettes amiable déjà ouverts et la rédaction des requêtes en RCD<sup>13</sup>

Au vu de la situation inédite, Les SMD ont adapté leur organisation et leur mode de fonctionnement tant dans leurs relations avec les bénéficiaires et les créanciers que dans l'exécution des plans de remboursement.

### 2.1.1. Relations avec les bénéficiaires

Les adaptations les plus fréquentes sont reprises dans le tableau ci-dessous.

Échanges exclusivement à distance	61%
Annulation des permanences, des rendez-vous physiques et des visites à domicile	45%
Annulation des permanences et diminution des rendez-vous physiques	7%
Annulation des rendez-vous physiques, sauf en cas d'urgence	4%

Les SMD ont généralisé les échanges par email, par courrier et par téléphone. Les permanences traditionnelles ont été remplacées par des permanences téléphoniques aux horaires élargis.

Les médiateurs soulignent une augmentation importante des appels téléphoniques, notamment de la part de personnes non suivies à la recherche d'informations sur la médiation de dettes ou sur le mode de fonctionnement du service et à la recherche de conseils. Les bénéficiaires connus du service, quant à eux, semblaient plus anxieux.

Ce changement de mode de fonctionnement a entraîné différentes difficultés tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels. Les difficultés les plus fréquemment citées sont un suivi ralenti ou retardé, des difficultés à joindre les bénéficiaires et la suspension des paiements.

Tout d'abord, le remplacement des entretiens physiques par des entretiens à distance a eu un impact négatif sur la qualité des échanges. Cela a notamment entraîné des problèmes d'(in)compréhension, comme le souligne une médiatrice :

*« Les rendez-vous ne pouvant plus avoir lieu dans les locaux, ceux-ci ont été maintenus par téléphone. La qualité des entretiens est donc impactée (non-verbal, compréhension, etc.). Certaines personnes ont fait le choix de patienter jusqu'à un retour à la normale. Il y a donc un risque de décrochage ».*

En termes de contenu des échanges, les médiateurs se sont vus contraints de se concentrer sur l'urgence :

*« On se concentre sur l'urgence au détriment du fond ».*

Ensuite, le suivi des dossiers est devenu extrêmement dépendant de la capacité des bénéficiaires à utiliser les nouvelles technologies, engendrant différentes complications :

*« Lors des entretiens physiques, nous accédions à diverses données du bénéficiaire au moyen de sa carte d'identité et de sa carte bancaire pour compléter la requête. Désormais, vu l'absence d'entretiens, il faut s'adapter au cas par cas pour accompagner les personnes à obtenir les documents utiles. On dépend fortement de la capacité des bénéficiaires à utiliser les nouvelles technologies (ordinateur, GSM) pour l'envoi de mails, de pièces jointes, de photos... Pas toujours simple d'obtenir la preuve du paiement du respect d'un plan amiable. »*

Ces échanges à distance, et les nouvelles difficultés qu'ils ont entraînées, ont fortement ralenti les procédures : cela a demandé du temps supplémentaire pour réunir les documents nécessaires, pour envoyer le dossier d'un collaborateur à un autre, pour réunir les signatures, etc.

<sup>13</sup> Cette section concerne uniquement les services de médiation de dettes.

*« Inévitablement un ralentissement de certaines démarches administratives car d'autres services sont en personnel réduit. À cela, se couple la modification de distribution des courriers par Bpost, ce qui marque encore peut-être un peu plus la lenteur. Ralentissement également dans l'avancement des dossiers car les bénéficiaires sont moins "bousculés" car il n'y a plus que les contacts téléphoniques... ».*

*« Nous avons demandé aux personnes qui nous contactaient de nous envoyer leurs documents par la poste ou par mail mais certains n'avaient pas la possibilité de scanner les documents, le confinement ne permettait pas aux personnes de se déplacer pour nous faire parvenir les documents... La collaboration à distance n'est pas facile pour une certaine partie du public ».*

Les rendez-vous urgents et nécessitant une rencontre physique ont été organisés en suivant de strictes mesures de précaution. L'objectif était de donner la possibilité aux bénéficiaires ayant des difficultés techniques avec les moyens de communication à distance de continuer le suivi (en se présentant pour déposer des documents ou apposer une signature par exemple).

Plusieurs SMD ont également suspendu des paiements, avec l'accord des différentes parties.

### **2.1.2. Relations avec les créanciers**

Bien que le confinement ait également eu un impact sur les relations médiateurs-créanciers, les répondants nuancent fortement cet impact. Ainsi, 69% des répondants indiquent qu'il n'y a pas eu de « *changement flagrant* » dans leur collaboration avec les créanciers.

Les changements les plus fréquemment cités sont repris dans le tableau ci-dessous.

Contactés par emails privilégiés	16%
Diminution des contacts en général	8%
Négociation de délais supplémentaires	5%

L'impact sur le suivi avec les créanciers a été moindre que pour celui des bénéficiaires, étant donné qu'une grande majorité des échanges se faisait déjà à distance (par mail, téléphone, courrier) : « *Pas vraiment de changement puisqu'on fonctionnait déjà avant avec eux par mails et courriers* ».

Certains médiateurs ont précisé avoir évité les courriers postaux en raison des délais de réception incertains. D'autres ont préféré éviter les appels téléphoniques :

*« Le courriel a souvent remplacé les entretiens téléphoniques afin d'éviter les numéros de téléphone privés (pas de GSM de service) ».*

En règle générale, les échanges se sont faits par emails (favorisés aux courriers officiels du CPAS). Certaines règles se sont assouplies, comme par exemple l'acceptation de déclarations de créance par email.

D'autres ont observé une diminution des contacts avec les créanciers : moins de demandes de leur part, difficultés à les joindre ou délais de réponse importants. Un seul des SMD a au contraire observé des contacts beaucoup plus rapides, liés à la généralisation des mails et au télétravail :

*« Traitement par mail. Par contre, comme le télétravail est la règle, les réponses des créanciers sont beaucoup plus rapides ! Les contacts par mails sont privilégiés, ce qui rend les réponses plus rapides car de nombreuses sociétés pratiquent elles aussi le télétravail ».*

Finalement, plusieurs SMD ont envoyé des demandes de renégociation aux créanciers : des suspensions de plans ou des demandes de délais supplémentaires pour les analyses de dossiers, pour les réceptions de déclarations de créances ou de contredits ou encore pour les accords sur les propositions de plan amiable. Une certaine flexibilité était indispensable compte tenu de la situation exceptionnelle.

*« Nous avons négocié des plans de remboursement en urgence afin d'éviter des saisies mobilières ou pour rassurer les personnes qui recevaient des mises en demeure. Nous avons expliqué la situation de notre service aux créanciers, nous leur avons expliqué que les propositions de remboursement étaient faites de manière provisoire jusqu'à la reprise de nos activités et la possibilité de pouvoir examiner ou réexaminer la situation des bénéficiaires dans sa globalité. Nous avons également expliqué à certains créanciers que nous n'étions pas en mesure de traiter les requêtes en règlement collectif de dettes. Nous leur avons donc demandé de patienter et/ou avons négocié un plan de paiement provisoire. »*

Les SMD sont plusieurs à avoir été positivement surpris de l'attitude compréhensive et de l'écoute des créanciers, qui ont envoyé peu de relances pendant le confinement.

*« Les créanciers se montrent patients et compréhensifs. Un huissier de justice a même pris les devants en assouplissant spontanément le plan d'apurement. Les moratoires sont acceptés plus facilement. »*

*« Climat plus détendu et enclin à des accords. »*

Un seul service a souligné que certains créanciers avaient mis à profit cette période pour justement mettre à jour leurs dossiers et envoyer des relances :

*« Les créanciers sont avertis du fait que les rendez-vous sont suspendus lorsque des échanges sont organisés. Le SPF se montre plus compréhensif, mais d'autres profitent de la situation pour remettre leurs dossiers à jour et envoyer des relances sur les dossiers ».*

### **2.1.3. Exécution des plans**

Pour 70% des répondants, tous les plans de règlement ont pu être exécutés (notamment grâce aux épargnes constituées). Certains fonds ont même pu être dégagés dans certains dossiers, liés à la « baisse des tentations » durant le confinement.

