

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

TABLE DES MATIÈRES

I. Préambule	
II. Cadre institutionnel et équipe	9
III. Formations	
- Travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et juristes	9
IV. Publications, recherches et analyses diverses	
- « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » 206	12
- « La consommation et le crédit aux particuliers » - Rapport général 2016	14
- « Indicateurs de l'endettement et du surendettement » figurant sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	16
- Crédit et surendettement en 2016 : analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers (février 2017) & Analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers à la fin du mois de juin 2017 : toujours de moins en moins de situations d'endettement problématique ? (juillet 2017)	17
- Mozzeno : du neuf sur le marché du crédit à la consommation ? (Février 2017)	18
- Vers un durcissement de l'accès au crédit hypothécaire : genèse et conséquences (Mars 2017)	18
- L'importance macroéconomique du crédit à la consommation (Juin 2017)	19
- Avis : « Vers un projet de transfert du règlement collectif de dettes aux justices de paix ? »	19
- Avis : « Insolvabilité des entreprises : les particuliers ont également du souci à se faire ! »	20
- Participation au groupe de suivi restreint de l'étude « Pauvreté, précarité et exclusion socioéconomique en Wallonie : quels futurs possibles ? »	21
- Rapport d'évaluation – « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne. Année 2016 »	22
- Elaboration d'un Manuel de la médiation de dettes	24
- Les Echos du Crédit et de l'Endettement	25
V. Evénements	
- Tables rondes décentralisées : « Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ? »	28
- XXVIème colloque annuel - « L'octroi de crédit à distance : risques, enjeux et encadrement »	29
VI. Prévention du surendettement	
- « La lutte contre le surendettement et la précarité en Wallonie - Prévention et lutte contre le surendettement, un coup de pouce à l'insertion socio-économique »	33
- « Portail surendettement »	34
VII. Partenariat européen	
- « European Consumer Debtnetwork » (ECDN)	37
VIII. Projets et activités transversales	
- Réunion du « Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement »	38
- Groupe de travail pour une prévention du surendettement et une lutte contre ce phénomène plus efficaces en Wallonie	39
- Foire aux questions juridiques	42
- Permanences téléphoniques juridiques	43
- Site web www.observatoire-credit.be	45
- Centre de documentation	46
- Centre de documentation numérique (surnommé bibliothèque virtuelle) – base de données intégrée au site internet de l'Observatoire	46
- Liste de diffusion – Newsletter électronique	47
- Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse	48
- Participation des membres du personnel à des réunions, événements et instances	48

I. PRÉAMBULE

Durant l'année 2017, le volume global de l'emploi a légèrement augmenté au sein de l'Observatoire : 11 ETP pour 10,8 ETP en 2016. Il est à noter que ce calcul ne tient pas compte des absences pour maladie hors salaire garanti et deux membres du personnel, dont le directeur, ont été absents pour maladie durant plus d'un mois. L'économiste de l'Observatoire a quitté l'association en août 2017 et a été remplacé en octobre 2017. Le coordinateur scientifique de l'Observatoire a quitté l'association en novembre et deux nouveaux juristes ont été engagés en octobre et décembre 2017.

Pour évoquer les faits marquants de l'année 2017 :

- on peut constater que l'Observatoire s'est intéressé à de nombreux sujets, a produit des rapports et études intéressants et s'est montré réactif face aux questions liées à l'actualité ;
- notre association est fréquemment sollicitée comme experte par des institutions diverses : SPF Economie, IWEPS, Cabinet ministériel, conseil de la consommation... ;
- si le nombre de participants aux formations dispensées a augmenté comme le nombre de formations organisées, le volume global des recettes a diminué alors que les charges augmentent. L'Observatoire travaille sur les contenus et la communication relatifs aux formations de manière à inverser cette tendance ;
- on peut souligner le succès des consultations téléphoniques ou par e-mail prodiguant des conseils en réponse à des questions de personnes orientées vers l'Observatoire via le Portail surendettement ou les actions de prévention cofinancées par le FSE. Dans le cadre des actions FSE, la demande d'intervention de l'Observatoire dans les cellules de reconversion ne faiblit pas ;
- l'Observatoire s'est particulièrement investi dans les réunions du Groupe de travail pour une prévention du surendettement et une lutte contre ce phénomène plus efficace en Wallonie. Notre association n'a pas manqué de faire valoir son intérêt et son point de vue sur l'ensemble des thématiques abordées dans ce GT dont les principales conclusions sont présentées dans ce rapport. Elles impliquent aussi une adaptation de certaines des missions réalisées pour la Région wallonne, qui ont démarré en 2017 et se poursuivront durant le prochain exercice ;
- L'annonce en décembre 2017 par le Vice-premier Ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, de sa décision de résilier, au 31 décembre 2018, la convention du 25 juin 2007, qui prévoit notamment l'octroi à notre association d'un subside de fonctionnement annuel à charge du budget du S.P.F. Economie est une nouvelle qui a alarmé le conseil d'administration, la direction et l'équipe, à qui l'information a été communiquée. L'ensemble des composantes de l'Observatoire travaillera en 2018 à la mise en œuvre d'un plan stratégique destiné, notamment, à pallier à cette annonce.

L'ensemble des activités réalisées en 2017 est décrit dans le présent rapport. Je vous en souhaite bonne lecture.

Denis Martens
Directeur

Les missions

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a été créé en mars 1994.

L'Observatoire est chargé de l'étude des services financiers offerts aux personnes physiques, et notamment du crédit, ainsi que de l'étude et de la prévention du surendettement. A cet effet, il :

- centralise les données économiques, sociales et juridiques se rapportant directement ou indirectement aux services financiers aux personnes physiques, en particulier le crédit, ainsi qu'au surendettement ;
- analyse ces données, en vue d'en dégager les caractéristiques et de permettre notamment la compréhension des situations de surendettement ;

- étudie le phénomène du surendettement et son évolution, dans une optique socio-économique et juridique ;
- diffuse des études dans les domaines des services financiers aux personnes physiques, et notamment du crédit, ainsi que du surendettement ;
- organise des campagnes d'information, de prévention et d'éducation et dispense des formations dans les domaines de la gestion du budget des ménages, du crédit et de l'endettement.

L'Observatoire est reconnu par le Gouvernement wallon. Son conseil d'administration réunit notamment des membres désignés par le Gouvernement wallon, des magistrats et des représentants du secteur bancaire, des milieux économiques, des associations de consommateurs, du monde académique et des institutions pratiquant la médiation de dettes. Dans le cadre de cette reconnaissance, l'Observatoire participe activement au développement des services d'aide et de conseils en matière de médiation de dettes et de règlement collectif de dettes. Il propose des outils, forme les médiateurs et veille aux bonnes pratiques. Il publie un rapport d'évaluation annuel sur la « **Prévention et le traitement du surendettement en Région wallonne** ». Il collabore avec l'Agence Alter à la publication, chaque trimestre, de la revue les « **Echos du crédit et de l'endettement** ».

L'Observatoire répond aux demandes d'informations qui lui sont adressées notamment par des médiateurs de dettes et par des juristes conventionnés lorsque ceux-ci n'ont pas la possibilité de s'adresser à un Centre de référence.

L'Observatoire est chargé de créer les contenus **du portail « Surendettement » de la Wallonie**, de la mise à jour de ses contenus et de répondre à des questions qui sont posées par les internautes par courriel via le portail. Un volet de ce portail spécifiquement destiné aux professionnels de la médiation de dettes a aussi été mis en ligne. L'Observatoire est chargé d'assurer le secrétariat des réunions du « **Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement** » qui réunit l'Observatoire, les Centres de référence agréés par le Gouvernement Wallon, le SPW Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Direction de l'Action sociale et de la Santé, Direction de l'Action sociale et un représentant du Ministre wallon qui a l'Action sociale dans ses attributions. Le représentant du Ministre préside ce comité. Des représentants du service de crédit social accompagné de la SCRL-FS Crédal et de la Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ sont aussi invités à ces réunions.

L'Observatoire est lié au Gouvernement fédéral (SPF Economie) par une convention de gestion, au terme de laquelle il réalise des travaux d'études et de recherches dans le cadre des compétences fédérales et assure une large diffusion de ses travaux. Il publie, en français et en néerlandais, notamment un « **Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes** » (annuel), divers travaux **d'analyse économique et juridique**, et le « **Rapport général sur la consommation et le crédit aux particuliers** » (annuel). Situé depuis sa création à Charleroi, l'Observatoire est sis depuis 2002 au Château de Cartier à Marchienne-au-Pont.

II. CADRE INSTITUTIONNEL ET ÉQUIPE

Membres de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration au 31/12/2017

M.	Magnée	Vincent	Directeur	Banque Nationale de Belgique	Président du C.A.
M.	Bogaert	Gérald	Administrateur-directeur	Europabank	Vice-président du C.A.
M.	Geurts	Robert	Directeur général honoraire	S.P.F. Economie	Trésorier Administrateur
Mme	Masai	Françoise	Vice-gouverneur Honoraire	Banque Nationale de Belgique	Administratrice
M.	Beele	Alain	Administrateur de la succursale de Liège	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
M.	Brognet	Philippe	Inspecteur général	SPW - Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé- Département de l'Action sociale	Administrateur
M.	De Groot	Bertel	Professeur	Universiteit Gent - Faculteit Economie en Bedrijfskunde	Administrateur
M.	Delporte	Jean-Marc	Président du Comité de direction	SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie	Administrateur
M.	Javaux	Robert	Conseiller	Cabinet de la Vice-Présidente du Gouvernement Wallon et Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Egalité des Chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative	Administrateur
M.	Trogh	Rudy	Chef du département Informations micro-économiques	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
Mme	Rixhon	Evelyne	Vice-présidente	Tribunal de 1 ^{ère} instance de Liège	Administratrice
Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.), représentée par M. Ivo Van Bulk, Secrétaire général. Suppléant Carine CARLIER - Junior Counsel Retail Credit					Administrateur
Agricall Wallonie A.S.B.L., représentée par Mme Marie Van de Putte, Juriste					Administratrice
Fédération des CPAS de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, représentée par M. Robert Wathelet, Responsable du service social de CPAS					Administrateur
Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ, représentée par M. René Kalfa, directeur					Administrateur
Centre Public d'Action Sociale de Charleroi, représentée par M. Giusto Maniscalchi, responsable de l'Observatoire social					Administrateur depuis le 24 mars 2016
M.	Balate	Eric	Avocat	Balate & associés	Membre de l'A.G.
M.	Bedoret	Christophe	Vice-président Chargé d'enseignement	Tribunal du travail de Mons et de Charleroi U-Mons	Membre de l'A.G.
M.	Blomeling	Luc	Directeur d'Espace Financier	CBC Banque et Assurance - Succursale de Charleroi	Membre de l'A.G.
M.	de Patoul	Frédéric	Avocat	CAIRN Legal	Membre de l'A.G.

M.	Dechèvre	Marc	Indépendant		Woluweb	Membre de l'A.G.
M.	Forges	Michel	Avocat		FABER INTER Law Firm	Membre de l'A.G.
M.	Jadoul	Xavier	Indépendant Expert	Credit	SPRL Xavier Jadoul	Membre de l'A.G.
Mme	Papamarinou	Constantina			F.G.T.B.	Membre de l'A.G.
M.	Petitjean	Mikael	Professeur		UCL Louvain - Louvain School of Management	Membre de l'A.G.
Association de consommateurs Test-Achats, représentée par Mme Danièle Bovy, juriste						Membre de l'A.G.
M.	Straetmans	Gert	Professeur		Universiteit Antwerpen	Membre de l'A.G.
Mme	T'Jampens	Martine	Directeur général		CONTENTIA International	Membre de l'A.G.
Mme	Waterbley	Séverine	Directrice générale		SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie	Représentante du SPF Economie pour assister aux réunions selon le contrat de gestion du 25 juin 2007

Membres démissionnaires au 31/12/2017

Mme	Roelandt	Caroline	Permanent		Agent nommé	Membre de l'A.G.
Mme	Browaey	Séverine	Responsable		Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Braine- le-Comte	Secrétaire du C.A.

