

Rapport d'activité 2015

Avec le soutien financier de :



Wallonie



I. Préambule	3
II. Cadre institutionnel et équipe	4
III. Formations	6
• Travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et juristes	6
IV. Publications et recherches	8
• « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » 2014	8
• « La consommation et le crédit aux particuliers » - Rapport général 2014	9
• « Indicateurs de l'endettement et du surendettement » figurant sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	11
• Analyses diverses	13
• Etude « Etat de santé des personnes surendettées »	14
• Analyse de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement concernant l'article du Professeur Nancy Huyghebaert intitulé « Étude sur l'importance du crédit à la consommation et du crédit hypothécaire dans l'économie belge »	15
• Article « Les jeunes et leurs difficultés financières »	16
• Etude « Le médiateur de dettes : profils, pratiques et interactions »	18
• Avis de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement concernant une éventuelle extension des données à enregistrer dans la Centrale des Crédits aux Particuliers	20
• Collaboration avec le SPF Economie concernant les données liées au surendettement	21
• « Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »	22
• Rapport d'évaluation 2014 – « Prévention et traitement du surendettement en région wallonne »	24
• « Manuel de la médiation de dettes »	27
• Les Echos du Crédit et de l'Endettement	28
V. Événements	29
• Tables rondes décentralisées : « Les jeunes et leurs difficultés financières »	29
• Demi-journée d'étude -Premières réflexions concernant les incidences de la directive 2014/17/UE sur le crédit aux consommateurs en Belgique	30
VI. Prévention du surendettement	31
• « La lutte contre le surendettement et la précarité (en Wallonie et en Brabant Wallon - Prévention et lutte contre le surendettement, un coup de pouce à l'insertion socio-économique)»	31
• « Portail surendettement »	32
VII. Partenariat européen	34
• « European Consumer Debtnetwork » (ECDN)	34
VIII. Projets et activités transversales	35
• « Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement »	35
• « Foire aux questions juridiques »	36
• Permanences téléphoniques juridiques	37
• Site web www.observatoire-credit.be	38
• Centre de documentation	39
• Centre de documentation numérique – base de données intégrée au site de l'Observatoire	40
• Liste de diffusion – newsletter électronique	41
• Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse	42
• Participation des membres du personnel à des réunions, événements et instances	43

I. Préambule

Durant l'année 2015, le volume global de l'emploi a très légèrement augmenté au sein de l'Observatoire : 11,3 ETP pour 11,2 ETP en 2013. L'association a fait appel à une juriste indépendante et des chercheurs complémentaires pour des contrats de courte durée (3 mois) pour contribuer aux contenus rédactionnels.

Pour évoquer les faits marquants de l'année 2015 :

- Un nombre important de recherches en cours a abouti durant l'exercice et les publications récurrentes de l'Observatoire ont été finalisées dans l'année et sont publiées (sous format numérique et sous format papier pour certaines d'entre-elles) ;
- si le marché public lancé en 2015 pour éditer l'« Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » et un nouveau « Manuel de la médiation de dettes » n'a pas été attribué, l'Observatoire a bien avancé en ce qui concerne les contenus rédactionnels (cours pour la formation de base à la médiation de dettes, pour certaines formations continuées, pour le portail surendettement). Des supports de cours, sous forme de syllabus, ont été envoyés aux participants à la formation de base et ils sont directement distribués en 2016 ;
- nous avons constaté une diminution du nombre participants aux formations en 2015 (- 28 % par rapport à 2014, qui avait connu un nombre important d'inscrits). Il a été décidé pour tous les modules et pour tous les formateurs que les participants répondront, en formation, à un questionnaire d'évaluation établi sous format papier. L'Observatoire dispose désormais d'un outil statistique qui distingue par type de profil professionnel les personnes inscrites aux formations et il sera fait plus souvent appel à des spécialistes externes. Le comité d'accompagnement pour l'élaboration du programme des formations a décidé que ce dernier doit être accessible plus tôt et ne doit pas constituer un canevas fermé : des formations peuvent être ouvertes suivant les souhaits émis, les réactions quant aux formations déjà dispensées et l'actualité. Il est aussi nécessaire de revoir la présentation de l'offre de formations sur le site (valoriser les nouveautés, les visiteurs ne peuvent penser que le programme reste toujours identique) ;
- l'Observatoire a été sollicité par le SPF Economie (Direction générale de l'Inspection Economique – Direction C - Contrôles des services financiers et prévention du blanchiment – Cellule financière) pour produire des analyses spécifiques concernant les ménages surendettés en Wallonie, sur base des données collectées dans le cadre de l'enquête menée annuellement auprès des SMD wallons. Une demande similaire a été adressée au Vlaams Centrum Schuldenlast.
- le « Rapport d'évaluation – Prévention et traitement du surendettement en Région Wallonne » a fait l'objet d'un projet de réforme en concertation avec le conseiller du Ministre Maxime Prévot et le S.P.W. DGO5, Direction de l'Action sociale. Tant la structure que les contenus ont été revus pour le rapport 2014 (édition 2015) ;
- à la fin de l'année 2015, le projet de voir l'« Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » et un nouveau « Manuel de la médiation de dettes » être publiés par un éditeur externe qui assumerait un travail d'édition complète a été finalisé sous forme d'un appel à offres adressé à trois maisons d'édition juridique. Malheureusement, une des deux offres reçues ne prévoyait pas l'octroi d'une rémunération au titre des droits d'auteur au bénéfice de l'Observatoire. Il a donc été décidé de ne pas donner suite aux offres reçues et d'entamer une nouvelle procédure en 2016 sur base d'un document requérant explicitement que les soumissionnaires indiquent la rémunération en cause dans leur offre.
- le XXVI^{ème} colloque annuel de l'Observatoire « La prévention du surendettement plus que jamais » prévu le 26 novembre 2015 à Bruxelles dans l'auditorium de la Banque Nationale de Belgique, a dû être annulé in extremis pour des raisons de sécurité. Une nouvelle date a été fixée, il se tiendra au même endroit, avec les mêmes orateurs, le mardi 26 avril 2016 ;
- malgré le succès croissant et l'augmentation des sollicitations externes pour les actions de préventions « Prévention et lutte contre le surendettement, un coup de pouce à l'insertion socio-économique », menées dans le cadre de la programmation FSE 2014-2020, l'Observatoire a appris en cours d'année que la contribution FSE était largement diminuée au regard de celle obtenue pour les actions de la programmation précédente (-31%, hors année transitoire 2014 réintégrée dans la programmation précédente). L'Observatoire a assuré en 2015 des engagements pris précédemment. Les objectifs ont été largement atteints tant en nombre de stagiaires, en nombre de contacts qu'en nombre d'heures de formations.
- depuis la mise en œuvre du volet professionnel du portail surendettement, on constate une diminution des visiteurs différents et des visites sur le volet citoyen. Ces diminutions peuvent probablement s'expliquer par la croissance de visiteurs différents et de visites sur le volet professionnel. Les phénomènes se compensent, les professionnels peuvent désormais trouver des informations sur le volet qui leur est destiné et des citoyens peuvent visiter des parties du volet professionnel. Il a été décidé en 2015 de relancer une campagne de communication concernant les deux volets de cet outil important d'information, autant utile à l'orientation des personnes qu'à la prévention et au traitement du surendettement. Les outils de promotion ont été imprimés fin 2015 et la campagne en question prend cours début 2016 ;
- la version initiale de notre site internet, qui a déjà huit 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 2016 pour la refonte du site, qu'il soit plus ergonomique pour l'internaute, en phase avec les évolutions informatiques et que les informations soient plus directement accessibles.

L'année 2016 verra se poursuivre la volonté de faire progresser la qualité des analyses et études comme de terminer les travaux récurrents dans les délais. Il est aussi prévu de travailler à une meilleure politique de communication vers l'extérieur (établir une synthèse du rapport d'activité dans une forme destinée à des fins promotionnelles, revoir entièrement la conception de notre site internet, communiquer plus souvent et de manière plus rigoureuse), de trouver des méthodes pour rétablir un meilleur volume d'inscriptions aux formations, de mieux faire connaître encore cet outil unique et essentiel de la Wallonie qu'est le « portail surendettement ». Enfin, il faudra passer le marché prévu avec une maison d'édition pour le « Manuel de la médiation de dettes » et l'« Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes ».

L'ensemble des activités réalisées en 2015 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 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 31/12/2015

Mme	Masai	Françoise	Présidente	Groupe bpost	Présidente du C.A.
Association de consommateurs Test-Achats , représentée par Mme Danièle Bovy , juriste					Vice-présidente 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
Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.), représentée par M. Ivo Van Bulk , Secrétaire général. Suppléant M. Bertrand Rasquain , Senior Counsel					Secrétaire du C.A. jusqu'au 31 août 2015
M.	Balate	Eric	Avocat	Balate & associés	Membre de l'A.G.
M.	Bedoret	Christophe	Vice-président	Tribunal du travail de Mons et de Charleroi	Membre de l'A.G.
M.	Beele	Alain	Chargé d'enseignement	U-Mons	
M.	Blomeling	Luc	Coordinateur des sièges de la Région wallonne	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
M.	Blomeling	Luc	Directeur d'Espace Financier	CBC Banque et Assurance - Succursale de Charleroi	Administrateur
Mme	Browaey	Séverine	Responsable	Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Braine-le-Comte	Secrétaire du C.A. depuis le 9 décembre 2015
M.	Brognet	Philippe	Inspecteur général	SPW - Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé- Département de l'Action sociale	Administrateur
M.	De Groote	Bertel	Professeur	Université Gent - Faculté Economie en Bedrijfskunde	Administrateur

M.	Delporte	Jean-Marc	Président du Comité de direction	SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie	Administrateur depuis le 20 mai 2015
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 Credit Expert	SPRL Xavier Jadoul	Membre de l'A.G.
M.	Javaux	Robert	Conseiller	Cabinet du Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine	Administrateur depuis le 20 mai 2015
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.
Mme	Rixhon	Evelyne	Vice-présidente	Tribunal de 1 ^{ère} instance de Liège	Administratrice
Mme	Roelandt	Caroline	Agent nommé	Province de Hainaut	Membre de l'A.G.
M.	Solimando	Andy	Permanent	C.S.C.	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.
M.	Trogh	Rudy	Chef du département Informations micro-économiques	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
M.	Van Humskerken	Bernard	Directeur général f.f.	CPAS de Charleroi	Membre de l'A.G.
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
Association de droit Public Medenam, représenté par Mme Marie Vandebroeck, Juriste-coordinatrice					Administratrice
Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ, représentée par M. René Kalfa, directeur					Administrateur

Membres démissionnaires au 31/12/2015 :

Mme	Pisano	Véronique	Manager social	Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Charleroi	Membre et administratrice jusqu'au 20 mai 2015
-----	---------------	-----------	----------------	---	--

Membres du personnel

Administration

Dehanne Sylvie, gradué principal, graduée en secrétariat de direction ;
Gers Rony, comptable agréé I.P.C.

Etudes, formations et actions de prévention

Anciaux Amélie, attachée, chargé de recherches, détentriche d'un Master en sociologie (du 1^{er} octobre au 31 décembre 2015) ;
Duvivier Romain, attaché, chargé de recherches, économiste ;
Genevois Anne-Lise, attachée, chargé de recherches, juriste, détentriche d'un Master complémentaire en Droit européen (du 1^{er} octobre au 31 décembre 2015) ;
Hamel Dounya, chargée d'animation et formation en prévention, graduée assistante sociale (du 16 mars au 31 décembre 2015) ;
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 ;
Leriché Gwénaél, attaché, chargé de recherches, juriste ;
Noël Didier, coordinateur scientifique, 1^{er} attaché, juriste ;
Thibaut Sabine, 1^{ère} attaché, chargée de recherches, juriste.

Documentation

Wauthier Christelle, gradué principal, graduée en droit.

Direction

Martens Denis, directeur, licencié en journalisme et communication.

I. FORMATIONS

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 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 ;
- 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'activités.

En 2015 a été aussi mise en place une formation pour animateur de groupe d'appui à la prévention du surendettement.

Description générale

* 90 journées de formation effectives ont été données en 2015 (111 en 2014), 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 5 jours chacun, soit 15 jours effectifs ;
- 2 cycles de formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes (3 en 2014) de 3 jours chacun, soit 6 jours effectifs ;
- 2 cycles de formation à la guidance budgétaire (3 en 2014, année de la première mise en œuvre de ces cycles), à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social de 3 jours chacun, soit 6 jours effectifs ;
- 52 journées de formation continue prévues dont 35 effectives (en 2014, 68 journées étaient prévues dont 46 furent effectives).

* 13 formateurs différents ont dispensé ces formations (12 en 2014).

Moyens mis en œuvre

Fin 2013, il avait été décidé que la majorité des formations portant sur des matières juridiques seraient prises en charge par les membres de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (à l'exception des formations en matière fiscale et sociale). 31 modules de formation sur 41 ont été pris en charge par l'équipe (35 sur 52 en 2014). Au regard du succès en termes d'inscriptions en 2014, cette politique a été poursuivie en 2015.

Par conséquent, il a été fait appel à des intervenants extérieurs pour :

- les formations portant sur le renforcement des compétences relationnelles : « Comment favoriser les collaborations des interlocuteurs », « Comment dédramatiser la médiation de dettes », « Connaître et pouvoir mieux communiquer avec la personne surendettée », « Comprendre les enjeux de la manipulation », « Favoriser la communication », « Intervenir auprès des personnes souffrant de problèmes d'assuétude », « Gérer les émotions nées des relations sociales », « Comprendre le comportement du consommateur », « Comprendre la manière dont nos perceptions et nos représentations de l'argent nous construisent et influencent nos comportements », « Aider sans assister », « Formation pour animateur de groupe d'appui à la prévention du surendettement ».
- les formations concernant les matières juridiques suivantes : « Nouveau régime des incapacités : quelles pratiques après un an d'application » (donnée par un avocat et administrateur provisoire), « Démystifier le statut de l'indépendant et du commerçant (donnée par un représentant d'un guichet d'entreprises), « Allocations familiales, de chômage, pension de survie : quelles nouvelles réglementations ? » (donnée par un représentant d'un guichet d'entreprises). La formation « Mieux appréhender le langage et les pratiques notariales » devait être donnée par un notaire mais a dû être annulée, faute d'un nombre suffisant d'inscriptions.

