

# Dossier



## Du confinement au déconfinement progressif : enquête auprès du secteur de la médiation de dettes

La crise sanitaire a eu et a toujours 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 les ménages 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 par des organismes publics (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 connaissent des difficultés en raison d'une perte temporaire ou non de revenus et d'une épargne trop faible ou inexistante. 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>1</sup>. L'objectif était de déterminer l'impact de la crise actuelle sur le secteur de la médiation de dettes et sur le travail du médiateur de dettes.

1 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://cutt.ly/NfCwXSp>.

2 Les résultats complets ainsi qu'une note méthodologique relative à l'enquête sont disponibles sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement (rubrique « Nos analyses ») : [www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be)

L'enquête, dont les résultats complets sont disponibles sur le site de l'Observatoire<sup>2</sup>, aborde quatre thématiques :

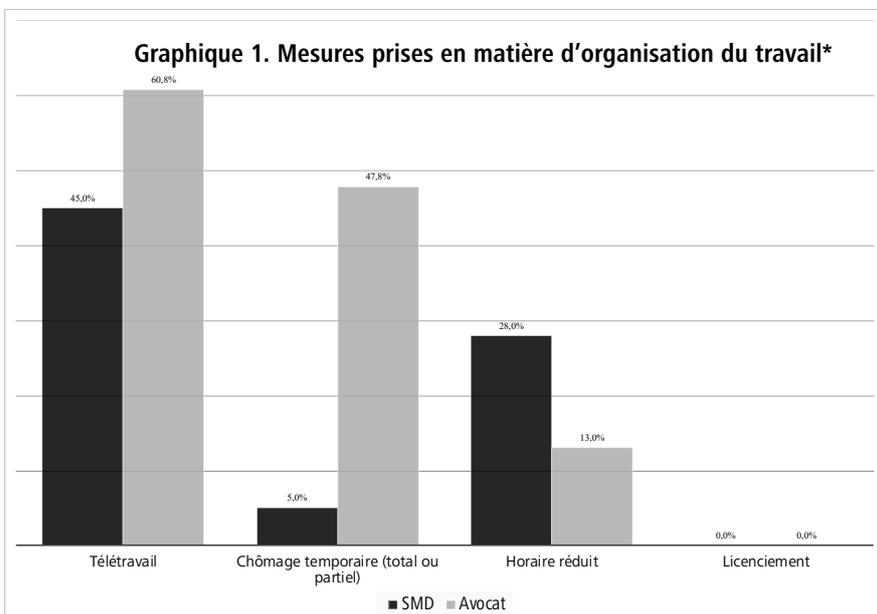
- l'impact de la crise sur l'organisation du travail et sur la gestion du personnel ;
- l'impact sur la gestion des dossiers en cours ;
- l'impact sur l'afflux de dossiers ;
- les craintes et le sentiment des professionnels à propos de l'avenir de la médiation de dettes.

L'enquête a été adressée simultanément 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 a été demandé à chaque service de ne remplir qu'un seul questionnaire. Les réponses ont été collectées entre le 20 mai et le 11 juin 2020, pour déterminer les premiers impacts de la crise et du confinement. Afin de sonder l'évolution de la situation, deux autres vagues d'enquêtes sont planifiées dans les mois qui suivent. Au total, 91 SMD et 48 avocats médiateurs de dettes ont répondu à l'enquête. L'Observatoire les en remercie vivement.

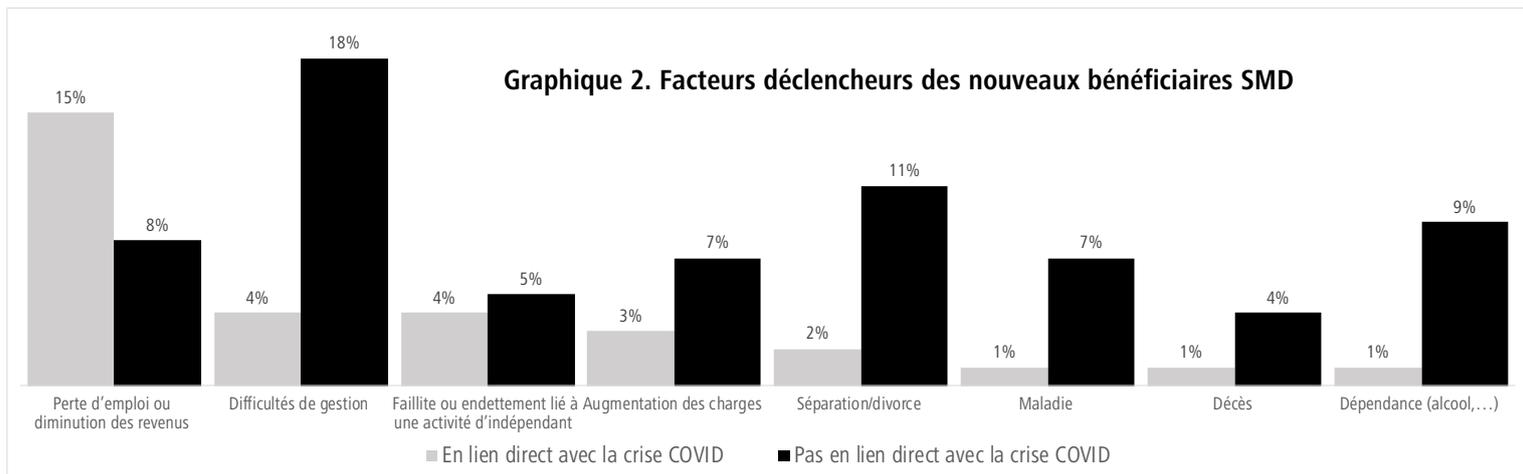
Cet article se focalise sur l'organisation du travail durant le confinement, sur les nouvelles demandes (profils des demandeurs et facteurs déclencheurs) et sur les craintes des médiateurs à propos de l'avenir.

