

Les professionnels de la médiation de dettes : des trajectoires, des motivations et des aspirations variées

Caroline Jeanmart

Janvier 2016

Abstract :

Cet article vise à comprendre comment les médiateurs de dettes en sont arrivés à exercer cette activité, comment s'est déroulée leur socialisation professionnelle et comment ils envisagent leur avenir professionnel. Il se base sur différentes enquêtes menées en 2014 par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement auprès de plus de 800 médiateurs de dettes issus des trois régions du pays.

Rares sont les médiateurs de dettes qui n'ont pas de diplôme de droit ou de travailleur social (seuls 3,4%). Ils sont alors issus de formations telles que la criminologie (1,6%), les sciences infirmières (1,3%) ou l'une des sciences humaines suivantes : sociologie, anthropologie ou sciences du travail (0,5%).

L'activité de médiateur de dettes n'est pas une vocation pour nombre d'entre eux. Plus d'un répondant sur deux ne souhaitait pas spécifiquement exercer cette matière. Un des facteurs explicatifs est sans doute la méconnaissance de la matière avant de s'y engager (plus de 70% des répondants n'ont pas été familiarisés à la médiation de dettes durant leurs études et plus de 50% ont commencé à exercer sans avoir une idée précise de ce qu'était la médiation de dettes).

Les premiers pas dans le métier sont vécus diversement qu'il s'agisse des avocats ou du personnel des institutions agréées. Toutefois, les avocats semblent plus facilement s'approprier la matière. Certains travailleurs sociaux évoquent, par contre, un apprentissage « sur le tas » sans réel soutien.

Malgré ces résultats, plus de 92% des médiateurs qui ont répondu à l'enquête souhaitent poursuivre cette activité. Les quatre principales raisons évoquées sont (a) un sentiment d'utilité, (b) des aspects relationnels (tant avec les bénéficiaires qu'avec des professionnels de secteurs très divers), (c) la variété et la diversité des tâches à accomplir quotidiennement et (d) la combinaison de plusieurs matières et plusieurs disciplines (droit, économie, psychologie, travail social, administratif, etc.). A l'inverse, la principale raison de l'arrêt de l'activité est liée aux relations insatisfaisantes avec les bénéficiaires.

L'Observatoire remercie les médiateurs de dettes et les autres professionnels ayant pris part aux enquêtes dont certains résultats sont présentés dans cet article, pour leur collaboration, leur disponibilité et leurs marques d'intérêt.

Il remercie également Séverine Browaeys (responsable du service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Braine-le-Comte) et Caroline Goossens (juriste au centre de référence en médiation de dettes pour la Province de Liège) pour leur relecture attentive et leurs commentaires.

Sommaire

<u>Introduction</u>	3
1. <u>L' « avant » médiation de dettes</u>	3
1.1. Quels types de diplôme ?	3
1.2. Quelles activités professionnelles antérieures ?	4
2. <u>Le choix de la médiation de dettes ?</u>	5
2.1. Devenir médiateur de dettes, un choix ?	5
2.2. Quelles connaissances de la matière avant d'exercer ?	6
3. <u>Les premiers pas dans le métier : « Un apprentissage sur le tas » ?</u>	8
3.1. Les débuts en tant qu'avocat-médiateur de dettes	8
3.2. Les débuts en institution agréée	9
4. <u>Et à l'avenir : stop ou encore ?</u>	10
4.1. Poursuivre ou non ?	10
4.2. Pourquoi poursuivre cette activité professionnelle ?	11
4.3. Pourquoi l'envie de changement ?	18
5. <u>Une activité globalement satisfaisante</u>	21
<u>En guise de conclusion : deux réflexions et quatre portraits</u>	22

Introduction¹

Etre médiateur de dettes ne signifie pas appartenir à un groupe professionnel homogène. Cette activité recouvre une importante variété de profils, que ce soit en termes de pratiques, d'objectifs, d'aspirations, mais aussi en termes de parcours professionnels. L'objectif de cet article est d'analyser quelques éléments de cette trajectoire des médiateurs de dettes, qu'ils soient juristes, avocats ou travailleurs sociaux.

Cet article vise à comprendre la manière dont les médiateurs de dettes en sont arrivés à exercer cette activité, comment s'est déroulée leur socialisation professionnelle et enfin comment ils envisagent leur avenir professionnel. Il se base sur différentes enquêtes² menées en 2014 par l'Observatoire auprès de près de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays. Les trajectoires professionnelles varient selon le profil du répondant. C'est pourquoi, en termes méthodologiques, nous avons distingué, d'une part, les membres du personnel des institutions agréées pour la médiation de dettes par une des autorités compétentes³ et, d'autre part, les avocats médiateurs de dettes⁴.

1. L' « avant » médiation de dettes

1.1. Quels types de diplôme ?

La majorité des médiateurs de dettes sont, sans surprise, détenteurs d'un diplôme de droit ou de travail social⁵. Certains cumulent même les deux formations, bien qu'ils soient nettement minoritaires (moins de 1%). Rares sont les médiateurs répondant, n'étant ni juriste, ni travailleur social (seuls 3,4%). Ils sont alors issus de formations telles que la criminologie (1,6%), les sciences infirmières (1,3%) ou l'une des sciences humaines suivantes : sociologie, anthropologie ou sciences du travail (0,5%).

Les médiateurs de dettes sont également, pour certains, détenteurs de diplômes complémentaires. Concernant les non-juristes, les diplômes les plus fréquemment cités sont liés à l'enseignement ou à l'éducation, à des formations en sciences de la santé, en pédagogie ou encore en psychologie. Les juristes pratiquant la médiation de dettes, quant à eux, sont également détenteurs d'une agrégation de l'enseignement secondaire supérieur, d'un diplôme en criminologie, en notariat, en gestion/comptabilité ou en sciences politiques.

¹ Cet article est une synthèse complète des résultats d'enquêtes portant sur la trajectoire des professionnels de la médiation de dettes. Il intègre notamment les données partielles présentées dans deux publications :

Jeanmart C., 2014, « Le médiateur de dettes. Quel parcours et quelles aspirations ? », exposé lors du 25^{ème} colloque de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, le 28 novembre 2014 à la Banque Nationale de Belgique. Cet exposé est disponible sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (www.observatoire-credit.be, rubrique « Colloques »).

Jeanmart C., 2014, « Médiation de dettes : une profession de choix ? » et « Des trajectoires variées », *Les Echos du crédit et de l'endettement*, n°44, pp11-13 et pp14-15.

² Les résultats présentés dans cet article sont issus de deux types de collecte de données : d'une part, une enquête en ligne à laquelle 735 médiateurs ont pris part (280 exerçant en Région wallonne, 391 en Région flamande et 64 en Région de Bruxelles-Capitale). D'autre part, une enquête par entretiens semi-directifs auprès de 47 médiateurs (28 exerçant en Wallonie, 10 en Région flamande et 9 en Région de Bruxelles-Capitale). Au total, 206 avocats-médiateurs et 576 membres du personnel d'institutions agréées des trois régions du pays ont participé à ces collectes de données.

Une note méthodologique relative aux différentes enquêtes menées sur les professionnels de la médiation de dettes en Belgique est accessible sur le site de l'Observatoire (www.observatoire-credit.be, rubrique « analyses et études »).

³ Dans cet article sont utilisées indifféremment les expressions « services de médiation de dettes », « S.M.D. » ou « institutions agréées » pour désigner les institutions de médiation de dettes agréées par les autorités compétentes.

⁴ Quatre remarques préalables sont nécessaires à la bonne compréhension des résultats. Premièrement, lorsque, dans l'article, sont évoqués les médiateurs de dettes, il s'agit de l'ensemble des professionnels de la médiation de dettes ayant participé aux enquêtes quel que soit leur profil. Deuxièmement, l'expression « membres du personnel des institutions agréées » renvoie aux médiateurs de dettes exerçant dans ces institutions qu'ils soient juristes ou travailleurs sociaux. Toutefois, les juristes sont minoritairement représentés dans cette catégorie. Ils représentent 10% des répondants aux questionnaires en ligne et 2% des personnes rencontrées dans le cadre d'entretiens individuels. Troisièmement, les résultats concernant les avocats se focalisent spécifiquement sur ceux-ci, sans prendre en compte les juristes des institutions agréées. Quatrièmement, le terme « juriste » englobe tant les avocats que les juristes des institutions agréées.

⁵ Taux de réponse de 83,4%.

1.2. Quelles activités professionnelles antérieures ?

La médiation de dettes est une activité relativement récente. Dès lors, tant les avocats que les membres du personnel d'institutions agréées ayant participé aux enquêtes ont, pour certains, exercé d'autres activités professionnelles avant de devenir médiateur de dettes.

Les travailleurs sociaux ont, pour plus des trois-quarts, exercé un seul emploi avant de devenir médiateur de dettes (77,4%). Ils sont près d'un sur cinq à avoir occupé deux postes (18,5%) précédemment. Le plus fréquemment, ils exerçaient soit au sein d'un service social de première ligne ou d'un service juridique de C.P.A.S. (39,7%), soit au sein d'un service social d'une institution autre qu'un C.P.A.S. (école, hôpital, centre de soins, mutuelle, etc.) (33%). Ces expériences professionnelles antérieures leur ont donc fourni une connaissance du secteur social et des différentes aides de première ligne dont peut bénéficier un ménage. De manière moins fréquente, ils ont exercé dans le secteur de l'éducation (7,7%), de l'enseignement ou de la formation (2,9%).

Outre le fait, pour la plupart d'entre eux, d'avoir été inscrits au barreau, les juristes-médiateurs de dettes sont pour leur part moins nombreux à avoir exercé une autre activité (27,2%). Ils ont le plus fréquemment été collaborateurs ou conseillers juridiques au sein de différents types d'institutions (secteur bancaire, compagnies d'assurance, diverses institutions privées ou publiques,...) (43,5%⁶). Ils ont également exercé dans le secteur de l'enseignement (9,7%) ou en tant que gestionnaires de dossiers dans des secteurs variés (assurance, secrétariat social, service social, etc.).

2. Le choix⁷ de la médiation de dettes ?

2.1. Devenir médiateur de dettes, un choix⁸ ?

L'activité de médiation de dettes implique un investissement important, notamment au niveau relationnel et humain ou en termes de connaissances à acquérir dans des matières variées. On pourrait dès lors penser qu'elle attire principalement des personnes qui en ont fait le choix. Or, il semble que cette activité ne soit pas une vocation pour nombre d'entre eux. Il s'agit pour plus de la moitié des répondants (58,4%) d'un choix par défaut que nous allons tenter de comprendre (voir le tableau 1 ci-dessous).