En outre, certaines formations relatives au règlement collectif de dettes ont été dispensées par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement avec la participation d'un praticien du secteur (avocat médiateur de dettes pour Charleroi et magistrat du Tribunal du travail à Namur) : « Maitriser la procédure en règlement collectif de dettes et le travail du médiateur de dettes », « Elaborer un budget mensuel, pouvoir conseiller une procédure et construire un plan d'apurement (modules de la formation spécialisée en médiation de dettes pour les juristes des services de médiation de dettes et les avocats conventionnés) ».

En 2014, pour lutter contre l'érosion de la participation connue en 2013 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 avait mis 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 ;
- Décentralisation des formations dans de nouvelles villes (Tournai, Mons).

Etat des lieux

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

Formation de base à la médiation de dettes : 86 (88 en 2014) ;
Formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes : 41 (42 en 2014) ;
Formation spécialisée en médiation de dettes pour les juristes et avocats : 21 (65 en 2014) ;
Formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social : 16 (43 en 2014 année de lancement de cette formation) ;
Formations continuées : 263 (357 en 2014)

Total des inscriptions aux formations : 427 (595 en 2014).

Commentaires

On a constaté une diminution du nombre de personnes ayant participé à une formation dispensée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (- 28 % par rapport à 2014 qui avait été exceptionnelle à ce titre).

La demande pour la formation de base à la médiation de dettes destinée aux travailleurs sociaux est restée stable en 2015 (ceci alors que le marché pour éditer un Manuel de la médiation de dettes n'a pas été attribué et que les supports de cours sous forme de syllabus sont envoyés par la suite aux participants). La formation spécialisée pour les juristes et avocats a connu une importante diminution. La formation de mise à niveau en matière de règlement collectif de dettes est aussi restée stable en 2015. Nous n'avons plus rencontré autant d'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 récente nouvelle formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social a aussi connu une importante diminution d'inscriptions.

Sur les 52 journées de formation continue programmées, 35 ont été effectives (soit 67%), 17 ont été annulées, (soit 33%). La cause exclusive de ces annulations est le nombre insuffisant d'inscriptions.

Annulation des journées de formation continue par ville en 2015 :

Tournai : 66% (en 2014 : 54%)
Mons : 50% (en 2014 : 0%)
Charleroi : 45% (en 2014 37,5%)
Namur : 37,5 % (en 2014 : 31%)
Liège : 12,50 % (en 2014 : 42%)

Les villes qui rencontrent le plus d'annulations sont Tournai, Mons et Charleroi (les annulations à Charleroi interpellent car un gros volume de formations y est dispensé).

Les formations continuées annulées sont les suivantes :

Tournai : Saisie et cession de rémunération, Quelles protections pour nos données enregistrées.

Mons : Fiscalité aspects particuliers, Gérer les émotions nées des relations sociales.

Charleroi : Nouveau régime des incapacités : Quelles pratiques après un an d'application ?, Mieux appréhender le langage et les pratiques notariales, Garanties et privilèges, pratiques en matière d'élaboration de plans de règlement et du budget et d'indicateurs de références budgétaires, Comment remobiliser l'utilisateur ?

Namur : Mieux appréhender le langage et les pratiques notariales, Quelles protections pour nos données enregistrées, Allocations familiales chômage, pension de survie, Fiscalité aspects particuliers, Comprendre la manière dont nos perceptions de l'argent nous influencent, Pratiquer la médiation de dettes dans un contexte multiculturel.

Liège : Intervenir auprès d'une personne souffrant d'assuétude, Pratiquer la médiation de dettes dans un contexte multiculturel.

Suite à cette dégradation des inscriptions en 2015, il a été décidé en septembre 2015 pour tous les modules et pour tous les formateurs que les participants disposeront de temps durant la formation pour répondre à un questionnaire d'évaluation établi sous format papier. Par ailleurs, à partir du 1^{er} janvier 2016, l'Observatoire disposera d'un outil statistique qui permettra de distinguer par type de profil professionnel les personnes inscrites aux formations et il sera fait plus souvent appel à des spécialistes externes pour les formations de guidance budgétaire et, dans le cadre de modules de la formation de mise à niveau en matière de règlement collectif de dettes.

Enfin, lors de la réunion du Comité d'accompagnement pour l'élaboration du programme des formations de l'Observatoire du 23 novembre 2015, il a été décidé notamment que le programme devait être accessible plus tôt et que le programme ne devait pas constituer un canevas fermé pour toute l'année : des formations peuvent être offertes tout au long de celle-ci suivant les souhaits émis résultant d'enquêtes, les réactions par rapport aux formations déjà dispensées et, le cas échéant, l'actualité. Il s'agira aussi de repenser la présentation de l'offre de formations sur le site pour mieux valoriser les nouveautés et que les visiteurs n'aient pas l'impression que le programme proposé reste toujours identique.

II. Publications et recherches

« Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » 2014

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

Période de réalisation: toute l'année

Objectifs

Cet ouvrage rassemble un volume important d'informations à l'intention des acteurs socio-économiques et juridiques. Il contient de la jurisprudence inédite relative aux contrats de crédit, au devoir d'information et de conseil à charge des prêteurs et à leurs responsabilités, aux clauses définies comme abusives dans les contrats de crédit, aux conditions d'admissibilité au règlement collectif de dettes, aux pouvoirs du médiateur de dettes, aux plans de règlement collectif de dettes, aux sûretés personnelles, ...

Moyens mis en œuvre

- recueil de la jurisprudence de l'année écoulée en matière de crédit et de règlement collectif de dettes ;
- présentation et envoi 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 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, ... ;
- mise en page de l'annuaire ;
- envoi pour relecture aux membres du comité scientifique et du conseil d'administration et corrections ;
- envoi pour traduction ;
- envoi pour impression ;
- promotion de l'annuaire (au niveau fédéral) :
 - promotion sur le site Internet www.observatoire-credit.be et via la newsletter de l'Observatoire.

Les décisions sont publiées dans leur langue d'origine. Chacune des décisions est accompagnée d'un classement par mots-clés bilingue et d'un sommaire également bilingue.

Composition du comité scientifique

Christian André, Luc Ballon, Christophe Bedoret, Olivier Beaujean, Christine Biquet-Mathieu, Dominique Blommaert, Danièle Bovy, Jean-Claude Burniaux, Françoise Collin, Bertel De Groot, Jean-Luc Denis, Géry Derreveau, Bruno Dessart, Lucie Devillé, Mohamed El Omari, Stéphanie Etienne, Carine Flamend, Michel Forges, Frédéric Georges, Rudy Ghyselincx, Caroline Goossens, Luc Hoedaert, Joël Hubin, Sandrine Humblet, Florence Jaspers, Joëlle Keuser, Jean-Michel Lambot, Jeroen Leaerts, Jean-François Ledoux, Gwénaél Leriche, Olivier Loiseau, Denis Maréchal, Denis Martens, Sylvie Moreau, Didier Noël, Laurie Philips, Ingrid Plancqueel, Alain Sénécal, Manuella Sénécaut, Kathleen Sors, Reinhard Steennot, Sabine Thibaut, Jo Van Campenhout, Johan Van Lysebettens, Robin Van Trigt Marie Vandebroek, Johan Vannerom, Christelle Wauthier, Laurence Zgrzywa

L'Observatoire a pu, cette année, accueillir au sein du comité scientifique 3 nouveaux membres (Géry Derreveau, Carine Flamend, Joël Hubin) et remercie chaleureusement tous les participants pour leur collaboration et la qualité de leur expertise.

Commentaires

L'annuaire contient des décisions inédites et renvoie vers de la jurisprudence déjà publiée dans des ouvrages de référence. L'annuaire est ouvert à des matières autres que le crédit à la consommation, le crédit-logement et le règlement collectif de dettes. Il contient également des décisions en matière de faillite et autres procédures d'insolvabilité.

Durant l'année 2015, l'annuaire 2013, préparé en 2014, a été finalisé. Dans le cadre de la préparation de l'annuaire 2014, il a été procédé à la collecte de décisions en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire et de règlement collectif de dettes, à l'organisation des réunions du comité scientifique (27/05/2015 ; 25/06/2015 ; 16/09/15) ainsi qu'à la rédaction et à la finalisation de l'ouvrage.

A la fin de l'année 2015, le projet de voir l'Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes et un futur Manuel de la médiation de dettes (rassemblant les enseignements dispensés dans le cadre des formations que propose l'Observatoire et qui servirait de support de cours pour ces formations) être publiés par un éditeur externe qui assumerait un travail d'édition complète (correction orthographique, impression, reliure, promotion et vente) a été finalisé sous forme d'un appel à offres adressé à trois maisons d'édition juridique, à savoir LARCIER, ANTHEMIS et KLUWER. Malheureusement, une des deux offres reçues ne prévoyait pas l'octroi d'une rémunération au titre des droits d'auteur au bénéfice de l'Observatoire. Il a donc été décidé de suspendre la procédure d'attribution du marché, de ne pas donner suite aux offres reçues et d'entamer une nouvelle procédure en 2016 sur base d'un document de marché requérant explicitement que les soumissionnaires indiquent la rémunération en cause dans leur offre pour que celle-ci puisse être recevable.

« La consommation et le crédit aux particuliers » rapport général 2014

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 afin, notamment, de permettre 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 travers ce rapport, à faire parler les données pour identifier les problèmes et leurs origines, et à proposer, dans la mesure du possible, des solutions et des pistes d'action. Consommation, crédit et endettement interagissant en permanence, les raisonnements servent souvent à recréer les liens qui existent indubitablement entre ces matières mais qui ne sont pas tangibles dans les données brutes disponibles.

Moyens mis en œuvre

L'équipe du pôle socioéconomique de l'Observatoire recueille et analyse par croisements les informations et les données collectées dans le courant de l'année et puisées, notamment, dans les 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

Le rapport concernant l'année 2014 applique la structure validée en 2010 par le comité scientifique et est mis en ligne sur le site de l'Observatoire en français et en néerlandais.

Chapitre 1 : Le marché du crédit aux particuliers et l'endettement des Belges

1.1 La production de crédits aux particuliers en Belgique

- Identification des différents prêteurs selon la typologie proposée par la loi
- Analyse des parts de marché de chaque acteur par type de crédit

1.2 La consommation du crédit par les ménages belges

- Importance relative des différents types de crédit
- Les octrois de crédits aux particuliers : évolutions récentes

1.3 Caractéristiques propres à l'endettement lié au crédit

- Proportion des majeurs ayant contracté un crédit
- Nombre de contrats par personnes enregistrées
- Disparités spatiales en matière d'endettement
- Age des emprunteurs

1.4 L'endettement des ménages belges : état des lieux et évolutions récentes

- Composition de l'endettement des ménages
- Evolution de l'endettement des ménages
- Moyenne des engagements financiers par emprunteur
- Evolution du taux d'endettement des ménages
- Le rapport entre l'endettement et le patrimoine financier des ménages
- L'endettement des particuliers : comparaison Belgique – UE

Chapitre 2 : Crédit aux particuliers et consommation des ménages belges

2.1 Le marché du crédit hypothécaire : perspectives et explication des évolutions récentes

Principales tendances du marché du crédit hypothécaire

Autres aspects liés au marché du crédit hypothécaire : variables affectant l'immobilier et le crédit hypothécaire, évolution des prix de l'immobilier résidentiel, nombre de transactions, l'objet de l'emprunt, etc.

Les facteurs socio-économiques affectant le marché de l'immobilier résidentiel et expliquant l'évolution de l'endettement hypothécaire

2.2 Le marché du crédit à la consommation : perspectives et explication des évolutions récentes

Principales tendances du marché du crédit à la consommation

Explication des tendances observées en matière de crédit à la consommation : variables susceptibles d'affecter le recours au crédit à la consommation et mise en rapport de l'évolution de ces variables avec l'évolution des octrois de crédit à la consommation.

Chapitre 3 : L'endettement problématique et le risque de surendettement

3.1 Surendettement et endettement problématique : comment définir et quantifier ces phénomènes ?

3.2 Les indicateurs du surendettement et de l'endettement problématique

Indicateurs d'endettement problématique et du surendettement issus des données concernant les défauts de paiement en matière de crédit

Indicateurs issus des données concernant les défauts de paiements et les difficultés financières en matière de dette d'énergie

Indicateurs d'endettement problématique issus du recours aux procédures de médiation des dettes

3.3 Les causes du surendettement

Les déterminants macroéconomiques du surendettement

Les déterminants microéconomiques du surendettement en Régions Wallonne et Flamande

« 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 2015

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 afin, notamment, 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. Sans aucun doute, ces statistiques seront très utiles aux journalistes qui se montrent fortement intéressés par des informations statistiques actualisées et analysées.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a procédé à la sélection d'indicateurs à présenter sous la forme de cartes et graphiques, avec historique des données et commentaires. Ils sont accessibles librement via le site Internet de l'Observatoire.

Moyens mis en œuvre

L'équipe du pôle socioéconomique de l'Observatoire recueille et analyse par croisements les informations et les données collectées dans le courant de l'année et puisées notamment dans les 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

Sous cette rubrique, nous présentons différents indicateurs offrant une vue d'ensemble des caractéristiques des emprunteurs : pourcentage de la population concernée par le crédit, nombre de contrats par emprunteur, âge des emprunteurs au moment de la signature du contrat.

Ce premier groupe de données n'est actualisé qu'une fois par an.

2. Le marché du crédit à la consommation

Cette seconde rubrique propose différentes statistiques ayant trait au volume d'activités du marché du crédit à la consommation. Nous présenterons, pour chaque type de crédit, des évolutions temporelles du nombre de contrats octroyés ainsi que des encours de crédit octroyés semestriellement. Ces données sont actualisées tous les semestres.

3. Le marché du crédit hypothécaire

Cette troisième rubrique propose différentes statistiques ayant trait au volume d'activités du marché du crédit hypothécaire. Nous y présentons des évolutions temporelles du nombre de contrats octroyés ainsi que des encours de crédit octroyés annuellement. Ces données sont actualisées tous les semestres.

4. Indicateurs macroéconomiques d'endettement

Cette quatrième rubrique présente un ensemble d'indicateurs macroéconomiques ayant trait au niveau d'endettement des ménages belges. Dans un premier temps, nous mettons en évidence l'évolution de l'encours total de crédit et de l'encours moyen par habitant. Dans un second temps, nous comparons le niveau d'endettement des ménages belges avec celui des autres pays européens en distinguant le crédit hypothécaire et le crédit à la consommation. Dans un troisième temps, nous montrons l'évolution du taux d'endettement des ménages (= rapport entre les encours de crédit et le revenu disponible des ménages) en distinguant le crédit hypothécaire et le crédit à la consommation. Finalement, nous montrons l'évolution du rapport entre l'endettement des ménages et leur patrimoine financier.