Membres du personnel

Administration

Dehane Sylvie, graduée principale, graduée en secrétariat de direction ;
Gers Rony, comptable agréé I.P.C.

Etudes, formations et actions de prévention

Cornez Aurélie, chargée d'animation et formation en prévention, graduée assistante sociale ;
Debroise Auguste, économiste, attaché-chargé de recherches (depuis le 23/10) ;
Dheygere Eléonore, juriste, attachée-chargée de recherches (depuis le 11/12) ;
Duvivier Romain, attaché, chargé de recherches, économiste (jusqu'au 29/08) ;
Jeanmart Caroline, attachée, chargée de recherches, diplômée d'étude spécialisée en anthropologie,
docteur en sociologie ;
Jourdain Aurélie, attachée, chargée de recherches, de communication et de prévention, licenciée en
journalisme et communication ;
Leriche Gwénaél, attaché, chargé de recherches, juriste ;
Noël Didier, coordinateur scientifique, 1er attaché, juriste (jusqu'au 30/11) ;
Sautier Virginie, juriste, attachée-chargée de recherches (depuis le 02/10) ;
Thibaut Sabine, 1ère attachée, chargée de recherches, juriste.

Documentation

Wauthier Christelle, graduée principale, graduée en droit.

Direction

Martens Denis, directeur, licencié en journalisme et communication
Jeanmart Caroline, adjointe à la direction (depuis le 8/5)

III. FORMATIONS

Travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et juristes

*Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action
Sociale et du Patrimoine*

Période de réalisation : toute l'année, sauf juillet et août



Objectifs

- assurer la formation de base à la médiation de dettes destinée aux travailleurs sociaux des services de médiation de dettes ;
- assurer la formation spécialisée en médiation de dettes pour les juristes des services de médiation de dettes et les avocats conventionnés avec de tels services. Cette formation spécialisée est aussi accessible aux avocats souhaitant être désignés par le tribunal du travail comme médiateurs de dettes dans le cadre de la procédure de règlement collectif de dettes (article 1675/17 du code judiciaire) ;

- assurer la formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social destinée aux travailleurs sociaux n'ayant pas le titre d'assistant social ;
- assurer la formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes ;
- assurer la formation continue des médiateurs de dettes et des juristes conventionnés en leur proposant d'approfondir leurs connaissances dans leurs différents domaines d'activité.
- assurer la formation pour animateurs de groupe d'appui à la prévention du surendettement.

Description générale

- 99 journées de formation effectives ont été dispensées en 2017 (92 en 2016), se répartissant comme suit :
 - 4 cycles de formation de base à la médiation de dettes destinés aux travailleurs sociaux de 8 jours chacun, soit 32 jours effectifs ;
 - 3 cycles de formation spécialisée en médiation de dettes pour les juristes des services de médiation de dettes et les avocats conventionnés avec de tels services (la formation est aussi ouverte aux avocats médiateurs) de 6 jours chacun, soit 18 jours effectifs;
 - 2 cycles de formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes de 3 jours chacun, soit 6 jours effectifs ;
 - 2 cycles de formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social de 2 jours chacun, soit 4 jours effectifs ;
 - 1 cycle de formation à l'animation d'un groupe d'appui à la prévention du surendettement de 2 jours.
 - 15 modules de formation continue relative aux aspects techniques de la médiation de dettes d'un jour chacun soit 23 journées pour un total de 269 participants ;
 - 7 modules de formation continue relative aux aspects relationnels de la médiation de dettes de deux jours chacun, soit 14 journées pour un total de 84 participants.
- 19 formateurs différents ont dispensé ces formations (18 en 2016).

Moyens mis en œuvre

Depuis 2015, il a été décidé que la majorité des formations portant sur des matières juridiques et économiques seraient prises en charge par l'équipe de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (à l'exception des matières fiscales et sociales) avec la plupart du temps l'expertise d'un formateur externe (assistant social-médiateur de dettes, avocat-médiateur de dettes, avocat, magistrat des saisies et notaire).

Pour la formation de base à la médiation de dettes, sur 11 modules, 9 modules ont été dispensés par un membre du personnel de l'OCE avec ou sans expert externe et 2 ont été dispensés exclusivement par un formateur externe (aspects relationnels par un psychologue).

Pour la formation approfondie au règlement collectif de dettes, sur les 5 modules, la totalité des modules ont été dispensés par un membre du personnel de l'OCE avec ou sans l'appui d'un expert externe.

Pour la formation à la guidance budgétaire, les deux modules ont été dispensés par un membre du personnel de l'OCE avec l'appui d'experts externes (assistante sociale expérimentée et professeur).

Pour la formation à la médiation de dettes destinée aux juristes des services de médiation de dettes et aux avocats, sur les 6 modules, 5 ont été dispensés par un membre du personnel de l'OCE avec ou sans l'appui d'un expert externe. Un module a été dispensé par un formateur externe (psychologue).

Pour les formations continues, 13 formations ont été dispensées par un membre du personnel de l'OCE avec l'appui d'un intervenant externe. 1 formation (« Revoir ses connaissances en matière de crédit à la consommation et de crédit à finalité immobilière ») a été dispensée par un membre du personnel de l'OCE sans l'appui d'un intervenant externe. 5 formations ont été dispensées par un formateur externe (psychologue).

Les formations à l'animation d'un groupe d'appui à la prévention du surendettement ont été dispensées par un formateur externe.

Depuis 2016, pour lutter contre l'érosion de la participation connue en 2015 et répondre de manière adéquate aux besoins des médiateurs de dettes et des juristes des SMD (selon une enquête menée par l'OCE auprès des SMD), l'Observatoire a continué à mettre en place les éléments suivants :

- une facturation et paiement à l'inscription (moins de désistements);
- un meilleur suivi des inscriptions et des rappels ciblés sur les formations connaissant moins de succès.

Etat des lieux

Nombre de participants sur l'ensemble des journées de formation :

- Formation de base à la médiation de dettes : 71 (81 en 2016) ;
- Formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes : 18 (29 en 2016) ;
- Formation spécialisée en médiation de dettes pour les juristes et avocats : 33 (12 en 2016) ;
- Formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social : 17 (28 en 2016) ;
- Formations continuées : 359 (235 en 2016).

Total des inscriptions aux formations : 498 (410 en 2016).

Commentaires

On a constaté une augmentation du nombre de personnes ayant participé à une formation dispensée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (498 par rapport 410 en 2016).

La demande pour la formation de base à la médiation de dettes destinée aux travailleurs sociaux est en diminution en 2017.

La formation spécialisée pour les juristes et avocats a connu une importante augmentation. Il y a une augmentation des inscriptions d'avocats se destinant à être désignés comme médiateurs de dettes dans le cadre du règlement collectif de dettes (conformément à l'article 1675/17 du Code judiciaire). N.B. : L'arrêté royal devant préciser les conditions et les modalités de l'agrément obligatoire pour les avocats appelés à être désignés en tant que médiateurs de dettes dans la cadre de la procédure en règlement collectif de dettes n'a, à ce jour, toujours pas été publié et le barreau francophone (Avocat.be) organise une formation qui concurrence celle mise en œuvre par l'Observatoire.

La formation de mise à niveau en matière de règlement collectif de dettes a connu une diminution en 2017.

La formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social a aussi connu une augmentation d'inscriptions.

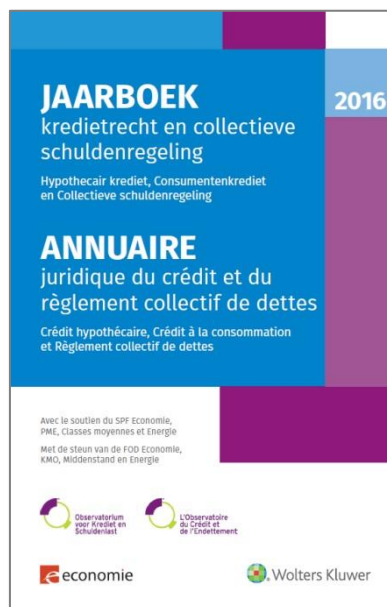
Sur les 44 journées de formation continue programmées, 37 ont été effectives (soit plus de 80%) et 7 ont été annulées (soit moins de 20%). La cause exclusive de ces annulations est le nombre insuffisant d'inscriptions.

IV. PUBLICATIONS, RECHERCHES ET ANALYSES DIVERSES

Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes 2016

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Période de réalisation: toute l'année



Objectifs

Cet ouvrage constitue un recueil de jurisprudence inédite en français et en néerlandais portant principalement sur les matières du crédit à la consommation, du crédit hypothécaire à finalité mobilière et immobilière et du règlement collectif de dettes. Il peut également contenir des décisions en matière de faillite et autres procédures d'insolvabilité.

Les décisions sont publiées dans leur langue d'origine et sont accompagnées de mots-clés et d'un sommaire en français et en néerlandais.

Sur avis des membres du comité scientifique les jugements et arrêts publiés sont, le cas échéant, accompagnés de commentaires ou notes rédigés par des praticiens, académiciens spécialisés dans les matières précitées.

Cet Annuaire contient également une sélection de projets et de propositions de loi, de questions parlementaires (écrites et orales) et d'informations sur l'activité de l'Inspection économique et de la Centrale des crédits aux particuliers.

Moyens mis en œuvre

- recueil de la jurisprudence de l'année écoulée en matière de crédit et de règlement collectif de dettes ;

- présentation et diffusion, via une plateforme électronique, de décisions intéressantes soumises à l'examen des membres du comité scientifique ;
- lors des réunions du comité scientifique, sélection des décisions pertinentes pour publication, identification des décisions nécessitant un commentaire et identification des commentateurs ;
- encodage informatique des décisions retenues par le comité scientifique ;
- insertion des mots-clés et des sommaires en français et en néerlandais, des commentaires rédigés par des experts, des arrêtés ministériels, des sanctions prononcées par l'administration, des questions parlementaires, de l'actualité législative ;
- envoi pour traduction... ;
- mise en page de l'annuaire ;
- envoi pour impression ;
- promotion de l'annuaire (au niveau fédéral) ;
- promotion et vente par la maison d'édition Wolters Kluwer ;
- promotion sur le site internet www.observatoire-credit.be et via la newsletter de l'Observatoire.

Composition du Comité scientifique

Christian André, Luc Ballon, Christophe Bedoret, Christine Biquet-Mathieu, Dominique Blommaert, Danièle Bovy, Véronique Broekaert, Anastasiya Bunina, Jean-Claude Burniaux, Françoise Collin, Bertel De Groote, Mathias Decock, Jean-Luc Denis, Géry Derreveau, Bruno Dessart, Lucie Devillé, Miet Remans, Stéphanie Etienne, Carine Flamend, Frédéric Georges, Rudy Ghyselinck, Caroline Goossens, Corinne Guidet, Luc Hoedaert, Joël Hubin, Sandrine Humblet, Florence Jaspers, Joëlle Keuser, Romain Knapen, Jean-Michel Lambot, Jeroen Leaerts, Jean-François Ledoux, Gwénaél Leriche, Olivier Loiseau, Denis Maréchal, Luc Mariën, Sylvie Moreau, Didier Noël, Sylvie Quintart, Pablo Salazar, Alain Sénécal, Manuella Sénécaut, Emilie Severs, Kathleen Sors, Reinhard Steenot, Sabine Thibaut, Jo Van Campenhout, Robin Van Trigt, Marie Vandebroek, Johan Vannerom, Christelle Wauthier.

Commentaires

Comme chaque année, l'ensemble des jugements et arrêts en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire à finalité mobilière et immobilière et de règlement collectif de dettes ont été principalement collectés et sélectionnés directement auprès des greffes de l'ensemble des tribunaux du travail, des Cours du travail ainsi qu'auprès du SPF Economie.

Pour des raisons pratiques et écologiques, la diffusion des décisions soumises à l'examen du comité scientifique a été assurée via le recours à une plateforme électronique de stockage et de partage (dropbox et WeTransfer).

L'examen des décisions a été soumis aux membres du comité scientifique lors de deux réunions de travail qui se sont tenues les 16 juin et 15 septembre 2017 (de 10 h à 16 heures).

