

Rapport d'activité 2014

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 » 2013	8
• « La consommation et le crédit aux particuliers » - Rapport général 2013	9
• « Indicateurs de l'endettement et du surendettement » figurant sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	10
• Analyses diverses	13
• Etude « Etat de santé des personnes surendettées »	15
• Etude « Facteurs de vulnérabilité des ménages belges au surendettement et aux difficultés financières »	14
• Etude « Le médiateur de dettes : profils, pratiques et interactions »	15
• Article « Recours au crédit et difficultés financières : quels liens avec la pauvreté ? »	17
• Articles divers	
• Rapport d'évaluation 2012 - « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne »	19
• « Manuel de la médiation de dettes » ou futur « Mémento de la médiation de dettes »	23
• Les « Echos du crédit et de l'endettement »	24
V. Evénements	23
• Tables rondes décentralisées : « Et vous, professionnels de la médiation de dettes, comment travailler-vous ? »	25
• Colloque annuel : « Le médiateur de dettes, un acteur aux multiples facettes »	26
VI. Prévention du surendettement	28
• « Prévenir et lutter contre le surendettement en entreprise »	28
• « Portail surendettement »	29
VII. Partenariat européen	31
• ECDN European consumer debt net: "a European network to fight and prevent overin-debtedness and financial exclusion"	31
VIII. Projets et activités transversales	32
• « Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement »	32
• « Foire aux questions juridiques »	33
• Permanences téléphoniques « juridiques »	34
• Site web www.observatoire-credit.be	35
• Centre de documentation	36
• Centre de documentation numérique – base de données intégrée au site de l'Observatoire	37
• Liste de diffusion – newsletter électronique	38
• Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse	39
• Participation des membres du personnel à des réunions, événements et instances	41

I. Préambule

Durant l'année 2014, le volume global de l'emploi a diminué au sein de l'Observatoire : 9,8 ETP pour 10,8 ETP en 2013. L'association a moins fait appel à des chercheurs complémentaires pour des contrats de courte durée que lors des exercices précédents.

Les faits marquants de l'année 2014 sont :

- l'inauguration du volet professionnel du « portail surendettement » pour la Région wallonne (accessible au public depuis le 28 avril 2014) et la modification de l'outil budgétaire mis à disposition sur les deux volets, le volet citoyens et le volet professionnel, du portail précité (cet outil permet la conservation des données encodées sur l'appareil terminal, permet le transfert de ces données par courriel et leur réintégration ultérieure dans l'outil à fin de modification et il est désormais adapté à un usage via smartphone ou tablette) ;
- la réalisation de différentes enquêtes préparant les études qui suivront le colloque annuel : « Le médiateur de dettes, un acteur aux multiples facettes » ;
- l'augmentation du nombre de journées effectives de formation des travailleurs sociaux et juristes des services de médiation de dettes wallons (+13,3%), l'augmentation du nombre de personnes qui ont pu suivre une formation de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui s'est poursuivi en 2014 (+ 6,8%) et l'importance du nombre de modules de formation pris en charge par des membres du personnel de l'Observatoire (35 sur 52 modules) ;
- le succès important en fréquentation des modules de prévention cofinancés par la Région wallonne et le Fonds Social Européen (843 participants, le plus gros volume annuel atteint depuis le début de la période de programmation) ;
- enfin, si la réalisation de l'Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes avait connu des retards pour les derniers numéros, l'annuaire 2012 a été finalisé puis publié et l'annuaire 2013 est finalisé.

L'année 2015 verra se poursuivre la démarche, initiée depuis plusieurs années, de faire progresser sensiblement la qualité des analyses et études de l'Observatoire, tant dans leur méthodologie que dans l'intérêt de leur contenu. Cette année verra aussi se mettre en œuvre un nouveau « Manuel » ou « Mémento de la médiation de dettes » et aborder une refonte importante du site internet de l'association.

L'ensemble des activités réalisées en 2014 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 31/12/2014

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.					
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.	Beele	Alain	Coordinateur des sièges de la Région wallonne	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
M.	Blomeling	Luc	Directeur d'Espace Financier	CBC Banque - Succursale de Charleroi	Administrateur
Mme	Browaey	Séverine	Responsable	Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Braine-le-Comte	Administratrice
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	Departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde - Hogeschool Gent	Administrateur
M.	de Patoul	Frédéric	Avocat	CAIRN Legal	Membre de l'A.G.
M.	Dechèvre	Marc	Indépendant	Web agency	Membre de l'A.G.
M.	Forges	Michel	Avocat	FABER INTER Law Firm	Membre de l'A.G.
M.	Jadoul	Xavier	Indépendant Credit Expert	Argenta Spaarbank 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	Membre de l'A.G.
Mme	Papamarinou	Constantina		F.G.T.B.	Membre de l'A.G.
M.	Petitjean	Mikael	Professeur	UCL – UCL Mons	Membre de l'A.G.
Mme	Pisano	Véronique	Manager social	Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Charleroi	Administratrice
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	Responsable 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 Vandenbroeck , Juriste-coordinatrice					Administratrice
Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ , représentée par M. René Kalfa					Administrateur

Membres démissionnaires au 31/12/2014 :

Mme	Walka	Mélissa	Secrétaire de cabinet adjoint	Cabinet du Président du CPAS de Charleroi	Membre de l'A.G. jusqu'au 6 /02/ 2014
M.	Jusniaux	Olivier	Secrétaire de CPAS	CPAS de Charleroi	Membre de l'A.G jusqu'au 20/02/ 2014
M.	Dejemeppe	Pierre	Conseiller	Cabinet du Bourgmestre de la Commune de Saint-Gilles	Membre de l'AG jusqu'au 15/04/ 2014

Membres du personnel

Administration

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

Etudes, formations et actions de prévention

Duvivier Romain, attaché, chargé de recherches, économiste ;
Evrard Anne-Lise, attachée, chargée de recherches, juriste (du 1^{er} octobre au 31 décembre 2014) ;
Hamel Dounya, chargée de prévention, graduée assistante sociale (jusqu'au 30 décembre 2014) ;
Jeanmart Caroline, attachée, chargée de recherches, diplômée d'étude spécialisée en anthropologie, docteur en sociologie ;
Jourdain Aurélie, attachée, chargée de recherche, 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 ;
Scholiers Bart, attaché, chargé de recherches, philosophe et sociologue (du 8 septembre 2014 au 30 novembre 2014) ;
Thibaut Sabine, attachée, chargée de recherches, juriste.

Travail étudiant

Dony Jean-Baptiste, dernière année de Master ingénieur de gestion en cours (du 18 au 30 juin 2014).

Documentation

Wauthier Christelle, graduée en droit.

Direction

Martens Denis, 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

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 ;
- 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.

Description générale

* 111 journées de formation effectives ont été données en 2014 (98 en 2013), se répartissant comme suit :

- 4 cycles de formation de base à la médiation de dettes destinée 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 ;
- 3 cycles de formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes de 3 jours chacun, soit 9 jours effectifs ;
- 3 cycles de formation à la guidance budgétaire (proposée depuis 2014), à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social de 3 jours chacun, soit 9 jours effectifs ;
- 68 journées de formation continue prévues dont 46 effectives (59 journées prévues en 2013 dont 42 effectives).

* 12 formateurs différents ont dispensé ces formations (19 en 2013).

Moyens mis en œuvre

Fin 2013, il a été décidé que la majorité des formations portant sur des matières juridiques seraient prise en charge par les membres de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (à l'exception des formations en matière fiscale et sociale). 35 modules de formation sur 52 ont été pris en charge par l'équipe.

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

- les formations portant sur le renforcement des compétences relationnelles : « Comment favoriser la collaboration 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 » et « Aider sans assister ».
- les formations concernant les matières liées au droit fiscal et social : « Le statut de l'indépendant et du commerçant », « L'allocation de chômage », « Fiscalité : aspects particuliers », « La pension légale », « L'assurance relative aux soins de santé », « Les maladies professionnelles et les accidents du travail » et « Les allocations familiales ».

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 ou magistrat du Tribunal du travail) :

« Se familiariser avec le déroulement des audiences judiciaires et être initié au droit qui gouverne la procédure civile (module de la formation de mise à niveau en matière de règlement collectif de dettes) », « 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) ».

Pour lutter contre l'érosion de la participation et répondre de manière adéquate aux besoins des médiateurs de dettes et des juristes des SMD, l'Observatoire a mis en place les éléments suivants :

- Une facturation et paiement à l'inscription (moins de désistements);
- Un meilleur suivi des inscriptions (détermination d'un seuil de rentabilité pour chaque formation et rappels ciblés pour l'atteindre) ;
- 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 : 88 (66 en 2013) ;

Formation spécialisée en médiation de dettes pour les juristes et avocats : 65 (12 en 2013) ;

Formation de mise à niveau en règlement collectif de dettes : 42 (83 en 2013) ;
Formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social : 43 (proposée depuis 2014) ;
Formations continuées : 357 (369 en 2013)

Total des inscriptions aux formations : 595 (557 en 2013).