Les dossiers de bénéficiaires d'allocations sociales n'ont pas nécessité de reports ou de suspensions de paiement, étant donné l'absence d'impact de la crise sur le montant des revenus de ces ménages. L'un d'eux confie cependant craindre de « mauvaises surprises » à l'avenir :

*« Pas de changement pour ces dossiers avec plan de paiement en cours à notre connaissance mais nous reconvoquons tout le monde petit à petit et nous aurons probablement de "mauvaises surprises" ».*

24% des répondants ont, quant à eux, fait des demandes de suspensions temporaires exceptionnelles de plans dans les cas où la situation financière du bénéficiaire avait changé (chômage économique, pertes de revenus importantes notamment dans le secteur de l'horeca) :

*« J'ai sollicité certains créanciers pour mettre en suspens le dossier, demandes acceptées ».*

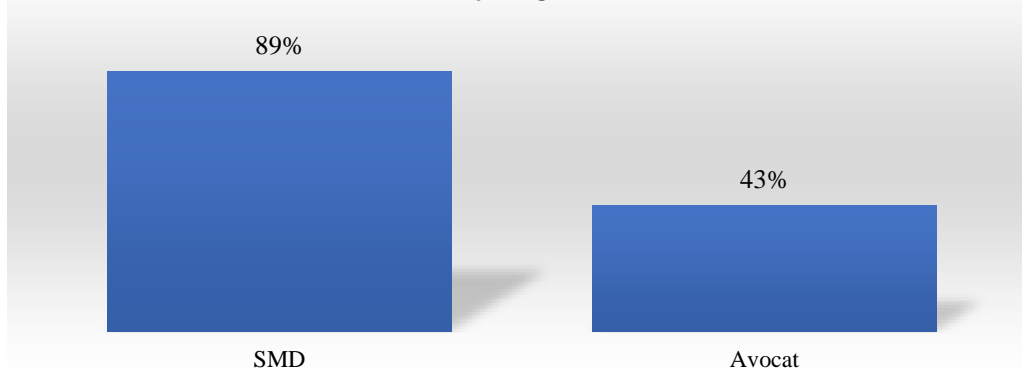
## **2.2. Mesures particulières dans les dossiers de RCD<sup>14</sup>**

Tant les SMD que les avocats ont mis en place des mesures particulières dans le suivi des dossiers de RCD en cours. Toutefois, des différences se marquent comme le montre le graphique ci-dessous.

---

<sup>14</sup> Cette section concernant tant les avocats-médiateurs que les SMD désignés par le tribunal comme médiateurs judiciaires.

**Graphique 3 - Mesures particulières dans le suivi des dossiers en RCD**



Comme le souligne certains avocats, la prise de mesures particulières n'a pas été nécessaire :

*« À part que je n'ai plus reçu de médiés en consultation (consultation toujours utile pour les mises au point ou pour régler des difficultés plus complexes), nous avons fonctionné comme avant ; messages mails ou téléphoniques et gestion en interne comme avant... ».*

Les mesures prises concernant tant l'exécution des plans de remboursement que les relations avec les bénéficiaires, avec les créanciers et le tribunal du travail.

### **2.2.1. Relations avec les bénéficiaires**

Les changements opérés par les SMD dans le cadre des dossiers de RCD sont similaires à ceux des dossiers de médiation de dettes non judiciaire : suspension ou report des rendez-vous au bureau, contacts à distance.

Pour les avocats, les rendez-vous en présentiel ont également été suspendus et les consultations ont été réalisées uniquement par téléphone. Deux des avocats-médiateurs ont contacté chacun de leurs débiteurs pour expliquer le nouveau mode de fonctionnement.

*« Nous avons contacté chaque débiteur pour vérifier l'impact de la crise sur leur situation personnelle et sur les plans en cours. »*

*« Un courrier a été envoyé à chacun des médiés pour leur demander de signaler les changements dans leur situation financière, et pour les informer des nouvelles modalités. »*

Un autre leur a transmis son numéro de téléphone personnel pour assurer le suivi.

9% des avocats-médiateurs ont accepté plus facilement les demandes de budget exceptionnel ou d'adaptation du pécule (justifiées par la diminution de revenus ou par l'augmentation de charges). Certains ont également reçu des demandes d'avances ou de versement de l'intégralité des revenus. La majorité n'a pas accordé de budget exceptionnel.

*« Courrier aux médiés leur demandant de signaler un chômage temporaire, information sur les nouvelles modalités de prise de contact et communication, allègement des conditions d'octroi de suppléments voire maintien du budget même en cas de diminution des ressources (chômage) »*

### **2.2.2. Relations avec les créanciers**

Les SMD indiquent très peu de changements dans les relations avec les créanciers, étant donné que les contacts se faisaient déjà à distance. Comme pour les dossiers de médiation de dettes amiable, les mails ont été le moyen de contact privilégié. Il y a eu une augmentation de demandes pour que les déclarations de créances puissent se faire exceptionnellement par mail plutôt que via recommandé. Il en est de même pour les avocats, comme l'un d'entre eux le souligne :

*« J'ai expressément accusé réception de déclarations de créances numériques en dispensant les créanciers d'adresser un pli recommandé, comprenant la difficulté pour un certain nombre d'entre eux d'adresser des plis postaux vu une partie non négligeable du travail effectué par les employés et fonctionnaires à domicile. Je l'ai accepté d'autant qu'étant contrainte d'organiser une permanence sur place, j'avais toujours une personne pour imprimer les mails et pièces numériques et reclasser aux dossiers papier (le classement au dossier numérique quant à lui pouvant se faire à distance) ».*

Les avocats sont également nombreux (16%) à ne pas avoir modifié leur mode de fonctionnement avec les créanciers.

Toutefois, plusieurs d'entre eux (16%) ont adapté ou prolongé le délai de rappel. La réception des créances a été adaptée conformément à l'arrêté royal.

*« La réception des créances a été adaptée conformément à l'arrêté royal. Toutefois le suivi au niveau des créanciers a été rapide la suspension des plans ne se justifie que dans peu de dossiers dans lesquels le rythme de la reprise n'a pas été rapide après le confinement. Dans la majorité des dossiers le cap a pu être maintenu ».*

Certains précisent également que très peu de plans ont dû être suspendus, que les mails ont remplacé les courriers officiels, et que la gestion a été en général plus souple.

*« En l'état, je n'ai pas dû suspendre de plan. Certains médiés ont perdu partie de leurs revenus mais en l'espèce, les économies supplémentaires ont permis de pallier aux manquements de un ou deux mois résultant des mesures coronavirus. Lors de la rédaction des rapports annuels à venir, nous serons sans doute amenés à solliciter rétroactivement l'une ou l'autre suspension. Nous apprécierons au cas par cas ».*

### **2.2.3. Relations avec le tribunal du travail**

Sans surprise, les principales difficultés des médiateurs (tant SMD qu'avocats) sont liées au ralentissement important de l'activité des tribunaux (notamment en termes de communication avec le greffe dont les effectifs étaient réduits) et à la suppression des audiences.

*« Les audiences ont été suspendues et les dossiers reportés (pas de procédure écrite possible concrètement vu que l'ensemble des parties (médiateur, créanciers et médié) doivent confirmer accord sur cette procédure écrite... concrètement impossible). Les audiences en visioconférence sont pour le même motif impossible à organiser. Concrètement, en l'état actuel des moyens consacrés par l'Etat à la justice, en l'état actuel de la technologie et en l'état du code judiciaire, il était impossible pour le tribunal du Travail de tenir des audiences à distance dans les RCD ».*

Le travail en cabinet s'est poursuivi, mais les homologations, taxations, clôtures et réponses aux demandes extraordinaires ont suivi un rythme moins soutenu qu'à l'accoutumée. De nouvelles pratiques ont vu le jour où se sont davantage répandues, notamment l'utilisation d'e-deposit et la communication principalement par email.

Toutefois, certains soulignent que l'une ou l'autre division a exigé des envois papier sans privilégier l'email ce qui a engendré des difficultés supplémentaires dans l'organisation du travail des médiateurs, comme le souligne cet avocat :

*« Pour les dossiers RCD, le tribunal a exigé des envois postaux (en tout cas, papier) et n'a étonnamment pas privilégié les envois numériques par mail ou via DPA comme tous les autres tribunaux. Il a, en conséquence, été nécessaire de fonctionner avec une permanence journalière au bureau pour pouvoir faire les copies, signer et mettre sous pli ou déposer dans la boîte aux lettres au palais de justice. Si le tribunal, pour les RCD, avait fonctionné comme les autres tribunaux en privilégiant les envois numérisés, nous n'aurions pas dû faire la permanence journalière sur place (sauf pour relever les plis postaux) et nous aurions pu fonctionner à 95% en travail à domicile. Car nous disposons tous d'un portable équipé du programme de gestion du cabinet étant dit que la quasi-totalité des dossiers est numérisé ».*

En termes d'envoi des rapports annuels et des demandes de taxation, il n'y a pas eu de modification.

