

Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur

Caroline Jeanmart

Janvier 2016

Abstract :

Cet article a pour objectif d'interroger les relations qu'entretiennent les médiateurs entre eux, mais également avec quelques autres acteurs professionnels du processus de médiation de dettes. Sur base d'enquêtes auxquelles plus de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays ont pris part, ces relations interprofessionnelles sont questionnées à deux niveaux : d'une part, leur fréquence et, d'autre part, leur qualité.

Les médiateurs d'institutions agréées ont les contacts les plus fréquents « en interne », que ce soit avec leur hiérarchie ou d'autres collègues médiateurs de dettes. Les autres professionnels avec lesquels les contacts sont les plus fréquents sont les travailleurs sociaux (hors institutions agréées). Concernant les avocats-médiateurs, outre les créanciers, les contacts les plus fréquents ont lieu avec des confrères médiateurs, d'une part, et, d'autre part, les médiateurs de dettes non-avocats.

Outre les problématiques sociales, un nombre non négligeable de personnes en médiation de dettes est touché par d'autres problèmes (santé, logement, famille, etc.). Les contacts avec les autres secteurs pouvant répondre à ceux-ci semblent, quant à eux, moins nombreux.

En termes de qualité, les contacts des médiateurs d'institutions agréées sont les plus satisfaisants avec leurs collègues et les travailleurs sociaux d'autres institutions. Les avocats évoquent les contacts les plus satisfaisants avec les magistrats et les greffes, bien meilleurs qu'avec leurs confrères-médiateurs. Concernant la qualité des contacts interprofessionnels, deux résultats sont à souligner. Premièrement, les avocats-médiateurs sont nettement plus satisfaits de leurs contacts avec le greffe du tribunal du travail et les magistrats que les membres du personnel d'institutions agréées pratiquant le R.C.D. Deuxièmement, la qualité des rapports entre médiateurs de profils différents semble perçue de manière variable par les uns et les autres. Alors que les avocats-médiateurs sont 72,1% à qualifier leurs rapports avec les médiateurs non-avocats de « bons à très bons », seulement 34,4% des médiateurs non-avocats évoquent en ces termes leurs rapports avec les avocats-médiateurs. Ce résultat souligne la différence de perception des rapports entre ces deux types de professionnels et sans doute une différence d'attentes des uns vis-à-vis des autres.

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 Jean-Luc Denis (avocat-médiateur de dettes), Patricia Rozen (responsable du service de médiation de dettes et de la cellule énergie du C.P.A.S. de Jette), Marie Vandebroek (juriste-coordinatrice de MEDENAM, Centre de référence en médiation de dettes pour la Province de Namur) et Béatrice Verhaegen (médiatrice de dettes à la Free Clinic) pour leur relecture attentive et leurs commentaires.



Sommaire

<u>Introduction</u>	3
1. <u>La hiérarchie des institutions agréées</u>	4
2. <u>Les contacts entre médiateurs de dettes</u>	6
2.1. Au sein d'une même institution agréée	6
2.2. Entre institutions agréées pour la médiation de dettes	8
2.3. Entre confrères avocats-médiateurs	10
2.4. Entre médiateurs de profils différents (avocats versus institutions agréées)	12
3. <u>Les contacts avec quelques autres acteurs de la médiation de dettes</u>	21
3.1. Les créanciers et les agences de recouvrement	21
3.2. Les acteurs de la procédure judiciaire : les magistrats et les greffes des tribunaux du travail	23
3.3. Les travailleurs sociaux (hors S.M.D.)	28
3.4. Les professions (para)médicales	30
<u>Conclusion</u>	32
<u>Annexe. Questions de l'enquête en ligne à destination des médiateurs de dettes des trois régions du pays dont les résultats sont présentés dans l'article</u>	35

Introduction

Le médiateur de dettes est loin d'être un professionnel isolé. D'une part, il est en contact avec ses « clients » : le médié¹, les membres de son ménage et son entourage. D'autre part, gravitent autour de lui de nombreux professionnels de champs d'activités divers qui sont, de près ou de loin, parties prenantes à la médiation de dettes.

Cet article a pour objectif d'interroger les relations qu'entretiennent les médiateurs entre eux, mais également avec quelques autres acteurs professionnels du processus de médiation de dettes. Sur base d'enquêtes² auxquelles plus de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays ont pris part, ces relations interprofessionnelles sont interrogées à deux niveaux : d'une part, leur fréquence et, d'autre part, leur qualité.

Analyser les relations interprofessionnelles consiste notamment à « mettre en évidence les dimensions de coopération et de conflictualité, de convergence et d'antagonismes entre les acteurs³ ». Cet article permet de comprendre que, tout comme d'autres champs professionnels, le secteur de la médiation de dettes vit une tension entre, d'une part, une injonction au consensus, à la négociation entre acteurs, au travail en réseau, à la définition de « bonnes pratiques » et, d'autre part, des conflits d'interprétation des nouveautés, des concurrences plus ou moins vives, etc. Ainsi, la collaboration ne va pas toujours de soi : lorsque les acteurs concernés sont « étrangers » les uns aux autres, c'est d'abord un « choc des cultures ». L'interconnaissance est essentielle pour permettre des échanges productifs. Les « effets de réputation » jouent également un rôle important dans la fréquence et la qualité des relations.

Tous les acteurs professionnels en contact⁴ avec les médiateurs de dettes ne sont pas abordés dans cet article. Au sein des institutions agréées, les rapports avec la hiérarchie sont sondés dans un premier temps. Les contacts entre médiateurs font l'objet de la seconde section : d'abord entre médiateurs de profils identiques, puis entre médiateurs de profils distincts. Enfin, la dernière section aborde les rapports entre médiateurs et acteurs divers : les magistrats, le personnel des greffes, les travailleurs sociaux (hors médiation de dettes) et les professions (para)médicales⁵. L'annexe reprend les questions de l'enquête en ligne à destination des médiateurs de dettes dont les résultats sont présentés dans l'article.

¹ Dans cet article, le terme « médiés » désigne les personnes bénéficiaires d'une médiation de dettes.

² Les résultats présentés dans cet article sont issus de deux types de collecte de données réalisées en 2014 et 2015 : d'une part, une enquête en ligne à laquelle 735 médiateurs de dettes 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 semi-directifs 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 »).

³ Bevort A. et Jobert A., 2008, *Sociologie du travail : les relations professionnelles*, Paris, Armand Colin.

⁴ Cet article présente principalement les réponses à deux questions posées aux médiateurs de dettes. La première est la suivante : « Dans votre pratique de médiation de dettes, à quelle fréquence avez-vous des contacts avec les professionnels suivants ? ». La seconde question posée est : « De manière générale, comment qualifieriez-vous vos rapports professionnels avec les personnes suivantes dans le cadre de votre activité de médiation de dettes ? ». L'annexe de l'article reprend ces questions et leurs modalités de réponse.

La liberté a été laissée à chaque répondant d'interpréter les notions de « contact » et de « rapport ».

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. Troisièmement, les résultats concernant les avocats se focalisent spécifiquement sur ceux-ci, sans prendre en compte les juristes des institutions agréées. Quatrièmement, le terme « juristes » englobe tant les avocats que les juristes des institutions agréées.

1. La hiérarchie des institutions agréées

Quels contacts les médiateurs établissent-ils avec leur hiérarchie, à savoir le responsable/coordonateur de l'institution agréée⁶ dans laquelle ils exercent ?

17,7% des médiateurs d'institutions agréées disent n'avoir jamais de contact avec le responsable de l'institution de médiation de dettes. Ce premier résultat s'explique par le fait que la plupart de ces 17% de répondants (75%) travaillent dans des « petites » institutions dans lesquelles bien souvent, il n'y a pas de responsable désigné.

Si l'on s'intéresse uniquement aux médiateurs exprimant des contacts avec le coordinateur de l'institution, on constate, sans surprise, que ces contacts sont fréquents (voir le tableau 1 ci-dessous) : plus des deux-tiers des répondants les renseignent plus d'une fois par semaine.

Au moins une fois par semaine	67,4%
Plusieurs fois par mois	21,2%
Moins d'une fois par mois	11,4%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On constate des différences importantes entre les régions : les contacts avec la hiérarchie seraient plus fréquents en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre et encore plus qu'en Wallonie (voir le tableau 2 ci-dessous). Alors que les médiateurs d'institutions agréées bruxelloises sont plus des trois-quarts à avoir des contacts avec leur responsable au moins une fois par semaine (81,1%), ils ne sont plus que 70,8% dans ce cas en Région flamande et 57,3% en Région wallonne. En outre, en Région wallonne, 24,2% des médiateurs ont des contacts avec le coordinateur moins d'une fois par mois.

	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Au moins une fois par semaine	57,3%	70,8%	81,1%
Plusieurs fois par mois	18,5%	24,1%	13,5%
Moins d'une fois par mois	24,2%	5,1%	5,4%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

En termes de qualité, les rapports entre les médiateurs et leur responsable sont bons, voire très bons pour plus des trois-quarts des répondants (voir le tableau 3 ci-dessous). Pour un cinquième des répondants, ces contacts sont indifférents, c'est-à-dire ni bons, ni mauvais.

Bons à très bons	77,4%
Ni bons, ni mauvais	20,8%
Mauvais à très mauvais	1,8% ⁷
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Tout comme la fréquence des contacts, on constate des disparités régionales dans la qualité des rapports entre les médiateurs des institutions agréées et leur coordinateur (voir le tableau 4 ci-dessous).

⁶ Taux de réponse de 91%.

⁷ Les médiateurs évoquant de mauvais contacts avec leur hiérarchie exercent pour une majorité en Flandre, en C.P.A.S., à temps plein, pratiquent la médiation de dettes depuis 5 à 10 ans, et bénéficient d'un contrat à durée indéterminée.

Les médiateurs des S.M.D.⁸ bruxellois ont de meilleurs rapports avec leur hiérarchie qu'en Région flamande et encore plus qu'en Wallonie.

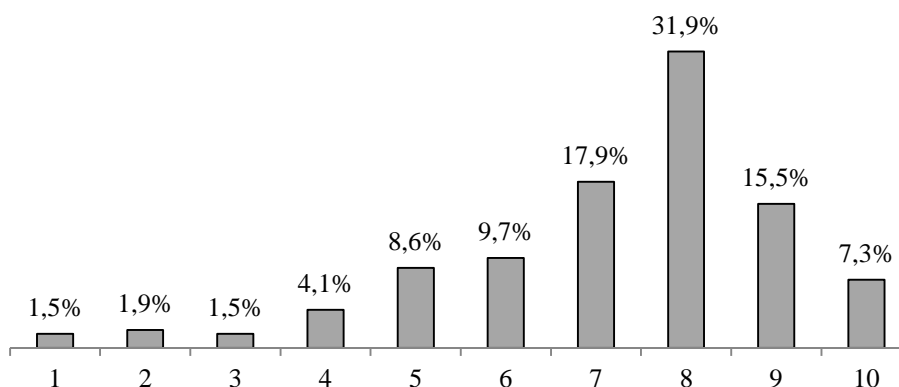
Tableau 4. Qualité des rapports entre les médiateurs de dettes des institutions agréées et leur coordinateur /responsable selon la région d'exercice			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Bons à très bons	67,4%	81,8%	86,8%
Ni bons, ni mauvais	31,1%	16,4%	10,5%
Mauvais à très mauvais	1,5%	1,8%	2,6%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Il existe une corrélation⁹ positive entre la fréquence et la qualité des contacts, dont le sens n'est pas défini. On ne constate pas de différence de qualité de rapports selon le type d'institution ou l'ancienneté du médiateur de dettes.

La question des rapports entre médiateurs et hiérarchie est en lien avec celle de la reconnaissance professionnelle. Un autre résultat de l'enquête (voir le graphique 1 ci-dessous) indique qu'en moyenne, les travailleurs sociaux et juristes des institutions agréées expriment un niveau de reconnaissance de leurs supérieurs hiérarchiques de 8/10 (médiane de 7,21/10). Près de 55% des répondants l'évalue à 8/10 voire plus.

Graphique 1. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point vous sentez-vous reconnu professionnellement par vos supérieurs hiérarchiques ? (1 = aucune reconnaissance et 10 = reconnaissance totale)



Source : Enquête O.C.E.

D'après nos analyses, il existe une corrélation entre trois facteurs : le sentiment de reconnaissance professionnelle, la fréquence des contacts et la qualité des rapports. Ainsi, plus un médiateur indique des rapports fréquents avec sa hiérarchie, plus ces contacts sont bons et plus il se sent reconnu professionnellement par celle-ci.

Dès lors, comment expliquer les moins bons contacts entre certains médiateurs et leur hiérarchie ? Quatre facteurs sont avancés par les répondants. (1) Comme dans tout secteur d'activité, des incompatibilités relationnelles peuvent expliquer ces moins bons contacts. (2) Un autre facteur avancé

⁸ 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.

⁹ 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. Dans ce cas-ci, la corrélation positive entre la fréquence et la qualité des contacts signifie que plus une variable évolue dans un sens, plus l'autre évolue 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%.

pour expliquer ces moins bons contacts est le type de formation du responsable. Les répondants indiquent qu'avoir un supérieur qui n'a jamais pratiqué la médiation de dettes ou qui n'a pas d'idée précise de ce en quoi elle consiste, ne permet pas toujours d'échanger de manière efficace sur la réalité du travail. (3) Un autre facteur avancé est un certain désintérêt des responsables pour le service, à l'inverse, par exemple, du service social de première ligne, comme l'indique ce médiateur exerçant en 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* »¹⁰. Cette non-reconnaissance se traduirait, dans le chef du responsable, par un désintérêt pour le travail réalisé et la faible prise en compte de la réalité de travail. (4) Un dernier facteur avancé est l'évaluation du travail par la hiérarchie basée sur des critères essentiellement quantitatifs (nombre de dossiers entrants, etc.). Celle aurait d'ailleurs un impact direct sur la qualité du travail.

