

L'IMPACT DE LA CRISE SUR LE SECTEUR DE LA MÉDIATION DE DETTES

Acte 2. Du déconfinement au reconfinement (septembre à novembre 2020)

C. Jeanmart, sociologue et E. McGahan, économiste (janvier 2021)

Abstract

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

Les principaux résultats sont repris ci-dessous.

Concernant l'organisation du travail (section 1 de cet article) :

- Les mesures prises sont similaires à celles du premier confinement : travail à bureaux fermés, réaménagement des bureaux, rotation du personnel, réorganisation des permanences téléphoniques, contacts privilégiés par mail et par téléphone. Les professionnels ont eu le temps de s'adapter et de s'habituer à ce nouveau fonctionnement.
- Le télétravail est toujours d'actualité pour la majorité et divise toujours les professionnels entre ses adeptes et ses opposants.
- Il n'y a pratiquement pas eu de recours au chômage temporaire, à la réduction des horaires de travail ou à des licenciements.

Concernant la gestion des dossiers (section 2 de cet article) :

- Interrogés en juin dernier, près de la moitié des répondants déclaraient s'attendre à un afflux de nouvelles demandes qui suivrait les premiers impacts économiques de la crise sanitaire sur plusieurs mois (voire années). Cet afflux prédit se fait encore attendre : seulement 41% des SMD et 6% des avocats ont observé une augmentation des demandes à partir du mois de septembre par rapport à la période précédente.

Concernant l'évolution des difficultés des bénéficiaires (section 3 de cet article) :

- Les facteurs déclencheurs de difficultés financières liés à la crise sont en augmentation depuis le début de l'année 2020. Le facteur le plus fréquemment cité est la diminution de revenus, suivi dans une moindre mesure par une perte d'emploi, des difficultés de gestion, des difficultés liées à une activité d'indépendant, l'augmentation du coût de la vie et les séparations/divorces.
- Les mêmes facteurs expliquant les demandes des « nouveaux » bénéficiaires sont cités par les cabinets d'avocat et par les SMD, mais dans des proportions différentes.
- Les difficultés rencontrées par les bénéficiaires déjà suivis avant la crise sont multiples. Lors de la première enquête, les répondants ont principalement détaillé les difficultés financières : des difficultés à payer des factures, à suivre un plan de paiement, à rembourser un crédit, à obtenir les aides financières auxquelles ils avaient droit, à assumer des nouveaux coûts liés aux soins de santé et à la garde d'enfants. Les difficultés mentionnées lors de la seconde enquête sont plus hétérogènes : en plus de difficultés financières, les répondants rapportent une détresse psychologique généralisée, des difficultés administratives, la fracture numérique et le renforcement des inégalités, le découragement des demandeurs d'emploi, ou encore les difficultés de compréhension des procédures et des aides disponibles.

- Pour les avocats-médiateurs et pour la quasi-totalité des travailleurs sociaux de SMD, il n'y a pas eu de différences significatives entre le profil des personnes faisant appel à leurs services entre le mois de septembre et la période précédente.

Concernant la reprise et l'avenir de la médiation de dettes (section 4 de cet article) :

- Un tiers des SMD et plus de la moitié des avocats-médiateurs estiment avoir vécu sereinement la reprise de leurs activités. Parmi ceux-ci il y a, d'une part, ceux qui se réjouissent du retour partiel au bureau et, d'autre part, ceux qui apprécient les avantages du télétravail.
- 18% des SMD et 15% des avocats ont en revanche vécu difficilement la reprise des activités, principalement liée aux absences de collègues et à un sentiment de lassitude.
- Près de la moitié des SMD et un quart des avocats expriment des craintes concernant l'avenir de leur activité en médiation de dettes. La plupart de ces craintes sont les mêmes depuis le début de la crise et portent sur le futur afflux de dossiers auquel répondre avec des moyens humains et financiers limités et sur la complexification des dossiers (notamment ceux des indépendants). Les craintes évoquées plus récemment par les SMD lors de la seconde enquête portent sur les conséquences d'une année rythmée par des restrictions et de strictes mesures sanitaires. Des activités de prévention et des formations ont dû être annulées, et les professionnels craignent que cela renforce le risque de « rechute » des personnes ayant clôturé une procédure de règlement collectif de dettes. En 2018, ce risque était mesuré à 10%¹. Il s'agit de rester attentif à l'évolution de ce risque.

La principale crainte des avocats porte sur la diminution des désignations et sur l'impact financier qui en découle.

- Le secteur de la médiation de dettes doit s'adapter à un contexte de crise et d'incertitude. À long terme, les répondants anticipent une évolution des moyens de communication utilisés, une « normalisation » du télétravail et une numérisation à grande échelle des dossiers. Ils espèrent aussi la simplification de certaines procédures administratives (telles que, pour le RCD plus spécifiquement, une plateforme RCD ou des déclarations de créances digitalisées).

Concernant les préoccupations et les priorités des professionnels (section 5 de cet article) :

- En juin, les répondants avaient insisté sur 4 points : l'importance d'une informatisation des dossiers et d'une modernisation des équipements à disposition, l'attention à porter sur les nouveaux publics « à risque » de surendettement, la prudence lors des levées des mesures et la révision des objectifs à atteindre pour l'obtention de subsides.
- En novembre, les professionnels sont toujours préoccupés par ces points. Ils insistent également sur les efforts à fournir pour faire évoluer les mentalités et lutter contre la stigmatisation du recours à la médiation de dettes. Certains médiateurs estiment aussi qu'il est temps de revaloriser le secteur et le métier.

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

¹ Voir le rapport du colloque de l'OCE organisé en novembre 2018 faisant le point sur la procédure de RCD.

Table des Matières

Introduction	4
Mise en contexte	5
1. Les remboursements de crédit restent stables	6
2. Moins de reports sollicités par les emprunteurs qu'anticipé	7
3. Les PME : les premières concernées par le moratoire sur les crédits	7
4. Nombre limité de faillites	7
5. Les caractéristiques des ménages les plus impactés	8
I. Quel impact sur l'organisation du travail ?	9
1. Des mesures similaires au premier confinement	9
2. Le télétravail est toujours d'actualité	9
3. Pratiquement pas de recours au chômage temporaire, à la réduction des horaires de travail ou à des licenciements	9
II. Quel impact sur la gestion de dossiers et sur les difficultés des bénéficiaires ?	9
1. Une gestion des dossiers simplifiée ?	9
2. L'afflux prédit de nouvelles demandes a-t-il eu lieu ?	10
III. Quelles évolutions des difficultés des bénéficiaires ?	11
1. Quelles sont les raisons des nouvelles demandes ?	11
2. De nouvelles difficultés chez les bénéficiaires déjà suivis ?	12
3. Quel profil des nouveaux demandeurs ?	14
IV. La reprise et l'avenir de la médiation de dettes	15
1. Comment a été vécue la reprise des activités ?	15
2. Quelles craintes pour l'avenir ?	15
3. Vers un changement fondamental des pratiques du médiateur de dettes ?	17
V. Priorités à venir	18
1. Préoccupations des professionnels	19
2. Une évolution des mentalités	19
3. Une valorisation du secteur	19
4. Une gestion prudente des aides exceptionnelles, de leur prolongation et de leur levée	19
5. Un refinancement du secteur	20
6. Une information claire et centralisée	20
Conclusion	21
Annexe. Répondants aux enquêtes : description des échantillons	22

Introduction

La crise sanitaire et les confinements cumulés ont entraîné des bouleversements sociaux et économiques. Afin de mesurer les impacts sur l'équilibre budgétaire des ménages et sur le secteur de la médiation de dettes, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a interrogé les professionnels du secteur en Wallonie, qu'il s'agisse des institutions agréées ou des cabinets d'avocats-médiateurs². Au total, trois vagues d'enquêtes en ligne seront lancées, dans le but de mesurer l'évolution de la situation au fil du temps : une première au début de la crise pour en mesurer les premiers impacts, une seconde six mois plus tard pour observer les évolutions et confirmer, ou non, certaines tendances, et une troisième un an après dans le but d'identifier comment les changements engendrés par la crise ont transformé le secteur de la médiation de dettes.

La première enquête, lancée en juin 2020, s'interrogeait sur les premiers impacts de la crise et sur la manière dont le secteur de la médiation de dettes s'était adapté durant les mois de mars et d'avril. Les résultats sont disponibles sur le site de l'OCE ou en cliquant sur : [L'impact de la crise sur le secteur de la médiation de dettes](#). Cette enquête aborde 4 thématiques³: l'impact de la crise sur l'organisation du travail et sur la gestion du personnel, sur la gestion des dossiers en cours, sur l'afflux de nouveaux dossiers et sur l'avenir de la médiation de dettes. Les réponses de 91 services de médiation de dettes et de 48 avocats-médiateurs ont été analysées.

