



# Dossier

## Une analyse des difficultés vécues par les médiateurs de dettes

Dans le numéro 44 des Échos était abordée la trajectoire professionnelle des médiateurs de dettes. Près de 800 médiateurs de dettes (juristes, travailleurs sociaux ou avocats) des trois régions du pays avaient participé à différentes enquêtes de l'Observatoire. Deux résultats étaient notamment soulignés. Premièrement, une grande majorité de médiateurs de dettes (92,1%) souhaitait poursuivre cette activité à l'avenir. Deuxièmement, les médiateurs étaient globalement satisfaits de leur activité professionnelle, avec une moyenne de satisfaction relatée de 7,4 sur 10. Pris isolément, ces résultats peuvent donner l'illusion d'un secteur d'activités relativement épanouissant. Toutefois, ils ne doivent pas occulter les nombreuses difficultés vécues par les médiateurs<sup>1</sup> qu'il convient d'aborder dans cet article.

Au cours des enquêtes, une place a été laissée à l'expression des difficultés ressenties par le biais de questions ouvertes afin de permettre une totale liberté de réponse et d'éviter toute orientation. Le tableau ci-dessous présente les principales difficultés exprimées par les médiateurs.

Allons un pas plus loin dans l'analyse de certaines de ces difficultés.

### Des difficultés relationnelles avec certains bénéficiaires

Celles-ci se manifestent à trois niveaux: une non-collaboration de certains bénéficiaires, des problèmes de communication avec certains d'entre eux et la difficulté d'une prise de distance.

Au dire des médiateurs, la non-collaboration des bénéficiaires peut être volontaire ou non. Selon eux, cinq facteurs pourraient en partie l'expliquer:

le déni du surendettement par le bénéficiaire, la méconnaissance des procédures, une certaine instrumentalisation de la médiation de dettes, des différences de cadre de référence et de systèmes de valeur entre le bénéficiaire et le médiateur, et les nombreuses incitations à la consommation (publicités, etc.).

Ces difficultés relationnelles sont également induites par des problèmes de communication: «plus faible capacité»<sup>2</sup> des bénéficiaires à comprendre la complexité de la médiation de dettes ou même, parfois, le langage du médiateur, ou encore une incompatibilité relationnelle, etc.

Une autre difficulté citée est de prendre de la distance par rapport aux situations vécues par les bénéficiaires. La gestion de l'empathie vis-à-vis de certains ménages est compliquée pour certains professionnels.

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

Collaboration avec certains bénéficiaires	60,1%
Situations d'insolvabilité des ménages	24,8%
Problèmes relationnels avec certains créanciers	17,0%
Surcharge de travail	13,2%
Évolutions constantes de la situation de certains ménages	10,8%
Rapports avec le tribunal du travail	9,1%
Suspicion de problèmes de santé mentale de certains bénéficiaires	6,8%
Difficultés d'un travail éducatif/préventif	5,9%
Charge administrative	2,6%

Source: Enquête OCE.

<sup>1</sup> Deux articles présentent de manière détaillée ces résultats. Ceux-ci sont disponibles sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement dans la rubrique «Analyses et études». Jeanmart C., 2016, «La médiation de dettes: quelles difficultés ressenties par les professionnels (travailleurs sociaux, juristes et avocats)?»; Jeanmart C., 2016, «La médiation de dettes, une activité professionnelle stressante? L'expérience des travailleurs sociaux, des juristes et des avocats-médiateurs».

