

En pratique

La médiation de dettes, vue de l'intérieur

L'Observatoire du crédit et de l'endettement a souhaité rassembler une série de médiateurs de dettes pour parler de leur pratique professionnelle. Échos de cette première réunion décentralisée, consacrée à l'appréhension par les médiateurs de leur métier, l'évolution de celui-ci, les méthodologies et les techniques qu'ils mettent en œuvre quotidiennement.

Venus partager leur expérience concernant leur pratique professionnelle, une quinzaine de participants se sont retrouvés le 24 octobre 2013 à une réunion décentralisée en Région wallonne, organisée à Ans (province de Liège) par l'Observatoire du crédit et de l'endettement.

Assistants sociaux et juristes, occupés à des tâches de médiation de dettes ou comme responsables de services, ont retracé leur parcours et évoqué l'évolution de leurs pratiques au cours de leur carrière.

Tous s'accordent à dire que les études d'assistant social ne préparent pas particulièrement à la pratique de la médiation de dettes : la formation de base est donc indispensable pour débiter dans ce métier, additionnée d'années d'expérience pour atteindre la maîtrise d'une matière considérée comme complexe. Certaines hautes écoles sociales ont pourtant créé une option consacrée à ce créneau qui se profile de plus en plus comme une spécialité du travail social, mais le contenu de ces formations reste encore fort sommaire. Un contraste important par rapport à la réalité de terrain de ce métier technique et exigeant. Alors qu'en début d'activité, les médiateurs de dettes envisagent de s'occuper encore d'aide sociale générale, ils se rendent vite à l'évidence qu'il ne leur sera pas possible de « se disperser ». Une spécialisation également voulue par les usagers qui recherchent une aide spécifique auprès des services de médiation de dettes (SMD), dictée par l'urgence de traitement pour des situations financières plus que problématiques.

Les bémols de la médiation de dettes

Une série de difficultés inhérentes au travail de médiation de dettes sont relevées par les praticiens. Notamment le fait que la médiation de dettes n'a pas nécessairement d'impact sur l'évolution des comportements (consommation, gestion de ses revenus, de ses charges courantes et de ses engagements à plus long terme). De nombreux usagers éprouvent des difficultés à modifier leur comportement d'achat, de consommation et les moyens qu'ils utilisent à cet effet (dont les ouvertures de crédit). En effet, les comportements de certains usagers demeurent très conservateurs (« M. veut à tout prix conserver sa carte de crédit et n'en démord pas »). Le caractère instable de certains revenus ou de certaines situations professionnelles a aussi un impact.

Les SMD font un travail essentiellement curatif, d'autant plus que leur charge de travail a considérablement augmenté et qu'on leur demande de plus en plus d'assumer des tâches dévolues et réservées autrefois aux greffes (notifications).

L'accompagnement et la prévention des « récidives » en pâtiennent. Les tâches administratives et l'accompagnement des usagers prennent de plus en plus de temps (réponse aux courriers, réactions aux procédures...). Les innovations qu'a connues notre droit civil (famille/patrimoine) et les changements fréquents que connaît la composition des familles ont rendu plus difficile la gestion de l'endettement (problématique ou non) et du surendettement.

Le travail social dans le cadre de la médiation de dettes n'a rien d'évident car il comprend parfois aussi le fait d'aider des usagers à gérer leurs revenus et leurs dépenses alors que ces mêmes usagers disposent de revenus supérieurs à ceux que perçoivent les travailleurs sociaux. Une situation parfois difficilement supportable d'un point de vue psychologique.

Une certaine liberté liée au RCD

Selon certains participants, le métier semblait autrefois moins « balisé » qu'il ne l'est actuellement (surtout dans le cadre des procédures de règlement collectif de dettes). Il leur semble donc qu'il était plus aisé d'exercer ce métier car ils disposaient d'une marge de négociation beaucoup plus grande.

Pour plusieurs juristes, l'introduction de la procédure de règlement collectif de dettes dans notre droit représente pour leur part une réelle innovation et leur a permis de rencontrer un des objectifs qu'ils s'étaient donnés au début de leur carrière, à savoir mettre leurs connaissances techniques au service du plus grand nombre. En outre, cette procédure et le cadre qu'elle induit leur permettent de développer leur créativité pour assainir des situations totalement obérées et offrir néanmoins des solutions. Elle a également permis de mieux exploiter la pluridisciplinarité caractérisant certains services de médiation de dettes (travailleurs sociaux/juristes). Par contre, d'aucuns ont l'impression qu'elle a amené une « déresponsabilisation » dans le chef de certains débiteurs, voire une « victimisation » ressentie par ceux-ci (« Je suis surendetté, ce n'est pas ma faute et j'ai droit à de larges remises de dettes »). Le souci des débiteurs semble être de plus en plus d'obtenir la protection de la loi contre les tentatives de recouvrement mises en œuvre par les créanciers, plus que le désintéressement de ceux-ci.

Enfin, les conditions d'accès au règlement collectif de dettes devraient être le cas échéant restreintes (problème de la récidive). Il en est de même des conditions auxquelles est subordonnée une remise totale de dettes.

> 740

Nathalie Cobbaut (avec l'OCE)