La seconde enquête, dont les résultats sont présentés dans cet article, se concentre sur la période de septembre et d'octobre 2020. Les impacts de la crise sur l'organisation du travail, sur la gestion des dossiers et sur les difficultés des bénéficiaires sont toujours abordés et les résultats comparés avec ceux de l'enquête précédente. Les thématiques de la reprise des activités, des craintes concernant l'avenir de la médiation de dettes et des principales préoccupations des professionnels sont également discutées. Les réponses de 113 services de médiation de dettes et de 40 avocats-médiateurs ont été analysées. Le profil des répondants aux enquêtes est présenté en annexe.

² AVOCATS.BE a réalisé une enquête auprès des avocats francophones et germanophones sur les conséquences de la crise sanitaire sur leur activité professionnelle. Les résultats de cette enquête sont disponibles via ce lien : <https://mailchi.mp/avocats.be/rsultats-du-questionnaire-sur-les-rpercussions-de-la-crise-covid-19-avocatsbe>

³ Le questionnaire d'enquête est disponible sur simple demande.

Mise en contexte

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

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

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

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

Selon les perspectives de la BNB⁴, de l'IWEPS⁵ ou celles du BFP et d'IBSA⁶, les pertes d'emploi attendues fragilisent déjà et fragiliseront la situation financière des ménages dans les trimestres à venir. Tout comme d'autres acteurs, l'Observatoire redoute d'ailleurs une explosion des situations très préoccupantes dans les mois à venir, notamment pour les secteurs les plus fragilisés (horeca, culture...) et notamment lors de la levée des mesures exceptionnelles de soutien.

Pour éviter l'aggravation des situations de précarité, les perspectives préoccupantes réclament d'améliorer l'information aux citoyens sur leurs droits et sur les dispositifs existants. Cela nécessite aussi de repenser à plus long terme un plan d'action structurel pour une gestion plus rationnelle et moins contraignante du recouvrement de l'endettement.

⁴ NBB Economic Review, June 2020, Economic projections for Belgium – Spring 2020, accessible via ce lien : https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2020/ecorevi2020_h1.pdf

⁵ Notamment dans son rapport de recherche n°40 « Indice de la situation sociale de la Wallonie. Focus sur les impacts de la crise COVID-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie », accessible via ce lien : <https://www.iweps.be/publication/indice-de-situation-sociale-de-wallonie-iss-7e-exercice-focus-impacts-de-crise-covid-19-conditions-de-vie-inegalites-sociales-wallonie/>

⁶ BFP, IBSA, IWEPS, Statistiek Vlaanderen, juillet 2020, « Perspectives économiques régionales 2020-2025 », accessible via ce lien : https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2020/07/FOR_HermReg_2020_12182_F.pdf

1. Les remboursements de crédit restent stables

Pour les particuliers, les données de la Centrale des crédits aux particuliers ne permettent pas de conclure à des difficultés plus importantes pour le remboursement des emprunts en cours (voir tableau 1 ci-dessous). Entre le 1^{er} janvier 2020 et le 1^{er} janvier 2021, le pourcentage d'emprunteurs défaillants et le montant moyen de l'arriéré ont même diminué.

	% emprunteurs défaillants (tous crédits confondus)	Arriéré moyen par emprunteur défaillant (€)
2019-01	5,66%	7.996,18
2019-02	5,69%	7.932,03
2019-03	5,49%	8.211,20
2019-04	5,49%	8.181,81
2019-05	5,47%	8.150,86
2019-06	5,43%	8.116,12
2019-07	5,41%	8.098,76
2019-08	5,41%	8.054,00
2019-09	5,41%	8.049,05
2019-10	5,41%	8.017,70
2019-11	5,41%	7.997,91
2019-12	5,40%	7.975,34
2020-01	5,39%	7.942,53
2020-02	5,36%	7.933,69
2020-03	5,36%	7.926,39
2020-04	5,38%	7.910,65
2020-05	5,35%	7.844,15
2020-06	5,28%	7.850,35
2020-07	5,25%	7.803,23
2020-08	5,22%	7.787,59
2020-09	5,20%	7.742,52
2020-10	5,17%	7.760,61
2020-11	5,15%	7.757,57
2020-12	5,08%	7.770,24

Source : CCP (BNB)

Une hypothèse pour expliquer cette stabilité dans les données pourrait être la possibilité pour les ménages de reporter leurs échéances en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation. Or, quand on analyse les données relatives à ces reports (voir tableau 2 ci-dessous), on constate que ces derniers ont été assez rares. Le secteur du crédit ne s'explique pas cette faiblesse des reports alors même que la très grande majorité des demandes entraînent dans les conditions⁷.

⁷ Webinaire du Forum financier belge du 23 septembre 2020 : « Les mesures corona visant à soutenir l'économie et les affaires ».

2. Moins de reports sollicités par les emprunteurs qu’anticipé

	Crédits hypothécaires ⁸	Crédits à la consommation
Nombre de reports accordés	12.467	8.247 ⁹
Encours sous-jacent total	1,4 milliards €	n.a. ¹⁰
Encours moyen des crédits ayant bénéficié d’un report de paiement	110.000 €	n.a. ¹¹

Source : Coronamonitor de Febelfin (données au 17 janvier 2021)

À la mi-janvier 2021, l’Economic Risk Management Group¹² mesurait le nombre de prêts hypothécaires bénéficiant ou ayant bénéficié du moratoire sur les crédits à 4,4% des prêts totaux.

3. Les PME : les premières concernées par le moratoire sur les crédits

Concernant les reports de paiement des crédits aux entreprises, on constate que plus de 80% du nombre de reports ont été accordés à des PME et des travailleurs indépendants (voir tableau 3 ci-dessous). Les arriérés de prêts sont stables depuis mai 2020¹³.

Nombre de reports de paiement accordés	26.161
Montant de l’exposition de crédit sous-jacente	5,2 milliards €
Encours moyen des crédits ayant bénéficié d’un report de paiement	12.467 €

Source : Coronamonitor de Febelfin (données au 17 janvier 2021)¹⁴

Selon l’enquête mensuelle réalisée auprès des banques par la BNB, la baisse de la demande de prêts de la part des entreprises belges lors du dernier trimestre 2020 s’explique par un plus faible niveau d’investissements et par un besoin de fonds propres plus rare. L’enquête SAFE¹⁵ nous informe sur l’augmentation du pourcentage de demandes de prêts de la part des PME qui n’aboutissent pas ou pas totalement, tous secteurs confondus : de 5,9% en moyenne en 2017-2019 à 7,2% pour la période entre avril et septembre 2020.

4. Nombre limité de faillites

Le graphe 1 illustre la baisse observée du nombre de faillites prononcées entre 2019 et début 2021. Attention cependant à interpréter ces données avec prudence : si le nombre de faillites prononcées en 2020 était si faible, c’est en grande partie grâce aux mesures de soutien de l’état (les moratoires sur les faillites et ses prolongations, l’assouplissement d’accès à la PRJ, l’octroi de plans de paiement à l’amiable pour le règlement des cotisations dues en 2020 ou encore la diminution du précompte professionnel pour chômage temporaire)¹⁶.

⁸ Le nombre de reports de paiement des crédits hypothécaires au 17 janvier 2021 est très faible par rapport au début de la crise et est toujours en diminution. A titre de comparaison, en août et en septembre 2020, on dénombrait un record de 124.000 crédits hypothécaires reportés pour un encours sous-jacent total de 13,1 milliards d’euros. Voir le coronamonitor de Febelfin : www.febelfin.be

⁹ Dont près de 8.000 prêts à tempérament.

¹⁰ En septembre 2020 : encours sous-jacent total de 157,6 millions €.

¹¹ En septembre 2020 : encours moyen des crédits ayant bénéficié d’un report de paiement de 21.500 €.

¹² Les enquêtes de l’ERMG ont été réalisées mensuellement depuis mars 2020 à l’initiative du gouvernement dans le but spécifique de mesurer les impacts économiques de la crise du coronavirus.