2. Les contacts entre médiateurs de dettes

Une question essentielle de l'analyse des relations interprofessionnelles des médiateurs de dettes est la suivante : quels rapports entretiennent-ils entre eux ? La question sous-jacente est celle des collaborations, des conflits ou de la concurrence au sein du secteur. Cette question semble d'autant plus fondée que l'activité de médiation de dettes peut être exercée par des professionnels aux formations, aux profils et aux cadres de travail différents. En effet, celle-ci est principalement pratiquée par des avocats et par des travailleurs sociaux et des juristes exerçant dans des institutions publiques ou privées agréées¹¹ par l'autorité compétente : des centres publics d'action sociale (C.P.A.S.), des associations de C.P.A.S.¹² et des associations sans but lucratif (A.S.B.L.) dans les quatre entités fédérées du pays ainsi que des « Centra Algemeen Welzijnswerk »¹³ (C.A.W.) en Flandre et en Région de Bruxelles-Capitale et un organisme d'intérêt public¹⁴ (O.I.P.) en Wallonie¹⁵.

Cette analyse s'intéresse tant aux rapports qu'entretiennent les professionnels de la médiation de dettes de mêmes profils (c'est-à-dire ayant le même type de formation et exerçant dans des cadres de travail similaires) qu'à ceux de profils distincts. Nous nous posons notamment la question de savoir quels rapports entretiennent les avocats-médiateurs de dettes et les travailleurs sociaux d'institutions agréées.

2.1. Au sein d'une même institution agréée¹⁶

Les travailleurs sociaux des institutions agréées ont de très nombreux contacts entre eux. Ils sont toutefois 12,4% à indiquer ne pas avoir de contacts avec les autres travailleurs sociaux de l'institution. Sans surprise, ces derniers répondants travaillent pour la plupart (81%) dans des services de médiation constitués de moins de 2 équivalent-temps-plein (ETP) en personnel.

Parmi les travailleurs sociaux des S.M.D. indiquant des contacts avec leurs homologues du service, ceux-ci ont lieu plus d'une fois par semaine pour la grande majorité (86,5%, voir le tableau 5 ci-dessous). Les répondants indiquant des contacts moins fréquents (moins d'une fois par mois) sont,

¹⁰ Les passages entre guillemets et en italique reprennent littéralement des extraits d'entretiens réalisés avec les médiateurs de dettes.

¹¹ Ces institutions sont également dénommées « institutions agréées » ou « services de médiation de dettes » (S.M.D.) dans cet article.

¹² Les associations de C.P.A.S. sont des associations régies par la loi organique des C.P.A.S. du 8 juillet 1976. Cette loi prévoit la possibilité, pour les C.P.A.S., de former une association avec un ou plusieurs autres C.P.A.S., avec d'autres pouvoirs publics et/ou avec des personnes morales autres que celles qui ont un but lucratif, en vue de réaliser une des tâches confiées aux C.P.A.S. par cette même loi.

¹³ C.A.W. signifie Centrum Algemeen Welzijnswerk (dont la traduction est « centre d'action sociale globale »). Il s'agit de centres de service social généralistes ayant pour objectif d'améliorer les relations entre leurs bénéficiaires et la société. Ils tentent de favoriser l'accès de leurs bénéficiaires aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc. (source : Fédération des Services Sociaux).

¹⁴ Un organisme d'intérêt public (O.I.P.) est un organisme de droit public indépendant des administrations (source : Centre de recherche et d'information sociopolitique).

¹⁵ Les autres professionnels exerçant la médiation de dettes sont notamment des officiers ministériels (notamment les huissiers et les notaires) et les mandataires de justice (notamment les administrateurs provisoires).

¹⁶ Taux de réponse de 85,2%.

pour la plupart, engagés à temps partiel. Notons qu'un contact ne signifie pas forcément une collaboration active dans le travail.

Tableau 5. Fréquence des contacts entre médiateurs de dettes d'une même institution agréée	
Au moins une fois par semaine	86,5%
Plusieurs fois par mois	11,1%
Moins d'une fois par mois	2,4%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On ne constate pas de différence significative dans ces contacts en fonction de la région d'exercice, mais bien en fonction du type d'institution (voir le tableau 6 ci-dessous). Les contacts les moins fréquents ont lieu entre médiateurs de C.A.W.¹⁷, à l'inverse des A.S.B.L. et des associations de C.P.A.S. Nous n'expliquons pas ce résultat.

Tableau 6. Fréquence des contacts entre médiateurs de dettes d'une même institution agréée selon le type d'institution				
	C.P.A.S.	A.S.B.L.	Association de C.P.A.S.	C.A.W.
Au moins une fois par semaine	89,9%	90,9%	90,5%	60,5%
Plusieurs fois par mois	8,9%	9,1%	9,5%	26,3%
Moins d'une fois par mois	1,2%	0%	0%	13,2%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

En termes de qualité, les rapports entre collègues médiateurs de dettes sont majoritairement bons à très bons (voir le tableau 7 ci-dessous). Moins d'1% des répondants indiquent des rapports « mauvais à très mauvais »¹⁸.

Tableau 7. Qualité des rapports entre médiateurs de dettes d'une même institution agréée	
Bons à très bons	95,2%
Ni bons, ni mauvais	4,3%
Mauvais à très mauvais	0,5%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Ces rapports semblent légèrement meilleurs en Région flamande et en Wallonie qu'en Région de Bruxelles-Capitale (voir le tableau 8 ci-dessous). On ne constate par contre pas de différence significative de la qualité de ces rapports selon le type de structure ou la taille du service.

Tableau 8. Qualité des rapports entre médiateurs de dettes d'une même institution agréée selon la région d'exercice			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Bons à très bons	95,2%	96,6%	87,2%
Ni bons, ni mauvais	4,8%	3,4%	7,7%
Mauvais à très mauvais	0%	0%	5,1%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

¹⁷ Centra Algemeen Welzijnswerk, pouvant être traduit par centres d'action sociale globale (C.A.S.G.). Les centres d'action sociale globale sont des centres de service social généralistes ayant pour objectif d'améliorer les relations entre leurs bénéficiaires et la société. Ils tentent de favoriser l'accès de leurs bénéficiaires aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc.

¹⁸ Tous les répondants indiquant de « mauvais » contacts avec leurs collègues médiateurs de dettes exercent en Région de Bruxelles-Capitale, à temps plein, en C.P.A.S. et ne pratiquent pas le R.C.D.

Ici encore une corrélation positive est constatée entre la fréquence des relations et la qualité de celles-ci. Toutefois, nous ne pouvons pas nous prononcer sur le sens de la relation entre ces deux variables : est-ce la fréquence des contacts qui influence leur qualité ou l'inverse ?

Les bons contacts entre médiateurs s'expliquent en partie par le partage d'une même réalité de travail au quotidien. Toutefois, de l'avis des médiateurs rencontrés, ces rapports peuvent se compliquer en raison du nombre de professionnels exerçant dans l'institution agréée. D'une part, dans les « petits » services, le faible nombre de collègues peut rendre les contacts plus compliqués lorsqu'il existe une incompatibilité relationnelle entre eux. D'autre part, dans les structures plus importantes, c'est-à-dire regroupant un plus grand nombre de médiateurs, les rapports peuvent eux aussi en pâtir, comme l'explique ce chef de service d'un S.M.D. de C.P.A.S. : « *Ce qui est plus compliqué, c'est en interne. On est un gros service... il n'est pas toujours facile de faire le nécessaire pour que l'ensemble des médiateurs se connaissent, sachent comment chacun travaille. C'est le travail en interne qui est le plus difficile. (...) Une équipe de plus de 30 personnes, ça fonctionne autrement qu'une équipe de 5 personnes. Un gros service, c'est plus difficile. (...) En même temps, le travailleur n'est pas isolé parce qu'il a plein d'autres collègues, mais peut-être qu'il y a moins d'échanges. Oui, les échanges en interne, c'est plus difficile parce qu'il faut davantage structurer, organiser. (...) La solidarité dans l'équipe est plus difficile entre 30 que 5. C'est le plus gros défi pour notre service dans les années à venir, c'est de maintenir une qualité de travail avec une grande équipe en étant attentif à ce volet qualité... avec une quantité de travail qui ne diminue pas, mais qui augmente* ».

2.2. Entre institutions agréées pour la médiation de dettes¹⁹

2.2.1. Des contacts moins fréquents

Sans surprise, les contacts inter-institutions de médiation de dettes sont moins fréquents qu'au sein d'une même institution. 14,8% des répondants exerçant en S.M.D. indiquent n'avoir aucun contact avec des collègues d'autres institutions agréées²⁰.

En considérant les répondants affirmant avoir des contacts avec d'autres institutions agréées, ces derniers ne sont pas très fréquents : plus des trois-quarts ont des contacts moins d'une fois par mois avec des collègues d'autres S.M.D. (76,7%, voir le tableau 9 ci-dessous).

Tableau 9. Fréquence des contacts inter-S.M.D.	
Au moins une fois par semaine	2,3%
Plusieurs fois par mois	21%
Moins d'une fois par mois	76,7%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On ne constate pas de différence significative dans la fréquence de ces contacts en fonction de la région d'exercice, du type de structure dans lequel exerce le répondant, du nombre d'année d'expérience en médiation de dettes ou du type de procédure pratiqué par le médiateur (R.C.D. ou non).

En termes de qualité, ces rapports avec les autres institutions agréées sont variables. Pour 55% des répondants, ces rapports sont bons à très bons (voir le tableau 10 ci-dessous). Ils sont toutefois 43,7% à indiquer des rapports indifférents.

¹⁹ Taux de réponse de 83,6%.

²⁰ Parmi ces répondants, on retrouve principalement des médiateurs wallons et flamands. Ils travaillent majoritairement (85,3%) dans un C.P.A.S. Près de la moitié d'entre eux travaillent à temps plein dans ces institutions (41,8%) et un tiers à mi-temps (38,2%). Ils sont près de la moitié (49,1%) à travailler dans des « petites structures » (2 ETP ou moins). La fréquence de ces contacts n'est pas fonction de l'expérience du répondant en la matière.

Tableau 10. Qualité des rapports inter-S.M.D.	
Bons à très bons	55%
Ni bons, ni mauvais	43,7%
Mauvais à très mauvais	1,3% ²¹
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Alors qu'on ne constatait pas de différence dans la fréquence des contacts entre S.M.D. selon la région, des différences apparaissent très nettement dans la qualité de ces rapports (voir le tableau 11 ci-dessous). Ainsi, les rapports inter-institutions semblent de meilleure qualité en Wallonie, comparativement aux deux autres régions.

Tableau 11. Qualité des rapports inter-S.M.D. selon la région d'exercice			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Bons à très bons	66,6%	47,5%	48,4%
Ni bons, ni mauvais	32,7%	51%	48,4%
Mauvais à très mauvais	0,7%	1,5%	3,2%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Une hypothèse pour expliquer ces différences régionales tient sans doute au mode de financement des institutions agréées et à l'organisation du secteur. En Région wallonne, les institutions reçoivent une subvention annuelle sur base de critères définis²². Les S.M.D. wallons sont donc parfois amenés à se rencontrer au cours de réunions avec leur pouvoir subsidiant. En outre, en termes d'organisation du secteur, il existe des centres de référence dont l'une des missions est de « prendre en charge l'organisation d'une plate-forme de concertation locale réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement²³ », d'organiser (en collaboration avec l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement) des tables-rondes décentralisées ainsi que des réunions d'intervision et des groupes de travail avec les médiateurs de dettes. De par ces spécificités, outre lors de formations (de base ou continuées), les médiateurs de Région wallonne ont peut-être davantage de possibilités de se rencontrer ou d'échanger, permettant sans doute d'améliorer la qualité des relations.

On ne constate, par contre, pas de différence significative dans la qualité de ces rapports inter-S.M.D. selon l'ancienneté du répondant ou le type d'institution dans lequel il exerce. Toutefois, à nouveau, on constate une corrélation positive entre la fréquence des contacts inter-S.M.D. et la qualité de ceux-ci. Le sens de la relation n'est, par contre, pas déterminé : est-ce la qualité des rapports qui influence sa fréquence ou l'inverse ?

En termes d'échanges de pratiques, les médiateurs d'institutions agréées semblent satisfaits des opportunités qui leur sont offertes. 81,5% d'entre eux indiquent avoir l'opportunité d'échanger sur leurs pratiques de médiation avec d'autres médiateurs de dettes²⁴. Parmi ceux qui n'en ont pas l'opportunité, la grande majorité (87,2%) ne les juge pas utiles.

2.2.2. Une critique des conditions de travail des médiateurs exerçant en C.P.A.S.

Quelle que soit la région considérée, les conditions de travail des médiateurs de dettes exerçant en C.P.A.S. sont régulièrement critiquées. Ainsi, en cours d'entretien, pour ainsi dire tous les médiateurs n'exerçant pas en C.P.A.S. ont fait part de leurs impressions négatives de ces conditions de travail. Ils les décrivent comme assez contraignantes, faisant état de quotas de dossiers à traiter, d'impositions d'un nombre de rendez-vous par jour, de procédures rigides, etc. D'après ce médiateur exerçant en

²¹ La majorité des répondants indiquant de « mauvais » contacts avec les autres S.M.D. exercent en Région flamande, principalement en C.P.A.S. ou en C.A.W. et bénéficient d'un contrat en C.D.I.

²² Article 145, alinéa 4 du Code wallon de l'action sociale et de la santé.

²³ Article 128 du Code wallon de l'action sociale et de la santé.

²⁴ 85,1% de taux de réponse.

A.S.B.L., « dans certaines institutions [C.P.A.S.], on doit faire du chiffre, mais ici, on nous laisse le temps de travailler dans les dossiers et de le faire correctement. C'est agréable. Quand on entend que dans les C.P.A.S., ils sont complètement débordés, ça ne doit pas être agréable de devoir travailler à la chaîne ».

L'autonomie des médiateurs des C.P.A.S. est donc mise en doute par les médiateurs exerçant dans d'autres institutions agréées, comme le confie ce médiateur exerçant en A.S.B.L. : « Je n'aimerais vraiment pas travailler en C.P.A.S. car ils ont d'autres contraintes. Je crois que tous les courriers doivent être signés par le directeur et le président. Avant de soumettre une proposition de plan, elle doit être soumise à un comité, etc. ».