<sup>2</sup> Les passages entre guillemets et en italique reprennent littéralement des extraits d'entretiens réalisés avec les médiateurs de dettes

### **Des difficultés avec certains créanciers**

Concernant les créanciers, deux types de difficultés sont pointés. Premièrement, les pratiques agressives de certains d'entre eux à l'égard des bénéficiaires alors que le médiateur s'est fait connaître du créancier (principalement dans le cadre de la procédure non judiciaire). Certains médiateurs consacraient une part non négligeable de leur temps à rassurer des bénéficiaires inquiets. Deuxièmement, la faible collaboration de certains créanciers dans la médiation, voire leur «*manque de bonne volonté*». Celle-ci se manifeste par la non-réponse aux courriers envoyés, la non-transmission des documents demandés dans des délais requis (ex. les décomptes des créances) ou la transmission de documents incomplets ou imprécis, le refus systématique de proposition de plan lorsque le disponible est faible, etc. Dans le cadre du règlement collectif de dettes (RCD), il se marque également par l'absence fréquente de représentants des créanciers lors des audiences. Ce résultat rend compte du sentiment des médiateurs concernant la reconnaissance professionnelle des créanciers à leur égard. D'autres analyses ont d'ailleurs montré que les médiateurs de dettes se sentent davantage reconnus professionnellement par les bénéficiaires que par les créanciers.

### **Des difficultés liées aux situations/profils de certains bénéficiaires**

Quatre situations sont présentées comme problématiques par les médiateurs.

#### **- Un manque de disponible**

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

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

Dans certains arrondissements judiciaires d'ailleurs, dans le cadre du RCD, une nouvelle jurisprudence en matière d'admissibilité voit le jour. Selon plusieurs répondants, certains magistrats considèrent que «*les requêtes introduites par des ménages à*

*(très) faibles revenus ne sont pas admissibles dans la mesure où ces situations ne permettent pas d'atteindre les buts de la procédure, c'est-à-dire le règlement partiel des dettes*».

#### **- Des situations changeantes**

Les situations de bénéficiaires ne seraient pas uniquement plus complexes, elles seraient également relativement changeantes dans le temps, qu'il s'agisse d'évolutions dans la structure familiale (séparation, famille recomposée, etc.), dans la régularité du versement et le montant des revenus (activité professionnelle fluctuante, par exemple). Ces évolutions, fréquentes dans certains dossiers, contraignent les médiateurs à revoir régulièrement leur plan (lorsque celui-ci est établi), à revoir le budget ou à retravailler leur projet de plan pour que la proposition corresponde au mieux à la situation du ménage.

#### **- Une suspicion de problèmes de santé mentale**

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

#### **- Un travail éducatif impossible**

Nombre de médiateurs se disent dépourvus face à la nécessité de faire évoluer le comportement de certains bénéficiaires. Le travail éducatif inhérent à la médiation de dettes ne serait plus assurable en raison de la charge importante de travail.

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

De manière générale, les médiateurs se disent en surcharge de travail. Les avocats évoquent un nombre important de désignations et des exigences de plus en plus importantes de la part des tribunaux (voir ci-dessous). Du côté des institutions agréées, le nombre de dossiers ne cesse d'augmenter, alors que les effectifs ne suivraient pas toujours la même évolution. Ces médiateurs se voient donc contraints d'assumer davantage de dossiers, avec, pour certains, une pression de la hiérarchie en «*demande de rendement*». Cette situation ne leur permettrait plus de «*mettre en place un travail approfondi et multidisciplinaire*» comme ils le souhaiteraient.

Outre cette charge de travail, les médiateurs pratiquant le RCD (qu'ils soient avocats, juristes ou travailleurs sociaux) sont critiqués à l'égard de

l'organisation au sein des tribunaux du travail. Les critiques se situent à cinq niveaux:

1. 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.
2. Les exigences de plus en plus fortes de certains magistrats. «La politique du tribunal est de standardiser les procédures pour faciliter leur travail, mais il faut aussi penser au travail des médiateurs», souligne un avocat. Ce qui est critiqué, ce n'est pas tant les exigences en tant que telles, mais la manière dont elles peuvent parfois être imposées aux médiateurs (faiblesse de la concertation, peu de prise en considération des manières de travailler existantes des médiateurs, etc.).
3. Les attentes parfois contradictoires des juridictions du travail vis-à-vis des médiateurs de dettes. Certains avocats expriment leurs difficultés à cerner les attentes du tribunal et l'attitude à adopter vis-à-vis des magistrats.
4. La réticence de certains juges à désigner, outre des avocats, des institutions agréées dans le cadre du RCD.
5. Ce que certains pointent comme une forme d'ingérence de la part du tribunal. Un médiateur souligne: «Dans certains dossiers, le médiateur 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.»