¹³ Depuis octobre 2020, la BNB, en partenariat avec l’Economic Risk Management Group, publie mensuellement un ensemble d’indicateurs surveillant les impacts du COVID-19 sur l’économie belge et internationale. Disponible sur le site de la BNB ou en cliquant sur : www.nbb.be

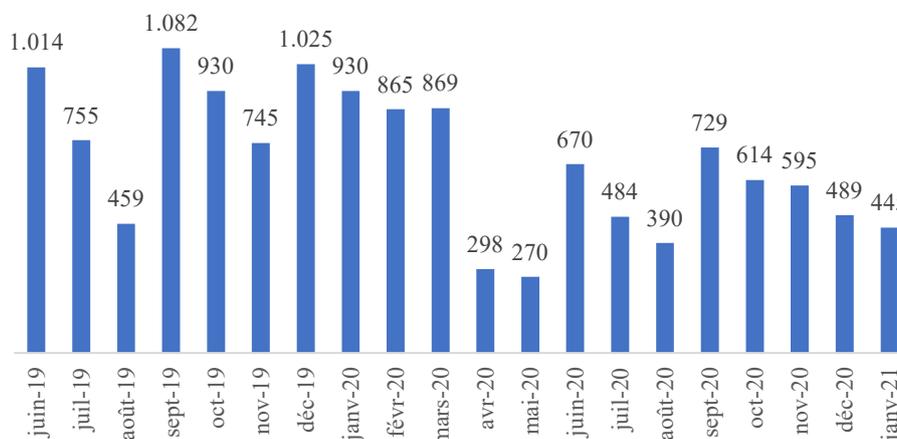
¹⁴ Les chiffres évoluent très rapidement : au 11 septembre 2020, le nombre de reports de paiement accordés aux entreprises avaient atteint un record de 141.000, pour un montant de l’exposition de crédit sous-jacente de 24,3 milliards d’euros et un encours moyen de 206.000 euros. Source : coronamonitor de Febelfin.

¹⁵ Les enquêtes SAFE (ou Survey on the Access to Finance of Enterprises) analysent et documentent les évolutions de la situation financière des entreprises de la zone euro. L’enquête concernée a été réalisée entre le 7 septembre et le 16 octobre 2020 et est accessible sur le site de l’ECB : www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys

¹⁶ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/faillites/faillites-mensuelles>

Certains acteurs anticipent même une hausse des faillites de 60% en 2021 par rapport à 2020, après la levée de ces mesures de soutien.

Graphe 1. Evolution du nombre de faillites en Belgique (juin 2019 - janvier 2021)



Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)

5. Les caractéristiques des ménages les plus impactés

À partir d'avril 2020, la BNB a interrogé mensuellement un échantillon¹⁷ de consommateurs pour monitorer l'impact de la crise sur leur situation financière. Les résultats de ces enquêtes montrent que la majorité de la population a globalement été préservée financièrement, notamment grâce aux aides de l'état qui ont aidé à absorber le choc et à la capacité d'adaptation dont ont su faire preuve certaines entreprises. En revanche, il ressort également de l'enquête que parmi ceux qui ont subi, et subissent toujours, les effets négatifs de la crise, ce sont les ménages à revenus modestes qui ont davantage souffert¹⁸ de pertes de revenus, même si celles-ci étaient limitées. La situation est d'autant plus préoccupante pour les ménages disposant d'un faible coussin d'épargne. Selon la même enquête, il semblerait que près d'un ménage sur dix dispose d'une épargne trop faible pour couvrir ses dépenses courantes pendant plus d'un mois.

Les ménages qui ont fait face aux pertes de revenus les plus sévères sont ceux qui étaient déjà précarisés avant la crise. Une enquête¹⁹ menée par le CESEP (Centre Socialiste d'Education Permanente) et par l'Université Saint-Louis au printemps 2020 auprès de 1.037 Belges francophones épingle quatre caractéristiques socioéconomiques augmentant le risque de subir une perte de revenus en lien avec la crise :

- un faible niveau de revenu initial ;
- un emploi « atypique » (indépendants, freelance, intérimaires, contrats à durée déterminée, jobistes) ;
- un faible niveau d'expérience (les jeunes seraient davantage concernés et pour des montants plus importants) ;
- un emploi dans un secteur qualifié de « non-essentiel ».

¹⁷ Les enquêtes sont envoyées à un échantillon représentatif de 1.850 ménages belges.

¹⁸ BNB, « impact de la crise covid sur les revenus et l'épargne des ménages », janvier 2021. www.nbb.be

¹⁹ J. Charles et S. Desguin, « Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement », CESEP et Université Saint Louis, [Aux confins: travail et foyer à l'heure du \(dé\)confinement](#) .

I. Quel impact sur l'organisation du travail ?

1. Des mesures similaires au premier confinement

La majorité des professionnels interrogés (70% des SMD et 80% des avocats-médiateurs) a pris des mesures en termes d'organisation du travail et de gestion du personnel entre septembre et octobre 2020. Les changements sont les mêmes qu'au premier confinement : travail à bureaux fermés, réaménagement des bureaux, rotation du personnel, réorganisation des permanences téléphoniques, contacts par mail et par téléphone privilégiés.

Par rapport au premier confinement, les travailleurs sociaux et les bénéficiaires sont plus habitués à ces nouvelles manières de fonctionner. L'un d'eux explique qu'il a été positivement surpris de la rapidité à laquelle son service s'est adapté, il ne pensait pas qu'il était possible d'ouvrir un dossier et de fournir un service de qualité à distance.

2. Le télétravail est toujours d'actualité

Le télétravail se généralise et semble même en augmentation depuis juin 2020. Dans certains cas il est systématique et à temps plein, tandis que dans d'autres il est proposé à temps partiel, variant en termes de fréquence et de personnel concerné selon le SMD ou le cabinet.

Les rencontres en présentiel se font exclusivement sur rendez-vous et si cela s'avère nécessaire (par exemple pour l'ouverture du dossier, pour un bénéficiaire mal équipé technologiquement, s'il y a la barrière de la langue ou pour les urgences). Il s'agit de déterminer pour chaque bénéficiaire le canal de communication qui convient le mieux.

3. Pratiquement pas de recours au chômage temporaire, à la réduction des horaires de travail ou à des licenciements

À peine 2% des SMD et 7% des avocats ont eu recours au chômage temporaire entre septembre et octobre, ce qui est beaucoup moins élevé que lors du premier confinement. Aucun des SMD, et très peu d'avocats n'ont subi de licenciement dans leur service ou cabinet. Les postes administratifs semblent être les premiers touchés. Finalement, pratiquement aucun des SMD n'a vu ses horaires de temps de travail réduit (1%), tandis qu'ils sont un peu plus nombreux chez les avocats (près de 11%).

II. Quel impact sur la gestion de dossiers et sur les difficultés des bénéficiaires ?

1. Une gestion des dossiers simplifiée ?

Seulement 16% des SMD interrogés estiment que la gestion des dossiers a été simplifiée à partir du mois de septembre par rapport à la période précédente (au niveau des procédures administratives, de l'accès au matériel nécessaire, de la communication entre les différentes parties...). Cette simplification est liée à la numérisation des dossiers, à la modernisation des équipements informatiques et aux investissements dans des logiciels. La possibilité de recevoir à nouveau sur rendez-vous a également facilité le travail (en comparaison avec le premier confinement durant lequel les rendez-vous en présentiel étaient déconseillés, proposés exclusivement en cas d'urgence ou carrément annulés).

« Nous avons "l'expérience" du 1er confinement plus dur. Nous sommes équipés de matériel de protection et avons réorganisé les locaux. »

Les services qui ont répondu par la négative estiment simplement qu'il n'y a pas eu de changement significatif entre le mois de septembre et la période précédente : la gestion des dossiers avait déjà été adaptée aux nouvelles conditions de travail à partir du mois de mars. D'autres rappellent certains aspects négatifs du télétravail, qui ne facilite pas toujours la gestion de dossiers.

2. L'afflux prédit de nouvelles demandes a-t-il eu lieu ?

Au printemps dernier, près de 50% des répondants à la première enquête avaient constaté une diminution du nombre de nouvelles demandes (pour la médiation amiable et judiciaire). Le secteur n'avait pas été surpris par cette tendance car il anticipait un décalage de plusieurs mois (voire années) entre le début de la crise sanitaire et son impact sur la réception de nouvelles demandes.

L'évolution de nouvelles demandes à partir de septembre par rapport à la période de confinement (avril à août 2020) a été ressentie différemment par les SMD et par les avocats-médiateurs :

	SMD	Avocats-médiateurs
Diminution	19%	53%
Stabilité	40%	41%
Augmentation	41%	6%

Parmi les SMD qui ont relevé une diminution du nombre de demandes, la majorité estime cette baisse à plus de la moitié du nombre de dossiers habituellement traités.

« Nous avons eu une période très calme de mai à fin septembre au niveau de la fréquentation de notre permanence. Nous avons constaté une forte reprise de l'activité fin septembre/début octobre. Les choses sont à nouveau plus calmes depuis la mi-novembre. »

« Pas de nouveaux dossiers en médiation de dettes depuis le mois de septembre 2020. »

Parmi les répondants qui ont observé une stabilité du nombre de nouvelles demandes : certains en sont étonnés, d'autres s'attendent simplement à un afflux plus tardif. Un des services explique également qu'il ne prend plus de nouvelles demandes à cause d'une surcharge de travail, déjà présente et ressentie avant la crise sanitaire.

