

**La médiation de dettes :
quelles difficultés ressenties par les professionnels (travailleurs sociaux, juristes et
avocats) ?**

Caroline Jeanmart

Janvier 2016

Abstract :

Près de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays se sont exprimés quant aux difficultés rencontrées dans leur activité professionnelle. Cet article a pour objectif de proposer un aperçu de celles-ci, en distinguant les difficultés communes à tous les médiateurs et celles plus spécifiques aux avocats-médiateurs ou au personnel des institutions agréées pour la médiation de dettes par les entités fédérées. Il propose en conclusion une série de pistes pour tenter d'y remédier.

Les difficultés ressenties par les médiateurs sont de cinq ordres : des difficultés relationnelles 1°) avec certains bénéficiaires et 2°) avec certains professionnels (notamment certains représentants de créanciers, des organismes distributeurs de crédit, etc.), 3°) des difficultés liées aux situations/profils de certains bénéficiaires, 4°) des difficultés liées à l'organisation du travail au sein d'un service/cabinet ou liées à l'organisation du secteur et 5°) des difficultés liées à la nature et aux objectifs de la médiation de dettes.

La principale difficulté ressentie tant par les avocats que par les juristes ou par les travailleurs sociaux est le manque de collaboration de certains bénéficiaires. Les principales difficultés vécues par les avocats-médiateurs de dettes sont ensuite les rapports avec le tribunal du travail et l'évolution constante des situations de certains ménages. Celles des membres du personnel des institutions agréées sont les situations d'insolvabilité de certains ménages et des problèmes relationnels avec certains créanciers.

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 Maître Frédérique Toussaint (avocat-médiateur de dettes) et Véronique Pisano (responsable du service de médiation de dettes du C.P.A.S de Charleroi) pour leur relecture attentive et leurs commentaires.



<u>Introduction</u>	3
1. <u>Les difficultés vécues par l'ensemble des médiateurs de dettes</u>	4
1.1. Des difficultés relationnelles avec certains bénéficiaires	4
1.2. Des difficultés relationnelles avec certains professionnels	9
1.3. Des difficultés liées aux situations/profils de certains bénéficiaires	10
1.4. Des difficultés liées à l'organisation du travail au sein d'un service/cabinet ou liées à l'organisation du secteur	12
1.5. Des difficultés liées à la nature et aux objectifs de la procédure	13
2. <u>Les difficultés spécifiques des avocats</u>	14
2.1. La rémunération en question	14
2.2. Les relations avec le tribunal du travail	14
2.3. Un manque de reconnaissance	15
3. <u>Les difficultés essentiellement vécues en institution agréée</u>	15
3.1. Difficultés liées à la matière et aux objectifs de la procédure	16
3.2. Difficultés relationnelles avec certains professionnels	16
3.3. Difficultés liées à l'organisation du travail au sein de l'institution ou au sein du secteur	17
4. <u>En guise de conclusion : Quelles pistes de solutions face à ces difficultés ?</u>	20
4.1. Les difficultés relationnelles avec les bénéficiaires	20
4.2. Les difficultés liées aux relations interprofessionnelles	21
4.3. Les situations/profils problématiques des bénéficiaires	21
4.4. L'organisation du travail et du secteur	22

Introduction

Par le biais d'une recherche spécifique, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement s'est penché sur le métier de médiateur de dettes¹. Dans les trois régions du pays, il s'est notamment intéressé aux trajectoires professionnelles des médiateurs, aux pratiques qu'ils mettaient en œuvre, aux difficultés ressenties ainsi qu'aux relations interprofessionnelles qu'ils nouaient. Il s'est focalisé sur les professionnels exerçant en institution agréée pour la médiation de dettes et sur les avocats-médiateurs.

Ces enquêtes ont notamment souligné deux résultats². Le premier est que la majorité des médiateurs de dettes (92%) souhaite poursuivre cette activité professionnelle dans les années à venir. Le second résultat rend compte d'un niveau de satisfaction globalement important des médiateurs par rapport à leur activité professionnelle, avec une moyenne de satisfaction relatée de 7,4 sur 10. Pris isolément ces résultats peuvent donner l'illusion d'un secteur d'activité relativement épanouissant. Toutefois, ils ne doivent pas occulter les nombreuses difficultés vécues par les médiateurs.

Cet article a pour objectif de rendre compte des difficultés vécues par les médiateurs de dettes dans l'exercice de leur activité professionnelle. Au cours des enquêtes, une place a été laissée à l'expression des difficultés ressenties par le biais de questions ouvertes afin de permettre une totale liberté de réponse et d'éviter toute orientation³. Cet article n'est pas un relevé exhaustif de ces difficultés, bien qu'il se veuille complet. Il se veut davantage un aperçu détaillé de l'avis des médiateurs de dettes sur la question.

L'un des intérêts de cet article est de confronter les avis de médiateurs aux profils différents, ayant réalisé des études différentes, exerçant dans des milieux de travail différents, ayant un statut différent, bénéficiant de rémunérations différentes et exerçant des types de médiation différents⁴. Malgré cet ensemble de caractéristiques spécifiques à chacun des répondants, cet article souligne un nombre important de difficultés communes.

La plupart des difficultés relatées le sont par l'ensemble des médiateurs⁵, qu'ils soient juristes, avocats ou travailleurs sociaux, qu'ils soient indépendants ou salariés d'institutions agréées⁶. La première

¹ 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) et, 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. En outre, des entretiens collectifs ont également été réalisés avec 57 médiateurs.

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 du Crédit et de l'Endettement (www.observatoire-credit.be, rubrique « analyses et études »).

² Jeanmart C., 2016, « Les professionnels de la médiation de dettes : des trajectoires, des motivations et des aspirations variées », publié sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (www.observatoire-credit.be, rubrique « analyses et études »).

³ Certaines de ces questions étaient intégrées dans un questionnaire en ligne : les réponses sont donc quantifiables. D'autres étaient posées en cours d'entretiens individuels. Ces résultats ne permettent dès lors pas une quantification.

⁴ Les personnes en difficulté financière ont la possibilité de recourir à l'aide d'un professionnel de la médiation de dettes. Deux procédures existent en Belgique pour tenter d'aider les personnes connaissant des problèmes avec leur endettement.

- La médiation de dettes non judiciaire (souvent appelée « médiation de dettes amiable ») dès lors qu'elle s'inscrit en dehors de tout cadre judiciaire. Elle consiste en une aide individualisée concrétisée par l'intervention du professionnel de la médiation de dettes destinée à analyser, à conseiller, et à faciliter la recherche et la négociation avec les créanciers d'un plan d'apurement de dettes.

- 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.

Dans les deux procédures, l'objet du plan de règlement est de rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment dans la mesure du possible de payer ses dettes éligibles échues et à échoir, et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, de mener une vie conforme à la dignité humaine. L'objectif de ces procédures est donc bien le rétablissement de la situation financière du ménage, impliquant, dans certaines situations, l'impossibilité de rembourser, partiellement ou totalement, l'ensemble des dettes. La négociation avec les créanciers est alors, dans ce cas, d'aboutir à une remise partielle ou totale des dettes.

⁵ 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.

section de cet article relate ces difficultés communes. Les deux suivantes se centrent sur les difficultés spécifiques à l'un ou l'autre profil. Pour terminer, l'article propose une réflexion sur la marge de manœuvre des médiateurs par rapport à ces difficultés et sur les solutions envisageables pour les résoudre.

1. Les difficultés vécues par l'ensemble des médiateurs de dettes

Pratiquer la médiation de dettes n'est pas une activité professionnelle simple. Les médiateurs évoquent des difficultés nombreuses et variées. Le tableau 1 ci-dessous présente les difficultés citées par les médiateurs par le biais des enquêtes en ligne. D'autres (non quantifiées) ont été citées lors des entretiens et sont également détaillées.

Tableau 1. Citez brièvement la ou les principale(s) difficulté(s) que vous rencontrez dans l'exercice de la médiation de dettes (judiciaire et/ou non judiciaire)			
	Tous les répondants	Personnel d'institutions agréées	Avocats
Collaboration avec les bénéficiaires	60,1%	54,7%	75,4%
Situations d'insolvabilité des ménages	24,8%	30,2%	9,4%
Problèmes relationnels avec les créanciers	17,0%	20,2%	8,0%
Surcharge de travail	13,2%	16,6%	3,6%
Evolutions constantes de la situation de certains ménages	10,8%	10,2%	12,3%
Rapports avec le tribunal du travail	9,1%	6,1%	17,4%
Suspicion de problèmes de santé mentale des bénéficiaires	6,8%	8,7%	1,4%
Difficultés d'un travail éducatif/préventif	5,9%	7,2%	2,2%
Charge administrative	2,6%	2,8%	2,2%

Source : Enquête O.C.E.

Pour rendre compte au mieux de ces difficultés, elles ont été classées par thématiques. Celles-ci sont au nombre de cinq :

- 1) des difficultés relationnelles avec certains médiés⁷,
- 2) des difficultés relationnelles avec certains professionnels,
- 3) des difficultés liées aux situations/profils de certains ménages,
- 4) des difficultés liées à l'organisation du travail au sein d'un service/cabinet ou liées à l'organisation du secteur,
- 5) des difficultés liées à la nature et aux objectifs de la médiation de dettes.

1.1. Des difficultés relationnelles avec certains bénéficiaires

Les difficultés relationnelles vécues par les médiateurs de dettes se manifestent à trois niveaux : la non-collaboration de certains bénéficiaires, les problèmes de communication avec certains d'entre eux et la difficulté d'une prise de distance du professionnel à l'égard de certaines situations.

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.

⁶ 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.

⁷ Dans cet article, le terme « médié » désigne la personne bénéficiaire d'une médiation de dettes.

1.1.1. Une non-collaboration de certains bénéficiaires

La difficulté majeure des médiateurs est d'obtenir la collaboration de certains médiés, soit dès les premiers contacts, soit plus tard, en cours de médiation. Cette difficulté est citée par trois-quarts des avocats répondant et par la moitié des membres de personnel des institutions agréées.

a) Des manifestations variées de cette non-collaboration

Sont évoqués une « *absence de motivation*⁸ », de la « *mauvaise foi* », de la « *manipulation* », un « *absentéisme* » fréquent ou encore un « *manque de volonté ou de sérieux* » de certains bénéficiaires. Si cette non-collaboration est loin de concerner l'ensemble des médiés, elle complique pourtant fortement le travail du médiateur. Elle prend différentes formes allant de l'absence aux rendez-vous, au non-respect des engagements pris, à la non-délivrance des documents demandés ou encore à la non-communication d'informations utiles et pertinentes (financières, familiales, etc.). Certains médiateurs évoquent une totale déresponsabilisation de certains médiés une fois qu'ils passent la porte du service/cabinet : « *Ils se déchargent de leur situation financière sur le médiateur* ».