D'après l'enquête réalisée, ces impressions quant à de moins bonnes conditions de travail en C.P.A.S. ne semblent pas totalement fondées. Bien que certains médiateurs de C.P.A.S. nous aient fait part d'une certaine rigidité dans les procédures internes (signature des courriers par la hiérarchie, ouverture des dossiers actée par le Conseil de l'action sociale, etc.), d'un certain rythme de travail imposé (fixation de rendez-vous toutes les demies heures) et, dans une très faible mesure, de pressions quant au nombre de dossiers à traiter par le service, ils exercent leur autonomie en trouvant des stratégies diverses pour « assouplir » ces rigidités : maximaliser la correspondance via des mails qui ne doivent pas être signés par le président du C.P.A.S., étendre les plages de rendez-vous à une heure, etc. En outre, d'après nos analyses, les médiateurs exerçant en C.P.A.S. n'expriment pas un niveau de stress supérieur, comparativement à ceux exerçant dans d'autres types de structure.

2.3. Entre confrères avocats-médiateurs²⁵

2.3.1. Des avocats-médiateurs isolés ?

Les avocats-médiateurs ont régulièrement des contacts avec des confrères médiateurs de dettes. On constate toutefois que certains d'entre eux sont isolés : 10,1% disent n'avoir aucun contact avec des confrères médiateurs (en-dehors de leur cabinet)²⁶. Cet isolement est principalement perceptible en Wallonie, à l'inverse de la Région de Bruxelles-Capitale (voir le tableau 12 ci-dessous).

Tableau 12. Proportion des avocats-médiateurs de dettes indiquant ne jamais avoir de contacts avec des avocats ou juristes pratiquant la médiation de dettes (hors de leur cabinet) selon la région d'exercice	
Région wallonne	18,5%
Région flamande	6,7%
Région Bruxelles-Capitale	0%

Source : Enquête O.C.E.

Si l'on s'intéresse aux avocats ayant des contacts avec des confrères médiateurs exerçant en-dehors de leur cabinet, ces contacts sont variables (voir le tableau 13 ci-dessous). Pour 17,6% des répondants, ils ont lieu au moins une fois par semaine alors que pour 40,8% d'entre eux, ils se produisent moins d'une fois par mois.

Tableau 13. Fréquence des contacts des avocats-médiateurs répondant avec des avocats ou juristes pratiquant la médiation de dettes (hors de leur cabinet)	
Au moins une fois par semaine	40,8%
Plusieurs fois par mois	41,5%
Moins d'une fois par mois	17,6%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

²⁵ Taux de réponse de 84,9%.

²⁶ Les avocats-médiateurs n'ayant aucun contact avec des confrères médiateurs (en-dehors de leur cabinet) exercent principalement en Wallonie (pour 62,5% d'entre eux), ont plus de 10 ans d'expérience dans la pratique de la médiation de dettes (pour 64,3% d'entre eux) et traitent plus de 25 dossiers (pour la moitié d'entre eux).

On constate une corrélation positive entre la fréquence de ces contacts et le nombre de dossiers de médiation de dettes traités par ces répondants : plus un avocat traite de dossiers de médiation dettes, plus les contacts avec des confrères médiateurs en-dehors de leur cabinet sont fréquents. On ne constate par contre pas de différence significative dans la fréquence de ces contacts en fonction de la région d'exercice ou du nombre d'années d'expérience du médiateur.

Les rapports entre confrères-médiateurs sont majoritairement bons à très bons (78,6%). 21,4% de répondants indiquent des rapports indifférents. Aucun répondant ne fait état de « mauvais rapports » avec des confrères médiateurs (voir le tableau 14 ci-dessous). On ne constate pas de différence significative de la qualité de ces relations selon la région d'exercice, mais bien selon l'importance que représente la médiation de dettes dans l'activité du cabinet : plus un cabinet traite de dossiers de médiation de dettes, plus le répondant qualifie positivement ses rapports avec les confrères médiateurs de dettes (réponse « bons à très bons »).

Tableau 14. Qualité des rapports des avocats-médiateurs avec des avocats ou juristes pratiquant la médiation de dettes (hors de leur cabinet)	
Bons à très bons	78,6%
Ni bons, ni mauvais	21,4%
Mauvais à très mauvais	0%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Ici encore, il existe une corrélation positive entre la fréquence des contacts et la qualité des rapports, sans que le sens de celle-ci ne puisse être déterminé.

En termes d'échanges de pratiques, les avocats semblent satisfaits des opportunités qui leur sont offertes. 96,1% des avocats-médiateurs répondant indiquent avoir l'opportunité d'échanger sur leurs pratiques de médiation avec d'autres médiateurs de dettes²⁷. Parmi ceux qui n'en ont pas l'opportunité, une large majorité (83,3%) ne les juge pas utiles.

2.3.2. Pas d'unanimité concernant les pratiques des avocats-médiateurs

Bien que les contacts entre confrères médiateurs soient principalement bons, certains avocats n'hésitent pas à mettre en doute les compétences et la rigueur de quelques confrères dans le traitement des dossiers de médiation de dettes. L'attrait financier ainsi qu'une certaine routine conduiraient quelques médiateurs à ne pas apporter toute l'attention nécessaire à ces dossiers. Certains avocats se désolidarisent du manque de rigueur et de professionnalisme de 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).

Les critiques entre confrères portent principalement sur la conception du budget, sur la disponibilité du médiateur ainsi que sur l'écoute du médié : « *Certains confrères-médiateurs devraient apprendre à être humain car ça pose un problème sur le plan relationnel et sur le plan gestionnaire. (...) Si vous acceptez un job, que ce soit un dossier payant ou pro deo, vous devez vous en occuper de la même manière. En acceptant un dossier, le professionnel doit savoir s'il est à même de le gérer et de le traiter correctement. (...) Ici [dans mon cabinet], je ne vais pas envoyer un avocat en audience s'il n'a jamais vu la personne. Pour les dossiers communs, on reçoit la personne à deux avec l'avocat qui traite. Il faut respecter les gens, c'est important, ça doit aller dans les deux sens. (...) Je ne comprends pas ces avocats qui prennent des R.C.D. et qui ne les traitent pas. Je ne dis pas qu'il faut recevoir les gens tous les jours ou les avoir tous les jours au téléphone, mais il faut une structure de gestion. Il y a des avocats-médiateurs qu'on ne sait jamais toucher au téléphone ou avec lesquels on ne sait jamais avoir de rendez-vous. Ça me dépasse complètement.* ».

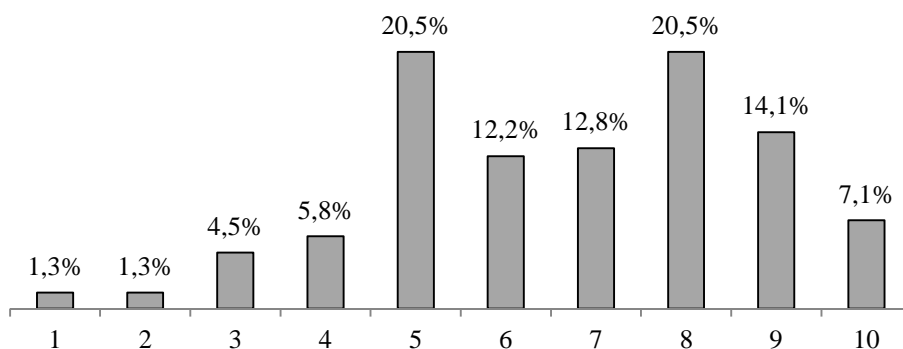
²⁷ 83,3% de taux de réponse.

D'autres critiques portent sur une rigidité trop importante de confrères à l'égard de médiateurs vivant des situations complexes : « *Il y a des médiateurs qui, de par leur statut, lâchent des frustrations. Il y a des médiateurs en quête d'identité qui ont des comportements autoritaires inadmissibles* »

2.3.3. Une incompréhension entre avocats-médiateurs et les avocats non-médiateurs ?

Alors que les contacts entre avocats-médiateurs de dettes semblent généralement bons, cela n'est pas le cas avec les avocats ne pratiquant pas cette matière. Lorsqu'ils sont interrogés sur leur sentiment de reconnaissance professionnelle par des confrères non médiateurs, les réponses sont mitigées (moyenne de 6,6/10), comme l'illustre le graphique 2 ci-dessous.

Graphique 2. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point vous sentez-vous reconnu professionnellement par vos confrères n'exerçant pas la médiation de dettes? (1= aucune reconnaissance et 10 = reconnaissance totale)



Source : Enquête O.C.E.

Ce sentiment s'explique principalement par un manque de considération à l'égard de la matière de la médiation de dettes par certains avocats qui ne la pratiquent pas, comme le confie cet avocat-médiateur : « *Certains avocats disent que ce n'est pas du droit, que ce n'est pas noble* ». Une certaine incompréhension pourrait naître entre eux en raison d'une méconnaissance de la matière par les non-médiateurs ainsi que de préjugés quant à celle-ci.

2.4. Entre médiateurs de profils différents (avocats versus institutions agréées)

L'activité de médiation de dettes est exercée par des professionnels aux profils différents, principalement par des juristes, des avocats et des travailleurs sociaux. Alors que la médiation de dettes propose à deux profils de professionnels distincts (l'un provenant du secteur social, l'autre du droit) qui n'ont pas l'habitude de se côtoyer et qui ont parfois des aprioris l'un par rapport à l'autre, d'exercer la même activité ou de l'exercer de manière complémentaire, notre analyse s'interroge sur les contacts entre ces deux types de professionnels: les échanges sont-ils nombreux entre avocats et travailleurs sociaux ? Quelles perceptions ont-ils les uns des autres ?

Les analyses portant sur les relations interprofessionnelles, notamment entre acteurs aux formations et aux profils différents, soulignent que l'« une des premières façons de s'identifier, c'est de s'opposer à d'autres groupes : eux et nous. (...) Dénigrer l'autre est une façon de valoriser ses propres qualités réelles ou supposées. Mais cela a aussi un coût quand la critique détruit la solidarité, touche l'estime de soi, affaiblit les coopérations »²⁸. Les résultats de nos enquêtes les confirment.

²⁸ Lorient M., 2011, « Sens et reconnaissance dans le travail », in Karakioulafis C., *Traité de sociologie du travail*, AIONIKOS, p. 43-67.

2.4.1. Les travailleurs sociaux vis-à-vis des avocats/juristes hors de leur institution²⁹

a) Des contacts à fréquence variable et relativement indifférents

Plus d'un cinquième des membres du personnel des institutions agréées n'a pas de contact avec des avocats/juristes-médiateurs de dettes (21%)³⁰. Parmi ceux qui déclarent des contacts, la fréquence est variable (voir le tableau 15 ci-dessous). Pour la moitié des répondants, ces contacts ont lieu moins d'une fois par mois, alors qu'ils sont 7,1% à déclarer des contacts hebdomadaires.

Tableau 15. Fréquence des contacts des membres du personnel des institutions agréées avec des avocats/juristes-médiateurs de dettes (hors de leur institution)	
Au moins une fois par semaine	7,1%
Plusieurs fois par mois	43,4%
Moins d'une fois par mois	49,5%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On constate des différences significatives dans la fréquence de ces contacts selon la région d'exercice (voir le tableau 16 ci-dessous) : en Région wallonne, les contacts sont les moins fréquents, contrairement à la Flandre³¹.

Tableau 16. Fréquence des contacts des membres du personnel des institutions agréées avec des avocats/juristes-médiateurs de dettes (hors de leur institution) selon la région d'exercice			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Au moins une fois par semaine	3,4%	10,1%	0%
Plusieurs fois par mois	30,8%	50,5%	43,3%
Moins d'une fois par mois	65,8%	39,4%	56,7%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Il existe également une corrélation négative entre le nombre d'années d'expérience du répondant et la fréquence des contacts avec un juriste/avocat : plus le médiateur est expérimenté, moins ces contacts sont fréquents. Ce résultat peut s'expliquer par le fait que, plus un médiateur a d'expérience, plus il maîtrise la matière et a confiance en lui. Il lui serait donc moins nécessaire de recourir à des professionnels du droit que d'autres. Ceci démontre sans doute que les dossiers de ces médiateurs ne sont pas visés par un juriste ou un avocat, ce qui est pourtant une condition imposée en Région wallonne³².

En outre, alors que l'on aurait pu supposer des contacts plus fréquents entre les avocats et les médiateurs d'institutions agréées exerçant le R.C.D., ce n'est pas le cas : il n'existe pas de différence significative dans la fréquence de ces contacts selon que le répondant pratique ou non le R.C.D.

En termes de qualité, ces contacts sont relativement indifférents pour 61% des répondants. Un tiers des répondants les qualifient de bons à très bons (voir le tableau 17 ci-dessous).

²⁹ Taux de réponse de 84,9%.

³⁰ Les médiateurs d'institutions agréées n'indiquant aucun contact avec des avocats/juristes médiateurs (en dehors de leur institution) exercent principalement en Région wallonne (pour 2/3 d'entre eux), en C.P.A.S. (pour 83,7% d'entre eux) et sont un tiers à pratiquer le R.C.D.

³¹ Les différences concernant la Région de Bruxelles-Capitale ne se sont pas révélées statistiquement significatives.

³² 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).

Tableau 17. Qualité des rapports des membres du personnel des institutions agréées avec des avocats/juristes-médiateurs de dettes (hors de leur institution)	
Bons à très bons	34,4%
Ni bons, ni mauvais	61,6%
Mauvais à très mauvais	4%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On ne constate pas de différence significative de la qualité de ces rapports selon la région d'exercice, le type d'institution agréée dans lequel le répondant exerce, le nombre de dossiers traités, le nombre d'années d'expérience ou le type de médiation pratiqué (R.C.D. ou non) par le répondant.

Une fois de plus, par contre, il existe une corrélation positive entre la fréquence des contacts et la qualité de ceux-ci.

b) Des critiques à cinq niveaux

L'avis des médiateurs d'institutions agréées concernant les avocats exerçant la médiation de dettes est mitigé. De manière générale, l'avis est plutôt positif, mais la nuance est de mise : « *Il y en a des bons et des moins bons* ».