Parmi les 41% des SMD qui ont observé une augmentation de nouveaux dossiers, ils sont plusieurs à avoir observé simultanément une augmentation de demandes de renseignements. Les personnes s'adressent toujours à eux pour l'ouverture de dossiers, mais de plus en plus fréquemment également pour une analyse de budget, pour des conseils ou pour des informations sur les aides existantes et les démarches à effectuer. L'estimation de cette augmentation est extrêmement différente d'un service à l'autre : elle varie de 10% à 200%. Deux des répondants sont plus prudents, indiquant qu'elle représente simplement un retour aux chiffres d'avant la crise sanitaire.

« D'avril à aout nous avons constaté une énorme diminution des demandes, cela reprend mais doucement par rapport à une période normale. »

« De mars à août, le nombre de dossiers a plutôt diminué et c'était plutôt inquiétant. Depuis septembre, les nouvelles demandes viennent progressivement. Je pense que les personnes endettées viendront en masse dans le courant de l'année 2021. »

L'un des répondants interprète ces différences par les caractéristiques du service de médiation : son hypothèse est que les services les plus connus ou dont la localisation géographique est la plus stratégique, reçoivent un nombre de nouvelles demandes significativement plus conséquent.

Aussi, ces chiffres sont à prendre en compte en gardant à l'esprit que la charge de travail n'est pas répartie de manière égale durant l'année : l'un des répondants indique que les SMD sont, en règle générale, plus souvent sollicités lors des mois de janvier et de septembre. La variation du nombre de nouvelles demandes ne peut donc pas être uniquement imputée à la crise et au confinement.

III. Quelles évolutions des difficultés des bénéficiaires ?

1. Quelles sont les raisons des nouvelles demandes ?

Pour déterminer les raisons pour lesquelles les « nouveaux » bénéficiaires font appel à l'aide d'un SMD ou d'un avocat-médiateur, nous avons interrogés les professionnels. Le questionnaire leur laissait la possibilité de cocher une ou plusieurs réponses parmi une liste de huit facteurs, en précisant systématiquement s'ils estimaient que ce facteur était lié à la crise sanitaire ou non.

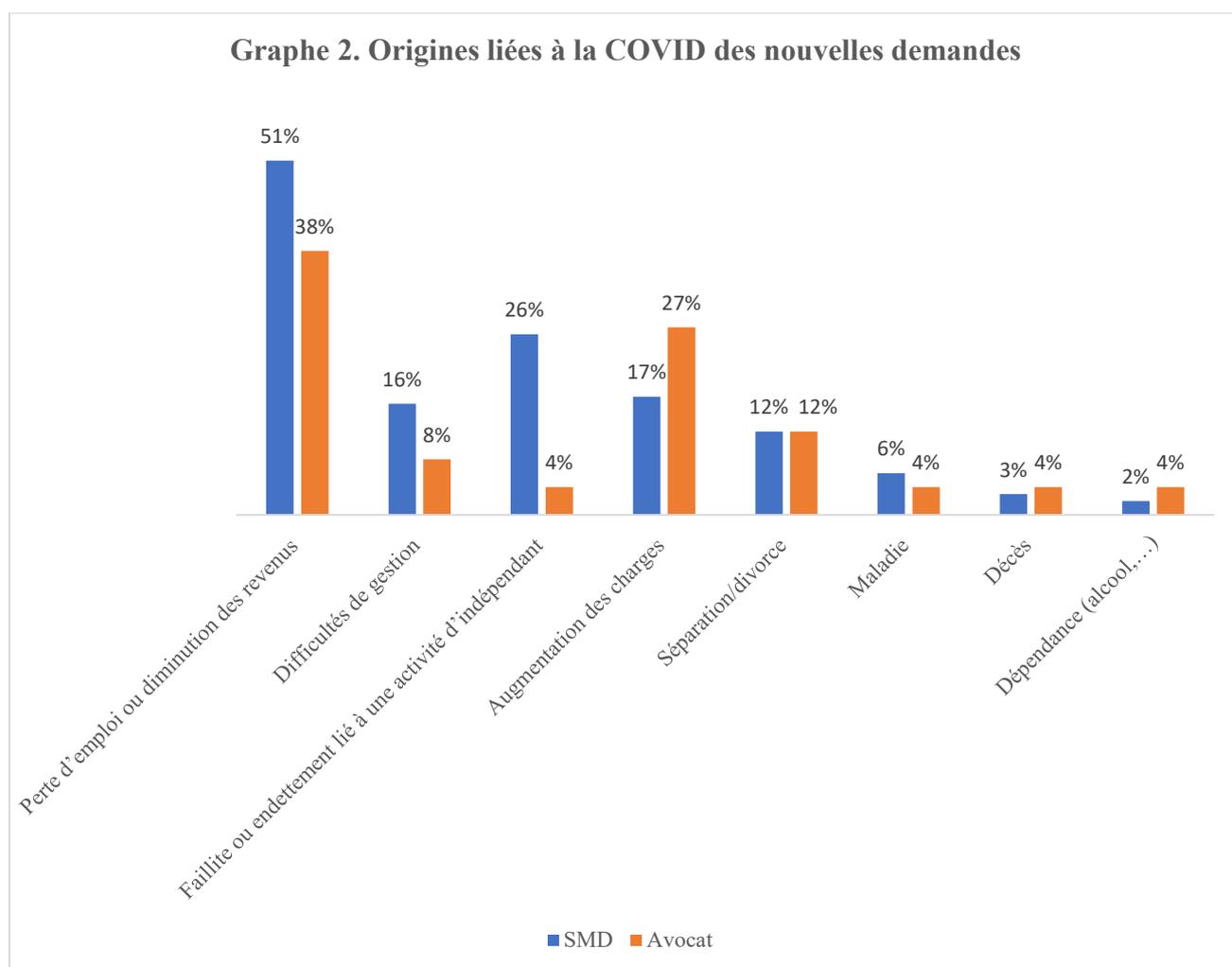
Les facteurs déclencheurs de difficultés financières sont variables et multiples et, dans la plupart des cas, se combinent et se renforcent. Toutefois, les professionnels du secteur en ont relevé certains plus fréquents que d'autres.

Rappel résultats première enquête :

Lorsqu'ils ont été interrogés sur l'origine du surendettement de leurs nouveaux bénéficiaires en juin dernier, la majorité des répondants avaient indiqué des facteurs sans lien avec la crise sanitaire (excepté pour les pertes de revenus et les faillites, qui étaient eux majoritairement liés à la crise).

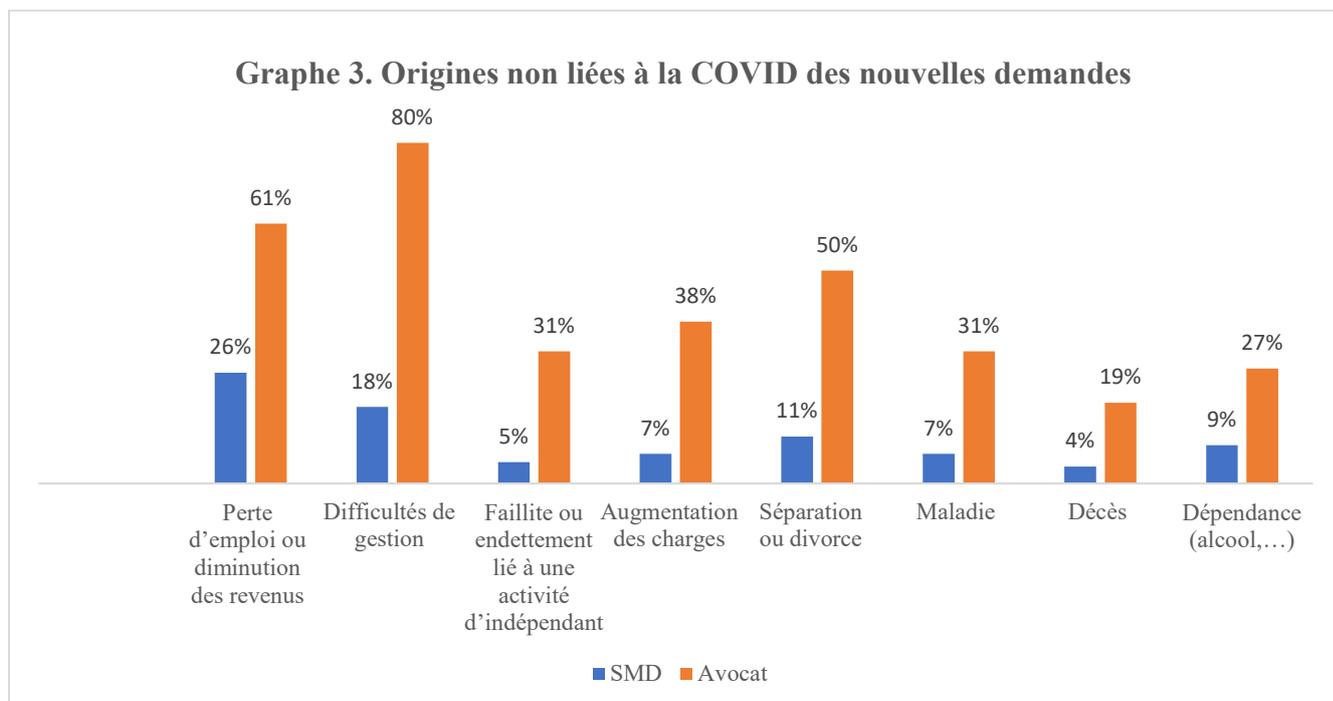
Résultats seconde enquête :

Les résultats de la seconde enquête en novembre sont plus partagés entre les facteurs liés à la crise ou non, comme le montrent les graphes ci-dessous.