Commentaires

Le nombre de journées effectives de formation a sensiblement augmenté par rapport à l'année dernière (+ 13,3 %). Par conséquent, on constate une augmentation du nombre de personnes ayant participé à une formation dispensée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (+ 6,8 % par rapport à 2013).

La demande pour la formation de base à la médiation de dettes destinée aux travailleurs sociaux reste stable. La formation spécialisée pour les juristes et avocats a connu une importante fréquentation, il s'agissait majoritairement d'avocats se destinant à être désignés comme médiateur de dettes dans le cadre du règlement collectif de dettes (conformément à l'article 1675/17 du Code judiciaire. N.B. : Bien que l'arrêté royal devant préciser les conditions et les modalités de l'agrément obligatoire pour les avocats appelés à être désignés en tant que médiateur de dettes dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes n'a, à ce jour, toujours pas été publié). La formation de mise à niveau en matière de règlement collectif de dettes ainsi que la nouvelle formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social (proposées afin de répondre aux nouvelles exigences concernant les conditions d'agrément des SMD en Région wallonne) ont connu un succès appréciable et un taux de participation correct.

Sur les 68 journées de formation continue programmées, 22 ont été annulées, soit 32%. La cause exclusive de ces annulations est le nombre insuffisant d'inscriptions (moins de 10 participants).

Annulation des journées de formation continue par ville (36,36% à Liège, 18,18% à Namur, 27,27% à Charleroi en 2013) :

- 42% à Liège
- 31% à Namur
- 37,5% à Charleroi
- 54% à Tournai
- 0% à Mons

Les formations continuées annulées sont les suivantes : Analyse de cas pratiques en matière d'assurance souscrite par les particuliers (Charleroi), Le statut de l'indépendant et du commerçant (Charleroi, Tournai), Comprendre les enjeux de la manipulation (Charleroi), Favoriser la communication (Charleroi, Namur), L'allocation de chômage (Namur, Liège), L'assurance relative aux soins de santé (Namur, Liège), Les maladies professionnelles et les accidents du travail (Namur, Liège), La pension, légale (Namur, Liège), La saisie et la cession de rémunération (Liège), Le régime fiscal des indépendants (Liège), La preuve : principes, application et questions particulières (Liège, Tournai), Les pratiques en matière d'élaboration du budget, de fixation du pécule de médiation et de plans de règlement (Tournai), Le droit des successions (Tournai) Comprendre la manière dont nos perceptions et nos représentations de l'argent nous construisent et influencent nos comportements (Tournai).

II. Publications et recherches

« Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » 2013

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

Période de réalisation: toute l'année

Objectifs

Cet ouvrage rassemble un volume considérable 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

Luc Ballon, Christophe Bedoret, Christine Biquet-Mathieu, Dominique Blommaert, Danièle Bovy, , Jean-Claude Burniaux, Morgane Caminiti, Françoise Collin, Bertel De Groot, Frédéric de Patoul, Jean-Luc Denis, Bruno Dessart, Lucie Devillé, Mohamed El Omari, Michel Forges, Frédéric Georges, Rudy Ghyselincx, Silke Gijbrecchts, Caroline Goossens, Luc Hoedaert, Sandrine Humblet, Florence Jaspers, Joëlle Keuser, Jean-Michel Lambot, Jeroen Leaerts, Jean-François Ledoux, Gwénaél Leriche, Olivier Loiseau, Denis Maréchal, Sylvie Moreau, Didier Noël, Catherine Piron, Ingrid Plancqueel, Marie-Noëlle Plumb, Hamida Reghif, Caroline Sauveur, Manuella Sénécaut, Kathleen Sors, Reinhard Steennot, Sabine Thibaut, Jo Van Campenhout, Johan Van Lysebettens, Marie Vandembroeck, Johan Vannerom, Christelle Wauthier, Laurence Zgrzywa

L'Observatoire remercie chaleureusement tous les membres pour leur collaboration et la qualité de leur expertise.

Commentaires

A l'achat d'un « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » un accès gratuit d'un an est offert au centre de documentation (voir rubrique « centre de documentation numérique »).

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 au sens de la loi du 4 août 1992 et le règlement collectif de dettes. Il contient également des décisions en matière de faillite et autres procédures d'insolvabilité.

Durant l'année 2014, l'annuaire 2012, préparé en 2013, a été finalisé. Dans le cadre de la préparation de l'annuaire 2013, 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 (20/05/2014, 24/06/2014, 8/09/2014) ainsi qu'à la rédaction et à la finalisation de l'ouvrage.

Une réflexion a été entamée en 2013 afin de décider si cet ouvrage ne devrait pas être édité dans le cadre d'un contrat avec une maison d'édition, de préférence spécialisée dans les matières juridiques et disposant d'une base de données. La décision a été prise en 2014 et son application devrait voir le jour pour l'annuaire 2014.

« La consommation et le crédit aux particuliers » rapport général 2013

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 2013 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
- Age des emprunteurs
- Nombre de contrats par personnes enregistrées
- Disparités spatiales en matière d'endettement

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

- Endettement total des particuliers
- 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 2014

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. Une mise à jour trimestrielle ou semestrielle a lieu pour certaines données.

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.

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

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

La dernière rubrique, toujours en cours d'élaboration, présentera 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 en 2011, 2012 et 2013. Le point 3 a été élaboré et mis en ligne en 2013. Le point 6 de la table des matières ci-dessus sera placé sur le site et suivi au cours de l'année 2015.

Analyses diverses :

« Evolution des données 2013 de la Centrale des Crédits : Une légère reprise du crédit à la consommation mais toujours plus de défauts de paiement » (mars 2014)

« Crédit et surendettement : principales évolutions de la Centrale des Crédits aux Particuliers à fin juin 2014 » (juillet 2014)

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

Calendrier de réalisation: 2014

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 2014 (l'un portant sur l'année 2013 écoulée et l'autre sur l'année 2014, 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 2013 ou les 6 premiers mois de l'année 2014) et à quoi pouvons-nous nous attendre pour les mois suivants ?
- L'année 2013 et l'année 2014 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 - 2015

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 pourrions achever notre analyse et en présenter les résultats dans le courant de l'année 2015.

Etude « Facteurs de vulnérabilité des ménages belges au surendettement et aux difficultés financières »

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

Calendrier de réalisation: 2012-2014

Commentaire

Cette étude finalisée en 2013 a fait l'objet de deux publications en 2014 :

- Duvivier R. & Jeanmart C. (2014). Les difficultés financières des Belges : quels liens avec l'endettement, le niveau de culture financière et la capacité à gérer un budget ? *Revue Bancaire et Financière*, 3, 203-218.
- Jeanmart C. & Duvivier R. (2014). Les personnes en difficulté financière ont-elles un rapport particulier au crédit et à l'endettement ? *Revue Bancaire et Financière*, 3, 219-225.

Ce numéro de la *Revue Bancaire et Financière* a d'ailleurs permis de publier l'ensemble des textes des orateurs du colloque de l'Observatoire de 2013 (« *Les personnes en difficulté financière : quel profil ?* »).

Un article a également été rédigé et finalisé en 2014 en vue d'une publication de l'édition 2015 de l'annuaire fédéral sur la pauvreté.

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,
- Les relations entre le praticien et les autres acteurs du secteur,
- Le sentiment du professionnel par rapport à son activité.

Les enquêtes ne privilégiaient pas une procédure de médiation de dettes mais bien l'ensemble des procédures qui constituent le métier (à la fois la médiation de dettes non judiciaire et judiciaire). Les enquêtes ne privilégiaient pas non plus l'un ou l'autre profil de médiateurs de dettes, elles visaient tant les travailleurs sociaux que les avocats ou autres juristes.

Méthodologie et moyens mis en œuvre

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 (voir la partie du rapport d'activité consacrée aux tables-rondes décentralisées).

N.B. : Les choix méthodologiques ont été validés par Marie-Sophie Devresse (professeur à l'U.C.L. et directrice du centre de recherche interdisciplinaire sur la déviance et la pénalité), titulaire de plusieurs cours en techniques de recherche en sciences sociales.

Questionnaires en ligne auprès des médiateurs de dettes (juristes et travailleurs sociaux)

Deux questionnaires en ligne ont été réalisés et diffusés dans les trois régions du pays. Ces questionnaires investiguaient l'ensemble des thématiques précitées. La plupart des questions étaient communes aux différents répondants, toutefois quelques-unes ont été adaptées au statut du répondant.