Pour rappel, depuis 2016, l'édition complète de l'Annuaire (mise en page, couverture, impression, reliure, promotion, vente et diffusion) a été attribuée, par marché public, à la maison d'édition Wolters Kluwer.

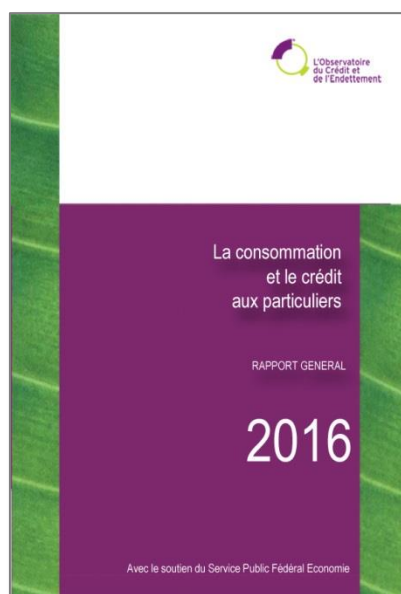
La rédaction et la finalisation de l'ouvrage par l'Observatoire ont été terminées fin octobre 2017 et sa publication par Wolters Kluwer est intervenue fin décembre 2017.

La promotion de l'Annuaire 2016 sera assurée par Wolters Kluwer et par l'Observatoire (uniquement via le site et la newsletter) durant le mois de janvier 2018.

La consommation et le crédit aux particuliers – Rapport général 2016

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Période de réalisation : toute l'année



Objectifs

Ce rapport, en abordant tour à tour les phénomènes de la consommation, du crédit et de l'endettement, illustre la volonté de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement de fournir des informations et des analyses utiles aux acteurs politiques, sociaux et économiques. Ainsi, il a pour but d'apporter une meilleure compréhension des conséquences de l'impact du crédit aux particuliers sur la situation financière, économique et sociale des personnes.

L'Observatoire cherche à identifier, grâce à de nombreuses données, les problèmes liés au crédit aux particuliers, ainsi que leurs origines. Dans la mesure du possible, des solutions et des pistes d'action envisageables sont également présentées. A travers ce rapport, l'Observatoire cherche à démontrer les différentes relations qui peuvent exister entre les notions de consommation, de crédit, d'endettement, ou de surendettement.

Moyens mis en œuvre

L'équipe du pôle socioéconomique de l'Observatoire recueille et croise les informations et les données collectées dans le courant de l'année. Ces dernières sont notamment issues des statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers (BNB), les statistiques financières sur le crédit à la consommation (SPF Economie), le Bulletin statistique (BNB), l'enquête sur le budget des ménages (SPF Economie – DG Statistique et Information économique), l'Onderzoeksrapport du Vlaams Centrum Schuldenlast pour le surendettement en Flandre, les données sur le surendettement en Wallonie propres à l'Observatoire ou encore les rapports de la VREG, de la CREG et de Sibelga pour les dettes d'énergie.

Table des matières synthétique

CHAPITRE 1 – Le marché du crédit au particulier

1. Introduction
2. La consommation de crédit en Belgique
3. Caractéristiques propres à l'endettement lié au crédit
4. L'endettement des ménages belges : état des lieux et évolutions récentes

CHAPITRE 2 – Crédits aux particuliers et consommation des ménages

1. Introduction
2. Le marché du crédit hypothécaire : perspectives et explication des évolutions récentes
3. Le marché du crédit à la consommation : perspectives et tentative d'explication des évolutions récentes

CHAPITRE 3 – L'évaluation de l'endettement problématique et du risque de surendettement

1. Introduction
2. Surendettement et endettement problématique : comment définir et quantifier ces phénomènes ?
3. Les indicateurs du surendettement et de l'endettement problématique
4. Les causes du surendettement

« Indicateurs de l'endettement et du surendettement » figurant sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Période de réalisation : janvier à décembre 2017

Objectifs

Les indicateurs proposés sur le site illustrent la volonté de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement de fournir les informations statistiques les plus récentes possibles aux acteurs politiques, sociaux et économiques. Le but est ainsi de donner une image fidèle des évolutions propres au marché du crédit aux particuliers, à la situation des ménages en termes d'endettement ainsi que du phénomène de surendettement. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a sélectionné une série d'indicateurs disponibles sur son site internet, sous forme de graphiques, cartes et tableaux. Des commentaires accompagnent chacun des indicateurs.

Moyens mis en œuvre

L'équipe du pôle socioéconomique de l'Observatoire recueille et croise les informations et les données collectées dans le courant de l'année. Ces dernières sont notamment issues des statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers (BNB), les statistiques financières sur le crédit à la consommation (SPF Economie), le Bulletin statistique (BNB), l'enquête sur le budget des ménages (SPF Economie – DG Statistique et Information économique), l'Onderzoeksrapport du Vlaams Centrum Schuldenlast pour le surendettement en Flandre, les données sur le surendettement en Wallonie propres à l'Observatoire ou encore les rapports de la VREG, de la CREG et de Sibelga pour les dettes d'énergie.

Table des matières synthétique des indicateurs figurant sur le site

1. Les demandeurs de crédit
2. Le marché du crédit à la consommation
3. Le marché du crédit hypothécaire
4. Indicateurs macroéconomiques d'endettement
5. Indicateurs d'endettement problématique et de surendettement
6. Les données régionales ayant trait aux conditions de vie des ménages surendettés

Crédit et surendettement en 2016 : analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers (février 2017)

&

Analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers à la fin du mois de juin 2017 : toujours de moins en moins de situations d'endettement problématique ? (juillet 2017)

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Calendrier de réalisation : 2017

Objectifs

Les statistiques de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la BNB rendent compte de l'importance du recours au crédit, du niveau d'endettement ainsi que du nombre de ménages connaissant des difficultés financières.

Au départ des chiffres publiés par la CCP, l'objectif des deux travaux réalisés en 2017 (l'un portant sur l'année 2016 écoulée et l'autre sur l'année 2017, soit au milieu de l'année) est d'analyser de manière synthétique les évolutions des indicateurs d'endettement problématique et de surendettement.

Les questions posées par ces analyses sont les suivantes :

Comment les octrois de crédit ont-ils évolué au cours d'une période déterminée (soit l'année 2016 ou les 6 premiers mois de l'année 2017) et à quoi pouvons-nous nous attendre pour les mois suivants ?

L'année 2016 et l'année 2017 sont-elles marquées par une aggravation ou une amélioration de la situation des ménages en matière d'endettement problématique et de surendettement ?

Moyens mis en œuvre

Nous nous sommes basés sur les données de la CCP et avons analysé l'état de différents indicateurs du recours au crédit et de l'endettement problématique ainsi que leurs évolutions :

- 1) l'évolution du nombre de nouveaux contrats de crédit octroyés ;
- 2) importance et évolution des situations d'endettement problématique (l'évolution du nombre d'emprunteurs défaillants, le pourcentage d'emprunteurs défaillants, l'arriéré moyen par emprunteur défaillant, le nombre de nouveaux avis d'admissibilité à la procédure en règlement collectif de dettes).

Ces analyses sont mises en ligne en français et en néerlandais sur le site de l'Observatoire.

Mozzeno : du neuf sur le marché du crédit à la consommation ? (Février 2017)

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Calendrier de réalisation : début 2017

Objectifs

Mozzeno est une nouvelle start-up active sur le marché du crédit à la consommation. Suite à sa forte médiatisation, l'Observatoire a souhaité réagir avec la production d'un court article sur le sujet. Le but fut d'expliquer le « modèle économique » de Mozzeno.

Moyens mis en œuvre

Cet article ne mobilise pas de données particulières, hormis les informations disponibles sur le mode de fonctionnement de Mozzeno.

Vers un durcissement de l'accès au crédit hypothécaire : genèse et conséquences (Mars 2017)

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Calendrier de réalisation : début 2017

Objectifs

Suite à l'annonce faite par la Banque Nationale de Belgique (BNB) à propos de sa volonté de durcir l'accès au crédit hypothécaire pour certains prêts (prêt à quotité supérieur à 80%), l'Observatoire a souhaité réagir sur ce sujet qui était susceptible d'impacter directement les (futurs) consommateurs souscrivant à un tel prêt hypothécaire. En effet, l'Observatoire était inquiet du risque potentiel d'une telle mesure pour les consommateurs.

Moyens mis en œuvre

Afin d'étayer son avis, l'Observatoire a réalisé une analyse sur base de données issues du SPF Economie, de l'Union Professionnelle du Crédit, de la Banque Nationale de Belgique et de document du Fond Monétaire International.

L'importance macroéconomique du crédit à la consommation (Juin 2017)

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Calendrier de réalisation : mi-2017

Objectifs

Le crédit à la consommation est un outil financier toujours plus utilisé par les ménages belges. Dans ce contexte, l'Observatoire s'est posé la question suivante : dans quelle mesure le recours au crédit à la consommation soutient-il l'activité économique nationale, en particulier la consommation des ménages ?

Moyens mis en œuvre

Sur base de données provenant du SPF Economie, de l'Institut des comptes nationaux, de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) et de la Banque Nationale de Belgique (BNB), le département socio-économique de l'Observatoire a développé sa propre analyse économique. Deux perspectives ont été prises en compte : le crédit à la consommation soutient-il la consommation de manière structurelle et/ou conjoncturelle ?

Avis : « Vers un projet de transfert du règlement collectif de dettes aux justices de paix ? »

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Calendrier de réalisation : octobre – novembre 2017

Contexte et objectif

A plusieurs reprises dans le courant de l'année 2017, le Ministre de la Justice Koen Geens s'est exprimé dans la presse à propos de son projet de transférer la matière du règlement collectif de dettes aux justices de paix. Dans un article, l'Observatoire a rendu un avis sur l'impact que pourrait avoir un tel transfert de compétence.

Résumé

Après avoir rappelé les raisons fondamentales ayant poussé le gouvernement à transférer le contentieux du règlement collectif de dettes du tribunal des saisies vers le tribunal du travail en 2007, l'Observatoire s'est interrogé sur les raisons d'un nouveau transfert, sur l'opportunité de confier ce contentieux aux juges de paix et aux conséquences que ce transfert pourrait avoir sur tous les intervenants concernés (justiciables, magistrats, personnel du greffe, avocats, médiateurs...).

Publication et diffusion

L'article a été publié en novembre 2017 (en français et en néerlandais) sur le site de l'OCE et a été diffusé via une eflash.

Avis : « Insolvabilité des entreprises : les particuliers ont également du souci à se faire ! »

Activité financée par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Calendrier de réalisation : novembre – décembre 2017 (publication janvier 2018)

Contexte et objectif

L'entrée en vigueur, le 1^{er} mai prochain, de la loi du 11 août 2017 insérant, dans le Code de droit économique, un Livre XX intitulé « Insolvabilité des entreprises » a amené l'Observatoire à rendre un avis sur les conséquences que les dispositions de cette loi auront sur les particuliers.

Méthodologie et résumé

Afin de rédiger cet article, l'Observatoire a souhaité recueillir l'avis de professionnels de différents secteurs : des notaires, des avocats médiateurs de dettes ainsi que des avocats curateurs sur l'impact de cette réforme sur le quotidien des citoyens.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a relevé deux modifications substantielles qui auront des répercussions sur les particuliers :

1° La suppression de l'article 1592 du Code judiciaire prévoyant la faculté de surenchère en cas de saisie-exécution immobilière. Dès le 1^{er} mai prochain, en cas de vente publique, le principe de la séance unique entre en vigueur et il ne sera plus possible de surenchérir dans un second temps. Dès lors, pour la plupart des professionnels interrogés, le risque qu'une vente se fasse à faible prix est important.

2° La modification des articles 1675/7 et 1675/14bis du Code judiciaire visant le règlement collectif de dettes. Le premier modifie la procédure en cas de saisie-exécution (mobilier ou immobilier) tandis que le second règle le sort des immeubles indivis dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes.