Tableau 1. Parmi les propositions suivantes, cochez celle qui correspond le mieux à votre situation :			
	Total des répondants	Membres du personnel des institutions agréées	Avocats
« J'avais une réelle volonté de devenir médiateur de dettes »	41,6%	37,6%	53,6%
« Je suis devenu médiateur de dettes, mais je ne voulais pas spécifiquement l'être »	58,4%	62,4%	46,4%

Source : Enquête O.C.E.

De nettes différences apparaissent entre les profils de répondants. Les avocats semblent davantage se lancer dans cette matière avec une réelle volonté de le faire (53,6%), à l'inverse des membres du personnel des institutions agréées (37,6%).

En outre, les médiateurs pratiquant depuis plusieurs années semblent avoir moins fréquemment choisi cette voie que les nouveaux arrivés. En effet, il existe une corrélation⁹ négative entre le nombre

⁶ Ce résultat doit se lire comme suit : 43,5% des juristes-médiateurs de dettes ayant exercé d'autres activités que celle d'avocat ont été collaborateurs ou conseillers juridiques dans différents types d'institutions.

⁷ La notion de choix est relative. En effet, pour devenir médiateur, l'individu en posera le choix en définitive. Toutefois, il est ici question de savoir si ce choix est volontaire et préalable à l'opportunité de l'emploi ou s'il ne l'est pas spécifiquement.

⁸ Taux de réponse : 91%.

d'années d'expérience des répondants et le fait qu'ils aient choisi cette activité professionnelle : un médiateur de dettes exerçant depuis un plus grand nombre d'années aura davantage choisi ce secteur d'activité par défaut qu'un médiateur exerçant depuis moins longtemps. Ainsi, alors que près d'un médiateur de dettes sur deux ayant débuté l'activité il y a moins de 5 ans dit avoir fait le choix de ce secteur, ils ne sont plus qu'un sur trois parmi les médiateurs ayant plus de 15 années d'expérience. Une hypothèse pourrait expliquer ce résultat : les médiateurs ayant débuté il y a de nombreuses années étaient moins susceptibles de faire le choix de cette activité étant donné que le secteur était moins connu et peu développé.

Ce résultat soulève deux questions. La première concerne les raisons du choix de cette activité par ceux qui le présentent comme tel. La deuxième est celle de son choix par défaut.

2.1.1. Les raisons d'un choix

Le choix de l'activité de médiation de dettes est souvent motivé par une première approche (professionnelle ou personnelle) de la matière. Ainsi, les médiateurs de dettes qui disent avoir choisi cette matière évoquent un intérêt pour celle-ci né de différentes expériences antérieures.

Certaines d'entre elles sont professionnelles. Ainsi, la sensibilisation à la matière par le biais d'activités professionnelles antérieures semble jouer un rôle dans le choix de la médiation de dette. S'agissant des avocats, certains, alors qu'ils ne pratiquaient pas le règlement collectif de dettes (R.C.D.)¹⁰, se voyaient interrogés sur des questions particulières par des clients en médiation de dettes et sont ainsi, indirectement, entrés dans la matière ; d'autres étaient conseils de créanciers et ont voulu changer de perspective ; d'autres encore, conseils de C.P.A.S., se sont vus sollicités dans le cadre d'une convention portant sur des prestations juridiques au bénéfice d'une institution agréée. S'agissant des travailleurs sociaux, un stage dans le secteur ou l'envie d'apporter des solutions à des ménages en difficultés les ont incités à se lancer dans la matière.

D'autres expériences antérieures sont plus personnelles. Ainsi, un médiateur a notamment confié avoir vécu dans une famille ayant connu des difficultés financières importantes et dès lors avoir été sensibilisé à cette matière.

2.1.2. Les raisons d'un choix par défaut

Qu'est-ce qui motive un individu à devenir médiateur de dettes alors qu'il n'était pas spécialement enclin à le devenir ? Les raisons divergent que l'on considère les avocats ou les membres du personnel d'institutions agréées.

a) Les avocats-médiateurs

Les avocats évoquent premièrement la sollicitation d'un tiers, qu'il s'agisse d'une demande directe d'un juge, d'un bâtonnier, d'un maître de stage ou encore de clients du cabinet.

Deuxièmement sont avancés des arguments financiers : certains avocats se seraient orientés vers la médiation de dettes (principalement judiciaire) pour des « *raisons d'opportunité économique* »¹¹. Ils évoquent l'avantage du paiement à l'année permettant de « *couvrir une partie des frais généraux du*

⁹ La corrélation renseigne le sens ainsi que la force de la relation linéaire entre deux variables. On parle de corrélation négative lorsque les variables évoluent en sens opposé. Nous considérons une corrélation significative au seuil de 1%.

¹⁰ La médiation de dettes judiciaire, nommée plus communément le règlement collectif de dettes (R.C.D.), est une procédure judiciaire ouverte aux personnes non commerçantes en situation de surendettement moyennant certaines conditions. Elle doit être introduite par le dépôt d'une requête auprès du greffe du tribunal du travail. Dès que cette requête est déclarée admissible par le tribunal, celui-ci désigne un médiateur de dettes chargé de proposer un projet de plan de règlement amiable au débiteur et à ses créanciers. S'il n'y parvient pas, il invite le tribunal à imposer un plan de règlement judiciaire ou, dans certains cas, à octroyer au débiteur une remise totale de dettes. Le médiateur agit sous le contrôle du tribunal. Il est également chargé de la mise en œuvre du plan.

¹¹ Les passages entre guillemets et en italique reprennent littéralement des extraits d'entretiens réalisés avec les médiateurs de dettes.

cabinet ». Il s'agit d'une « *activité qui rapporte de l'argent de manière constante et qui ne génère pas de problèmes de recouvrement et de comptabilité extrêmes* »¹².

Troisièmement, l'envie d' « *essayer autre chose* », d'étendre le champ d'activité du cabinet (notamment avec une matière proche de certaines déjà pratiquées telles que le droit commercial ou le droit relatif aux procédures d'insolvabilité) motiverait certains avocats à se lancer dans l'aventure.

Enfin, des raisons telles que la reprise d'un cabinet pratiquant déjà la médiation de dettes sont aussi avancées.

b) Le personnel d'institutions agréées

Tout comme les avocats-médiateurs, les membres du personnel des institutions agréées évoquent en premier lieu la sollicitation d'un tiers, qu'il s'agisse d'un membre de la hiérarchie d'un poste précédent, d'un ancien maître de stage ou encore de clients qui rencontrent des difficultés financières et manquent d'interlocuteurs (notamment à la fin des années 1980 ou dans les années 1990). Ces sollicitations ont notamment lieu lors du départ inopiné d'un médiateur de dettes qu'il faut remplacer au pied levé ou lors de la phase de réflexion précédant la création d'un service.

Deuxièmement sont avancés le manque d'épanouissement, une lassitude par rapport à un précédent emploi (service social de première ligne, travail communautaire ou de quartier,...), l'envie d'une réorientation professionnelle, « *l'ouverture à d'autres horizons* ».

Enfin, le choix de la médiation de dettes s'impose à certains pour des raisons pratiques (se rapprocher de son domicile, bénéficier d'horaires de bureaux, n'avoir aucune autre proposition d'emploi,...).

2.2. Quelles connaissances de la matière avant d'exercer ?

Une des raisons pour lesquelles la majorité des médiateurs de dettes n'a pas réellement choisi de le devenir pourrait être liée au fait que nombre d'entre eux n'avaient pas connaissance du contenu de cette activité, avant de s'y engager.

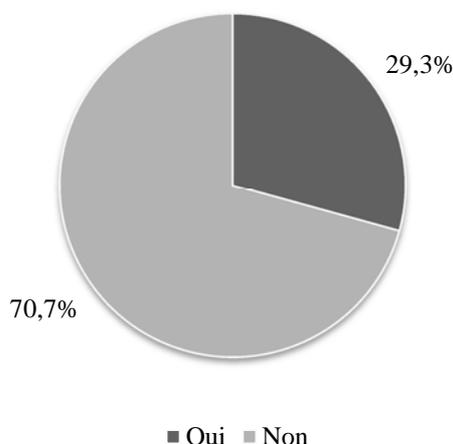
2.2.1. Peu de familiarisation avec la médiation de dettes durant les études

Un premier résultat va dans ce sens : plus de 70% des répondants n'ont pas été familiarisés avec la médiation de dettes durant leurs études¹³ (voir le graphique 1 ci-dessous).

¹² Dans les faits, cette sécurité financière est toutefois relative. En effet, les avocats désignés comme médiateurs judiciaires dans le cadre du R.C.D. sont rémunérés via des provisions retenues par préférence sur le disponible ou, le cas échéant, par le Fonds de Traitement du Surendettement. Depuis quelques années, les avocats se plaignent des retards de paiement dans le chef du Fonds de Traitement du Surendettement. En effet, une partie des cotisations annuelles reçues des contributeurs du Fonds était (jusqu'en 2014) retenue par l'Etat fédéral sans être affectée au paiement des frais et honoraires des médiateurs. En conséquence, une partie des demandes de paiement introduites en temps utile pour être payées l'année X, est reportée à l'année X+1, faute de moyens suffisants.

¹³ Taux de réponse de 97%.

Graphique 1. Durant vos études avez-vous été familiarisé avec la médiation de dettes (séance d'information, cours, stage, mémoire)?

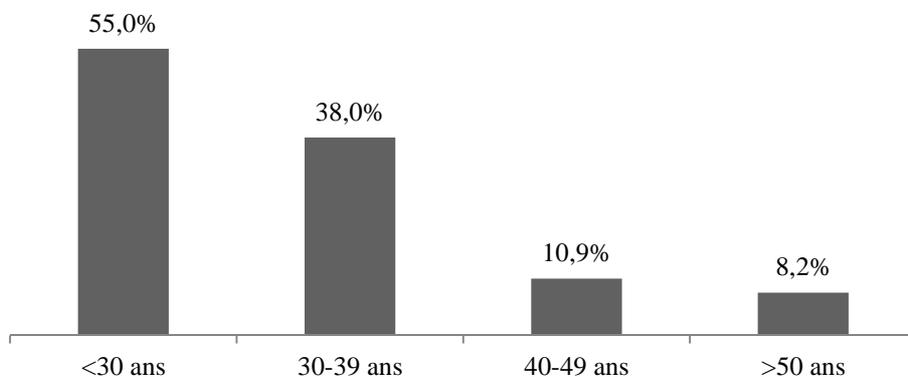


Source : Enquête O.C.E.