Le public-cible de ces questionnaires en ligne était, d'une part, les médiateurs de dettes (assistants sociaux et juristes) exerçant dans les institutions agréées et, d'autre part, les avocats pratiquant la médiation de dettes. N'étaient pas pris en compte les personnels administratifs et les coordinateurs d'institutions ne pratiquant pas régulièrement la médiation de dettes.

Après avoir été testés, ces questionnaires ont été diffusés au mois de juin 2014. L'enquête s'est clôturée fin septembre 2014. 735 médiateurs de dettes ont pris part à ces enquêtes en ligne.

Répartition des répondants aux enquêtes en ligne selon la région et le statut d'activité			
	Personnels d'institutions agréées pour la médiation de dettes	Avocats médiateurs de dettes	Total
Région wallonne	216	64	280
Région flamande	284	107	391
Région Bruxelles-Capitale	49	15	64
Total	549	186	735

Le profil des répondants est varié :

- En termes de genre : 75% de femmes et 25% hommes.
- En termes d'âge : 23,6% de moins de 30 ans ; 34,1% entre 30 et 39 ans ; 23,3% entre 40 et 49 ans et 19% de plus de 50 ans.
- En termes de nombre d'années d'expérience en médiation de dettes : 24,7% exercent la médiation de dettes depuis moins de 5 ans, 27,6% entre 5 et 10 ans d'expérience ; 27,9% entre 10 et 15 ans d'expérience et 19,8% de médiateurs ayant plus de 15 ans d'expérience dans la matière.

Entretiens individuels semi-directifs

Des entretiens individuels semi-directifs ont été réalisés en vue, d'une part, d'explorer les thématiques étudiées et d'élaborer les questionnaires en ligne et, d'autre part, d'approfondir et de développer les thématiques abordées via les enquêtes en ligne. Les mêmes thématiques étaient abordées dans les entretiens et dans les questionnaires.

Les entretiens se sont déroulés avec des membres du personnel d'institutions agréées pour la médiation de dettes, mais aussi avec des avocats médiateurs de dettes dans les trois régions du pays. 47 entretiens ont été réalisés entre avril et octobre 2014.

Répartition des participants aux entretiens semi-directifs selon la région et le statut d'activité			
	Personnel d'institutions agréées pour la médiation de dettes	Avocats médiateurs de dettes	Total

Région wallonne	17	11	28
Région flamande ¹	5	5	10
Région Bruxelles-Capitale	5	4	9
Total	27	20	47

Cinq critères ont été pris en compte pour la constitution de l'échantillon :

- Le sexe du répondant (34% d'hommes et 66% de femmes).
- L'ancienneté du médiateur dans le métier : nous avons rencontré des personnes entamant la formation de base ou en tout début d'activité (< 2 ans, soit 8,7% de l'échantillon), d'autres ayant une certaine expérience en la matière (2-10 ans, soit 41,3% de l'échantillon) et d'autres encore ayant débuté cette activité il y a plus de 10 ans (50% de l'échantillon).
- Le nombre de dossiers traités par le service ou le cabinet : moins d'une 50aine de dossiers actifs (17,4% de l'échantillon), entre 50 et 200 dossiers actifs (58,7% de l'échantillon), plus de 200 dossiers actifs (23,9% de l'échantillon).
- La localisation géographique : zones rurale ou urbaine.
- Le type d'institution (pour les médiateurs non-avocats) : CPAS (65% de l'échantillon), ASBL (27% de l'échantillon) et CAW (8% de l'échantillon).

Commentaire

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

Au cours de l'année 2015, différents articles thématiques présentant ces données d'enquêtes seront publiés sur le site de l'Observatoire et diffusés via la Newsletter.

¹ La collecte de données par entretiens a débuté en Wallonie et a notamment servi de phase exploratoire pour réaliser les enquêtes en ligne, ce qui explique le plus grand nombre d'entretiens réalisé dans cette région. Elle s'est ensuite poursuivie en Région bruxelloise. Elle s'est clôturée en Flandre. Le principe de saturation étant atteint en ayant réalisé 10 entretiens en Flandre, il n'a pas été nécessaire d'en réaliser davantage dans cette région.

Article « Recours au crédit et difficultés financières : quel lien avec la pauvreté ? »

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

Calendrier de réalisation: 2014-2015

Commentaire

Suite à des collaborations développées dans le cadre du colloque de l'Observatoire de 2013 (« Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »), les chercheurs du pôle socioéconomique ont été contactés par les éditeurs de l'annuaire « Pauvreté en Belgique » en vue d'une publication dans l'édition 2015.

La thématique retenue est celle des liens entre la pauvreté, d'une part, et les difficultés financières et le surendettement, d'autre part. En vue de cette publication, une collaboration a été mise en place avec le service analyse microéconomique de la Banque Nationale de Belgique. L'article a donc été co-écrit avec Madame Helga De Doncker.

Les analyses et la rédaction de l'article se sont déroulées au cours du 2^{ème} semestre de 2014. La publication (bilingue) est prévue pour mars 2015.

Résumé de l'article

Cet article analyse les liens entre la pauvreté, d'une part, et les difficultés financières et le surendettement, d'autre part. Après avoir défini ces concepts et évalué leur importance relative, une analyse de leurs liens est proposée en suivant deux approches complémentaires. Dans une optique « macro », sur base des données de la Centrale des Crédits aux Particuliers, une analyse spatiale montre que les emprunteurs des parties du pays les plus vulnérables sur le plan socioéconomique recourent davantage au crédit à la consommation et relativement moins au crédit hypothécaire. En outre, ils sont davantage affectés par les retards de paiement en matière de crédit. L'existence d'un lien entre pauvreté et surendettement est confirmée par une seconde approche, plus « micro », basée sur l'analyse de données d'une enquête menée auprès de plus de 3.000 belges. Les personnes touchées par la pauvreté monétaire et la pauvreté matérielle éprouvent nettement plus de difficultés financières que celles qui ne le sont pas. Deux explications sont développées dans l'article. Premièrement, une fraction importante du revenu des emprunteurs en situation de pauvreté est absorbée par le remboursement des crédits. Deuxièmement, les personnes en situation de pauvreté semblent avoir un moins bon niveau de culture financière que la moyenne des belges.

Structure de l'article

- 1. Pauvreté, difficultés financières et surendettement : de quoi parlons-nous ?**
 - 1.1. Notions liées à l'endettement
 - 1.2. Pauvreté et surendettement : quels liens ?
- 2. Crédits, retards de paiement et caractéristiques socio-économiques des emprunteurs en lien avec la pauvreté : une analyse spatiale**
 - 2.1. Différences géographiques dans le comportement d'emprunt
 - 2.2. Disparités spatiales en termes d'endettement problématique
- 3. Difficultés financières, crédit et pauvreté : une analyse sur base de données microéconomiques**
 - 3.1. Nos mesures de la pauvreté
 - 3.2. Pauvreté et difficultés financières
 - 3.3. Pauvreté et endettement en crédit
 - 3.4. Pauvreté, culture financière, gestion budgétaire et estimation du risque lié au crédit : quels liens ?

Conclusion

Articles divers

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: 2014

Résumé de l'article « Du nouveau en matière de d'acceptation ou de renonciation à une succession »

Depuis le 29 mai 2014, la déclaration de renonciation à la succession ou d'acceptation sous bénéfice d'inventaire peut être faite non seulement au greffe du tribunal de première instance dans l'arrondissement duquel la succession s'est ouverte mais également devant le notaire de son choix. Le notaire qui reçoit la déclaration sera tenu, dans les 5 jours qui suivent, d'en envoyer une copie par courrier recommandé au greffe du tribunal de première instance compétent en vue de son inscription dans le registre ad hoc.

Cette nouveauté légale s'inscrit dans un objectif de simplification administrative permettant d'une part une possible diminution de la charge du travail des greffes et d'autre part un allègement des déplacements pour le citoyen vu que le choix du notaire pour recevoir la déclaration est indépendant du lieu d'ouverture de la succession.

Résumé de l'article « De nouvelles compétences pour le juge de paix et le tribunal de commerce »

A partir du 1er juillet 2014, le juge de paix et le tribunal de commerce se voient, en tant que « juge naturel » confier de nouvelles compétences.

Les juges de paix seront donc amenés à connaître, des demandes concernant le recouvrement de sommes d'argent quel que soit le montant introduites par un fournisseur d'électricité, de gaz, de chauffage, d'eau, d'accès internet, un opérateur téléphonique à l'égard de personnes physiques du fait qu'elle reste en défaut de paiement d'une fourniture de service d'utilité publique par le fournisseur ou l'opérateur. Ne sont pas visées les demandes introduites à l'égard d'une entreprise au sens de l'article 573, alinéa 1er, 1° du Code judiciaire.

L'article 573 du Code judiciaire qui consacre la compétence générale du tribunal de commerce prévoit que désormais relève des attributions matérielles de ce tribunal « les contestations entre entreprises ».