Publication et diffusion

Le travail de recherche, d'analyse et de collecte de données a été réalisé dans le courant du dernier trimestre 2017. Cet avis sera publié en janvier 2018 en français et en néerlandais sur le site de l'Observatoire, dans la newsletter et transmis aux Barreaux.

Participation au groupe de suivi restreint de l'étude « Pauvreté, précarité et exclusion socioéconomique en Wallonie : quels futurs possibles ? »

Calendrier de réalisation: 2016-2017

En 2016, l'IWEPS a commandité une étude intitulée : « Pauvreté, précarité et exclusion socioéconomique en Wallonie : quels futurs possibles ? ». Celle-ci est réalisée par trois partenaires: la SONECOM, l'institut pour un développement durable et le Centre de recherches et d'interventions sociologiques (CRIS) de l'Université de Liège.

L'Observatoire a été sollicité pour participer au groupe de suivi restreint (GSR) de cette étude. Qui réunit une quinzaine d'acteurs aux profils diversifiés tant au niveau des secteurs d'activité que des ancrages institutionnels.

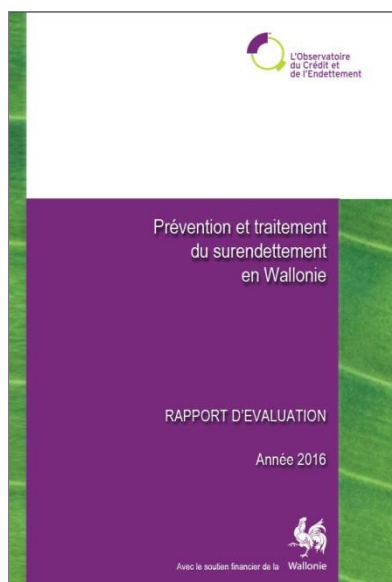
L'étude a débuté en février 2016. Le rapport final a été transmis au commanditaire en décembre 2017. La diffusion sera réalisée dans le courant de l'année 2018.

Cinq réunions de ce GSR se sont tenues en 2017 : le 7 février, le 10 mai, le 28 juin, le 7 septembre et le 16 novembre.

Rapport d'évaluation – « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne. Année 2016 »

*Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la Santé, de l'Action
Sociale et du Patrimoine*

Période de réalisation: toute l'année



Objectifs

Ce rapport (rédigé en 2017) se donne pour objectif d'analyser les évolutions et les actions mises en place en termes de surendettement en Région wallonne en 2016. De manière plus précise, le surendettement est abordé sous quatre angles : l'évaluation de la problématique (chapitre 1), le profil des personnes consultant un service de médiation de dettes agréé par la Wallonie (chapitre 2), le traitement du surendettement (chapitre 3) ainsi que sa prévention (chapitre 4).

Le rapport complet a été mis en ligne sur le site de l'Observatoire. Il a également fait l'objet d'une publication « papier ». Par ailleurs, une version synthétique (sous forme de sommaire commenté) est également accessible en ligne (onglet « Nos publications », rubrique « Rapport d'évaluation »).

Méthodologies et moyens mis en œuvre

- Analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers relatives à la Région wallonne (chapitres 1 et 3) ;
- Analyse des données du SPW Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux de l'Action sociale et de la Santé, Département de l'Action sociale (chapitres 1, 3 et 4) ;
- Analyse de données concernant les dettes hors crédit des ménages wallons sur base de données de fournisseurs d'eau, de gaz, d'électricité et du SPF Finances, Perception et Recouvrement (chapitre 1) ;
- Enquête réalisée auprès des SMD agréés par la Région wallonne afin d'étudier les caractéristiques des personnes confrontées au surendettement et les facteurs déclencheurs de ces situations problématiques (chapitres 1, 2 et 3) ;

- Synthétisation des tables-rondes intitulées « Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ? » (chapitre 2) ;
- Collecte d'informations auprès des présidents des tribunaux du travail des arrondissements judiciaires wallons concernant, d'une part, l'incidence de la nouvelle réglementation wallonne en matière d'agrément des SMD sur les désignations de non-avocats en tant que médiateurs judiciaires et, d'autre part, la diminution importante en 2016 du nombre de nouvelles ordonnances d'admissibilité dans les arrondissements judiciaires wallons (chapitre 3) ;
- Analyse des textes règlementaires (chapitres 3 et 4) ;
- Compilation de données concernant la prévention du surendettement (chapitre 4).

Table des matières synthétique

Remerciements

Liste des sigles et des abréviations

Tableaux récapitulatifs des principaux résultats

INTRODUCTION GENERALE

CHAPITRE 1. Quelle est l'importance du surendettement en Wallonie ?

Introduction

1. Les défauts de paiement en matière de crédit
2. Les procédures de traitement du surendettement
3. Les difficultés de paiement hors crédit : les dettes d'énergie, d'eau et les dettes fiscales

Conclusion

CHAPITRE 2. Les ménages en situation de surendettement – Profil, endettement et éléments déclencheurs

Introduction

1. Un profil socioéconomique spécifique ?
2. L'endettement des ménages
3. Les facteurs déclencheurs du surendettement
4. Focus sur l'état de santé des personnes en médiation de dettes au sein d'un SMD

CHAPITRE 3. Le traitement du surendettement. Quelle médiation pour le surendetté wallon ?

Introduction

1. Les types de médiation et les acteurs du traitement du surendettement en Wallonie
2. La charge financière du traitement du surendettement en Wallonie
3. Le recours aux professionnels de la médiation de dettes en Wallonie
4. Quelques questions particulières posées à l'Observatoire
5. Les nouveautés concernant le traitement du surendettement en 2016

Conclusion

CHAPITRE 4. Quels moyens et quels types de prévention du surendettement en Wallonie ?

Introduction

1. Pour une définition de la prévention du surendettement
2. Les acteurs de la prévention du surendettement en Wallonie
3. Quels moyens pour la prévention du surendettement ?
4. L'actualité du secteur en 2016
5. Les dispositifs de prévention mis en place en Wallonie en 2016 par les acteurs subventionnés
6. Focus sur deux actions de prévention menées à l'étranger

Conclusion

CONCLUSION GENERALE

ANNEXES

Commentaires

A la suite des groupes de travail mis en place par le Ministre de l'Action sociale, trois réunions ont eu lieu dans le courant de l'année 2017 pour répondre à la proposition de redéfinir les données collectées par le biais de l'enquête annuelle auprès des SMD agréés par la Wallonie (le 15 mars, le 10 mai et le 23 juin). Ces réunions ont regroupé des membres des groupes de travail ainsi que des médiateurs de dettes expérimentés. Elles ont abouti à un formulaire simplifié qui rencontre à la fois l'objectif scientifique de l'enquête et à la fois l'objectif d'alléger le travail pour les SMD répondant. Ce nouveau questionnaire sera mis en œuvre pour l'édition de 2018 de l'enquête.

Elaboration d'un Manuel de la médiation de dettes

Activité ressortant de l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Objectifs

L'objectif est de rédiger un Manuel de la médiation de dettes servant de support écrit aux modules dispensés dans le cadre de la formation spécialisée pour les travailleurs sociaux et dans le cadre de la formation spécialisée pour les juristes des services de médiation de dettes et les avocats (conventionnés ou non) par l'Observatoire.

Activités

Les supports rédigés et utilisés lors des 7 modules (prévention et traitement du surendettement, médiation de dettes non judiciaire, règlement collectif de dettes, droit des obligations, notions essentielles en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire à finalité immobilière, les éléments du coût du crédit et le recouvrement amiable et judiciaire) dispensés durant la formation spécialisée à l'attention des travailleurs sociaux ont été relus et retravaillés.

Il a été décidé que ce Manuel servirait également de support lors de la formation spécialisée à l'attention des juristes des services de médiation de dettes et des avocats (conventionnés ou non) étant donné que certains modules sont communs avec la formation spécialisée à l'attention des travailleurs sociaux (règlement collectif de dettes, notions essentielles en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire à finalité immobilière, les éléments du coût du crédit). Il a été veillé à ce que les contenus soient adaptés aux besoins et aux attentes de ces deux publics.

Par la suite, différents praticiens exerçant en tant que travailleur social ou juriste dans les services de médiation de dettes ont été sollicités afin d'effectuer une relecture de ces différents supports écrits. Après intégration et prise en compte des remarques et commentaires, l'ensemble du Manuel fera l'objet d'une dernière relecture par l'Observatoire.

Commentaires

Ce manuel sera distribué lors de la formation spécialisée à l'attention des travailleurs sociaux et lors de la formation spécialisée à l'attention des juristes des services de médiation de dettes et des avocats (conventionnés ou non) dispensées durant l'année 2018.

L'impression du Manuel sera assurée par un imprimeur et se présentera sous forme d'un syllabus en format A4.

Pour les formations continues programmées durant l'année 2018, un support spécifique sera rédigé et distribué lors de chacune d'elle et, le cas échéant, sera relu, au préalable, par le formateur externe en charge ou appelé en tant qu'expert.

Les Echos du Crédit et de l'Endettement

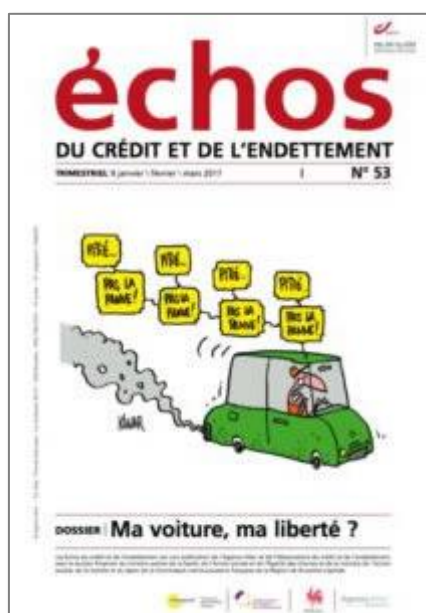
Agence ALTER asbl - Partenariat conventionné

Service Public de Wallonie, Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine, Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale - Ministre de l'Action sociale, de la Famille et du Sport

Objectif

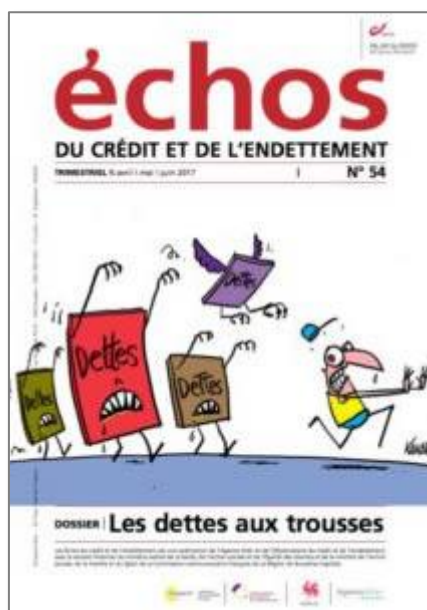
Fruit du partenariat entre l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et de l'Agence Alter, avec le soutien financier du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances et du Ministre de l'Action sociale, de la Famille et du Sport de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, ce trimestriel aborde des thématiques relatives à la médiation de dettes et à la prévention du surendettement et s'adresse à tous les professionnels concernés (services de médiation de dettes, avocats médiateurs de dettes, huissiers de justice, juges du travail, prêteurs, animateurs des groupes d'appui...).