De nettes différences apparaissent si l'on compare les médiateurs en fonction du type de formation. Alors qu'à peine 12,5% des juristes ont été familiarisés avec la médiation de dettes durant leurs études, ils sont plus du triple (38,3%) dans le cas des travailleurs sociaux. Ce résultat suggère deux commentaires. D'une part, la médiation de dettes est encore très absente des facultés de droit. D'autre part, il semble qu'elle commence à entrer petit à petit dans les écoles sociales notamment. Ainsi, des initiatives existent, restent toutefois isolées et leur impact est limité, selon les témoignages des médiateurs interrogés. Alors que les séances d'information ne permettraient pas une réelle entrée en matière, ce serait les propositions de stages qui créeraient davantage l'attrait (voire la vocation) pour la matière.

La différence est encore plus marquante si l'on distingue les répondants selon leur âge (voir le graphique 2 ci-dessous). Au plus le médiateur est âgé, au moins il a été familiarisé avec la médiation durant ses études. Cela n'a évidemment rien de surprenant sachant que la médiation de dettes a connu son essor à la fin des années 1990, voire au début des années 2000.

Graphique 2. Proportion des répondants ayant été familiarisés avec la médiation de dettes durant leurs études selon leur âge



Source : Enquête O.C.E.

2.2.2. Peu de connaissance du contenu de l'activité de médiation de dettes

Un deuxième résultat confirme cette faible connaissance de l'activité avant de la pratiquer : plus d'un médiateur interrogé sur deux a commencé à exercer sans avoir une idée précise de ce qu'était la médiation de dettes (voir le tableau 2 ci-dessous).

Tableau 2. Avant la prise en charge de votre premier dossier en médiation de dettes, aviez-vous une idée précise des démarches et des tâches à mettre en place et à exécuter¹⁴ ?			
	Total des répondants	Membres du personnel des institutions agréées	Avocats
Oui	46,5%	43,2%	56,2%
Non	53,5%	56,8%	43,8%

Source : Enquête O.C.E.

Alors qu'ils sont très peu nombreux à avoir été familiarisés avec la matière durant leurs études, les avocats semblent toutefois un peu plus armés que les membres du personnel des institutions agréées lorsqu'ils débutent leur activité de médiateur de dettes (56,2% contre 43,2%).

La connaissance préalable de la matière par les avocats tient notamment au traitement antérieur de dossiers dans lesquels ceux-ci étaient conseils de créanciers ou conseils de clients ayant l'un ou l'autre arriéré de paiement (pension alimentaire, par exemple). Elle tient également à la pratique antérieure de matières proches et utiles à la médiation de dettes (procédure civile, saisies, médiation familiale ou commerciale, droit commercial, etc.).

Concernant les travailleurs sociaux, ce sont principalement les stages, les séances d'information et les cours à option qui leur ont permis d'aborder la matière. Ce sont ensuite les contacts avec des services de médiation de dettes avant de l'exercer qui leur ont prodigué une certaine connaissance du secteur. Enfin, des médiateurs plus âgés ayant travaillé en service social de première ligne dans les années 1980-1990 avaient quant à eux déjà à l'époque tenté d'établir des plans d'apurement pour aider des familles en difficulté. Ces expériences leur ont également permis d'aborder certaines dimensions du métier.

3. Les premiers pas dans le métier : « Un apprentissage sur le tas » ?

Débuter une nouvelle activité ne va pas toujours de soi. En fonction notamment de l'âge, des expériences antérieures, de la confiance en soi, de la faculté d'adaptation, du soutien d'un tiers, un individu vit plus ou moins bien ses premiers pas dans une nouvelle matière.

S'engager dans une nouvelle activité est une expérience significative dans toute carrière professionnelle. Il s'agit souvent d'un moment d'excitation, d'effervescence, de découvertes en tous genres, mais aussi de doute, d'incertitude et de tension.

3.1. Les débuts en tant qu'avocat-médiateur de dettes

De manière générale, les avocats se lançant dans l'aventure de la médiation de dettes n'évoquent que peu de difficultés qui, de surcroît, n'ont été que passagères. Il s'agit de prendre connaissance du texte légal et ensuite de créer ses propres outils : « *Pour un juriste, commencer une nouvelle matière n'est pas un problème. Il faut aller voir dans la doctrine de référence. Pour nous, c'est une procédure* ». Comparativement aux travailleurs sociaux, les avocats ayant quelques années de pratique (quelle que soit la matière) se sentent à l'aise avec les procédures, les termes juridiques, les délais à respecter ou encore les contacts avec les magistrats et ont une certaine expérience des audiences. Cette expérience est dès lors un atout au moment de débiter la médiation de dettes.

¹⁴ Taux de réponse : 96,1%.

Pour que l'apprentissage se passe au mieux, certains avocats ont mis en place différentes stratégies : d'une part, se créer ses propres outils (création de documents-types, d'outils informatiques, etc.) ou, d'autre part, bénéficier de l'aide de confrères expérimentés (contacts téléphoniques ou rencontres, échanges de bonnes pratiques, partage de courriers et autres documents-types, etc.). La confraternité semble avoir une fonction importante dans cette socialisation professionnelle des avocats médiateurs. Certains juges jouent également un rôle dans cette entrée en matière, en proposant notamment un référent aux médiateurs débutants.

Dans la plupart des cas, les avocats évoquent un apprentissage en douceur, débutant par quelques désignations (en R.C.D.) bien souvent dans des dossiers qualifiés de « *pas trop complexes* » pour, ensuite, accélérer le rythme des désignations avec l'accord du juge.

3.2. Les débuts en institution agréée

Les récits relatés par le personnel des institutions agréées sont tout autre. Ils évoquent un « *apprentissage sur le tas* », une période de doute, de stress, d'appréhension notamment par rapport « *aux chiffres et aux matières juridiques* ». Et comparativement aux avocats, les juristes engagés par les institutions agréées n'ayant jamais été inscrits au barreau ne disposent pas de la même expérience.

Certains médiateurs débutants en institution agréée ont pu bénéficier de différentes aides (mises en place par eux-mêmes ou offertes par l'institution) dans cette phase d'apprentissage : rencontres régulières avec des collègues d'autres institutions et transmission de documents-types, travail en binôme avec un collègue de la même institution, contacts avec un centre de référence (en Wallonie) ou d'autres structures reconnues (Vlaams Centrum Schuldenlast, Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale), recours à Internet, acquisition d'un logiciel de médiation de dettes, etc.

Alors que certains travailleurs sociaux évoquent un « *apprentissage progressif, en douceur, avec l'aide de collègues* », trois situations particulières sont sources de tensions lors de cette entrée en matière :

- (1) lorsque le médiateur débute son activité dans une institution surchargée,
- (2) lorsqu'il s'agit de reprendre des dossiers en cours gérés par un médiateur qui n'est plus présent dans l'institution,
- (3) lorsque la personne est le seul médiateur de l'institution.

L'absence de « *passage de relais* » est vécue comme la situation la plus défavorable laissant au professionnel le sentiment « *d'être lâché dans la nature* ». Dans ces cas de figure, l'opportunité de bénéficier le plus rapidement possible d'une formation spécifique est présentée comme un soutien très important. Toutefois, les délais avant d'en jouir sont parfois longs et sources de stress, comme le confie ce travailleur social : « *Ce n'est pas évident, j'ai appris sur le tas aussi. (...) J'ai eu la chance que la formation soit arrivée assez rapidement. Donc, après la formation, j'ai su qu'il fallait d'abord établir le budget, écrire aux créanciers, ça a été tout de suite plus clair. (...) J'ai travaillé dans l'inconnu deux petits mois, mais c'est vrai que c'était dur. Ça m'a stressé. J'avais surtout peur de ne pas y arriver, de ne pas appliquer la bonne méthode* ».

Alors que les avocats n'évoquent pas spontanément ces aspects, certains travailleurs sociaux rendent compte d'une période d'apprentissage marquée par une « *confrontation difficile avec la réalité de certains ménages* », la difficulté de prendre du recul, la prise de conscience d'une problématique que bien souvent ils avaient sous-estimée ou à laquelle ils avaient associé certains stéréotypes qui se sont avérés non fondés.

Ce dernier résultat reflète l'importance de la socialisation professionnelle qui ne se limite pas uniquement à apprendre et à maîtriser des matières et des techniques. Il s'agit également et surtout d'une sorte de « *conversion identitaire* » consistant à « *se changer soi-même et à incorporer des 'idées'* »

sur les quatre domaines suivants : ce qu'est le travail, ce que doit être son rôle, ce que sont les carrières existantes, possibles, souhaitables, et ce que l'on est soi-même en tant que professionnel »¹⁵.

Par rapport aux débats actuels relatifs à la formation des médiateurs de dettes, il est primordial de prendre en compte ce résultat. En considérant les théories sur la socialisation professionnelle, maîtriser une matière et des techniques est une condition nécessaire, mais non suffisante pour devenir médiateur de dettes. Il est essentiel de maîtriser les codes, de comprendre et d'intégrer de nouvelles idées sur le travail et certainement sur les bénéficiaires notamment. Il est également primordial de ne pas oublier que la socialisation professionnelle d'un médiateur ne s'achève sans doute jamais : elle accompagne une carrière faite de changements, de réorientations, de réaménagements des activités, etc.

4. Et à l'avenir : stop ou encore¹⁶ ?

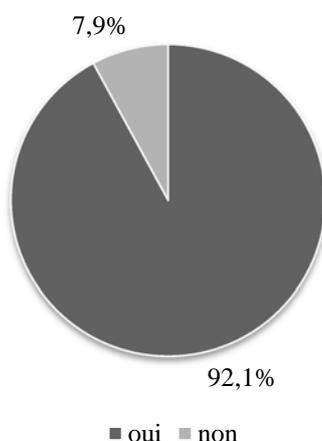
Pour comprendre un groupe professionnel, il est important d'analyser les raisons qui poussent ses membres à poursuivre leur activité et celles qu'ils avancent pour y mettre fin. Il s'agit, à notre sens, d'un indicateur important de ce qui fait une profession. En effet, les raisons qui poussent à poursuivre ou à arrêter une activité en disent long sur les aspirations de l'individu, sur la manière dont il définit son activité, sur ce qui est central pour lui, etc.

Le choix de poursuivre ou non l'activité de médiation de dettes est influencé par le profil du répondant. Toutefois, derrière ce profil se cachent des réalités de travail différentes, d'une part, en termes de statut (indépendant, salarié, etc.) et, d'autre part, en terme de type de médiation de dettes pratiquée (médiation de dettes non judiciaire et/ou judiciaire). En effet, il est reconnu que les médiateurs judiciaires sont davantage des avocats que des professionnels d'institutions agréées. Et inversement, la médiation non judiciaire est davantage pratiquée par les institutions agréées que par les avocats. Toutefois, il n'est pas rare que certains médiateurs, quel que soit leur statut, combinent les deux pratiques.

