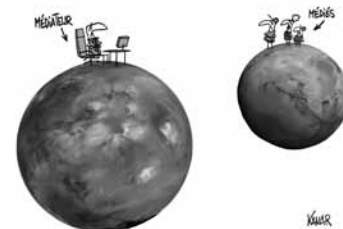


Dossier

Des incompréhensions à géométrie variable



Le médiateur de dettes est loin d'être un professionnel isolé. Il est en contact avec ses «clients» et de nombreux professionnels de champs d'activités divers. D'après les résultats d'une enquête menée auprès de plus de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays¹, on peut mettre l'accent sur les relations qu'entretient le médiateur de dettes avec les bénéficiaires et ses collègues médiateurs. Alors que les relations avec les médiés sont régulièrement évoquées et parfois décrites comme difficiles, les relations entre médiateurs sont souvent présentées en des termes positifs. Cependant, les difficultés relationnelles du médiateur existent tant avec les bénéficiaires qu'avec ses pairs et ont un impact direct sur son travail.

Collaboration, communication et «bonne distance»: quelles relations avec les médiés?*

1 Les résultats présentés dans cet article sont issus d'une enquête menée par l'Observatoire du crédit et de l'endettement auprès de plus de 800 médiateurs de dettes (avocats-médiateurs et médiateurs d'institutions agréées) des trois Régions du pays en 2014 et 2015. Une note méthodologique est accessible sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement (www.observatoire-credit.be, rubrique «Analyses et études»).

2 Ces résultats sont développés dans l'article: C. Jeanmart, «La médiation de dettes: quelles difficultés ressenties par les professionnels (travailleurs sociaux, juristes et avocats)?», 2016, téléchargeable à l'adresse: www.observatoire-credit.be (rubrique «Analyses et études»).

Si vous interrogez un médiateur de dettes à propos de son activité professionnelle, il vous répondra sans détour qu'une des principales difficultés réside dans ses relations avec certains bénéficiaires. Qu'il s'agisse d'obtenir leur collaboration, de communiquer de manière efficace avec eux ou de parvenir à trouver la «bonne distance», la tâche du médiateur en est ainsi compliquée.

La non-collaboration du bénéficiaire peut prendre différentes formes: l'absence aux rendez-vous, le non-respect des engagements pris, la non-communication d'informations utiles et pertinentes, la création de nouvelles dettes, l'essoufflement de la motivation en cours de procédure, etc. Les facteurs pouvant expliquer ces situations sont eux aussi divers et peuvent être tant endogènes qu'exogènes: le déni du surendettement par le bénéficiaire, la méconnaissance de ses obligations et des procédures, voire l'instrumentalisation de celles-ci, les divergences entre les cadres de référence et les systèmes de valeurs (rapport au temps, à l'argent, etc.) du bénéficiaire et de son médiateur, etc.

En médiation de dettes, la collaboration est essentielle, tout comme la communication. Cette dernière peut être rendue difficile lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure de comprendre la complexité de la médiation, voire même parfois le langage du médiateur de dettes. Il est alors du devoir du professionnel d'adapter son discours et

ses outils. Ces situations se compliquent lorsque s'ajoute une incompatibilité relationnelle entre les deux acteurs.

Les situations vécues par les ménages surendettés sont complexes. Les médiateurs peuvent se trouver face à des personnes en détresse. Trouver la «bonne distance» se révèle parfois difficile. Un certain «effet miroir» peut même leur compliquer la tâche. Dans ce cas, la mise en place de séances d'intervision peut jouer un rôle important en permettant aux médiateurs de discuter de ces difficultés et de bénéficier du soutien et de conseils d'autres professionnels. Notons que, selon l'arrondissement judiciaire, ce type d'outils n'existe pas (ou trop peu) à destination des avocats-médiateurs.

Quelles qu'en soient la forme et l'origine, ces difficultés relationnelles peuvent nuire à la crédibilité et à la réputation du médiateur et/ou de son service/cabinet vis-à-vis d'interlocuteurs auprès desquels il prend des engagements (que ce soit vis-à-vis des créanciers, d'autres professionnels du secteur...), et risquent de rendre plus difficiles les relations futures.