### 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. 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 %.



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. 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.

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. À l'inverse, une mise au chômage temporaire du personnel n'a été qu'exceptionnelle dans les SMD.

Parmi les SMD, 28 % ont permis à du personnel de travailler en horaire réduit durant le confinement, pour seulement 13 % des cabinets qui ont favorisé le chômage temporaire. Aucun des répondants (SMD ou cabinet) n'a connu de licenciement lié à la crise durant la période de confinement.

### Un afflux de nouvelles demandes ?

Près de la moitié des répondants ont observé une baisse du nombre de nouvelles demandes pendant le confinement par rapport à la situation antérieure. Celles-ci ont été traitées à distance dans la mesure du possible (en accusant des difficultés logistiques et des délais plus longs) ou mises en attente.

Comme le soulignent les médiateurs, l'impact de la crise se fera pleinement sentir d'ici quelques semaines ou quelques mois. Les mesures qui ont été prises pour soutenir les ménages, les entreprises et les indépendants ont permis à certains de se maintenir la tête hors de l'eau. La levée des mesures encore d'application devra se faire de manière globale, concertée par tous les niveaux de pouvoir, et sur le long terme, pour éviter de faire basculer les particuliers et les professionnels dans des situations encore plus problématiques.

### Quel est le profil des « nouveaux » demandeurs ?

Pour l'écrasante majorité des médiateurs (92 % des institutions agréées et 100 % des avocats), le profil des « nouveaux » demandeurs (en termes de types de ménages ou types d'endettement) est très similaire à celui des « anciens ». Ce sont les ménages qui connaissaient un équilibre budgétaire instable avant la crise qui ont basculé les premiers dans des difficultés plus importantes.

Des ménages à revenus plus modestes, et surtout des indépendants, sont venus compléter la liste des « nouveaux » demandeurs. Les professionnels sont d'ailleurs nombreux à ne pas se sentir suffisamment armés pour aider ces derniers et à partager une réelle volonté de développer de nouvelles compétences spécifiques aux indépendants et aux faillites/procédures de réorganisation judiciaire.

« Nous constatons des demandes liées à un endettement dû à une activité d'indépendant et, en ce qui concerne notre service, aucune des médiatrices ne dispose de suffisamment d'expérience dans la gestion de ce type de dossiers, ce qui 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 leurs factures 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 (avec de faillite, baisse de rendement des indépendants...). »

### Quels sont les facteurs déclencheurs des difficultés de ces « nouveaux » demandeurs ?

Considérons les facteurs cités en lien avec la crise sanitaire (voir le graphique 2). Les plus fréquemment cités, tant par les SMD que par les avocats-médiateurs sont, sans surprise, une perte d'emploi ou une diminution

de revenus. Les autres facteurs cités dans une moindre mesure sont des difficultés de gestion accentuées par la crise, des difficultés liées à une activité d'indépendant, une augmentation des charges ou encore une séparation ou un divorce.

Les médiateurs insistent sur le fait que la plupart des difficultés financières des « nouveaux » ménages qui les sollicitent ne sont pas en lien avec la crise sanitaire (voir le graphique 3).

Les facteurs déclencheurs des nouvelles demandes n'étant pas en lien avec la crise sanitaire sont cités dans des proportions différentes selon le type de répondant. Les demandeurs s'adressant à un SMD rencontreraient principalement des difficultés en raison d'une gestion financière inadéquate, d'une séparation ou d'une addiction. Les débiteurs s'adressant à un cabinet d'avocats 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.

### De nouvelles difficultés pour les bénéficiaires déjà en médiation ?

Un peu plus de 50 % des institutions agréées 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.

« 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'huissier 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.

« 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...). »

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. La hausse des prix de différents biens (notamment alimentaires)<sup>3</sup> et la suppression des réductions dans les supermarchés<sup>4</sup> ont eu un impact non négligeable sur les ménages, notamment les plus vulnérables. 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 diminutions de factures d'acompte<sup>5</sup>.

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 bénéficiaires. 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,
- des difficultés pour gérer ou pour faire garder ses enfants.