4.1. Poursuivre ou non ?

Bien que près d'un répondant sur deux soit devenu médiateur de dettes sans l'avoir spécifiquement choisi, nombre d'entre eux sont actifs depuis plusieurs mois/années et souhaitent poursuivre cette activité à l'avenir. 92,1% des répondants aux enquêtes affirment vouloir poursuivre cette activité dans les années à venir (voir le graphique 3 ci-dessous).

Grafiqne 3. Souhaitez-vous continuer à pratiquer la médiation de dettes dans les années à venir?



Source : Enquête O.C.E.

¹⁵ Dubar C. et Tripiier P., 2003, *Sociologie des professions*, Paris : Armand Colin, p 102.

¹⁶ Taux de réponse : 96,1%.

Ces proportions sont identiques quel que soit le profil et la formation des répondants. En outre, les analyses montrent qu'il n'existe aucun lien entre le fait de souhaiter poursuivre cette activité et :

- l'âge du répondant,
- le nombre d'années d'expérience,
- l'importance de la structure/du cabinet,
- le nombre de dossiers traités,
- ou encore le niveau de stress ressenti.

Par contre, on constate, sans surprise, des liens entre l'envie de continuer l'activité et :

- la satisfaction professionnelle,
- le sentiment d'utilité,
- et le sentiment d'être reconnu professionnellement par les bénéficiaires, par la hiérarchie ou par les créanciers.

4.2. Pourquoi poursuivre cette activité professionnelle ?

Les médiateurs souhaitant continuer à exercer dans leur secteur d'activité justifient ce choix par le fait d'« *aimer cette activité* », « *aimer la matière* », un travail qu'ils qualifient de « *passionnant* », d'« *intéressant* », leur apportant « *satisfaction* ». Pour comprendre leur motivation, il est nécessaire d'aller plus loin que ce constat, notamment en s'interrogeant sur les caractéristiques du métier qui les incitent à poursuivre dans cette voie. Par le biais d'une question ouverte, il a été demandé aux participants à l'enquête en ligne de citer les raisons pour lesquelles ils souhaitaient poursuivre l'activité. Celles-ci, pour certaines, sont communes à tous les profils de médiateurs. D'autres sont spécifiquement avancées, d'une part, par les membres du personnel d'institutions agréées pour la médiation de dettes et, d'autre part, par les avocats.

Avant d'aller plus loin dans l'analyse, un commentaire s'impose. Souhaiter poursuivre dans le secteur ne signifie toutefois pas vouloir conserver à l'identique sa position actuelle ou ses conditions de travail. En effet, certains avocats souhaitent réduire cette activité, d'autres s'y investir davantage notamment en acceptant plus de désignations ou en s'investissant au sein d'organes de réflexion, en enseignant la matière, etc. Certains travailleurs sociaux souhaitent, quant à eux, étendre leur champ d'action en pratiquant également le R.C.D. (pour ceux qui ne le pratiquent pas) ou en augmentant leur temps de travail en médiation de dettes; d'autres en se centrant sur une seule procédure (non judiciaire ou R.C.D. uniquement), par exemple.

4.2.1. Les raisons communes aux différents profils de médiateurs

Les médiateurs ne manquent pas d'arguments lorsqu'ils sont interrogés sur les raisons de poursuivre leur activité en médiation de dettes. Qu'il s'agisse des avocats, des juristes ou des travailleurs sociaux, une quinzaine de raisons sont avancées (voir le tableau 3 ci-dessous).

Tableau 3. Citez brièvement la ou les raison(s) pour (la)lesquelle(s) vous souhaitez continuer à travailler dans le secteur de la médiation de dettes¹⁷			
	Tous les répondants ¹⁸	Personnel d'institutions agréées ¹⁹	Avocats ²⁰
(1) Sentiment d'utilité	41,3%	38,8%	50,4%
(2) Aspects relationnels	27,4%	30,3%	21,7%
(3) Diversité des tâches, de l'activité	14,5%	18,7%	4,7%
(4) Combinaison de plusieurs matières, plusieurs disciplines	13,9%	16,0%	9,3%
(5) Empowerment des bénéficiaires	10,8%	7,8%	12,2%
(6) Importance de la problématique	10,2%	11,7%	7,0%
(7) Acquisition d'une expérience utile	10%	8,2%	15,5%
(8) Perspective d'un processus dans le moyen/long terme	7,5%	9,6%	2,3%
(9) Attrait pour les matières juridiques	6,4%	8,5%	1,6%
(10) Intérêt pour les techniques de négociation	5,6%	7,3%	1,6%
(11) Cadre spécifique / spécialité / technicité	7,1%	9,6%	0,8%
(12) Approche globale	5,2%	7%	0,8%
(13) Intérêt pour le travail administratif	3,3%	4,1%	1,6%
(14) Autonomie	2,7%	3,5%	0,8%
(15) Créativité	2,5%	2,9%	1,6%

Source : Enquête O.C.E.

(1) Un sentiment d'utilité

La première motivation à la poursuite de l'activité est liée à l'utilité ressentie. Celle-ci est toutefois davantage avancée par les avocats que par le personnel des S.M.D. (50,4% contre 38,8%). Les répondants se sentent utiles dans leur travail. Celui-ci leur permet de réellement aider des personnes en difficultés. Certains en témoignent : « *Vous pouvez faire la différence !* ». Voir les personnes en détresse évoluer positivement au fil du travail est plus que gratifiant à leurs yeux. Les répondants n'hésitent d'ailleurs pas à souligner : « *Ça donne des résultats* ». Ces résultats sont visibles dans le chef des personnes en médiation de dettes, retrouvant, pour certaines, une vie plus équilibrée dans différents domaines (vie familiale, professionnelle, etc.), comme l'évoque cette avocate : « *C'est la matière où je me sens la plus utile pour le citoyen. Réussir à sortir une personne du surendettement est très valorisant tant pour la personne que pour soi-même* ». Toutefois, les médiateurs soulignent que certains dossiers n'aboutissent pas et que la médiation de dettes n'apporte pas de solution à tous.

Ce résultat n'a rien de surprenant lorsque l'on analyse d'autres réponses des médiateurs (voir le graphique 4 ci-dessous). Lorsqu'il leur est demandé d'évaluer l'utilité sociale de leur activité professionnelle sur une échelle de 0 à 10, la moyenne de leur évaluation s'élève à 8,16 (médiane de 8). Près de 15% des médiateurs évaluent même leur utilité au maximum.

¹⁷ 472 médiateurs de dettes sur les 650 ayant exprimé le souhait de poursuivre cette activité ont répondu à cette question ouverte, soit un taux de réponse de 72,6%.

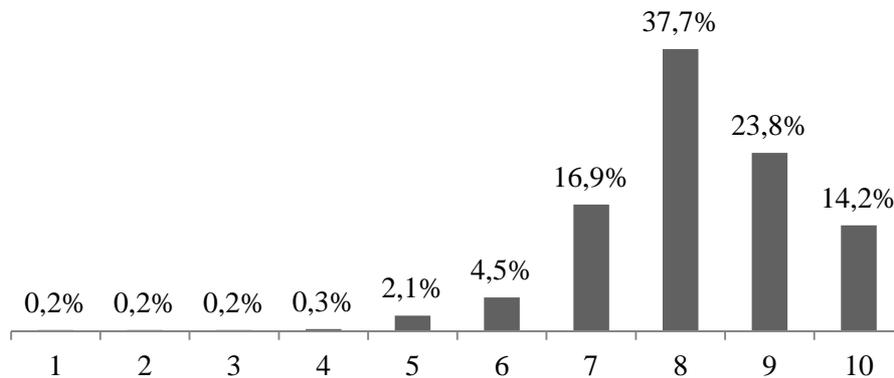
Ces résultats chiffrés sont différents de ceux figurant dans l'exposé présenté au colloque de l'Observatoire du 28 novembre 2014. En effet, pour le colloque, ces statistiques ont été calculées sur base du taux de réponse à la question portant sur l'envie ou non de poursuivre cette activité. Pour cet article, il nous a semblé plus pertinent de revoir l'analyse et de calculer ces statistiques sur base du taux de réponse à la question ouverte portant sur les raisons de poursuivre ou non l'activité.

¹⁸ Il s'agit de la proportion des répondants ayant exprimé le souhait de poursuivre l'activité et ayant répondu à la question ouverte.

¹⁹ Il s'agit de la proportion des membres du personnel des institutions agréées ayant exprimé le souhait de poursuivre l'activité et ayant répondu à la question ouverte.

²⁰ Il s'agit de la proportion des avocats ayant exprimé le souhait de poursuivre l'activité et ayant répondu à la question ouverte.

Graphique 4. Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous l'utilité sociale de votre activité professionnelle (0 = aucune utilité et 10 = utilité sociale maximale)



Source : Enquête O.C.E.

Toutefois, d'après ces résultats, il n'existe pas de différence significative dans l'évaluation de l'utilité sociale de leur activité entre les avocats et les membres du personnel des institutions agréées (médiane de 8 pour les deux groupes). On peut donc en déduire que les deux profils de médiateurs se sentent utiles dans des proportions identiques, mais que l'argument « utilité » est davantage avancé par les avocats pour justifier la poursuite de leur activité en médiation de dettes.

(2) Des contacts humains appréciés

Une autre motivation également importante a trait aux contacts humains, omniprésents dans le métier, davantage appréciés par les personnels des S.M.D. que par les avocats (30,3% contre 21,7%).

En premier lieu, les répondants évoquent les relations créées avec le bénéficiaire. Comparativement à d'autres secteurs d'activité (notamment le service social de première ligne) ou d'autres matières du droit, le travail en médiation de dettes permettrait d'établir des contacts plus fréquents et « *plus intenses* » avec la personne. Le public serait également plus varié en termes d'origine sociale, d'histoire de vie, etc. que dans un service social de première ligne ou dans un cabinet d'avocat pratiquant d'autres matières, comme le note cet avocat : « *Le travail est intéressant et permet d'être confronté à des personnes qui ne faisaient pas partie de ma clientèle habituelle* ». La médiation de dettes permettrait un travail d'écoute, l'établissement d'une relation de confiance avec le bénéficiaire.

La richesse du métier n'est pas uniquement liée aux contacts avec les bénéficiaires, mais également avec un nombre important de professionnels de secteurs très divers allant des créanciers aux magistrats (pour les médiateurs pratiquant le règlement collectif de dettes), à des services d'aide de première ligne, aux mutuelles, mais aussi avec d'autres professionnels de la médiation de dettes. Cette variété de contacts semble également distinguer la médiation de dettes d'autres secteurs d'activité dans lesquels peuvent exercer des travailleurs sociaux ou des juristes. Les travailleurs sociaux soulignent d'ailleurs qu'il s'agit d'une des rares activités professionnelles où ils sont susceptibles de collaborer avec un tribunal. Dans le cadre du règlement collectif de dettes, les avocats évoquent, quant à eux, des rapports différents avec les magistrats du fait de leur statut de mandataire de justice, et non plus de conseiller d'un justiciable.