#### **2.2.4. Exécution des plans**

Peu de mesures particulières ont été prises concernant le suivi et l'exécution des plans déjà mis en place.

Les SMD indiquent que, comme pour les autres dossiers, les échanges à distance ont été favorisés. Il y a eu peu d'impact sur les plans et la majorité de ces derniers ont donc pu se poursuivre. L'un d'eux précise que pour les suspensions de plans, le tribunal s'est attaché à ce qu'elles soient rapidement mises en application.

La situation est similaire pour les avocats : les plans n'ont été suspendus qu'en cas de nécessité (par exemple, pour les dossiers ayant des remboursements hypothécaires lourds, ou pour les bénéficiaires ayant perdu leur emploi).

### **3. Des difficultés générales partagées par les professionnels**

Le rythme de travail a été fortement ralenti en raison, d'une part, de la nouvelle organisation de travail (télétravail et difficultés d'accès à certains dossiers, rotation ou réduction du personnel et augmentation de la charge de travail, contacts virtuels et moins fréquents) et, d'autre part, des difficultés de réunir tous les documents et pièces justificatives nécessaires (procédures administratives plus lentes, augmentation des délais de réponses...).

Pour les SMD, le remplacement des entretiens physiques par des entretiens uniquement à distance a été problématique, en particulier pour les bénéficiaires *« ayant besoin d'une certaine pression pour se mettre à jour administrativement »*.

*« Les nouvelles demandes prennent plus de temps pour être traitées car le passage de courriers s'effectue par voie postale. Les personnes prennent plus de temps à effectuer la démarche d'envoyer les documents. Peut-être aussi parce qu'en ne les rencontrant pas, cela leur paraît moins concret ».*

L'absence de rencontres a aussi et surtout eu un impact sur la qualité du suivi, du soutien et de l'accompagnement, pourtant essentiels en médiation de dettes.

*« Expliquer une procédure par téléphone n'est pas facile ».*

Le confinement a aussi compliqué la communication entre les différentes parties et a entraîné du stress et un sentiment d'isolement au sein des équipes :

*« Isolement de la médiatrice : contact et collaboration plus compliqués avec collègues ».*



*« Nous avons essentiellement un travail d'équipe où la discussion, les échanges et les interactions entre nous y compris avec le responsable sont constants, la situation actuelle fragmente le travail en sous équipe et malgré une vidéoconférence tous les 10 jours, ça ne comble pas la manière dont nous avons l'habitude de collaborer ».*

Ce stress était également perceptible chez les bénéficiaires, décrits comme « perdus et inquiets ».

La gestion des dossiers s'est également compliquée : le temps nécessaire pour s'occuper d'un dossier a presque triplé pour l'un des médiateurs, un autre a trouvé compliqué de travailler de son domicile sans avoir pu déménager tous les documents du bureau.

#### **4. De nouvelles difficultés pour les bénéficiaires en médiation**

Un peu plus de 50% des services de médiation de dettes et 70% des cabinets d'avocats ont constaté de nouvelles difficultés financières en lien avec la crise sanitaire chez leurs bénéficiaires déjà suivis.

Les baisses de revenus constatées sont principalement liées à la mise au chômage économique, à la difficulté de trouver un emploi ou, plus rarement, à un licenciement du bénéficiaire ou d'un membre de son ménage. Un médiateur souligne :

*« Le chômage technique de certains les confronte à la difficulté de payer leurs charges (surtout au niveau de la médiation amiable). Par contre, l'arrêt des saisies immobilières et la suspension des actes d'huissiers facilitent la gestion actuelle des dossiers. Nous craignons un "rush" et un surplus de travail lorsque la crise sera terminée. »*

Des demandes d'aides supplémentaires, telles que l'accès à des colis alimentaires, ont également augmenté durant cette période.

Les difficultés financières liées à la crise les plus fréquemment citées sont :

- des difficultés à payer des factures ou des charges ;
- des difficultés à poursuivre un plan de paiement ;
- des difficultés à rembourser un crédit.

Certaines dépenses ont effectivement diminué durant le confinement, mais les charges ont augmenté. Est citée par les médiateurs l'augmentation du budget pour l'eau, pour l'électricité et surtout pour l'alimentation. La hausse des prix de différents biens (notamment alimentaires)<sup>15</sup> et la suppression des réductions dans les supermarchés<sup>16</sup> ont eu un impact non négligeable sur les ménages, notamment les plus vulnérables.

*« Nous devons également être attentifs à la situation budgétaire : si en effet certains postes de dépenses peuvent avoir diminué (carburant, frais professionnels...) d'autres ont pu augmenter (nourriture, achats pour permettre le suivi scolaire des enfants...) ».*

Concernant l'énergie spécifiquement, les fournisseurs ont pu constater, depuis le début du confinement, une hausse des demandes de plans de paiement, de reports et de diminution de factures d'acompte<sup>17</sup>. La Febeg indique que « les demandes de reports de paiement ont été 2,5 fois plus nombreuses entre avril et mai 2020 qu'entre février et mars. Les demandes de diminution de factures d'acompte ont plus que doublé par rapport au mois de février, tant pour les professionnels que pour les particuliers »<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> Voir notamment le rapport de l'Observatoire des prix « Analyse des prix. Deuxième rapport trimestriel 2020 de l'Institut des Comptes Nationaux » : <https://economie.fgov.be/fr/publications/analyse-des-prix-2020-icn-0>

<sup>16</sup> Voir notamment Test-achats, avril 2020. Effet coronavirus sur les prix en supermarché jusqu'à 6% plus cher. Consulté à l'adresse <https://www.test-achats.be/famille-prive/supermarches/news/effet-coronavirus-prix-supermarches>.

<sup>17</sup> Voir notamment :

- Vande Weyer M., « Les Belges peinent à payer leur facture d'énergie », L'Echo, 5 août 2020, n°155, p.1.  
- Vande Weyer M., « Le risque financier des fournisseurs d'énergie a triplé depuis février », L'Echo, 5 août 2020, n°155, p.4.

<sup>18</sup> Vande Weyer M., « Le risque financier des fournisseurs d'énergie a triplé depuis février », L'Echo, 5 août 2020, n°155, p.4.

Le remboursement des crédits a également été problématique pour certains. Bien que la possibilité de report pour les crédits hypothécaires ait été votée assez rapidement, les mesures concernant les crédits à la consommation ont tardé à être votées.

D'autres difficultés ont aussi été rencontrées par certains médiés. Les médiateurs citent notamment :

- le retard dans les paiements des revenus (allocations, mutuelle, chômage ou salaires),
- des suspensions de guidances budgétaires,
- des frais médicaux importants liés au COVID-19,
- ou des difficultés pour gérer ou pour faire garder ses enfants.

Certaines mesures mises en place ont permis de répondre en partie à ces difficultés, principalement par la possibilité de reports de crédits (possibilité par ailleurs saluée par plusieurs d'entre eux), par l'aménagement des plans de paiement ou par des négociations pour une attitude flexible et compréhensive de la part des créanciers.

## **5. Un afflux de nouvelles demandes ?**

Près de la moitié des répondants a observé une baisse du nombre de nouvelles demandes pendant le confinement par rapport à la situation antérieure. Le secteur s'attend à ce que l'impact de la crise ne s'observe concrètement que dans plusieurs mois et que les nouvelles demandes explosent par la suite.

### **5.1. Quel traitement des nouvelles demandes/désignations ?**

Les réactions des SMD aux nouvelles demandes ont été variables :

- Certains ont reçu et traité les nouvelles demandes, mais à distance et avec des délais plus longs qu'en situation « normale ». Le dépôt de nouvelles requêtes RCD a été facilité pour pouvoir se faire sans déplacement. Les contacts et les échanges de documents ont pu se faire à distance, même pour les nouvelles désignations.
- D'autres services ont préféré prendre les coordonnées du nouveau demandeur et mettre le dossier en attente. Il a fallu déterminer les urgences et prioriser les actions.
- D'autres encore n'ont tout simplement reçu aucune nouvelle demande durant le confinement.
- Aucun service a refusé ou redirigé les nouvelles demandes.