Les critiques des médiateurs d'institutions agréées concernant les avocats-médiateurs sont au nombre de cinq. Elles portent sur (1) la disponibilité de certains avocats-médiateurs, (2) l'élaboration du budget, (3) les paiements, (4) l'intérêt exclusif porté aux questions juridiques et aux questions de procédure et (5) la méconnaissance de leurs dossiers.

- (1) Les médiateurs d'institutions agréées disent être plus disponibles pour les médiés que les avocats-médiateurs. Par disponibilité, ils entendent « *prendre du temps avec la personne* », que cela implique la prise de plusieurs rendez-vous ou des rendez-vous de longue durée. A leurs yeux, certains avocats ne prennent pas toujours ce temps.

Ce constat est tout de même relativisé par d'autres médiateurs d'institutions agréées : « *Cela dépend. Il y en a [des avocats-médiateurs] qui sont très humains et d'autres sont connus pour ne pas prendre de temps et ne pas écouter. C'est pour cette disponibilité que j'aimerais que davantage d'institutions agréées fassent de la médiation judiciaire* ».

Cet argument est réfuté par les avocats qui se disent, à l'inverse, plus disponibles que les médiateurs de S.M.D. : « *Les avocats ont une disponibilité totale et sans interruption, ce qu'un C.P.A.S. ne peut pas avoir. Il n'y a pas de continuité dans les dossiers entre assistants sociaux de C.P.A.S., notamment en période de vacances. Dans mon cabinet, mon collaborateur ne peut pas partir en vacances en même temps que moi et il connaît tous les dossiers. (...) En outre, un C.P.A.S. ne reçoit pas les personnes en-dehors de 8h-16h. Moi, je reçois les personnes en soirée, tôt le matin et parfois le week-end* ».

- (2) Une autre critique émise a trait aux budgets établis par les avocats-médiateurs dans le cadre du R.C.D. Les travailleurs sociaux font notamment part de retours négatifs de médiés 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 rencontrant 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 des avocats conduisant des ménages à ne pas disposer de suffisamment de revenus pour vivre décemment : « *Il*

y a parfois des problèmes avec des budgets faits par des avocats pour le R.C.D. Déjà, quand on voit que, dans le budget, ce sont uniquement des chiffres ronds, on se pose des questions... Conséquence : la personne est en négatif de 300 euros par mois. Ça se passe déjà mal au niveau relationnel. On est obligé de prendre un avocat pro deo pour représenter la personne. Ça arrive souvent. On doit souvent revoir le budget des avocats. Les personnes ont des difficultés à faire un budget et il y a des avocats qui reproduisent cela. Ou alors la personne n'a pas fait attention quand elle a élaboré le budget et, puis, elle ne sait pas vivre ».

Cette critique émane tant de travailleurs sociaux que de juristes travaillant dans une institution agréée, il ne s'agit donc pas d'une question de formation : *« Il faut être à la pointe au niveau du budget et tout ce qui va autour du budget. Et je pense que je suis très critique par rapport à certains médiateurs avocats ; ils ont des leçons à tirer. Remplir une grille ne suffit pas, il faut savoir qui a droit au tarif social, par exemple »*, souligne une juriste de S.M.D.

- (3) Une troisième critique émise tient aux paiements effectués par les médiateurs avocats dans le cadre du R.C.D. Les médiateurs d'institutions agréées évoquent des délais parfois importants dans le versement du pécule de médiation au médié : *« Les médiés font de nouvelles dettes, mais la raison pour laquelle ils font de nouvelles dettes, souvent, ce n'est pas un problème de gestion. C'est juste que le médiateur ne verse pas deux fois le pécule à la même date, qu'il ne verse pas deux fois le même montant, qu'il part en vacances et qu'il oublie de payer ses médiés, qu'il ne s'est pas mis d'accord avec eux quand une facture de régularisation arrive sur qui la prend en charge sachant qu'il ne leur donne pas plus sur le mois pour pouvoir assumer cette facture qui n'est pas nécessairement prévue au budget. »*.

Ces deux dernières critiques soulignent l'importance qu'accordent certains médiateurs aux dires des médiés. Certains prennent du recul par rapport à ce discours, d'autres pas et renforcent ainsi les aprioris existants.

- (4) La critique porte également sur « la fibre sociale » des uns et des autres. D'après les médiateurs d'institutions agréées, celle-ci ferait défaut à certains avocats : *« Les avocats n'ont pas la fibre sociale et les gens se plaignent régulièrement. C'est régulier, c'est un souci »*. Ce qui est mis en doute est la capacité ou le souhait de l'avocat-médiateur de dettes de prendre en considération la globalité de la situation, sans se centrer uniquement sur l'endettement. Selon eux, la « *composante sociale de la médiation de dettes* » désintéresserait une partie des avocats-médiateurs : *« Un professionnel du droit ne va pas forcément se poser la question du social. Il renvoie vers le C.P.A.S., il ne va pas aller chercher plus loin. (...) Nous [les travailleurs sociaux], c'est le côté empathique, essayer de comprendre la personne, pourquoi elle en est arrivée là. Un avocat, c'est procédurier. C'est une technique. Nous, il y a une recherche de pourquoi la personne en est arrivée là, comment s'en sortir... Il y a souvent autre chose que l'aspect relatif aux dettes. Un avocat ne va peut-être pas aller chercher »*.

Certains avocats ne s'en cachent d'ailleurs pas : *« Je n'essaie pas d'aider ces personnes car ce n'est pas notre tâche »*. Ces derniers disent n'avoir ni le temps, ni la formation pour le faire. Les médiateurs d'institutions agréées appellent notamment à ce que les avocats soient contraints de suivre une formation similaire à celle à laquelle ils doivent eux-mêmes prendre part, intégrant les aspects relationnels et sociaux de la médiation de dettes³³.

- (5) Dans une moindre mesure, certains médiateurs d'institutions agréées pointent la méconnaissance de leurs dossiers par certains avocats : *« Les avocats font peut-être moins attention à certains détails. Des fois, j'ai l'impression qu'ils ne connaissent même pas le dossier et que la secrétaire le connaît mieux »*.

³³ Le Code judiciaire le prévoit, s'agissant des avocats qui souhaitent être désignés comme médiateur de dettes dans le cadre d'une procédure de règlement collectif de dettes. Ceux-ci doivent à cet effet être agréés et, dès lors, suivre une formation qui devra intégrer ces aspects. Un arrêté royal doit encore être pris et, le cas échéant, les législations et réglementations communautaires et régionales intégreront cet aspect.

Ces critiques peuvent être envisagées comme une manière, pour les médiateurs non-avocats, de se positionner dans le secteur et de mettre en exergue les qualités inhérentes à leur formation (empathie, ancrage social, disponibilité, confection de budgets réalistes, etc.). Il est intéressant de constater que ces éléments mis en évidence par les professionnels des institutions agréées pour se distinguer de « mauvaises pratiques » sont les mêmes qu'utilisent les avocats pour critiquer certaines « mauvaises pratiques » de S.M.D. Nous y reviendrons.

Bien que ces différentes critiques émanent de plusieurs médiateurs d'institutions agréées, rappelons une fois de plus que la nuance est de mise car, de l'avis de tous, il s'agit davantage d'une question de personne et de personnalité que d'une question de formation ou de profession dans son ensemble. Comme le souligne cette travailleuse sociale : « *Il y a des avocats très sociaux, très compréhensifs, mais d'autres sont très procéduriers* ».

c) Un complexe du travailleur social ?

Les entretiens réalisés avec les médiateurs d'institutions agréées des trois régions du pays font état d'un certain complexe du travailleur social à l'égard des professionnels du droit. On constate un certain malaise vis-à-vis d'une profession parfois qualifiée de prestigieuse, ou à tout le moins renommée. Certains travailleurs sociaux évoquent notamment leurs craintes, lorsqu'ils ont commencé à pratiquer le R.C.D., d'être confrontés à ces professionnels notamment en raison de leurs différences de formation : « *Ce sont tous des licenciés [niveau Master], ils ont tous fait l'université... ils ont des notions au niveau du droit que je n'ai pas. Quand on va en réunion, on a parfois peur de ne pas suivre, de ne pas tout comprendre. Parfois, on a un peu peur. Je pense que les juristes sont accessibles, mais ils ont leur jargon. Au début, c'était impressionnant, mais maintenant, je me sens à l'aise. J'aime y aller, je n'ai plus peur d'y aller alors qu'au début, j'avais peur de ne pas comprendre un élément important* ».

Outre ce complexe, certains travailleurs sociaux ne se sentent pas appréciés des avocats-médiateurs. Ils ressentent un manque de reconnaissance et de considération de la part de certains avocats : « *La relation avec les médiateurs – avocats, ça ne va pas du tout. Ici dans notre arrondissement, ils n'ont aucune considération pour les travailleurs sociaux et les S.M.D. des C.P.A.S. Ils ne nous aiment pas. (...) Il y a vraiment une absence de considération envers les travailleurs sociaux, et les S.M.D. en général. (...) Il y a quelques exceptions, mais la majorité n'est pas favorable.* ».

Cette forme de complexe (et peut-être d'apriori) conduirait d'autant plus les travailleurs sociaux à distinguer leurs « bonnes pratiques » par rapport aux pratiques des juristes/avocats.

D'autres n'éprouvent pas du tout ce complexe et ce sentiment de dépréciation. Tout dépend de l'arrondissement judiciaire et de la personnalité du médiateur non-avocat, comme l'évoque ce travailleur social : « *J'ai autant de contact avec des travailleurs sociaux médiateurs que des avocats médiateurs à qui je peux poser des questions parce qu'ils sont quand même licenciés en droit et, à la limite, ils ont plus de compétences que nous. (...) On a vraiment un bon groupe de médiateurs dans notre arrondissement, on s'entend bien. Ils ne font pas de différence parce qu'on est travailleur social* ».

Ce résultat souligne donc l'importance d'un travail sur la confiance lors des formations des non-juristes à la procédure en R.C.D. et l'importance de démystifier le monde judiciaire, ainsi que l'acquisition de compétences pour être à même de se comprendre ou, à tout le moins, d'atténuer un éventuel complexe.

d) Et avec les avocats non médiateurs ?

Quelles que soient les critiques émises à l'égard des avocats-médiateurs, les médiateurs d'institutions agréées soulignent la meilleure qualité de leurs contacts avec des avocats qui connaissent la matière, comparativement à ceux qui ne la connaissent pas : « *Un avocat qui fait de la médiation, il sait tout de*

suite de quoi on parle et il est beaucoup plus professionnel ». Même son de cloche de la part d'un autre travailleur social, désigné médiateur judiciaire : « *Je remarque que les avocats qui n'ont pas d'expérience en médiation de dettes, en R.C.D., ils ne sont pas rompus aux choses de la médiation. Ils n'abordent pas bien les choses. Les avocats qui ne font pas de la médiation, ils sont moins professionnels là-dedans.* ».

2.4.2. Les avocats-médiateurs vis-à-vis des travailleurs sociaux d'institutions agréées

a) Des contacts à fréquence variable, mais globalement bons

Les avocats-médiateurs de dettes sont, quant à eux, 12% à déclarer n'avoir jamais de contact avec des travailleurs sociaux de S.M.D. Il s'agit d'avocats exerçant sans convention avec un S.M.D.³⁴.

Parmi les avocats ayant des contacts avec ces professionnels, ceux-ci ont lieu à des fréquences très variables (voir le tableau 18 ci-dessous) : un tiers des avocats répondant déclarent des contacts hebdomadaires, un autre tiers des contacts mensuels et le dernier tiers moins d'une fois par mois.

Tableau 18. Fréquence des contacts des avocats-médiateurs avec les travailleurs sociaux des institutions agréées pour la médiation de dettes	
Au moins une fois par semaine	35,2%
Plusieurs fois par mois	32,4%
Moins d'une fois par mois	32,4%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

La fréquence des contacts des avocats-médiateurs avec les travailleurs sociaux de S.M.D. est fonction de la région : ils sont plus fréquents en Flandre qu'en Région wallonne³⁵, ce qui est similaire à la situation décrite par les travailleurs d'institutions agréées. Elle est également fonction du nombre de dossiers de médiation de dettes traités par l'avocat-médiateur : plus un avocat traite de dossiers de médiation de dettes, plus il a des contacts fréquents avec des médiateurs d'institutions agréées.

Cette fréquence est également fonction du cadre d'exercice de l'avocat-médiateur de dettes. Les avocats-médiateurs pratiquant uniquement cette matière dans le cadre d'une convention avec un S.M.D. ou ayant une pratique « mixte » (c'est-à-dire ayant à la fois une convention avec un S.M.D. et exerçant à la fois la médiation de dettes en-dehors de toute convention) ont des contacts plus fréquents avec les travailleurs sociaux de S.M.D. Il n'existe par contre pas de lien entre le nombre d'années d'expérience en médiation de dettes de l'avocat et la fréquence de ses contacts avec les S.M.D.

La qualité des contacts des avocats avec les médiateurs de S.M.D. est globalement bonne (voir le tableau 19 ci-dessous). Près des trois-quarts des répondants indiquent avoir de bons à très bons contacts avec les travailleurs sociaux des institutions agréées.

Tableau 19. Qualité des contacts des avocats-médiateurs avec les travailleurs sociaux des institutions agréées pour la médiation de dettes	
Bons à très bons	72,1%
Ni bons, ni mauvais	27,1%
Mauvais à très mauvais	0,7%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

³⁴ Les avocats-médiateurs de dettes déclarant n'avoir jamais de contact avec des travailleurs sociaux de S.M.D. exercent principalement en Région flamande (62,3% d'entre eux) et, dans une moindre mesure, en Wallonie (31,6%) et pratiquent la médiation depuis plus de 10 ans (66,7% d'entre eux).

³⁵ Les analyses de corrélation concernant la Région de Bruxelles-Capitale ne se sont pas révélées significatives.