Ces difficultés relationnelles relayées par les médiateurs de dettes sont révélatrices de leur identité professionnelle, de leur vision et de leur construction du métier. Différentes études sociologiques ont montré que les professionnels de secteurs de la relation avaient un discours spécifique sur les «clients» qui était fonction de ce qu'ils considéraient comme le «bon travail». Ainsi, «la façon qu'ont les agents de caractériser les usagers vient renforcer le travail de construction du

sens [du travail] en délégitimant les demandes des usagers qui sortent du cadre de ce que les professionnels considèrent comme faisable ou dans leurs missions, mais aussi en valorisant celles qui renforcent l'idéal du métier»³.

Il existe dès lors une construction du «mauvais» bénéficiaire qui peut faire l'objet d'un consensus entre professionnels. Il s'agit notamment d'un «moyen de réduire l'écart entre l'idéal du métier et une réalité plus prosaïque, de faire exister une identité professionnelle particulière⁴ en marginalisant symboliquement et parfois réellement les demandes dissonantes»⁵. Sur ce point donc, les médiateurs d'institutions agréées et les avocats-médiateurs semblent se rejoindre. Ils ne partagent par contre pas la même vision des fondements, des objectifs et des outils de la médiation de dettes.

Réputation, complexe et expérience: quelles relations entre médiateurs⁶?

La médiation de dettes est exercée par des professionnels aux caractéristiques différentes, notamment en termes de cursus scolaire, de profil, de milieu de travail, de rémunération, de statut et de type de médiation exercée. Cette diversité n'est pas sans conséquence sur le secteur car elle induit, entre autres, des approches différentes du métier qui peuvent compliquer les relations interprofessionnelles et être à la source de préjugés et de

complexes. Elle a également un impact sur la perception des procédures par les bénéficiaires.

Si les relations entre avocats-médiateurs et médiateurs d'institutions agréées par les entités fédérées sont parfois tendues, il en est de même au sein de chacun de ces groupes professionnels. Ainsi, les avocats-médiateurs ne sont pas unanimes sur les pratiques de l'ensemble de leurs confrères. Entre médiateurs d'institutions agréées, les critiques sont, elles aussi, parfois sévères.

CPAS versus ASBL: autonomie et conditions de travail

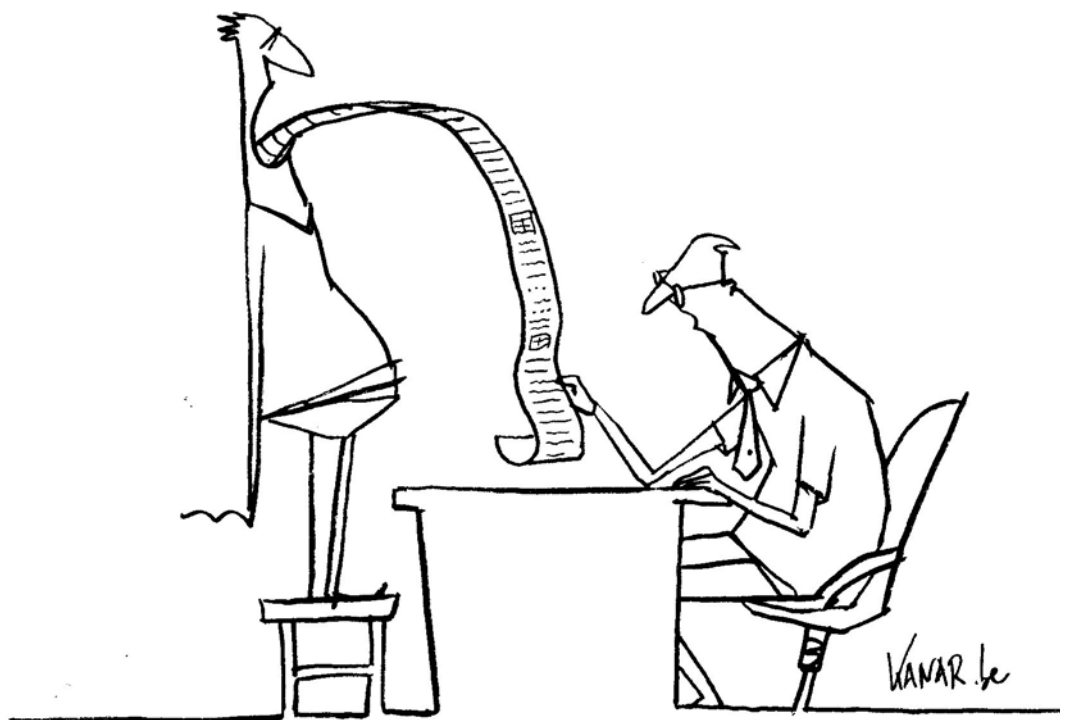
Quelle que soit la région considérée, l'autonomie et la qualité des conditions de travail des médiateurs de dettes exerçant en CPAS sont mises en doute par leurs collègues employés par d'autres types d'institutions agréées. D'après l'enquête réalisée, ces représentations ne sont pas fondées. Bien que quelques médiateurs de CPAS 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 demi-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. Il peut s'agir de maximaliser la correspondance via des mails qui