Les difficultés financières liées à la COVID citées le plus fréquemment, tant par les avocats que par les SMD, sont sans surprise les pertes d'emploi et les diminutions de revenus. Entre juin et novembre, le nombre de dossiers estimés concernés par une perte de revenus liée à la COVID a plus que triplé ! Des difficultés de gestion accentuées par la crise, des difficultés liées à une activité d'indépendant, l'augmentation des charges ou encore une séparation ou un divorce sont également mentionnées.

Les facteurs déclencheurs de difficultés financières non liés à la crise sanitaire présentent des tendances similaires à celles du mois de juin, dans des proportions plus élevées.



Le graphe 3 montre que les trois mêmes facteurs principaux sans lien avec la crise sont cités par les deux types de répondants, dans des proportions différentes.

2. De nouvelles difficultés chez les bénéficiaires déjà suivis ?

Un peu plus de 40% des SMD et 24% des avocats interrogés ont constaté depuis le mois de septembre de nouvelles difficultés financières en lien avec la crise sanitaire chez leurs bénéficiaires déjà suivis.

Cette tendance est à la baisse si l'on compare les données de la 1^{ère} enquête. En juin dernier, les professionnels rapportaient les difficultés suivantes :

- des difficultés à payer des factures ou des charges²⁰ ;
- des difficultés à poursuivre un plan de paiement ;
- des difficultés à rembourser un crédit ;
- du retard dans le paiement des revenus (allocations, mutuelle, chômage ou salaires) ;
- des suspensions de guidances budgétaires ;
- des frais médicaux importants liés à la COVID-19 ;
- ou des difficultés pour gérer ou pour faire garder ses enfants.

²⁰ Les difficultés à payer des factures ou des charges ne sont pas arrivées avec la crise sanitaire. Plusieurs répondants à l'enquête nous rappellent que, dans une large mesure, elles trouvent leur origine dans une faiblesse structurelle des revenus.

En novembre, les difficultés des bénéficiaires rapportées par les professionnels étaient :

	% des répondants ayant indiqué ces difficultés
Difficultés psychologiques	40%
Difficultés financières	30%
Gestion budgétaire	27,5%
Difficultés administratives	25%
Fracture numérique	12,5%
Difficultés à (re)trouver un emploi	7,5%
Mécompréhension des mesures à suivre et des aides disponibles	5%
Garde d'enfant(s)	2,5%

- Les difficultés psychologiques, l'anxiété, le stress, le sentiment d'isolement ou de découragement et le manque de perspectives sont les éléments les plus partagés par les répondants.

« Constat de beaucoup d'incertitude quant à l'avenir, perte de confiance et un découragement par rapport aux efforts effectués parfois depuis longtemps. »

« Nous avons quelques personnes qui ont aussi perdu pied pendant le 1^{er} confinement et qui ont tout laissé aller (peur de sortir, n'ont plus fait de démarches administratives, ont consacré leur budget aux dépenses alimentaires....). »

- Des difficultés financières et de gestion d'un budget sont également présentes : les bénéficiaires doivent gérer leur budget malgré l'augmentation du coût de la vie. Des coûts liés aux mesures sanitaires (masques, gel etc.) et à la scolarisation à distance sont venus s'ajouter aux dépenses habituelles, ce qui rend les budgets établis parfois difficiles à tenir.

« Les personnes sont perdues et sont très confuses. Les mesures sanitaires changent constamment et leur impact sur les revenus déstabilise le budget. »

« Plusieurs bénéficiaires expriment des difficultés à gérer le budget alimentation car selon eux, les prix ne cessent d'augmenter dans les magasins. »

- Des difficultés administratives, engendrées par la fermeture de certains organismes et par les contraintes des échanges à distance, sont également mentionnées par un quart des répondants (allongement des délais, contacts compliqués...).

« Nous constatons des difficultés liées au fait que certains services ne sont plus accessibles (syndicats, forem, onem, administrations communales, caisses d'allocations familiales...). Les dossiers sont donc en suspens. »

- La fracture numérique accentue les difficultés : l'automatisation et la digitalisation des procédures les rendent plus compliquées et moins accessibles pour certains bénéficiaires, renforçant les inégalités.

« Il y a urgence à s'occuper de la fracture numérique : aider financièrement les ménages en difficulté à s'équiper, aider au règlement des factures d'internet, prévoir des formations en informatique (il y a le problème de l'illettrisme), et mieux informer le public de leur existence. »

- Des difficultés liées à la recherche d'emploi et au climat d'incertitude dans les secteurs fragilisés, ainsi que des difficultés de compréhension des mesures à suivre, des procédures à entamer et des conditions d'accès aux aides sociales ont également pris de l'ampleur.

« Pas de perspectives d'emploi pour beaucoup de bénéficiaires qui étaient intérimaires ou en emploi précaires. Des indépendants ou travailleurs de l'horeca qui se retrouvent sans travail et qui n'arrivent plus à s'en sortir. »

« Le manque de compréhension des directives (au sujet des contacts avant la décision de confinement, par rapport à la fréquentation de l'école...). Mes bénéficiaires, pour beaucoup, doivent faire face à une nouvelle source de stress qui s'ajoute à celle d'avoir assez d'argent pour finir le mois ! »

3. Quel profil des nouveaux demandeurs ?

Pour l'écrasante majorité des médiateurs, le profil des nouveaux demandeurs depuis le mois de septembre ne diffère toujours pas de celui des personnes recourant à leurs services avant la crise sanitaire (en termes de type de ménages, de type d'endettement). La réponse des avocats est unanime à ce sujet, tandis que celle des SMD est moins tranchée : ils étaient 92% à estimer que le profil n'avait pas évolué avec la crise sanitaire en juin et ils sont 82% en novembre.

Pour l'un des professionnels interrogés, si le profil ne change pas, c'est tout simplement parce que l'origine des difficultés financières reste la même (voir point précédent concernant les raisons des nouvelles demandes).

Parmi les quelques nouveaux profils qui font appel aux SMD, se retrouvent des salariés et des travailleurs, des personnes qui poussent la porte du service bien souvent pour la première fois après avoir vu leurs revenus baisser (en lien ou non avec le chômage économique).

« Les difficultés sont marquées chez les personnes qui travaillent et qui perçoivent du chômage ou une diminution de leur temps de travail suite à la crise sanitaire. »

Poussent également la porte d'un médiateur, des ménages en équilibre budgétaire instable avant la crise qui ont basculé dans des difficultés financières plus importantes en raison du confinement. En juin dernier, les médiateurs étaient nombreux à s'inquiéter des sollicitations plus nombreuses d'indépendants.

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

Ce dernier profil était relativement redouté, étant donné qu'une part importante des répondants ne se sentaient pas suffisamment armés pour les aider. À l'heure actuelle, les dossiers des indépendants personnes physiques sont toujours considérés comme très complexes, mais des outils ont été développés à l'attention des indépendants en détresse et des professionnels du secteur de l'aide. Par exemple, divers organismes (Carrefour Santé-Social, RWLP, Ré-Action, ReLOAD, Un pass dans l'impasse) proposent leur aide aux indépendants en difficulté. Par ailleurs, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a organisé une série de 6 webinaires au début de l'année 2021 autour de la thématique de l'indépendant. Les podcasts et les supports visuels sont disponibles sur le site de l'OCE²¹, ainsi qu'une brochure récapitulative.

²¹ Pour accéder aux podcasts et aux supports, cliquer sur : [Observatoire du Crédit et de l'Endettement \(observatoire-credit.be\)](https://observatoire-credit.be)

IV. La reprise et l'avenir de la médiation de dettes

1. Comment a été vécue la reprise des activités ?

La reprise des activités au début du mois de septembre a été vécue de manière variable en fonction du service ou du cabinet.