Ce dernier rapport a pour but de mesurer la solvabilité des ménages. Idéalement, il devrait être complété par une analyse de l'évolution du rapport entre les annuités payées périodiquement et le revenu disponible pour cette même période. Les éléments nécessaires à la construction de cet indicateur ne sont pas directement disponibles. Nous espérons toutefois pouvoir, à terme, construire un indicateur acceptable du rapport annuité sur revenu disponible qui nous semble indispensable afin d'évaluer l'évolution de la solvabilité des ménages.

La disponibilité des données ne nous permet pas de distinguer la situation propre à chaque région. En outre, nous ne pouvons actualiser ces indicateurs qu'une fois par an.

5. Indicateurs d'endettement problématique et de surendettement

Cette cinquième rubrique présente des indicateurs ayant trait à l'endettement problématique et au surendettement. Les indicateurs sont actualisés soit sur base annuelle, soit sur base trimestrielle en fonction de la disponibilité des données mais aussi de l'intérêt d'une actualisation plus fréquente.

Premièrement, nous commençons par proposer un ensemble d'analyses portant sur les contrats défaillants. Bien que cet indicateur ne soit pas le plus approprié, il est souvent utilisé par les observateurs du marché du crédit aux particuliers. Nous ne pouvons pas, par conséquent, nous permettre de ne pas présenter son évolution. Nous proposons, deuxièmement, un ensemble d'analyses portant sur le pourcentage des emprunteurs défaillants en mettant en évidence la situation propre à chacune des régions du pays. Nous nous intéresserons également à la répartition des emprunteurs en fonction du nombre de contrats pour lesquels ils sont enregistrés comme défaillants. Troisièmement, nous présentons des indicateurs ayant trait à l'arriéré moyen par emprunteur défaillant. Pour terminer, nous montrons des évolutions du nombre de nouvelles procédures de règlement collectif de dettes.

Les données suivantes sont actualisées tous les trimestres :

- Pourcentage des emprunteurs défaillants - évolution nationale
- L'arriéré moyen par emprunteur défaillant - évolution nationale
- Le nombre de nouvelles procédures de règlement collectif de dettes

Ces données sont actualisées tous les semestres.

6. Les données régionales ayant trait aux conditions de vie des ménages surendettés

La dernière rubrique présente une série d'indicateurs propres à chaque région et ayant trait aux conditions de vie des ménages suivis par les services de médiation de dettes de la Région wallonne (données collectées par l'Observatoire) et de la Région flamande (données collectées par le Vlaams Centrum Schuldenlast). La périodicité de publication de ces données dépendra de la date de publication des rapports desquels elles sont tirées.

Commentaires

Courant 2010, une première série d'indicateurs a été placée sur le site en français et en néerlandais. Ils ont été actualisés de 2011 à 2015. Le point 3 a été élaboré et mis en ligne en 2013 et a été actualisé de manière régulière de 2013 à 2015. Le point 6 de la table des matières a été réalisé pour la première fois en 2015.

Analyses diverses :

« Evolution des données 2014 de la Centrale des Crédits :
Une envolée des octrois de crédit hypothécaire et toujours plus de défauts de paiement »
(janvier 2015)

« Crédit et surendettement : principales évolutions de la Centrale des Crédits aux Particuliers
à fin juin 2015 » (juillet 2015)

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

Calendrier de réalisation: 2015

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 2015 (l'un portant sur l'année 2014 écoulée et l'autre sur l'année 2015, 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 2014 ou les 6 premiers mois de l'année 2015) et à quoi pouvons-nous nous attendre pour les mois suivants ?

- L'année 2014 et l'année 2015 sont-elles marquées, comme c'était déjà le cas au cours des années passées, par une aggravation de la situation des ménages en matière d'endettement problématique et de surendettement ?

Méthodologie et 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.

Etude « Etat de santé des personnes surendettées »

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

Calendrier de réalisation: 2013 - 2016

Objectifs

Les études abordant la situation socio-économique des ménages en situation de surendettement, font souvent le lien entre ce phénomène et la pauvreté. Les analyses de la pauvreté partent de plus en plus des conditions de vie des ménages afin de définir des indicateurs de pauvreté qui, selon le cas, se rapportent à des performances en matière de santé, la qualité du logement, la nutrition, l'alphabétisation, la sécurité, etc. Dans ce cadre, nous souhaitons nous demander si les ménages surendettés sont dans une situation plus défavorable que les autres ménages en matière de santé et d'accès aux soins.

Notre recherche se donne pour objectif de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est l'incidence du surendettement et de la faiblesse des revenus sur le comportement en matière de santé des personnes fréquentant les services de médiation de dettes ?
- L'état de santé des ménages connaissant des situations de surendettement est-il plus mauvais que celui de personnes non surendettées ayant des revenus faibles (et équivalents aux personnes surendettées) ?
- Quels facteurs externes pourraient expliquer et/ou renforcer les difficultés des ménages à tenir compte de leur santé : politiques tarifaires des hôpitaux et autres fournisseurs de soins de santé, impossibilité de la pratique du tiers payant, etc ?
- Partant des données publiées par l'enquête nationale sur la santé (édition 2013), nous nous interrogerons sur l'état de santé des ménages suivis par les SMD. Plus particulièrement, nous nous demanderons si la santé de ces ménages apparaît moins bonne que celle d'une population de référence. En particulier, les données existantes nous permettront d'étudier l'état de santé ressenti par les ménages surendettés, l'état de santé mentale (consommation d'antidépresseurs, idéation au suicide, etc.) ainsi que l'occurrence de certaines maladies.

Méthodologie et moyens mis en œuvre

Dans un premier temps, une étude exploratoire a été réalisée. Cette étude a donné lieu à un article publié dans les Echos du Crédit et portant sur la santé des surendettés (Romain Duvivier, « Les personnes surendettées sont-elles en bonne santé? », in Echos du Crédit et de l'Endettement, 39 (juillet-août-septembre 2011).

Dans un second temps, nous avons établi et administré un questionnaire à des personnes suivies par des services de médiation de dettes. Cette enquête a posé un certain nombre de questions qui étaient posées dans l'enquête nationale sur la santé en 2013 à la population générale belge. Les conclusions de notre étude se baseront sur la comparaison des résultats de l'enquête santé administrée à la population générale et de l'enquête administrée aux personnes suivies par les services de médiation de dettes. Les questionnaires administrés aux services de médiation de dettes ont été envoyés au début du mois de novembre 2013.

Les réponses aux questionnaires ont été encodées en 2014. Nous devons attendre la publication des résultats de l'enquête santé nationale afin de pouvoir établir notre analyse qui se basera sur des comparaisons entre nos résultats et ceux de ladite enquête nationale. Ces données n'ayant pas été intégralement publiées en 2014, nous ne pouvions achever notre analyse lors de cette année. L'analyse des données collectées a été achevée en 2015. La rédaction de l'étude des résultats est en cours de finalisation. Après relecture par des experts externes, cette étude sera mise en ligne en français et en néerlandais au cours du premier semestre 2016.

Analyse de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement concernant l'article du Professeur Nancy Huyghebaert intitulé « Étude sur l'importance du crédit à la consommation et du crédit hypothécaire dans l'économie belge »

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

Calendrier de réalisation: 2015

Commentaire

Cette analyse porte un regard critique sur une publication du Professeur Huyghebaert (KU Leuven) qui, suite à une commande de l'Union Professionnelle du Crédit, mesure l'importance macroéconomique du crédit à la consommation et du crédit hypothécaire pour l'économie belge. Les critiques et réflexions faites sur la méthodologie suivie par l'étude nous ont poussé à conclure que cette dernière surestime fortement l'importance macroéconomique du crédit à la consommation.

Cette analyse a été mise en ligne en français et en néerlandais sur le site de l'Observatoire et a été diffusée via la newsletter de l'association.

Article « Les jeunes et leurs difficultés financières »

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

Calendrier de réalisation: 2014-2015

Commentaire

Suite à des premières analyses des données collectées par l'Observatoire afin de préparer le colloque de l'année 2013 (« Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »), les chercheurs du pôle socioéconomique de l'Observatoire du Crédit ont souhaité étudier de manière approfondie la question des difficultés financières chez les « jeunes adultes ». Aux données d'enquête collectées par l'Observatoire pour le colloque 2013 se sont ajoutées (1°) des données issues de la CCP, (2°) des données de l'enquête du Vlaams Centrum Schuldenlast auprès des institutions agréées pour la médiation de dettes en Région flamande et (3°) des données de l'enquête de l'OCE auprès des SMD wallons. Les « jeunes adultes » sont ici entendus comme étant les moins de 30 ans ou les moins de 35 ans selon la base de données utilisée.

La situation des jeunes est comparée à celle des personnes plus âgées sur une série de thématiques : quelle est la situation des jeunes en matière d'endettement, de recours aux procédures de traitement du surendettement, de difficultés financières. L'article tente également d'apporter des éléments de réponses aux raisons expliquant que les jeunes adultes connaissent plus de difficultés financières.

Les analyses et la rédaction de l'article se sont déroulées au cours des années 2014 et 2015. La dernière version a été proposée à un comité scientifique composé de 3 chercheurs : Ricardo Cherenti (Conseiller au Service Insertion Précarité de la Fédération des C.P.A.S.), Mikael Petitjean (Professeur à l'UCLouvain) ainsi qu'un analyste du secteur du crédit.

Cet article a été mis en ligne en français et en néerlandais sur le site de l'Observatoire.

Résumé de l'article

Cet article propose une analyse des difficultés financières, voire de la précarité économique vécue par les jeunes. Il s'interroge à trois niveaux : (1) Les jeunes connaissent-ils davantage de difficultés financières ? (2) Recourent-ils plus au crédit ? (3) Leur endettement présente-t-il des spécificités par rapport à celui des autres tranches d'âge ?

Les analyses des données de la Centrale des crédits aux particuliers (C.C.P.) indiquent que les Belges de moins de 25 ans sont peu concernés par le crédit et que les montants moyens empruntés par les plus jeunes dans le cadre de crédits à la consommation sont plus faibles que dans les autres tranches d'âge. A l'inverse, les jeunes font davantage défaut sur leurs crédits.

Si on se focalise sur un public particulier, à savoir celui recourant aux procédures de médiation de dettes, on constate que les moins de 25 ans sollicitent moins les professionnels du secteur. Ces jeunes en médiation de dettes semblent percevoir des revenus plus faibles, avoir contracté moins de dettes de crédit, être concernés par davantage de dettes hors crédit et au total avoir un endettement moindre que les « médiés » plus âgés.

Des données d'enquêtes produites par l'Observatoire permettent de pousser plus loin l'analyse. Elles soulignent qu'à catégories d'âge égales, les jeunes emprunteurs éprouvent davantage de difficultés financières que les jeunes n'ayant contracté aucun crédit. Trois facteurs notamment pourraient l'expliquer: des revenus plus faibles, une moindre culture financière et des faiblesses en termes de gestion budgétaire. Les difficultés plus importantes des jeunes emprunteurs ne semblent par contre s'expliquer ni par des mensualités de remboursement plus élevées en montants absolus, ni par une vision plus favorable de l'emprunt.

Structure de l'article

Introduction

1. Les jeunes, le crédit et les défauts de paiement en matière de crédit : les enseignements des données de la Centrale des crédits aux particuliers
 - 1.1. Jeunes et taux de participation au crédit
 - 1.2. Recours des jeunes au crédit et importance des montants empruntés
 - 1.3. Jeunes et défaillances en matière de crédit
 - 1.4. Synthèse
2. Les jeunes et le recours aux procédures de médiation de dettes : les données concernant le règlement collectif de dettes et le recours aux services de médiation de dettes agréés
 - 2.1. Le recours à la procédure en règlement collectif de dettes
 - 2.2. Le recours aux institutions agréées pour la médiation de dettes
3. Le ressenti des jeunes en matière de difficultés financières : les enseignements de données d'enquête collectées par l'Observatoire
 - 3.1. Tentative de mesure des difficultés financières
 - 3.2. Age et difficultés financières ressenties

- 3.3. Age et indicateurs de défaut de paiement et de privation matérielle
- 3.4. Difficultés financières des jeunes emprunteurs : quelles explications ?
 - 3.4.1. Un manque de revenus ?
 - 3.4.2. Un endettement excessif ?
 - 3.4.3. Des lacunes en termes de culture financière ?
 - 3.4.4. Une gestion budgétaire déficiente ?
 - 3.4.5. Un rapport au crédit particulier ?
- 3.5. Synthèse

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Etude « Le médiateur de dettes : profils, pratiques et interactions »

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

Calendrier de réalisation: 2014-2015

Objectifs

Au cours de l'année 2014, différentes enquêtes ont été menées dans les trois régions du pays par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. L'objectif était de comprendre l'activité de médiation de dettes dans sa complexité et dans son évolution. Plusieurs thématiques ont été investiguées par le biais de ces enquêtes :

- La trajectoire professionnelle du praticien,
- Le métier de médiateur (pratiques, évolutions,...),
- Les relations entre le praticien et les autres acteurs du secteur,
- Le sentiment du professionnel par rapport à son activité (satisfaction, sentiment d'utilité, reconnaissance, stress).

Différents outils ont été utilisés dans l'objectif d'étudier ces thématiques : une analyse de textes législatifs et réglementaires, des questionnaires en ligne, une série d'entretiens individuels et collectifs auprès de médiateurs de dettes, qu'ils soient travailleurs sociaux, avocats ou autres juristes. Au total, plus de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays ont pris part à ces collectes de données (voir le rapport d'activité de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement pour l'année 2014).

Analyses et résultats

L'année 2015 a été consacrée à l'analyse de l'ensemble des données collectées en 2014, à la rédaction et à la diffusion des résultats de ces enquêtes.

Une partie des résultats ont été présentés le 28 novembre 2014 au colloque de l'Observatoire : Jeanmart C., « *Le médiateur de dettes : quel parcours et quelles aspirations ?* » (voir site Internet de l'Observatoire, rubrique « colloque »).

Ils ont également fait l'objet de deux publications en début d'année 2015 :

- Jeanmart C., « Le médiateur de dettes : quels parcours et quelles aspirations ? », Les Echos du Crédit et de l'Endettement, n°44, octobre-novembre-décembre 2014, p.11-13.
- Jeanmart C., « Des trajectoires », Les Echos du Crédit et de l'Endettement, n°44, octobre-novembre-décembre 2014, p.14-15.
- Jeanmart C., « Le parcours professionnel du médiateur de dettes à la loupe lors du colloque de l'OCE », Le Bulletin, MEDENAM, n°21, p.8-9.