En outre, malgré l'implication et le volontarisme de certains médiés en début de procédure, il semble souvent difficile de maintenir cette motivation tout au long du processus de médiation de dettes, comme le souligne ce travailleur social : « *La difficulté principale réside dans la motivation des gens à aller jusqu'au bout de ce qu'ils entreprennent. Beaucoup se lancent dans la médiation, mais très peu vont jusqu'au bout de la démarche, ils ne donnent plus de nouvelles et ne viennent plus aux rendez-vous* ». C'est le cas notamment une fois qu'un plan a été négocié et accepté dans le cadre d'une médiation non judiciaire et que c'est à la personne elle-même d'effectuer les paiements aux créanciers et d'en apporter, à intervalles réguliers, des preuves au médiateur. D'autres médiateurs relatent un changement de priorités du médié au fil du temps : passant de l'importance de rembourser ses dettes à une focalisation sur le pécule de médiation qu'il s'agisse de son montant, de la délivrance de frais exceptionnels ou encore du moment de son versement. Bien que la plupart des médiateurs puissent comprendre la difficulté de vivre avec un budget réduit pendant une période assez longue, cette réalité leur complique la tâche. Cet avocat-médiateur compare notamment la médiation de dettes à un régime : « *Il faut comprendre que les médiés sont en situation un peu comparable à un régime. Faire régime constamment, c'est impossible à vivre. Il faut pouvoir de temps en temps 'se lâcher'* ».

Ce manque de collaboration peut notamment se traduire par la création de nouvelles dettes en cours de procédure. Ces nouvelles dettes se créent également parfois en raison d'un certain essoufflement qui s'installe au cours du processus de médiation qui est relativement long : « *Au bout d'un moment, à force de devoir toujours faire attention à leurs dépenses, les personnes se fatiguent, s'essoufflent. Il arrive donc parfois que ces personnes 'se lâchent' et créent de nouvelles dettes* ». Dans ce cas, les réactions sont assez variées en fonction du médiateur, mais aussi du type, du montant et de la raison de ce nouvel endettement.

Quelle qu'en soit l'origine, cette non-collaboration nuit à la crédibilité et à la réputation du médiateur et/ou de son service/cabinet vis-à-vis d'interlocuteurs auprès desquels il prend des engagements (que ce soit vis-à-vis des créanciers, d'autres professionnels du secteur, ...) et risque de rendre plus difficiles les relations futures.

b) Quelques facteurs pouvant expliquer cette non-collaboration

Aux dires des médiateurs, la non-collaboration des bénéficiaires peut être volontaire ou non. Selon eux, cinq facteurs pourraient en partie l'expliquer: (1) le déni du surendettement par le bénéficiaire, (2) la méconnaissance des procédures, (3) une certaine instrumentalisation de la médiation de dettes, (4) des différences de cadre de référence et de systèmes de valeur entre le bénéficiaire et le médiateur et (5) les nombreuses incitations à la consommation (publicités, etc.).

⁸ Les passages entre guillemets et en italique reprennent littéralement des extraits d'entretiens réalisés avec les médiateurs de dettes.

- Certains médiés pourraient ne pas collaborer avec le médiateur en raison d'un déni de leurs difficultés financières. Ceux-ci nécessitent notamment un travail préalable (parfois long) de conscientisation. D'une part, il peut s'agir de personnes ne pouvant pas accepter les changements de comportement ou de style de vie induits par la médiation. D'autre part, la non-collaboration peut résulter de « *capacités limitées* » ou d'un « *manque de maturité* » des médiés, qui, confrontés aux engagements liés à la médiation, peut mettre celle-ci en péril.
- Un autre facteur de cette non-collaboration serait la méconnaissance par les médiés des différents types de médiation et de leurs obligations. Les médiateurs pointent deux phénomènes inverses. D'une part, un nombre croissant de médiés de plus en plus seraient informés des types de médiation avant d'entamer une démarche auprès d'un professionnel. D'autre part, et à l'inverse, un nombre non négligeable de médiés s'engageraient dans une procédure sans en comprendre les tenants et les aboutissants : « *La procédure en R.C.D. étant relativement complexe, les médiés ont du mal à la comprendre. Ils ne s'y intéressent et prennent conscience de ses implications, qu'une fois qu'ils ont été admis* ».

Dans le cadre du R.C.D., certains médiateurs judiciaires critiquent d'ailleurs l'absence de rigueur de certains professionnels rédigeant les requêtes, comme le souligne cet avocat: « *Souvent, la personne qui rédige la requête ne donne pas suffisamment d'informations au médié et il est nécessaire de tout réexpliquer au premier rendez-vous [après l'admissibilité]* ». Cette absence de rigueur pourrait notamment s'expliquer, selon eux, par le fait que les professionnels qui rédigent ces requêtes ne sont pas forcément médiateurs de dettes et n'ont pas toujours conscience de l'importance de certaines informations.

- A cela s'ajoute une instrumentalisation des procédures que certains professionnels n'hésitent pas à qualifier de « *shopping de la médiation de dettes* », à savoir recourir au médiateur lors de moments critiques (démarches pressantes de huissiers notamment) pour ensuite ne pas poursuivre la médiation, voire l'abandonner et réintroduire une demande à intervalles réguliers. Certains travailleurs sociaux de C.P.A.S. se plaignent notamment de l'obligation de recevoir toute personne en demande, même si celle-ci a déjà fait preuve de non-collaboration par le passé dans le cadre d'une médiation de dettes. Selon les répondants, ce « *shopping* » se marquerait notamment dans le cadre du R.C.D. Nombre de médiateurs soulignent la volonté initiale très claire de médiés de pouvoir bénéficier d'un R.C.D., ayant prioritairement en tête un ensemble d'avantages (suspension de poursuites, des intérêts et des autres frais, etc.) sans avoir réellement conscience des obligations liées à la procédure. Tout le travail du médiateur réside alors en une information nuancée et complète des différentes procédures, sans se laisser « *manipuler* » par la focalisation de certains médiés sur leurs propres contraintes en faisant fi de l'objectif de rembourser les dettes,...
- D'autres encore se plaignent des pratiques de certains établissements de crédit qu'ils n'hésitent pas à qualifier d' « *abus de faiblesse ou de pratiques commerciales inappropriées* » permettant à des ménages fragilisés de bénéficier de « *crédits faciles* ». Les médiateurs évoquent un « *matraquage publicitaire pour le crédit vis-à-vis d'un public fragile* » et leur impuissance à aider les ménages à résister à toutes les tentations. Outre ces publicités, certains médiateurs dénoncent certaines pratiques de créanciers, comme le note cette avocate : « *Il faut tenir compte également du harcèlement illégal que certains organismes de crédits font subir aux médiés. Soit ils leur proposent de nouveaux crédits alors qu'ils sont déjà surendettés (voire en R.C.D.), soit ils leur réclament le remboursement de dettes qui sont pourtant incluses dans le plan. Suite à ce type de pression, certains médiés consacrent une partie du pécule de médiation à rembourser des sommes qu'ils ne doivent plus* ».

De manière plus générale, selon certains médiateurs, « *il y a un manque d'outils et d'encadrement proposés aux médiés pour leur apprendre à gérer leur appétence à consommer* ». Certaines pistes sont évoquées, notamment des ateliers de consommation responsable ou encore la proposition d'un suivi psychologique.

- Des difficultés relationnelles peuvent également naître de cadres de référence ou de systèmes de valeurs divergents entre le médiateur et le bénéficiaire. La médiation de dettes conduit le médiateur à être confronté à des valeurs ou à des référents qui sont parfois éloignés des siens et avec lesquels il est contraint de composer. Bien que les médiateurs tentent d'être dans le non-jugement, cette dissonance ne va pas sans poser problème, comme le confie ce travailleur social : « À l'école, on nous dit qu'on doit être objectif, mais ce n'est pas possible car on est là avec notre vécu, il y a toujours une part de jugement. C'est très difficile de faire la part des choses entre notre manière de fonctionner et la leur ». L'agressivité est alors la réponse de quelques médiés à une situation qu'ils ne maîtrisent pas. Quatre points de tension peuvent être identifiés :

- Un premier point de tension naît d'un rapport au temps différent. Des médiateurs évoquent la propension de certains médiés « à vouloir tout, tout de suite ». Ils opposent le court-termisme de certains médiés à la vision sur le moyen et le long terme qu'exige la médiation de dettes : « Je constate que, de plus en plus fréquemment, les gens veulent tout et tout de suite, alors que la médiation est une procédure lente, qui nécessite du temps, de la réflexion, une remise en question des gens sur leur comportement et cela ne se fait pas rapidement ».

En outre, certaines personnes solliciteraient les professionnels alors que « la situation est déjà loin ». Les médiateurs se verraient donc, dans certains cas, contraints de « jouer au pompier de service », voire de ne plus pouvoir rien entreprendre pour régler certaines situations d'urgence (typiquement la mise en vente d'un immeuble). Est ainsi pointée une notion du temps différente entre le médiateur et le médié. Alors qu'en début de procédure, pour le médié, « tout est urgent », les médiateurs sont unanimes pour dire qu'il « n'y a pas de réelle urgence », si ce n'est dans le cas de vente imminente d'immeuble.

Bon nombre de médiateurs judiciaires (pour ne pas dire tous) évoquent les débuts de mois difficiles avec les coups de téléphone et les visites incessantes de certains médiés souhaitant savoir quand le pécule leur sera versé. Ceux-ci se sentent dessaisis de la situation et rétorquent aux médiateurs : « C'est encore mon argent quand même ! ». Cela rend compte de la non-compréhension de certains médiés de la procédure dans laquelle ils s'inscrivent.