	SMD	Avocats-médiateurs
Reprise sereine	32%	56%
Reprise sans difficultés particulières	50%	29%
Reprise difficile	18%	15%

Parmi ceux qui qualifient la reprise de leurs activités de sereine, il y a, d'une part, ceux qui apprécient le retour au bureau, les retrouvailles avec les collègues et la facilité de travail associée aux rendez-vous en présentiel et, d'autre part, ceux qui continuent à travailler en télétravail et qui en apprécient les avantages, tels que la possibilité de pouvoir avancer sans pression sur les dossiers.

« L'absence d'audience et/ou de rendez-vous a permis d'avancer plus sereinement dans les dossiers. »

« Tout l'arriéré du bureau a pu être rattrapé, il y avait moins de stress organisationnel compte tenu de la suspension des audiences. »

Ceux qui ne nous ont pas fait part de difficultés particulières expliquent que leurs services ont eu le temps de s'adapter et de prendre de nouvelles habitudes depuis le premier confinement et peuvent continuer à tourner efficacement même en télétravail.

« Nous avons désormais appris à composer avec le covid et notre fonctionnement général n'est pas fort impacté. »

Ceux ayant vécu une reprise plutôt difficile soulignent les absences de collègues (congés maladie, congés de maternité, quarantaines, etc), un sentiment généralisé de lassitude et de découragement, du stress lié au contexte anxigène et à l'absence de désignations (pour les avocats), les aspects négatifs du télétravail ou l'augmentation des demandes et de leur complexité.

2. Quelles craintes pour l'avenir ?

47% des SMD et 24% des avocats expriment des craintes par rapport à l'avenir de la médiation de dettes. Elles sont différentes en fonction du profil du répondant.

SMD

Lors de la première enquête, les SMD évoquaient les craintes reprises dans le tableau ci-dessous :

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

Interrogés à nouveau lors de la seconde enquête 6 mois plus tard, les craintes évoquées ont évolué :

Manque de moyens humains et financiers pour répondre aux demandes
Complexité accrue des dossiers à gérer
Diminution de la qualité de la collaboration entre médiateurs
Gestion des dossiers d'indépendants
« Rechutes » de bénéficiaires
Conséquences de l'absence des activités de prévention / de formations

La crainte la plus fréquente est la (sur)charge de travail attendue et des solutions à trouver avec des équipes en manque d'effectifs et de moyens financiers. Les professionnels s'attendent à une augmentation des difficultés financières chez les personnes vulnérables et à une complexité accrue des dossiers à gérer, exigeant le développement de nouvelles compétences techniques (notamment pour les dossiers d'indépendants).

« Nous craignons une augmentation des demandes face à une diminution du temps de travail (prise de temps partiel par les médiatrices) et au non-remplacement de ces "temps perdus", malgré notre demande. Nos délais d'ouverture de dossiers vont jusqu'en avril 2021 car il nous est impossible d'ouvrir plus rapidement au vu de notre temps de travail et des dossiers déjà ouverts et traités. »

« Nous craignons une augmentation des demandes avec un public au profil d'indépendant. Cela nous demandera de connaître plus profondément certaines matières (légalisation sur les entreprises, faillites, baux commerciaux etc.) »

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

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

Des répondants craignent que la pérennisation du télétravail entraîne des échanges moins efficaces et moins conviviaux entre collègues.

« Je suis seule au service et j'aimerais plus d'échanges avec d'autres médiateurs de dettes. Le contexte actuel ne permet plus des rencontres entre médiateurs. »

D'autres s'interrogent sur les conséquences du report d'une partie des activités de prévention et des formations sur le public le plus à risque de connaître des situations financières problématiques.

Une autre crainte, non liée à la crise sanitaire, porte sur la « banalisation » du recours au RCD. Le médiateur qui nous a fait part de cette réflexion craint une augmentation du nombre de « rechutes » de personnes ayant déjà bénéficié d'un RCD par le passé. Plusieurs pistes existent pour lutter contre ce phénomène : étudier les raisons de ces « rechutes », continuer à investir dans la prévention et l'information, développer le partage de bonnes pratiques de gestion budgétaire entre professionnels, lutter contre l'augmentation du coût des besoins primaires et contre la faiblesse structurelle des revenus.

Avocats

Lors de la première enquête, les avocats-médiateurs évoquaient les craintes ci-dessous :

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

Lors de la seconde enquête, les craintes les plus fréquemment citées chez eux sont :

Diminution ou absence de nouveaux mandats
Rémunération des médiateurs
Licenciements

Les craintes les plus fréquentes sont la diminution, voire l'absence, de désignations et une rémunération jugée trop faible par rapport à la charge de travail demandée. L'un des avocats craint même de devoir procéder à des licenciements.

Il n'y a qu'un cabinet, de taille particulièrement importante, qui se prépare au contraire à un afflux du nombre de dossiers.

3. Vers un changement fondamental des pratiques du médiateur de dettes ?

Il est certain que la crise sanitaire et les confinements cumulés vont modifier la pratique de la médiation de dettes à l'avenir. Le secteur va devoir s'adapter. Près de la moitié des SMD et des avocats-médiateurs anticipent des évolutions en termes d'équipement, de gestion des dossiers et de gestion d'équipe.

Les cinq modifications de la pratique de la médiation de dettes les plus anticipées, ou espérées, sont :

Évolution des moyens de communication
« Normalisation » du télétravail
Numérisation et digitalisation des dossiers
Augmentation de la taille des services pour répondre à la demande
Simplification des procédures administratives

Les échanges à distance avec les bénéficiaires et en interne comportent des avantages et des inconvénients. Certains répondants, défavorables au maintien de ce type d'échanges, regrettent la perte du contact humain et rappellent les difficultés de récolter les documents et les signatures nécessaires ainsi que la fracture numérique renforçant les inégalités.

« Le fait de travailler à distance impose d'être plus claire et plus concis dans les explications, ce qui n'est pas évident à gérer avec tous les publics. De plus, tous n'ont pas l'utilisation quotidienne du mail, du scan,... »

« Avant, je pouvais prendre le temps de recevoir plusieurs fois et régulièrement les bénéficiaires afin de répondre à leurs questions, expliquer l'état du dossier, les impliquer dans le processus, etc. Maintenant, la majorité du temps, cela se passe par téléphone ou par écrit et les personnes sont moins réceptives, elles attendent que le dossier suive son cours. »

« Le plus compliqué est la gestion du personnel : difficile de faire des réunions d'équipe, le manque de proximité empêche l'expression et l'échange, difficile d'accompagner les nouveaux et d'évaluer leur travail. »

« La médiation amiable est pratiquée par des assistants sociaux. Notre rôle est donc essentiellement basé sur la communication et donc les rencontres et le contact avec les personnes. Calculer un budget, écrire aux créanciers,...nécessiterait alors uniquement un agent administratif. Il est toujours très difficile de décrire le rôle social que nous effectuons mais qui est primordial pour une réussite de la médiation de dettes puisque celle-ci varie en fonction de chaque individu.

D'autres, favorables aux échanges à distance, apprécient les gains en temps et en efficacité engendrés par la généralisation des réunions en visioconférence et par le calme et la diminution des interruptions. Cependant, ces derniers sont conscients des conséquences en termes de fracture numérique.

« Mes bénéficiaires (équipés) et moi-même apprécions les visios et les échanges via messenger. Pour les autres, les rendez-vous au bureau restent possibles et agréables également. »

« J'ai constaté que la majorité du travail de médiation pouvait se faire sans contact physique. Je pense diminuer le temps des entretiens physiques et privilégier les contacts virtuels pour les personnes qui ont les possibilités intellectuelles et techniques ».

« Le contact des intéressés par mail est facilitateur par rapport au temps de réponse. À conserver. »

« Les bénéficiaires sont nettement plus enclins à procéder par mail, téléphone. »

« En ce qui me concerne, je constate que les créanciers n'ont jamais été aussi rapides que pour nous répondre... ce qui facilite l'analyse du dossier »

Ils sont nombreux à s'attendre à une certaine pérennisation du télétravail. Les arguments avancés par ses adeptes et par ses opposants sont développés en détails dans l'article présentant les résultats de la première enquête²².

La modernisation des pratiques de médiation, via la numérisation des dossiers, l'équipement des collaborateurs et le développement d'outils informatiques a été une priorité pour une majorité des services de médiation dès le début de la crise sanitaire, dans le but de continuer à délivrer un service de qualité et un accès aux formations. Ce n'est pas le cas partout.