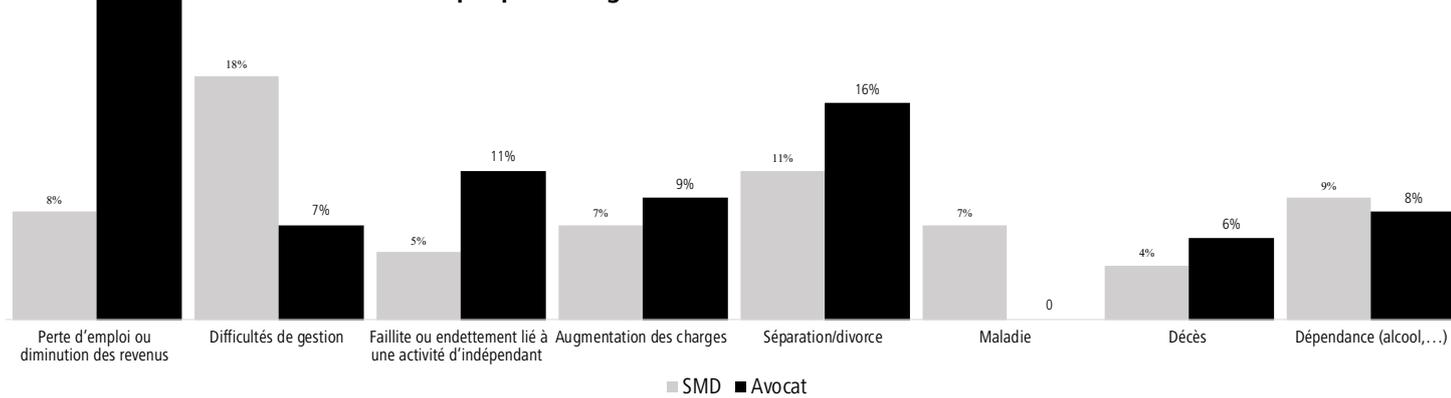
Les médiateurs de dettes ont observé ces différentes difficultés, mais ont surtout aidé à y répondre, par l'aménagement des plans de paiement ou par des négociations pour une attitude flexible et compréhensive de la part des créanciers.

3 Voir notamment le rapport de l'Observatoire des prix « Analyse des prix. Deuxième rapport trimestriel 2020 de l'Institut des comptes nationaux » : <https://cutt.ly/sfCytGm>

4 Voir notamment Test-Achats, avril 2020. Effet coronavirus sur les prix en supermarché jusqu'à 6 % plus cher. Consulté à l'adresse <https://cutt.ly/gfCysvM>.

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

Graphique 3. Origines non liées au Covid des nouvelles demandes



### Quelles craintes pour l'avenir ?

Plus de la moitié des institutions agréées et un quart des avocats-médiateurs expriment des craintes concernant la reprise « normale » de leur activité.

Les craintes les plus fréquemment mentionnées par les institutions agréées sont les suivantes :

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 concerne l'afflux de dossiers attendu lors du déconfinement. Les professionnels sont nombreux à anticiper un afflux lié au nouveau public éprouvant des difficultés financières, à une mauvaise gestion budgétaire durant le confinement ou au fait que certaines personnes en difficulté aient attendu le déconfinement pour faire appel à un service agréé, notamment par manque d'information.

« Nous pensons voir arriver un nouveau public victime de la crise sanitaire (exemple : 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 également 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, en plus des 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 assistant social. Les délais risquent donc d'être importants. »

Un refinancement du secteur (des CPAS et des asbl) ou l'ouverture de SMD supplémentaires sont indispensables 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 la part de leur hiérarchie et des pouvoirs subsidiaires en matière d'objectifs annuels et de subsides. Étant 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'information 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 avec 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 des 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 :

« Le climat anxigène 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 de rencontrer les 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 : une 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 changent donc la manière de travailler. »

Les avocats évoquent d'autres craintes :

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 à long terme	2 %
Retard à rattraper	2 %
Difficultés financières plus importantes des débiteurs	2 %

Pour les avocats, la diminution des désignations a et, si elle se poursuit, aura un impact sur l'équilibre budgétaire de leur 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 terme et des difficultés financières accrues pour les bénéficiaires qui étaient déjà en médiation.

« Concernant la 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 dont 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. »

## Conclusion

Cette 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 eus sur ce secteur. 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 services de médiation de dettes anticipent cet impact au niveau logistique, ainsi qu'au niveau de la gestion des dossiers et des équipes.

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.

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 exposés dans cet article, sera suivie de deux autres vagues d'enquêtes planifiées : une seconde dans le courant du 4<sup>e</sup> trimestre 2020 et une troisième dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2021.

La crise que nous traversons ainsi que ses nombreux impacts financiers sur les ménages nous rappellent une fois de plus l'importance de l'éducation financière et de l'épargne, parfois découragée en faveur de l'investissement. Il s'agit aussi d'un rappel de l'importance des services de prévention du surendettement et d'une éducation budgétaire adéquate.

**Elena McGahan et Caroline Jeanmart**,  
respectivement économiste chargée de recherche,  
et sociologue et directrice à l'Observatoire du crédit  
et de l'endettement