(3) Peu de monotonie

Une troisième caractéristique appréciée des médiateurs est l'absence de monotonie : « *On ne s'ennuie pas* ». Sont mises en avant la variété et la diversité des tâches à accomplir quotidiennement allant de tâches administratives, aux entretiens individuels, à la mise en place de techniques de négociation, à la mise en œuvre de compétences juridiques, etc. En outre, « *une situation n'est pas l'autre* ».

Toutefois, cette caractéristique est citée par quatre fois plus de membres du personnel de S.M.D. que d'avocats (18,7% contre 4,7%). Ce résultat pourrait s'expliquer par le fait que les autres secteurs dans lesquels les travailleurs sociaux peuvent évoluer sont perçus comme plus « routiniers » par les répondants.

(4) La multidisciplinarité

L'attrait de la médiation de dettes tient également au fait qu'elle est au croisement de différentes disciplines. Toutefois, Les avocats avancent davantage cette motivation à poursuivre l'activité que les autres médiateurs de dettes (16% contre 9,3%).

Il s'agit d'une matière complexe alliant le droit, l'économie, la psychologie, le travail social, l'administratif, etc., comme le note ce travailleur social : « *C'est un secteur au sein duquel on touche un peu à tout* ». Pour certains travailleurs sociaux ou juristes, il s'agit d'une des rares activités professionnelles permettant d'allier les matières juridiques et sociales. Les juristes soulignent également la possibilité, via la médiation de dettes, de traiter indirectement d'autres matières du droit (civil, fiscal, pénal, social, etc.).

(5) Un possible empowerment

En lien avec le sentiment d'utilité, les médiateurs souhaitant poursuivre leur activité voient la possibilité de responsabiliser les personnes en médiation de dettes, d'éviter l'assistanat et de mettre en place un réel travail d'empowerment²¹ des bénéficiaires.

Selon les répondants, leur activité professionnelle leur permet de transmettre des clés pour que la personne puisse « *repartir de zéro* » en évitant les rechutes, comme le note cet avocat-médiateur : « *Je trouve que nous avons un rôle important à jouer dans la transmission de connaissance des droits et devoirs, dans la responsabilisation de la personne par rapport à son surendettement. La personne peut se déculpabiliser et se mobiliser pour enrayer le processus de surendettement. Qu'elle sorte de médiation de dette plus forte et informée. Qu'elle transmette ses connaissances à son entourage, à ses enfants, sa famille ; ce qui est, pour moi, une sorte de prévention* ». Le travail sur les attitudes et les comportements est central aux yeux des médiateurs : « *Il s'agit d'une matière du droit qui permet d'aider des personnes tout en proposant une sorte de système éducatif afin que la médiation ne soit pas uniquement un accompagnement, mais puisse aboutir à un changement d'attitudes et d'habitudes* ». Cette possibilité d'empowerment est davantage soulignée par les avocats que par les membres du personnel de S.M.D. (12,2% contre 7,8%). Ce résultat peut surprendre, le travail « éducatif » étant parfois davantage associé aux travailleurs sociaux.

(6) La participation à un défi sociétal

Le surendettement est une problématique actuelle à laquelle il est nécessaire et urgent de répondre. Continuer à exercer la médiation de dettes est, pour beaucoup de professionnels, une manière de prendre part à un projet plus large, de relever un défi sociétal. Ce défi est une motivation davantage citée par les membres du personnel de S.M.D. que par les avocats (11,7% contre 7%).

La problématique étant actuelle, elle offrirait, aux yeux de certains travailleurs sociaux, une sécurité d'emploi : « *Malheureusement, il s'agit d'un métier d'avenir avec la société actuelle* ». Ce résultat souligne indirectement que le choix de poursuivre cette activité est en lien avec les perspectives d'avenir et la possibilité de continuer d'exercer dans un secteur assurant une certaine pérennité et une certaine sécurité d'emploi pour le professionnel, qu'il s'agisse d'un indépendant ou d'un salarié.

²¹ Le terme « *empowerment* » signifie littéralement renforcer ou acquérir du pouvoir. Sans entrer dans les débats sur le concept, il renvoie à des principes tels que la capacité des individus et des collectivités à agir pour assurer leur bien-être ou leur droit de participer aux décisions les concernant.

(7) Une valorisation de l'expérience acquise

Pour certains répondants, poursuivre dans ce secteur est une évidence au vu de l'expérience acquise depuis plusieurs (dizaines) années. Cette expérience leur permet d'être plus à l'aise dans leur rôle de médiateur. Ils souhaitent mettre à profit le réseau constitué, les outils confectionnés et affinés au fil du temps. Comme l'indique un avocat : « *Plus je pratique cette matière, mieux je la connais. Je suis donc plus efficace pour les médiés* ». De plus, certains cabinets se sont, au fil du temps, investis dans la matière et se sont organisés en fonction de celle-ci trouvant « *un équilibre de fonctionnement* » (recrutement et formation du personnel, création d'outils informatiques spécifiques, etc.). Ces deux facteurs expliquent sans doute en partie que cette motivation soit davantage citée par les avocats que par les membres du personnel de S.M.D. (15,5% contre 8,2%).

A l'inverse, pour certains travailleurs sociaux, cette expérience parfois longue en médiation de dettes est également vue comme un frein à une réorientation dans d'autres secteurs, comme le confie l'un d'entre eux : « *J'ai acquis de l'expérience au cours de toutes ces années, une connaissance de la problématique, du secteur et des professionnels de la médiation de dettes. Il me semble difficile de pouvoir retourner dans un autre secteur d'activités après s'être "spécialisé" dans un domaine (manque de connaissances,...)* ».

Une fois encore, ces résultats sont révélateurs d'une différence de perspective entre deux professionnels aux cadres d'exercice distincts, l'un étant indépendant et l'autre salarié.

(8) La perspective d'un processus à moyen ou à long terme

Selon les répondants, la médiation de dettes, comparativement à d'autres matières, permet de prendre de la distance avec la notion d'urgence. Elle permet un accompagnement dans le moyen ou le long terme avec la personne, allant de pair avec la création d'une relation de confiance évoquée plus haut. L'aide proposée n'est pas ponctuelle, comme cela peut être le cas dans un travail social de première ligne : « *On ne travaille plus dans l'urgence, on a le temps d'analyser en profondeur les dossiers et de proposer des solutions qui tiennent la route* ». Cela explique sans doute en partie la raison pour laquelle cette motivation est davantage citée par les membres du personnel de S.M.D. que par les avocats (9,6% contre 2,3%).

(9) L'attrait pour les matières juridiques

Un nombre non négligeable de travailleurs sociaux se sont lancés dans la médiation de dettes par attrait pour les matières juridiques. Ces matières ne sont pas toujours rencontrées dans d'autres cadres professionnels. Cet attrait s'est confirmé par la pratique du métier et est devenue une motivation à poursuivre dans cette voie pour près d'un travailleur social répondant sur dix (8,5%).

(10) Un intérêt pour les techniques de négociation

Les techniques de négociation, la recherche de solutions adaptées à chacun des acteurs en présence, qu'il s'agisse du bénéficiaire, de sa famille ou encore du créancier sont appréciées des médiateurs. Dans d'autres secteurs du travail social, ces techniques de négociation ne sont pas utilisées. C'est sans doute pourquoi cette motivation à la poursuite de l'activité est davantage soulignée par les membres du personnel de S.M.D., comparativement aux avocats (7,3% contre 1,6%).

(11) Un cadre bien défini

Le cadre de la médiation de dettes est également évoqué comme une raison de poursuivre cette activité professionnelle. Il s'agit pour les répondants d'une sorte de spécialisation que ce soit dans le travail social ou juridique. Il permet au professionnel d'exercer dans un cadre précis, d'endosser un rôle particulier dont les fonctions sont clairement définies et de tendre à une « *posture de neutralité* » :

« J'aime le rôle neutre de l'intervenant qui doit rencontrer les intérêts des uns et le quotidien des autres ».

La médiation de dettes est décrite comme une matière technique. Cette technicité plaît aux médiateurs non-avocats et les avocats aiment la possibilité d'être désignés dans des dossiers ardu. « *L'aspect intellectuel de certains dossiers complexes avec antécédents commerciaux notamment me plaît* », souligne un avocat.

Toutefois, cette motivation est presque exclusivement citée par les membres du personnel d'institutions agréées (9,6% contre 0,8%). Ce résultat s'explique certainement en partie par le fait qu'en médiation de dettes, le travailleur social est amené à quitter son rôle d'« assistant social » et de devenir médiateur, ce qui implique un changement de positionnement professionnel. Il n'est pas amené à opérer ce changement dans d'autres secteurs d'activité.

(12) La possibilité d'une approche globale

A l'inverse d'autres matières, la médiation de dettes permet une approche globale des différentes problématiques vécues par la personne. Elle permet un travail en profondeur, valorisant tant pour le professionnel que pour le bénéficiaire. Une fois de plus, cette motivation est davantage citée par les membres du personnel d'institutions agréées que par les avocats (7% contre 0,8%).

(13) Un attrait pour le travail administratif

Alors que cet aspect du métier est vécu comme rébarbatif par un nombre non négligeable de médiateurs, quelques-uns souhaitent poursuivre cette activité en raison de leur attrait pour le travail administratif (4,1% des membres du personnel des S.M.D. et 1,6% des avocats).

(14) Une autonomie professionnelle

Comparativement à d'autres secteurs d'activité, la médiation de dettes offrirait une certaine autonomie au professionnel. Il jouirait d'une certaine liberté d'action et d'une souplesse appréciable à leurs yeux, comparativement à d'autres secteurs d'activité. Sans surprise, cet argument est principalement avancé par les membres du personnel des institutions agréées, comparativement aux avocats (3,5% contre 0,8%). L'avocat étant indépendant, il jouit de cette autonomie, quelle que soit la matière exercée.

(15) Une place pour la créativité

Enfin, le métier permettrait au professionnel de faire parler sa créativité, notamment dans l'élaboration des plans d'apurement. Bien qu'il s'agisse de l'argument le moins fréquemment cité par les répondants, il est évoqué par près du double des membres du personnel des S.M.D., comparativement aux avocats (2,9% contre 1,6%).