La situation a été relativement similaire auprès des cabinets d'avocats. Près de la moitié d'entre eux a traité de nouvelles désignations, en utilisant des moyens de communication alternatifs pour remplacer les rendez-vous en présentiel. Ils sont quelques-uns à avoir maintenu les rendez-vous avec masques et autres mesures de sécurité. Une majorité a réalisé toutes les démarches possibles, en mettant en attente les rencontres nécessitant un contact. Quelques cabinets n'ont pas été désigné durant le confinement. Aucun d'entre eux n'a refusé de désignation.

L'un des avocats est persuadé que le covid-19 impactera durement les indépendants, les entreprises, et l'horeca, mais pas les particuliers. Pour lui, les baisses de revenus des ménages ont été compensées par une diminution de dépenses (hausse du budget alimentaire mais baisse du budget chauffage et essence). Le montant des allocations sociales n'a pas été impacté par la crise.

### **5.2. Quel profil des nouveaux demandeurs ?**

Pour l'écrasante majorité des médiateurs (92% des SMD et 100% des avocats), le profil des nouveaux demandeurs ne diffère pas de celui des personnes recourant à leurs services avant la crise sanitaire (en termes de type de ménages, de type d'endettement). Il s'agit de ménages en équilibre budgétaire instable avant la crise qui ont basculé dans des difficultés financières plus importantes en raison du confinement.

Les répondants mentionnant un profil différent soulignent des ménages aux revenus plus modestes et une part plus importante d'indépendants. Plusieurs craignent d'ailleurs ce dernier profil, ne se sentant pas suffisamment armés pour les aider :

*« Nous constatons des demandes liées à un endettement lié à une activité d'indépendant et en ce qui concerne notre service, aucune des médiatrices ne disposent de suffisamment d'expérience dans la gestion de ce type de dossiers ; ce qui aussi nous angoisse ».*

*« On a constaté une diminution importante des nouvelles demandes (sociales et pour la médiation de dettes). Tout le CPAS fonctionnant au ralenti ou à distance, les gens ne se sont pas vraiment manifestés. On craint par contre que pendant cette période de "calme" les personnes aient fait des choix dans le paiement de leur facture et d'avoir un afflux très important de dossiers après le déconfinement, avec des problématiques très graves. Nous craignons également de rencontrer des problématiques qui dépassent un peu nos compétences (aveu de faillite, baisse de rendement des indépendants...) ».*

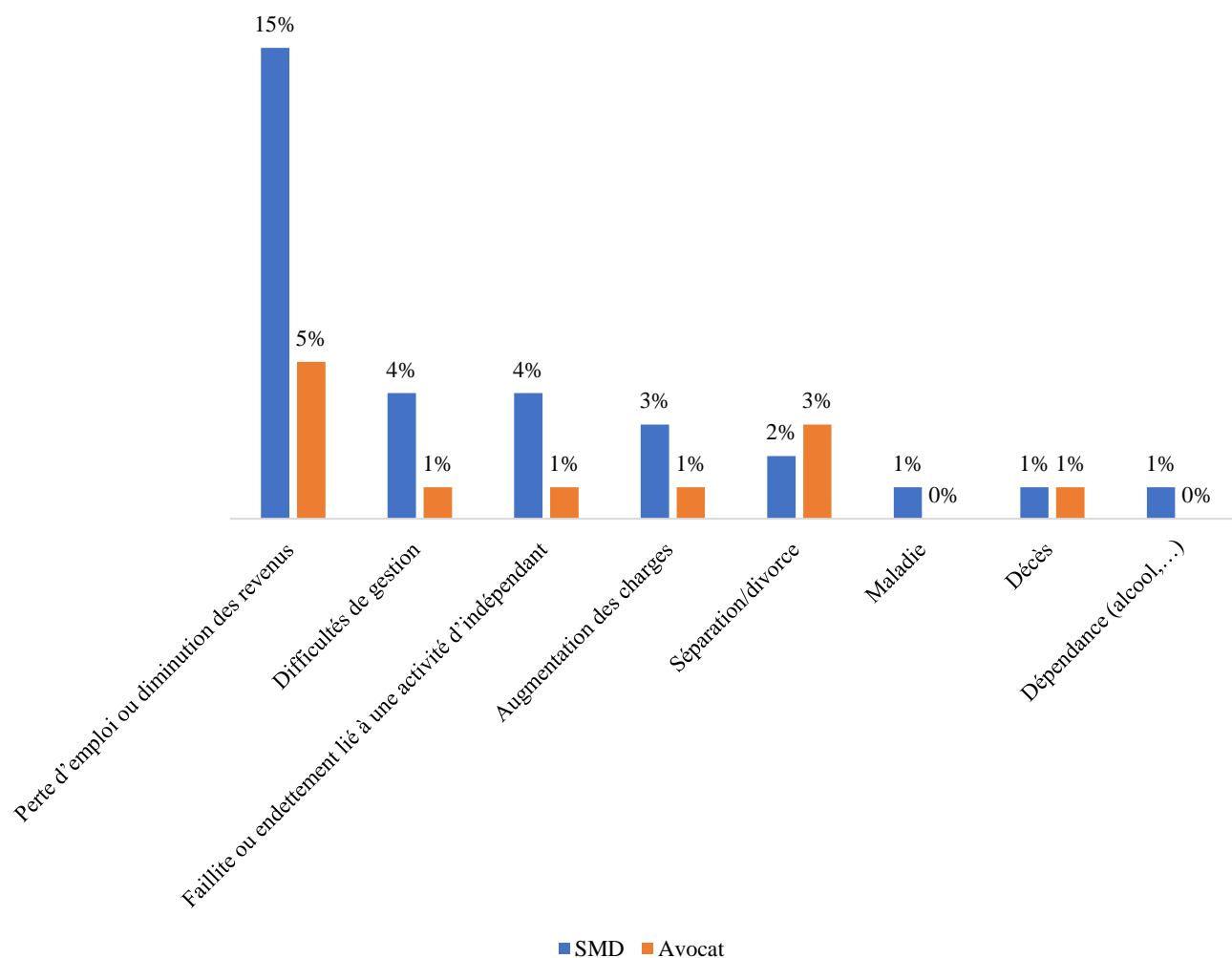
### **5.3. Quelles sont les raisons de ces nouvelles demandes ?**

Les raisons qui poussent les futurs bénéficiaires à faire appel à un SMD ou à un cabinet d'avocat sont multiples. Toutefois, pour la majorité, elles n'ont aucun lien avec la crise sanitaire. Comme le soulignent les médiateurs, l'impact de la crise se fera pleinement sentir d'ici quelques semaines ou quelques mois. Les mesures prises actuellement pour soutenir les ménages, les entreprises et les indépendants permettent à certains de maintenir la tête hors de l'eau. Comme dit dans l'introduction, la levée de ces mesures devra se faire de manière raisonnée pour éviter que les reports octroyés notamment, une fois levés, ne fassent basculer les particuliers et les professionnels. Il est encore trop tôt pour mettre en relation les demandes de médiation avec la crise sanitaire.

Les facteurs déclencheurs des difficultés financières des « nouveaux » bénéficiaires sont variables.