- Un second point de tension peut naître d'un rapport à l'argent et à la consommation différent. La clé de voute de la médiation étant le budget, sa discussion avec le médié implique une évaluation des différents postes et des priorités que le ménage se fixe en termes de dépenses.
- Un troisième point de tension tient à un système de valeurs différent. Quelles priorités l'individu se fixe-t-il dans l'existence ? Quelle place accorde-t-il à la famille, à l'éducation, au travail, etc. ?
- Enfin, un dernier point de tension naît d'un rapport à la médiation de dettes et à des objectifs poursuivis différents entre le médié et le médiateur. Nous avons évoqué précédemment l'instrumentalisation de la procédure.

1.1.2. Une communication difficile

Ces difficultés relationnelles se posent également lorsqu'il est difficile de communiquer avec le médié, particulièrement en raison de sa « plus faible capacité » à comprendre la complexité de la médiation ou même parfois, le langage du médiateur. Ou plus simplement par incompatibilité relationnelle, comme l'explique cet avocat-médiateur : « C'est difficile quand on n'arrive pas à se comprendre avec la personne en face de moi, quand il n'y a pas de lien de confiance ou de compréhension de mon côté ou son côté. On n'arrive pas à s'accorder, à déterminer les objectifs ».

1.1.3. Une difficile prise de distance et la gestion de « l'effet miroir »

Outre les difficultés relationnelles liées à la non-collaboration du bénéficiaire et les problèmes de communication, une autre difficulté évoquée par les médiateurs, qu'ils soient juristes, avocats ou travailleurs sociaux, est de prendre distance par rapport aux situations vécues par les médiés. Un juriste de S.M.D. confie : « *Il est parfois difficile de garder le moral, de ne pas prendre à bras le corps la situation devant nous. (...) Il m'est arrivé d'avoir envie de sortir mon portefeuille pour aider une personne, et donc je pense qu'il est difficile de garder ses distances en toutes circonstances* ».

A cela s'ajoute, chez certains médiateurs, la difficulté de gérer un certain « effet miroir ». Le profil des médiés a évolué au fil du temps. Depuis quelques années, il semble qu'un nombre croissant de ménages bénéficiant de revenus professionnels fassent appel aux services d'un médiateur. Dès lors, certains travailleurs sociaux se trouvent parfois confrontés à des ménages qui perçoivent des revenus identiques aux leurs ou qui exercent des fonctions similaires. C'est alors que les séances d'intervision jouent un rôle des plus importants en permettant aux médiateurs de discuter de ces difficultés et de bénéficier du soutien et de conseils d'autres professionnels. Toutefois, ce genre d'outils n'existe pas (ou trop peu) à destination des avocats-médiateurs. Certains d'entre eux seraient pourtant demandeurs, comme le confie cette avocate : « *Il serait très précieux que les avocats puissent participer aux séances d'intervision qui existent au sein des C.P.A.S. ou d'autres services agréés. D'une part, parce que ça leur permettrait d'être mieux armés au niveau social (ce qui est généralement un grief qui leur est fait), mais également parce que ça leur permettrait de pouvoir échanger plus régulièrement avec des professions qui, tout en pratiquant le même métier de médiateur de dettes, n'ont pas les mêmes backgrounds et la même approche* ».

1.1.4. Des difficultés révélatrices de la construction du métier par le professionnel ?

Ces différents résultats soulignent l'importance de ces relations interpersonnelles dans la réalisation du travail de médiation de dettes. Ces difficultés relationnelles relayées par les médiateurs de dettes sont certainement révélatrices de leur propre construction du métier et de leur identité professionnelle. Ainsi, différentes études sociologiques s'intéressant aux professionnels de secteurs de la relation ont montré que ceux-ci avaient un discours spécifique sur les « clients » qui était fonction de ce qu'ils considéraient comme le « bon travail ». Dès lors, « la façon qu'ont les agents de caractériser les usagers vient renforcer le travail de construction du sens [du travail] en délégitimant les demandes des usagers qui sortent du cadre de ce que les professionnels considèrent comme faisable ou dans leurs missions, mais aussi en valorisant celles qui renforcent l'idéal du métier »⁹. Ainsi, les « mauvais » bénéficiaires seraient ceux qui ne permettent pas de valoriser le rôle professionnel ou celui qui induit un travail peu valorisant. Il s'agit donc principalement de bénéficiaires qui ne se comportent pas selon les règles du jeu établies par le médiateur ou pour lesquels les professionnels ont le sentiment que le rôle qu'on leur fait jouer n'est pas le leur. Il s'agit de bénéficiaires pour lesquels le « vrai travail » n'est pas possible, c'est-à-dire un travail valorisé et valorisable.

Il existe dès lors une construction du « mauvais » bénéficiaire qui peut faire l'objet d'un consensus entre professionnels. Il s'agit notamment d'un « moyen de réduire l'écart entre l'idéal du métier et une réalité plus prosaïque, de faire exister une identité professionnelle particulière¹⁰ en marginalisant symboliquement et parfois réellement les demandes dissonantes »¹¹.

⁹ Loriol M., 2011, « Sens et reconnaissance dans le travail ». Traduction d'un texte de Marc Loriol, publié (en grec) dans le *Traité de sociologie du travail*, p43-67.

¹⁰ Latimer J., 2008, "Critical constructionism in nursing research", in Holstein G. et Gubrium J., *Handbook of constructionist research*. Guilford, p. 153-170.

¹¹ Loriol M., 2011, op cit.

1.2. Des difficultés relationnelles avec certains professionnels

Les médiateurs citent deux types de professionnels avec lesquels les difficultés sont plus marquées. Premièrement, les représentants de créanciers, notamment les huissiers (citées comme troisième difficulté la plus importante par ordre de fréquence et principalement par les personnels des institutions agréées). Ensuite, certains organismes distributeurs de crédit (nous avons déjà évoqué ces relations dans la section précédente).

Concernant les créanciers, deux types de difficultés sont pointés. Premièrement, les pratiques agressives de certains d'entre eux à l'égard des médiés alors que le médiateur s'est fait connaître du créancier (principalement dans le cadre de la procédure non judiciaire). Certains médiateurs consacraient une part non négligeable de leur temps à rassurer des personnes inquiètes, comme le souligne ce travailleur social : *« J'éprouve des difficultés à rassurer des personnes qui sont harcelées quotidiennement par leurs créanciers (par téléphone, par sms, visite, ...) qui veulent toujours plus »*. Deuxièmement, la faible collaboration de certains créanciers (notamment certains intermédiaires de crédit ou banques, certaines sociétés d'énergie et de télécommunication) dans la médiation, voire leur *« manque de bonne volonté »*. Celle-ci se manifeste par la non-réponse aux courriers envoyés, la non-transmission des documents demandés dans des délais requis (ex. les décomptes des créances) ou la transmission de documents incomplets ou imprécis, le refus systématique de proposition de plan lorsque le disponible est faible, etc. Dans le cadre du R.C.D., il se marque également par l'absence fréquente de représentants des créanciers lors des audiences. Cette absence est notamment évoquée par ce travailleur social : *« On a le sentiment que, quand ils ne viennent pas aux audiences, c'est qu'ils se désintéressent de la procédure. On est censé défendre leurs intérêts autant que ceux du médié, mais s'ils ne font jamais un signe, on se pose des questions. J'ai envie de leur dire : 'Venez montrer que vous êtes là' »*.

Ce résultat met en lumière le sentiment des médiateurs concernant la reconnaissance professionnelle des créanciers à leur égard. D'autres analyses ont d'ailleurs montré que les médiateurs de dettes se sentent davantage reconnus professionnellement par les bénéficiaires que par les créanciers.

Ces difficultés relationnelles sont davantage soulignées par les professionnels de S.M.D., comparativement aux avocats (20,2% contre 8%). Une hypothèse pour expliquer cette différence tient sans doute au type de médiation pratiquée par les uns et les autres ainsi qu'au statut qui leur est conféré. Dans le cadre du R.C.D., le médiateur a un statut de mandataire de justice, ce qui n'est pas le cas en médiation non judiciaire. Ce statut accorderait peut-être plus de poids au médiateur au moment des échanges et des négociations.

Cette faible collaboration d'une partie des créanciers est une des raisons pour laquelle certains médiateurs militent pour l'obtention d'un statut différent dans le cadre de la médiation non judiciaire : *« Dans le cadre des négociations avec les créanciers, c'est de l'amiable. Donc ils n'ont aucune obligation de collaborer, ni même de respecter un engagement pris »*. Selon certains d'ailleurs, la procédure non judiciaire n'est pas assez contraignante : *« Je trouve actuellement la médiation amiable trop laxiste. Autant dans un sens que dans l'autre, c'est-à-dire que les gens viennent et abandonnent. Or les créanciers ont souvent accepté des compromis, ... Et il y a aussi l'inverse : quand on prouve à un créancier que la personne ne sait pas rembourser plus de 10 euros par mois, par exemple, et qu'il dit : 'Non, c'est 50 euros ou rien'. On est fort démuni en amiable. (...) L'amiable, ce n'est pas contraignant et il y a de plus en plus de créanciers qui ne répondent jamais »*, souligne ce travailleur social.

Alors que les créanciers sont pointés du doigt par certains médiateurs, d'autres tiennent à nuancer le propos. Ils soulignent *« la catastrophe que peut être le fait de ne pas pouvoir récupérer sa créance (pour un entrepreneur, un bailleur, une société de logement social, un particulier, par exemple). Certains médiés n'ont absolument pas conscience du fait qu'ils peuvent également être des « bourreaux ». Or, ils se présentent toujours comme des victimes. D'une part, les "manques à gagner" cumulés qu'impliquent les remises de dettes octroyées dans un grand nombre de dossiers de R.C.D. peuvent, à terme, entraîner une restructuration au sein du client institutionnel avec des licenciements*

à la clef... D'autre part, un créancier peut également être la victime du « mauvais payeur ». Les rôles peuvent être inversés! La non-perception d'une créance peut constituer une perte lourde pour de « petits créanciers » avec des drames sociaux à la clef».

Selon leurs expériences, les relations des médiateurs avec les « créanciers individuels » (« petits professionnels ou particuliers ») sont « davantage émotives » : « Ils font état des difficultés financières qu'ils rencontrent suite à la perte d'argent qui résulte pour eux du règlement collectif de dettes. Ils peuvent alors avoir des réactions particulièrement agressives, le médiateur étant considéré comme celui qui protège le mauvais payeur ».

Les médiateurs expliquent en partie ces difficultés interprofessionnelles par une méconnaissance de la médiation ou des procédures par leur interlocuteur : « Une autre difficulté est retrouvée aussi avec certains organismes, n'importe lesquels, qui ne savent pas lire un plan et qui font perdre du temps avec des questions alors que tout est mis dans le plan ».