4.2.2. Les raisons spécifiques du personnel des institutions agréées

Tableau 4. Citez brièvement la ou les raison(s) pour (la)lesquelle(s) vous souhaitez continuer à travailler dans le secteur de la médiation de dettes²² : réponses spécifiques des membres du personnel des institutions agréées	
Apprentissage constant	9,9%
Démarche volontaire de la part des bénéficiaires	5,5%
Intérêt pour les chiffres	2,3%
Perspectives d'évolution de carrière	2,0%
Souhait de développer le secteur	1,7%
Intérêt pour le travail en équipe	1,7%

Source : Enquête O.C.E.

²² Il s'agit de la proportion des membres du personnel des institutions agréées ayant exprimé le souhait de poursuivre l'activité et ayant répondu à la question ouverte.

Outre celles citées précédemment, d'autres raisons (voir le tableau 4 ci-dessus) incitent les membres du personnel des institutions agréées à poursuivre leur activité en médiation de dettes.

- Premièrement, la médiation de dettes plait aux professionnels qui la pratiquent par le fait qu'elle a trait à des matières en constante évolution. Pour pouvoir exercer correctement son métier, le médiateur se dit obligé de se former, d'être en apprentissage constant. Ces possibilités d'élargissement des connaissances et de formations continues sont vues comme des atouts.
- Deuxièmement, le fait que l'introduction d'une médiation de dettes (judiciaire ou non) soit une démarche volontaire joue également un rôle important aux yeux des médiateurs non-avocats. « *Les personnes avec qui on travaille sont désireuses de s'en sortir* », souligne l'un d'eux. Une part non négligeable des bénéficiaires semble investie et motivée par les démarches entreprises, même si ce n'est pas toujours le cas. Comparativement à certains services de première ligne notamment, le public serait donc davantage impliqué dans le travail permettant une collaboration constructive entre les acteurs en présence : « *Les gens viennent sur base volontaire et sont relativement plus collaborant que le public rencontré en service social général d'un C.P.A.S., par exemple* ».
- Troisièmement, selon certains travailleurs sociaux, la médiation de dettes est l'une des rares matières qui leur permette de mettre en pratique des connaissances liées aux mathématiques ou à l'économie.
- Quatrièmement, la médiation de dettes est également attrayante, aux yeux des travailleurs sociaux, pour les perspectives d'avenir qu'elle permet. Que ce soit en termes d'évolutions dans la matière, d'une part. Typiquement, certains travailleurs des institutions agréées par la Wallonie se réjouissent de la récente incitation qui leur est faite à solliciter leur désignation comme médiateurs dans le cadre du règlement collectif de dettes²³. Ou, d'autre part, que ce soit dans une optique de développement du secteur de la médiation en participant aux réflexions relatives aux futures orientations des procédures.
- Enfin, certains médiateurs ne se voient pas changer d'orientation professionnelle, se sentant bien dans leur équipe de travail. Les bonnes relations avec les collègues et la hiérarchie sont également des raisons poussant à rester dans le secteur.

4.2.3. Les raisons spécifiques des avocats médiateurs

Tableau 5. Citez brièvement la ou les raison(s) pour (la)lesquelle(s) vous souhaitez continuer à travailler dans le secteur de la médiation de dettes²⁴ : réponses spécifiques des avocats	
Combinaison d'une mission sociale et juridique	17,1%
Rémunération	15,5%
Matière « non conflictuelle »	5,4%
Envie de diversifier les matières traitées par le cabinet	5,4%

Source : Enquête O.C.E.

Quatre raisons incitent spécifiquement les avocats à souhaiter poursuivre leur activité en médiation de dettes (voir le tableau 5 ci-dessus).

- La première raison est la possibilité qu'offre la médiation de dettes de combiner une mission sociale et juridique : « *J'ai le sentiment d'allier le social au juridique* ». Il s'agirait d'une des rares matières du droit qui le permette. « *Je vois ça comme une sorte de service social* », confie d'ailleurs un avocat.

²³ Décret du Gouvernement wallon du 31 janvier 2013 modifiant le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé pour ce qui concerne l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes (Moniteur belge du 15 février 2013) et Arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2013 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 1er mars 2007 portant exécution du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes (Moniteur belge du 15 mai 2013).

²⁴ Il s'agit de la proportion des avocats ayant exprimé le souhait de poursuivre l'activité et ayant répondu à la question ouverte.

- La seconde raison a trait à la rémunération qu'offre la médiation de dettes. C'est notamment la régularité et la stabilité de cette rémunération qui est appréciée dans cette matière, comparativement à d'autres. Précédemment dans l'article, la rémunération avait déjà été citée comme motivation à se lancer dans cette matière.
- Troisièmement, la médiation de dettes judiciaire est une matière « moins conflictuelle », contrairement à d'autres matières, selon les répondants. Le statut du médiateur est différent : « Il s'agit de dossiers "positifs" avec la recherche d'une solution "win-win" de manière négociée pour toutes les parties par opposition au contentieux qui est plus agressif ». Le fait de ne pas être conseil du bénéficiaire, d'avoir une posture neutre plaît aux avocats répondants.
- Enfin, certains avocats souhaitent continuer à diversifier les matières traitées par leur cabinet.

Deux résultats peuvent être soulignés.

D'une part, quel que soit le profil du répondant, les relations avec les bénéficiaires sont globalement relevées comme positives bien que les arguments des uns et des autres ne soient pas les mêmes. Les membres du personnel des S.M.D. soulignent la démarche volontaire dans laquelle s'inscrivent les bénéficiaires. Quant aux avocats, ils apprécient la matière moins conflictuelle.

D'autre part, les travailleurs sociaux soulignent l'intérêt de se former et de se familiariser avec des matières plus juridiques. Les avocats soulèvent, quant à eux, la rare possibilité de « faire du social ».

4.3. Pourquoi l'envie de changement ?

Quelques (rares) médiateurs expriment le souhait de ne plus poursuivre leur activité en médiation de dettes, outre le fait d'arriver en fin de carrière. Les raisons en sont variées. Certaines sont communes aux différents profils de médiateurs et d'autres sont spécifiques à l'un ou l'autre d'entre eux.

Il serait utile que ces résultats issus d'enquêtes soient complétés par des données relatives au turn-over effectif au sein des institutions agréées notamment. Toutefois, ces données n'existent pas quelle que soit la région considérée.

4.3.1. Une raison commune à tous les profils de médiateurs : les relations avec certains bénéficiaires

Tableau 6. Citez brièvement la ou les raison(s) pour (la)lesquelle(s) vous souhaitez quitter le secteur de la médiation de dettes²⁵			
	Tous les répondants ²⁶	Personnel d'institutions agréées ²⁷	Avocats ²⁸
Relations avec certains bénéficiaires	34,3%	30%	36%

Source : Enquête O.C.E.

Bien qu'il s'agisse d'un argument avancé par certains pour poursuivre l'activité (voir la section précédente), les relations avec les bénéficiaires sont sources d'insatisfaction de la part d'autres médiateurs, qu'ils soient juristes ou travailleurs sociaux. Cette insatisfaction semble toutefois légèrement plus marquée chez les avocats que chez les membres du personnel des S.M.D. (36% contre 30%). Sont relatés l'agressivité des personnes, leur manque de motivation et d'implication dans le travail de médiation, le non-respect de leurs engagements, le harcèlement téléphonique (pour des demandes de complément au pécule dans le cas du R.C.D., par exemple). « *La collaboration des personnes laisse à désirer et me démotive à continuer dans ce domaine* », souligne un travailleur social. Un avocat rend compte de l'instrumentalisation de la procédure en R.C.D. par certains

²⁵ 35 médiateurs de dettes sur les 56 ayant exprimé le souhait de ne pas poursuivre cette activité ont répondu à cette question ouverte, soit un taux de réponse de 62,5%.

²⁶ Il s'agit de la proportion des participants (tous profils confondus) ayant exprimé le souhait de ne pas poursuivre cette activité et ayant répondu à la question ouverte.

²⁷ Il s'agit de la proportion des membres du personnel des institutions agréées ayant exprimé le souhait de ne pas poursuivre cette activité et ayant répondu à la question ouverte.

²⁸ Il s'agit de la proportion des avocats ayant exprimé le souhait de ne pas poursuivre cette activité et ayant répondu à la question ouverte.

individus qui le démotive, lui aussi : « *Le peu de sérieux de certains médiés qui sont davantage préoccupés par la hauteur et la rapidité de l'effacement que l'on va proposer que par un souci de travailler un peu plus ou simplement... de travailler pour effacer le plus possible une ardoise qui paraît de plus en plus souvent, malheureusement, avoir été habilement construite* ».

Ce résultat interroge la perception des médiateurs de dettes par rapport à certains de leurs bénéficiaires. Cette perception les amène tant à utiliser cet argument pour poursuivre cette activité que pour y mettre un terme.

4.3.2. Les raisons spécifiques aux avocats

Tableau 7. Citez brièvement la ou les raison(s) pour (la)lesquelle(s)vous souhaitez quitter le secteur de la médiation de dettes²⁹ : réponses spécifiques aux avocats	
Retraite future	30%
Activité chronophage et non rentable	30%
Exigences du tribunal du travail	20%

Source : Enquête O.C.E.

Outre l'approche de la retraite, les avocats avancent trois raisons spécifiques à leur souhait de mettre fin à leur activité de médiation de dettes.

- (1) La principale raison évoquée par les avocats (30%) est directement liée à leur statut d'indépendant. Elle tient au caractère chronophage de l'activité associée, à des rentrées financières qui, à leurs yeux, sont insuffisantes. Comparativement à d'autres matières, la médiation de dettes ne serait pas suffisamment rentable. Cette faible rentabilité, associée à des exigences de plus en plus importantes de certains tribunaux, rendrait la matière non attractive, comme le souligne cet avocat : « *Il y a trop de contrôles, trop de formulaires et documents type à respecter et il n'y a pas assez de confiance du tribunal, trop de tâches qui s'ajoutent sans aucune valorisation pécuniaire* ». Les spécificités du mandat judiciaire ne sont sans doute pas confortables pour tous. Une fois encore, le statut du répondant (indépendant ou salarié) influence sa perception du métier.
- (2) Les médiateurs pratiquant le R.C.D. (qu'ils soient avocats, juristes ou travailleurs sociaux) sont critiques à l'égard du système judiciaire et de l'organisation au sein des tribunaux du travail. Toutefois, seuls les avocats présentent ces critiques comme raison d'arrêter leur activité en médiation de dettes. Les critiques sont au nombre de trois.
 - Les délais : sont évoqués des délais importants en termes d'admissibilité, d'homologation, de taxation, etc. « *La désorganisation du monde judiciaire a un impact direct et négatif sur le travail en médiation: arriérés judiciaires, fixation d'audience tardives, dossiers en attente de clôture, etc.* », confie un avocat. Un autre évoque des conflits possibles avec certains bénéficiaires : « *Pour le R.C.D., la lenteur des tribunaux peut faire naître des conflits avec les médiés car ils ne comprennent pas que leur procédure dure plus longtemps car on doit attendre une audience ou une réponse du tribunal* ». Ces délais ont un impact direct tant sur le travail du médiateur que sur sa rémunération.
 - Les exigences de plus en plus fortes dans certains arrondissements. Ce qui est critiqué n'est pas tant les exigences en tant que telles que la manière dont elles sont imposées aux médiateurs (faiblesse de la concertation, peu de prise en considération des manières de travailler existantes et efficaces des médiateurs, etc.).
 - La réticence de certains juges à désigner, outre des avocats, des institutions agréées dans le cadre du R.C.D.
- (3) Une dernière raison est avancée par les avocats pour ne pas poursuivre cette activité est le souhait de « *privilégier d'autres matières plus juridiques* ». Il semble en effet que certains avocats estiment que la médiation de dettes ne soit pas une « *matière juridique pure* » et soit dès lors

²⁹ Il s'agit de la proportion des avocats ayant exprimé le souhait de ne pas poursuivre cette activité et ayant répondu à la question ouverte.

considérée comme moins valorisante. Ceci crée d'ailleurs des incompréhensions, voire des tensions entre les avocats médiateurs de dettes et les avocats ne pratiquant pas cette matière.