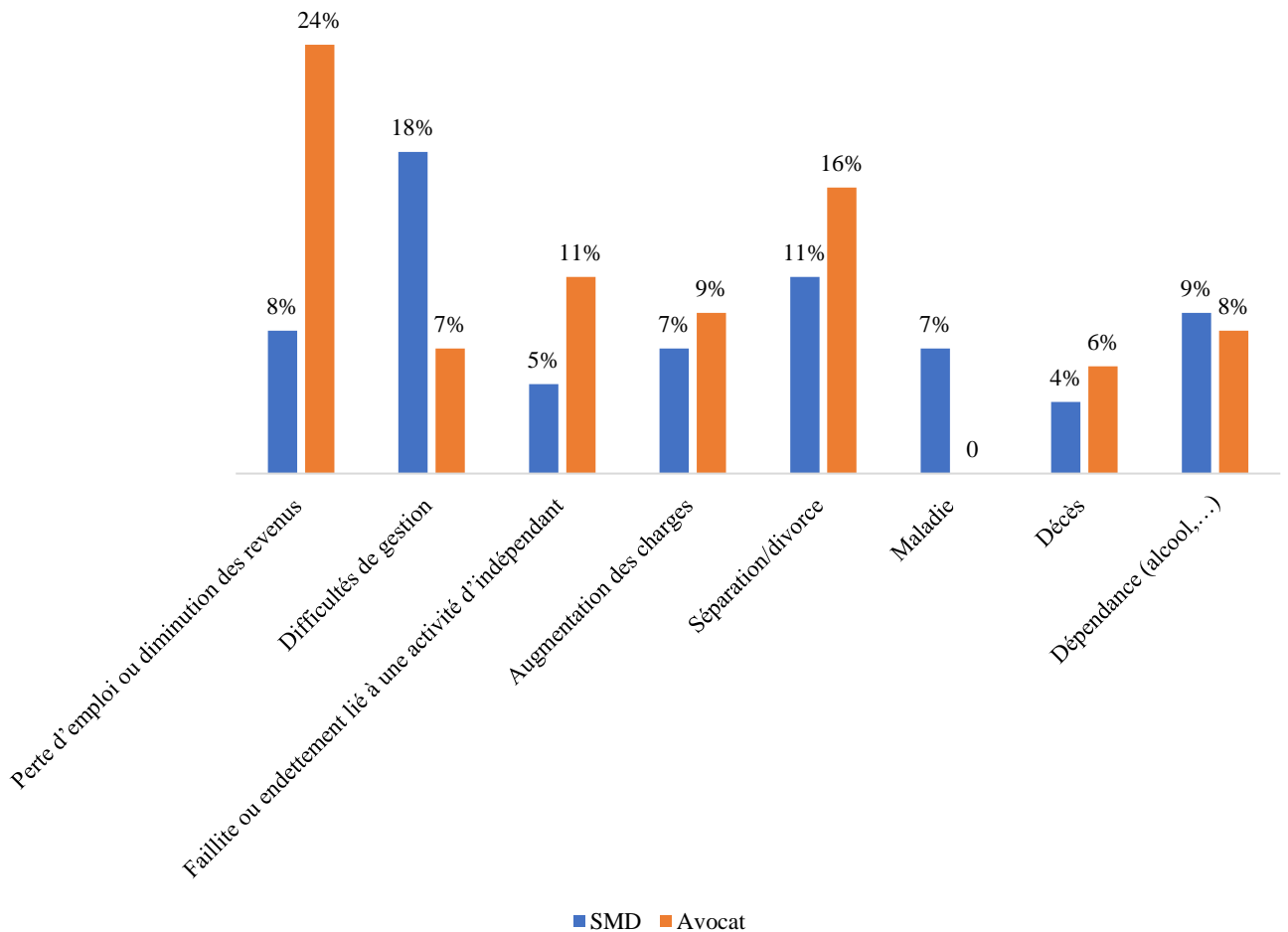
Considérons les facteurs cités en lien avec la crise sanitaire (voir graphique ci-dessous). L'origine citée la plus fréquemment tant par les avocats que par les SMD est, sans surprise, la perte d'emploi ou la diminution de revenus. Les autres facteurs cités dans une moindre mesure sont des difficultés de gestion accentuées par la crise, les difficultés liées à une activité d'indépendant, l'augmentation des charges ou encore une séparation ou un divorce.

**Graphique 4. Origines liées au COVID des nouvelles demandes**



Les origines des nouvelles demandes citées comme n'étant pas en lien avec la crise sanitaire sont citées dans des proportions différentes selon le type de répondant.

**Graphique 5. Origines non liées au COVID des nouvelles demandes**



Les demandeurs s’adressant à un SMD auraient principalement des difficultés de gestion, seraient en difficulté en raison d’une séparation ou d’un divorce ou en raison d’une addiction. Les débiteurs s’adressant à un cabinet d’avocat auraient principalement des difficultés des suites d’une perte d’emploi ou d’une diminution de revenus, des suites d’une séparation/divorce ou d’une faillite ou d’un endettement en lien avec une activité d’indépendant.

## 6. Quelles craintes pour l’avenir ?

Plus de la moitié des SMD et un quart des avocats-médiateurs craignent une reprise « normale » de leur activité (voir tableau ci-dessous).

Tableau 5. Réponse affirmative à la question : « Avez-vous des craintes particulières par rapport à une reprise « normale » de l’activité de votre service/cabinet et du suivi des dossiers ? »	
SMD	56%
Avocat	24%

Ces craintes sont différentes en fonction du profil du répondant.

Les SMD citent les éléments repris dans le tableau ci-dessous.

Afflux de nouvelles demandes	34%
Conséquences des « mauvaises habitudes de gestion budgétaire » adoptées en confinement	9%
Retard à rattraper	8%
Nécessité d'assurer un service de qualité malgré la mise en place de mesures sanitaires strictes entre collègues et avec les bénéficiaires	7%
Gestion des dossiers d'indépendants	5%
Complexité accrue des dossiers à gérer	2%
Collaboration des bénéficiaires	2%

La principale crainte est l'afflux de dossiers. Cet afflux pourrait provenir de nouveaux publics en difficulté en raison de la perte ou de la baisse de revenus de certains ménages, du manque d'informations ou du fait que certains ont reporté les démarches pour faire appel à un SMD.

*« Nous pensons voir arriver un nouveau public victime de la crise sanitaire (ex: les petits indépendants, ou les personnes en contrat de travail précaire qui n'aurait pas été renouvelé). Nous pensons également que de nombreuses personnes ont préféré attendre le déconfinement pour nous contacter ».*

Les services craignent d'être submergés par la charge de travail et de devoir y faire face avec un budget insuffisant, sans un renforcement des moyens ou des équipes.

*« Notre crainte est liée aux délais que le service va enregistrer pour fixer des rendez-vous. En début de confinement, nous avons annulé les entretiens relatifs à l'ouverture de nouveaux dossiers. Nous avons reçu des nouvelles demandes. Nous avons plus de 70 demandes d'ouverture de dossiers à recevoir + recevoir les dossiers de suivi, sachant que dans un premier temps il a été décidé au sein du CPAS, par mesure de prudence, de limiter le nombre de rendez-vous par jour et par AS. Les délais risquent donc d'être importants ».*

Un refinancement du secteur (des CPAS et des ASBL) ou l'ouverture de SMD supplémentaires est indispensable de leur point de vue pour pouvoir répondre à la demande et continuer à délivrer un service de qualité.

*« Au sein d'un CPAS et d'un SMD, le nerf de la guerre est le budget. Prévoir des moyens supplémentaires pour faire face à l'augmentation de la demande qui se profile est urgent. »*

Les institutions agréées espèrent de la souplesse de leur hiérarchie et des pouvoirs subsidiaires en matière d'objectifs annuels et de subsides. Etant donné les circonstances exceptionnelles, ils estiment nécessaire que la quantité de dossiers nécessaires à l'octroi de la subvention ainsi que les critères de subsidiation soient assouplis. Une nouvelle manière d'octroyer les subsides serait souhaitée : par exemple, que les nombreuses demandes d'informations qui parviennent aux services soient comptabilisées dans les actes subsidiés.

Le secteur espère également une attitude compréhensive et indulgente de la part des créanciers, huissiers et avocats (même après la levée des mesures exceptionnelles), ainsi qu'une attitude conciliante de la part des administrations. Ils espèrent une communication plus précise et plus fréquente à l'avenir.

*« Le temps semblait suspendu pour tout le monde, nous avons donc peur que les personnes ne se soient pas occupées de leur gestion. Nous avons également peur que les procédures de huissiers/créanciers reviennent en force ».*

Les médiateurs de SMD craignent également une reprise avec des conditions sanitaires très strictes, ayant un impact sur le rythme de travail et sur la relation de confiance avec les bénéficiaires :

« Climat anxigène qui vient s'ajouter à une situation compliquée à vivre pour les personnes. D'un point de vue pratique, toutes les questions d'hygiène et de sécurité peuvent faire peur lors de la rencontre avec d'autres personnes... Le climat peut donc être tendu dans le cadre de nouvelles rencontres notamment... Cela vient compliquer la création de la relation de confiance... À voir par la suite... »

« J'ai peur de la reprise totale du personnel et chaque assistant social va devoir recevoir sur rendez-vous. Combien de personnes seront dans le bâtiment ? Je flippe totalement non pas pour moi, mais pour les miens. ».