La qualité des contacts entre ces deux types de professionnels ne diffère pas significativement selon la région d'exercice de l'avocat-médiateur ou selon le nombre d'années d'expérience dans la matière. Il existe, par contre, une corrélation positive entre le nombre de dossiers de médiation de dettes traités par l'avocat et la qualité de ses rapports : plus un avocat traite de dossiers de médiation de dettes, plus il a de bons contacts avec les travailleurs sociaux des institutions agréées.

En outre, une fois encore, une corrélation positive existe entre la fréquence et la qualité des contacts entre ces professionnels, sans que le sens de celle-ci ne puisse être défini.

b) Deux principales critiques

Alors que certains médiateurs d'institutions agréées pointaient des difficultés relationnelles avec quelques avocats, certains avocats semblent également insatisfaits de leurs rapports avec quelques médiateurs non-avocats, malgré que 72,1% des avocats répondant indiquent de bons à très bons rapports avec les travailleurs sociaux de S.M.D.

Deux types de critique sont émis : d'une part, une disponibilité limitée et, d'autre part, une approche « trop sociale » de la médiation de dettes (principalement de la procédure en règlement collectif de dettes). Il s'agit donc des mêmes types de critiques (disponibilité et type d'approche) que celles émises par le personnel des institutions agréées à l'égard des avocats.

Premièrement, certains avocats-médiateurs font valoir une plus grande disponibilité à l'égard des médiés, leurs plages horaires étant plus larges. A cela, les médiateurs d'institutions agréées répliquent que leurs plages horaires sont certainement moins larges, mais qu'ils sont presque toujours joignables, facilement accessibles et qu'ils consacrent davantage de temps aux médiés que les avocats.

Deuxièmement, certains avocats pointent une « *fibres trop sociale* » des médiateurs d'institutions agréées : « *Les assistants sociaux, quand ils sont médiateurs de dettes, je trouve qu'ils doivent sortir du rôle d'assistant social et être médiateur entre les deux parties. Mais ça, souvent, ils l'oublie* ». Certains avocats évoquent un manque d'objectivité des institutions agréées, les voyant davantage comme des « *défenseurs des intérêts du médié* » que comme un acteur neutre.

Ils critiquent également un manque de rigueur dans la confection du budget des autres médiateurs de dettes d'institutions agréées. Ils évoquent des budgets « *trop larges* » laissant parfois trop de place à des dépenses qui, à leurs yeux, ne sont pas essentielles.

Ces différentes critiques peuvent être le reflet d'un manque de connaissance des missions de chacun. En effet, la position du travailleur social-médiateur de dettes diffère suivant le cadre dans lequel il travaille : dans le cadre de la médiation non judiciaire, le médiateur est effectivement le « conseiller » (objectif) de la personne concernée ; dans le cadre de la médiation judiciaire, il en est tout autrement puisque le Code judiciaire exige de lui qu'en tant que mandataire de justice, il demeure indépendant et impartial à l'égard de toutes les parties.

Quelles que soient les critiques émises, la majorité des avocats médiateurs évoque la rareté des collaborations entre avocats et travailleurs sociaux, notamment dans le cadre de la guidance/gestion budgétaire alors que certains reconnaissent une insuffisance de connaissances et de compétences sociales ne leur permettant pas toujours d'aider, à tous les niveaux, les ménages qui les consultent.

2.4.3. Le monopole du R.C.D. comme enjeu³⁶ ?

Au vu de ces résultats, il semble que, dans le secteur, se développe une certaine méfiance à l'égard des 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 social, à établir des budgets réalistes pour certains types de ménage. A l'inverse, certains avocats s'interrogent 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, tout comme certains travailleurs sociaux le sont. 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* ». Même son de cloche du côté des travailleurs sociaux d'institutions agréées : « *Les avocats, en général, ça va. Ça dépend. Avec certains, ça se passe sans problème. C'est individuel.* »

Ce résultat soulève la question de la diversité des pratiques mises en place par les médiateurs. Ce qui pose problème, 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 entraînant le risque de création de dettes post-R.C.D.,...)* ».

Derrière ces discours, ce qui semble en jeu, c'est la valorisation de ses propres pratiques professionnelles par rapport à celles d'autres acteurs. Il s'agit en quelque sorte de proposer un discours de légitimation de son activité et de son statut. Partant de là, le débat concernant la désignation de non-juristes comme médiateurs judiciaires dans le cadre du R.C.D. est éclairant. Chacun tente de justifier sa qualification et ses compétences pour tenir ce rôle, certains allant jusqu'à dévaloriser d'autres professionnels en vue, sans doute, de défendre l'idée d'un monopole de ce statut de mandataire de justice par les avocats.

Bien qu'il s'agisse d'une tendance lourde, le discours des médiateurs est tout de même plus nuancé qu'il n'y paraît de prime abord. D'une part, parce que certains avocats sont opposés à ce monopole et, d'autre part, parce que certains travailleurs sociaux sont frileux à l'idée de tenir seuls ce rôle de médiateur judiciaire.

L'avis des avocats sur l'opportunité de désigner un non-juriste comme médiateur judiciaire est partagé. Certains n'y sont pas opposés : « *Pourquoi [ne pas permettre aux travailleurs sociaux de faire du R.C.D.]? Parce qu'on va devant le tribunal? Qu'est-ce que ça change? Ça reste un plan budgétaire.* ». Le fait que « *les assistants sociaux ont une vision plus pratique de la médiation de dettes* » peut d'ailleurs, à leurs yeux, être un atout.

A l'inverse, d'autres avocats y sont fermement opposés. Leurs arguments sont de trois ordres. Premièrement, ils doutent notamment de la suffisance des connaissances juridiques pour exercer ce mandat. Deuxièmement, ils soulèvent la question des conflits d'intérêt lorsque le C.P.A.S. notamment est créancier dans un dossier. Troisièmement, ils évoquent un « *côté trop social* » des médiateurs d'institutions agréées : « *Il y a une différence de point de vue entre les interlocuteurs sociaux et les avocats : les avocats ont le bon bout, ils sont plus proches de la loi. Un C.P.A.S. va envisager la remise de dettes et puis on verra. Il y a un aspect plus social qui prend le dessus.* ».

Certains avocats-médiateurs vont même jusqu'à argumenter que seuls les juristes-avocats sont à même d'exercer cette matière, excluant de fait les autres juristes. D'une part, les notaires et les huissiers :

³⁶ Les magistrats désignent principalement comme médiateur judiciaire soit un avocat, soit une institution agréée pour la médiation de dettes. Ils ne désignent donc pas, par exemple, un travailleur social particulier au sein du service, mais bien le service qui emploie à la fois des travailleurs sociaux et des juristes ou fait appel à des juristes indépendants, avocats ou non. Toutefois, dans les faits, la gestion du dossier de R.C.D. est confiée, au sein des institutions agréées, à un travailleur social, à un juriste ou au binôme juriste/travailleur social. Ce qui est discuté dans cette section est donc bien la gestion de la procédure en R.C.D. par un travailleur social d'une institution agréée et non la désignation de l'institution en tant que telle.

« *L'avocat est le mieux placé pour le R.C.D. Les huissiers, non, parce qu'ils ont déjà tellement de récupération de créances. Les notaires ? Le R.C.D. ne correspond pas du tout à leur mode de fonctionnement* ». Et d'autre part, les juristes des institutions agréées : « *Le médiateur doit avoir une habitude du tribunal et comprendre le rôle de mandataire de justice. Je ne pense pas qu'un juriste engagé par un C.P.A.S. convienne réellement pour cela. Il faut être juriste et avocat.* ».

Leur argumentation est principalement basée sur le rejet d'un « *mélange des genres* ». Ils attribuent à chacun un rôle, une sphère dans laquelle évoluer et de laquelle il ne s'agit pas de sortir. Ainsi, un avocat reste un avocat et ne doit pas sortir de ses compétences.

Il s'agit d'une vision assez restrictive et conservatrice des rôles et des métiers, le personnel des institutions agréées devenant en quelque sorte un « *appui logistique de l'avocat* ». Cet argumentaire met toutefois en avant les compétences que les travailleurs sociaux ont à offrir à la médiation judiciaire, sans leur permettre d'être au premier rang : « *Les C.P.A.S. devraient rester dans leur rôle premier, un rôle social et d'aider les personnes en guidance budgétaire. Que le potentiel des travailleurs sociaux qui sont affectés à faire du R.C.D. fasse de la guidance. (...) Les assistants sociaux ont un vrai travail à offrir dans le cadre du R.C.D., mais un travail social et d'aide à la gestion des budgets, à restructurer les personnes, par des formations à la tenue du budget. Et il faut séparer les deux pour que le médiateur reste en-dehors de la vie intime des personnes, notamment du panier de la ménagère.* ».

Il s'agit d'une vision très particulière du rôle du médiateur qui est loin de faire l'unanimité. Cette vision réduit le rôle du médiateur à celui d'un curateur, comme dans la procédure de faillite. Or, il n'est pas contradictoire, par rapport à la fonction de mandataire de justice, de faire de la gestion et de la guidance budgétaire.

Dans ce discours, le professionnel du droit garde la main : « *Les C.P.A.S. ne doivent pas faire du « R.C.D. pur », ils doivent aider à la guidance des personnes qui en ont besoin. Les R.C.D. doivent être séparés des C.P.A.S. La vocation de l'assistant social est d'aider les gens au jour le jour, de leur donner des conseils. En R.C.D., ils n'ont plus cette mission. Les avocats doivent s'occuper de la procédure* ». Ce discours ne tient pas compte du fait que, dans le cadre du règlement collectif de dettes, le médiateur peut tout à fait contribuer à une bonne gestion budgétaire, dans l'intérêt même de la réussite de la procédure, sans pour autant manquer à l'objectivité et à l'impartialité.

Du côté des travailleurs sociaux, les positions concernant l'opportunité de désigner un non-juriste comme médiateur judiciaire sont également variées. La plupart des médiateurs exerçant déjà le R.C.D. y sont favorables. Après une période d'adaptation, ils y trouvent un épanouissement.

D'autres, alors qu'ils ne l'ont jamais fait, souhaiteraient vivement pouvoir pratiquer le R.C.D., notamment dans le cadre de dossiers pour lesquels ils ont rédigé la requête. 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* ». Ce positionnement pose toutefois la question de l'impartialité du médiateur judiciaire.

A l'inverse, d'autres travailleurs sociaux ne se sentent pas prêts à « *affronter le monde de la justice* ». Ce positionnement est sans doute lié à une image erronée de ce que recouvre le R.C.D. en termes d'implication, de procédures, de responsabilité et de contacts avec le tribunal : « *Franchement, le R.C.D., ce n'est pas pour tout le monde. Il ne faut pas espérer que quelqu'un aille à votre place en audience, donc il faut supporter l'audience car c'est public. (...) Il ne faut pas avoir peur de faire des erreurs, sinon on n'avance pas* ». Ces propos illustrent clairement ce que nous évoquons comme un « *complexe du travailleur social* » à l'égard des professionnels du droit.

Ces différents discours et positionnements sont le reflet des nombreux stéréotypes et représentations qui circulent tant sur les avocats que sur les travailleurs sociaux. Ils sont la preuve, pour certains, d'une méconnaissance importante des qualifications, des compétences et des réalités de travail des uns et des autres. On constate également que certains travailleurs sociaux partagent le discours des avocats concernant leur non-capacité à gérer des dossiers de R.C.D.

Pour clore cette section, notons que, dans le cadre du R.C.D., des collaborations fructueuses existent entre travailleurs sociaux d'institutions agréées et avocats. Elles prennent des formes variées. Par exemple, lorsque certains avocats sont désignés dans le cadre d'un R.C.D. dont la requête a été rédigée par une institution agréée, ils invitent le rédacteur de la requête à un rendez-vous avec le médié (si ce dernier a marqué son accord). D'autres avocats, en plus de cette rencontre commune, proposent une guidance budgétaire avec ce dernier. Toutefois, cela ne va pas sans poser problème car les médiateurs d'institutions agréées réalisent rarement eux-mêmes la guidance budgétaire, celle-ci étant confiée à un service social de première ligne. Le contact est dès lors rompu entre le médiateur d'institution agréée, l'avocat et le médié.

3. Les contacts avec quelques autres acteurs de la médiation de dettes

Lorsque les médiateurs de dettes sont interrogés sur leurs motivations à poursuivre cette activité professionnelle³⁷, la deuxième raison la plus fréquemment citée concerne les contacts humains, juste après le sentiment d'utilité. Outre les relations avec les médiés, sont pointés les contacts 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, 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 professionnels du droit.

L'enquête auprès des médiateurs de dettes a sondé leurs contacts avec quelques autres professionnels, non plus médiateurs de dettes, mais des acteurs de clé de cette médiation. Sont abordés dans cette section les rapports avec les créanciers et bureaux de recouvrement (section 3.1.), les professionnels de la procédure judiciaire (section 3.2.), les professionnels du secteur social (section 3.3.) et les professions (para)médicales (section 3.4.).

3.1. Les créanciers et les agences de recouvrement³⁸

3.1.1. Des rapports principalement indifférents

Le professionnel de la médiation de dettes est l'interface entre deux acteurs : d'une part, le médié et, d'autre part, le créancier. Les rapports avec les créanciers et les agences de recouvrement sont majoritairement indifférents, pour deux-tiers des répondants (voir le tableau 20 ci-dessous). Pour plus d'un quart d'entre eux (27,1%), ces rapports sont qualifiés de bons à très bons. Ils sont par contre près de 5% à qualifier ces rapports de « mauvais à très mauvais »³⁹.

Tableau 20. Qualité des rapports des médiateurs de dettes avec les créanciers et les agences de recouvrement (tous répondants confondus)	
Bons à très bons	27,1%
Ni bons, ni mauvais	68,3%
Mauvais à très mauvais	4,6%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

³⁷ A ce sujet, voir l'article : 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 dans la rubrique « analyses et études » (www.observatoire-credit.be).

³⁸ Taux de réponse de 84,4%.

³⁹ Ce sont principalement les médiateurs exerçant en Flandre qui indiquent de mauvais rapports avec les créanciers (75%). Parmi les membres du personnel d'institutions agréées, les moins satisfaits des rapports avec les créanciers exercent en C.P.A.S. (82,4%).