1.3. Des difficultés liées aux situations/profils des bénéficiaires

Les médiateurs évoquent des situations de bénéficiaires de plus en plus complexes, combinant différentes problématiques (logement, santé, famille,...).

1.3.1. Des difficultés croissantes à dégager un disponible

Les médiateurs relatent des dossiers de plus en plus fréquents dans lesquels il n'est possible de dégager aucun disponible pour rembourser les créanciers. Cette difficulté est la deuxième citée par ordre de fréquence. Les (très) faibles ressources de certains ménages associées à certaines charges rendent impossibles ou, à tout le moins, limitent très fortement la marge de manœuvre du médiateur dans l'élaboration d'un plan de remboursement. Les médiateurs évoquent la « difficulté de conserver l'équilibre entre les faibles revenus, le remboursement des dettes et la notion de dignité humaine ».

Certains se posent d'ailleurs la question suivante : « le public bénéficiaire du C.P.A.S. dont les revenus sont de plus en plus faibles est-il le bon public-cible pour la médiation de dettes ? ». D'autres vont même plus loin : « l'insolvabilité grandissante de certains ménages n'est-elle pas révélatrice d'une limite importante de la médiation de dettes ? ». Rappelons d'ailleurs que la médiation de dettes n'est pas un outil destiné à lutter contre la pauvreté.

Dans certains arrondissements judiciaires d'ailleurs, dans le cadre du R.C.D., une nouvelle jurisprudence en matière d'admissibilité voit le jour. Selon plusieurs répondants, certains magistrats considèrent que « les requêtes introduites par ces ménages à (très) faibles revenus ne sont pas admissibles dans la mesure où ces situations ne permettent pas d'atteindre les buts de la procédure, c'est-à-dire le règlement partiel des dettes ».

Ces situations sont vécues comme des échecs par certains professionnels, comme l'indique ce responsable de S.M.D. : « Certaines médiatrices en sont arrivées à ne plus signer la convention en disant : 'Moi je ne peux pas vous aider, je n'ai juste pas de solution à vous proposer'. Ça, c'est vraiment horrible ».

Cette difficulté est davantage citée par les professionnels de S.M.D. que par les avocats-médiateurs (30,2% contre 9,4%). Deux hypothèses pourraient expliquer cette différence. D'une part, les ménages s'adressant à un S.M.D. auraient un profil différent de ceux qui s'adressent à un avocat, notamment en termes de revenus. Il est, par exemple, probable qu'un certain nombre de personnes bénéficiant d'aides financières ou d'autres natures de la part d'un C.P.A.S. s'adressent à celui-ci dans le cadre d'une médiation de dettes. D'autre part, au vu des témoignages de médiateurs judiciaires concernant des conditions d'admissibilité plus strictes au regard des revenus du ménage, ces professionnels rencontreraient moins de ménages pour lesquels il est difficile de dégager un disponible, comparativement aux membres du personnel de S.M.D.

1.3.2. Des situations changeantes

Les situations de médiés ne seraient pas uniquement plus complexes, elles seraient également relativement changeantes dans le temps : qu'il s'agisse d'évolutions dans la structure familiale (séparation, famille recomposée, etc.), dans la régularité du versement et le montant des revenus (activité professionnelle fluctuante, par exemple). Ces évolutions, fréquentes dans certains dossiers, contraignent les médiateurs à revoir régulièrement leur plan (lorsque celui-ci est établi), à revoir le budget ou retravailler leur projet de plan pour que la proposition corresponde au mieux à la situation du ménage, comme l'évoque cet avocat : « *Pour certains dossiers (judiciaires ou non), je dois sans cesse m'adapter au changement de situation des personnes (au niveau familial, professionnel, financier...) et par conséquent je dois régulièrement modifier le budget, la proposition de plan établie précédemment,...* ».

Cette situation pose légèrement plus problème aux avocats (12,3%) qu'aux membres du personnel des institutions agréées (10,2%) : « *Les personnes pour qui on a un plan amiable ou judiciaire, mais qu'on doit annuler parce que des circonstances de la vie font qu'elles ont perdu leur emploi ou que leurs charges augmentent, c'est une frustration parce qu'on a mis deux ans pour trouver un plan et, dans les trois mois qui suivent, un évènement fait qu'on doit tout recommencer* ».

1.3.3. Une suspicion de problèmes de santé mentale

De l'avis des médiateurs, une série de problèmes de santé mentale (troubles psychologiques/psychiatriques, addictions, etc.) sont de plus en plus suspectés au sein de la population en médiation de dettes. Ceux-ci perturbent le travail de médiation de dettes, voire le rendent impossible. Les médiateurs, pour certains, ne se sentent pas suffisamment formés pour faire face à ces situations ou ne trouvent pas de relais.

Les professionnels de S.M.D. sont six fois plus nombreux à citer cette difficulté, comparativement aux avocats-médiateurs (8,7% contre 1,4%). Ce résultat pourrait s'expliquer soit par le fait que les avocats rencontrent moins de personnes susceptibles d'avoir des problèmes de santé mentale, soit par le fait que les avocats n'en rencontrent pas moins, mais qu'ils sont moins 'sensibles' à cette problématique ou que celle-ci n'interfère pas dans leur travail de médiation.

1.3.4. Un (im)possible travail éducatif

Nombre de médiateurs se disent dépourvus face à la nécessité de faire évoluer les comportements de certains bénéficiaires, comme le note cet avocat : « *Que les personnes changent leurs attitudes, c'est le boulot le plus difficile dans la médiation de dettes. La façon dont ils ont agi ne doit pas se reproduire parce qu'ils ont fait des dettes. (...) Pour cela, il faut changer les attitudes, ne plus agir comme avant. (...) C'est le travail le plus difficile de dire non de temps en temps* ». Le travail éducatif inhérent à la médiation de dettes ne serait plus assurable en raison de la charge importante de travail, comme le confie ce travailleur social : « *Le médiateur n'a plus le temps de travailler l'autonomie de la personne* ». Cela conduirait une part croissante de bénéficiaires à la création de nouvelles dettes, à la reproduction d'un endettement en cours de procédure ou à sa sortie, etc. : « *Il s'agit également d'un travail frustrant lorsque des personnes suivies pendant plusieurs années ayant réussi à rembourser la totalité de leurs dettes reviennent introduire une nouvelle demande de médiation de dettes un an plus tard ... Ne faudrait-il pas augmenter les moyens d'agir en terme de prévention du surendettement ?* ». Les médiateurs s'inquiètent dès lors du nombre croissant de bénéficiaires étant incapables de gérer un budget et ne disposant pas, en début de médiation, des notions pour y parvenir. Ils s'inquiètent également de la reproduction intergénérationnelle de la problématique, comme le souligne cet avocat : « *Je reçois maintenant des personnes dont j'ai connu les grands-parents et les parents en médiation de dettes* ».

Concernant cette « mission éducative » de la médiation de dettes, les opinions divergent toutefois. De l'avis de certains médiateurs avocats notamment, « *au regard de l'attitude de certains magistrats et*

d'une certaine jurisprudence [à savoir la non-admissibilité des ménages à (très) faibles revenus], on est en droit de se demander si la médiation de dettes doit avoir un aspect éducatif ou si son unique but est d'accélérer l'effacement des dettes considérées comme irrécouvrables. Certains magistrats ont tendance à considérer qu'en voulant changer les attitudes des médiés, les médiateurs sortent de leur rôle, commettent un excès de pouvoir et violent la vie privée des médiés ». Ce résultat permettrait, en partie, d'expliquer pourquoi les médiateurs de S.M.D. sont trois fois plus nombreux à citer cette difficulté que les avocats (7,2% contre 2,2%).

1.4.Des difficultés liées à l'organisation du travail au sein d'un service/cabinet ou liées à l'organisation du secteur

1.4.1. Une surcharge de travail

De manière générale, les médiateurs se disent en surcharge de travail. Les avocats évoquent un nombre important de désignations et des exigences de plus en plus importantes de la part des tribunaux (voir le point suivant). Du côté des institutions agréées, le nombre de dossiers ne cesse d'augmenter, alors que les effectifs ne suivraient pas toujours la même évolution. Ces médiateurs se voient donc contraints d'assumer davantage de dossiers, avec, pour certains, une pression de la hiérarchie en « *demande de rendement* ». Cette situation ne leur permettrait plus de « *mettre en place un travail approfondi et multidisciplinaire* » comme ils le souhaiteraient. Ce manque de temps aurait donc un impact direct sur la qualité du travail, comme le note ce travailleur social : « *Le nombre de dossiers à gérer ne me permet pas d'être à 100% pour chacun* ». Certains médiateurs, insatisfaits de la manière dont ils traitent les dossiers en viennent à dépasser le cadre dans lequel ils sont engagés pour répondre à cette dissonance (élargir les plages horaires sans contrepartie financière ou encore « *reprendre du travail à la maison* »).

En réponse à cette surcharge de travail, certaines institutions établissent des listes d'attente qui frustrent bien souvent le médiateur du fait du délai de réponse trop important aux nouvelles demandes. D'autres services bien qu'engorgés refusent la mise en place de telles listes d'attente ce qui a pour effet de créer une surcharge supplémentaire de travail pour le médiateur. Le manque d'effectifs est clairement mis en lien avec la faiblesse des subsides alloués à la médiation de dettes. Ce résultat expliquerait en partie le fait que les professionnels de S.M.D. citent, de manière plus fréquente que les avocats, la surcharge de travail comme difficulté (16% contre 3,6%).

1.4.2. Les relations avec le tribunal du travail

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. Cette organisation peut fortement varier d'un arrondissement judiciaire à l'autre. Les avocats semblent davantage insatisfaits que les membres du personnel des institutions agréées pratiquant le R.C.D. (17,4% contre 6,1%). Les critiques se situent à cinq niveaux.