Rédigés en 2017 :



n°53 (janvier / février / mars 2017)

- Dossier « ma voiture, ma liberté ? » :
 - « Achat à crédit d'une voiture : quel financement ? », Gwénaél LERICHE et Didier NOËL (p. 14 à 15)
 - « Que devient la voiture en cas de défaut de paiement ? », Gwénaél LERICHE et Didier NOËL (p. 15 à 16)
- « RCD – Attention, jurisprudence fraîche ! », Didier NOËL (p. 22 à 24)



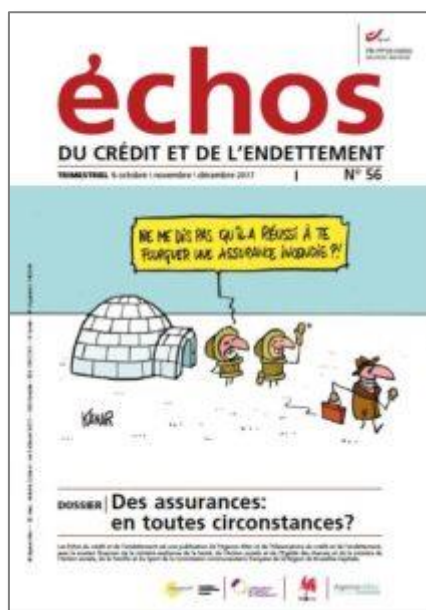
n°54 (avril / mai / juin 2017)

- Dossier « Les dettes aux troussees » :
 - « Quand le fisc met la pression », Nathalie COBBAUT et Didier NOËL (p. 19 à 20)
- « RCD – Attention, jurisprudence fraîche ! », Didier NOËL (p. 22 à 25)



n°55 (juillet / août / septembre 2017)

- Dossier « Médiateurs de dettes et médiés : sur la même planète ? » :
 - « Des incompréhensions à géométrie variable », Caroline JEANMART (p. 10 à 14)
- « RCD – Attention, jurisprudence fraîche ! », Didier NOËL (p. 22 à 24)



n°56 (octobre / novembre / décembre 2017)

- « RCD – Attention, jurisprudence fraîche ! », Sabine THIBAUT et Virginie SAUTIER (p. 24 à 26)

V. EVÈNEMENTS

Tables rondes décentralisées : « Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ? »

*Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action
Sociale et du Patrimoine*

Calendrier de réalisation : 2017

Objectifs

Dans le courant du mois de novembre 2017¹, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a organisé, en collaboration avec les centres de référence, quatre tables rondes sur le thème : « Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ».

Le choix de cette thématique part notamment du constat que, face à des créanciers ignorant les demandes et les divers courriers, poursuivant les procédures de recouvrement malgré la mise en œuvre de plans de paiement ou proposant des délais de remboursement et/ou des montants hypothéquant toute viabilité d'un plan d'apurement, les marges et les possibilités de négociation du médiateur de dettes sont régulièrement mises à mal. Par ailleurs, même si le médiateur fait preuve de créativité et de ténacité et même si la médiation non judiciaire présente des avantages indéniables, il n'en reste pas moins que celle-ci semble actuellement mise en péril au risque d'en perdre toute son efficacité et son sens.

Au total, plus de 140 professionnels de la médiation de dettes ou d'autres services sociaux, créanciers ou représentants de créanciers ont ainsi été réunis.

Commentaires

Ces tables-rondes ont donné lieu à une synthèse validée par l'ensemble des participants. Celle-ci a été diffusée via la newsletter de l'Observatoire et des centres de référence et publiée sur le site de l'Observatoire.

Des « bonnes pratiques » en matière de communication avec les créanciers ont également été transmises aux médiateurs de dettes via les newsletters des différentes parties prenantes.

Les propositions pour l'avenir de la médiation de dettes non judiciaire ont été envoyées à l'administration wallonne ainsi qu'au conseiller de la Ministre Gréoli.

La thématique de l'édition 2018 des tables-rondes sera dans le prolongement de celles de 2017 et porteront sur la communication du médiateur de dettes avec les différentes parties prenantes dans le cadre du secret professionnel.

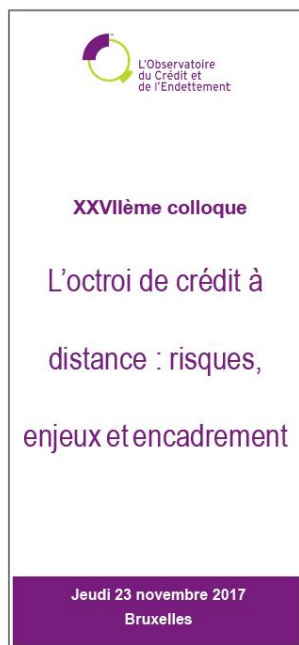
¹ Le 7 novembre 2017 à Haine-Saint-Pierre (en collaboration avec le Créno), le 9 novembre 2017 à Ans (en collaboration avec le GILS), le 16 novembre 2017 à Saint-Hubert (en collaboration avec le GAS) et le 17 novembre 2017 à Jambes (en collaboration avec MEDENAM).

XXVI^{ème} colloque annuel

« L'octroi de crédit à distance : risques, enjeux et encadrement »

Activité autofinancée

Période de réalisation : 23 novembre 2017



Objectifs

Avec l'avènement d'internet et des nouveaux moyens de communication, la plupart des secteurs économiques ont dû adapter leurs produits à de nouveaux modes de distribution. La banque et la finance n'ont pas échappé à cette évolution : nous sommes progressivement passés d'une distribution du crédit en « face à face » à un octroi pouvant avoir lieu sans aucune rencontre physique.

Aujourd'hui, de nombreux prêteurs accordent des crédits sans aucune rencontre directe avec le client, ce qui soulève des questions non seulement par rapport au respect de certaines prescriptions légales, mais également quant aux risques de dérapage en termes de surendettement. Au cours de son XXVII^{ème} colloque, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement se penchera sur ces questions.

La matinée sera consacrée à des exposés qui, dans une première partie, tenteront de mettre en évidence les pratiques actuelles et futures en termes d'octroi de crédit à distance en Belgique et à l'étranger. La seconde partie de la matinée traitera de l'environnement juridique applicable et de son adéquation. Seront ainsi abordées les questions de la publicité et de la comparaison des offres de crédit ainsi que la phase précontractuelle dans le cadre spécifique du crédit à distance (l'information du consommateur, l'examen de sa solvabilité et l'expression de son consentement).

Les travaux se poursuivront l'après-midi avec l'examen de deux thématiques. D'abord, le rôle du SPF Economie sera analysé sous l'angle des inspections et des sanctions éventuelles vis-à-vis de prêteurs octroyant du crédit en ligne. Ensuite, le crédit à distance transfrontière sera évoqué sur la base de deux questionnements : quelles sont les possibilités pour un particulier résidant en Belgique de contracter un crédit à distance auprès d'un prêteur installé à l'étranger, et quelles sont les possibilités d'exécution par-delà les frontières?

Programme

8:30 - 9:00	Accueil
9:00 - 9:20	Ouverture des travaux : présentation de la journée et de ses objectifs Denis Martens, <i>Directeur de L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement</i>

PREMIERE PARTIE DES TRAVAUX

Modératrice : Chantal De Pauw,
Porte-parole du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

9:20 – 10:00	L'octroi de crédit à distance en Belgique : définition et panorama Gérald Bogaert, <i>Administrateur-Directeur de la S.A. EUROPABANK</i> Le crédit à distance: quels constats à l'étranger et quelles tendances pour l'avenir en Belgique? Julien Brugerolle, <i>DG Justice et Consommateurs, Unité EI, Commission européenne</i>
10:00 - 10:20	Pause-café
10:20 – 12:00	Aspects juridiques du crédit à distance <i>Publicité en ligne et comparaison des offres de crédit</i> Reinhard Steennot, <i>Professeur à l'Université de Gand (Financial Law Institute), Président du Conseil de la Consommation</i> <i>La dématérialisation du processus de formation du contrat de crédit : de l'identification du client à la signature électronique et l'archivage du contrat</i> Hervé Jacquemin, <i>Chargé de cours à l'Université de Namur (Centre de Recherche Information Droit et Société - CRIDS), avocat au Barreau de Bruxelles</i> Panel d'experts et échanges avec la salle Leen De Cort, <i>Secrétaire-Générale de l'AB-REOC/BV-OECO</i> Olivier Creplet, <i>Avocat Legacity</i> Thomas De Boe, <i>Product Manager Credit, Keytrade Bank</i>
12:00 -13:00	Pause-déjeuner

SECONDE PARTIE DES TRAVAUX

Modérateur : Robert Geurts,
Directeur-général honoraire au SPF Économie, ancien Président du Conseil de la Consommation

13:00-14:10

Le rôle de l'Inspection économique : inspections et sanctions

Bruno Andries,
Directeur opérationnel de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Panel d'experts et échanges avec la salle

Brigitte Leën,
Juriste – Enforcement, FSMA

Ivo Van Bulck,
Secrétaire général de l'UPC-BVK, Director Commercial Banking Febelfin

Jean-Philippe Ducart,
Manager Public Affairs & Media Relations de Test-Achats

14:10 – 15:40

Crédit à distance et recouvrement par-delà les frontières

Le crédit à distance transfrontière : défis et opportunités

Luca Bertalot,
Secrétaire général, European Mortgage Federation – European Covered Bond Council (avec la collaboration d'Alexandre Giraud, Deputy Director General, Legal, Prudential & Consumer Affairs, Eurofinas)

Rédaction et procédures d'exécution d'un contrat transfrontière. Comment agir ?

Lotte Vanfraechem,
Avocate Lex Libris et collaborateur de l'Institut de Droit international privé de l'Université de Gand

Panel d'experts et échanges avec la salle

Philippe Grumbers,
Candidat huissier de justice de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et Vice-Président de l'Association Nationale des Candidats et Stagiaires-huissiers de justice

Martijn Dirckx,
Juriste au Centre Européen des Consommateurs et conseiller ODR

15:40 – 16:00

Conclusions

Jean-Marc Delporte,
Président du Comité de direction du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

16:00

Réception

Commentaires

208 personnes (orateurs inclus) ont participé à ce colloque.

84 évaluations ont été reçues (taux de réponses 47%) :

- les répondants ont majoritairement eu connaissance de l'organisation du colloque par la liste de diffusion et le site internet de l'Observatoire. On constate pourtant une diminution de ceux-ci (42% contre 70% en 2015). Les répondants qui ont eu connaissance du colloque par l'envoi postal retrouvent, avec 14%, le niveau connu en 2014 (6% en 2015). Le nombre de répondants qui ont connaissance de l'organisation par le « bouche à oreilles » est important avec 38% ;
- 99% trouvent le dépliant du programme suffisamment détaillé ;
- l'accueil a été jugé de bon à très bon par 98% des répondants ;
- on constate une constance (légère progression) de l'appréciation de la qualité de la traduction simultanée (bonne à très bonne pour 69% contre 60% en 2015);
- on constate une constance de l'appréciation de la qualité du service traiteur proposé (94 % contre 96% en 2015) ;
- 75% des répondants ont été intéressés par la documentation insérée dans la farde.
- 73% des répondants ont estimé de bon à très bon les contenus des différents débats (79% en 2015).
- 94% des répondants ont estimé que les objectifs du colloque étaient suffisamment précis.
- 55% des répondants ont estimé que les informations retirées de ce colloque correspondaient à leurs attentes.
- 69% des répondants ont estimé de bon à très bon leur degré de satisfaction générale quant à leur participation au colloque.

VI. PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

« La lutte contre le surendettement et la précarité en Wallonie Prévention et lutte contre le surendettement, un coup de pouce à l'insertion socio-économique »

Activité financée par le Fonds Social Européen en cofinancement de la reconnaissance régionale wallonne

Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances

Période de réalisation : année 2017, dans le cadre de la période de programmation 2014-2020

Objectifs

Il s'agit de :

- L'élaboration d'outils d'animation, d'information et de formation.
- L'organisation de séances de sensibilisation, d'information et de formation.
- L'organisation d'un service offrant des consultations à distance.
- L'aide à la mise en œuvre d'actions de prévention.

Moyens mis en œuvre

Les actions mises en œuvre en 2017 incluent à la fois des actions destinées à la diffusion de l'information auprès du public concerné, des actions de formation menées directement auprès de personnes relais dans le monde du travail (personnel de sociétés de titres-services), dans le monde socio-économique (aides familiales) mais également des actions de formation menées directement auprès de personnes potentiellement précarisées de par leur situation professionnelle : publics de cellules de reconversion, aides ménagères, sur sollicitation de personnes relais.

Formations

Pour les programmes « Wallonie » et « Brabant Wallon » agrégés

En 2017, 27 modules de formation étalés sur 13 journées ont été organisés dans le cadre des deux programmes (« Wallonie » et « Brabant Wallon »), réunissant un total de 300 participants. Ils se sont déroulés en divers endroits en collaboration avec des partenaires (Cellules de reconversion, Service de mutualité chrétienne, Ekoservices, CPAS Braine l'Alleud ...)