« Depuis la reprise des rendez-vous : 1 personne admise, avec un masque, on doit désinfecter le matériel, mettre des gants pour recevoir les docs, ... beaucoup de contraintes qui n'existaient pas avant et qui change donc la manière de travailler ».

« Tout un aménagement va être pris afin de travailler au mieux mais le travail va être plus au ralenti vu qu'il va falloir effectuer un travail de désinfection après chaque rendez-vous ».

Les avocats évoquent d'autres craintes (voir tableau ci-dessous).

Diminution des désignations pouvant entraîner un déséquilibre financier pour le cabinet	9%
Augmentation des délais de fixation entraînant une lenteur dans la gestion des dossiers	5%
Afflux massif de dossiers à moyen ou long terme	2%
Retard à rattraper	2%
Difficultés financières plus importantes des débiteurs	2%

Pour les avocats, la diminution des désignations, si elle se poursuit, aura un impact sur l'équilibre budgétaire du cabinet. Par ailleurs, vu l'annulation des audiences durant le confinement, la reprise risque d'être compliquée avec « un retard non négligeable à rattraper » et les délais de fixation (déjà longs avant la crise dans certains arrondissements) seront certainement allongés.

Tout comme les SMD, les avocats craignent l'afflux de nouveaux dossiers à moyen et à long termes et des difficultés financières accrues pour les bénéficiaires qui étaient déjà en médiation.

« Multiplication des dossiers. Les effets de la crise ne peuvent encore se ressentir dans les dossiers pour lesquels les ordonnances d'admissibilité viennent d'être rendues et les effets ne se verront que dans quelques mois ».

« Il est encore trop tôt pour évaluer les dégâts sociaux liés au COVID. Il va falloir encore attendre pour voir qui va rester au chômage. J'estime que le nombre de requêtes va augmenter à partir du mois de novembre ou janvier ».

« L'impact de la crise se fera sentir, à mon avis, dans quelques mois lorsque les pertes d'emploi liées à la crise seront effectives et quand les gens auront épuisé leurs réserves ».

## **7. Vers un changement fondamental des pratiques du médiateur de dettes ?**

Il est certain que la crise va modifier la pratique de la médiation de dettes à l'avenir, et que le secteur va adapter sa manière de fonctionner. Les SMD anticipent cet impact au niveau logistique, de la gestion des dossiers et de la gestion d'équipe.

Ils sont nombreux à s'attendre à une certaine pérennisation du télétravail et des échanges à distance avec les bénéficiaires, et à un afflux de nouvelles demandes augmentant de fait la charge de travail.

La question d'étendre le télétravail fait débat. Sa généralisation comporterait des avantages et des inconvénients.

Ses adeptes insistent sur l'efficacité en termes de rendement de travail et sur la diminution du stress. Ils ont apprécié de pouvoir travailler depuis leur domicile sans dérangement ni temps passé dans les trajets, ont avancé plus rapidement et ont même pu rattraper le retard accumulé. Ils espèrent que cette nouvelle organisation du travail restera possible après le déconfinement (peut-être à raison d'un ou deux jour(s) par semaine) et que la digitalisation des dossiers va se généraliser.

*« Ayant testé le télétravail nous espérons pouvoir le mettre en place une journée ou deux par semaine lorsque nous aurons repris notre activité normale car celui-ci permet de réduire le niveau de stress des travailleurs et a permis de récupérer le retard accumulé ».*

*« Oui, le télétravail fonctionne et m'a permis de mettre à jour un grand nombre de suivi au début du confinement. Car nous travaillons de manière plus efficace et rapide de notre domicile car moins de dérangements et distractions. De plus, je pense que traiter les dossiers de manière numérique est plus efficace que de manière papier. Je vais dès lors utiliser davantage cette méthode ».*

D'autres rappellent néanmoins que si le télétravail a permis de travailler efficacement et de rattraper le retard accumulé, c'est aussi et surtout parce que le nombre de nouvelles demandes et le nombre de rendez-vous ont drastiquement chuté durant le confinement. Pour eux, les avantages du télétravail ont été exacerbés durant cette période et seraient moins importants lors du retour à une situation plus normale. N'oublions pas que certains services sont peu équipés au niveau informatique ou ont un personnel peu formé à cette méthode de travail à distance. Si le télétravail devait s'étendre sur le long terme, il faudrait y remédier et repenser l'ensemble de l'organisation.

La question des logiciels de médiation de dettes est aussi posée. Autant cet outil a pu faciliter le travail dans certains services, autant dans d'autres, cela l'a compliqué :

*« Notre service a un accès uniquement à distance à la ligne téléphonique et à la boîte mail, mais pas d'accès à notre base de données Médius. Véritable source essentielle d'informations... Très dommageable et nous obligeant à revenir au bureau et perdre en termes d'efficacité et réactivité. Le fait de ne pas accéder à Médius, véritable ressource de nos dossiers, ne nous permet pas d'être réactifs et performants comme on le serait au bureau ».*

*« Nous avons également la difficulté liée à notre logiciel de médiation de dettes qui ne nous a pas permis de pouvoir travailler à domicile. Heureusement, notre nouveau logiciel est en phase de test ».*

*« Le programme Médius permet le télétravail mais celui-ci a été refusé en nous disant que nous ne pouvions pas reprendre des dossiers chez nous car RGPD ».*

Par ailleurs, certains responsables de SMD soulignent que la coordination d'une équipe en télétravail est « épuisante ». Ils doivent veiller au bon déroulement des activités dans une situation exceptionnelle et doivent simultanément être attentifs aux éventuelles difficultés du personnel. Le télétravail peut en effet être mal vécu par certains médiateurs en besoin de contacts sociaux qui peuvent se sentir isolés. Il est indispensable d'évaluer la pérennisation de ce mode de fonctionnement afin qu'il soit compatible avec l'intérêt de l'équipe et des objectifs du service.

*« L'équipe souhaiterait en effet pouvoir maintenir la possibilité de faire de temps en temps du télétravail. Cela devra être analysé en profondeur même si nous constatons un travail en profondeur et quasi normal réalisé par les médiateurs à domicile... Il peut y avoir des déséquilibres dans les équipes qui peuvent être mal vécus... le responsable doit y rester attentif. En termes de coordination, la situation actuelle est épuisante. L'intérêt de l'équipe doit être la*



*priorité alors que certains y voient juste leur intérêt personnel. Les journées sont sans fin et la crise actuelle étant inédite, on y va à tâtons... au fur et à mesure des circulaires qui peuvent faire tout bousculer (au niveau des mesures mises en place pour l'équipe) du jour au lendemain... Psychologiquement, les équipes doivent avoir l'occasion de se préparer aux changements demandés et les responsables doivent avoir le temps de réfléchir aux organisations demandées ».*

D'autres encore sont farouchement opposés au télétravail pour le secteur spécifique de la médiation de dettes, celui-ci allant à l'encontre de l'essence même du travail social.

*« Absence de contact humain avec le bénéficiaire d'où la difficulté d'assurer un suivi, un soutien et l'accompagnement, ce qui est l'essence même de notre mission d'assistante sociale médiatrice de dettes ».*

Pour eux, même si l'efficacité est vérifiée au niveau de la gestion des dossiers, il faut s'assurer qu'il en est de même pour l'aspect relationnel avec les bénéficiaires. Un minimum de contacts directs est indispensable pour un suivi personnalisé de qualité.

Plusieurs SMD craignent qu'à l'avenir, le choix ne leur soit plus laissé et que le télétravail soit imposé par les pouvoirs subsidiaires :

*« Nous pensons que les contacts physiques sont essentiels dans notre pratique et nous craignons que les alternatives que nous avons prises poussent les pouvoirs subsidiaires à nous les imposer et nous dire que finalement si nous avons pu fonctionner à distance durant cette période pourquoi ne pas continuer de la sorte... ».*

Une autre crainte partagée par une majorité est celle de renforcer les inégalités liées à la fracture numérique.