On ne constate pas de différence significative dans la qualité de ces rapports en fonction du profil du médiateur de dettes (S.M.D. ou avocat). Il existe, par contre, des différences selon la région d'exercice du médiateur (voir le tableau 21 ci-dessous). Les médiateurs de dettes flamands indiquent à la fois les meilleurs contacts avec les créanciers, d'une part, et, d'autre part, ils sont les plus fréquents à mentionner des rapports mauvais à très mauvais. C'est en Région de Bruxelles-Capitale que ces rapports sont les plus indifférents.

Tableau 21. Qualité des rapports des médiateurs de dettes avec les créanciers et les agences de recouvrement selon la région d'exercice (tous répondants confondus)			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Bons à très bons	23,9%	30,2%	21,2%
Ni bons, ni mauvais	73,5%	63,5%	76,9%
Mauvais à très mauvais	2,6%	6,3%	1,9%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Ces rapports entre médiateurs et créanciers semblent s'améliorer au fil de l'expérience. En effet, les médiateurs les plus anciens dans cette fonction indiquent plus fréquemment de bons à très bons contacts avec les créanciers que les médiateurs moins expérimentés. Ce résultat s'explique certainement par une habitude de travail qui s'acquiert avec le temps, une croissance de la confiance en soi dans la négociation, la maîtrise des codes et des jargons de chacun, mais aussi l'interconnaissance : « *C'est aussi connaître l'institution avec laquelle on négocie. Par exemple, à un moment, il y a des changements. On travaille avec un créancier, ça fonctionne tout un temps et puis, on se rend compte qu'il y a des changements à l'intérieur de l'institution. Il est important de les percevoir pour savoir où la négociation peut être menée de façon adéquate* ».

3.1.2. Quels reproches aux créanciers ?

Concernant les créanciers, trois types de difficultés sont pointés tant par les avocats que par les membres du personnel des institutions agréées.

Premièrement, les pratiques agressives de certains d'entre eux à l'égard des médiés alors que le médiateur s'est fait connaître (principalement dans le cadre de la procédure non judiciaire). Certains médiateurs consacraient une part non négligeable de leur temps à rassurer des personnes inquiètes : « *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 certaines banques, certains services publics, certaines sociétés d'énergie et de télécommunication), voire leur « *manque de bonne volonté* ». Celle-ci se manifeste par la non-réponse aux courriers envoyés, la non-transmission des documents demandés dans les délais impartis (ex. les décomptes) ou la transmission de documents incomplets ou imprécis, le refus systématique de proposition de plan lorsque le disponible est faible, etc. Cette faible collaboration serait notamment le fait de quelques organismes qui refuseraient systématiquement de transmettre les documents aux médiateurs, ce qui constitue, à leurs yeux, une perte de temps : « *Les banques comme X ou Y jouent sur le secret professionnel. Donc généralement, elles envoient les documents (décomptes, etc.) chez la personne, sans nous les transmettre directement* ».

Troisièmement, un manque d'intérêt pour la médiation de dettes. Il se marque notamment, dans le cadre du R.C.D., par l'absence fréquente de représentants des créanciers lors des audiences : « *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 celui 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'* ».

Les médiateurs expliquent en partie ces difficultés interprofessionnelles par une méconnaissance de la médiation ou des procédures par certains interlocuteurs : « *Certains organismes ne savent pas lire un*

plan et font perdre du temps avec des questions alors que tout est mis dans le plan ». D'une part, il s'agirait d'organismes de crédit. D'autre part, sont pointés les « petits créanciers » non professionnels, c'est-à-dire les particuliers auprès desquels certains médiés ont contracté une dette (par exemple, les particuliers-propriétaires qui louent un logement) : « *C'est plus difficile avec les créanciers privés. L'ancien bailleur, par exemple, est plus nerveux étant donné qu'il n'est pas au courant de la procédure* ».

3.2. Les acteurs de la procédure judiciaire : les magistrats et les greffes des tribunaux du travail

Parmi les médiateurs pratiquant le règlement collectif de dettes (qu'ils soient juristes ou non), la fréquence et la qualité des contacts avec les greffes⁴⁰ et les magistrats⁴¹ sont assez variables.

3.2.1. Les magistrats en charge du R.C.D.

Les médiateurs pratiquant le R.C.D. présentent les contacts avec les magistrats comme un attrait pour la fonction. 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 mandataires de justice, et non plus de conseillers d'un justiciable.

a) Des contacts plus fréquents et de meilleure qualité pour les avocats-médiateurs

Parmi les répondants indiquant pratiquer le R.C.D., plus de 20% disent ne pas avoir de contacts avec des magistrats (20,5%). Bien que ce résultat puisse paraître surprenant, il peut s'expliquer par le fait que le répondant (travailleur social ou juriste) travaille effectivement sur des dossiers de R.C.D., mais qu'il ne gère pas directement les contacts avec les magistrats. Dans les institutions agréées de taille moyenne ou de taille importante, par exemple, il n'est pas rare qu'un seul médiateur se charge des audiences alors que les dossiers sont gérés avec des collègues. Il en va de même, mais nettement plus rarement, dans les cabinets d'avocats où certains juristes (collaborateurs non-avocats) préparent les dossiers qui sont ensuite défendus par des avocats.

Tableau 22. Proportion des répondants indiquant exercer le R.C.D. n'étant jamais en contact avec un magistrat en charge du R.C.D. selon le profil du répondant	
Personnel d'institutions agréées	40,7%
Avocats	2,5%

Source : Enquête O.C.E.

Les avocats-médiateurs sont plus fréquemment en contact avec les magistrats que les médiateurs d'institutions agréées pratiquant le R.C.D. (voir le tableau 23 ci-dessous). Alors que les premiers se disent à 6,5% en contact avec les magistrats au moins une fois par semaine, ils ne sont plus que 1,2% pour les seconds. A l'inverse, 88% des médiateurs d'institutions agréées pratiquant le R.C.D. sont en contact avec ces acteurs moins d'une fois par mois, ils ne sont plus que 48,4% des avocats dans ce cas.

Tableau 23. Fréquence des contacts des médiateurs de dettes exerçant le R.C.D. avec les magistrats en charge du R.C.D. selon le profil du répondant		
	Personnel d'institutions agréées	Avocats
Au moins une fois par semaine	1,2%	6,5%
Plusieurs fois par mois	10,8%	45,1%
Moins d'une fois par mois	88%	48,4%
Total	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

⁴⁰ 90,4% de taux de réponse.

⁴¹ 86,8% de taux de réponse.

On ne constate pas de différence dans la fréquence des contacts avec les magistrats selon la région d'exercice, le nombre d'année d'expérience du médiateur ou le type de contrat de travail (pour les travailleurs des S.M.D.).

Par contre, il existe une corrélation positive entre le nombre de dossiers traités par le médiateur et la fréquence des contacts. Ainsi, plus un médiateur traite de dossiers de médiation de dettes, plus ses contacts avec les magistrats sont fréquents. Ce résultat n'est pas surprenant. Notons également qu'en termes de type de structure, les médiateurs exerçant dans une association de C.P.A.S. ont des contacts plus fréquents avec les magistrats que les médiateurs exerçant dans d'autres types d'institutions agréées. Nous n'expliquons pas ce résultat.

Les rapports des médiateurs avec les magistrats sont majoritairement bons à très bons (voir le tableau 24 ci-dessous). Moins d'1% des répondants les qualifie de mauvais à très mauvais.

Tableau 24. Qualité des rapports des médiateurs de dettes exerçant le R.C.D. avec les magistrats en charge du R.C.D.	
Bons à très bons	71,4%
Ni bons, ni mauvais	27,7%
Mauvais à très mauvais	0,8%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On constate des différences nettes dans la qualité de ces rapports selon le profil du répondant (voir le tableau 25 ci-dessous). Ainsi, les avocats-médiateurs de dettes semblent avoir de meilleurs rapports avec les magistrats que les membres du personnel des institutions agréées. Toutefois, alors qu'aucun médiateur de S.M.D. indique avoir de mauvais rapports avec les magistrats, ils sont 1,3% des avocats à le mentionner. Certains avocats se plaignent en effet de la manière dont certains magistrats expriment leurs exigences.

Tableau 25. Qualité des rapports des médiateurs de dettes exerçant le R.C.D. avec les magistrats en charge du R.C.D. selon le profil du répondant		
	Personnel d'institutions agréées	Avocats
Bons à très bons	50,6%	82,6%
Ni bons, ni mauvais	49,4%	16,1%
Mauvais à très mauvais	0,0%	1,3%
Total	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Les contacts de meilleure qualité des avocats-médiateurs avec les magistrats s'expliquent sans doute en partie par l'habitude de ces juristes de côtoyer les tribunaux et les représentants de la justice, et par leur connaissance de la procédure civile. S'agissant de leur sphère habituelle de travail, ils en maîtrisent les codes, quelle que soit la matière traitée.

A l'inverse, la moins bonne qualité des contacts des membres du personnel des S.M.D. avec les magistrats s'explique sans doute en partie par le fait qu'ils travaillent moins souvent avec ces derniers. En outre, certains magistrats préfèrent travailler avec des professionnels du droit dans le cadre de dossiers de médiation de dettes. Ils n'auraient donc peut-être pas de sentiment précis quant à leur relation avec des travailleurs sociaux.

Des différences dans la qualité des contacts se marquent également entre les régions (voir le tableau 26 ci-dessous). C'est en Région de Bruxelles-Capitale que les médiateurs sont les moins satisfaits de la qualité ces contacts, à l'inverse des médiateurs flamands.

Tableau 26. Qualité des rapports des médiateurs de dettes exerçant le R.C.D. avec les magistrats selon la région d'exercice			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Bons à très bons	62,1%	84,0%	37,5%
Ni bons, ni mauvais	37,9%	16,0%	50,0%
Mauvais à très mauvais	0,0%	0,0%	12,5%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Les entretiens soulignent, en Région de Bruxelles-Capitale, des difficultés relationnelles avec l'un ou l'autre magistrat, que le médiateur soit un avocat ou un travailleur social : *« C'est difficile avec un juge en particulier car il est désagréable, mais en même temps il apporte beaucoup. Je croyais qu'il avait un mépris pour les non-juristes, mais je me suis rendue compte qu'il est comme cela avec tout le monde »*.

Une fois encore, il existe une corrélation positive entre la fréquence des contacts avec les magistrats et la qualité de ceux-ci. Ces bons rapports avec les magistrats vont d'ailleurs de pair avec un sentiment de reconnaissance professionnelle plus important de la part des répondants.

b) Des critiques diverses à l'égard des magistrats

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 des tribunaux du travail. Toutefois, les avocats semblent davantage insatisfaits que les membres du personnel des institutions agréées⁴². Les critiques se marquent à cinq niveaux.

- (1) Premier niveau : 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 »*.
- (2) Deuxième niveau : 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 »*. 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.) : *« 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 »*.

⁴² L'une des questions de l'enquête en ligne permettait aux répondants d'exprimer les difficultés vécues dans sa pratique. La question était la suivante : « Citez brièvement les principales difficultés que vous rencontrez dans l'exercice de la médiation de dettes (judiciaire et/ou non judiciaire)? ». S'agissant d'une question ouverte, les répondants avaient toute la liberté de s'exprimer. Ainsi, parmi les répondants à cette question, 17,4% des avocats ont indiqué des difficultés en lien avec les tribunaux du travail. Ils sont près de trois fois moins (6,1%) à l'avoir fait parmi les membres du personnel des S.M.D.

Certains avocats dénoncent même la « *méfiance de certains tribunaux du travail à l'égard de la qualité du travail du médiateur* ». Dans certains arrondissements, cette méfiance daterait du transfert de compétence du juge des saisies vers le tribunal du travail : « *J'ai constaté une évolution nette au moment du passage [du juge] des saisies au tribunal du travail parce que les juges avaient une autre mentalité. Avant, j'avais le sentiment d'une collaboration entre le tribunal et les médiateurs. Depuis le passage au tribunal du travail, les magistrats sont partis avec un a priori de défiance par rapport aux médiateurs, donc ils sont davantage dans le contrôle et envisagent davantage leurs points de vue et leur organisation du travail et ceux de leurs greffiers, mais ils sont peu à l'écoute de l'implication pour les médiateurs. Les juges sont très dirigistes et ils rappellent à l'ordre certains médiateurs* ».

- (3) Troisième niveau : le manque de reconnaissance de l'investissement du médiateur. Les répondants évoquent le fait que certains magistrats sous-estiment le temps et l'investissement du médiateur dans chaque dossier : « *Les magistrats semblent sous-estimer le travail réalisé par les médiateurs, en nombre d'heures* », confie cet avocat. Pour un autre, « *la qualité du travail est reconnue, mais pas la quantité du travail* ».
- (4) Quatrième niveau : 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 5 désignations en 15 jours. Je ne sais pas pourquoi mais c'est comme ça* », confie ce travailleur social.

Trois hypothèses pourraient expliquer cette réticence. Une première hypothèse est liée à la compétence territoriale des C.P.A.S. La plupart d'entre eux conditionnent l'aide au lieu de domicile du ménage, ce qui pose problème lors du déménagement du médié. Une seconde hypothèse aurait trait au risque que l'institution agréée soit à la fois médiateur, mais également créancier, ce qui créerait un conflit d'intérêt. Une troisième hypothèse serait que certains magistrats/juristes préfèrent travailler avec des avocats plutôt qu'avec d'autres professions, par corporatisme.

- (5) Cinquième niveau : certains pointent 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. La loi ne le prévoit pas* »⁴³.

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

Malgré ces critiques, bon nombre de médiateurs sont satisfaits de leurs relations avec les magistrats : « *Avec le tribunal, j'ai de bons contacts. Le magistrat peut être parfois très sec, mais il défend très bien ses médiateurs. Quand il a des remarques à faire, il les fait, parfois très sèchement. Il envoie des rappels systématiquement si on est en retard dans les rapports annuels, mais ça montre qu'il suit ses dossiers. À l'inverse, on n'a pas de reproche à lui faire, contrairement à d'autres tribunaux. Il est très réactif par rapport aux demandes qu'on lui adresse sur la fixation d'honoraires. Il le fixe le plus rapidement et généralement, favorablement. Il m'a déjà fait des remarques mais, après, on a eu une discussion et ça été* ».