- a) Les délais. Sont évoqués des délais importants en termes d'admissibilité, d'homologation, de taxation, etc., mais également lorsqu'il s'agit de demander le changement de médiateur dans un dossier particulier : « *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.* ». « *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* ».
- b) Les exigences de plus en plus fortes des magistrats dans certains arrondissements : « *La politique du tribunal est de standardiser les procédures pour faciliter leur travail, mais il faut aussi penser au travail des médiateurs* », souligne un avocat. Ce qui est critiqué, ce 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.) : « *Les juges demandent de plus en plus que les médiateurs se conforment à leurs exigences pour faciliter le travail du greffe et du tribunal. Je peux le comprendre, mais l'avocat est libre et indépendant. Moi, ça ne me dérange pas de m'adapter aux exigences du tribunal, mais si on me laisse un peu de temps pour le faire. Les changements devraient pouvoir être progressifs* ». Certains avocats vont même plus loin dans leurs critiques : « *Je trouve que le tribunal ne tient pas réellement compte de mon travail en multipliant les exigences. J'ai parfois l'impression d'être traité comme un employé à son service* ». Certains avocats dénoncent même la « *méfiance de certains tribunaux du travail à l'égard de la qualité du travail du médiateur* ».

- c) Les attentes parfois contradictoires des juridictions du travail vis-à-vis des médiateurs de dettes. Certains avocats expriment leurs difficultés à cerner les attentes du tribunal et l'attitude à adopter vis-à-vis des magistrats : « *certaines magistrats exigent de la fermeté, d'autres une attitude très tolérante, voire un certain laxisme* ». Ils évoquent notamment une « *jurisprudence plus ou moins stricte par rapport à l'admissibilité, aux manquements des médiés ou à la problématique des révocations* ».
- d) La réticence de certains juges à désigner, outre des avocats, des institutions agréées dans le cadre du R.C.D. : « *Une année, j'ai eu une seule désignation et une autre année, j'ai eu cinq désignations en 15 jours. Je ne sais pas pourquoi, mais ç'est comme ça* ».
- e) Ce que certains pointent comme une forme d'ingérence de la part du tribunal : « *Dans certains dossiers, le médié est d'accord avec le projet de plan, les créanciers également, mais le tribunal n'est pas d'accord avec le projet et fait tout recommencer au médiateur. Il y a une ingérence de la part du tribunal.* ».

Une dernière remarque formulée par quelques avocats est la non-vérification par le tribunal de la proximité géographique du cabinet d'avocat avec le domicile du médié.

1.5. Des difficultés liées à la nature et aux objectifs de la procédure

1.5.1. Une lourdeur administrative

La lourdeur administrative de la médiation de dettes s'ajoute à la surcharge de travail des médiateurs (déjà évoquée précédemment). Celle-ci est tant décriée par les personnels d'institutions agréées que par les avocats-médiateurs (2,8% contre 2,2%). En effet, certaines institutions agréées ne disposent pas de personnel dédié aux tâches purement administratives : « *On a besoin d'être aidé administrativement. On gère tout de A à Z* ». Certains avocats-médiateurs, plus rarement, ne disposent pas de secrétariat. Et même s'ils en disposent, cette lourdeur administrative est mise en lien avec une rémunération¹² associée non satisfaisante : « *On est payé au lance-pierre, les termes de la loi sont ridicules par rapport au temps de travail fourni* ».

1.5.2. La faiblesse d'un réseau multidisciplinaire

Certains médiateurs voient leur mission comme un accompagnement global des personnes, c'est-à-dire ne se limitant pas aux questions économiques et financières. Ces médiateurs éprouvent des difficultés à se « *constituer un réseau fiable, compétent et efficace pour l'ensemble des problématiques des médiés* ». C'est notamment le cas pour les addictions (produits, jeux, etc.) et les autres problèmes de santé mentale.

¹² La question de la rémunération est abordée dans l'article portant sur les trajectoires et les aspirations futures des médiateurs de dettes : Jeanmart C., 2016, « Les professionnels de la médiation de dettes : des trajectoires, des motivations et des aspirations variées », publié sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (rubrique « analyses et études »). Elle a également fait l'objet d'une intervention de l'Observatoire à l'occasion de son dernier colloque : Thibaut S., 2014, « Le médiateur de dettes. Quelle rémunération dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes ? », XXVème colloque l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement intitulé « Le médiateur de dettes : un acteur aux multiples facettes » qui s'est tenu le 28 novembre 2014. Le texte de cet exposé est consultable sur le site www.observatoire-credit.be, rubrique « colloques ».

1.5.3. La médiation de dettes comme réponse à la pauvreté ?

De manière plus globale, certains médiateurs critiquent la procédure en R.C.D. qui montre de plus en plus fréquemment ses limites par rapport aux nouvelles formes de pauvreté, notamment : « *Le fondement de la loi sur le R.C.D. est très positif, mais il ne colle plus aux réalités actuelles. La médiation de dettes risque de ne pas être adaptée aux nouvelles formes de surendettement. On ne sait pas repartir sur de bonnes bases si les bases sont pourries. Le R.C.D. ne convient plus à toute une série de personnes* ». Ici encore se pose la question de l'(in)adaptation des procédures de médiation de dettes aux problématiques liées à la pauvreté.

2. Les difficultés spécifiques des avocats

Outre les difficultés précitées, les avocats soulignent d'autres problèmes rencontrés dans leur activité de médiation de dettes¹³. Ceux-ci ont trait à la rémunération, à la gestion de la jurisprudence, aux rapports avec le tribunal du travail, à une forme de non-reconnaissance de cette activité et à des problèmes relationnels avec d'autres médiateurs (avocats ou non).

2.1. La rémunération en question

Les avocats évoquent en premier lieu des problèmes de trésorerie. Dans certains arrondissements judiciaires, les retards/délais concernant les taxations étaient tels que certains avocats, devant avancer les fonds pour leur cabinet, se sont retrouvés dans des situations compliquées, comme le confie l'un d'entre eux : « *J'ai vécu des moments très difficiles parce qu'on m'a demandé beaucoup d'investissements financiers. Il y a beaucoup de frais administratifs : j'ai 1.000 euros de timbre pour le R.C.D. par mois. Ce sont des avances faites en attendant... Pour avoir une homologation, on a frôlé les 12 mois : il y a des problèmes de personnel, de magistrats. Et pendant ce temps, on doit continuer à travailler et on n'est pas payé. Au tribunal, ils ont décidé qu'on ne pouvait pas faire de rapport annuel avant l'homologation. Tout ce qu'on peut inclure ab initio, ce sont les frais administratifs (nombre de correspondances, etc.). Il faut une certaine trésorerie à la base pour faire les choses correctement. Dans les autres matières, quand on consulte un avocat, il demande une provision pour les premiers frais. En R.C.D., on fait tous les frais et on est payé 2-3 ans après. (...) Il y a eu une période de 7-8 mois où tout a été bloqué et donc on ne recevait plus un euro et on devait continuer à travailler. Beaucoup de confrères se sont plaints. Le tribunal a alors pris une circulaire interne permettant aux avocats de prendre une avance de 500 euros pour les frais administratifs* ». Un facteur explicatif est avancé par ces avocats : « *la qualité du travail est reconnue, mais pas la quantité du travail nécessaire à un dossier de médiation de dettes* ».

2.2. Les relations avec le tribunal du travail

Une autre difficulté est la gestion de jurisprudences différentes entre arrondissements judiciaires, mais également entre juges au sein d'un même arrondissement. Bien que les membres du personnel des institutions agréées pratiquant le R.C.D. soient certainement confrontés au même problème, ils ne l'ont pas évoqué en tant que tel : « *Si nous connaissions la jurisprudence du magistrat devant lequel on se trouve, on saurait comment présenter le dossier en notre faveur. On se heurte à l'indépendance du juge, mais au sein d'un même tribunal, les magistrats ne sont pas d'accord entre eux sur la manière de régler un problème. Une des solutions pourrait être de développer une charte commune avec des critères communs, tout en permettant aux magistrats de conserver leur indépendance* ».

Concernant les tribunaux, trois autres griefs sont formulés. Premièrement, les délais imposés dans la loi sur le R.C.D. posent problème à certains médiateurs : « *Les différents délais qui sont imposés aux avocats, ce n'est pas gérable car on n'a pas qu'un seul dossier* ». Ils évoquent des délais trop courts pour établir un projet de plan dans certaines situations ou encore une durée de procédure trop réduite. Deuxièmement, certains avocats-médiateurs regrettent parfois l'absence de souplesse de certains

¹³ Ces résultats sont non quantifiés car ils émanent des entretiens individuels réalisés avec quelques avocats-médiateurs.

juges. Troisièmement, ils soulignent que, dans certains arrondissements, l'un ou l'autre juge « *polarise les mécontentements des médiateurs* » alors qu'ils ne disposent d'aucune marge de manœuvre pour améliorer la situation.

2.3. Un manque de reconnaissance

Outre ces problèmes liés au tribunal du travail, les avocats-médiateurs de dettes regrettent le manque de connaissance du R.C.D. par les tribunaux ainsi que par certains avocats non-médiateurs. Cette méconnaissance peut conduire à des tensions entre confrères ou avec certains juges.

De plus, certains avocats-médiateurs soulignent des rapports compliqués, d'une part, avec les travailleurs sociaux des institutions agréées et, d'autre part, avec certains confrères¹⁴. Certains avocats se disent peinés d'une réputation qu'ils jugent non méritée circulant à leur égard « *dans le monde social* » : « *les travailleurs sociaux ont souvent des préjugés sur les avocats* ». Ils évoquent également un manque de collaboration entre avocats et travailleurs sociaux, notamment dans le cadre de la guidance/gestion budgétaire alors qu'ils reconnaissent une insuffisance de connaissances et de compétences sociales ne leur permettant pas toujours d'aider les ménages qui les consultent. Selon ces avocats, « *certain médiateurs d'institutions agréées ou travailleurs sociaux de C.P.A.S. refusent de donner des informations sur les médiés (jusqu'à refuser de donner l'adresse du médié au médiateur) et se retranchent, pour justifier leur attitude, derrière leur secret professionnel. Ils ignorent, d'une part, des dispositions du code judiciaire (art. 1675/8) qui obligent tout tiers à communiquer les renseignements en sa possession au médiateur de dettes et, d'autre part, ils font fi de la notion du secret partagé qui fait qu'entre professionnels assistant, contrôlant et aidant une même personne, il existe un partage nécessaire d'informations sachant que l'ensemble des intervenants est tenu par sa déontologie au secret* ».

D'autres avocats se désolidarisent du manque de rigueur et de professionnalisme de quelques confrères médiateurs de dettes : « *Beaucoup de médiateurs sous-estiment le degré de précision et de méticulosité qu'il faut avoir dans ces dossiers* ». Celui-ci serait dommageable pour les médiés, mais également pour la réputation de la profession et les rapports interprofessionnels (notamment avec le secteur social).