3 Loriol M., 2011, «Sens et reconnaissance dans le travail». Traduction d'un texte de Marc Loriol, publié (en grec) dans le *Traité de sociologie du travail*, p. 43-67.

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

5 Loriol M., 2011, op cit.

6 Ces résultats sont développés dans l'article: C. Jeanmart, 2016, «Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur», téléchargeable à l'adresse: www.observatoire-credit.be (rubrique «Analyses et études»).



ne doivent pas être signés par le président du CPAS, d'étendre les plages de rendez-vous à une heure, etc. En outre, d'après nos analyses, les médiateurs exerçant en CPAS n'expriment pas un niveau de stress supérieur, comparativement à ceux exerçant dans d'autres institutions agréées.

Entre avocats-médiateurs: pas d'unanimité

Bien que les contacts entre confrères médiateurs soient généralement bons, certains avocats n'hésitent pas à mettre en doute les compétences et la rigueur de quelques-uns dans le traitement des dossiers de médiation de dettes. Leurs critiques portent principalement sur la conception du budget de la personne surendettée, sur la disponibilité du médiateur ainsi que sur l'écoute du bénéficiaire, voire parfois sur une rigidité trop importante à l'égard de ménages vivant des situations complexes. L'attrait financier ainsi qu'une certaine routine conduiraient quelques médiateurs à ne pas apporter toute l'attention nécessaire à ces dossiers, ce qui serait dommageable pour les bénéficiaires, mais également pour la réputation générale de la profession et les rapports interprofessionnels, notamment avec le secteur social.

Médiateurs d'institutions agréés versus avocats-médiateurs

- Une insatisfaction partagée

L'avis des médiateurs d'institutions agréées concernant les avocats-médiateurs est mitigé. De manière générale, leur appréciation est plutôt positive bien que la nuance soit de mise, notamment concernant la disponibilité de certains avocats-médiateurs, leur méthode d'élaboration du budget du bénéficiaire, la rigueur dans les paiements, l'accent parfois trop prononcé sur les aspects juridiques et sur les procédures ainsi que la méconnaissance de certains dossiers.

À l'inverse, certains avocats-médiateurs semblent insatisfaits de leurs rapports avec quelques médiateurs non-avocats. Ils critiquent une disponibilité limitée, une approche «trop sociale» de la médiation de dettes, un manque d'objectivité (principalement de la procédure en règlement collectif de dettes) et un manque de rigueur dans la conception de budgets qualifiés de «trop larges». Notons que ces différentes critiques peuvent être le reflet d'une méconnaissance des missions du travailleur social-médiateur de dettes.

Il est intéressant de constater que la plupart des critiques émises par les uns vis-à-vis des autres pour se distinguer de «mauvaises pratiques» sont identiques (disponibilité, méthode d'élaboration du budget, type d'approche).