Un travail d'évaluation et de mise à jour permanente des contenus pédagogiques des formations (actualité juridique et réglementaire, nouvelles thématiques, réponses aux questions posées par les participants aux formations, etc.) est mené par l'équipe.

L'Observatoire met régulièrement à jour ses modules de formation qui se répartissent comme suit :

- Module I – Introduction à la problématique et aux différentes thématiques : secteur, prévention, rapport à l'argent, comportement du consommateur et du producteur ;
- Module II – Communication, gestion budgétaire et consommation : le budget, les différents types de crédits, la protection des consommateurs, les abus en tout genre, le merchandising et la publicité ;
- Module III – Les défauts de paiement et leurs traitements : les méthodes de recouvrement, les saisies et cessions sur rémunération, les procédures - le règlement collectif de dettes, la médiation de dettes et la guidance budgétaire ;
- Module IV – Prévention et soutien dans des démarches entreprises sur le lieu de travail.

L'année 2017 a été l'occasion de poursuivre la diffusion des outils créés et utilisés dans le cadre du projet FSE ainsi que les outils propres au Portail Surendettement de la Région Wallonne. L'Observatoire a actualisé sa brochure consacrée au budget intitulée « Mon budget, une question d'équilibre ». Il a également créé une nouvelle brochure consacrée à l'épargne intitulée « Faire des économies et si possible épargner ». Ces brochures reprennent, entre autres, les conseils et astuces dispensés lors des modules de formation.

Evaluation

Le dispositif d'évaluation a été principalement centré sur la satisfaction au sortir des formations. La moyenne atteint les 79%, tant au niveau des contenus que de la méthode pédagogique.

En 2017, l'Observatoire a également réalisé une enquête ex-post auprès des personnes relais et des bénéficiaires ayant suivi la formation entre 2014 et 2016.

Les participants qui souhaitaient se tenir informés des suites du projet (publication de nouveaux outils) ont pu laisser leurs coordonnées email.

Consultations à distance

Lors de permanences juridiques, nos juristes ont dispensé des conseils à 61 personnes.

Portail surendettement

Activité financée par la Région wallonne, Vice-Président et Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine.

Période de réalisation : permanente



Objectifs

Dans le cadre du projet de réforme de la médiation de dettes en Wallonie, un portail Surendettement de la Wallonie lié au portail du SPW Direction générale opérationnelle 5 – Action Sociale, a été créé à l'initiative de la Ministre de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Egalité des chances.

Le volet grand public a été conçu de manière à intéresser les personnes actuellement en situation de surendettement, leurs proches amis ou famille qui veulent les conseiller pour les aider, mais également les personnes vivant une situation financière difficile temporaire ou ayant un problème, une question concernant un paiement qu'ils se demandent comment effectuer sans difficulté.

Il s'agit de pouvoir fournir à toute personne cherchant des informations sur internet pour des soucis financiers une information fiable et, si nécessaire, de l'orienter vers les professionnels susceptibles de l'aider. En particulier, les services de médiation de dettes agréés de Wallonie.

Depuis 2014, un volet destiné aux professionnels est également accessible. Ce volet s'adresse aux travailleurs sociaux et aux juristes employés par les services de médiation de dettes agréés par la Wallonie, aux avocats travaillant pour ces services mais aussi à l'ensemble des autres catégories de médiateurs de dettes, qu'il s'agisse d'avocats, de notaires, d'huissiers de justice ou de mandataires de justice, ainsi qu'à tout professionnel actif dans la lutte contre le surendettement ou la prévention de ce phénomène ou intéressé par ces matières.

Moyens mis en œuvre

Durant l'année 2017, l'Observatoire a mis à jour les informations disponibles sur les deux volets du portail et a poursuivi le travail de mise à jour de la partie concernant les informations approfondies sur le volet professionnel. En 2018, l'Observatoire évaluera les deux parties du Portail et travaillera sur la refonte intégrale du site.

Commentaires

Portail- nombre de visites total 2017 = 208.521 visites

Portail – volet citoyen

Durant l'année 2017, 76.331 visiteurs différents se sont rendus sur le site pour un total de 95.884 visites. En moyenne 13,5% des visiteurs reviennent une seconde fois sur le site. Le nombre d'internautes mensuels qui reviennent chercher de nouvelles informations a tendance à diminuer depuis la création du Portail.

Ces chiffres sont en augmentation par rapport à l'année 2016 où 54.738 visiteurs différents (+39%) s'étaient rendus sur le site pour un total de 67.713 visites (+41%).

89,03% du nombre total de visites ont été effectuées par des personnes localisées en Belgique (67.954 visites).

22,17% des visites belges proviennent de la Province de Liège et 23,4% de la Province du Hainaut (les deux provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement ou l'endettement problématique représentent ainsi à elles seules 45,57% des visites), 6,81% proviennent de la Province de Namur, 6,9% proviennent de la Province du Brabant Wallon et 1,84% proviennent de la Province du Luxembourg.

Les visiteurs wallons représentent donc 62,54% des visiteurs belges, les visiteurs bruxellois 34,11% et les visiteurs flamands 3,35%.

Portail – volet professionnel

Durant l'année 2017, 113.094 internautes différents (pour 112.637 visites) se sont rendus sur ce site. De plus 15.950 internautes ont effectué plus d'une visite sur le portail, soit 12,5% du nombre total des visiteurs.

Ces chiffres sont en augmentation par rapport à l'année 2016 où 81.508 visiteurs différents (+38%) s'étaient rendus sur le site pour un total de 98.774 visites (+14%).

57,8% du nombre total de visites ont été effectuées par des personnes localisées en Belgique (65.370 visites).

22,04% des visites belges proviennent de la Province de Liège et 19,35% de la Province du Hainaut (les deux provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement ou l'endettement problématique

représentent ainsi à elles seules 41,39% des visites), 7,41% proviennent de la Province du Brabant Wallon, 6,61% proviennent de la Province de Namur, et 3,3% proviennent de la Province du Luxembourg.

Les visiteurs bruxellois représentent 38,68% des visiteurs belges et les visiteurs flamands 3,04%.

VII. PARTENARIAT EUROPÉEN

European Consumer Debtnetwork (ECDN)

Activité ressortant de l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et liée au cadre des missions régionales et fédérales : Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne

Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine et activité financée par le SPF Economie.

Période de réalisation: toute l'année

Objectifs et contexte

L'Observatoire est un des membres fondateurs de l'association internationale « European Consumer Debt Network ». Il est aussi le secrétaire et le trésorier.

Décisions prises en 2017

Depuis plusieurs années le conseil d'administration s'interrogeait sur les réelles activités de l' AISBL. En janvier 2017, il est constaté qu'un seul numéro de la revue 'Money Matters' a été publié en 2016. En mars 2017, il est fait rapport qu'ECDN redevient un peu plus actif qu'auparavant. Cependant, la gestion de l'association présente des difficultés dans le cadre de l'actuelle présidence. Le conseil estime qu'il n'est plus indispensable que l'Observatoire demeure membre et administrateur d'ECDN.

Le conseil d'administration du 31 mars a décidé que l'OCE ne fera plus partie de l'association ECDN ni en tant que membre ni en tant qu'administrateur à partir de 2017. L'Observatoire devra toutefois participer à une dernière réunion de l'association (fin avril 2017) pour déposer les comptes, donner la démission de l'Observatoire.

VIII. PROJETS ET ACTIVITÉS TRANSVERSALES

Réunions du « Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement »

Activité financée par la Région wallonne, Vice-Président et Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine.

Contexte

L'article 130/1 de la partie décrétole du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé prévoit la création d'un comité de coordination composé du Ministre qui a l'action sociale dans ses attributions ou de son représentant – qui en assure la présidence –, de l'administration, de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et des centres de référence en matière de médiation de dettes.

L'article 181 de la partie réglementaire du même Code définit plus précisément la composition du comité, à savoir, un représentant du ministre qui a l'action sociale dans ses compétences, un représentant de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui en assure le secrétariat, un représentant de chaque centre de référence et un représentant de la Direction générale opérationnelle action sociale et santé. Il ajoute que les membres peuvent décider d'un commun accord d'admettre toute personne disposant d'une connaissance spécifique en matière de surendettement et pouvant alimenter les débats.

Quant à la mission du comité, suivant la même disposition, il s'agit d'instaurer un espace de dialogue et de coordination des actions menées sur le terrain par les centres de référence, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ou par les institutions agréées.

Activités

Une réunion a eu lieu le 11 décembre 2017 dont l'ordre du jour était :

1. Actualités des parties prenantes ;
Chaque acteur présente son actualité (dernière initiative développée, développement, situation,...).
2. Suivi des travaux du GT surendettement.
 - 2.1. Présentation du premier volet l'évaluation du Portail sur le surendettement réalisée par l'OCE.
 - 2.2. Mise en place de la newsletter et autre mesure interne à la DGO5.
3. Circulaire unique : réception par le secteur et réunions décentralisées.
4. Rapport d'évaluation du traitement et de la prévention du surendettement en Wallonie (2016) : présentation du rapport et des tendances observables.
5. Divers.

Groupe de travail pour une prévention du surendettement et une lutte contre ce phénomène plus efficaces en Wallonie

Activité financée par la Région wallonne, Vice-Président et Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine

Contexte

Le Vice-Président du Gouvernement wallon et Ministre wallon de l'Action sociale et de la Santé a mis en place un groupe de travail pour réfléchir sur les orientations à donner par rapport à la politique concernant la prévention du surendettement et la lutte contre ce phénomène en Région wallonne. La première réunion destinée à présenter les objectifs et ouvrir les travaux s'est tenue le 10 mai 2016. Les travaux se sont poursuivis en 2017 sous l'égide de la nouvelle Vice-Présidente du Gouvernement wallon et Ministre de l'Action sociale.

Le groupe de travail (appelé groupe plénier) est composé d'un représentant des institutions et personnes suivantes :

- les centres de référence,
- deux institutions agréées pour pratiquer la médiation de dettes et actives en milieu urbain. Les services sont le CPAS de Charleroi et le CPAS de Namur,
- trois associations agréées (dont au moins une publique et une privée) pour pratiquer la médiation de dettes et actives en milieu rural. Les services sont le CPAS de Marche-en-Famenne, l'association Chapitre XII Aide Action et Médiation (Wanze) et la Mutualité Chrétienne du Hainaut oriental,
- l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement,
- CREDAL,
- le Réseau Financité,
- la direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé (DG05) qui assure le secrétariat du groupe de travail,
- le représentant de la Vice-Présidente et Ministre de l'Action sociale.

