

# Au fait

## Négociation en médiation non judiciaire: points de vue de médiateurs et de créanciers

**Lors de quatre tables rondes décentralisées, organisées en 2017 par l'Observatoire du crédit et de l'endettement et les centres de référence dans les provinces de Hainaut, de Liège, de Luxembourg et de Namur, la question de la médiation non judiciaire a été largement abordée en donnant la parole aux acteurs de terrain. Médiateurs de dettes et créanciers ont échangé pour optimiser cette option plus qualitative que le RCD dans certaines situations.**

En novembre 2017, les centres de référence et l'Observatoire ont donné l'occasion à plus de 140 professionnels (médiateurs, services sociaux de première ligne, créanciers) d'échanger et de débattre sur la question de la négociation dans le cadre d'une médiation de dettes non judiciaire. Six médiateurs de dettes (avocats ou travailleurs sociaux) ont été invités à présenter des dossiers dans lesquels la négociation avait abouti de manière positive. La parole a également été laissée à onze créanciers ou représentants de ceux-ci. Ils ont fait part de leurs contraintes, de la manière dont ils perçoivent le rôle et la mission du médiateur de dettes, de la manière dont les dossiers de médiation non judiciaire sont traités au sein de leurs structures.

Un sentiment positif se dégage à l'issue de ces quatre tables rondes. Elles ont permis des rencontres entre des acteurs qui, bien qu'ayant l'habitude de travailler ensemble, n'ont pas toujours le temps d'échanger pour comprendre les réalités et les contraintes des uns et des autres. Les discussions et les débats se sont déroulés dans un climat constructif, tout en permettant aux critiques d'être émises et entendues. Cet article revient de manière synthétique sur ces échanges.

### **La communication comme pierre angulaire de la négociation**

La pierre angulaire d'une négociation réussie est, à l'unanimité, l'instauration d'une relation de confiance entre les différents acteurs. Cette relation de confiance se concrétise principalement par un dialogue constructif entre les différentes parties prenantes. Pour être efficace, cette communication doit être directe, adaptée à l'interlocuteur, argumentée, transparente et s'inscrire dans la durée. Si un dialogue est instauré selon ces différentes modalités, les négociations ont davantage de chance d'aboutir.

### **- Une communication directe**

De nombreux créanciers ont souligné l'importance du contact direct avec le médiateur lorsque le dossier le nécessite. Ils encouragent les médiateurs à décrocher leur téléphone avant l'envoi de courriers types. Comme certains le soulignent, «*un coup de fil débouchera plus facilement sur un accord qu'un courrier/mail*».

### **- Une communication adaptée et argumentée**

Certains créanciers regrettent l'utilisation de courriers types par les médiateurs. Ils préfèrent de loin les courriers circonstanciés. Ils sont demandeurs d'une explication de la situation du débiteur et de la proposition de plan. En ayant une vision claire du dossier, le créancier est alors plus à même de l'évaluer et de comprendre l'accord proposé.

De même, en cours de négociation, certains médiateurs n'hésitent pas à relever le manque à gagner pour le créancier dans le cas où le dossier serait orienté en RCD. De l'avis des participants, les créanciers seraient particulièrement sensibles à cet argument financier.

Enfin, lorsque le plan propose un paiement par préférence ou différencié selon les créanciers, il est indispensable que le courrier d'accompagnement soit adapté à chacun des créanciers et indique clairement l'intérêt d'une telle manière de procéder.

### **- Une communication transparente**

La transmission de pièces justificatives (par exemple, le détail de quelques postes du budget ou un plan détaillé faisant apparaître l'ensemble des dettes) permet au créancier de comprendre davantage le dossier, ce qui peut l'amener à revoir sa décision quant à l'acceptation d'un plan ou une demande d'adaptation. La transmission de certaines de ces pièces (notamment le budget), même avec l'accord

du débiteur, ne fait toutefois pas l'unanimité au sein des participants en raison du secret professionnel. Ainsi, trois positions ont émergé chez les médiateurs: soit le budget est communiqué dans son entièreté au créancier et est joint à la proposition de plan de paiement; soit seuls quelques éléments du budget sont communiqués; soit même parfois aucun élément n'est transmis sur ce point.