4.3.3. Les raisons spécifiques des membres du personnel d'institutions agréées

Tableau 8. Citez brièvement la ou les raison(s) pour (la)lesquelle(s)vous souhaitez quitter le secteur de la médiation de dettes³⁰ : réponses spécifiques aux membres du personnel des institutions agréées	
Absence ou insuffisance de variété dans l'activité	56%
Manque de reconnaissance	24%
Faibles taux de « réussite »	24%
Situations de plus en plus insolubles (pas de disponible)	16%

Source : Enquête O.C.E.

Trois raisons semblent principalement pousser certains professionnels d'institutions agréées à envisager de quitter le secteur de la médiation de dettes.

- (1) Quelques médiateurs sont attirés par d'autres secteurs, d'autres matières. Ce n'est pas tant que la médiation de dettes ne leur convienne pas, mais ils ont envie de nouveaux horizons, de nouveaux défis. Certains souhaitent se lancer dans d'autres secteurs qu'ils ont eu l'occasion de découvrir durant leurs études ou au cours d'expériences professionnelles antérieures (aide à la jeunesse, petite enfance, criminologie, entre autres). D'autres visent une évolution de carrière, des fonctions hiérarchiques supérieures.
- (2) La majorité des médiateurs souhaitant quitter le secteur, par contre, se disent « *lassés* », « *désabusés* », voire « *aigris* » vis-à-vis de cette fonction de médiateur de dettes qui ne correspond plus à leurs idéaux : « *J'ai assez donné !* », confie notamment un travailleur social. Certains se disent d'ailleurs proches du burnout. Cette lassitude et cette insatisfaction sont exprimées sur base de quatre arguments.
 - ✓ Premièrement, les tâches en tant que telles sont également sources d'insatisfaction. Le travail est décrit, par certains, comme peu varié et trop administratif : « *Ce n'est pas mon truc* ».
 - ✓ Ils évoquent, deuxièmement, un secteur en manque de moyens, ne permettant pas aux travailleurs de mettre en œuvre les outils nécessaires à la prévention et au traitement du surendettement et ne leur permettant pas de prendre le temps de travailler : « *Je désire être dans un réel suivi avec les personnes et face au manque de moyens, cela devient compliqué* ». Ce manque de moyens est associé à un manque de reconnaissance de leur fonction et du travail qu'ils tentent de mettre en place.
 - ✓ Troisièmement, la médiation de dettes ne correspondrait pas suffisamment à leur définition du travail social. Il s'agirait d'une matière trop spécifique qui ne leur permettrait pas d'exercer leur métier de travailleur social : « *Je trouve qu'il n'y a pas de place pour le travail social en tant que tel et le travail social me manque* ». Ces médiateurs souhaitent retourner aux sources : « *Je souhaite retrouver un rôle de travailleur social, et non de médiateur* ». Ce résultat souligne la nécessité d'informer et de former les futurs médiateurs de dettes aux spécificités de cette fonction, comparativement à celle de travailleur social. De l'avis de certains médiateurs : « *Cette prise de distance par rapport à la formation d'origine doit, à mon sens, être beaucoup plus claire* ».
 - ✓ Enfin, contrairement à d'autres, certains médiateurs ne voient plus l'utilité de leur travail : « *J'ai l'impression de faire un travail finalement inutile* ». Ils se disent confrontés à des situations insolubles, évoquant un nombre grandissant de ménages pour lesquels il est impossible de dégager un disponible. L'investissement fourni n'aboutirait pas suffisamment à des résultats concrets. Il y aurait « *peu de réussite pour le travail accompli, pour l'énergie dépensée* ». Les rechutes sont également évoquées comme source d'insatisfaction.

³⁰ Il s'agit de la proportion des membres du personnel des institutions agréées ne souhaitant pas poursuivre l'activité et ayant répondu à la question ouverte.

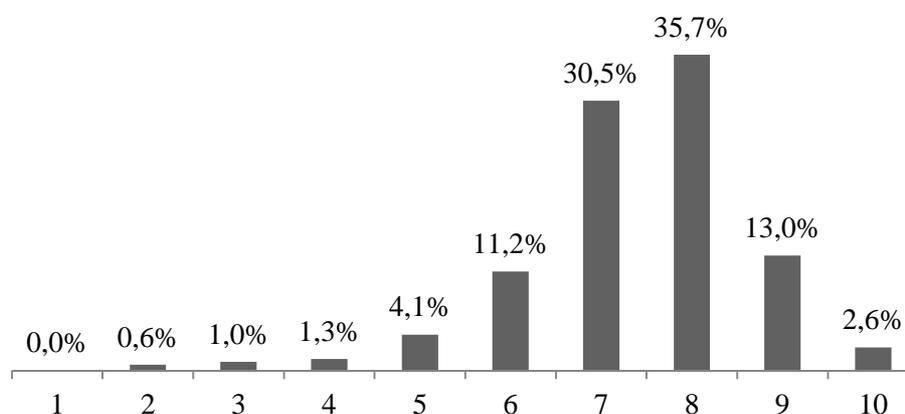
(3) Enfin, comme dans tout secteur, des problèmes relationnels avec la hiérarchie ou avec des collègues incitent certains à vouloir se réorienter.

5. Une activité globalement satisfaisante

Nous venons de le montrer, bien que plus d'un répondant sur deux (58,4%) soit devenu médiateur de dettes sans l'avoir spécifiquement choisi, nombre d'entre eux sont actifs depuis plusieurs mois/années et souhaitent poursuivre cette activité à l'avenir (92,1%). Ce résultat peut laisser penser que les médiateurs sont relativement satisfaits de leur activité. Nos analyses semblent le confirmer.

Il a été demandé aux participants aux enquêtes d'évaluer leur degré de satisfaction par rapport à leur activité en médiation de dettes sur une échelle de 1 à 10 (1 = insatisfaction totale et 10 = satisfaction totale, voir le graphique 5 ci-dessous).

Graphique 5. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre degré de satisfaction par rapport à votre activité en médiation de dettes (1=insatisfaction totale et 10= satisfaction totale)



Source : Enquête O.C.E.

En moyenne, le degré de satisfaction des médiateurs s'élève à 7,4/10 (médiane de 8/10). Pour éviter les conclusions globales, affinons ce résultat.

Premièrement, il n'existe pas de différence statistique significative dans le niveau moyen de satisfaction professionnelle selon le profil du répondant (avocat ou institution agréée), ce qui signifie que le niveau de satisfaction moyen n'est pas significativement différent selon le profil du répondant.

Il existe, par contre, des corrélations³¹ entre le niveau de satisfaction professionnelle et :

- (1) la région d'exercice : les médiateurs de Wallonie se disent moins satisfaits professionnellement (7,21/10) que les médiateurs de Flandre (7,55/10)³². Deux hypothèses pourraient expliquer ces différences régionales : d'une part, les bénéficiaires des médiateurs de Wallonie auraient un profil particulier qui influencerait la satisfaction professionnelle des médiateurs et, d'autre part, les caractéristiques et/ou l'organisation du secteur de la médiation de dettes en Wallonie seraient moins satisfaisantes qu'en Région flamande.

³¹ Les autres analyses de corrélation ne se sont pas révélées statistiquement significatives (profil du médiateur, nombre de dossiers traités, exercer en ASBL, en CPAS ou en association de CPAS, l'importance du service, le temps de travail en médiation de dettes, le type de contrat de travail, le nombre d'années d'expérience, l'âge et le sexe, le type de procédure pratiquée).

³² Les résultats pour la Région bruxelloise ne sont pas statistiquement différents de ceux des autres régions.

- (2) le type d'institution agréée dans lequel le médiateur exerce : les médiateurs exerçant en C.A.W. (6,95/10) se déclarent moins satisfaits professionnellement que les autres médiateurs. Toutefois, nous ne constatons pas de différence significative dans le niveau de satisfaction selon que le médiateur exerce en ASBL, en CPAS ou en association de CPAS. Nous pouvons supposer que les conditions de travail en C.A.W. sont spécifiques, comparativement aux autres institutions agréées, influençant de fait le niveau de satisfaction des médiateurs.
- (3) le fait de vouloir poursuivre son activité professionnelle : les médiateurs déclarant vouloir poursuivre leur activité professionnelle se déclarent plus satisfaits que les autres répondants (7,53/10 contre 5,89/10).
- (4) le niveau de stress : les médiateurs se déclarant plus stressés affichent un niveau de satisfaction moindre que les autres répondants.
- (5) le sentiment d'utilité professionnelle et le sentiment de reconnaissance professionnelle : au plus un médiateur se sent reconnu professionnellement ou au plus il se sent utile, au plus son niveau de satisfaction professionnelle est élevé.

Ces trois derniers résultats ne semblent pas surprenants. En effet, nous pouvons supposer une corrélation entre ces cinq variables : le sentiment de satisfaction professionnelle, le souhait ou non de poursuivre l'activité, le niveau de stress et le sentiment d'utilité et de reconnaissance professionnelles.

Pour clôturer cette section portant la satisfaction professionnelle des médiateurs de dettes, notons leurs principales craintes. Les médiateurs des C.P.A.S. ne cachent pas leur inquiétude quant aux choix budgétaires passés et futurs tels que la dégressivité du chômage, l'augmentation des recours aux services de première ligne,... qui a un impact sur la charge de travail des services de médiation de dettes. De plus, ils évoquent le risque de fermetures de S.M.D. ou de restrictions budgétaires au profit des services sociaux de première ligne. D'autres médiateurs (hors C.P.A.S.) s'inquiètent également des choix politiques.