L'un des médiateurs conclut la question du télétravail en suggérant : *« l'idéal serait de maintenir un maximum les échanges d'informations via mails, appels téléphoniques et courriers, tout en maintenant l'accueil des personnes qui ne maîtrisent pas ces outils et qui ont besoin d'un accompagnement plus poussé ».*

La question de l'informatisation de la justice est également au cœur des préoccupations des médiateurs de dettes judiciaires, comme le souligne cet avocat :

*« Le Tribunal du travail aurait dû privilégier les communications par mail ou via DPA comme toutes les autres juridictions. Certes, il y a un problème de moyens (coût du papier et des tonners d'encre... Vous imaginez de quoi on est réduit à discuter...) mais les autres tribunaux l'ont fait, en ce compris celles qui gèrent des mandats. Notons (comme bémol) à cet égard que Regsol pour les faillites par exemple fut un outil bien utile pour la gestion de la crise au niveau des faillites et réorganisations judiciaires. Si la justice était équipée d'outils informatiques modernes (ordinateurs portables unipersonnels, réseaux et programmes modernes, et plateformes numériques adaptées), la crise aurait certainement pu être bien mieux gérée par les greffes et tribunaux, en particulier en la matière du RCD. Ces manques de moyens sont criants et inadmissibles dans un état de droit ! Les avocats et leurs structures (OBFG et OVB) (indépendants) doivent bien trop souvent pallier ces manquements... Rappelons à cet égard que Regsol est organisé et financé par l'OVB et l'OBFG... financement en tout ou partie rentabilisé par les droits payés par les créanciers pour déposer créance... Bref, la justice a été en partie privatisée pour pouvoir fonctionner plus ou moins adéquatement et le sera d'autant plus à l'avenir puisque sur le plan économique, ça fonctionne ! La gestion de la justice sur le seul critère de la rentabilité (économique, temporelle, etc.) est un scandale idéologique dans un Etat qui ne peut plus décentement prétendre être de droit ».*

## Conclusion

L'enquête réalisée auprès des professionnels de la médiation de dettes a permis de mettre en lumière les nombreux impacts que la crise et le confinement ont eu sur ce secteur.

L'organisation du travail et la gestion des dossiers ont dû rapidement être adaptées pour pouvoir se faire à distance et pour limiter l'impact sur la qualité du service. Le télétravail a été très largement généralisé, avec ses avantages et ses inconvénients. Certains espèrent sa généralisation après la crise, d'autres mettent en garde contre les effets pervers de ce mode de travail (sur les bénéficiaires, sur les travailleurs et sur l'organisation du service). La question de l'informatisation des services de médiation et de la justice est plus que jamais au centre des débats.

Les médiateurs de dettes se sont organisés pour répondre aux difficultés de gestion et de communication, et pour déterminer les priorités et les urgences. Le déroulement des activités en télétravail et les échanges à distance ont ralenti l'avancée des dossiers et ont compliqué le suivi avec les bénéficiaires (parfois peu ou mal équipés). Le travail avec les créanciers a été moins impacté. De nombreuses négociations sont cependant à prévoir. Les professionnels de la médiation de dettes espèrent une attitude souple et compréhensive de leur part et de celle des différentes parties prenantes.

Près de la moitié des répondants à l'enquête a observé une baisse du nombre de nouvelles demandes depuis le début du confinement par rapport à la situation habituelle. Celles-ci ne sont pas nécessairement en lien avec la crise. L'impact le plus important (et sans doute durable) se ressentira dans le secteur d'ici plusieurs mois. Le profil des nouveaux demandeurs est pour l'instant relativement similaire à celui des anciens en termes de type de ménages et de type d'endettement. Les nouvelles demandes émanent principalement d'indépendants ou de ménages en équilibre budgétaire instable avant la crise et qui ont basculé dans des difficultés financières plus importantes.

Les professionnels du secteur sont nombreux à émettre le souhait de se former pour développer les compétences nécessaires à la gestion des dossiers des indépendants et des faillites. Il est donc essentiel d'adapter l'offre de formations aux nouveaux besoins et aux nouvelles compétences nécessaires apparus depuis la crise. Cette crainte de la complexification des dossiers rejoint celle d'une charge de travail très importante et d'un retard à rattraper avec la reprise des activités. Concernant les SMD spécifiquement, un assouplissement des objectifs annuels et des critères de subsidiarité, ainsi que des renforts financiers et humains leur semblent indispensables pour pouvoir répondre à la demande.

Il est encore difficile à ce stade d'anticiper l'évolution de la situation et les impacts de la crise sur le secteur du surendettement à plus long terme. L'enquête lancée en mai 2020, alors que le déconfinement s'amorçait, et dont les résultats sont présentés dans cet article, sera suivie de deux autres vagues d'enquêtes planifiées : une seconde dans le courant du 4<sup>ème</sup> trimestre 2020 et une troisième dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2021. L'objectif est d'évaluer l'évolution de la situation. L'avenir nous dira si nous nous dirigeons vers un changement fondamental du métier de médiateur de dettes.

## Annexe. Répondants à l'enquête : description de l'échantillon

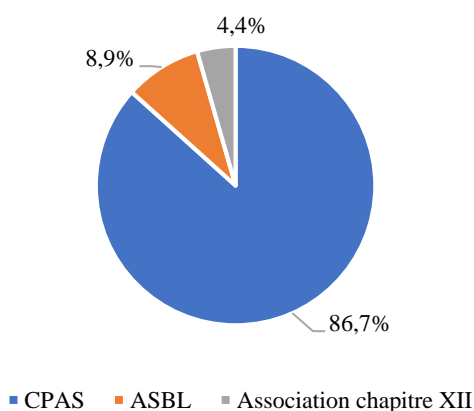
L'enquête a été adressée à tous les services agréés en médiation de dettes par la Région wallonne et aux avocats médiateurs de dettes désignés dans les arrondissements judiciaires wallons. Il était demandé de compléter un seul questionnaire par service/cabinet. Les réponses ont été collectées entre le 20 mai et le 11 juin 2020.

Au total, 91 SMD et 48 avocats médiateurs de dettes ont répondu à l'enquête.

### 1. Type de structures

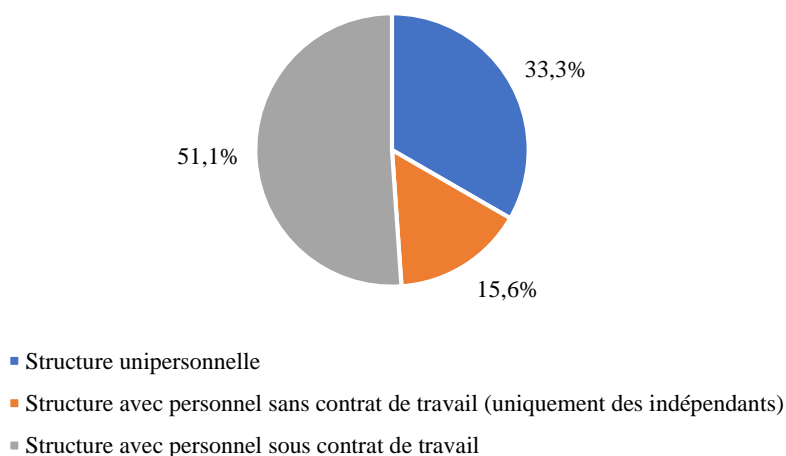
Plus de 86% des SMD répondants sont des CPAS (voir graphique 6 ci-dessous), ce qui n'a rien de surprenant sachant que plus de 90% des SMD agréés sont des CPAS.

**Graphique 6. SMD - Type d'institution**



La majorité des avocats répondant exercent dans un cabinet qui emploie du personnel sous contrat de travail (51,1%, voir graphique 7 ci-dessous). Un tiers exercent dans une structure unipersonnelle, c'est-à-dire qu'ils travaillent seuls dans leur cabinet.