Quatre articles ont été rédigés et soumis à un comité d'experts avant d'être publiés (en français et en néerlandais) sur le site de l'Observatoire (rubrique « Analyses et études ») :

Jeanmart C., « Les professionnels de la médiation de dettes : des trajectoires, des motivations et des aspirations variées ».

Article validé par Séverine Browaeys (responsable du service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Braine-le-Comte) et par Caroline Goossens (juriste au centre de référence en médiation de dettes pour la Province de Liège).

Résumé :

Cet article vise à comprendre comment les médiateurs de dettes en sont arrivés à exercer cette activité, comment s'est déroulée leur socialisation professionnelle et comment ils envisagent leur avenir professionnel. Il se base sur différentes enquêtes menées en 2014 par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement auprès de plus de 800 médiateurs de dettes issus des trois régions du pays.

Rares sont les médiateurs de dettes qui n'ont pas de diplôme de droit ou de travailleur social (seuls 3,4%). Ils sont alors issus de formations telles que la criminologie (1,6%), les sciences infirmières (1,3%) ou l'une des sciences humaines suivantes : sociologie, anthropologie ou sciences du travail (0,5%).

L'activité de médiateur de dettes n'est pas une vocation pour nombre d'entre eux. Plus d'un répondant sur deux ne souhaitait pas spécifiquement exercer cette matière. Un des facteurs explicatifs est sans doute la méconnaissance de la matière avant de s'y engager (plus de 70% des répondants n'ont pas été familiarisés à la médiation de dettes durant leurs études et plus de 50% ont commencé à exercer sans avoir une idée précise de ce qu'était la médiation de dettes).

Les premiers pas dans le métier sont vécus diversement qu'il s'agisse des avocats ou du personnel des institutions agréées. Toutefois, les avocats semblent plus facilement s'approprier la matière. Certains travailleurs sociaux évoquent, par contre, un apprentissage « sur le tas » sans réel soutien.

Malgré ces résultats, plus de 92% des médiateurs qui ont répondu à l'enquête souhaitent poursuivre cette activité. Les quatre principales raisons évoquées sont (a) un sentiment d'utilité, (b) des aspects relationnels (tant avec les bénéficiaires qu'avec des professionnels de secteurs très divers), (c) la variété et la diversité des tâches à accomplir quotidiennement et (d) la combinaison de plusieurs matières et plusieurs disciplines (droit, économie, psychologie, travail social, administratif, etc.). A l'inverse, la principale raison de l'arrêt de l'activité est liée aux relations insatisfaisantes avec les bénéficiaires.

Jeanmart C., « Les relations interprofessionnelles entre les médiateurs de dettes et quelques acteurs du secteur ».

Article validé par Maître Jean-Luc Denis (avocat-médiateur de dettes), par Patricia Rozen (responsable du service de médiation de dettes et de la cellule énergie du C.P.A.S. de Jette), par Marie Vandebroek (juriste-coordinatrice de MEDENAM, Centre de référence en médiation de dettes pour la Province de Namur) et par Béatrice Verhaegen (médiatrice de dettes à la Free Clinic).

Résumé :

Cet article a pour objectif d'interroger les relations qu'entretiennent les médiateurs entre eux, mais également avec quelques autres acteurs professionnels du processus de médiation de dettes. Sur base d'enquêtes auxquelles plus de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays ont pris part, ces relations interprofessionnelles sont questionnées à deux niveaux : d'une part, leur fréquence et, d'autre part, leur qualité.

Les médiateurs d'institutions agréées ont les contacts les plus fréquents « en interne », que ce soit avec leur hiérarchie ou d'autres collègues médiateurs de dettes. Les autres professionnels avec lesquels les contacts sont les plus fréquents sont les travailleurs sociaux (hors institutions agréées). Concernant les avocats-médiateurs, outre les créanciers, les contacts les plus fréquents ont lieu avec des confrères médiateurs, d'une part, et, d'autre part, les médiateurs de dettes non-avocats.

Outre les problématiques sociales, un nombre non négligeable de personnes en médiation de dettes est touché par d'autres problèmes (santé, logement, famille, etc.). Les contacts avec les autres secteurs pouvant répondre à ceux-ci semblent, quant à eux, moins nombreux.

En termes de qualité, les contacts des médiateurs d'institutions agréées sont les plus satisfaisants avec leurs collègues et les travailleurs sociaux d'autres institutions. Les avocats évoquent les contacts les plus satisfaisants avec les magistrats et les greffes, bien meilleurs qu'avec leurs confrères-médiateurs. Concernant la qualité des contacts interprofessionnels, deux résultats sont à souligner. Premièrement, les avocats-médiateurs sont nettement plus satisfaits de leurs contacts avec le greffe du tribunal du travail et les magistrats que les membres du personnel d'institutions agréées pratiquant le R.C.D. Deuxièmement, la qualité des rapports entre médiateurs de profils différents semble perçue de manière variable par les uns et les autres. Alors que les avocats-médiateurs sont 72,1% à qualifier leurs rapports avec les médiateurs non-avocats de « bons à très bons », seulement 34,4% des médiateurs non-avocats évoquent en ces termes leurs rapports avec les avocats-médiateurs. Ce résultat souligne la différence de perception des rapports entre ces deux types de professionnels et sans doute une différence d'attentes des uns vis-à-vis des autres.

Jeanmart C., La médiation de dettes : une activité professionnelle stressante ? L'expérience des travailleurs sociaux, des juristes et des avocats-médiateurs.

Article validé par Olivier Grégoire (médiateur de dettes à l'asbl Actions Sociales du Brabant wallon), par Lucie Devillé (attachée-juriste au service de médiation de dettes du CPAS de Namur), par Valérie Gehain (coordinatrice du CréNo, Centre de référence en médiation de dettes pour la Province du Hainaut) et par Maître Deschamps (avocat-médiateur).

Résumé :

Cet article vise à analyser et à comprendre le stress ressenti par les médiateurs de dettes dans l'exercice de leur activité, qu'ils soient membres du personnel d'institutions agréées pour la médiation de dettes ou avocats-médiateurs. Il se base sur différentes enquêtes menées en 2014 par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement auprès de plus de 800 médiateurs de dettes issus des trois régions du pays. Le stress des médiateurs de dettes est interrogé sous deux angles : d'une part, le niveau de stress ressenti et, d'autre part, les facteurs pouvant expliquer celui-ci.

De manière globale, les médiateurs évaluent leur niveau de stress moyen à 6,8/10. Toutefois, les médiateurs des institutions agréées se disent, en moyenne, plus stressés que les avocats-médiateurs.

Les deux principales sources de stress communes aux médiateurs d'institutions agréées et aux avocats sont, d'une part, les relations avec certains bénéficiaires et, d'autre part, une charge de travail jugée trop importante. Les médiateurs exerçant en institution agréée citent comme troisième source de stress les relations avec certains créanciers. Les autres sources de stress les plus fréquemment citées par les avocats-médiateurs sont, d'une part, les délais à respecter et, d'autre part, l'engagement de leur responsabilité éthique et professionnelle vis-à-vis des ménages en médiation de dettes.

Jeanmart C., « La médiation de dettes : quelles difficultés ressenties par les professionnels (travailleurs sociaux, juristes et avocats) ? »

Article validé par Maître Frédérique Toussaint (avocat-médiateur de dettes) et par Véronique Pisano (responsable du service de médiation de dettes du C.P.A.S de Charleroi).

Résumé :

Près de 800 médiateurs de dettes des trois régions du pays se sont exprimés quant aux difficultés rencontrées dans leur activité professionnelle. Cet article a pour objectif de proposer un aperçu de celles-ci, en distinguant les difficultés communes à tous les médiateurs et celles plus spécifiques aux avocats-médiateurs ou au personnel des institutions agréées pour la médiation de dettes. Il propose en conclusion une série de pistes pour tenter d'y remédier.

Les difficultés ressenties par les médiateurs sont de cinq ordres : des difficultés relationnelles 1°) avec certains bénéficiaires et 2°) avec certains professionnels (notamment certains représentants de créanciers, des organismes distributeurs de crédit, etc.), 3°) des difficultés liées aux situations/profils de certains bénéficiaires, 4°) des difficultés liées à l'organisation du travail au sein d'un service/cabinet ou liées à l'organisation du secteur et 5°) des difficultés liées à la nature et aux objectifs des procédures de médiation de dettes.

La principale difficulté ressentie tant par les avocats, les juristes ou les travailleurs sociaux est le manque de collaboration de certains bénéficiaires. Les principales difficultés vécues par les avocats-médiateurs de dettes sont ensuite les rapports avec le tribunal du travail et l'évolution constante des situations de certains ménages. Celles des membres du personnel des institutions agréées sont les situations d'insolvabilité de certains ménages et des problèmes relationnels avec certains créanciers.

Commentaire

Deux articles sont en cours de finalisation et seront mis en ligne au cours du 1^{er} trimestre 2016. L'un d'eux porte sur l'évolution du métier de médiateur au cours des dernières années et l'autre traite de la variabilité des pratiques des médiateurs de dettes. Concernant ce dernier article, une partie des analyses a été publiée dans le rapport annuel « Prévention et traitement du surendettement en Wallonie. Rapport d'évaluation en 2014 » (pp.128-135).

Avis de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement concernant une éventuelle extension des données à enregistrer dans la Centrale des Crédits aux Particuliers

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

Calendrier de réalisation: 2015

Commentaire

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a été invité par Monsieur Hein LANNOY et Monsieur David BARVOETS, respectivement directeur et conseiller de la cellule « protection du consommateur et réglementation économique » auprès du Vice-premier Ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs Kris PEETERS à participer à un entretien avec le « Vlaams Centrum Schuldenlast » et le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale au sujet d'une éventuelle extension des données enregistrées dans la Centrale des Crédits aux Particuliers.

L'Observatoire a émis un avis négatif en ce qui concerne l'enregistrement de défauts de paiement en matière de téléphonie ou de fourniture d'énergie ou d'eau, tels que les fournisseurs le renseigneraient, essentiellement aux motifs que :

- au vu des montants que ces défauts de paiement représenteraient dans l'endettement total moyen des ménages, leur enregistrement ne servirait pas l'objectif assigné à l'enregistrement des crédits à la consommation, des crédits hypothécaires et des défauts de paiement qui y sont liés, à savoir la prévention du surendettement, les montants de crédit à rembourser occupant la part essentielle de l'endettement total moyen ;

- Il ne s'agirait pas nécessairement de données raisonnablement fiables, les hypothèses de défaillance de paiement liés à des biens ou à des services autres que le crédit ne bénéficiant pas d'un cadre légal aussi précis que celui qui gouverne la défaillance de paiement en matière de crédit ;

- l'enregistrement de telles données amènerait nécessairement à enregistrer les défauts de paiement liés à l'ensemble des biens et des services d'usage courant ; c'est en effet le cumul des arriérés liés à l'ensemble de ces biens et services (et non chacun de ces arriérés pris individuellement) qui est éventuellement susceptible d'alerter un prêteur sollicité sur un risque de surendettement ;

- des difficultés à honorer des dettes en matière de téléphonie ou de fourniture d'énergie et d'eau peuvent être dissimulées par des emprunts dans le cadre de crédits à la consommation et, en particulier, des ouvertures de crédit, des refinancements ou des prêts à la consommation non affectés ; ce n'est donc parfois que lorsque le recours à ces crédits a été épuisé que les services en matière de téléphonie ou de fourniture d'énergie et d'eau ne sont plus payés ; le surendettement est alors avéré et il ne s'agit plus de pouvoir le prévenir ;

- au vu de ce qui précède, les conditions auxquelles la légalité de l'enregistrement des données en cause, à la lumière de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel, ne sont pas satisfaites : il n'y aurait pas, à tout le moins, de proportionnalité entre le but recherché (la prévention du surendettement) et les moyens mis en œuvre (l'enregistrement de prétendus défauts de paiement en matière de téléphonie, de consommation d'énergie ou d'eau ou de fourniture d'autres biens ou services) ;

- les fournisseurs de services liés à la téléphonie ou à la fourniture d'énergie ou d'eau ne manqueraient pas de revendiquer la possibilité de pouvoir consulter la Centrale des Crédits aux Particuliers sans qu'une telle consultation se justifie ou que les avantages du point de vue de l'intérêt public soient proportionnels aux dérives possibles si cette consultation est autorisée.

Par contre, l'Observatoire estime qu'il serait possible d'enregistrer directement dans la CPC certaines données supplémentaires en matière d'arriérés, telles que les défauts de paiement constatés par une décision judiciaire coulée en force de chose jugée ou une décision du SPF FINANCES qui n'aurait pas été contestée et ne serait plus susceptible de l'être ou encore les défauts de paiement ayant donné lieu à une voie d'exécution forcée qui ne pourrait plus faire l'objet d'un recours.

Cet avis ne reflétait pas nécessairement l'opinion de tous les administrateurs de l'Observatoire sur le sujet.

Collaboration avec le SPF Economie concernant les données liées au surendettement

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

Calendrier de réalisation: 2015

Commentaire

L'Observatoire a été sollicité par le SPF Economie (Direction générale de l'Inspection Economique – Direction C - Contrôles des services financiers et prévention du blanchiment – Cellule financière) pour produire des analyses spécifiques concernant les ménages surendettés en Wallonie, sur base des données collectées dans le cadre de l'enquête menée annuellement auprès des SMD wallons.

Dans le courant de l'année 2015, trois demandes d'analyses ont été adressées à l'Observatoire par le SPF Economie. Ces analyses concernent notamment :

- les facteurs déclencheurs du surendettement en fonction de l'endettement des ménages,
- le niveau d'instruction, la situation en matière de logement, les types et les montants des revenus des ménages en fonction de leur endettement,
- l'endettement en crédit (proportion de chaque type de crédit dans les dossiers, nombre et montant moyens des crédits par dossier),
- l'endettement non lié au crédit en fonction des montants de l'endettement des ménages,
- ...

Une demande similaire a été adressée au Vlaams Centrum Schuldenlast. Selon l'interlocuteur au SPF Economie, l'idée, à terme, pourrait être de créer un groupe de travail entre les trois acteurs, notamment.

« Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »

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

Période de réalisation : 2015

Objectifs

Le colloque 2013 de l'Observatoire « Les personnes en difficulté financière : quels profils ? » a permis d'interroger le profil des personnes en difficulté financière. Différentes interventions dont celle de Madame De Doncker de la Centrale des Crédits aux Particuliers et celle de Hans Ledegen du Vlaams Centrum Schuldenlast avaient apporté un éclairage intéressant sur la question, notamment en termes de comparaisons régionales. La CCP avait d'ailleurs, pour l'occasion, réalisé des analyses inédites de ses données. Par ailleurs, pour discuter de la situation de la Région de Bruxelles-Capitale, une enquête avait été réalisée par l'Observatoire. Or, l'ensemble de ces données n'avaient pas été exploitées.