- Des représentations au cœur des relations

Les entretiens réalisés avec les médiateurs d'institutions agréées des trois régions du pays font état d'un complexe du travailleur social à l'égard des professionnels du droit. Ils font part d'un certain malaise vis-à-vis d'une profession parfois qualifiée de «prestigieuse» ou, à tout le moins, «renommée». Outre ce complexe, certains travailleurs sociaux ne se sentent pas suffisamment reconnus, voire considérés par des avocats-médiateurs. Cette forme de complexe (et peut-être d'a priori) conduirait d'autant plus les travailleurs sociaux à distinguer leurs «bonnes pratiques» par rapport à celles 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. Ce résultat souligne l'importance d'un travail sur la confiance lors des formations des médiateurs de dettes non-juristes à la procédure en RCD, l'importance de démythifier le monde judiciaire, ainsi que d'acquérir des compétences permettant de se comprendre ou, à tout le moins, d'atténuer un éventuel complexe.

Quelles que soient les critiques émises, la plupart des avocats-médiateurs évoquent, quant à eux, la rareté des collaborations entre avocats et travailleurs sociaux, notamment dans le cadre de la guidance et/ou la gestion budgétaire. Certains reconnaissent néanmoins ne pas disposer des connaissances et de compétences sociales qui pourraient leur permettre d'aider de manière optimale les ménages qui les consultent.

Au vu de ces résultats, il semble se développer dans le secteur une certaine méfiance à l'égard des pratiques de quelques médiateurs, tous types confondus. Ce n'est pas la formation qui pose problème, mais plutôt la personnalité et la compétence de certains. Ce résultat soulève la question de la diversité des pratiques mises en place par les médiateurs, notamment dans la détermination du budget et du pécule mis à la disposition des bénéficiaires.

Ce qui est en jeu dans ces positionnements des médiateurs de dettes, c'est la valorisation de leurs propres pratiques professionnelles par rapport à celles d'autres acteurs, chacun d'entre eux proposant 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 RCD est éclairant. Sur cette question, chacun tente de justifier sa qualification et ses compétences pour tenir ce rôle, certains allant jusqu'à défendre l'idée d'un monopole du statut de mandataire de justice par les avocats⁷. Sur la base de ces discours, des bénéficiaires en viennent même à douter, de manière injustifiée, des compétences des médiateurs non-avocats dans

7 Ces différents positionnements concernant la désignation de non-juristes comme médiateurs judiciaires dans le cadre du RCD sont développés dans l'article: C. Jeanmart, 2016, «Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur» téléchargeable à l'adresse: www.observatoire-credit.be (rubrique «Analyses et études»).



le cadre d'une procédure en RCD ou de la légitimité d'un médiateur-avocat dans le cadre d'une médiation non judiciaire.

Le bénéficiaire au centre des relations interprofessionnelles

Ces relations interprofessionnelles empreintes d'a priori et de représentations ne sont pas sans impact sur le bénéficiaire. En effet, les professionnels peuvent influencer la perception qu'ont les bénéficiaires de l'un ou l'autre groupe professionnel. Ainsi, un travailleur social pourrait indirectement participer à la représentation que se font les bénéficiaires des avocats médiateurs de dettes en généralisant des expériences négatives avec l'un ou l'autre d'entre eux (disponibilité, constitution du budget, suivi du dossier, paiement du pécule de médiation, etc.). Bien que ces reproches soient fondés, il n'est pas de l'intérêt du secteur de généraliser un discours sur les pratiques douteuses de quelques-uns. Un avocat-médiateur de dettes pourrait induire une perception erronée des médiateurs de dettes non-avocats en évo-

quant une disponibilité limitée ou une autonomie plus faible de la part de ces derniers.

En outre, les résultats de l'enquête ont montré que les représentations que se font les professionnels les uns des autres sont en partie influencées par le discours de bénéficiaires. Si certains d'entre eux, après avoir entamé une médiation de dettes auprès d'un avocat, consultent un travailleur social d'institution agréée pour s'en plaindre, cela participera certainement à la construction des relations professionnelles futures. La situation peut se produire à l'identique dans le cas de figure inverse.

Par ailleurs, le bénéficiaire construit lui aussi sa représentation du « bon » professionnel. Lorsqu'il se présente devant un médiateur de dettes, il n'est pas vierge de tout a priori. Le bouche-à-oreille entre personnes ayant connu des situations similaires, la quête d'informations auprès d'autres professionnels ou via Internet ont déjà façonné sa représentation du médiateur de dettes.