⁴³ Le juge doit exercer un certain contrôle et peut refuser d'homologuer un projet de plan amiable, même accepté par toutes les parties. Une première raison de son refus peut tenir au fait que toutes les règles de procédure (liées à la recevabilité des déclarations de créance, à l'envoi du projet de plan et à l'acceptation expresse ou tacite de celui-ci) n'auraient pas été respectées. Une seconde raison peut être liée à la violation d'une règle de fond d'ordre public, telle que la fixation pour le plan d'une durée excédant la durée maximale sans que l'exception prévue par la loi soit rencontrée.

3.2.2. Les greffes du tribunal du travail

Parmi les répondants indiquant pratiquer le R.C.D., plus de 8,3% disent ne pas avoir de contacts avec des greffes. Ici encore, les différences se marquent entre les profils de répondants : ils sont 17% dans le cas parmi le personnel des S.M.D. et 0,6% dans le cas des avocats (voir le tableau 27 ci-dessous). La même hypothèse que celle concernant les contacts avec les magistrats peut être avancée.

Tableau 27. Proportion des répondants indiquant exercer le R.C.D. n'étant jamais en contact avec le greffe du tribunal du travail selon le profil du répondant	
Personnel d'institutions agréées	17,0%
Avocats	0,6%

Source : Enquête O.C.E.

Les contacts avec les membres du greffe sont relativement fréquents (voir le tableau 28 ci-dessous).

Tableau 28. Fréquence des contacts des répondants indiquant exercer le R.C.D. avec les greffes du tribunal du travail	
Au moins une fois par semaine	12,4%
Plusieurs fois par mois	37,5%
Moins d'une fois par mois	50,2%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Sans surprise, ils sont d'autant plus fréquents que le nombre de dossiers traités dans le cadre du R.C.D. par le médiateur de dettes est important. Les avocats ont des contacts plus fréquents avec les greffes que les médiateurs d'institutions agréées. En termes de type d'institution, les médiateurs des C.P.A.S. ont moins de contact avec les membres du personnel des greffes que ceux exerçant dans d'autres types d'institution. Nous n'avons pas d'explication pour ce résultat. On ne constate par contre pas de différence en fonction de la région d'exercice.

Les rapports avec le personnel des greffes sont majoritairement bons à très bons (79,1%, voir le tableau 29 ci-dessous). Aucun médiateur n'indique de mauvais rapports avec ces professionnels. Toutefois, tout comme les rapports avec les magistrats, les avocats-médiateurs indiquent de meilleurs rapports avec les greffes que les membres du personnel d'institutions agréées.

Tableau 29. Qualité des rapports des médiateurs de dettes exerçant le R.C.D. avec les magistrats (tous les répondants confondus et selon le type de répondant)			
	Tous les répondants	Personnel d'institutions agréées	Avocats
Bons à très bons	79,1%	62,6%	91,1%
Ni bons, ni mauvais	20,9%	37,4%	8,9%
Mauvais à très mauvais	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

On constate des différences significatives entre les régions (voir le tableau 30 ci-dessous). Les rapports avec les greffes seraient meilleurs en Région flamande qu'en Wallonie et encore plus qu'à Bruxelles. Ce résultat corrobore les données concernant les rapports des médiateurs de dettes avec les magistrats.

Tableau 30. Qualité des rapports des médiateurs de dettes exerçant le R.C.D. avec les greffes selon la région d'exercice			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Bons à très bons	72,3%	86,8%	58,8%
Ni bons, ni mauvais	27,7%	13,2%	41,2%
Mauvais à très mauvais	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Ces rapports s'améliorent d'ailleurs au fil de l'expérience en médiation de dettes. Les médiateurs les plus expérimentés (en nombre d'années d'exercice de la médiation de dettes) qualifient davantage ces rapports de bons à très bons que les répondants moins expérimentés.

Une fois encore, il existe une corrélation positive entre la fréquence des contacts avec les membres du greffe et la qualité de ceux-ci.

3.3. Les travailleurs sociaux (hors S.M.D.)⁴⁴

Une des évolutions soulignées par les médiateurs de dettes concernant le profil des médiés est la complexification des situations. Ils évoquent des personnes dont les problématiques sont multiples, ne touchant pas uniquement aux questions financières ou à la gestion budgétaire, mais également à la famille, au logement, au travail, à la santé, etc. Cet état de fait nous a conduits à interroger les médiateurs de dettes sur leurs éventuels contacts avec des travailleurs sociaux plus « généralistes » qui pourraient être des relais face à ces problématiques multiples.

3.3.1. Des contacts relativement fréquents et bons

6,4% des répondants indiquent ne jamais avoir de contact avec les travailleurs sociaux exerçant dans une autre institution qu'un S.M.D.⁴⁵. On ne constate pas de différence significative en fonction du profil du répondant (avocat ou personnel d'institution agréée).

Parmi les médiateurs indiquant des contacts avec ces professionnels, ils sont près d'un quart à avoir des contacts au moins une fois par semaine (voir le tableau 31 ci-dessous).

Tableau 31. Fréquence des contacts des médiateurs de dettes (tous répondants confondus) avec les travailleurs sociaux (hors institution agréée pour la médiation de dettes)	
Au moins une fois par semaine	22,3%
Plusieurs fois par mois	37,3%
Moins d'une fois par mois	40,4%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Cette fréquence n'est pas significativement différente en fonction du type de répondant ou du type d'institution agréée. Elle l'est par contre en fonction de la région d'exercice du médiateur : ainsi les médiateurs flamands ont moins de contacts avec ces professionnels que les médiateurs exerçant en Wallonie. Une hypothèse peut être avancée pour expliquer ce résultat : une culture différente du recours à l'aide sociale entre la Flandre et la Wallonie, cette culture du recours serait plus prégnante dans le sud du pays que dans le nord. Ainsi, du fait de ce recours plus important en Wallonie, le personnel des S.M.D. wallons serait davantage amené à entretenir des contacts avec les services sociaux de première ligne.

Elle l'est également en fonction de l'importance du service et du nombre de dossiers traités par le médiateur de dettes : plus le médiateur appartient à une structure traitant un nombre important de dossiers, plus les contacts avec des travailleurs sociaux (hors S.M.D.) sont fréquents. Ce résultat ne semble pas surprenant.

⁴⁴ 84,6% de taux de réponse.

⁴⁵ Les membres du personnel d'institutions agréées indiquant aucun contact avec des travailleurs sociaux (hors S.M.D.) exercent principalement en Flandre (pour 63,6% d'entre eux), à temps partiel (pour 60% d'entre eux), au sein d'un C.P.A.S. (pour 93,8% d'entre eux) et ont plus de 10 ans d'expérience en médiation de dettes (pour 70% d'entre eux).

Les avocats indiquant les mêmes tendances exercent, quant à eux, principalement en Wallonie (71,4%) et, pour la moitié, traitent plus de 50 dossiers de médiation de dettes.

Les contacts avec les travailleurs sociaux hors S.M.D. sont relativement bons pour 70% des répondants. Ils sont par contre indifférents pour 30% d'entre eux.

Tableau 32. Qualité des rapports des médiateurs de dettes (tous répondants confondus) avec les travailleurs sociaux (hors institution agréée pour la médiation de dettes)	
Bons à très bons	69,1%
Ni bons, ni mauvais	29,8%
Mauvais à très mauvais	1,1%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On ne constate pas de différence dans la qualité de ces contacts en fonction du type de répondant ou de sa région d'exercice, mais bien en fonction du type d'institution agréée. Ainsi, les médiateurs exerçant en C.P.A.S. ont de meilleurs contacts avec les travailleurs sociaux (hors de leur S.M.D.). Ce résultat s'explique sans doute par le fait que les médiateurs de C.P.A.S. orientent certainement les médiés vers le service social de première ligne de leur C.P.A.S. La connaissance réciproque, la proximité géographique et peut-être relationnelle expliqueraient ces meilleurs contacts entre eux.

3.3.2. Des difficultés entre travailleurs sociaux médiateurs et non-médiateurs

Alors qu'on aurait pu penser qu'entre travailleurs sociaux, les contacts étaient de meilleure qualité, les entretiens apportent de la nuance. Ainsi, 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 de tous les services. Mais (...) comme le public est différent, ils ne connaissent pas mes dossiers ; je ne connais pas les leur 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 un manque de collaboration pour considérer les problèmes dans leur globalité* ».

En outre, être de formation identique ne rend pas forcément les collaborations plus simples car, entre travailleurs sociaux, le devoir de réserve, voire le secret professionnel est de mise⁴⁶ : « *Si la personne est aussi suivie par une autre assistante sociale, on a l'aspect déontologique... On ne peut pas transmettre toutes les informations, sauf si on a l'accord de la personne pour envoyer sa grille budgétaire à son assistante sociale. Alors, il peut y avoir une collaboration* »⁴⁷.

3.3.3. Pour les avocats, le rôle du travailleur social est la guidance

Lorsqu'une collaboration entre avocats et travailleurs sociaux est évoquée, les avis des avocats sont partagés.

Certains avocats confirment leurs bons contacts avec les travailleurs sociaux. Ils apprécient le travail de collaboration dans le cadre d'une guidance ou d'une gestion budgétaires : « *Il s'agit d'une répartition des tâches efficace* ». Certains avocats échangent d'ailleurs avec les travailleurs sociaux qui réalisent cette gestion/guidance budgétaire. D'autres soulignent leur faible connaissance du réseau d'aides sociales existant. La collaboration avec des travailleurs sociaux leur permettrait de mieux

⁴⁶ Les travailleurs sociaux « généralistes » sont tenus par un devoir de réserve (notamment ceux qui sont chargés d'enquêtes sociales au profit du C.P.A.S.). Par contre, les travailleurs sociaux des services de médiation de dettes (institués au sein de C.P.A.S. comme ceux constitués sous forme d'A.S.B.L.) sont tenus par l'obligation au secret professionnel qui est plus contraignante que le devoir de réserve.

⁴⁷ L'accord de la personne concernée ne suffit pas à exonérer le travailleur social d'un S.M.D. de son obligation de respecter le secret professionnel. Il est alors préférable que la personne concernée s'adresse elle-même à l'autre travailleur social (« généraliste »). Les informations confiées par cette personne au travailleur social peuvent seulement être partagées à l'intérieur du S.M.D. (« secret professionnel partagé »).

orienter les médiés, même si celle-ci consiste principalement en un passage de relais sans réelle collaboration.

D'autres se disent déçus de leur réputation : « Avec les C.P.A.S., ça ne se passe pas toujours bien car je crois que le C.P.A.S. pense que les avocats-médiateurs de dettes sont des gens sans cœur, sans souci de l'accompagnement des gens. Maintenant, il y en a avec lesquels ça se passe très bien ; on travaille main dans la main ».

Lorsque la possibilité d'un travail en binôme entre avocat-médiateur et travailleur social est évoquée, certains avocats sont réticents : « Non, ce n'est pas bon. Il est toujours mauvais, dans un dossier, de travailler avec une personne extérieure. Tout doit se faire dans le cabinet. (...) Médiateur de dettes et assistant social, ce n'est pas la même chose ». Pour d'autres, ce binôme est apprécié : « Il est indispensable d'avoir un binôme avec un travailleur social car je n'ai pas toutes les connaissances en aide sociale pour accompagner les gens ». Certains se disent même « apaisés » de travailler en binôme de la sorte.

3.4. Les professions (para)médicales

Une série de problèmes de santé, notamment de santé mentale (troubles psychologiques/psychiatriques, addictions, etc.), semble de plus en plus fréquente au sein de la population recourant à la médiation de dettes. Ceux-ci perturbent le travail de médiation, voire le rendent impossible. Certains médiateurs ne se sentent pas suffisamment formés pour faire face à ces situations ou ne trouvent pas de relais. C'est la raison pour laquelle nous avons sondé les rapports qu'ils entretiennent avec le secteur médical et paramédical.

3.4.1. Des contacts de fréquence et de qualité variables

Les contacts avec les professions médicales et paramédicales⁴⁸ sont moins fréquents qu'avec les autres acteurs professionnels évoqués précédemment. Près d'un répondant sur quatre (23,4%) indique n'avoir jamais de contacts avec ces professionnels de la santé. Des différences significatives apparaissent entre les régions : alors que 50% des médiateurs bruxellois indiquent n'avoir aucun contact avec ces professionnels, ils ne sont plus que 37,3% en Wallonie et 9,6% en Région flamande.

Parmi les répondants déclarant des contacts avec ces professionnels, près des deux-tiers (64,4%) ont des contacts moins d'une fois par mois et 6,1% avoir des contacts hebdomadaires (voir le tableau 33 ci-dessous). Ce résultat pourrait apparaître comme un indicateur de l'importance de la population touchée par les problèmes de santé.

Au moins une fois par semaine	6,1%
Plusieurs fois par mois	29,5%
Moins d'une fois par mois	64,4%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

Les différences ne sont pas significatives selon les profils de répondants (avocat ou personnel d'institution agréée). Elles apparaissent, par contre, très nettes selon la région d'exercice (voir le tableau 34 ci-dessous). Les médiateurs exerçant en Région flamande sont plus fréquemment en contact avec ceux-ci que les médiateurs de la Région de Bruxelles-Capitale et plus encore que ceux de Wallonie. Ainsi, 8,6% des médiateurs flamands sont en contact au moins une fois par semaine avec des professionnels du secteur (para) médical contre 3,8% à Bruxelles et 1,4% en Wallonie. Ils sont plus d'un tiers en Région flamande à avoir des contacts avec ces professionnels plusieurs fois par mois contre 13% en Wallonie et 15,4% à Bruxelles-Capitale. Ici aussi, l'hypothèse d'une culture différente

⁴⁸ 84,4% de taux de réponse.

de recours au secteur (para)médical peut être avancée pour expliquer ce résultat, tout au moins partiellement.