Pour terminer, certains médiateurs évoquent des difficultés plus ciblées : des problèmes spécifiques relatifs à la médiation agricole ou encore à la consultation du registre des avis de saisie.

3. Les difficultés essentiellement vécues en institution agréée

D'autres difficultés sont essentiellement citées par les professionnels exerçant en institution agréée (voir le tableau 2 ci-dessous).

Tableau 2. Citez brièvement la ou les principale(s) difficulté(s) que vous rencontrez dans l'exercice de la médiation de dettes¹⁵ (judiciaire et/ou non judiciaire). Réponses spécifiques aux membres du personnel des institutions agréées.	
Quantité et diversité des matières à maîtriser	5,1%
Difficultés relationnelles avec certains avocats	4,3%
Désintérêt de collègue ou de la hiérarchie	3,6%
Organisation du travail	3,6%
Sentiment d'isolement	1,5%

Source : Enquête O.C.E.

¹⁴ Un article spécifique est consacré à ces relations interprofessionnelles : C. Jeanmart, 2016, « Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur ». Il est disponible sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (www.observatoire-credit.be, rubrique « Analyses et études »).

¹⁵ Taux de réponse de 72%.

3.1. Difficultés liées à la matière et aux objectifs de la procédure

Certains médiateurs se sentent dépourvus face à la diversité et à l'importance de la matière à maîtriser ainsi qu'à son évolution constante : *« C'est un peu touche à tout, on est amené à travailler dans plusieurs domaines, sans jamais pouvoir s'investir complètement et maîtriser parfaitement un sujet. Donc ce n'est pas toujours facile car ça va dans tous les sens »*. Ils évoquent des difficultés, voire une impossibilité de se tenir à jour (par manque de temps ou de moyens), mais également des difficultés à maîtriser certains aspects techniques (vérification de déclarations de créances, etc.) : *« Moi, j'aime bien savoir de quoi je parle quand je fais quelque chose. Et j'aime le faire à fond, aller à fond dedans. Alors qu'ici en étant à moitié médiateur et à moitié dans la réinsertion socioprofessionnelle, je suis plus ou moins superficiel parfois. J'aimerais m'arrêter une fois et prendre le temps de lire un tome sur la médiation que je ne connais/comprends pas bien. Mais je n'ai pas le temps parce que je suis pris par le téléphone, par d'autres difficultés, par une personne qui vient me voir, par la réinsertion, etc. Tout est toujours dans l'urgence et ça, ça me met mal à l'aise »*. En outre, certains non-juristes éprouvent des difficultés à avoir accès à des données juridiques spécifiques par manque de temps, mais aussi par manque de connaissances d'outils pertinents.

Cette inquiétude est également présente chez les juristes de ces institutions : *« L'évolution juridique m'effraie un peu, j'ai peur de ne pas suivre niveau formation. Je trouve que c'est de plus en plus complexe »*.

Enfin, certains médiateurs se sentent peu à l'aise avec la matière, en raison notamment de leur difficulté à tenir une attitude ferme : *« J'ai du mal à dire non aux médiés »*.

3.2. Difficultés relationnelles avec certains professionnels¹⁶

Les difficultés relationnelles des professionnels des institutions agréées sont principalement vécues, d'une part, avec des collègues ou la hiérarchie et, d'autre part, avec les avocats médiateurs.

3.2.1. Le désintéret de certains collègues et de la hiérarchie

Les professionnels des services de médiation de dettes se sentent parfois *« incompris »* de leurs collègues d'autres services : *« Au niveau de l'équipe, j'ai l'impression d'être seule dans un coin à faire mes affaires. (...) On se voit au moins une fois par semaine avec tous les travailleurs sociaux des services. Mais ils sont à temps-plein et s'échangent donc plus d'informations. (...) Et comme le public est différent, (...) ils ne connaissent pas mes dossiers, je ne connais pas les leurs sauf s'ils sont aussi en aide sociale »*.

Ils ressentent même parfois un désintéressement par rapport à leur activité : *« Il y a peu d'intérêt et de compréhension de la part du service social pour notre travail, ce qui entraîne également un manque de collaboration constructive dans l'intérêt des personnes et de considérer les problèmes dans leur globalité »*.

En outre, certains médiateurs, exerçant principalement en C.P.A.S., se disent peu reconnus dans leur travail par leur hiérarchie, principalement par les autorités du C.P.A.S. : *« Le service fait l'objet de très peu d'intérêt de la part de nos responsables. De plus, je travaille dans un C.P.A.S. qui est devenu procédurier à outrance et où il n'y a plus beaucoup de place pour le travail social réel de terrain et la confiance dans le travail des travailleurs sociaux »*.

Cette non-reconnaissance se traduirait par un désintéressement du travail réalisé et par la faible prise en compte de leur réalité de travail. L'évaluation du travail par la hiérarchie basée sur des critères

¹⁶ Comme cela a déjà été évoqué, un article spécifique est consacré à ces relations interprofessionnelles : C. Jeanmart, 2016, « Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur ». Il est disponible sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (www.observatoire-credit.be, rubrique « Analyses et études »).

essentiellement quantitatifs (nombre de dossiers entrants, etc.) a également un impact direct sur la qualité du travail.

3.2.2. Quelques difficultés avec certains avocats-médiateurs

Alors que certains avocats pointaient des difficultés relationnelles avec certains médiateurs des institutions agréées, ces derniers semblent également insatisfaits de leurs relations avec quelques avocats. Deux types de difficultés sont pointés.

Premièrement, certains médiateurs non-avocats évoquent des problèmes d'accessibilité de ces avocats, un manque de disponibilité et de souhait de collaboration avec les travailleurs sociaux.

Deuxièmement, les travailleurs sociaux font part d'échos négatifs de bénéficiaires vis-à-vis des avocats. Ceux-ci concernent l'accessibilité, mais également un manque de rigueur dans l'établissement du budget et du pécule de médiation : « *Il est de plus en plus difficile de collaborer avec les avocats, médiateurs judiciaires qui ont été désignés en R.C.D. pour des dossiers traités préalablement par notre service de médiation. Les médiés reviennent vers nous car ils rencontrent des problèmes avec leur médiateur judiciaire tant au niveau du montant du pécule que de la relation entre eux* ». Dès lors, certains travailleurs sociaux remettent en question les budgets établis par quelques avocats conduisant des ménages à ne pas disposer de suffisamment de revenus pour vivre décemment.

Au vu de ces résultats, il semble que, dans le secteur, se développe une certaine méfiance à l'égard de pratiques de certains médiateurs. Cette méfiance n'est pas orientée vers un seul type de professionnels. Ainsi, certains travailleurs sociaux s'interrogent, par exemple, sur la capacité de certains avocats à proposer un accompagnement global, à établir des budgets réalistes pour certains types de ménage. A l'inverse, certains avocats s'interrogent, quant à eux, sur les compétences juridiques de certains travailleurs sociaux, notamment dans le cadre d'un règlement collectif de dettes.

Il ne s'agit pas à proprement parler d'une opposition avocat/travailleur social. Tous s'accordent pour dire que certains avocats sont de bons médiateurs ainsi que certains travailleurs sociaux. Ce n'est pas la formation qui pose problème, mais plutôt la personnalité et la compétence de certains. Comme le rappelle cet avocat : « *Il y a des bons et des mauvais partout. C'est une question de personne et pas de formation* ».

Ce résultat soulève la question de la diversité des pratiques mises en place par les médiateurs. Ce qui pose question, c'est notamment les « *grandes divergences entre les médiateurs dans la détermination du budget et du pécule mis à la disposition des médiés (charges non prévues ou sous-évaluées d'où risque de création de dettes post-médiation,...)* ».

3.3. Difficultés liées à l'organisation du travail au sein de l'institution ou au sein du secteur

3.3.1. Des professionnels « multi-casquettes »

Certains médiateurs jouissent de postes à temps complet au sein d'un service spécifiquement dédié à la médiation de dettes. D'autres occupent plusieurs postes à temps partiels pour des fonctions différentes. D'autres encore occupent un seul poste dont le descriptif de fonction est très varié allant de l'aide sociale générale, à la gestion budgétaire, à la médiation de dettes ou encore à l'insertion socioprofessionnelle, ces missions étant parfois exercées au sein du même service ou au sein de services différents. Ces deux dernières catégories de professionnels éprouvent des difficultés à « *jongler avec leurs différents statuts et fonctions* ». La gestion de deux mi-temps (qui « *bien souvent ne sont pas respectés dans les faits* ») avec des fonctions et des casquettes différentes n'est pas aisée, comme le souligne ce travailleur social : « *Ce n'est parfois pas facile de changer de casquette, de toujours passer d'un service à l'autre. La quantité de dossiers nous permet de le faire, un temps-plein ou un quatre-cinquième temps uniquement pour la médiation de dettes, ce serait de trop. Mais ce n'est pas toujours facile de passer d'un entretien de médiation de dettes à un entretien de réinsertion socioprofessionnelle directement tout de suite. Il faut jongler avec ça* ».

A cela s'ajoute, pour certains, une répartition du travail dans des unités géographiques distinctes : certains médiateurs partagent parfois leur temps de travail entre quatre implantations différentes réparties sur cinq jours, sans forcément de soutien logistique (c'est-à-dire un bureau propre à chaque endroit, un poste informatique, etc.) ce qui implique parfois de travailler uniquement par le biais de clés USB, de ne pas bénéficier d'un logiciel de médiation de dettes à chaque endroit, etc.