Pour rappel « l'entreprise » se définit selon l'article 2, 1° du livre I du Code de droit économique comme toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations.

Par « contestation entre entreprises », il y a donc lieu d'entendre : les contestations entre toutes personnes qui poursuivent de manière durable un but économique, concernant un acte accompli dans la poursuite de ce but et qui ne relèvent pas de la compétence spéciale d'autres juridictions ». L'objectif de cette réforme est de soumettre au tribunal du commerce tous les litiges de nature commerciale quel que soit le montant du litige (à l'exception des litiges relevant du droit du travail ou du droit social) qui ont trait à la vie interne et externe de l'entreprise.

Résumé de l'article « Une réforme du service des créances alimentaires non sans conséquences pour le règlement collectif de dettes ! »

La loi du 12 mai 2014 vient de souffler un vent nouveau dans le cadre du recouvrement des créances alimentaires en modifiant sur plusieurs points la loi du 21 février 2003 créant un Service des créances alimentaires et le Code judiciaire.

Cette réforme poursuit deux objectifs d'une part augmenter le nombre de personnes pouvant bénéficier de l'intervention du SECAL en relevant le plafond de base des revenus pris en compte et d'autre part renforcer les moyens juridiques permettant d'assurer et d'améliorer la viabilité financière du créancier alimentaire, d'accroître l'efficacité du recouvrement par le SECAL et de responsabiliser le débiteur d'aliment.

Soulignons que l'intervention du SECAL sera désormais gratuite pour le créancier d'aliments suite à la suppression du paiement par le demandeur d'une contribution aux frais de fonctionnement du SECAL (à raison de 5 % du montant perçu ou recouvré). La contribution à charge du débiteur passe, quant à elle, de 10 à 13 % du montant des sommes à percevoir ou à recouvrer en principal.

Rapport d'évaluation 2013 – « Prévention et traitement du surendettement en région wallonne »

Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances.

Période de réalisation: toute l'année

Objectifs

Ce rapport, conçu et rédigé en 2014, se donne pour objectif d'analyser les évolutions et les actions mises en place en termes de surendettement en Région wallonne en 2013. De manière plus précise, le surendettement est abordé sous trois angles : l'évaluation de la problématique (chapitre 1), les politiques de traitement mises en place pour lutter contre le phénomène (chapitre 2) ainsi que les actions visant à le prévenir (chapitre 3).

Le premier chapitre du rapport tente de répondre à la question suivante : de quoi et de qui parlons-nous lorsque l'on évoque le surendettement ? L'objectif est de fournir des indicateurs permettant d'étudier l'importance du surendettement ainsi que les caractéristiques du public confronté à cette problématique. Le deuxième chapitre se centre sur le traitement du surendettement: quels dispositifs sont mis en place, en Wallonie, pour aider les personnes vivant des difficultés financières durables ? Enfin, le troisième et dernier chapitre ouvre des pistes en termes de prévention, en posant la question : quelles actions peuvent être mises en place pour tenter d'éviter ces situations ?

Le rapport complet a été mis en ligne sur le site de l'Observatoire. Une version synthétique reprenant les principaux résultats est également accessible en ligne.

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 2)

Les analyses réalisées sur base des données de la CCP relatives à la Région wallonne (présentées dans les chapitres 1 et 2 du rapport) renseignent, pour l'année 2013, 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 et 2)

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 causes présumées de celui-ci.

L'enquête portant sur les dossiers traités par les SMD en 2013 a été réalisée entre janvier et juin 2014. Des données ont été collectées sur 5.722 dossiers, soit près de 29% des dossiers subventionnés en Wallonie. 99 services de médiation de dettes ont participé à l'enquête, soit 45% des services wallons agréés ayant traité au moins un dossier en 2013.

Compilation de données concernant la prévention du surendettement (chapitre 3)

L'Observatoire compile l'ensemble des actions réalisées par les centres de référence agréés par la Région wallonne durant l'année 2013.

Table des matières du rapport complet

CHAPITRE 1. L'EVALUATION DU SURENDETTEMENT

Introduction

1. Quelle est l'importance du surendettement en Région wallonne ?

- 1.1. Le surendettement : de la définition aux difficultés de mesure
- 1.2. Evolutions propres à quelques indicateurs du surendettement en Wallonie
 - 1.2.1. Les défauts de paiement en matière de crédit
 - 1.2.2. Les procédures de traitement du surendettement
 - 1.2.3. Les données issues de la mise en place des obligations de services publics en matière d'énergie
 - 1.2.4. Les difficultés de paiement des factures d'eau en Région wallonne
- 1.3. Synthèse : Une augmentation du surendettement constatée en 2013

2. Quel est le profil des ménages qui consultent les services de médiation de dettes ?

- 2.1. Profil sociodémographique et professionnel des personnes consultant les SMD
 - 2.1.1. Caractéristiques sociodémographiques des personnes consultant les SMD
 - 2.1.2. Situation professionnelle et niveau d'instruction
 - 2.1.3. Situation en matière de logement
- 2.2. Ressources financières des ménages consultant les SMD
 - 2.2.1. Niveau des ressources financières
 - 2.2.2. Origine des ressources financières des ménages suivis par les SMD

2.2.3. *Taux de pauvreté monétaire des ménages suivis par les SMD*

2.3. L'endettement des ménages consultant les SMD

2.3.1. *Endettement total*

2.3.2. *Endettement lié à du crédit*

2.3.3. *Dettes non liées à du crédit*

2.4. Quelles tendances ?

3. Quels seraient les facteurs explicatifs du surendettement ?

3.2. Une vulnérabilité macroéconomique ?

3.3. Les origines du surendettement selon les enquêtes menées auprès des SMD

CHAPITRE 2. QUELLE MEDIATION POUR LE SURENDETTE WALLON ?

Introduction

1. Les traits généraux du traitement du surendettement en Région wallonne

1.1. Le règlement collectif de dettes en Région wallonne

1.1.1. *Les avis d'admissibilité à la procédure en règlement collectif de dettes en Wallonie*

1.1.2. *Les nouveaux avis d'admissibilité à la procédure en règlement collectif de dettes enregistrés dans la CCP*

1.1.3. *Répartition des avis d'admissibilité enregistrés selon qu'ils soient ou non suivis d'un plan de règlement*

1.1.4. *Répartition des avis d'admissibilité enregistrés selon le type de plan de règlement*

1.1.5. *Durée totale de la procédure en RCD en fonction du type de plan de règlement*

1.1.6. *Quel lien entre le RCD et les défaillances en matière de crédit ?*

1.2. Les services agréés par la Région wallonne et la médiation de dettes pratiquée

1.2.1. *Quelques caractéristiques des services agréés pour la médiation de dettes par la Région wallonne*

1.2.2. *Le type de médiation de dettes pratiquée par les services agréés wallons*

2. Le traitement du surendettement en fonction de certaines caractéristiques des ménages surendettés

2.1. Le type de médiation pratiquée en fonction de l'endettement des ménages

2.2. Selon l'âge

2.3. Selon le statut d'activité et les revenus totaux du ménage

2.4. Selon la cause principale présumée du surendettement

3. En synthèse

CHAPITRE 3. LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT

Introduction

1. La prévention du surendettement : définition et portée des actions

1.1. Prévention, de quoi parlons-nous ?

1.2. Les moyens d'action et leur portée

1.2.1. *La protection du consommateur*

1.2.2. *L'éducation financière*

2. La prévention du surendettement en Région wallonne : acteurs et dispositifs mis en place en 2013

2.1. Qui sont les acteurs de la prévention en Wallonie ?

2.2. Les dispositifs de prévention mis en place en Région wallonne en 2013

2.2.1. *La prévention se décline par public-cibles*

2.2.2. *La prévention sous l'angle d'actions particulières*

2. Synthèse

Annexes

Annexe 1. Enquête Surendettement en Wallonie - Questionnaire à destination des services de médiation de dettes portant sur les dossiers traités en 2013

Annexe 2. Liste des services de médiation de dettes ayant participé à l'enquête par questionnaire

Annexe 3. Le surendettement en Région wallonne : analyses provinciales de l'enquête par questionnaires réalisée auprès des SMD agréés en 2013

Annexe 4. Aspects méthodologiques de l'enquête par questionnaire auprès des services de médiation de dettes wallons (dossiers en cours en 2013)

Annexe 5. Tableau des actions de prévention réalisées par les Centres de référence

CHAPITRE 1. L'ÉVALUATION DU SURENDETTEMENT

Introduction

1. Quelle est l'importance du surendettement en Région wallonne ?

- 2.1. Le surendettement : de la définition aux difficultés de mesure
- 2.2. Evolutions propres à quelques indicateurs du surendettement en Wallonie
 - 2.2.1. *Les défauts de paiement en matière de crédit*
 - 2.2.2. *Les procédures de traitement du surendettement*
 - 2.2.3. *Les données issues de la mise en place des obligations de services publics en matière d'énergie*
 - 2.2.4. *Les difficultés de paiement des factures d'eau en Région wallonne*
- 2.3. Synthèse : Une augmentation du surendettement constatée en 2013

3. Quel est le profil des ménages qui consultent les services de médiation de dettes ?

- 2.1. Profil sociodémographique et professionnel des personnes consultant les SMD
 - 2.1.1. *Caractéristiques sociodémographiques des personnes consultant les SMD*
 - 2.1.2. *Situation professionnelle et niveau d'instruction*
 - 2.1.3. *Situation en matière de logement*
- 2.3. Ressources financières des ménages consultant les SMD
 - 2.3.1. *Niveau des ressources financières*
 - 2.3.2. *Origine des ressources financières des ménages suivis par les SMD*
 - 2.3.3. *Taux de pauvreté monétaire des ménages suivis par les SMD*
- 2.4. L'endettement des ménages consultant les SMD
 - 2.4.1. *Endettement total*

- 2.1.1. *Endettement lié à du crédit*
- 2.1.2. *Dettes non liées à du crédit*
- 2.4. Quelles tendances ?