Dans le courant de l'année 2015, ces analyses spécifiques ont fait l'objet de trois articles, soumis à un comité d'experts avant d'être publiés (en français et en néerlandais) sur le site de l'Observatoire (rubrique « Analyses et études »).

Jeanmart C., « Les avocats et les institutions agréées pratiquant la médiation de dettes en Belgique : Profils et spécificités régionales »

Article validé par Françoise Collin (juriste au Groupe Action Surendettement, service de médiation de dettes et centre de référence de la Province du Luxembourg), par Mohamed El Omari (coordinateur du Vlaams Centrum Schuldenlast), par Florence Jaspers (juriste au service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Liège) et par Anne-Marie Trivier (responsable de projets en prévention du surendettement au Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale).

Résumé :

Cet article a pour objectif de fournir quelques caractéristiques des professionnels exerçant la médiation de dettes en Belgique. Il se centre sur les institutions agréées et les avocats.

Peu de données existent sur les avocats pratiquant la médiation de dettes. Sur base d'une enquête de l'Observatoire, quelques données ont été collectées auprès de 227 avocats pratiquant cette matière. Deux résultats sont notamment à souligner. D'une part, ils pratiquent rarement la médiation de dettes de manière exclusive. En effet, ils pratiquent également d'autres matières. D'autre part, en termes de types de procédure, les avocats ne pratiquent pas uniquement la médiation de dettes judiciaire (R.C.D.). En effet, seuls 10% des avocats interrogés pratiquent exclusivement le R.C.D. Les autres répondants pratiquent soit la médiation amiable de manière exclusive, soit combinent le R.C.D. et la médiation amiable.

Concernant les institutions agréées par les entités fédérées pour la médiation de dettes (S.M.D.), fin 2012, la Belgique en comptait 586 ayant traité plus de 74.535 dossiers de médiation de dettes. La Région flamande traitait près de deux fois et demi plus de dossiers que la Wallonie et plus de six fois plus que la Région de Bruxelles-Capitale. Comparativement au nombre de ménages constituant sa population, la Région flamande traitait davantage de dossiers de médiation de dettes que la Région de Bruxelles-Capitale et la Wallonie : 1,75% des ménages de Flandre avaient sollicité un S.M.D. contre 1,44% des ménages de la Région de Bruxelles-Capitale et 1,26% des ménages de Wallonie en 2012. A la fin de l'article est proposé un tableau synthétique présentant certaines caractéristiques des institutions agréées pour la médiation de dettes selon l'entité fédérée compétente (durée d'agrément, type de subventionnement, nombre d'institutions agréées, nombre de dossiers traités).

Jeanmart C., « Les personnes en règlement collectif de dettes (R.C.D.) en Belgique : Profils et spécificités régionales »

Article validé par Françoise Collin (juriste au Groupe Action Surendettement, service de médiation de dettes et Centre de référence de la Province du Luxembourg), par Sylvie Moreau (juriste au Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale) et par Maitre Jo Van Campenhout (avocat-médiateur de dettes).

Résumé :

Sur base de données de la Centrale des Crédits aux Particuliers (C.C.P.), cet article a pour objectif, d'une part, d'affiner notre connaissance du profil des personnes admises à la procédure en R.C.D. et, d'autre part, de le comparer selon la région.

Les premières analyses permettent d'établir quelques caractéristiques des personnes admises à la procédure en règlement collectif de dettes. Les personnes les plus concernées par cette procédure judiciaire sont les femmes, ainsi que les tranches d'âge entre 35-55 ans et, comparativement à sa population majeure, les personnes résidant en Wallonie, notamment dans l'arrondissement de Liège. Le comportement d'emprunteur des personnes en R.C.D. se caractérise par une plus grande propension à recourir au crédit à la consommation, par des montants moyens empruntés et une fréquence de défaut de paiement nettement supérieurs ainsi que par des arriérés moyens eux aussi plus élevés, comparativement aux autres emprunteurs.

En termes de disparités régionales, c'est en Région de Bruxelles-Capitale que la population majeure est la moins concernée par le R.C.D. En termes d'âge, les 18-34 ans sont davantage représentés en Région flamande. La proportion des personnes en R.C.D. et plus âgées (45 ans et plus) est plus importante en Région de Bruxelles-Capitale que dans les autres régions. Si l'on s'intéresse aux types de crédits contractés, les personnes en R.C.D. résidant en Région de Bruxelles-Capitale ont contracté moins de crédits hypothécaires (à l'inverse de la Wallonie), mais les montants moyens empruntés pour ce type de crédit sont nettement plus élevés que dans les deux autres régions. A l'inverse, le nombre de crédits à la consommation contractés par les personnes en R.C.D. résidant en Région de Bruxelles-Capitale est plus élevé, pour des montants toutefois plus faibles que dans les deux autres régions.

Jeanmart C., « Les personnes sollicitant une institution agréée pour la médiation de dettes en Belgique : Profils et spécificités régionales »

Article validé par Françoise Collin (juriste au Groupe Action Surendettement, service de médiation de dettes et centre de référence de la Province du Luxembourg), par Mohamed El Omari (coordinateur du Vlaams Centrum Schuldenlast), par Florence Jaspers (juriste au service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Liège) et par Anne-Marie Trivier (responsable de projets en prévention du surendettement au Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale).

Résumé :

L'objectif de cet article est de comparer les profils des personnes en médiation de dettes au sein d'une institution agréée selon la région. Il se centre sur quelques caractéristiques socioéconomiques et l'endettement en crédit de celles-ci.

Les premiers résultats concernent le profil socioéconomique des ménages sollicitant une institution agréée pour la médiation de dettes (S.M.D.). Quelle que soit la région, les isolés sont les plus représentés au sein de ces institutions, à l'inverse des couples sans enfant. Les familles monoparentales recourent davantage à ces institutions en Région de Bruxelles-Capitale et wallonne qu'en Région flamande. Les personnes sollicitant un S.M.D., quelle que soit la région, sont plus faiblement diplômées et perçoivent de plus faibles revenus que la population générale. En outre, ils sont majoritairement sans activité professionnelle. Toutefois, concernant ces trois critères, la Région de Bruxelles-Capitale semble dans une situation plus défavorable, à l'inverse de la Région flamande.

En termes de profil d'emprunteur, les personnes en médiation de dettes au sein d'un S.M.D. contractent davantage de crédits à la consommation que de crédits hypothécaires. Concernant les crédits à la consommation, des différences régionales se marquent. En Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie, les personnes en médiation de dettes au sein d'un S.M.D. agréé auraient davantage contracté d'ouvertures de crédit que de prêts ou de ventes à tempérament. Ce qui est l'inverse de la Région flamande.

Rapport d'évaluation 2014 – « Prévention et traitement du surendettement en région wallonne »

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 2015, se donne pour objectif d'analyser les évolutions et les actions mises en place en termes de surendettement en Région wallonne en 2014. 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 premier chapitre du rapport propose de définir le surendettement, de discuter les limites des définitions existantes, de discuter le lien entre le surendettement et la pauvreté et de présenter une série d'indicateurs macroéconomiques rendant compte de la fréquence du surendettement en Wallonie.

Le deuxième chapitre met en exergue une série de caractéristiques communes aux ménages sollicitant les professionnels exerçant dans les institutions agréées par la Wallonie pour la médiation de dettes.

Le troisième chapitre porte sur le traitement du surendettement en Wallonie. Il définit, d'une part, les types de médiation de dettes et les acteurs les mettant en œuvre et, d'autre part, la charge financière de ce traitement sur les différentes parties prenantes. Il fournit également des informations sur la manière dont se répartissent les différents types de médiation sur le territoire wallon en interrogeant notamment les disparités géographiques. La suite du chapitre est consacrée à la présentation d'échanges entre les acteurs du secteur (les tables-rondes organisées sur base d'une collaboration entre l'Observatoire et les quatre centres de référence wallons, les permanences téléphoniques ou d'échanges d'emails entre l'Observatoire et différents acteurs du secteur visant à répondre à leurs interrogations). Ce chapitre revient également sur la mise en application de différentes modifications réglementaires ayant un impact sur les acteurs du traitement du surendettement et suscitant des débats.

Enfin, le quatrième et dernier chapitre est consacré à la prévention du surendettement. Après avoir défini ce concept, sont présentés les acteurs de la prévention du surendettement ainsi que les moyens financiers qui leur sont alloués. Ce chapitre présente également une série de nouvelles mesures entrées en vigueur en 2014. Il se consacre enfin à la présentation d'une série d'activités de prévention mises en œuvre par les acteurs subventionnés par la Wallonie en 2014 ainsi que des expériences internationales.

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 reprenant les principaux résultats a fait l'objet d'une publication « papier » et est également accessible en ligne (onglet « Nos publications », rubrique « Rapport d'évaluation »).

Commentaires

Ce rapport d'évaluation a fait l'objet d'un projet de réforme dans le courant de l'année 2014, en concertation avec le conseiller du Ministre Maxime Prévot et le S.P.W. Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé, Département de l'Action sociale, Direction de l'Action sociale. Tant la structure que les contenus ont été revus pour ce rapport.

Description des méthodologies et des moyens mis en œuvre

Analyse des données de la Centrale des Crédits aux Particuliers relatives à la Région wallonne (chapitres 1 et 3)

Les analyses réalisées sur base des données de la CCP relatives à la Région wallonne (présentées dans les chapitres 1 et 3 du rapport) renseignent, pour l'année 2014, les défauts de paiement des Wallons en matière de crédit ainsi que les procédures en règlement collectif de dettes en cours dans les arrondissements judiciaires wallons.

Enquête réalisée auprès des SMD agréés par la Région wallonne (chapitres 1, 2 et 3)

Afin d'étudier les caractéristiques des personnes confrontées au surendettement, une enquête par questionnaire est réalisée annuellement auprès de tous les services de médiation de dettes (publics et privés) agréés par la Région wallonne. L'objectif est de relever un ensemble de caractéristiques communes aux ménages consultant ces services. Cette enquête informe sur le profil sociodémographique de ces personnes (genre, âge, composition du ménage), sur leur profil professionnel (situation en matière d'emploi, catégorie socioprofessionnelle, niveau de formation), sur leur situation au regard du logement, sur leurs ressources financières (niveau et origine des ressources financières et taux de pauvreté), sur leur endettement (lié ou non à du crédit : type et montant des dettes) ainsi que sur les facteurs déclencheurs présumés de celui-ci.

L'enquête portant sur les dossiers traités par les SMD en 2014 a été réalisée entre février et mai 2015. Des données ont été collectées sur 5.671 dossiers, soit près de 29% des dossiers subventionnés en Wallonie. 109 services de médiation de dettes ont participé à l'enquête, soit plus de la moitié des services wallons agréés ayant traité au moins un dossier en 2014.

Synthétisation des tables-rondes (chapitre 3)

En vue de rendre compte de la diversité des pratiques des médiateurs de dettes sur le territoire wallon, une analyse des discussions des tables-rondes menées en 2013-2014 a été réalisée. Celles-ci avaient pour thématique : « Et vous, professionnels de la médiation de dettes, comment travaillez-vous ? » et ont réuni plus d'une soixantaine de médiateurs qu'ils soient travailleurs sociaux, juristes ou avocats.

Analyse des textes réglementaires (chapitres 3 et 4)

L'année 2014 a été marquée par l'entrée en vigueur d'une réforme de la réglementation concernant les institutions agréées pour la pratique de la médiation de dettes en Wallonie. Les textes réglementaires ont fait l'objet d'une analyse critique en relayant notamment l'avis des acteurs du secteur tant concernant les mesures relatives au traitement et à la prévention du surendettement.

Compilation de données concernant la prévention du surendettement (chapitre 4)

L'Observatoire compile l'ensemble des actions réalisées par les centres de référence en médiation de dettes agréés par la Région wallonne durant l'année 2014.

Table des matières du rapport complet

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
Pour une définition du surendettement
La dette et ses différentes catégories
Du « non »-endettement au « sur »-endettement
Pauvreté et surendettement : quels liens ?
Quelques principaux indicateurs du surendettement en Wallonie
Les défauts de paiement en matière de crédit
Les procédures de traitement du surendettement
Les données issues de la mise en place des obligations de services publics en matière d'énergie
Les difficultés de paiement des factures d'eau en Région wallonne
Conclusion

CHAPITRE 2. LES MENAGES EN SITUATION DE SURENDETTEMENT. PROFIL, ENDETTEMENT ET ELEMENTS DECLENCHEURS

Introduction
Un profil socioéconomique spécifique ?
Quelques caractéristiques sociodémographiques des personnes consultant un SMD
Le niveau d'instruction et la situation professionnelle
Principalement des locataires
Les ressources financières des ménages consultant un SMD
L'endettement des ménages
L'endettement total
L'endettement en crédit
L'endettement non lié à un contrat de crédit
Quelles tendances ?
Les facteurs déclencheurs du surendettement
Une vulnérabilité macroéconomique ?
Les origines du surendettement selon les enquêtes menées auprès des SMD
En guise d'illustration : deux portraits rendant compte de la complexité des facteurs conduisant au surendettement.

CHAPITRE 3. LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT. QUELLE MEDIATION POUR LE SURENDETTE WALLON ?

Introduction
Les types de médiation et les acteurs du traitement du surendettement en Wallonie
La médiation de dettes et ses différents types
Les professionnels de la médiation de dettes
La charge financière du traitement du surendettement en Wallonie
La charge financière de la médiation de dettes non judiciaire
La charge financière de la médiation de dettes judiciaire
Le recours aux professionnels de la médiation de dettes en Wallonie
Le recours au règlement collectif de dettes
Le recours aux institutions agréées pour la médiation de dettes
Synthèse des tables-rondes : « Et vous, professionnels de la médiation de dettes, comment travaillez-vous ? »
Le contexte des tables-rondes de 2014
L'appel téléphonique
Les « débuts » de la médiation de dettes
L'élaboration du plan
Le suivi de l'exécution du plan
La fin de la médiation
Quelques questions particulières posées à l'Observatoire
L'actualité concernant le traitement du surendettement en 2014
La nouvelle réglementation relative à l'agrément des SMD
L'agrément des avocats médiateurs de dettes
Le volet professionnel du « Portail sur le Surendettement » de la Wallonie
Conclusion

CHAPITRE 4. QUELS MOYENS ET QUELS TYPES DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT EN WALLONIE ?