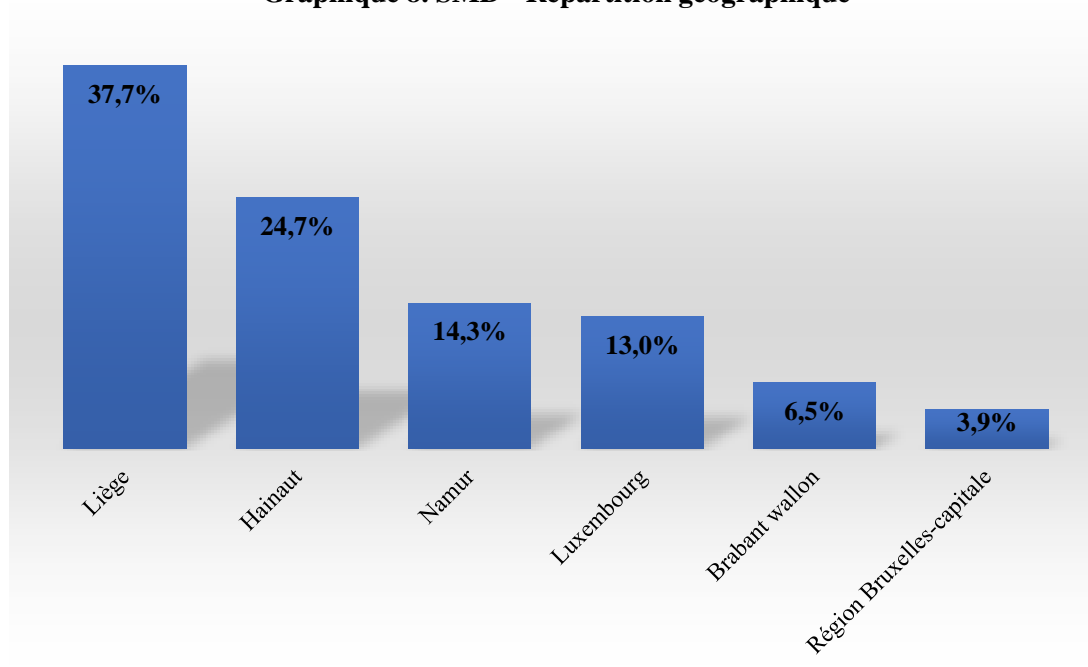
**Graphique 7. Avocat - Type de cabinet**



## 2. Localisation géographique

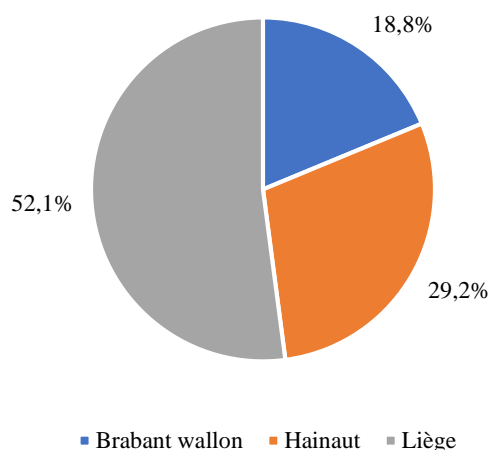
La majorité des SMD répondant exerce dans les provinces de Liège et du Hainaut, les provinces les plus pourvues en institutions agréées (voir graphique 8 ci-dessous).

**Graphique 8. SMD - Répartition géographique**



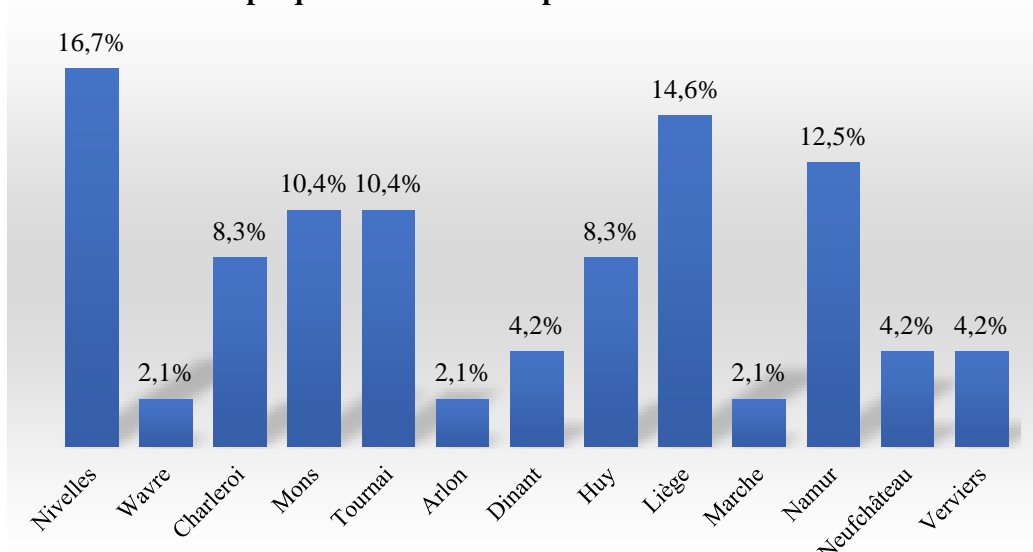
Concernant les avocats, plus de la moitié des répondants (52,1%) sont désignés dans l'une des divisions du tribunal du travail de Liège (voir graphique 9 ci-dessous). Près de 30% sont désignés par le tribunal du travail du Hainaut.

**Graphique 9. Avocats - Répartition selon le tribunal**



Plus précisément, pour le tribunal de Liège, ce sont les divisions de Liège et de Namur qui sont les plus représentées parmi les répondants (voir graphique 10 ci-dessous). Pour le tribunal du Hainaut, les divisions de Tournai et de Mons sont les plus représentées. Pour le tribunal du Brabant wallon, les répondants exercent principalement dans la division de Nivelles.

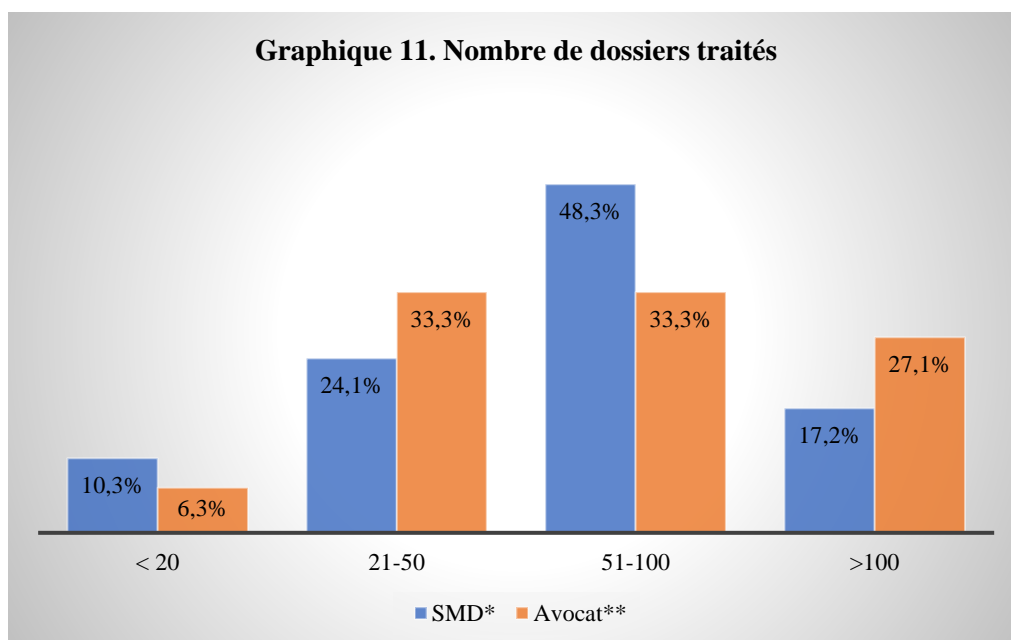
**Graphique 10. Avocats - Répartition selon la division**



### 3. Nombre de dossiers traités et taille de l'institution agréée

Les répondants à l'enquête ont des profils variés en termes de nombre de dossiers traités (voir graphique 11 ci-dessous). Près de la moitié des SMD traite entre 51 et 100 dossiers de médiation de dettes (amiables ou judiciaires). Un quart en traite entre 21 et 50. Concernant les avocats, un tiers traite entre 21 et 50 dossiers en RCD et un autre tiers entre 51 et 100. Soulignons que plus d'un quart des avocats traite plus de 100 dossiers de RCD et près d'un SMD sur cinq traite plus de 100 dossiers (amiables ou judiciaires)

**Graphique 11. Nombre de dossiers traités**



\*Les dossiers renseignés par les SMD sont soit de la médiation amiable, soit des dossiers de règlement collectif de dettes.

\*\*Les dossiers renseignés par les avocats sont uniquement des dossiers en règlement collectif de dettes.

En termes de taille de l'institution agréée, près de la moitié des SMD répondant emploie entre 1 et 2 ETP pour ses missions. Près d'un quart emploie moins d'un ETP et 10% emploie plus de 5 ETP.