Tableau 34. Fréquence des contacts des médiateurs de dettes avec les professions (para)médicales selon la région d'exercice (tous répondants confondus)			
	Région wallonne	Région flamande	Région Bruxelles-Capitale
Au moins une fois par semaine	1,4%	8,6%	3,8%
Plusieurs fois par mois	13,0%	38,6%	15,4%
Moins d'une fois par mois	85,6%	52,8%	80,8%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête O.C.E.

Les relations avec les professionnels du secteur (para)médical ne sont majoritairement pas connotées positivement ou négativement (voir le tableau 35 ci-dessous).

Tableau 35. Qualité des rapports des médiateurs de dettes avec les professions (para)médicales (tous répondants confondus)	
Bons à très bons	47,5%
Ni bons, ni mauvais	51,4%
Mauvais à très mauvais	1,1%
Total	100%

Source : Enquête O.C.E.

On ne constate pas de différence de la qualité de ces rapports selon la région, mais bien selon le profil du répondant. Les membres du personnel des institutions agréées indiquent de meilleurs rapports avec ces professionnels du secteur (para)médical que les avocats : alors que 50,1% des premiers mentionnent des rapports « bons à très bons », ils ne sont que 38,7% d'avocats dans ce cas. Ce résultat pourrait s'expliquer par une plus grande habitude de contacts entre travailleurs sociaux et professionnels du secteur (para)médical, induisant des rapports plus satisfaisants.

Une fois encore, on constate une corrélation positive entre la fréquence et la qualité des relations entre les médiateurs et les professions (para) médicales, sans pouvoir en déterminer le sens.

3.4.2. Des obstacles aux relations avec le secteur (para)médical ?

Le constat de départ était l'augmentation des problèmes de santé (physique et/ou mentale) des personnes en médiation de dettes. Les avis des médiateurs quant à la prise en compte de ceux-ci sont variés. Pour certains, il n'est pas du devoir du médiateur d'en tenir compte, sauf si ceux-ci ont un impact sur le budget (prises de médicaments, suivis médicaux, etc.). Pour d'autres, il s'agit de les prendre en considération uniquement si ces problèmes de santé sont un obstacle au bon déroulement de la médiation de dettes. Pour d'autres encore, la médiation de dettes, outre l'accompagnement de la personne sur le plan budgétaire, inclut également la prise en charge de la globalité des problématiques. Ils se sentent dans le devoir d'en tenir compte.

Quel que soit le positionnement du médiateur, les contacts avec les professionnels du secteur (para)médical se heurtent à différents obstacles. Le premier obstacle est la nécessité d'une volonté du médié de traiter ses problèmes de santé. La démarche doit émaner du médié lui-même ; sans cette volonté, le médiateur ne peut pas agir. Or, celui-ci peut être dans le déni (par exemple de problèmes d'addiction ou de santé mentale) ou ne pas souhaiter faire évoluer sa situation.

Le deuxième obstacle est le secret professionnel. Qu'il s'agisse de l'avocat, du travailleur social, du psychologue, du médecin ou de l'infirmier, ces différents professionnels sont limités, de par ce secret professionnel, dans leurs échanges.

Le troisième obstacle est la diversité et la richesse du carnet d'adresses des médiateurs de dettes. Ainsi, de nombreux avocats nous ont confiés être dépourvus face à des médiés souffrant d'addiction (notamment des addictions au jeu) et ne pas connaître de professionnels vers qui les orienter : « *Ce qui m'aiderait, c'est un carnet d'adresses, une base de données en fonction de différentes thématiques/problématiques. Je n'ai pas besoin d'une structure multidisciplinaire pour fonctionner en médiation de dettes. Mon carnet d'adresses est trop réduit* ».

Quel que soit le positionnement du médiateur, sa marge de manœuvre se limite principalement à une aide à la prise de conscience d'un problème (le cas échéant) et à une orientation vers des professionnels compétents. Il peut toutefois, d'une part, solliciter la désignation d'un administrateur provisoire des biens de la personne concernée ou, d'autre part, solliciter sa mise en observation.

Conclusion

Les contacts des médiateurs avec d'autres professionnels sont multiples et à fréquence variable. Les analyses soulignent que les médiateurs d'institutions agréées ont les contacts les plus fréquents « en interne », que ce soit avec leur hiérarchie ou d'autres collègues médiateurs de dettes. Les autres professionnels avec lesquels les contacts sont les plus fréquents sont les travailleurs sociaux (hors institutions agréées). Ce résultat s'explique sans doute par le fait que nombre d'institutions agréées pour la médiation de dettes sont intégrées dans une structure plus générale disposant d'un service social de première ligne. Concernant les avocats-médiateurs, outre les créanciers, les contacts les plus fréquents ont lieu avec des confrères médiateurs, d'une part, et, d'autre part, les autres types de médiateurs de dettes non-avocats. On constate également de fréquents contacts avec les travailleurs sociaux de service de première ligne. Ce résultat s'explique certainement par l'orientation des médiés vers une guidance ou une gestion budgétaire en parallèle à la médiation de dettes.

Outre les problématiques sociales, un nombre non négligeable de médiés souffre d'autres problèmes (santé, logement, famille, etc.). Les contacts avec les autres secteurs pouvant répondre à ceux-ci semblent, quant à eux, moins nombreux. Deux hypothèses peuvent expliquer ce résultat. D'une part, certains médiateurs ne considèrent pas qu'il soit dans leur mission d'intervenir dans ces autres problématiques. D'autre part, ce type de démarche devant être volontaire, les médiateurs n'ont que très peu de marge de manœuvre pour permettre aux médiés de travailler sur ces problèmes.

Ces résultats globaux ne doivent pas faire oublier que certains médiateurs se sentent isolés. Ce sentiment d'isolement semble moins vécu par les avocats-médiateurs, comparativement aux médiateurs d'institutions agréées. Il peut être lié à la faible importance de l'institution (un membre du personnel à temps ou à temps partiel), à sa localisation (dans un milieu rural, par exemple), à une faible communication entre collègues ou encore à la faible possibilité de participer à des formations ou des échanges de pratiques.

Les analyses présentées dans cet article se sont centrées sur des « contacts » ou des « rapports ». S'agit-il de contacts brefs sur des questions très précises ou plutôt de collaborations effectives et à long terme sur des dossiers spécifiques ? Les analyses ne permettent pas d'être plus précis, ce qui justifierait une investigation à ce sujet à l'avenir.

En termes de qualité, les contacts des médiateurs d'institutions agréées sont les plus satisfaisants avec leurs collègues et les travailleurs sociaux d'autres institutions. Les avocats évoquent les contacts les plus satisfaisants avec les magistrats et les greffes, bien meilleurs qu'avec leurs confrères-médiateurs. Concernant la qualité des contacts interprofessionnels, deux résultats sont à souligner. Premièrement, les avocats-médiateurs sont nettement plus satisfaits de leurs contacts avec le greffe du tribunal du travail et les magistrats que les membres du personnel d'institutions agréées pratiquant le R.C.D.⁴⁹.

⁴⁹ 82,6% des avocats évoquent de bons à très bons contacts avec les magistrats contre 50,6% des S.M.D. ; 91,1% des premiers notent de bons à très bons contacts avec le personnel du greffe contre 62,6% des seconds

Nous l'avons évoqué, les travailleurs sociaux notamment semblent moins à l'aise avec le monde judiciaire en raison, d'une part, d'une moindre habitude et, d'autre part, d'une sorte de complexe vis-à-vis de l'appareil judiciaire.

Deuxièmement, la qualité des rapports entre médiateurs de profils distincts semble différemment perçue par les uns et les autres. Alors que les avocats-médiateurs sont 72,1% à qualifier leurs rapports avec les médiateurs non-avocats de « bons à très bons », seuls 34,4% des médiateurs non-avocats évoquent en ces termes leurs rapports avec les avocats-médiateurs. Ce résultat souligne la différence de perception des rapports entre ces deux types de professionnels et sans doute la différence dans les attentes des uns et des autres. Cette réflexion d'un médiateur d'institution agréée prend dès lors toute sa dimension : *« Ce n'est pas spécialement compliqué avec les avocats, mais on n'est pas dans la même sphère. On est face à un indépendant qui doit gagner sa vie, qui doit payer des charges. Moi, je suis fonctionnaire assistant social. On n'a pas fait les mêmes études, on ne voit pas la situation de la même manière »*.

Les rapports entre les médiateurs-avocats et les médiateurs non-avocats semblent, dans certains cas, empreints de préjugés, d'aprioris 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. D'autres émettent des réserves quant aux compétences sociales des avocats et leur rigueur dans l'établissement d'un budget.

Les avocats-médiateurs, pour certains, ne comprennent pas que la médiation non judiciaire existe toujours ; le R.C.D. étant l'apanage de la médiation à leurs yeux. Ils remettent en question 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 d'un travail en commun systématique, 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 de collaboration réussies 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, de comprendre les facteurs qui leur ont permis de fonctionner ainsi que les facteurs pouvant permettre leur transposition dans d'autres contextes. Cela permettrait aux professionnels demandeurs de bénéficier d'expériences antérieures et de les mettre à profit.

Un autre résultat important de ces analyses est la corrélation positive entre la fréquence et la qualité des rapports, quels que soient les acteurs professionnels considérés. Bien que le sens de celle-ci ne puisse être déterminé, nous pouvons supposer que ce soit la fréquence des contacts qui influence leur qualité : plus les contacts sont fréquents, meilleure en est la qualité. La connaissance du cadre et des habitudes de travail, des modes de fonctionnement, des codes et du jargon de chacun influencent très certainement ces relations. Pour augmenter les chances que les relations soient bénéfiques, l'important est la création d'un lien de confiance. En outre, nous venons de le souligner, un autre facteur de bonne collaboration est l'interconnaissance. Comme le souligne ce médiateur : *« Avec la pratique, on commence à connaître qui acceptent ou pas des petites mensualités, on commence à savoir ce qu'ils attendent. Je m'adapte à l'interlocuteur »*.

Lorsque les médiateurs de dettes évoquent des difficultés relationnelles avec tel ou tel type de professionnels, ils nuancent très rapidement leurs propos. Les difficultés ne sont pas liées à la profession en tant que telle, mais bien à l'une ou l'autre personne au sein de cette profession. Loin d'eux le souhait de stigmatiser l'une ou l'autre profession, mais bien l'une ou l'autre pratique récurrente qui peut être le fait de professionnels de différents secteurs.

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 (notaires, agences de recouvrement, etc.) 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.

Annexe. Questions de l'enquête en ligne à destination des médiateurs de dettes des trois régions du pays dont les résultats sont présentés dans l'article

1. Dans votre pratique de médiation de dettes, à quelle **fréquence** avez-vous des contacts avec les professionnels suivants ?

Modalités de réponses pour les membres du personnel de S.M.D.

	Au moins une fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Moins d'une fois par mois	Jamais ou non concerné
Coordinateur/responsable du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux de votre S.M.D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juriste engagé par votre S.M.D. (contractuel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juriste conventionné avec votre S.M.D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistrats en charge de la médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel des greffes (médiation de dettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avocats/juristes (hors de votre S.M.D.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux (hors de votre S.M.D.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres S.M.D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professions médicales et paramédicales (psychologues, médecins, infirmiers,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modalités de réponses pour les avocats-médiateurs

	Au moins une fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Moins d'une fois par mois	Jamais ou non concerné
Travailleurs sociaux de services de médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juristes de services de médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistrats en charge de la médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel des greffes (médiation de dettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avocats/juristes pratiquant la médiation de dettes (hors de votre cabinet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux (hors de services de médiation de dettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professions médicales et paramédicales (psychologues, médecins, infirmiers,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De manière générale, comment qualifieriez-vous vos **rapports** professionnels avec les personnes suivantes ?

Modalités de réponses pour les membres du personnel de S.M.D.

	Bons à très bons	Ni bons, ni mauvais (indifférents)	Mauvais à très mauvais	Je n'ai jamais de contact
Coordinateur/responsable du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux de votre S.M.D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juriste engagé par votre S.M.D. (contractuel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juriste conventionné avec votre S.M.D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistrats (en charge du R.C.D.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel des greffes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avocats/juristes (hors de votre S.M.D.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux (hors de votre S.M.D.)				
Créanciers et agences de recouvrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres S.M.D.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professions médicales et paramédicales (psychologues, médecins, infirmiers,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modalités de réponses pour les avocats-médiateurs

	Bons à très bons	Ni bons, ni mauvais (indifférents)	Mauvais à très mauvais	Je n'ai jamais de contact
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux de services de médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juristes de services de médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistrats en charge de la médiation de dettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel des greffes (médiation de dettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avocats/juristes pratiquant la médiation de dettes (hors de votre cabinet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailleurs sociaux (hors services de médiation de dettes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Créanciers et agences de recouvrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professions médicales et paramédicales (psychologues, médecins, infirmiers,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Question à destination des membres du personnel de S.M.D.

Avez-vous l'opportunité d'échanger avec des médiateurs de dettes externes à votre service sur vos pratiques, sur des dossiers problématiques, etc. ?

Oui Non

Si non, ce type de rencontre pourrait-il vous être utile ? Oui Non

Question à destination des avocats-médiateurs

Avez-vous l'opportunité d'échanger sur vos pratiques (liées à la médiation de dettes) avec des personnes extérieures à votre cabinet et exerçant elles-mêmes la médiation de dettes ?

Oui Non

Si non, ce type de rencontre pourrait-il vous être utile ? Oui Non

4. Sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous **reconnu professionnellement** par les personnes suivantes ? (0 = aucune reconnaissance et 10 = reconnaissance totale)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vos supérieurs hiérarchiques ⁵⁰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos confrères n'exerçant pas la médiation de dettes ⁵¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Citez brièvement les principales difficultés que vous rencontrez dans l'exercice de la médiation de dettes (judiciaire et/ou non judiciaire)?

⁵⁰ Cette question a uniquement été posée aux membres du personnel des institutions agréées.

⁵¹ Cette question a uniquement été posée aux médiateurs-avocats.