3.3.2. Une lourdeur administrative

L'organisation du travail au sein des services de médiation de dettes de C.P.A.S. est pointée du doigt par quelques médiateurs qui se plaignent de la lourdeur administrative qui y règne. Ainsi, dans certains C.P.A.S., tous les courriers doivent être signés par le président et le responsable du service. Ce qui crée un délai avant l'envoi du courrier qui peut être long si le médiateur ne travaille pas à temps plein ou s'il partage son temps entre différentes implantations. L'une des solutions trouvées par certains médiateurs est d'utiliser d'autres canaux de communication : *« Moi des fois, je fais par fax. (...) Je prends d'autres canaux pour aller plus vite, mais pour tout ce qui est courriers officiels (demandes de décompte, proposition de plan, etc.) ça passe par eux ».*

3.3.3. Des quotas imposés

Outre la lourdeur administrative, certains médiateurs travaillant en C.P.A.S. évoquent une charge de travail importante liée à des quotas imposés par la hiérarchie. En Wallonie notamment, dans certains services, l'objectif est de se voir allouer un subside¹⁷ identique voire supérieur, d'année en année. Celui-ci est notamment fonction du nombre de dossiers. Certains médiateurs sont dès lors sollicités par la hiérarchie pour ouvrir un certain nombre de nouveaux dossiers chaque semaine : *« Ici, on a beaucoup de dossiers à gérer. On doit atteindre un quota, on en a donc beaucoup par médiateur. (...) On gère nos agendas, mais on ne peut pas consacrer plus d'une heure par entretien, car on doit ouvrir 4 dossiers sur la semaine et on a nos suivis aussi ».*

De cette pression naît une frustration de ne pas consacrer suffisamment de temps à chaque bénéficiaire : *« On a beaucoup de dossiers à gérer et je trouve que je n'ai pas le temps d'écouter forcément la personne, j'ai une heure par personne et ce n'est pas moi qui gère mon agenda de rendez-vous ».* Certains médiateurs travaillant dans ces conditions confient même une *« impression de défilé des personnes sans réelle écoute ».* Ce sentiment ne se limite pas au travail individuel, mais également aux permanences de plus en plus peuplées : *« Je pense aussi aux permanences. Les gens maintenant, ça défile ! Sur une matinée, on peut avoir 20 personnes et donc ça doit aller très vite et on ne sait pas toujours répondre aux questions des personnes lors des permanences car il y a d'autres personnes qui suivent ».*

De manière globale, au vu des contraintes organisationnelles, les aspects sociaux semblent délaissés par une part des médiateurs travailleurs sociaux : *« Oui, je trouve qu'avec le manque de temps, on est dans un travail à la chaîne. L'aspect social, on ne peut pas le développer comme on le voudrait justement, ça doit aller vite vu qu'on a énormément de rendez-vous, il faut suivre et ne pas laisser trainer en longueur le travail qu'on peut faire. Donc, on essaie de se fixer un maximum de rendez-vous ».*

3.3.4. Un sentiment de solitude et d'isolement

Par ailleurs, certains médiateurs souffrent de solitude et se sentent isolés. C'est principalement le cas des services ne comprenant qu'un seul membre de personnel (qu'il soit à temps plein ou à temps partiel) et ayant peu d'occasions d'échanger avec d'autres médiateurs : *« Ce qui est embêtant, c'est que comme je suis à mi-temps et que je fais de la médiation, j'ai beaucoup moins de contact avec mes collègues. Et ce n'est pas toujours évident à gérer. (...) J'ai parfois l'impression d'être vraiment un*

¹⁷ La Région wallonne alloue une subvention spécifique aux services agréés pour la médiation de dettes, sur base de conditions spécifiques (Art. 144 à 154 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé).

service à part. (...) Il y en a une [collègue] qui s'occupe de la gestion budgétaire, une autre de revenu d'insertion et d'aides sociales, et une autre, de toutes les petites aides à côté. Donc elles ont beaucoup plus de contacts entre elles. (...) J'ai moins de contact et en plus, je suis à mi-temps ». A cela s'ajoute des problèmes organisationnels lors de maladie ou en période de vacances pouvant créer des tensions avec la hiérarchie : « Je suis la seule à gérer les dossiers et donc, quand je ne suis pas là, il y a toujours des problèmes. Tout me retombe systématiquement dessus alors que ce n'est pas de ma faute. Mais on ne laisse pas le bénéfice du doute et directement, c'est de ma faute. (...) Il n'y a que moi, mais si je ne suis pas là, j'ai une de mes collègues qui, en général, ne traite que ce qui est urgent ».

D'ailleurs, certains regrettent la faiblesse des échanges de pratiques entre médiateurs, notamment ceux exerçant de manière isolée, c'est-à-dire sans autres collègues médiateurs au sein de la structure. En outre, l'offre de formation n'est pas suffisamment diversifiée à leurs yeux.

L'un des résultats des enquêtes en ligne permet de « quantifier » ce sentiment (voir le tableau 3 ci-dessous).

Tableau 3. Avez-vous l'opportunité d'échanger avec des médiateurs de dettes externes à votre service ou votre cabinet sur vos pratiques, sur des dossiers problématiques, etc. ?¹⁸			
	Tous les répondants	S.M.D. uniquement	Avocats uniquement
Oui	81,5%	76,7%	96,1%
Non	18,5%	23,3%	3,9%

Source : Enquête O.C.E.

Il apparaît clairement que les membres du personnel des institutions agréées ont moins l'opportunité d'échanger avec des médiateurs externes que les avocats. Or, 87% des répondants n'ayant pas cette opportunité la trouveraient utile.

Il n'existe pas de lien entre cette non-opportunité et l'importance du service. Par contre, il existe une corrélation¹⁹ négative entre cette non-opportunité d'échange et le type de contrat de travail (temps d'occupation à la médiation dettes), ou encore la charge de travail (le nombre de dossiers traités par le médiateur). Ainsi, plus le temps de travail en médiation de dettes est faible ou plus le nombre de dossiers traités par le médiateur est important, au moins le médiateur de dettes dit avoir l'opportunité d'échanger avec des collègues extérieurs.

3.3.5. Se cantonner à un type de médiation de dettes

Quelques médiateurs pratiquant uniquement la procédure non judiciaire se disent dépourvus de ne pas avoir la possibilité de pratiquer le R.C.D. Ils ressentent de la frustration d'avoir entamé un travail de fond avec certaines personnes et de devoir passer la main, sans n'avoir plus de nouvelles par la suite : « Je trouve effectivement assez dommage (et parfois ingrat) d'arrêter mon travail avec les bénéficiaires une fois que ces derniers ont reçu leur décision d'admissibilité ».

D'autres, par contre, en Wallonie, sont inquiets de la récente incitation qui leur est faite à solliciter leur désignation comme médiateurs dans le cadre du règlement collectif de dettes²⁰ et ne souhaitent pas voir leurs missions étendues au R.C.D. : « Franchement, le R.C.D., ce n'est pas pour tout le monde. Déjà, il ne faut pas espérer que quelqu'un aille à votre place en audience, donc il faut supporter l'audience car c'est public. Si quelqu'un a du mal à parler en public, qui est timide, ça n'ira pas. Il ne faut pas avoir peur de faire des erreurs ou sinon on n'avance pas ».

¹⁸ Taux de réponse de 84,6%.

¹⁹ La corrélation renseigne le sens ainsi que la force de la relation linéaire entre deux variables. On parle de corrélation positive, lorsque les deux variables évoluent dans le même sens. On parle de corrélation négative lorsque les variables évoluent en sens opposé. Nous considérons une corrélation significative au seuil de 1%.

²⁰ 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).

3.3.6. La gestion des relations hors S.M.D. avec les bénéficiaires

En milieu rural principalement, en termes de relation avec les bénéficiaires, les médiateurs conseillent de ne pas travailler dans leur localité de résidence. Croiser des médiés dans le cadre d'activités privées (shopping, démarches administratives, etc.) pose problème tant au médiateur qu'au médié : « *Je ne voulais plus faire mon travail là où j'habitais, car quand on va dans un magasin et qu'on croise les gens, on les voit fuir. (...) Je voulais rester dans le même secteur, mais changer de lieu pour que les gens ne soient pas mal à l'aise quand ils voient le médiateur et qu'on croit qu'il va aller voir dans le caddie,...* ».

3.3.7. Des problèmes d'équipement

Enfin, dans certains services, le matériel informatique ne serait pas des plus performants, ce qui ralentirait le travail du médiateur : « *Le matériel fournit par la structure n'est peut-être pas à son potentiel maximum et ça complique fortement le travail* ».

4. En guise de conclusion : Quelles pistes de solutions face à ces difficultés ?

Les principales difficultés vécues par les médiateurs de dettes sont de quatre ordres : (1) des difficultés relationnelles avec des acteurs aussi variés que les bénéficiaires, leur famille, des professionnels de divers secteurs ; (2) des difficultés plus techniques liées à des situations spécifiques de certains ménages ; (3) des difficultés organisationnelles ou sectorielles, (4) et enfin des difficultés liées à la complexité de la matière et aux procédures.

Cette conclusion propose de passer en revue ces différentes difficultés vécues par les médiateurs et d'avancer quelques pistes de solutions.

4.1. Les difficultés relationnelles avec les bénéficiaires

Les difficultés vécues avec les bénéficiaires sont principalement liées à leur manque de collaboration. Celle-ci a différentes origines, notamment (1) un manque de volonté de la personne, (2) une impossibilité psychologique et même parfois physique à renoncer à certains comportements (de consommation notamment), (3) une incompréhension voire une méconnaissance des procédures ou encore (4) des capacités limitées (intellectuelles ou liées au vocabulaire parfois jargonnesque ou à la langue). Concernant la première origine de ce manque de collaboration, les solutions semblent limitées : une personne n'ayant pas décidé de prendre part au processus de médiation ne voit pas l'intérêt de faire preuve de bonne volonté. Concernant les trois autres origines, par contre, il existe une marge de manœuvre. La médiation de dettes est une procédure technique qui peut être difficilement comprise par des personnes qui ne sont pas du secteur. Il s'agit dès lors, pour le professionnel, de tenter de vulgariser son vocabulaire et de tester l'accessibilité de son discours, voire de proposer des documents explicatifs clairs et simples pour les ménages maîtrisant suffisamment le français. Ces documents pourraient être pensés et rédigés non pas localement (par service par exemple), mais pourraient faire l'objet d'une concertation entre différents médiateurs et des professionnels formés au langage clair.

Concernant l'incompréhension des procédures, les médiateurs soulignent que de nombreux bénéficiaires n'ont pas conscience de ce dans quoi ils s'engagent lorsqu'ils entament une médiation de dettes. La volonté, peut-être, de vouloir rapidement trouver une solution à des problèmes peut amener certains bénéficiaires à accepter rapidement les termes du contrat sans se rendre compte des engagements pris. Dans ces cas de figure, il s'agirait de fournir une information complète et détaillée aux futurs bénéficiaires. Les médiateurs soulignent notamment le nombre non négligeable de personnes n'ayant pas reçu l'information pertinente lors de la rédaction de la requête en R.C.D. Il s'agit d'un moment clé qui pourrait permettre à un certain nombre de bénéficiaires de s'engager en conscience et d'éviter une possible non-collaboration.