#### - Une communication tout au long du processus

Certains créanciers regrettent que des médiateurs ne les tiennent pas informés tout au long de la phase d'établissement ou en cours d'exécution du plan. Selon eux, les contacts ont principalement lieu lors des demandes de décompte et lors des demandes de délais pendant la phase d'établissement du plan. Par ailleurs, ils souhaiteraient être rapidement informés lorsqu'un problème survient en cours d'exécution du plan pour pouvoir trouver une solution qui convienne à toutes les parties. En outre, ce dialogue doit se poursuivre jusqu'à la fin de la médiation de dettes (ils rappellent, par exemple, de ne pas oublier de les informer en cas d'abandon du plan par le débiteur).

#### La position du médiateur de dettes

Le rappel de la position spécifique du médiateur de dettes non judiciaire est également important pour que les négociations aboutissent positivement. La position d'indépendance et d'objectivité du médiateur de dettes est parfois méconnue de certains créanciers qui le considèrent, à tort, comme le «défenseur» du débiteur. Comme le rappelle ce participant: «Un médiateur n'est pas un assistant social. Il est là pour trouver une solution entre le débiteur et le créancier. C'est un réel intermédiaire, un interlocuteur privilégié.» De ce fait, le médiateur ne prend parti ni pour le créancier ni pour le débiteur. C'est dans cette réflexion que, de l'avis de certains créanciers, il n'est pas du rôle du médiateur de vérifier les créances sans quoi cela reviendrait à défendre le débiteur. Certains médiateurs ont, par ailleurs, évoqué le fait qu'ils ne se sentaient pas outillés pour effectuer cette démarche de vérification. D'autres encore ont mentionné que cela leur permettait de faire respecter les droits et les obligations de chacun, y compris ceux des créanciers.

#### Des contraintes professionnelles pas si éloignées

Il ressort clairement des discussions que les médiateurs de dettes et les créanciers sont confrontés à des difficultés

communes ayant un impact direct sur l'opportunité de mener des négociations efficaces.

Nous citons ici les principales:

- la faiblesse des moyens humains associée à un manque de temps et à la lourdeur d'un gros travail administratif. Toutefois, dans le chef des créanciers, cette faiblesse des moyens humains est parfois la conséquence assumée de l'automatisation des tâches administratives répétitives;
- la faiblesse des moyens financiers des services agréés et de certains créanciers;
- la faiblesse des marges de manœuvre par rapport à des procédures internes.

#### Des points de tension entre créanciers et médiateurs de dettes

Différents points de tension entre les créanciers et les médiateurs de dettes ont émergé au cours des débats:

- Les moyens utilisés par les uns perçus différemment par les autres en raison d'objectifs distincts.

Pour le créancier, la perception du temps est plutôt celle du court terme: le temps est lié à la récupération d'une somme d'argent qui lui est due, qu'il réclame bien souvent depuis plusieurs mois avant l'intervention d'un médiateur de dettes et dont il a parfois besoin de manière pressante. Pour le médiateur, la perception du temps est celle du long terme: le temps est nécessaire à la collecte d'informations et à la rédaction d'une proposition de plan qui tienne la route. Dès lors, là où un médiateur de dettes comprendra difficilement la pratique d'une «saisie pression», il s'agit parfois du seul moyen pour un créancier de faire bouger les choses. Certains créanciers ont décrit l'arrivée de l'huissier de justice comme «l'électrochoc» nécessaire pour que le débiteur réalise que sa situation financière est devenue critique et qu'il réagisse.

- La méconnaissance des procédures par certains créanciers et l'amalgame entre la médiation de dettes non judiciaire et le RCD.

Certains créanciers privilégient le RCD, car celui-ci offre la garantie de paiement et/ou permet de ranger le dossier «au frigo» pendant la durée de la procédure, quitte à le mettre en pertes et profits. D'autres simplement parce qu'ils ne connaissent que cette procédure. Toutefois, certains créanciers ont revu leur position sur ce point à partir du moment où ils se sont rendu compte qu'ils récupéraient davantage de sommes via la médiation de dettes non judiciaire.

- Les demandes de suspension et puis l'invocation de la prescription...