La plupart de ces constructions conduisent à une circulation des bénéficiaires entre les différents types de médiateurs de dettes. Elles peuvent les amener à rechercher un professionnel idéal en termes de disponibilité, de confiance, de compétences ou encore une médiation de dettes idéale, loin des réalités et des engagements qu'elle implique. Il n'est pas rare que des bénéficiaires se présentent à des médiateurs en étant convaincus de la nécessité d'introduire une requête en RCD alors qu'une médiation non judiciaire pourrait être menée de manière fructueuse. Les entretiens ont démontré que lorsque le bénéficiaire fait le choix d'un médiateur de dettes, celui-ci est influencé par de nombreux facteurs, notamment sa représentation du coût de la procédure, de la qualité et de la compétence du médiateur, de sa réputation, de sa rigueur, de sa disponibilité.

Ces différents discours et positionnements sont le reflet des stéréotypes, des représentations qui circulent tant sur les avocats que sur les travailleurs sociaux, et de la généralisation de ceux-ci. Ils sont la preuve, pour certains, d'une méconnaissance importante des qualifications, des compétences et des réalités de travail des uns et des autres.

Des pistes pour améliorer les relations entre les uns et les autres

Cette analyse des différentes représentations et constructions des rôles de chacun (médiateur de dettes et bénéficiaire) amène à une réflexion globale sur les possibilités de dépassement de ces situations:

Pour améliorer la communication entre médiateurs et bénéficiaires

Les difficultés vécues par les professionnels avec les bénéficiaires sont principalement liées au manque de collaboration de quelques médiés. Comme nous l'avons évoqué, ce manque de collaboration 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 des procédures, du vocabulaire parfois jargonnel du médiateur ou de la langue de celui-ci. Concernant la première origine de ce manque de collaboration, les solutions semblent limitées: une personne n'ayant pas décidé de prendre part au processus de médiation ne voit pas l'intérêt de faire preuve de bonne volonté. Concernant les trois autres origines, par contre, il existe une marge de manœuvre. La médiation de dettes est une procédure technique qui peut être difficilement comprise par des personnes qui ne sont pas du secteur. Il s'agit dès lors, pour le professionnel, de tenter de vulgariser son vocabulaire et de tester l'accessibilité de son discours, voire de proposer des documents explicatifs clairs et simples pour les ménages maîtrisant suffisamment le français. Ces documents pourraient être pensés et rédigés non pas localement (par service par exemple) mais dans le cadre d'une concertation entre différents médiateurs et des professionnels formés au langage clair.

Concernant l'incompréhension des procédures, les médiateurs soulignent que de nombreux bénéficiaires n'ont pas conscience de leurs engagements lorsqu'ils entament une médiation de dettes. La volonté de vouloir rapidement trouver une solution à des problèmes peut amener quelques bénéficiaires à accepter (trop) rapidement les termes du contrat. 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.

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

Pour rendre efficaces et efficaces les collaborations entre médiateurs de dettes

Certains travailleurs sociaux, lorsqu'ils débutent dans la pratique du RCD, semblent souffrir d'un

complexe d'infériorité et se sentent parfois moins à l'aise dans leurs rapports avec les tribunaux et avec les avocats. Il est dès lors essentiel de les familiariser avec le monde judiciaire, dès le départ. Dans cette optique, l'Observatoire du crédit et de l'endettement propose d'ailleurs une formation spécifique au RCD au cours de laquelle les participants assistent notamment à des audiences qui sont ensuite débriefées.

Les avocats-médiateurs, pour certains, remettent en question l'existence de la médiation non judiciaire. Ils s'interrogent par ailleurs sur les compétences des travailleurs sociaux à mener à bien une médiation judiciaire. Un travail de communication sur les rôles, les compétences et les missions des travailleurs sociaux-médiateurs de dettes ainsi que sur les avantages indéniables de la médiation non judiciaire dans certaines situations est plus que jamais nécessaire. Les prochaines tables rondes décentralisées⁸ organisées par l'Observatoire en collaboration avec les centres de référence en médiation de dettes agréés par la Région wallonne ont été pensées dans cette optique.

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

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

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

⁸ Les informations et le bulletin d'inscription de ces tables rondes sont disponibles à l'adresse suivante: <http://bit.ly/2gB6H9W>.