3. Quels seraient les facteurs explicatifs du surendettement ?

- 3.2. Une vulnérabilité macroéconomique ?
- 3.3. Les origines du surendettement selon les enquêtes menées auprès des SMD

CHAPITRE 2. QUELLE MÉDIATION POUR LE SURENDETTE WALLON ?

Introduction

1. Les traits généraux du traitement du surendettement en Région wallonne

- 1.1. Le règlement collectif de dettes en Région wallonne
 - 1.1.1. *Les avis d'admissibilité à la procédure en règlement collectif de dettes en Wallonie*
 - 1.1.2. *Les nouveaux avis d'admissibilité à la procédure en règlement collectif de dettes enregistrés dans la CCP*
 - 1.1.3. *Répartition des avis d'admissibilité enregistrés selon qu'ils soient ou non suivis d'un plan de règlement*
 - 1.1.4. *Répartition des avis d'admissibilité enregistrés selon le type de plan de règlement*
 - 1.1.5. *Durée totale de la procédure en RCD en fonction du type de plan de règlement*
 - 1.1.6. *Quel lien entre le RCD et les défaillances en matière de crédit ?*
- 1.2. Les services agréés par la Région wallonne et la médiation de dettes pratiquée
 - 1.2.1. *Quelques caractéristiques des services agréés pour la médiation de dettes par la Région wallonne*
 - 1.2.2. *Le type de médiation de dettes pratiquée par les services agréés wallons*

2. Le traitement du surendettement en fonction de certaines caractéristiques des ménages surendettés

- 3.1. Le type de médiation pratiquée en fonction de l'endettement des ménages
- 3.2. Selon l'âge
- 3.3. Selon le statut d'activité et les revenus totaux du ménage
- 3.4. Selon la cause principale présumée du surendettement

4. En synthèse

CHAPITRE 3. LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

Introduction

1. La prévention du surendettement : définition et portée des actions

- 1.1. Prévention, de quoi parlons-nous ?
- 1.2. Les moyens d'action et leur portée
 - 1.2.1. *La protection du consommateur*
 - 1.2.2. *L'éducation financière*

2. La prévention du surendettement en Région wallonne : acteurs et dispositifs mis en place en 2013

- 2.1. Qui sont les acteurs de la prévention en Wallonie ?
- 2.2. Les dispositifs de prévention mis en place en Région wallonne en 2013
 - 2.2.1. *La prévention se décline par public-cibles*
 - 2.2.2. *La prévention sous l'angle d'actions particulières*

3. Synthèse

Annexes

Annexe 1. Enquête Surendettement en Wallonie - Questionnaire à destination des services de médiation de dettes portant sur les dossiers traités en 2013

Annexe 2. Liste des services de médiation de dettes ayant participé à l'enquête par questionnaire

Annexe 3. Le surendettement en Région wallonne : analyses provinciales de l'enquête par questionnaires réalisée auprès des SMD agréés en 2013

Annexe 4. Aspects méthodologiques de l'enquête par questionnaire auprès des services de médiation de dettes wallons (dossiers en cours en 2013)

Annexe 5. Tableau des actions de prévention réalisées par les Centres de référence

« Manuel de la médiation de dettes » - ou futur « Mémento 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 de 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 de l'année 2014, 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 est prévue pour le premier semestre 2015. Les éditions ultérieures de l'ouvrage s'étofferont de contenus provenant des cours fournis dans le cadre des formations continues.

Commentaires

Dès que le travail de rédaction précité sera suffisamment abouti, un document de marché public sera adressé à des maisons d'édition spécialisées dans les matières juridiques et disposant d'une base de données (voir à ce propos le point du présent rapport concernant l'Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes), ceci de manière à ce que la première édition du nouvel ouvrage puisse se réaliser en 2015.

Les Echos du Crédit et de l'Endettement

Agence ALTER asbl - **Partenariat conventionné**

Gouvernement wallon, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, 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 de la Ministre wallonne 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 des saisies, prêteurs, animateurs des groupes d'appui, ...).

Rédigés en 2014 :

n°41 - Janvier → Mars 2014

- Dossier « (S') Informer avant d'emprunter » - « La prise de décision financière des ménages : enjeux et stratégies », Caroline Jeanmart et Romain Duvivier (p. 6 à 10)
- « RCD - Flash sur la jurisprudence récente », collaboration de l'Oce (p. 21 à 23)
- Droit « Zéro tage : quelle application », Didier Noël et Gwénaél Leriche (p. 24)

n°42 - Avril → Juin 2014

- Outils « Portail surendettement : un nouveau volet dédié aux professionnels », Didier Noël (p. 6)
- Dossier « La médiation de dettes a 20 ans » - « Vingt ans de bagage pour l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement », Didier Noël et Denis Martens (p. 10 et 11)
- Actualités « Les dispositions légales relatives au crédit sont codifiées ! », Sabine Thibaut (p. 21)
- « RCD - Flash sur la jurisprudence récente », collaboration de l'Oce (p. 23 à 25)

n°43 - Juillet → Septembre 2014

- Dossier « Quand le budget des jeunes dérape » - « Jeunes, crédits, dettes et difficultés financières », Caroline Jeanmart et Romain Duvivier (p. 10 à 14)
- Dossier « Quand le budget des jeunes dérape » - « Les jeunes et le règlement collectif de dettes », Didier Noël (p. 20 et 21)

n°44 - Octobre → Décembre 2014

- Dossier « Médiation de dettes : une profession de choix » - « Le médiateur de dettes : quel parcours et quelles aspirations ? », Caroline Jeanmart (p. 11 à 13)
- Dossier « Médiation de dettes : une profession de choix » - « La rémunération du médiateur de dettes judiciaire malmenée ? », Didier Noël (p. 20 à 22)

I.V. EVENEMENTS

Tables rondes décentralisées : « Et vous, professionnels de la médiation de dettes, comment travaillez-vous ? »

*Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances.*

Période de réalisation : 2013-2014.

Objectifs

Le 24 octobre 2013, une table-ronde décentralisée a été organisée avec le GILS sous le titre « *Médiateurs de dettes, parcours, attentes et méthodologie* ». Elle abordait quatre thèmes : le parcours du médiateur, ses objectifs et ses attentes, sa vision de l'activité et ses aspirations. L'objectif était d'en réaliser trois autres sur le même thème dans le courant de l'année 2014.

Après une première analyse du contenu de cette première table-ronde, il a été décidé de recentrer le sujet de celle-ci sur les pratiques, les outils et les techniques des professionnels de la médiation de dettes. L'objectif était que ces tables-rondes permettent de collecter des données utiles à la recherche portant sur le professionnel de la médiation de dettes.

A cet égard, ces tables-rondes se distinguent des précédentes. C'est en effet la première fois que tous les praticiens de la médiation de dettes sont invités à s'exprimer sur leurs façons de procéder, au jour le jour, par rapport à des situations concrètes données (Que faites-vous face à telle ou telle situation ? Quelle méthode utilisez-vous ?). Il ne s'agit plus uniquement de discuter d'éléments d'organisation, d'aborder la procédure, de s'informer seulement de l'avis d'interlocuteurs (magistrats, usagers,...) et de ne débattre, que de manière purement théorique, mais de discuter de toutes les actions et solutions que chacun peut mettre en place face à une situation donnée.

Pour organiser au mieux ces tables-rondes et qu'elles répondent tant aux attentes des centres de référence qu'à celles du secteur, une réunion préparatoire a été réalisée le 11 juin 2014 avec les centres de référence et quelques médiateurs acceptant de tester la méthodologie.