« Notre service n'a pas un parc informatique adéquat à la situation. En effet, il est impossible pour nous de suivre des formations en ligne car nos ordinateurs ne permettent pas d'avoir du son et ne disposent pas de suffisamment de capacité pour suivre en direct une conférence ou une formation. »

Dans les cabinets d'avocats, l'informatisation des dossiers et des procédures en RCD faciliterait et accélérerait également le travail. Le projet de création d'une plateforme RCD proposé en 2017 et reporté en 2022 pourrait potentiellement être mieux accueilli compte tenu des nouvelles circonstances. Ils sont plusieurs à souhaiter la poursuite des échanges digitaux avec le Tribunal ainsi que la possibilité de déposer les déclarations de créances en ligne.

« La gestion des déclarations de créances de manière informatisée serait plus simple et moins lourde, et il faudrait pouvoir éviter les multiples envois recommandés ; il est indispensable de tenter de se rapprocher du système Regsol²³ applicable en matière de faillite »

En plus d'une informatisation, plusieurs avocats espèrent une automatisation des tâches et des procédures (des documents préremplis avec les coordonnées, le fichier du budget, le calcul des insaisissabilités etc). Ces remarques sont surprenantes, sachant qu'il existe à l'heure actuelle de nombreux outils disponibles pour les calculs d'insaisissabilités. Si l'information n'est pas accessible aux professionnels du secteur, il est difficile d'imaginer que des personnes isolées en aient connaissance.

V. Priorités à venir

Les résultats de ces enquêtes permettent notamment de compiler les craintes du secteur et de faire remonter leurs préoccupations aux décideurs publics. Lors de la première vague d'enquête, les trois points sur lesquels les répondants avaient insisté concernaient :

²² C. Jeanmart et E. McGahan, « Impact de la crise sur le secteur de la médiation de dettes », septembre 2020, p.23. observatoire-credit.be

²³ Regsol est une plateforme digitale des faillites lancée en 2017 dans laquelle toutes les données relatives aux faillites prononcées en Belgique sont rassemblées.

- l'importance d'une digitalisation des dossiers et de la mise à disposition d'équipements et de logiciels récents pour que le travail à distance puisse se faire correctement et que le service rendu soit de qualité ;
- l'attention à porter sur l'évolution de la situation en générale et en particulier sur les nouveaux publics touchés par des difficultés financières sévères ainsi que la prolongation et le renforcement des aides et des mesures exceptionnelles ;
- la révision des objectifs à atteindre et des conditions d'octroi des subventions (pour le secteur subventionné) pour cause de situation exceptionnelle en 2020.

1. Préoccupations des professionnels

Les résultats de la seconde vague de l'enquête mettent en lumière des préoccupations similaires à la première. Elles sont nuancées ou complétées par les éléments suivants :

Evolution des mentalités pour lutter contre la stigmatisation du recours aux aides sociales
Reconnaissance et valorisation des SMD
Gestion prudente des aides exceptionnelles
Refinancement des SMD et de la justice
Mise à disposition d'outils récapitulatifs d'information pour le grand public et pour les professionnels

2. Une évolution des mentalités

De nombreux professionnels insistent sur le changement nécessaire des mentalités à réaliser auprès du grand public afin que le recours aux services sociaux ne soit plus vécu comme une « honte ». Il est essentiel de soigner la communication pour aider les personnes qui pourraient bénéficier d'aides à franchir le pas et à faire appel à ces services. Le travail plus « ponctuel » des SMD gagnerait aussi à être valorisé : les médiateurs de dettes ne sont pas seulement disponibles pour l'établissement de plans de paiement, mais aussi pour aider les personnes en difficulté à s'y retrouver par rapport aux aides existantes, aux démarches administratives etc. Un changement dans les mentalités et dans les relations avec les services d'aide sociale permettrait de prévenir ou de régler certaines situations avant que celles-ci ne deviennent problématiques.

« Il y a des personnes qui ne veulent pas entrer en médiation de dettes par fierté ou parce qu'elles pensent que leur situation n'est pas justifiée, mais qui ont en réalité vraiment besoin d'un petit coup de main. Nous avons la chance en tant qu'ASBL d'être plus « accessibles » pour les personnes qui ne veulent pas franchir la porte des CPAS (dans le sens où il est plus aisé psychologiquement parlant de passer la porte d'une ASBL plutôt que de passer la porte d'un CPAS). »

3. Une valorisation du secteur

Certains médiateurs de dettes demandent à être considérés comme des entités essentielles par le gouvernement. Ils estiment qu'il est temps de revaloriser le secteur et le métier.

« Besoin de soutien et de reconnaissance de nos actions »

4. Une gestion prudente des aides exceptionnelles, de leur prolongation et de leur levée

Concernant les aides financières exceptionnelles mises à disposition sous certaines conditions, les avis sont très partagés.

Pour certains répondants, celles-ci sont indispensables et il s'agira d'être prudent lors de leur levée.

« De façon générale, je crois que ces aides sont vitales pour toutes les catégories de personnes touchées directement ou indirectement par cette crise sanitaire (indépendants obligés de fermer leur commerce, sous-traitants et salariés ayant perdu leur emploi etc..). »

« Certaines aides sont utiles et correspondent aux problématiques rencontrées suite à la crise sanitaire. Attention à l'après, lorsqu'il va falloir apprendre aux familles à faire sans ces aides...»

Pour d'autres, les aides sociales sont les bienvenues mais leur accès est jugé problématique. Ces derniers sont en faveur d'un assouplissement des conditions d'accès.

« Les aides exceptionnelles devraient être élargies aux travailleurs qui ont vu également une baisse dans leur pouvoir d'achat, soumis à la pression des délais, des demandes intempestives ... »

D'autres encore estiment que les aides exceptionnelles ont manqué leur but, principalement au niveau des conditions d'accès et du public ciblé.

5. Un refinancement du secteur

La question du financement du secteur et de la justice est soulevée par l'ensemble des répondants. Les SMD espèrent que les objectifs à atteindre pour l'obtention de subsides seront revus à la baisse pour cause de situation exceptionnelle et qu'ils seront revalorisés. Ils demandent un financement supplémentaire pour pouvoir répondre à l'augmentation des demandes, à la complexification des dossiers, à l'absentéisme dans les équipes et pour pouvoir fournir un service d'une plus grande qualité. Ils anticipent des souffrances psychologiques plus importantes des personnes en difficulté et la nécessité d'avoir le temps nécessaire et les outils adéquats pour les aider et qu'ils se sentent écoutés.

Plusieurs avocats préconisent un refinancement de la justice pour pallier au manque de moyens matériels et financiers des greffes et tribunaux. L'un des avocats ne manque pas de rappeler qu'il s'agit d'un service public, qui mérite donc d'être financé correctement.

6. Une information claire et centralisée

Les répondants à l'enquête encouragent le développement d'une information claire, accessible et complète auprès du grand public, mais également auprès des professionnels. Ils estiment qu'il est parfois difficile de s'y retrouver dans les aides disponibles et leurs évolutions. L'un des avocats suggère la création d'une base de données complète et accessible présentant toutes les aides disponibles et leurs conditions. Ce type de requête montre à quel point même les professionnels du secteur peuvent parfois être perdus parmi toutes les informations.

« Par ailleurs, il y a une méconnaissance des droits sociaux de manière générale. Notre public n'est souvent pas au courant des dispositifs d'aide. En les informant mieux de manière préventive, cela éviterait certains problèmes (expulsions locatives, saisies, arnaques, endettement, ...). »

« La multiplicité et la succession des dispositions relatives aux diverses aides prises en faveur de la population est ingérable et difficilement lisible, même pour les travailleurs sociaux : on ne s'y retrouve plus et on n'a pas le temps de digérer une mesure/information que l'autorité a déjà pris une autre disposition dans une autre matière. »

Conclusion

Les deux enquêtes réalisées auprès des professionnels de la médiation de dettes permettent de mettre en lumière les nombreux impacts que la crise sanitaire et les confinements ont eu sur ce secteur ainsi que leurs évolutions.

D'abord, les résultats de cette seconde enquête confirment certains éléments déjà observés lors de la première enquête. Le secteur s'est rapidement adapté aux nouvelles conditions de travail et a investi dans les équipements et les logiciels nécessaires pour que les échanges avec les bénéficiaires, les créanciers, les parties prenantes et les collègues puissent se faire à distance. Les professionnels n'observent toujours pas d'afflux de faillites ou de nouvelles demandes, très probablement grâce à la mise en place de mesures publiques exceptionnelles visant à soutenir les personnes en difficulté. Le profil des indépendants est toujours redouté par les professionnels de la médiation de dettes, mais des outils ont été développés à leur attention pour les armer face à ces dossiers complexes (les webinaires de l'OCE, l'aide proposée par des organismes tels que Carrefour Santé-Social, RWLP, Ré-Action, ReLOAD, Un pass dans l'impasse...). La question d'étendre le télétravail fait toujours débat et les arguments sont nombreux de la part de ses adeptes comme de celle de ses opposants.