Introduction

Pour une définition de la prévention du surendettement

Prévention, de quoi parlons-nous ?

Les moyens d'action et leur portée

Les acteurs de la prévention du surendettement en Wallonie

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Les centres de référence

Les institutions agréées pour la médiation de dettes

L'ASBL Crédal +

La FSMA

Quels moyens pour la prévention du surendettement

L'actualité du secteur en 2014 : de nouveaux outils et dispositifs ou une adaptation de l'existant

La proposition de guidance budgétaire librement consentie

La plate-forme de concertation réunissant les secteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement

Une nouvelle méthodologie de gestion des groupes d'appui pour la prévention du surendettement

Le Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement

Les dispositifs de prévention mis en place en Wallonie en 2014 par les acteurs subventionnés

La prévention se décline par public-cible

La prévention sous l'angle d'actions particulières

Focus sur des actions de prévention menées à l'étranger

Une coopération entre Crésus, des prêteurs et des entreprises privées (France)

La gestion financière en classe via un site internet (Finlande)

Conclusion

CONCLUSION GENERALE

Annexes

Annexe 1. Aspects méthodologiques relatifs à l'enquête par questionnaire menée auprès des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne

Annexe 2. Enquête surendettement 2015 - Questionnaire à destination des services de médiation de dettes sur les dossiers de l'année 2014

Annexe 3 Liste des services de médiation de dettes agréés par la Wallonie ayant participé à l'enquête par questionnaire

Annexe 4. Le surendettement en Wallonie : analyses provinciales de l'enquête par questionnaire réalisée en 2014 auprès des services de médiation de dettes agréés

Annexe 5. Les actions de prévention réalisées par les centres de référence en 2014

« Manuel de la médiation de dettes »

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

Objectifs

Fournir un support de cours complet et précis aux personnes qui suivent la formation de base et les formations continuées dispensées par l'Observatoire. L'ouvrage permet en même temps au personnel de l'Observatoire de disposer des données et des instruments juridiques et techniques qu'il a collectés et mis au point et de l'utiliser comme livre de référence dans ses activités quotidiennes.

Suite à l'enquête concernant les formations, une réflexion concernant le format et le contenu des supports offerts lors de formations a été menée. Dans ce cadre, afin de mieux cerner les besoins des médiateurs de dettes, une enquête a été réalisée en novembre 2013 (auprès d'un échantillon de 25 services de médiation de dettes). Suite à l'analyse des résultats et à la mise en ligne, en 2014, du volet professionnel du portail surendettement, il a été décidé de mettre fin au format actuel du manuel et de s'orienter vers un ouvrage sans mises à jour (manuel annuel ou mémento annuel) qui deviendra le support unique pour l'ensemble des formations dispensées par l'OCE. Un renom a été envoyé à l'éditeur, de manière à pouvoir élargir le champ des prestataires potentiels pour ce nouvel ouvrage.

Activités

Au cours des années 2014 et 2015, l'Observatoire a travaillé à la rédaction des contenus de ce futur ouvrage. Il intégrera, en premier lieu, les contenus complets et détaillés des cours fournis dans le cadre de la formation de base. La fin de la première phase du travail de rédaction s'est achevée en 2015. Les éditions ultérieures de l'ouvrage s'étofferont de contenus provenant des cours fournis dans le cadre des formations continues.

Commentaires

A la fin de l'année 2015, le projet de voir l'Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes et un futur Manuel de la médiation de dettes (rassemblant les enseignements dispensés dans le cadre des formations que propose l'Observatoire et qui servirait de support de cours pour ces formations) être publiés par un éditeur externe qui assumerait un travail d'édition complète (correction orthographique, impression, reliure, promotion et vente) a été finalisé sous forme d'un appel à offres adressé à trois maisons d'édition juridique, à savoir LARCIER, ANTHEMIS et KLUWER. Malheureusement, une des deux offres reçues ne prévoyait pas l'octroi d'une rémunération au titre des droits d'auteur au bénéfice de l'Observatoire. Il a donc été décidé de suspendre la procédure d'attribution du marché, de ne pas donner suite aux offres reçues et d'entamer une nouvelle procédure en 2016 sur base d'un document de marché requérant explicitement que les soumissionnaires indiquent la rémunération en cause dans leur offre pour que celle-ci puisse être recevable.

Dans l'attente, des supports de cours imprimés sous forme de syllabus à l'Observatoire sont envoyés par la suite aux participants aux formations de base. En 2016, ils seront distribués directement aux participants aux formations de base.

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

Objet

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 2015 :

n°45 - Janvier → Mars 2015

- Dossier « *Aider les surendettés : un choix de société* » - « *Quels coûts pour les acteurs privés et publics* », Romain Duvivier (p. 10 à 14) ;
- Dossier « *Aider les surendettés : un choix de société* » - « *Quels bénéfices de la prévention ?* », Romain Duvivier (p. 20 à 22) ;
- « *RCD - Attention, jurisprudence fraîche !* », Sabine Thibaut (p. 23 à 25).

n°46 - Avril → Juin 2015

- Dossier « *Etre propriétaire de son logement : un bien pour tous ?* » - « *Quelle architecture future pour les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers et les autres ?* » - « *Quelles incidences de la directive 2014/17/UE sur le crédit logement ?* », Didier Noël (p. 16 à 21) ;
- « *RCD - Attention, jurisprudence fraîche !* », Sabine Thibaut (p. 22 à 24).

n°47 - Juillet → Septembre 2015

- « *RCD - Attention, jurisprudence fraîche !* », Didier Noël (p. 22 à 25)

n°48 - Octobre → Décembre 2015

- Dossier « *Quand le surendettement s'invite dans l'art* » - « *Balzac, Flaubert, Zola : argent et déchéance* », Didier Noël (p. 12 à 14) ;
- « *RCD - Attention, jurisprudence fraîche !* », Didier Noël (p. 23 à 25).

I.V. EVENEMENTS

Tables rondes décentralisées : « Les jeunes et leurs difficultés financières »

*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 : 2015-2016.

Objectifs

Suite à des premières analyses de données collectées par l'Observatoire afin de préparer le colloque de l'année 2013 (« Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »), les chercheurs du pôle socioéconomique de l'Observatoire du crédit ont souhaité étudier de manière approfondie la question des difficultés financières chez les « jeunes adultes ». Un article a d'ailleurs été publié dans le courant de l'année 2015 (voir fiche dans ce RA). Celui-ci s'est notamment interrogé à trois niveaux : (1) Les jeunes connaissent-ils davantage de difficultés financières ?, (2) Recourent-ils plus au crédit ?, (3) Leur endettement présente-t-il des spécificités par rapport aux autres tranches d'âge ?

Parallèlement, les centres de référence en médiation de dettes ont fait état de préoccupations de médiateurs de dettes rencontrant un nombre croissant de jeunes dont certains déjà fortement endettés (s'étant portés caution pour leurs parents, dettes de téléphonie,...).

L'idée est alors apparue pertinente de réaliser des tables-rondes sur cette thématique des jeunes et des difficultés financières. Les invitations ont été lancées tant aux professionnels de la médiation de dettes qu'aux professionnels d'autres secteurs susceptibles de rencontrer des jeunes connaissant des problèmes financiers. Les rencontres ont été pensées en trois temps. Un premier temps était consacré à une courte présentation de l'article de l'Observatoire. Un second temps laissait la parole à un ou deux intervenants invités pour faire état de leur expérience avec des jeunes en difficulté. Enfin, un dernier temps est consacré aux échanges et aux débats entre l'ensemble des participants.

Deux tables-rondes ont été réalisées au cours du second semestre 2015 (le 10 décembre 2015 en collaboration avec le GILS et le 14 décembre 2015 en collaboration avec le CRéNo). Deux autres rencontres sont programmées dans le courant du premier semestre 2016. 24 personnes au total ont participé à ces tables rondes.

Commentaire

Le contenu de ces tables-rondes, incluant le contenu des tables-rondes qui seront organisées sur le sujet en 2016 avec le MEDENAM et le GAS, fera l'objet d'une synthèse et alimentera le prochain rapport : « Prévention et traitement du surendettement en Wallonie. Rapport d'évaluation 2015 ».

Demi-journée d'étude

Premières réflexions concernant les incidences de la directive 2014/17/UE sur le crédit aux consommateurs en Belgique

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

19 juin 2015, SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, City Atrium, Bruxelles

Objectifs

La directive 2014/17/UE du Parlement Européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel doit être transposée en droit belge pour le 21 mars 2016. Elle connaît un champ d'application particulier puisqu'elle s'applique notamment aux contrats de crédit aux consommateurs garanti par une hypothèque et aux contrats de crédit relatif à des biens immobiliers à usage résidentiel. Ce champ d'application ne correspond donc pas aux champs d'application des dispositions du Code de droit économique relatives, respectivement, au crédit à la consommation et au crédit hypothécaire. Il s'agit d'une directive d'harmonisation maximale ciblée mais qui, même concernant les sujets qu'elle traite, laisse souvent une large marge de manœuvre aux Etats membres.

Des choix faits pour la transposition de la directive, dépendra le futur contexte normatif de la Belgique.

Il s'agissait d'examiner les incidences de la directive 2014/17/UE et des choix du législateur sur différents aspects de la phase précontractuelle, de la phase contractuelle et de la phase post-contractuelle d'un crédit hypothécaire comme d'un crédit à la consommation dans la définition qu'en donne actuellement le Code de droit économique. Chacun de ces aspects a fait l'objet d'un exposé par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, puis d'un débat avec les participants.

Programme

- | | |
|-------|--|
| 8h30 | Accueil |
| 9h00 | Introduction : directives 2008/48/CE et 2014/17/UE et dispositions actuelles du Code de droit économique sur le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire : quelles différences dans les champs d'application ? |
| 9h20 | Informations générales, publicités contenant un chiffre lié au coût du crédit, publicités interdites, autres formes de promotion du crédit. Quoi de neuf ? |
| 9h55 | Information précontractuelle personnalisée, délai de réflexion et droit de rétractation : quelle portée ? |
| 10h30 | Evaluation de la solvabilité et du patrimoine du candidat emprunteur et conseil sur le crédit approprié : une obligation à géométrie variable ? |
| 11h15 | Pause |
| 11h25 | Service auxiliaire ou accessoire et ventes groupées ou liées de services financiers : quelle liberté de choix ? |
| 12h00 | Remboursement anticipé volontaire ou défaut de paiement : quelles normes et quelles mesures ? |
| 12h35 | Conclusions |
| 13h00 | Buffet sandwich |

Commentaire

52 personnes ont assisté à cette demi-journée d'étude.

VI. PREVENTION 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»**

**« La lutte contre le surendettement et la précarité en Brabant Wallon -
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
Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre des travaux publics, de la santé, de l'Action Sociale et du Patrimoine*

Période de réalisation : année 2015, 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 2015 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 (des responsables de Plans de cohésion sociale, 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, articles 60 et aides ménagères, sur sollicitation de personnes relais.

Formations

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

En 2015, 84 modules de formation étalés sur 62 journées ont été organisés dans le cadre des deux programmes (« Wallonie » et « Brabant Wallon »), réunissant un total de 1016 participants (le plus gros volume annuel de participants depuis le début de la période de programmation). Ils se sont déroulés en divers endroits en collaboration avec des partenaires (Cellules de reconversion, Académie de police de Namur, Plan de cohésion sociale de Chapelle-lez-Herlaimont, de Jodoigne, Centrale de Services à Domicile de la Wallonie Picarde, de Mons Borinage, Sociétés de titre-services,...)

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 a également revu 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 2015 a été l'occasion de poursuivre la diffusion de nos outils actuels, utilisés dans le projet FSE ainsi que les outils propres au Portail Surendettement de la Région Wallonne. Les travailleurs des services sociaux et les personnes potentiellement précarisées de par leur situation professionnelle disposent en 2015 d'une brochure reprenant des informations sur le budget avec une grille budgétaire détaillée, ainsi que de flyers et affiches faisant référence au portail surendettement. L'outil de gestion budgétaire en ligne est toujours également utilisé lors des formations FSE et diffusé aux participants en vue d'une meilleure prévention sur le lieu de travail.

Evaluation

Le dispositif d'évaluation a été principalement centré sur la satisfaction au sortir des formations. La moyenne atteint les 84%, tant au niveau des contenus que de la méthode pédagogique.

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

Commentaires

Malgré la chute de moyens importante au regard du montant introduit lors de la demande (montant définitif connu en cours d'année), l'Observatoire a assuré en 2015 de nombreux engagements pris précédemment. Pour cette année 2015, les objectifs ont donc été largement atteints tant en nombre de stagiaires, en nombre de contacts pour les formations qu'en nombre d'heures de formations.

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 avril 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.

Le volet professionnel se structure autour de six rubriques :

- 1) Le cadre institutionnel : la médiation de dettes y est définie et la manière dont la Wallonie l'a organisé et constamment soutenue y est présentée.
- 2) Les procédures et les méthodes : cette rubrique détaille les solutions qui s'offrent aux professionnels confrontés à des situations d'endettement problématique ou de surendettement et leur propose une démarche logique qui peut s'appliquer dans tous les cas de figure, quelles que soient les difficultés que rencontre la personne qui consulte un médiateur de dettes et quelles que soient les questions qu'elle se pose.
- 3) Des informations approfondies : y est synthétisée toute l'information de base concernant les obligations qu'un sujet de droit peut avoir à assumer ainsi que la manière dont certaines situations particulières et leurs suites sont organisées juridiquement, telles que la filiation, les incapacités juridiques, le mariage, la cohabitation, le décès rappelle les bases et présente de manière détaillée les obligations provenant d'un contrat, les obligations non contractuelles, les obligations nées du statut des personnes.
- 4) Un glossaire : celui-ci pourvoit à la nécessité de donner un sens unique à des notions essentielles et de lever certaines ambiguïtés.
- 5) Des liens : l'internaute pourra y trouver des sources d'information complémentaires.
- 6) Des outils : l'internaute pourra, par exemple, y trouver des instruments de calcul et un outil budgétaire (identique à celui se trouvant dans le volet citoyen).

Moyens mis en œuvre

En 2015, l'Observatoire a mis à jour les informations disponibles sur les deux volets du portail et a revu intégralement la partie concernant les informations approfondies sur le volet professionnel afin d'optimiser la recherche d'informations pour les internautes. Ce travail de mise à jour se poursuivra en 2016. L'Observatoire a également adapté son outil de calcul budgétaire pour une lecture sur les smartphones et permettre un enregistrement des données encodées.