Sur base de cette réunion préparatoire, il a été décidé qu'au cours des tables-rondes, cinq « moments » du processus de médiation de dettes seraient discutés avec les participants (le premier contact, les « débuts » de la médiation, l'élaboration du plan, le suivi de l'exécution et la fin de la médiation). Chaque médiateur serait alors invité à s'exprimer sur sa manière de procéder en répondant à la question : « Que feriez-vous dans telle situation ? ».

Les trois tables-rondes organisées en 2014 ont eu lieu :

- le 17 juin à Namur (en collaboration avec le MEDENAM),
- le 19 juin à l'Observatoire (en collaboration avec le Créno),
- le 30 septembre à Neufchâteau (en collaboration avec le GAS).

Elles ont réuni une soixantaine de médiateurs, à la fois des avocats, des juristes et des travailleurs sociaux.

Commentaire

Le contenu de ces tables-rondes a fait l'objet d'une synthèse. Celle-ci alimentera l'un des articles thématiques issus de la recherche portant sur le professionnel de la médiation de dettes.

XXVème colloque annuel Le médiateur de dettes : un acteur aux multiples facettes

Activité autofinancée

Période de réalisation : 28 novembre 2014

Objectifs

L'Observatoire a consacré en 2014 son colloque aux professionnels de la médiation de dettes, qu'ils soient travailleurs sociaux, juristes ou avocats.

Le travail du médiateur de dettes est protéiforme. Cette diversité se traduit-elle au travers d'une manière de travailler différente entre la procédure de règlement de collectif de dettes et la médiation de dettes non judiciaire, ou suivant qu'il s'agit d'un auxiliaire de justice ou d'un service social ? Quelles sont les méthodes originales que les praticiens ont développées ? L'exécution des différentes tâches du médiateur a-t-elle fait naître des controverses ? Ce sont là quelques-unes des questions qui ont été posées et débattues durant ce colloque.

Le médiateur de dettes est l'interface entre les nombreuses personnes ou institutions concernées par la problématique du surendettement. Celles-ci comprennent le débiteur, ses créanciers et les cautions mais aussi les magistrats, les greffiers, les notaires, la Chambre Nationale des Huissiers de Justice gérant le fichier des avis et les services sociaux, etc. Il fut donc opportun d'examiner la manière dont ces relations s'organisent et sont vécues par le médiateur.

Le colloque a également évoqué les parcours professionnels, parfois fort divers, des médiateurs de dettes. Ceux-ci peuvent nourrir des aspirations multiples et entrevoir ou non un avenir dans le secteur professionnel de la médiation de dettes.

Il a enfin été question, d'une part, de la rémunération des médiateurs de dettes dans le cadre de la procédure de règlement collectif de dettes et, d'autre part, des coûts et des bénéfices sociaux et économiques de la médiation de dettes. Nous avons fait le point sur les divergences qui se manifestent d'un arrondissement judiciaire à l'autre quant à la fixation des frais et honoraires du médiateur, ainsi que sur les pratiques concernant leur paiement. Nous avons aussi tenté d'évaluer le coût de la médiation de dettes pour ses acteurs et pour les pouvoirs publics, et de mettre en regard de ces coûts ses bénéfices de toute nature, pour les intervenants et pour la société dans son ensemble.

Programme

8h30 Accueil

8h45 Introduction

Hein Lannoy, Directeur de la Cellule politique Protection des Consommateurs et Règlementation économique du Vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur

Première partie des travaux

Modérateur :

Didier Noël, Coordinateur scientifique, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

9h00 Le médiateur de dettes. Quel travail ?

Exposé

Anne Defossez (Directrice) et Sylvie Moreau (Juriste) Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale

Robin Van Trigt, Juriste, Vlaams Centrum Schuldenlast

Débat avec l'assemblée

10h00 Le médiateur de dettes. Dans quel environnement professionnel ?

Exposé

Hans Ledegen, Chercheur, Vlaams Centrum Schuldenlast

Débat avec l'assemblée

11h00 Pause

11h15 Le médiateur de dettes. Quel parcours et quelles aspirations ?

Exposé

Caroline Jeanmart, Sociologue, chargée d'études, Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Débat avec l'assemblée

12h15 Conclusions de la première partie des travaux

Jean-Luc Denis, Avocat au Barreau de Nivelles, syndic des médiateurs de dettes-avocats du Brabant Wallon

12h30 Pause-déjeuner

Seconde partie des travaux

Modérateur :

Dirk Torfs, Conseiller, Cour du Travail d'Anvers

13h30 Le médiateur de dettes. Quelle rémunération dans le cadre de la procédure de règlement collectif de dettes ?

Exposé

Jeroen Leaerts, Avocat au Barreau de Gand et Bruges, médiateur de dettes, chargé de cours auprès du Vlaams centrum Schuldenlast

Sabine Thibaut, Juriste, chargée d'études, Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Mohammed El Omari, Coordinateur, Vlaams Centrum Schuldenlast.

Débat avec l'assemblée

14h30 La médiation de dettes. Quels coûts et quels bénéfices sociaux et économiques ?

Exposé

Romain Duvivier, Economiste, chargé d'études, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Débat avec l'assemblée

15h30 Conclusions de la seconde partie des travaux

Laurence de Vijlder, Juriste, Médiatrice de dettes et responsable du « Regionale dienst voor schuldbemiddeling Vlaamse Ardennen », OCMW Audenarde

16h00 Réception

Commentaires

210 personnes (orateurs inclus) ont participé à ce colloque. 29 évaluations ont été reçues :

- les répondants ont majoritairement eu connaissance de l'organisation du colloque par la liste de diffusion et le site internet de l'Observatoire (62% pour 43% en 2013). On constate une diminution des répondants qui ont eu connaissance du colloque par l'envoi postal (17% contre 22% en 2013) ;
- comme pour le colloque 2013, plus de 96% trouvent le dépliant du programme suffisamment détaillé ;
- l'accueil a été jugé de bon à très bon par 93% des répondants ;
- on constate une diminution de l'appréciation de la qualité de la traduction simultanée (bonne à très bonne pour 59% contre 69% en 2013) ;
- on constate une diminution de l'appréciation de la qualité du service traiteur proposé (59% contre 69% en 2013) ;
- comme en 2013, plus de 80% des répondants ont été intéressés par la documentation insérée dans la farde. 8 répondants ont mentionné que certains textes dans la farde n'étaient pas traduits ;
- 69% des répondants ont estimé de bon à très bon les contenus des différents débats.

Un article de presse a été diffusé le 1^{er} décembre 2015 sur RTBF.be intitulé « La médiation de dettes : une profession de plus en plus sollicitée » à la suite de la conférence de presse organisée le 27 novembre 2014 dans les locaux du S.P.F. Economie et suite à des interviews de participants le jour du colloque.

Méthodologie

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.

Les enquêtes ne privilégiaient pas une procédure de médiation de dettes, mais bien l'ensemble des procédures qui constituent le métier (à la fois la médiation de dettes non judiciaire et judiciaire). Dans certains cas, l'une ou l'autre était mise en exergue en fonction des thématiques abordées. Les enquêtes ne privilégiaient pas non plus l'un ou l'autre profil de médiateurs de dettes, elles visaient tant les travailleurs sociaux que les avocats ou autres juristes.

Deux questionnaires en ligne ont été réalisés et diffusés dans les trois régions du pays : un premier adressé aux personnels des institutions agréées pour la médiation de dettes et un second aux avocats médiateurs de dettes. 735 médiateurs de dettes ont pris part à ces enquêtes en ligne. Des entretiens individuels semi-directifs ont été réalisés, ils se sont déroulés avec des membres de personnel d'institutions agréées pour la médiation de dettes, mais aussi avec des avocats médiateurs de dettes dans les trois régions du pays. 47 entretiens ont été réalisés entre avril et octobre 2014. En outre, quatre entretiens collectifs ont été réalisés (uniquement en Wallonie) réunissant 57 participants, tous professionnels de la médiation de dettes.

VI. PREVENTION DU SURENDETTEMENT

Prévenir et lutter contre le surendettement en entreprise

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

*Activité financée par le Fonds Social Européen en cofinancement de la reconnaissance régionale wallonne
Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances*

Période de réalisation : année 2014, transitoire et reprise dans le cadre de la période de programmation 2007-2013

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 2014 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 (personnels et cadres de l'Awiph), dans le monde socio-économique (des responsables de Plans de cohésion sociale) mais également des actions de formation menées directement auprès de personnes potentiellement précarisées de par leur situation professionnelle : publics de cellules de reconversion et personnels articles 60, sur sollicitation de personnes relais.

Formations

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

En 2014, 76 modules de formation étalés sur 48 journées ont été organisés dans le cadre des deux programmes (Convergence pour le Hainaut et Compétitivité pour le reste de la Wallonie), réunissant un total de 843 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, Awiph, Académie de police de Namur, Plan de cohésion sociale de Florennes, Chapelle lez Herlainmont, Anderlues, CPAS Erquennes, CPAS Anderlues, etc.).