### Des difficultés liées à la nature et aux objectifs de la médiation de dettes

Trois facteurs sont pointés par les médiateurs. Premièrement, la lourdeur administrative de la médiation de dettes qui s'ajoute à la surcharge de travail déjà évoquée. Deuxièmement, la faiblesse d'un réseau multidisciplinaire sur lequel s'appuyer, en cas de besoin. Certains médiateurs éprouvent des difficultés à se «constituer un réseau fiable, compétent et efficace pour l'ensemble des problématiques des médiés». C'est principalement le cas pour les addictions (produits, jeux, etc.) et les problèmes de santé mentale. Troisièmement, les limites de plus en plus perceptibles de la médiation de dettes à répondre à des situations de pauvreté, notamment.

## Quelles pistes de solution...?

Au vu de ces résultats, quelques pistes de réflexion seraient de nature à permettre de dépasser les difficultés rencontrées.

### ... pour dépasser les difficultés relationnelles avec certains bénéficiaires

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

# C'EST LE MONDE À L'É



pourraient être pensés et rédigés non pas localement (par service par exemple), mais pourraient faire l'objet d'une concertation entre différents médiateurs et des professionnels formés au langage (juridique) clair.

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

### ... pour améliorer les relations interprofessionnelles

Une part importante des difficultés relationnelles avec d'autres professionnels trouve sa source dans une faible connaissance des procédures par les interlocuteurs du médiateur. Il semble dès lors essentiel d'informer de manière complète et pertinente les interlocuteurs potentiels des médiateurs de dettes sur les procédures, les démarches ainsi que sur l'importance des délais et de la transmission de certains documents.

### ... par rapport aux situations/profils problématiques des bénéficiaires

La complexité des situations et leur évolution au fil du temps rendent le travail du médiateur de plus en plus compliqué, appelant des aménagements constants. Face à cette réalité, les solutions sont rares. Outiller au mieux le médiateur peut l'aider dans sa tâche, notamment en termes de réseau lui permettant de répondre à la complexité des situations. La suspicion de problèmes de santé mentale étant pointée comme une difficulté importante, il semble également essentiel, d'une part, de permettre aux médiateurs de se former à cette problématique et, d'autre part, de leur permettre d'avoir des relais compétents en la matière avec lesquels ils pourraient, s'ils le souhaitent, travailler en binôme sur la situation (chacun conservant ses spécificités et dans le respect du secret professionnel). L'importance d'un carnet d'adresses varié, complet et actualisé n'est plus à démontrer, mais semble faire défaut à certains médiateurs.

L'impossibilité de réaliser un travail éducatif de qualité est décriée par nombre de médiateurs. La question centrale est donc la suivante: est-ce au médiateur à réaliser ce travail? Les avis divergent. La guidance et la gestion budgétaire ont notamment cet objectif, mais la question de multiplier les

intervenants autour d'une même problématique se pose également. Parallèlement, il semble important de renforcer la réflexion globale sur la prévention du surendettement au niveau tant national que régional. Une telle réflexion permettrait d'intégrer cette question du travail éducatif/préventif inhérent à la médiation de dettes, cela en vue de trouver des pistes de solution utiles, réalistes et évaluables.

### ... pour l'organisation du travail et du secteur

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

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

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

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

**Caroline Jeanmart,**  
sociologue à l'Observatoire du crédit  
et de l'endettement

ENVERS !

QUELQUE  
US ?