Commentaires

Pour l'année 2015, 40.674 visiteurs différents se sont rendus sur le site pour un total de 50.068 visites. En moyenne 23% des visiteurs reviennent une seconde fois sur le site. Le nombre d'internautes mensuels qui reviennent chercher de nouvelles informations reste constant entre la troisième et la quatrième année de fonctionnement du « Portail ». Ces chiffres sont en diminution par rapport à l'année 2015 (-27,4% concernant le nombre de visites et -35,1% concernant le nombre de visiteurs).

86,5% du nombre total de visites ont été effectuées par des personnes localisées en Belgique (43.309 visites en 2015). 23,76% des visites belges proviennent de la Province de Liège et 21,3% de la Province du Hainaut (les deux provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement ou l'endettement problématique représentent ainsi à elles seules 45,08% des visites), 7,28% proviennent de la Province de Namur, 7,27% proviennent de la Province du Brabant Wallon et 3,05% 7,28% proviennent de la Province du Luxembourg.

Les visiteurs wallons représentent donc 62,68% des visiteurs belges, les visiteurs bruxellois 29,98% et les visiteurs flamands 3,44%.

Portail – volet professionnel

Pour l'année 2015, 65.233 internautes différents (pour 76.654 visites) se sont rendus sur ce site. De plus 11.421 internautes ont effectué plus d'une visite sur le portail (14,9% du total des visites), soit 17,5% du nombre total des visiteurs.

Ces chiffres sont en augmentation par rapport à l'année 2014 où sur 8 mois de fonctionnement, 17.458 visiteurs différents s'étaient rendus sur le site pour un total de 20.378 visites.

Les chiffres de 2015 montrent une moyenne mensuelle de 5.436 visiteurs différents pour 6.387 visites ce qui représente une augmentation de 249% pour le nombre de visiteurs (moyenne mensuelle de 2.182 en 2014) et une augmentation de 250% pour le nombre de visites (moyenne mensuelle de 2.547 en 2014).

63,61% du nombre total de visites ont été effectuées par des personnes localisées en Belgique (48.756 visites en 2015).

22,76% des visites belges proviennent de la Province de Liège et 17,81% de la Province du Hainaut (les deux provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement ou l'endettement problématique représentent ainsi à elles seules 40,57% des visites), 7,08% proviennent de la Province du Brabant Wallon, 7% proviennent de la Province de Namur, et 1,08% proviennent de la Province du Luxembourg.

Les visiteurs bruxellois représentent 37,10% des visiteurs belges et les visiteurs flamands 3,48%.

Les diminutions de visiteurs et visites sur le volet citoyen du portail peuvent probablement s'expliquer par le fait que les professionnels peuvent désormais trouver des informations sur le volet professionnel et que des citoyens visitent en outre des parties du volet professionnel. Il a été décidé en 2015 de relancer une campagne de communication concernant le portail surendettement, tant pour son volet citoyen que pour son volet professionnel. Les outils de promotion ont été imprimés fin 2015 et la campagne en question prend son cours début 2016.

VII. PARTENARIATS EUROPEENS

« 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'objectif de permettre à l'Observatoire de participer au seul concert européen spécifiquement consacré au surendettement ainsi qu'aux politiques et actions de prévention et de traitement de celui-ci, d'être informé des différentes politiques et actions mises en œuvre dans différents pays européens et de prendre part en tant que partenaire ou expert à des projets développés au niveau européen et financés notamment par la Commission européenne. ECDN est une association internationale sans but lucratif de droit belge. L'Observatoire en est un des membres fondateurs et est membre de son assemblée générale et de son conseil d'administration. L'Observatoire assume le rôle de secrétaire-trésorier de l'association.

Activités

- Le 8 juin 2015, le conseil d'administration de l'association a constaté l'impossibilité pour le coordinateur (SKEF) d'organiser une conférence à la fin de cette année. Il avait été envisagé de mettre sur pied cette conférence en coopération avec EFIN. Cette organisation voulait assumer des tâches qui auraient été dévolues au coordinateur d'ECDN dans le cadre des discussions intervenues entre les deux parties, moyennant une rémunération qu'ECDN ne pouvait supporter financièrement.
- Le coordinateur (SKEF) a démissionné dans le courant de l'été.
- Par ailleurs, le représentant de la société autrichienne qui assurait la présidence de l'association (ASB SCHULDNERBERATUNGEN) a quitté ses fonctions et n'a pas été immédiatement remplacé. La société en question avait en outre signalé qu'elle ne pourrait plus prendre en charge la comptabilité de l'association.
- En septembre 2015, le RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF a fait savoir aux membres du conseil d'administration qu'il quittait ce dernier.
- Le représentant de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a, par ses propres moyens, établi le bilan et le compte de résultat pour 2014.
- Une assemblée générale a été réunie le 8 décembre 2015. Quatorze organisations et une personne membres de l'association étaient présents (l'association compte 34 membres). Le bilan et le compte de résultat pour l'année 2014 ont été approuvés à l'unanimité. Un nouveau conseil d'administration a été désigné, réunissant l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Mr Dieter KORCZAK (GP-FORSCHUNGSGRUPPE), l'organisation de consommateurs suédoise KONSUMENTVERKET, l'association polonaise pour la promotion d'une éducation financière SKEF, la fondation finlandaise TAKUU-SAATIO et l'organisation britannique MONEY ADVICE SERVICE.

Commentaires

La réunion du conseil d'administration qui a suivi cette assemblée générale a vu la nomination de Mr Dieter KORCZAK (GP-FORSCHUNGSGRUPPE) comme président de l'association, de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement comme secrétaire-trésorier et de l'association polonaise SKEF comme vice-président. Une autre réunion a été fixée le 1er février 2016.

VIII. PROJETS ET ACTIVITES 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.

Objectifs

La réforme du secteur de la médiation de dettes en Wallonie entamée depuis 2010 a notamment institutionnalisé la tenue de ces réunions avec le vote au Parlement wallon du décret du 31 janvier 2013 modifiant le Code wallon de l'Action sociale.

En application de l'article 130/1 du Code décretaal (Arrêté du Gouvernement wallon du 4 juillet 2013 portant codification de la législation en matière de santé), le comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement est composé des membres suivants (Arrêté du gouvernement wallon du 2.05.13 modifiant l'arrêté du 1.03.07) :

- un représentant du Ministre, qui a l'Action sociale dans ses compétences, qui en assure la présidence;
- un représentant de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui en assure le secrétariat;
- un représentant de chaque centre de référence;
- un représentant de la Direction générale opérationnelle Action sociale et Santé.

Les membres de ce comité peuvent décider d'un commun accord d'admettre toute personne disposant d'une connaissance spécifique en matière de surendettement et pouvant alimenter les débats (des représentants du service de crédit social accompagné de la SCRL-FS Crédal et de la Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ sont notamment invités à ces réunions).

Le comité de coordination est destiné à 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

En 2015, deux réunions furent organisées :

Le 14 janvier 2015, l'ordre du jour était :

1. Présentation des différents acteurs :
 - Cabinet, administration, Observatoire du Crédit et de l'Endettement, centres de référence + Crédal et VSZ (comme invités). Qui fait quoi, enjeux et vision ?
2. Réforme décretaal - premiers constats, notamment:
 - modèle de convention ;
 - obligation de formation des juristes et avocats conventionnés ;
 - GAPS.
3. Evaluation des appels à projet Plan Marshall 2.Vert relatifs à la lutte contre le surendettement (APE + subvention complémentaire action sociale).
Regroupement de services de médiation de dettes, services traitant un nombre élevé de dossiers et renforcement des centres de référence, et poursuite en 2015 et au-delà.
4. Programmation FSE 2014-2015: état d'avancement des portefeuilles de projets.
5. Modification des conditions d'accès au crédit, en vertu du nouveau Code de droit économique (article VII. 77) : interdiction aux prêteurs d'accorder un nouveau crédit aux personnes fichées en défaut de paiement pour plus de 1.000 € à la Centrale des Crédits aux Particuliers)
6. Divers

Le 17 juillet 2015, l'ordre du jour était :

1. Procès-verbal de la réunion du 14 janvier 2015.
2. Retour sur la rencontre des SMD du 12 juin dernier :
 - clarification concernant certains éléments du Powerpoint: conventionnement pour le RCD, convention juriste, simplification administrative, tenue d'un registre... ;
 - feedback des SMD et nécessité ou pas de prévoir de prochaines rencontres par province (ou présence de l'administration, un représentant de la direction de l'Action sociale + un inspecteur), lors des réunions organisées par les CR avec les services.
3. Inspections
 - révision du mode de fonctionnement des inspections des SMD ;
 - apport d'un nouveau collègue depuis janvier 2015 sur l'élaboration de la méthode des inspections, création d'un « manuel de l'inspection » (pour fin 2015) en vue d'harmoniser les pratiques de celle-ci.
4. Pistes/propositions pour faire face aux points qui ont déjà été soulevés plusieurs fois :
 - obligation de proposer du RCD en cas de désignation ;
 - obligation de proposer une guidance budgétaire ;
 - modèle de convention pour les prestations juridiques (présence et visa du juriste) ;
 - financement des services (Cf. fermetures envisagées ou déjà effectives) ;
 - proposition de démarche d'analyse du dispositif, notamment de l'axe prévention, via un groupe de travail spécifique.

« 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 : 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.

Objectifs 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, le Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale et le « Vlaams Centrum Schuldenlast ».

Activités

Deux réunions « Foire aux questions juridiques » ont été organisées durant l'année 2015 :

L'Observatoire a participé à la réunion organisée avec ses partenaires le 3 février 2015

Les questions suivantes y ont notamment été évoquées :

1. Position à l'égard d'une non-admissibilité pour défaut de renseignements : appel ou nouvelle requête ?;
2. Point sur le paiement des frais de mise au rôle si l'affaire n'est pas mise au rôle ;
3. Légalité de la compensation fiscale mise en œuvre à l'égard de l'aide financière octroyée par le Fonds d'aide aux victimes d'actes intentionnels de violence ;
4. Sort à réserver aux créanciers oubliés qui se manifestent après la clôture du règlement collectif de dettes ;
5. Démarches pour demander une levée/exonération ou autre remise du droit d'enregistrement prévu à la section XIV du Code des droits de l'enregistrement ;
6. Point sur la répartition des dettes lors du décès du requérant lorsque les frais funéraires et de dernière maladie sont connus avant la clôture de la procédure et qu'il existe des nouvelles dettes (plan amiable homologué en cours d'exécution) ;
7. Sort à réserver à la garantie locative dans le cadre d'une procédure en règlement collectif de dettes ;
8. Délai de prescription applicable à l'action de la banque pour recouvrer le solde de sa créance hypothécaire non intégralement désintéressée par la vente de l'immeuble.

L'Observatoire a organisé et participé à la réunion prévue avec ses partenaires le 2 juillet 2015 :

Les questions suivantes y ont notamment été évoquées :

1. Réflexion concernant l'arrêt de la Cour de Cassation du 20 septembre 2013 relatif aux obligations alimentaires et à la prise en charge des frais de dernière maladie ;
2. Légalité et recours à l'égard d'une cession de rémunération réactivée alors que la dette est prescrite ;
3. Réflexion et analyse du sort à réserver à la garantie locative dans le cadre d'une procédure en règlement collectif de dettes ;
4. Point sur la jurisprudence concernant l'interdiction de remises pour les amendes pénales dans une procédure en règlement collectif de dettes ;
5. Possibilité pour les personnes en séjour illégal d'accéder au règlement collectif de dettes ;
6. Point sur l'application de l'interdiction de la remise des dettes alimentaires pour les dossiers de règlement collectif de dettes en cours au moment de l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition ;
7. Recours pour récupérer des sommes versées à la Caisse des dépôts et consignations ;
8. Légalité de la compensation opérée par la banque entre le montant d'une garantie locative et le solde négatif d'un compte bancaire.

Permanences téléphoniques juridiques

Activité financée par la Région wallonne, Vice-Président et Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine et, pour partie, cofinancée par le Fonds Social Européen

Période de réalisation ou échéance : toute l'année

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.

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 2015, on comptabilise 219 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 :

- 113 consultations téléphoniques (79 (69,10%) via le Portail et 34 (30,90%) via le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement) ;
- 52 consultations écrites via le Portail du Surendettement ;
- 54 consultations écrites via l'adresse mail de l'Observatoire.

On soulignera également que sur l'ensemble des consultations réalisées 39 l'ont été au bénéfice de services de médiation de dettes (et autres professionnels) et 180 pour des particuliers.

34 de ses consultations concernaient les projets de prévention cofinancée par le Fonds Social Européen (31 pour la Wallonie hors BW et 3 pour le Brabant Wallon).

Géographiquement, les bénéficiaires sont issus pour 92,5% de la Région wallonne (à l'exclusion de la province du Brabant wallon), 3% de la province du Brabant wallon, 2,25% de la Région Bruxelles-Capitale et 2,25% des pays de l'Union européenne.

Les principales questions posées 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, saisie d'une indemnité de préavis, clause pénale, décompte d'huissier, dettes solidaires, négociation de plan de paiement, contestation de créance, recouvrement redevance stationnement, opposition à cession de rémunération, pratiques abusives, exécution d'une clause de réserve de propriété, contestation de frais de crèche, 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, service bancaire de base, conditions de refus d'ouverture d'un compte d'épargne, agrément service de médiation de dettes, identification des créanciers, 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, nouvelles dettes, sort du solde du compte de médiation, conséquence en cas de saisie exécution immobilière, éléments nouveaux, fichage C.C.P. erroné, remboursement anticipé, durée du plan, modèle de requête, aide juridique, validité d'une déclaration de créance, décès du requérant ; conséquence du règlement collectif sur le cohabitant non requérant, garantie locative);
- la faillite (conditions, excusabilité) ;
- le bail (garantie locative, conséquence du locataire en règlement collectif de dettes, conséquence en cas de fraude sur le motif du renou, décompte des charges d'un immeuble à appartements) ;
- le crédit (usurpation d'identité, fichage C.C.P., obtention crédit après un règlement collectif de dettes, prescription, rachat de crédit regroupement de crédit, frais et pénalités, décomptes, T.A.E.G., caution, codébiteur solidaire, remboursement anticipé, prêts sociaux, difficultés de paiement, plan de paiement,...) ;
- le droit de la sécurité sociale (recours contre la suspension du droit au chômage) ;
- les délais de prescription (honoraires avocats, dettes de crédit, dettes de téléphonie,...) ;
- les successions (acceptation sous bénéfice d'inventaire, frais de dernière maladie, renonciation, comptes bloqués, avances sur succession par un notaire à l'égard d'un héritier en règlement collectif de dettes).