Activités

Deux rapports ont été envoyés à la Ministre en janvier 2017 et en août 2017. Ils présentaient un rétroactes des activités et intégraient un certain nombre de propositions. Les travaux liés à la mise en œuvre des propositions dégagées se sont poursuivis. Il s'agissait principalement de :

- la suppression de l'obligation de prise en charge des dossiers en règlement collectif de dettes (RCD) par les services de médiation de dettes ;
- la modification de l'annexe 17 du CWASS réglementaire (convention de collaboration juridique), cette annexe présente les exigences minimales que la convention juridique conclue avec un juriste doit contenir. L'obligation de présence mensuelle de trois heures serait adaptée, en insistant sur l'obligation d'intervention du juriste dans chaque dossier tout en donnant plus de souplesse dans les modalités pratiques ;
- la refonte de l'offre de formations. Un constat est apparu sur la manière dont la formation de base et la façon dont elle est dispensée sont perçues par les médiateurs de dettes. Ceux-ci la considèrent comme insuffisamment pratique et ne préparant pas réellement à la réalité du terrain. Il est à noter qu'elle est unanimement considérée comme indispensable ;
- la récolte de données annuelle menée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement pour son rapport d'évaluation. La question vise à alléger le travail de fourniture de données pour les services de médiations de dettes ;

- la mise en place d'un catalogue de formations continuées informatisé ;
- la redéfinition des termes « guidance budgétaire » et « gestion budgétaire ». Il a été proposé deux définitions permettant de recadrer chacune des deux pratiques ;
- prévention ciblée sur les enfants et les jeunes. L'ensemble du groupe a opté pour la mise en place de pôles-relais pouvant soutenir concrètement les acteurs et professionnels de l'enfance et de la jeunesse, notamment par la proposition d'actions de sensibilisation, la mise à disposition d'outils pédagogiques et/ou de littérature, l'information sur les initiatives existantes en matière d'éducation financière et à la consommation, la sensibilisation, le conseil et le soutien des professionnels de l'enfance et de la jeunesse et la mise en place de dispositifs de formation à leur attention. Les membres du groupe ne sont, par contre, pas parvenus à se mettre d'accord sur la façon de mettre en place ces pôles-relais. Malgré l'existence de deux options différentes, l'ensemble des membres du groupe s'est également accordé pour convenir des contenus de l'opérationnalisation de cette proposition ;
- la prévention des rechutes. Le sous-groupe de travail a dégagé trois axes d'intervention concernant cette problématique : favoriser une revalorisation et un renforcement du travail préventif et éducatif dans le cadre de la gestion et la guidance budgétaire, soutenir et encourager des plans de prévention individualisés pour prévenir les rechutes, développer ou renforcer l'accompagnement psycho-social à destination des professionnels et des médiés.
- la pertinence des groupes d'appui pour la prévention du surendettement (GAPS).
- la mise en place d'un troisième sous-groupe afin de traiter des questions transversales. Les discussions ont essentiellement porté sur deux thématiques : la répartition des moyens si l'enveloppe allouée au dispositif était augmentée, ainsi que la refonte du Portail sur le surendettement, portail mis en place par la Région wallonne pour apporter toutes les informations utiles sur le phénomène et le dispositif de lutte contre le surendettement, aussi bien aux citoyens qu'aux professionnels de la médiation de dettes dont la gestion a été confiée à l'OCE.

Commentaires

Un groupe de réflexion sur le programme de formation de base, incluant l'OCE, le sous-groupe traitement et des acteurs de terrain a été mis en place. Le but de ce groupe est de réfléchir à de nouvelles possibilités et de dégager une proposition de programme préparant au mieux le futur médiateur au terrain, en y incluant plus de pratique.

L'Observatoire a décidé de convoquer une réunion à ce sujet avec les acteurs de terrain, le Cabinet, l'Administration et les membres du sous-groupe afin d'aborder ce point et de dégager des pistes pour repenser les modalités de l'enquête. Suite à cette réunion, il a été décidé que le sous-groupe « traitement » organise de nouvelles réunions de travail élargies à des participants à l'enquête ainsi qu'à l'OCE en vue de sélectionner les variables les plus pertinentes que devrait contenir l'enquête. Par ailleurs, l'OCE est demandeur que l'enquête soit rendue obligatoire, mais pas nécessairement sur base annuelle. L'enquête a déjà été affinée lors des diverses réunions, en fonction du taux de réponse aux questions, mais aussi de leur utilité perçue par les différents participants.

Les formations proposées par ces opérateurs (OCE et Centres de référence) pourraient être mises en ligne sur le Portail Surendettement. Le médiateur aurait alors accès, en fonction de sa province (les formations proposées par les Centres de référence s'adressant généralement exclusivement aux services de leur province), à l'ensemble des formations qui lui sont proposées. Cette proposition a également l'avantage de renforcer le Portail Surendettement comme outil de référence auprès des professionnels.

En ce qui concerne les pôles-relais, les propositions retenues passeraient par :

- la conclusion d'un accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française (processus à réactiver sur base d'un protocole de collaboration approuvé par les Gouvernements wallon, de la Communauté française et de la Commission communautaire française en 2008 mais jamais mis en œuvre) ;
- l'élaboration d'une circulaire (à dispositions légales constantes sur les missions des uns et des autres) pour rappeler la mission générale de prévention des différents intervenants, et pour présenter le dispositif pratique ainsi mis en place (rôle, missions et fonctionnement des différents pôles-relais ou comités, et synergies avec les autres acteurs de la prévention du surendettement que ce soit au niveau de la Wallonie, de la Fédération Wallonie-Bruxelles, ou tout autre niveau de pouvoir, l'un n'étant par ailleurs pas exclusif d'un autre).

En ce qui concerne la prévention des rechutes, les propositions retenues nécessitent le dégagement de moyens supplémentaires.

En ce qui concerne la pertinence des GAPS, deux propositions ont été dégagées par le sous-groupe pour améliorer le dispositif existant et permettre son articulation avec les groupes de micro-épargne : un appel à projet qui pourrait permettre un financement plus large des initiatives développées en matière de prévention, que l'Administration en fasse le thème de la première newsletter et qu'il y ait une séance d'échange de bonnes pratiques concernant l'organisation des GAPS.

Sur la question de la répartition des moyens, les différents participants du sous-groupe n'ont pas pu s'accorder, en raison de leur sensibilité différente, à savoir choisir entre affecter ces moyens à la prévention du surendettement ou à son traitement. Ce choix est avant tout politique, et les deux options ont donc été présentées dans le rapport. Le financement d'un logiciel spécifique à la médiation de dettes a été aussi abordée. Le développement du logiciel nécessiterait une subvention « one shot ». Cependant, il sera nécessaire, dans l'hypothèse de la mise en place d'un tel logiciel, de prévoir un budget annuel pour la maintenance et la mise à jour du programme par les SMD et il semble difficile d'imposer l'usage d'un tel logiciel.

En ce qui concerne le portail surendettement, L'OCE a décidé de mener une évaluation du Portail, au regard des objectifs qui lui avaient été initialement fixé. Une fois ce travail mené, il pourra agir afin d'améliorer l'ergonomie du site, son arborescence, mais aussi sur les informations disponibles. Début juillet 2017, il a rencontré un expert d'eWBS afin de recevoir des conseils pertinents en matière d'évaluation de Portail internet et d'organisation de l'arborescence de sites web. Le projet d'évaluation du Portail est en cours. Un premier croisement des données a par ailleurs déjà été effectué.

Foire aux questions juridiques

Activité ressortant de l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et liée au cadre des missions régionales et fédérales : Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine et SPF Economie.

Objectif et contexte

L'objectif de permettre à l'Observatoire de traiter des questions juridiques complexes avec d'autres organisations actives dans la prévention et le traitement du surendettement: les Centres de référence agréés en Région wallonne, GREASUR, Droits Quotidiens, le Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale et le « Vlaams Centrum Schuldbemiddeling ».

Activités

Trois réunions « Foire aux questions juridiques » ont été organisées durant l'année 2017.

L'Observatoire a participé à la réunion organisée avec ses partenaires le 26 janvier 2017 :

Les questions suivantes y ont notamment été évoquées :

- la signature et le modèle de la requête en appel d'une révocation ;
- la prise en charge des frais et honoraires de l'administrateur de biens dans la procédure en règlement collectif de dettes ;
- le sort de l'immeuble dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes ;
- le délai de prescription applicable aux frais scolaires et aux frais de pensionnat ;
- le délai de prescription pour des indemnités d'assurances indûment payées ;
- la possibilité pour l'assureur de recourir à la compensation ;
- les possibilités de réviser le montant d'une part contributive fixé dans les conventions préalables à un divorce par consentement mutuel alors qu'aucun événement imprévu n'est intervenu ;
- les conséquences du zéro tage ;
- la jurisprudence en matière de contredits émis par le SPF finances jugés abusifs en règlement collectif de dettes ;
- la contestation du montant de l'incontestablement dû concernant une ouverture de crédit en l'absence de la production du contrat.

L'Observatoire a participé à la réunion prévue avec ses partenaires le 5 mai 2017.

Les questions suivantes y ont notamment été évoquées :

- la procédure à suivre pour demander au juge du travail l'autorisation de favoriser un créancier dans le cadre d'un règlement collectif de dettes ;
- la prise en compte du Private Lease dans le cadre d'un règlement collectif de dettes ;
- l'application de la clause de réserve de propriété en cas de saisie d'un véhicule faisant toujours l'objet d'un financement par un crédit ;
- le délai de prescription applicable aux abonnements de salle de sport, de Belgique loisirs ;
- le délai dont dispose le CPAS pour récupérer le montant relatif aux aides octroyées.

L'Observatoire a organisé et a participé à la réunion prévue avec ses partenaires le 21 septembre 2018.

Les questions suivantes y ont notamment été évoquées :

- l'avis sur le courrier du Ministre des Finances en réponse au courrier commun rédigé par les différents partenaires concernant les nouvelles stratégies de recouvrement des dettes fiscales ;

- le sort du prix de vente de l'immeuble acquis pendant la procédure en règlement collectif de dettes par les requérants mais sur lequel le fisc a pris une hypothèque légale pour des dettes impayées ;
- l'avis sur les pratiques du Parquet qui émet un ordre de paiement et une contrainte ;
- l'avis sur le refus du tribunal du travail d'admettre en règlement collectif de dettes la personne ayant créé une société en commandite simple, n'ayant pas fait aveu de faillite mais qui n'exerce plus d'activité commerciale ;
- l'avis sur le sort à réserver au propriétaire qui refuse que sa dette relative à des arriérés de loyer postérieure à l'admissibilité soit intégrée dans le plan de règlement ;
- le sort à réserver aux montants de la rémunération gardés par l'employeur lorsque la décision de validation de la cession de rémunération intervient en cours de procédure de règlement collectif de dettes.

Permanences téléphoniques juridiques

Activité financée par la Région wallonne, Vice-Présidente et Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Egalité des chances, de la Fonction publique et de la simplification administrative, cofinancée par le Fonds Social Européen

Objectifs

Assurer une permanence téléphonique de conseil et d'avis juridiques pour les juristes actifs dans la médiation de dettes.

Par ailleurs, suite à la création et la mise en ligne du portail sur le surendettement, l'Observatoire est chargé d'assurer un service de consultation à l'attention des particuliers. Il répond aussi aux questions de professionnels d'autres secteurs que la médiation de dettes et à des particuliers dans le cadre des projets de prévention du surendettement cofinancés par le FSE.

Moyens mis en œuvre

En principe, chaque vendredi, les juristes de l'Observatoire assurent une permanence téléphonique et électronique.

Pour les professionnels de la médiation :

Les questions sont traitées le plus rapidement possible, le plus souvent directement par téléphone, sauf pour celles qui demandent des recherches plus approfondies. La réponse se donne alors par écrit (mail, fax ou courrier), soit dans les jours, soit dans les semaines qui suivent.

Pour les particuliers :

Les questions sont traitées le plus rapidement possible soit par téléphone ou par mail :

En 2017, on comptabilise 283 consultations via le numéro de téléphone / l'adresse mail (info@observatoire-credit.be) de l'Observatoire ou via le Portail du surendettement à savoir plus précisément :

127 consultations téléphoniques (96 (75,59%) via le Portail et 31 (24,41%) via le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et autres canaux d'information (bouche à oreille, formations, actions de prévention du surendettement dans le cadre des projets cofinancés par le FSE)).

84 consultations écrites via le Portail surendettement.

72 consultations écrites via l'adresse mail de l'Observatoire.

On soulignera également que, sur l'ensemble des consultations réalisées, 29 l'ont été au bénéfice de services de médiation de dettes (et autres professionnels) et 254 pour des particuliers.

Géographiquement, les bénéficiaires sont issus pour 90 % de la Région wallonne (à l'exclusion de la province du Brabant wallon), 10% de la province du Brabant wallon.