Certains créanciers ont évoqué la pratique de médiateurs consistant à solliciter des délais pour examiner la situation du débiteur et tenter de trouver une



## Un peu de terrain

Le 17 novembre dernier, les *Échos du crédit* étaient présents lors de la table ronde organisée conjointement à Namur par l'Observatoire du crédit et Medenam et avec l'aide de la DG05. Devant une assistance attentive et largement constituée de travailleurs sociaux, la thématique de la médiation de dettes amiable a été abordée. Après une introduction assez générale sur les constats en termes d'avantages et d'inconvénients de la médiation non judiciaire, Caroline Goossens, responsable de l'Association Chapitre XII Gréasur, qui assure les tâches de médiation de dettes pour plusieurs CPAS, a exposé quelques cas pratiques en mettant en avant l'intérêt de cette médiation amiable et les méthodes permettant de se positionner avantageusement auprès des créanciers. Caroline Goossens a notamment exposé le cas de cette dame qui vit avec ses enfants majeurs, avec pour rentrées un salaire, une allocation de handicapé et un complément de RIS. La situation de surendettement perdure depuis des années, le disponible est très faible, un RCD avait été mis en place à l'époque mais n'a pas été respecté. Quand Gréasur prend en charge le dossier, la médiatrice met de l'ordre dans la situation de la personne, qui paye notamment trois assurances pour trois véhicules, dont deux en panne. Elle demande également aux enfants d'intervenir dans les frais du ménage au-delà de la participation demandée initialement par la mère pour les seules assurances. Un compte de gestion est ouvert et un plan d'apurement amiable est mis en place, avec dans un premier temps la liquidation de petites dettes pour un montant de 300 euros et ensuite le remboursement des huissiers une fois par an, notamment pour limiter les droits d'acompte calculés une fois par an. Comme l'explique Caroline Goossens, *«la médiation non judiciaire peut fonctionner si vous faites preuve de créativité, de transparence, notamment pour expliquer aux créanciers les choix dans l'exécution du plan et de certaines priorités dans les remboursements. Il faut être disponible quand ces derniers demandent des explications, leur détailler par le menu que la solution proposée est la meilleure, ne pas avoir peur non plus de s'attaquer aux décomptes qui ne seraient pas corrects, mais également être intransigeant vis-à-vis du médié qui ne respecterait pas ses engagements. En balisant de la sorte, la médiation non judiciaire peut être une vraie solution»*.

N.C.

solution amiable. Après plusieurs reports, le médiateur invoque soudain la prescription afin de ne pas inclure cette dette dans un plan amiable. Ces pratiques de quelques médiateurs entament fortement la confiance des créanciers et leur éventuelle disposition à négocier de manière plus souple.

Nous pouvons encore citer d'autres sujets de tension tels que:

- la contestation des frais et pénalités réclamés;
- la méfiance de certains médiateurs de dettes vis-à-vis des honoraires d'huissiers;

- l'utilisation de la cession volontaire de revenus afin de rembourser plus rapidement les dettes.

## Quelques pistes pour l'avenir

Les tables rondes ont également été l'occasion pour les participants de faire part de propositions pour l'avenir de la médiation de dettes non judiciaire.

Parmi celles-ci, épinglons:

- la nécessité d'une réflexion de fond sur le cadre de la médiation de dettes non judiciaire afin de munir les médiateurs d'un statut et d'outils spécifiques. Un délai de négociation pourrait être déterminé pour permettre au médiateur d'établir un budget et d'analyser la situation financière en détail afin de proposer des plans de paiement adéquats. Durant ce délai, les intérêts pourraient être gelés avec une possibilité de remise de dettes. Cependant, sur ce dernier point, les avis divergent, car, l'amalgame entre les deux procédures, amiable et judiciaire, étant important, cette nouvelle mesure accentuerait cette confusion;
- la mise en place d'une campagne de communication à destination du grand public relative aux procédures de traitement du surendettement. Celle-ci viserait notamment à expliquer clairement les différences entre la médiation de dettes non judiciaire et le RCD, à présenter les professionnels de la médiation de dettes, etc.;
- l'augmentation des moyens humains et financiers des médiateurs de dettes non judiciaires pour permettre un suivi de qualité;
- le développement de l'éducation financière dans les écoles, dès le plus jeune âge;
- l'allongement du délai de prescription des dettes hospitalières afin de laisser plus de marge aux négociations.

Ces tables rondes ont démontré l'intérêt et le bénéfice de telles rencontres. Dans la lignée de l'édition 2017, les prochaines tables rondes coorganisées par l'Observatoire et les centres de référence traiteront de la communication entre les créanciers et les médiateurs de dettes (notamment en termes de déontologie et de secret professionnel).

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

CRéNo



L'Observatoire  
du Crédit et  
de l'Endettement