Toutefois, malgré ces différentes précautions (les informations transmises par le médiateur peuvent être très claires), certains ménages peuvent néanmoins ne pas les retenir ou ne pas en tenir compte dans le moyen ou le long terme.

4.2. Les difficultés liées aux relations interprofessionnelles

Une part importante des difficultés relationnelles avec d'autres professionnels trouve sa source dans une non-connaissance ou une faible connaissance des procédures par les interlocuteurs du médiateur. Il semble dès lors essentiel d'informer de manière complète et pertinente les interlocuteurs potentiels des médiateurs de dettes sur les procédures, les démarches ainsi que sur l'importance des délais et de la transmission de certains documents. De l'avis des médiateurs, les problèmes se posent moins fréquemment avec les interlocuteurs avec lesquels ils ont des contacts fréquents ou depuis une période relativement longue. L'interconnaissance des interlocuteurs (tant des personnes en tant que telle que des spécificités des métiers de chacun) est une clé essentielle de la bonne collaboration. En outre, les médiateurs ne se sentent pas toujours reconnus professionnellement. Ce sentiment est lié à la méconnaissance du secteur par des collègues, des confrères ou leur hiérarchie.

Les rapports entre les médiateurs-avocats et les médiateurs non-avocats semblent, dans certains cas, empreints de préjugés, d'apriori ou encore de mauvaises expériences.

Certains travailleurs sociaux, lorsqu'ils pratiquent le R.C.D. (notamment en début de pratique), semblent souffrir d'une sorte de complexe d'infériorité et se sentent parfois moins à l'aise dans leurs rapports avec les tribunaux et avec les avocats. Il est dès lors essentiel de les familiariser avec le monde judiciaire, dès le départ. Dans cette optique, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement propose d'ailleurs une formation spécifique au R.C.D. au cours de laquelle les participants assistent notamment à des audiences qui sont ensuite débriefées.

Les avocats-médiateurs, pour certains, remettent en question l'existence de la médiation non judiciaire. Le R.C.D. est l'apanage de la médiation à leurs yeux. Ils s'interrogent sur les compétences des travailleurs sociaux à mener à bien la médiation judiciaire.

Toutefois, les uns et les autres, pour une part non négligeable, souhaiteraient davantage de collaboration. Celle-ci ne devrait pas prendre la forme de travail en commun permanent, mais certains proposent un travail en binôme sur quelques dossiers ou dans des situations spécifiques. Certains travailleurs sociaux et avocats ont confié leur satisfaction de se rencontrer (de manière non systématique) lorsqu'un médié commun passe d'une médiation non judiciaire à une médiation judiciaire, permettant une continuité. D'autres évoquent des expériences réussies de collaboration entre gestion budgétaire et R.C.D. avec un réel dialogue entre avocat et travailleur social.

Certains professionnels de la médiation de dettes refusant ce cloisonnement entre avocats et travailleurs sociaux ont mis en place des arrangements qu'ils ont affinés au fil du temps, permettant à chacun de mettre ses compétences spécifiques à profit et de s'alléger la tâche. Il serait certainement utile de recenser ces expériences positives et de comprendre les facteurs qui leur ont permis de fonctionner ainsi que les facteurs pouvant permettre leur transposition dans d'autres contextes. Cela donnerait l'opportunité aux professionnels le souhaitant de bénéficier d'expériences antérieures et de les mettre à profit.

4.3. Les situations/profils problématiques des bénéficiaires

La complexité des situations et leur évolution au fil du temps rendent le travail du médiateur de plus en plus compliqué, appelant des aménagements constants. Face à cette réalité, les solutions sont rares. Outiller au mieux le médiateur peut l'aider dans sa tâche, notamment en termes de réseau lui permettant de répondre à la complexité des situations. La suspicion de problèmes de santé mentale étant pointée comme une difficulté importante pour les médiateurs, il semble également essentiel de permettre aux médiateurs désireux, d'une part, de se former à cette problématique et, d'autre part, de

leur permettre d'avoir des relais compétents en la matière avec lesquels ils pourraient, s'ils le souhaitent, travailler en binôme sur la situation (chacun conservant ses spécificités et dans le respect du secret professionnel). L'importance d'un carnet d'adresses varié, complet et actualisé n'est plus à démontrer, mais semble faire défaut à certains médiateurs.

Une autre problématique soulevée par les médiateurs est la fréquence des situations de ménages pour lesquels aucun disponible ne peut être dégagé. L'article posait à cet égard une question essentielle : les publics en situation de pauvreté notamment sont-ils un public-cible de la médiation de dettes ? Les procédures de traitement du surendettement ne sont sans doute pas conçues pour répondre aux problématiques de pauvreté. Quelle réponse dès lors apporter ? Faut-il déconseiller ces procédures à ce public particulier ? Mais pour l'orienter vers quelle autre alternative ? Est-il pertinent de tenter de concevoir de nouvelles procédures qui s'adaptent à ce public ? A qui revient-il de les concevoir ? Dans les situations de pauvreté avérées, il semble que la médiation de dettes montre ici sa limite de traiter les situations de surendettement des ménages.

Enfin, l'impossibilité de réaliser un travail éducatif de qualité est décriée par nombre de médiateurs. La question centrale est donc la suivante : est-ce au médiateur à réaliser ce travail ? Les avis divergent. La guidance et la gestion budgétaire ont notamment cet objectif, mais la question de démultiplier les intervenants autour d'une même problématique se pose également. Parallèlement, il semble important de renforcer la réflexion globale sur la prévention du surendettement tant au niveau national que régional. Une telle réflexion permettrait d'intégrer cette question du travail éducatif/préventif inhérent à la médiation de dettes, cela en vue de trouver des pistes de solution utiles, réalistes et évaluables.

4.4. L'organisation du travail et du secteur

L'un des principaux problèmes soulevés par les médiateurs est la surcharge de travail. Celle-ci a principalement deux origines : d'une part, les demandes de plus en plus nombreuses de la part des ménages et, d'autre part, les exigences de plus en plus importantes de la part des tribunaux (pour le R.C.D.), des pouvoirs subsidiaires (pour les services subventionnés), etc.

La réponse à la première origine semble aller de soi. Il s'agirait d'augmenter les effectifs de médiateurs de dettes : recruter/intéresser de nouveaux avocats, d'une part, et, d'autre part, soutenir le personnel des services engorgés. Toutefois, cela ne peut se faire indépendamment d'une volonté politique en la matière. Une politique de convention entre services ou de regroupement de ceux-ci peut ouvrir des pistes de solution pour les services moins sollicités (qui occupent un travailleur, voire un ou plusieurs travailleurs à temps partiels).

Concernant les exigences grandissantes des tribunaux, une solution semble davantage envisageable, bien qu'elle nécessite une réelle concertation entre tous les acteurs du secteur. Il s'agirait d'ouvrir le dialogue entre ces acteurs dans les arrondissements où il est difficile, de revoir les exigences et de les uniformiser un maximum d'un magistrat à l'autre, voire d'un arrondissement à l'autre. Ceci permettrait de refaire le point sur les missions de chacun, sur les exigences minimales, mais également sur des compromis permettant à chacun de réaliser un travail rigoureux dans les meilleures conditions.

Concernant les difficultés de trésorerie pointées par les avocats, certains arrondissements ont mis au point des procédures permettant de réduire les délais de taxation notamment. Un recensement de ces procédures au niveau national pourrait être utile en vue d'une transposition dans les arrondissements intéressés. De plus, un échange de pratiques nationales et régionales sur ces procédures mises en place localement pourrait être bénéfique.

Concernant les jurisprudences différentes en fonction du magistrat et de l'arrondissement judiciaire, un avocat-médiateur proposait la mise en place, par tribunal, d'une charte commune aux magistrats reprenant des critères communs, notamment dans la manière de gérer certaines situations problématiques de dossiers spécifiques. Il semble important, dans le cadre des relations entre médiateurs et magistrats (dans le cas du R.C.D.), de renouer le contact entre ces acteurs, là où les

médiateurs souffrent de ne pas se sentir entendus. Bien que, dans la plupart des arrondissements, des réunions annuelles ou semestrielles soient organisées entre ces acteurs, le sentiment reste quand même celui d'une frontière entre des magistrats qui décident et des médiateurs qui subissent des volontés qui, parfois, leur sont imposées. De plus, certains médiateurs non-avocats n'y sont pas conviés ou s'ils le sont, mais ne s'y sentent pas à leur place.

Les professionnels des institutions agréées semblent, pour certains, dépourvus face à la quantité et à l'évolution des matières à maîtriser. Le rôle de certains acteurs du secteur (centres de référence en médiation de dettes, Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Vlaams Centrum Schuldenlast, Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, etc.) est de permettre aux médiateurs d'accéder aux informations pertinentes, de leur fournir une analyse des éléments essentiels, de les orienter vers les outils les plus performants. Au vu des résultats des enquêtes, certains médiateurs n'y ont pas accès ou n'en sont pas satisfaits.

Or, là encore, les informations sont souvent morcelées (par région notamment ou selon la formation du médiateur, etc.), les outils se multiplient dans les mêmes objectifs sans concertation, etc. Il semble essentiel de rationaliser l'ensemble de ces outils, de les améliorer pour qu'ils correspondent aux attentes de tous et de les évaluer.

Il est important de lancer une réflexion générale sur ces questions. Il s'agirait de partir d'un ensemble d'acteurs du secteur des trois régions construisant les bases communes d'outils, de référentiels, etc. L'idée serait donc de construire le secteur sur des bases communes et de viser, tant que possible, la concertation.

Chaque région, chaque institution, chaque acteur dispose d'une expérience utile qu'il est dommageable de ne pas mettre en commun. Démultiplier les forces, les idées, les outils est préjudiciable au secteur.

L'ampleur de ces chantiers est considérable. Ils doivent faire l'objet d'une réflexion concertée entre régions, entre arrondissements judiciaires, mais aussi entre médiateurs (avocats, juristes, travailleurs sociaux, etc.). Les résultats de l'enquête laissent apparaître un secteur en manque de reconnaissance avec un sentiment d'inachèvement. Il est dès lors important de redonner confiance aux professionnels, de les aider dans leurs tâches en continuant à leur fournir (et en améliorant) notamment les outils, les formations, les échanges de pratiques nécessaires à la poursuite d'un travail satisfaisant à leurs yeux et le plus utile aux bénéficiaires.