Ensuite, d'autres résultats apportent éclairages intéressants. Les facteurs déclencheurs de nouvelles difficultés financières liés à la crise sont en augmentation, tels que les baisses de revenus, les difficultés liées à une activité d'indépendant ou les séparations et les divorces. Les répondants à la seconde enquête craignent un renforcement des inégalités liées à la fracture numérique. Concernant l'avenir de la médiation de dettes, ils espèrent une simplification de certaines procédures administratives et insistent sur la nécessité de lutter contre la stigmatisation du recours aux aides sociales et sur l'importance de revaloriser le secteur et le métier.

Il est encore difficile à ce stade d'anticiper l'évolution de la situation et les impacts de la crise sur le surendettement à plus long terme. L'avenir nous dira si nous nous dirigeons vers un changement fondamental du métier de médiateur de dettes.

Annexe. Répondants aux enquêtes : description des échantillons

Deux enquêtes ont été adressées à tous les services agréés en médiation de dettes par la Région wallonne et aux avocats médiateurs de dettes désignés dans les arrondissements judiciaires wallons. Il était demandé de compléter un seul questionnaire par service/cabinet.

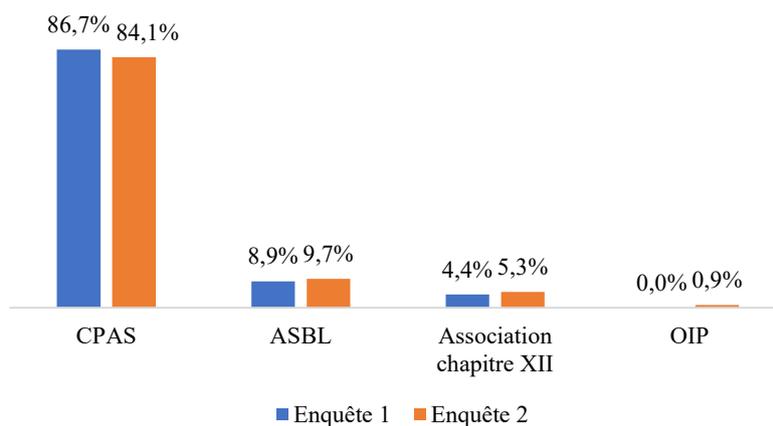
Les réponses ont été collectées entre le 20 mai et le 11 juin 2020 pour la 1^{ère} enquête et entre le 12 novembre et le 10 décembre 2020 pour la 2^{ème} enquête.

Tableau 4. Nombre de répondants aux deux enquêtes			
	SMD	Avocats médiateurs de dettes	Total
1 ^{ère} enquête	91	48	139
2 ^{ème} enquête	113	40	153

1. Types de structures

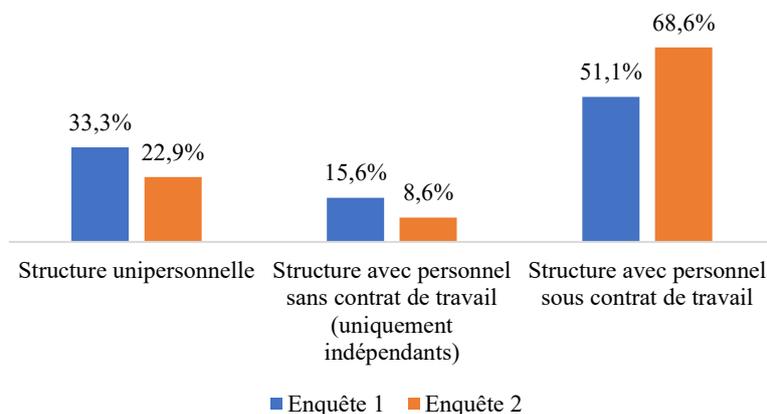
La grande majorité des SMD répondants sont des CPAS, ce qui n'a rien de surprenant sachant que plus de 90% des SMD agréés sont des CPAS. Le profil est relativement similaire dans les deux enquêtes.

Graphe 4. SMD – type d'institutions



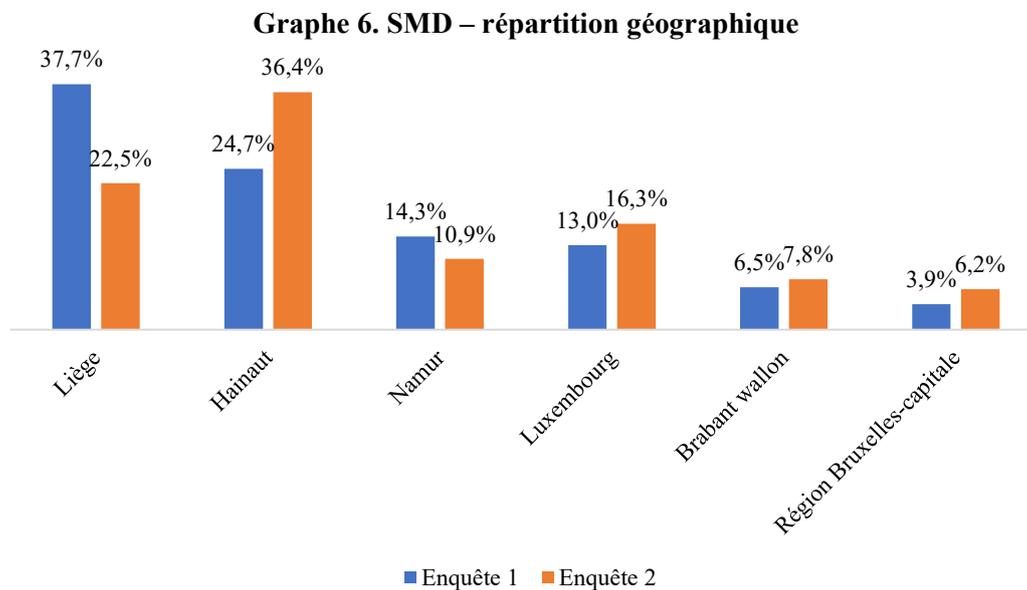
La majorité des avocats répondant aux enquêtes exercent dans un cabinet qui emploie du personnel sous contrat de travail. Les répondants aux deux enquêtes ont des profils un peu différents.

Graphe 5. Avocats-médiateurs - type de cabinet

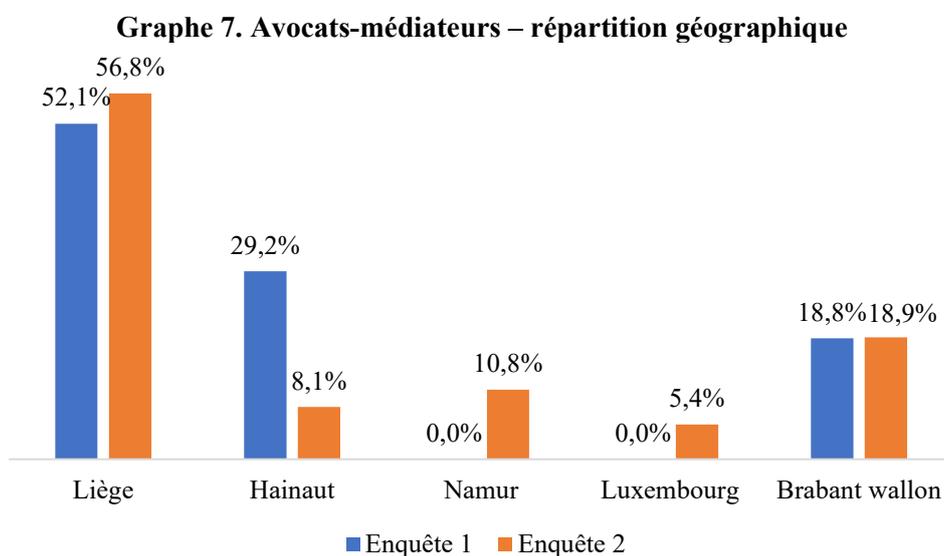


2. Localisation

La majorité des SMD répondant aux deux enquêtes exerce dans les provinces de Liège et du Hainaut. Il s'agit des deux provinces les plus pourvues en institutions agréées.



Concernant les avocats, plus de la moitié des répondants sont désignés dans l'une des divisions du tribunal du travail de Liège.



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

Les répondants à l'enquête ont des profils variés en termes de nombre de dossiers traités.

	SMD		Avocats-médiateurs	
	Enquête 1*	Enquête 2*	Enquête 1**	Enquête 2**
<20	7%	16%	6%	3%
20-50	33%	26%	33%	28%
51-100	33%	26%	33%	55%
>100	27%	32%	27%	15%

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

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

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

Graphe 8. Taille de l'institution agréée