Les questions posées le plus fréquemment concernent :

- le recouvrement amiable et judiciaire, les saisies et cessions (accès au Fichier central des avis de saisies, montants insaisissables, enfant à charge, meubles saisissables, recours en cas de saisie exécution immobilière, recours contre un huissier (frais), saisie d'une indemnité de préavis, du pécule de vacances, de la GRAPA, clause pénale, décompte d'huissier, dettes solidaires, négociation de plan de paiement, contestation de créance, saisie de biens appartenant à un tiers, opposition à cession de rémunération, pratiques abusives, aide juridique, cumul des revenus...);
- l'état de surendettement (recours à un service de médiation de dettes, gestion et guidance budgétaires, référents budgétaires, coûts de la médiation amiable, plan de paiement, fichage, aide juridique, agrément service de médiation de dettes, centre d'intérêt en Belgique);
- le règlement collectif de dettes (montant du pécule de médiation, problème relationnel avec le médiateur, remplacement du médiateur, conséquences du désistement, conditions d'admissibilité, exercice d'une activité indépendante, clôture d'un règlement collectif de dettes, conséquences d'un déménagement, sort du solde du compte de médiation, fichage C.C.P. après clôture, introduction d'un RCD, durée du plan, aide juridique, validité d'une déclaration de créance, révision du plan décès d'un requérant; conséquences du règlement collectif sur le cohabitant non requérant, réintroduction du RCD, défaut d'information sur le compte de médiation, fonctionnement du compte de médiation, recours face à une décision de rejet ou de révocation);
- la faillite (conditions, comment faire aveu de faillite, dettes issues d'une ancienne faillite, excusabilité);
- le bail (domiciliation, garantie locative, conséquences pour le locataire en règlement collectif de dettes, conséquences en cas de fraude sur le motif du renouveau, recours face à l'insolvabilité du locataire, durée du préavis);
- le crédit (cartes, crédit professionnel, porter plainte pour faux/usurpation d'identité, désolidarisation du crédit, regroupement de crédit, abus de confiance, fichage abusif C.C.P., obtention crédit après un règlement collectif de dettes, prescription, frais et pénalités, décomptes, T.A.E.G., caution, codébiteur solidaire, prêts sociaux, difficulté de paiement, plan de paiement...);
- les contrats (frais et indemnités, négociation d'un plan de paiement, contrat à distance, délai de rétractation);
- les délais de prescription (TV redevance, dettes de téléphonie, IPP, STIB...);
- la famille et les successions (droit d'hébergement, divorce pour désunion irrémédiable, incapacité, administration provisoire, frais de dernière maladie, renonciation, comptes bloqués, obligations des cohabitants légaux).

Commentaires

En ce qui concerne les professionnels, en principe, ce service de conseils juridiques n'est accessible qu'aux juristes conventionnés avec un service de médiation de dettes. Cependant, dans les faits, on constate que ce sont « régulièrement » les travailleurs sociaux des services de médiation de dettes (qui n'ont pas accès en permanence à leur juriste) qui téléphonent. Il s'agit parfois aussi de services sociaux qui ne pratiquent pas la médiation de dettes mais qui occasionnellement ont besoin d'une information en lien avec celle-ci dans le cadre de leurs activités ou comme intermédiaires.

Le nombre de sollicitations principalement par les particuliers a augmenté de 27,39% que ce soit via le Portail surendettement, les actions FSE ou les coordonnées directes de l'Observatoire (adresse mail et téléphone).

Activité ressortant de l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et liée au cadre des missions régionales et fédérales : Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne

Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine et celle du SPF Economie.

Période de réalisation : permanente

Objectif

Le site a pour objectif de fournir un soutien professionnel de qualité pour les services de médiation de dettes agréés, donnant accès à des documents utiles en lien avec des questions fréquemment posées et les bonnes pratiques. Il est aussi une source de documentation et d'information sur les matières traitées, ciblant des publics particuliers, comme les travailleurs sociaux des services de médiation de dettes ou les juristes, mais aussi le grand public pour des questions plus générales.

Moyens mis en œuvre

Les statistiques de visites en 2017 :

38.756 visites 36.000 visites (+7,6% par rapport à 2016)

27.779 visiteurs uniques (parmi eux, 29% visiteurs sont de la Région Bruxelloise, 6,58% de Flandre et 46,8% de Wallonie (dont 8,44% de Liège, 4,29% de Charleroi, 3,03% de Namur et 3,73% de Mons).

123.681 pages vues (soit une moyenne d'un peu plus de quatre pages par visiteur).

Source : Google Analytics

Commentaires

Suite à la mise en place par la Wallonie du « Portail surendettement » (volet grand-public en 2012 et volet professionnel en 2014), l'équipe a entamé une réflexion en vue de modifier des rubriques et des contenus afin d'éviter les doubles emplois.

Il s'agira de finaliser une réorganisation approfondie du site (ou d'en créer une nouvelle version), la version initiale du programme de création du site, qui a déjà onze ans, est devenue obsolète. Une panne empêche la mise en ligne de nouveau document dans le centre de documentation numérique. Un budget est prévu en 2018 pour la refonte du site de manière à le rendre plus ergonomique pour l'internaute, que les informations soient plus directement accessibles et qu'il soit en phase avec les importantes évolutions informatiques liées aux sites Web.

Centre de documentation

Activité liée à l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et au cadre de ses missions régionales et fédérales.

Objectifs

Disposer d'une documentation juridique et économique à jour, enregistrée et référencée, qui permet une recherche et une consultation rapide pour les chercheurs de l'équipe ainsi que pour des visiteurs occasionnels (étudiants ou chercheurs).

Description de la méthodologie et des moyens mis en œuvre

- Collecte et classement de documentation ;
- Recherche et collecte de nouvelles sources d'information - L'Observatoire dispose d'abonnements à des revues juridiques et économiques et fait régulièrement l'acquisition de nouveaux ouvrages.

Commentaires

Un problème technique nous empêche d'encoder et d'enrichir le centre de documentation numérique ainsi que la consultation des données enregistrées. Le site de l'Observatoire devant subir un lifting complet, cette question sera réglée dans la mise en œuvre du nouveau site.

Centre de documentation numérique (surnommé bibliothèque virtuelle) – base de données intégrée au site internet de l'observatoire

Activité liée à l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et au cadre de ses missions régionales et fédérales.

Objectifs

Disposer d'une documentation juridique et économique à jour, systématiquement enregistrée et référencée, ce qui permettra une recherche et une consultation rapide.

Description de la méthodologie et des moyens mis en œuvre

- Collecte, scannage et encodage de la documentation déjà existante en nos locaux ;
- Recherche et collecte de nouvelles sources d'information - L'Observatoire dispose d'abonnements à des revues juridiques et économiques et fait régulièrement l'acquisition de nouveaux ouvrages.

Commentaires

Un problème technique nous empêche d'encoder et d'enrichir le centre de documentation numérique ainsi que la consultation des données enregistrées. Le site de l'Observatoire devant subir un lifting complet, la question de la mise à disposition d'une banque de données numérique doit être évaluée dans le cadre de la création du nouveau site.

Liste de diffusion – Newsletter électronique

Activité ressortant de l'objet social de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et liée au cadre des missions régionales et fédérales : Région wallonne, Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine et activité financée par le SPF Economie.

Calendrier de réalisation ou échéance :

Mise à jour permanente et inscription directement possible via le site internet aux listes francophones ou néerlandophones - 8 numéros prévus par an

Objectifs

Utiliser cette liste de diffusion pour permettre à l'Observatoire de communiquer des informations sur ses travaux et les événements qu'il organise aux personnes intéressées. Il s'agit aussi d'envoyer aux abonnés de cette liste de diffusion une Newsletter, faisant partie des projets en cours afin d'améliorer la communication vers l'extérieur et la visibilité de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Plusieurs rubriques font partie de ces newsletters :

- A la Une
- Agenda
- Analyses et études
- En pratique
- Evènement
- Au Moniteur
- Au Parlement
- Prévention
- Clins d'œil
- Liens
- Dans la presse

Moyens mis en œuvre

Les visiteurs du site internet peuvent s'inscrire par eux-mêmes à la liste de diffusion afin de recevoir des informations de l'Observatoire.

En 2017, 8 newsletters ont été envoyées :

- Février
- Mars
- Mai
- Juin
- Août
- Septembre
- Octobre
- Décembre

L'élaboration et l'envoi des newsletters continuent en 2018 sur base de 8 numéros par an.

Commentaires

Au 31 décembre 2017, la liste de diffusion comptait 2.878 abonnés (2073 abonnés francophones et 805 abonnés néerlandophones) ; les informations transmises étant, selon leur nature en français, en néerlandais ou dans les deux langues pour la Newsletter. Le nombre d'abonnés a sensiblement augmenté depuis 2017 (2.766 abonnés).

Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse

Calendrier de réalisation : janvier – décembre 2017

Organe de presse	Date	Titre de l'article	Auteur	Thème
RTBF – La Première	19 janvier 2017	« L'endettement des belges - Les défauts de paiement sont plus nombreux »	Romain Duvivier	Endettement
Le Soir	6 septembre 2017	« Crédits en magasin : une pub sur deux est hors la loi »	Sabine Thibaut	Crédit
RTBF – On n'est pas des pigeons	7 septembre 2017	Les micro-crédits	Denis Martens	Crédit

Participation des membres du personnel à des réunions, évènements et instances

S. Thibaut, désignée comme membre effectif par l'arrêté du 5 juin 2009 du Gouvernement wallon, participe aux réunions de la Commission wallonne de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS) instaurée par le décret-cadre du 6 novembre 2008 portant rationalisation de la fonction consultative pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution. Notons que ce mandat a pris fin en juin 2014. Toutefois, afin d'assurer la continuité du service public, le Cabinet du Ministre de l'Action sociale a décidé de reporter le renouvellement du CWASS et des Commissions à la date de création du futur OIP qui gèrera la Santé, l'Aide aux Personnes Handicapées et, à partir de 2020, les allocations familiales. Cette solution permet aux Commissions et au CWASS de poursuivre leurs missions, pendant qu'une réflexion plus globale sur la fonction consultative est menée.

Réunion de la Commission le 21/06/2017:

- Demande d'avis concernant un projet d'arrêté du Gouvernement wallon insérant des dispositions relatives à l'aide alimentaire dans le Code réglementaire de l'Action sociale et de la Santé.

Rédaction d'un avis envoyé au Cabinet du Ministre Maxime Prévot.

S. Thibaut, sur invitation du MEDENAM, a participé le 9 mai 2017 au C.P.A.S. d'Éghezée, au groupe de supervision et de travail réunissant différents services de médiation de dettes de la province de Namur.

D. Noël a participé :

- le 27 mars à une conférence portant sur le rôle de l'Education Financière le 27 mars 2017 organisée par la FSMA ;
- les 11 janvier, 23 janvier, 6 mars et le 14 avril à des réunions de la Commission des pratiques du commerce du Conseil de la Consommation ;
- les 27 et 28 avril aux réunions des instances de l' AISBL ECDN à Vienne.

Le 4 mai 2017, **D. Martens, D. Noël** et **C. Jeanmart** ont rencontré le Médiateur fédéral au sujet du recouvrement des dettes fiscales.

D. Martens a eu une réunion le 19 juillet avec Thierry Deboulle, Vice-Président de la Chambre nationale des huissiers de justice et des représentants de SAM-TES, le centre d'expertise juridique social créé par la Chambre Nationale des Huissiers de justice à propos de l'action « pop-up » (des huissiers de justice prodiguent gratuitement des conseils à des personnes défavorisées et/ou vivant dans la pauvreté).

Le 12 septembre 2017 **D. Martens** et **C. Jeanmart** participent à réunion avec l'AB-REOC ASBL avec d'autres opérateurs du secteur (CAMD Bxl, VCS, Test-Achats, les Equipes Populaires) afin de discuter d'éventuelles pistes de collaboration ou échanges d'informations.

A Debroise et **C. Jeanmart** ont réalisé le 5 décembre 2017 une présentation des conclusions du colloque de l'Observatoire sur le crédit à distance, au cours d'une réunion du groupe « Indicateurs sociaux » du SPF Sécurité sociale.

Le 15 novembre 2017 a eu lieu une réunion entre **D. Martens, C. Jeanmart, S. Thibaut, V. Sautier, A. Debroise** et Gaëtan Lermينياux, le gestionnaire de la plateforme RCD pour l'OBFG. Il y est discuté de la mise en place de cette plate-forme, l'avis de l'Observatoire est sollicité, la question de l'accès aux données pour des études et travaux est posée.