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 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 2014 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 disposent d'une grille budgétaire améliorée en 2014 accompagnée d'une brochure d'information générale dont les contenus sont développés plus en profondeur dans le manuel en voie de finalisation (édition 2015) 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 quasi les 85%, 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.

Les participants aux formations 2011-2013 ont été recontactés à la fin de l'année 2014 pour une évaluation ex-post portant sur ces trois années : 95 personnes ont répondu à l'enquête (17%), 16,3% des répondants utilisent régulièrement le dépliant, 44,6% occasionnellement. 44,6% des répondants utilisent régulièrement la grille budgétaire, 18,5% occasionnellement. 38,7% des répondants ont affichés l'affiche remise lors de la formation. 57,6% des répondants ont utilisés le portail surendettement. 66,4% des répondants rencontrent des personnes venant parler de leurs problèmes financiers. 61,7% des répondants déclarent que des mesures ont été prises pour prévenir le surendettement après avoir suivi la formation.

Portail Surendettement

Activité financée par la Région wallonne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances.

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.

En 2014, le développement de la partie du portail spécifiquement destiné aux professionnels de la médiation de dettes s'est poursuivi et ce site est accessible à ce public cible depuis le 28 avril 2014 (une séance de présentation a eu lieu ce jour à Namur à destination des professionnels de la médiation de dettes). Le nouveau 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 nouveau volet 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, des modèles d'acte ou des aide-mémoires.

Moyens mis en œuvre

L'Observatoire a proposé la structure du site et a pris en charge la rédaction des contenus.

Le Service Public de Wallonie, Direction générale opérationnelle 5 - Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé a assuré la réalisation technique, l'hébergement et certains aspects de la communication du Portail (en collaboration avec l'Observatoire et le Cabinet du Ministre en charge de l'Action sociale).

eWBS, le service de simplification administrative de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, a fourni des conseils concernant la lisibilité du portail, la hiérarchie, l'ergonomie des contenus et les aspects informatiques liés aux modifications apportées en 2014 aux outils de gestion budgétaire.

En effet, en 2014, les grilles budgétaires des deux volets du portail ont été modifiés de manière à ce que :

- les applications permettent une amélioration de l'utilisation des grilles en question lorsque l'internaute y accède via un smartphone ou une tablette. Il s'agit d'une adaptation qui leur permet de s'adapter à la taille de l'appareil terminal utilisé.
- l'internaute puisse stocker les données qu'il a introduites dans une des grilles budgétaires, dans un fichier téléchargeable sur l'appareil terminal qu'il utilise (PC, tablette ou smartphone). Ce fichier peut être sauvegardé par l'internaute sur ledit appareil terminal et les données conservées peuvent être ré-implémenter dans le fichier précité dans une des grilles budgétaires vierges lors d'une consultation ultérieure.
- l'internaute puisse envoyer aisément le fichier cité ci-dessus par courrier électronique, par exemple, à son médiateur de dettes.

Commentaires

Le volet « citoyen » du « Portail surendettement » de la Wallonie est accessible au public depuis 2012. Depuis lors (données au 17 avril 2015) et sur l'ensemble des trois années d'existence du portail, 165.548 internautes différents (pour 205.237 visites) se sont rendus sur ce site. De plus, 39.719 internautes ont effectué plus d'une visite sur le portail (19% du total des visites), soit 24% du nombre total des visiteurs.

Pour l'année 2014, 56.027 visiteurs différents se sont rendus sur le site pour un total de 67.642 visites. En moyenne 20% des visiteurs reviennent une seconde fois sur le site. Le nombre d'internautes mensuels qui reviennent chercher de nouvelles informations reste constant entre la deuxième et la troisième année de fonctionnement du « Portail ». Ces chiffres sont en diminution par rapport à l'année 2013 (-32,79% concernant le nombre de visites et -31,58% concernant le nombre de visiteurs). Cette diminution peut s'expliquer par le fait que les professionnels peuvent désormais trouver des informations sur le volet professionnel. Il sera nécessaire en 2015 de relancer une campagne de communication concernant le portail surendettement, tant pour son volet citoyen que pour son volet professionnel.

76,31% du nombre total de visites ont été effectuées par des personnes localisées en Belgique (52.816 visites en 2014). 21,15% des visites proviennent de la Province de Liège et 17% de la Province du Hainaut : les deux provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement ou l'endettement problématique représentent ainsi à elles seules 38,15% des visites. Les visiteurs wallons représentent 74% des visiteurs belges (les bruxellois 23% et les belges de Flandre 3%). L'Observatoire, outre les mises à jour, prend en charge les questions que lui adressent (par courriel ou par téléphone) des internautes qui se sont rendus sur le portail.

Le volet « professionnel » du « Portail surendettement de la Wallonie est accessible au public depuis le 28 avril 2014. Depuis lors (données au 17 avril 2015, 33.379 internautes différents (pour 39.144 visites) se sont rendus sur ce site. De plus 6.340 internautes ont effectué plus d'une visite sur le portail (16% du total des visites), soit 19% du nombre total des visiteurs. Pour l'année 2014, 17.458 visiteurs différents se sont rendus sur le site pour un total de 20.378 visites. En moyenne 17,2% des visiteurs reviennent une seconde fois sur le site.

VII. PARTENARIATS EUROPEENS

« European Consumer Debtnetwork » (ECDN)

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

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. Elle comporte 35 personnes morales et 9 personnes physiques comme membres. L'Observatoire assume le rôle de secrétaire-trésorier de l'association et coordonne le groupe de travail consacré aux procédures amiables ou judiciaires de règlement d'insolvabilité.

Activités

- Trois conseils d'administration en mai, octobre et décembre 2014 à Bruxelles.
- Une assemblée générale le 11 décembre 2014 à Bruxelles. L'assemblée générale proprement dite a été précédée d'un tour d'horizon à travers l'Union européenne des problèmes ou d'innovations survenues au cours de l'année 2014, tels que l'apparition d'une « bulle immobilière » aux Pays-Bas, la croissance du phénomène du surendettement en Espagne et en Grèce, la persistance au Royaume-Uni de prêteurs « à la semaine » et l'introduction d'un nouveau Code de droit économique en Belgique. L'assemblée générale a été suivie le 12 décembre 2014 d'une conférence consacrée à l'évaluation, à la prévention et au traitement du surendettement en Europe. Elle a été organisée en coopération avec l'association EFIN et le Conseil Economique et Social Européen. Ont notamment été abordés : la définition de critères permettant d'évaluer le phénomène du surendettement de manière plus large, la détermination de stratégies permettant de déceler plus rapidement des situations de surendettement et la création d'un marché des services financiers épurés des produits toxiques et présentant des produits rencontrant tant l'intérêt des producteurs que celui des consommateurs.
- Publication d'un nouveau numéro de la revue qu'édite l'association, « Money Matters » consacré à l'utilisation dans plusieurs Etats membres des budgets de référence.
- Diffusion régulière d'une lettre d'information.

Commentaires

Durant toute cette année 2014, les tâches administratives et comptables de l'association ont été confiées à l'organisation de droit polonais SKEF, membre de l'association.

VIII. PROJETS ET ACTIVITES TRANSVERSALES

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

*Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Région wallonne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances*

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 2014, une réunion fut organisée le 27 mars, les thématiques abordées le 27 mars furent :

1. Circulaires ministérielles :

La réforme du secteur

La simplification administrative

2. Interreg IV-A- La grande Région :

Secteur lutte contre le surendettement. Prochaine séance en mai à Sarrbrücken.

3. FSE-Programmation 2014-2020 :

Portefeuilles à projets « lutte contre le surendettement ». Appel à projets.

4. Projet de lettre de l'OCE à l'Ordre des avocats :

Uniformisation des formations des avocats à la pratique de la médiation de dettes.

Le 9 avril et le 6 mai 2014 furent organisées des réunions complémentaires destinées à la préparation commune des demandes et la préparation du portefeuille de projets via la DGO5, chef de file, dans le cadre de l'appel à projets FSE pour la période de programmation 2014-2020.

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

Objectifs et contexte

L'objectif de permettre à l'Observatoire de traiter des questions juridiques délicates 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 Schuldbemiddeling ».