En guise de conclusion : deux réflexions et quatre portraits

Bien que la majorité des médiateurs de dettes n'aient pas réellement choisi ce secteur d'activité, qu'ils n'aient eu que peu de connaissances de la matière avant de l'exercer et que, pour certains, les débuts furent difficiles et sources de stress, la grande majorité d'entre eux souhaite poursuivre cette activité.

Cet article suscite deux réflexions. La première concerne l'attrait du secteur pour les professionnels et la seconde concerne le soutien aux « débutants » dans le secteur.

Premièrement, bien que les résultats soulignent que les médiateurs plus récemment engagés avaient une meilleure connaissance de la matière avant d'y prendre part que les autres, il est frappant de constater qu'il s'agit pour un nombre non négligeable d'un choix par défaut ou que l'on pourrait qualifier de choix « à l'aveugle ». Cela ne semble toutefois pas se répercuter sur le souhait de quitter le secteur. Pour que les choix des futurs médiateurs de dettes soient réalisés en connaissance de cause, il semble essentiel que cette matière fasse davantage l'objet d'informations générales, que ce soit au niveau des écoles supérieures ou des universités, mais également au sein de secteurs professionnels susceptibles d'y être intéressés. Il s'agirait en quelque sorte de faire la publicité du métier pour qu'il soit davantage attractif. En outre, les incertitudes planant ces dernières années quant à l'avenir du secteur ne créent pas les conditions idéales pour attirer de nouveaux candidats.

Deuxièmement, il semble également essentiel que les nouveaux arrivés soient soutenus dans leur apprentissage du métier. Outre les formations obligatoires qui jouent un rôle essentiel dans la socialisation professionnelle, les résultats soulignent l'importance d'un soutien de l'institution, d'un collègue/confrère ou d'un tiers. Ils révèlent également que la confraternité et le partage d'expérience avec des médiateurs expérimentés semblent être des stratégies efficaces en termes de socialisation

professionnelle. Ce soutien ne doit sans doute pas être formalisé ou standardisé de manière excessive, mais doit être pensé de sorte que chaque nouveau médiateur ne se sente plus « lâché dans la nature ».

Pour terminer cet article, nous proposons quatre portraits³³ illustrant quatre trajectoires de professionnels de la médiation de dettes variées en termes de choix professionnels, d'évolutions et d'aspirations futures.

Une expérience de stage concluante

Anne a 24 ans. Elle a terminé des études en travail social en 2010. Durant celles-ci, elle a réalisé un stage en médiation de dettes, un peu par hasard. Elle avait en effet transmis ses demandes de stages à différents C.P.A.S. et le premier à lui avoir répondu a choisi pour elle le service de médiation de dettes. Avant ce stage, elle n'avait aucune idée de ce qu'était la médiation de dettes. Elle a « *appris avec l'expérience de terrain* ».

Une fois ses études terminées, elle a décroché un contrat de remplacement de quelques mois comme surveillante éducatrice dans un établissement de l'enseignement secondaire. Elle a ensuite connu une période de chômage avant d'être recontactée en 2013 par l'institution dans laquelle elle avait effectué son stage pour un contrat de remplacement d'une durée de 8 mois. Ce remplacement a été un peu compliqué car elle a repris les dossiers d'une médiatrice absente depuis plusieurs mois. Pour débiter, elle a travaillé en binôme avec une autre médiatrice du service. À la suite à ce remplacement, un contrat à durée indéterminée lui a été proposé au début de cette année. Depuis lors, elle continue à gérer les dossiers de la personne qu'elle remplaçait et elle gère également seule de nouveaux dossiers.

Elle exerce à temps plein et pratique exclusivement la médiation de dettes non judiciaire. Elle souhaite, pour le moment, poursuivre dans ce secteur : « *J'ai d'abord envie de me forger une expérience ici et dans quelques années, je verrai comment je me sens, si je suis lassée ou pas, si j'ai besoin de changement et donc une mutation dans un autre service. On verra d'ici quelques années* ».

Un investissement croissant

Après des études de droit, Marie fait son stage et s'installe ensuite comme indépendante. Elle exerce principalement comme avocat civiliste, mais aussi commercial. En 1999, à la suite d'un appel du bâtonnier, elle dépose sa candidature pour être désignée comme médiatrice de dettes dans le cadre du règlement collectif de dettes. Ce qui la pousse à faire ce choix est un sentiment d'insatisfaction par rapport à des dossiers de faillites d'indépendants qu'elle avait précédemment traités et dont elle voyait les répercussions négatives sur le ménage pendant des années, sans avoir le moyen d'agir. Elle définit son engagement dans cette nouvelle matière comme « *une continuité* ».

Elle se lance dans la matière sans trop de difficultés, si ce n'est d'être reconnue par les magistrats non plus comme conseil du requérant, mais comme mandataire de justice. Les désignations se succèdent au fil des mois et des années, jusqu'à représenter actuellement environ 50% de son activité. Elle est également conventionnée comme juriste avec trois institutions agréées. Au fil du temps, elle s'est investie de manière croissante dans la matière, participant à des groupes de travail et commissions à différents niveaux (barreau local, Ordre, etc.). Elle a également suivi de nombreuses formations (psychologie, langage non verbal,...), a engagé un collaborateur dédié spécifiquement au R.C.D. et a aménagé ses locaux en fonction de son activité de médiatrice dans différents domaines (commercial, endettement, familial). Depuis peu, elle a commencé à rédiger des requêtes et s'est inscrite au bureau d'aide juridique dans cet objectif, pour éviter aux personnes en difficulté financière des frais supplémentaires de rédaction. Elle dit « *s'ouvrir cette porte pour ne pas envoyer chez d'autres [professionnels] des gens pour lesquels je pourrais moi-même faire le travail* ».

³³ Les données présentées ont été anonymisées.

À l'avenir, elle souhaite toujours exercer la médiation de dettes sans en faire une activité exclusive, prônant une certaine variété de matières, sans toutefois trop s'éparpiller. Elle souhaite également former de futurs médiateurs et réfléchir avec les magistrats au rôle du médiateur, notamment quant à l'absence de droit d'appel.

Un choix de la hiérarchie

Julie, la quarantaine, est travailleuse sociale et criminologue de formation. À la fin de ses études, elle est engagée pour différents contrats dans des services sociaux de première ligne. Au milieu des années 2000, alors qu'elle travaille en service social de première ligne dans un C.P.A.S., sa supérieure hiérarchique l'inscrit à une formation en vue de créer un service de médiation de dettes. Elle était une des rares à travailler à temps plein: « *Par le plus grand des hasards, je travaillais au C.P.A.S. depuis peu de temps quand ma chef de service m'a inscrite à la formation de base. (...). À mon avis, comme ma chef de service savait que j'étais criminologue, elle a dû penser que tout ce qui était lois, etc. n'était pas dérangeant pour moi et je pense qu'elle savait que j'étais une matheuse.* ». Comme la proposition émane de sa hiérarchie, elle n'ose pas refuser. En outre, la matière l'intéresse.

À la suite de cette formation, elle est amenée à créer le service. N'ayant pas d'expérience antérieure en la matière, elle se sent démunie, mais prend les choses en main : création de courriers-types, d'outils excel, etc. Elle se sert également des différents outils qui lui ont été présentés lors de la formation. Elle gère d'abord le service avec une collègue. Elles se partagent un mi-temps en médiation de dettes. Petit à petit, le service prend ses marques, une aide administrative est engagée et, les dossiers affluant, elle passe à temps plein. Par la suite, elle accepte d'être désignée dans des dossiers de règlement collectif de dettes. Elle ne rencontre pas de difficultés particulières. Actuellement, le service compte deux temps plein en médiation de dettes et une aide administrative à mi-temps.

Pour l'avenir, bien qu'elle apprécie toujours son activité, elle s'interroge sur sa capacité à « *tenir le coup dans la durée* », notamment en raison de l'agressivité et de la violence de certains bénéficiaires. Elle s'interroge également sur la pérennité des services de médiation de dettes dans le contexte actuel : « *Je pense qu'actuellement de plus en plus de C.P.A.S. et de communes vont avoir des difficultés budgétaires. C'est vrai qu'on est subsidié mais pas à 100%. Ça coûte aussi au C.P.A.S. Actuellement avec les difficultés budgétaires de notre C.P.A.S., des autres C.P.A.S. et ce qu'on nous annonce, les services externes [autres que les services sociaux de première ligne] risquent de sauter pour qu'on aille travailler au service social général et assumer le nombre de dossiers.* ».

Une initiative de l'avocat

Marc, la cinquantaine, termine ses études de droit au milieu des années 1980. À la suite de son stage au barreau, il s'installe comme indépendant et exerce essentiellement le droit commercial des sociétés et le droit familial. Ce n'est qu'au milieu des années 2000 qu'il se lance dans le R.C.D. : « *Je n'y avais pas pensé plus tôt* ». Il avait connaissance de confrères qui le pratiquaient « *mais qui ne partageaient pas l'information* ».

Il prend l'initiative de contacter le magistrat des saisies (alors compétent) pour poser sa candidature. À la suite d'un entretien avec celui-ci, il est désigné comme médiateur de dettes et gère le rythme des désignations en accord avec le magistrat. Cinq arguments le poussent à poser sa candidature. Premièrement, un intérêt pour la matière du concours. Deuxièmement, le souhait d'établir avec les magistrats un lien de collaboration, une « *relation différente que celle rencontrée dans le conflit judiciaire* ». Troisièmement, un certain confort financier lié à la stabilité de la rémunération dans le cadre du R.C.D. Quatrièmement, l'aspect social de la matière et le sentiment d'utilité qui en découle. Enfin, la possibilité, par le biais du R.C.D., d'occuper son personnel administratif à temps plein.

Dès le départ, il se sent à l'aise avec la matière. Il créé lui-même un logiciel de gestion de dossiers en R.C.D. qu'il affine au fil du temps. Il ne s'est jamais intéressé aux autres types de médiation par manque de temps, mais aussi d'intérêt. Les désignations ont évolué de manière constante jusqu'à atteindre actuellement un niveau qui lui convient, soit 35% de son activité. Il aimerait continuer à exercer la médiation de dettes. Toutefois, il ne souhaite pas que cette matière prenne plus d'ampleur dans son cabinet, notamment dans le souci de conserver son indépendance vis-à-vis du tribunal du travail.

Son souhait de continuer est lié au fait que « *c'est entré dans l'organisation du bureau* », mais également parce que « *tout ce qui m'a poussé à débiter dans cette matière s'est confirmé* » (aspects sociaux, relations avec les magistrats, aspects financiers, etc.).