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.

Pour ce qui est du public privé, le nombre de sollicitations par les particuliers est stable que ce soit via le Portail surendettement ou les coordonnées directes de l'Observatoire (adresse mail et téléphone).

Site internet www.observatoire-credit.be

*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 : 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 2015 :

50.406 visites (31% de plus qu'en 2014)

37.928 visiteurs uniques (parmi eux, 29,58% visiteurs sont de la Région Bruxelloise, 57,27% de Wallonie (dont 14,02% de Liège, 5,48% de Charleroi, 4,73% de Namur et 5,54% de Mons) et 6,44% de Flandre.

172.362 pages vues (soit une moyenne d'un peu moins de trois pages et ½ visitée 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 huit 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 2016 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 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.*

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 la documentation existante ;
- recherche et collecte de nouvelles sources d'information (l'Observatoire dispose d'abonnements à des revues juridiques et économiques spécialisées, il fait aussi régulièrement l'acquisition d'ouvrages spécialisés dans les matières qu'il traite) ;
- depuis que les membres du personnel de l'Observatoire donnent plus de formations qu'auparavant et pour la rédaction du Manuel de la médiation de dettes, l'acquisition du nombre d'ouvrages nécessaires est en augmentation.

Commentaires

L'ensemble des documents du centre de documentation sont progressivement référencés dans le centre de documentation numérique du site de l'Observatoire. Nos publications sont disponibles sous format PDF via la souscription d'un abonnement à cet outil numérique (gratuit 1 an en cas d'achat de l'annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes). Les annuaires juridiques du crédit et du règlement collectif de dettes sont disponibles jusqu'à l'année 2012 (édition 2013). Un problème du point de vue de l'encodage est apparu fin 2014 : après l'encodage sur une fiche, il s'avère que les mots-clés et les sommaires ne s'enregistrent pas. Dès lors, nous cessons la promotion du centre de documentation virtuel tant que ce problème ne sera pas résolu. Le site de l'Observatoire devant subir un lifting complet (un budget est prévu en 2016 pour la refonte du site), 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 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.*

Encodage

Le centre de documentation numérique est disponible sur le site de l'Observatoire (www.observatoire-credit.be > Onglet Centre de documentation). La recherche de documents s'effectue via un moteur de recherche, soit par arborescence, soit par mots-clés.

A l'heure actuelle, les documents suivants sont référencés dans la bibliothèque virtuelle :

Jurisprudence : les Annuaire juridiques du crédit et du règlement collectif de dettes de 1996 à 2012 (édition 2013).

Aide juridique et assistance judiciaire : questions parlementaires.

Banques de données : questions parlementaires.

Biens et revenus insaisissables et inaccessibles / Insaisissabilité du domicile de l'indépendant : législation, travaux parlementaires, doctrine et questions parlementaires.

Continuité des entreprises : législation, travaux parlementaires, doctrine et questions parlementaires.

Créances alimentaires : questions parlementaires.

Crédit à la consommation : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Crédit hypothécaire : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Droit judiciaire / Injonction de payer : législation, travaux parlementaires, doctrine et questions parlementaires.

Droit fiscal / Impôts : législation, travaux parlementaires, doctrine et questions parlementaires.

Energie / Prêts verts : législation, travaux parlementaires et doctrine.

Enregistrement / Centrale des crédits aux particuliers : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Enregistrement / Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Faillite : questions parlementaires.

Pratiques du marché et protection du consommateur / Accords de consommation : législation, travaux parlementaires, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Pratiques du marché et protection du consommateur / Pratiques commerciales déloyales : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Recouvrement amiable des dettes du consommateur : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires.

Recouvrement de dettes : questions parlementaires.

Règlement collectif de dettes : législation, doctrine et questions parlementaires.

Service bancaire de base : législation, travaux parlementaires, doctrine, avis du Conseil de la consommation et questions parlementaires

Services de paiement : législation, travaux parlementaires, doctrine et avis du Conseil de la consommation.

Des bases de données internes sur Excel ont été créées en vue de faciliter la recherche d'informations pour le personnel.

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 informations.

Commentaires

Il s'agit d'une activité permanente. L'encodage se poursuit et nécessite beaucoup de temps. Plusieurs années seront nécessaires à l'intégration de toutes les informations disponibles à l'Observatoire. Les données déjà encodées faisaient l'objet d'une mise à jour régulière. Un problème du point de vue de l'encodage est apparu fin 2014 : après l'encodage sur une fiche, il s'avère que les mots-clés et les sommaires ne s'enregistrent pas. Dès lors, nous cessons la promotion du centre de documentation virtuel tant que ce problème ne sera pas résolu. Le site de l'Observatoire devant subir un lifting complet (un budget est prévu en 2016 pour la refonte du site), cette question sera réglée dans la mise en œuvre du nouveau site. Cependant, les bases de données internes « Excel » sont élaborées et les décisions publiées dans les Annuaire 2013 et 2014 sont progressivement transformées sous format PDF pour être disponibles sur demande.

Liste de diffusion / Newsletter

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

Calendrier de réalisation ou échéance :

Mise à jour permanente et inscription directement possible via le site internet aux listes francophones ou néerlandophones

Objectif :

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 2015, 5 newsletters ont été envoyées :

- Février – mars
- Avril – mai
- Juin
- Septembre – octobre
- Novembre

NB. En 2015, les listes de diffusion ont été plus utilisées pour envoyer des informations ciblées que l'envoi de newsletters.

L'élaboration et l'envoi des newsletters continuent en 2016 sur base de 8 numéros par an.

Commentaires

Au 31 décembre 2015, la liste de diffusion comptait 2.761 abonnés (1.974 abonnés francophones et 787 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 augmenté de 16% par rapport à 2014 (2.361 abonnés). Après une légère augmentation en 2013, le nombre d'abonnés néerlandophones a légèrement diminué par rapport à 2014.

Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse

Calendrier de réalisation : janvier – décembre 2015

Organe de presse	Date	Page	Titre de l'article	Auteur	Thème
Reader's digest	Janvier 2015	p.74 à 81	« Stop au surendettement »	Denis Martens	Surendettement
Sud Presse	24/07/2015	p.4	« Des factures très difficiles à payer »	Romain Duvivier	Endettement
Sud Presse	27/10/2015	p.18	« Près d'un surendetté sur trois a moins de 35 ans ! »	Caroline Jeanmart et Romain Duvivier	Surendettement
RTBF - Vivacité	5/11/2015		« Les belges s'endettent de plus en plus »	Romain Duvivier	Endettement
La DH	5/11/2015	p.2	"Le Belge s'endette de plus en plus et pour des futilités! »	Romain Duvivier	Endettement
RTBF – La Première	6/11/2015		L'endettement des belges	Romain Duvivier	Endettement

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

D. Noël a participé le 15 janvier 2015 à une réunion du groupe "indicateurs pauvreté" du SPP Intégration sociale.

D. Noël a participé comme expert les 14 juillet et 19 novembre 2015 à des réunions du conseil de la consommation.

C. Jeanmart et R. Duvivier ont participé au comité d'accompagnement de deux mémoires :

- « Constat de l'accessibilité aux soins de santé des belges surendettés: Analyse comparative avec la population belge non surendettée », mémoire-recherche présenté par Aurélie Doucet dans le cadre d'un Master en sciences de la santé publique (U.C.L.), défendu le 12 janvier 2015 (promoteur : Vincent Lorant).
- « Etat des lieux de la santé mentale des personnes surendettées belges fréquentant un service de médiation de dettes. Analyse comparative avec la population belge non surendettée », mémoire-recherche présenté par Lauriana Ibrakene dans le cadre d'un Master en sciences de la santé publique (U.C.L.), défendu le 12 janvier 2015 (promoteur : Vincent Lorant).

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. Réunion : deuxième mardi de chaque mois. 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 8/12/2015 :

- Demande d'avis concernant un avant-projet de décret modifiant le titre II du livre 1^{er} de la 2^{ème} partie du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'hébergement des personnes en difficulté sociale (financement et répartition territoriale des abris de nuit) ;
- Demande d'avis concernant une proposition de retrait d'agrément d'une maison d'accueil ;
- Demande d'avis concernant une proposition de retrait d'agrément d'un SIS.

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

S. Thibaut et D. Noël, sont intervenus en tant que formateurs pour l'organisme Confocus SPRL dans le cadre de l'organisation d'un séminaire relatif à la médiation de dettes et au règlement collectif de dettes :

Contenu du module de formation :

La prescription : rappels importants pour le règlement collectif :

La mention sans réserve d'une créance dans la requête en règlement collectif de dettes constitue-t-elle un acte interruptif de la prescription extinctive ? Qu'en est-il de la déclaration que le créancier mentionné dans cette requête adresse au médiateur de dettes ? La décision d'admissibilité suspend-elle le cours de la prescription ?

Ces quelques questions rappellent que la maîtrise de cette matière est également importante pour le médiateur de dettes comme pour le conseil du créancier et celui du débiteur.

Ce cours aura notamment pour objet, exemples et références à l'appui, de rappeler la manière de computer les délais de prescription, de distinguer les actes qui interrompent ou qui suspendent la prescription et leurs effets par rapport à celle-ci, d'attirer l'attention sur la différence existant entre une reconnaissance intervenant dans le cours de la prescription et une reconnaissance intervenant une fois la prescription acquise et d'établir un tableau récapitulatif des délais généraux mais aussi des délais particuliers de prescription.

Modalités organisationnelles :

Le 8 septembre 2015, Liège (1h30) par S. Thibaut.

Le 10 septembre 2015, Mons (1h30) par D. Noël.

Jourdain A. a réalisé un exposé lors de la 2ème conférence sur l'éducation financière organisée le 11 mars 2015 par la FSMA au Palais D'Egmont. Le titre de l'intervention était « L'éducation financière dans la pratique ».

C. Jeanmart et R. Duvivier ont participé à la première réunion de travail « éducation financière » organisée par la FSMA, le 25 juin 2015.

L'ordre du jour de cette réunion était :

- contenu de la mission de coordination de la FSMA ;
- travailler efficacement ensemble : suggestions d'outils concrets (dont une plateforme en ligne) ;
- organiser une 'semaine' consacrée 'aux questions d'argent'.

S. Thibaut a participé à la deuxième réunion de travail « éducation financière » organisée par la FSMA, le 15/10/2015.

L'ordre du jour de cette réunion était :

- présentation de l'état d'avancement du projet relatif à la plateforme d'échange en éducation financière (présentation de la structure de la plateforme, testing des formulaires d'inscription, consultation, informations et contenus relatifs aux institutions et aux initiatives pouvant faire l'objet d'une inscription sur la plateforme) ;
- présentation de l'état d'avancement du projet relatif à l'organisation de la « semaine de l'argent » (présentation du site web, conditions de participation, moyens et modalités organisationnels, publicité et communication).

D. Noël a animé un échange d'idées entre les orateurs lors de la rencontre « Sens et non-sens de la législation européenne concernant l'octroi de crédit - impact sur la législation belge » organisée au City Atrium le 23 octobre 2015 par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie avec la collaboration de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Cette rencontre était organisée dans le cadre de la transposition de la "directive crédit hypothécaire" (directive 2014/17/UE) en droit belge et de la révision complète de la législation relative au crédit hypothécaire, telle que reprise dans le Code de droit économique. Il s'agissait de communiquer les dernières nouveautés et de donner l'occasion de réagir à tous les orateurs invités et au public pour critiquer à la fois la législation européenne et la législation belge et formuler des propositions afin de préserver les intérêts tant des producteurs que des consommateurs à la lumière de la transposition de la directive en droit belge. Les orateurs étaient :

- M. Jean-Marc Delporte, président du SPF ECONOMIE qui a assuré l'introduction ;
- Maître Frédéric de Patoul, avocat à l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles, qui a assuré un exposé sur les points problématiques relatifs à la législation sur le crédit ;
- M. Paul Heymans, Legal, Tax, Risk & Control Manager Credit Operations de Allianz, qui a assuré un exposé sur les points problématiques relatifs à la législation sur le crédit ;
- Le prof. Dr. Diederik Bruloot, lié à l'Université de Gand et membre de l'Institut voor Financieel Recht, qui a assuré un exposé sur le statut et les obligations des intermédiaires de crédit à la lumière de la Directive 2014/17/UE ;
- Le Prof. Dr. Christine Biquet, professeur ordinaire à la faculté de droit de l'Université de Liège, qui a assuré un exposé sur le champ d'application des législations et les modalités du crédit ;
- Mme Séverine Waterbley, directrice générale de la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Economie, qui a assuré les conclusions de la rencontre.

D. Martens et D. Noël ont participé le 11 juin 2015 avec le Vlaams Centrum Schuldenlast et le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale à une réunion au Cabinet du Ministre Peeters. La thématique de la réunion était l'extension de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la Banque Nationale de Belgique à d'autres dettes arriérées.

D. Martens et D. Noël ont participé le jeudi 19 novembre avec le Vlaams Centrum Schuldenlast et le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale et un représentant du SPF Economie à une réunion au Cabinet du Ministre Peeters sur la même thématique et la tenue d'une conférence en février 2016. Cette conférence réunirait l'ensemble des institutions et des partenaires intéressés par l'application des dispositions légales en matière de crédit et l'utilisation correcte des instruments existants dans le cadre de la lutte contre le surendettement.

D. Martens et D. Noël ont participé le 21 décembre 2015 à une réunion au Cabinet du Ministre Peeters. Cette réunion réunissait l'ensemble des institutions et des partenaires intéressés par l'application des dispositions légales en matière de crédit et l'utilisation correcte des instruments existants dans le cadre de la lutte contre le surendettement. Elle avait pour but de préparer la conférence évoquée le 19 novembre. Il a été annoncé lors de cette réunion que le gestionnaire de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique allait adresser auxdits partenaires et institutions un questionnaire portant sur l'optimisation du fonctionnement de la CCP. La date de la prochaine réunion est fixée au mardi 22 mars 2016.

S. Thibaut et D. Noël ont participé le 4 décembre 2015 à une réunion de travail en vue d'une collaboration à la rédaction d'un « guide pratique pour les médiateurs de dettes » publié aux éditions Kluwer.

L'objectif est de rédiger un ouvrage pratique relatif au règlement collectif de dettes à l'attention des médiateurs de dettes. Il est prévu que plusieurs auteurs (avocats médiateur de dettes, magistrats, juristes) participent à la rédaction de ce guide. Différentes réunions de coordination seront organisées durant l'année 2016. La rédaction et la publication de l'ouvrage sont programmées pour fin 2016 (début 2017).