Activités

Deux réunions « Foire aux questions juridiques » ont été organisées durant l'année 2014 :

L'Observatoire a participé à la réunion organisée avec ses partenaires le 5 mai 2014

Les questions suivantes y ont été évoquées :

- Modification de la ligne de crédit par le prêteur : avenant au contrat ou bien conclusion d'un nouveau contrat de crédit.
- Application de l'article 2272 du Code civil (prescription d'un an pour les marchandises vendues à des non marchands par des marchands) aux factures de gaz et d'électricité : état de la doctrine et de la jurisprudence.
- Recours à l'égard d'un tiers saisi qui reconnaît ne pas avoir respecté les articles 1409 et suivants du Code judiciaire mais qui renvoie vers l'huissier afin de récupérer le « trop perçu ».
- Conséquences pratiques de la nouvelle définition de l'ouverture de crédit reprise à l'article I. 9, 49° du Code de droit économique.
- Participation à la procédure de répartition par contribution : simple titre privé ou titre exécutoire.
- Délai de prescription d'une facture de placement de compteur à budget.
- Commentaire de l'arrêt de la Cour de cassation du 17 février 2011 suivi d'un arrêt de la Cour d'appel de Liège du 21 janvier 2013 : l'incapacité juridique du médié sur la « masse » apporte une ampleur supplémentaire à la mission du médiateur de dettes.
- Application des articles 157 à 163 de la loi programme du 29 mars 2012 (entrés en vigueur le 1er juillet 2012) également en cas de concours et donc dans le cadre d'un RCD. Ces articles obligent le notaire qui doit établir l'acte de notoriété/certificat d'hérédité, dans le cadre d'une succession, d'interroger le FISC avant l'établissement de l'acte pour savoir si le défunt ou un de ses ayants droit à des dettes fiscales. Dans l'affirmative, l'acte ne peut être établi tant que le notaire n'a pas reçu une attestation émanant du fisc selon laquelle les dettes ont été apurées. De même, les établissements bancaires ne peuvent libérer les avoirs du défunt tant que cette attestation ne leur a pas été délivrée. Dès lors quid en cas de RCD ? Est-ce que le fisc peut se prévaloir de cette disposition pour échapper de facto au concours ?

L'Observatoire a participé à la réunion organisée avec ses partenaires le 9 octobre 2014. :

Les questions suivantes y ont été évoquées :

- Les recours possibles à l'encontre des saisies multiples opérées de manière distincte par un même huissier de justice mandaté par un même créancier pour deux dettes différentes.
- La question de la remise des amendes pénales dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité suite à l'entrée en vigueur du nouvel article 464/1 du Code d'instruction criminelle (18 avril 2014).
- La question de l'interdiction de la remise des dettes alimentaires dans le cadre d'un règlement collectif de dettes (nouvel article 1675/13 al.3 C.J.).
- Le nouvel article 1675/2 al.3 C.J. (requête en règlement collectif de dettes après révocation) : application de la loi dans le temps : état de la jurisprudence.
- La prise en compte des frais de rapatriement dans la catégorie des frais funéraires.
- Le caractère subsidiaire reconnu à l'assurance sociale en cas de faillite par rapport aux autres droits à des ressources : état de la législation.

Permanences téléphoniques « juridiques »

*Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne
Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances*

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 :

-183 consultations via le numéro de téléphone de l'Observatoire ou l'adresse info@observatoire-credit.be: à savoir 35 consultations par des services de médiation de dettes et 148 consultations par des particuliers.

-64 consultations via l'adresse du Portail sur le surendettement.

Les principales questions posées concernent :

-le recouvrement amiable et judiciaire, les saisies et cessions (montants insaisissables, enfant à charge, meubles saisissables recours en cas de saisie exécution immobilière, recours contre un huissier, recouvrement amende S.N.C.B, contestation de créance, aide juridique...);

-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) ;

-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, remboursement anticipé, durée du plan, modèle de requête, aide juridique) ;

-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, difficulté de paiement, plan de paiement,...) ;

-les délais de prescription (dettes fiscales, dettes de soins de santé, amende S.N.C.B., dettes de précompte immobilier, dettes de crédit, dettes de téléphonie,...) ;

-les successions (acceptation sous bénéfice d'inventaire, frais funéraires, renonciation, comptes bloqués,...).

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 : Région wallonne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances et 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 agréées, 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 2014 :

38.357 visites

29.214 visiteurs uniques (parmi eux, 29% visiteurs sont de la Région Bruxelloise, 47,5% de Wallonie (dont 13,36% de Liège, 5,33% de Charleroi, 5,29% de Namur et 5,12% de Mons) et 8,46 % de Flandre.

123.674 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 refonte des rubriques et des contenus afin d'éviter les doubles emplois.

Il s'agira en 2015 de finaliser une réorganisation approfondie du site (ou d'en créer une nouvelle version) de manière à le rendre plus ergonomique pour l'internaute et que les informations soient plus directement accessibles

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 : Région wallonne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances et 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).

Commentaires

L'ensemble des documents du centre de documentation seront progressivement référencés dans le centre de documentation numérique du site de l'Observatoire. Nos publications seront disponibles sous format PDF via la souscription d'un abonnement (les annuaires juridiques du crédit et du règlement collectif de dettes sont d'ores et déjà disponibles).

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 : Région wallonne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances et 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 Annaires juridiques du crédit et du règlement collectif de dettes de 1996 à 2011.
- Aide juridique et assistance judiciaire : questions parlementaires.
- Banques de données : questions parlementaires.
- Biens et revenus insaisissables et incessibles / 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 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 font l'objet d'une mise à jour régulière.

Liste de diffusion / Newsletter

Activité réalisée dans le cadre des missions régionales et fédérales :
- Région wallonne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances

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
- A notre avis
- 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 2014, 8 newsletters ont été envoyées :

- Février
- Mars - Avril
- Mai
- Juin
- Août
- Octobre
- Novembre
- Décembre

L'élaboration et l'envoi des newsletters continuent en 2015 sur base de 8 numéros par an.

Commentaires

Au 31 décembre 2014, la liste de diffusion comptait 2.361 abonnés (1565 abonnés francophones et 796 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 néerlandophones a légèrement augmenté par rapport à 2013.

Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse

Calendrier de réalisation : janvier – décembre 2014

Organe de presse	Date	Page(s)	Titre de l'article ou de l'intervention	Auteur(s)
DH radio	7 février 2014	Emission Décodeur	« Dossier crédit hypothécaire »	C. Jeanmart
Le Soir	28 mars 2014	20	« Le Belge n'a jamais été aussi endetté »	C. Jeanmart
RTBF – La Première	28 mars 2014	Radio – Journal de 13h	« Nombre record des défauts de paiements des crédits »	C. Jeanmart
Le Soir	5-6 avril 2014	20-21	« Etude sur l'éducation financière des belges »	C. Jeanmart et R. Duvivier
Sud Presse	10 avril 2014	16	« 56% des belges consomment à crédit »	R. Duvivier
RTBF – La Première	11 avril 2014	Radio – « Le Forum de midi »	« Accorde-t-on trop facilement un crédit? »	C. Jeanmart
Le Soir	11 juillet 2014		« Crédits: Les belges ont de plus en plus de mal à payer »	C. Jeanmart
Le Soir	29 juillet 2014	16	« Surendettement : près de 110.000 belges touchés »	R. Duvivier
DH Radio	30 juillet 2014		« Surendettement : de plus en plus de belges touchés »	R. Duvivier
RTBF – La Première	31 juillet 2014		« Les belges champions du surendettement »	R. Duvivier
Sud Presse	10 septembre 2014		« 211.782 emprunteurs ne savent plus payer ! »	R. Duvivier
L'Echo	11 septembre 2014		« Le Belge refinance son crédit immobilier depuis cet été »	R. Duvivier
RTBF.be	11 septembre 2014		« Faut-il négocier son crédit hypothécaire »	R. Duvivier

Le Soir	21 octobre 2014		« Marché immobilier : pourquoi moins de jeunes peuvent acheter »	C. Jeanmart et R. Duvivier
RTBF.be	1 ^{er} décembre 2014		« La médiation de dette : une profession de plus en plus sollicitée »	D. Noël + participants au colloque du 28 décembre 2014
DH Radio	10 décembre 2014		« De plus en plus de Belges ne parviennent plus à payer leur crédit »	R. Duvivier

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

C. Jeanmart a réalisé un exposé-cadre sur le surendettement en Région wallonne lors du Salon des mandataires qui s'est tenu le 13 février 2014 au WEX à Marche en Famenne.

C. Jeanmart a réalisé un exposé « *Surendettement et emploi : quels liens ?* » lors du colloque « Le surendettement : frein majeur à l'emploi ? Quelles solutions ? » du 1er octobre 2014, organisé par le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation de Verviers et le Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement.

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

- « Le niveau de culture financière des étudiants faisant des études supérieures à Louvain-la-Neuve : un facteur de vulnérabilité face au surendettement ? », mémoire-recherche présenté par Amandine Brasseur dans le cadre d'un Master en sciences de gestion (U.C.L.), défendu en août 2014 (promoteur : Céline Brandt).
- « 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.), défense prévue en 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 Iberrakene dans le cadre d'un Master en sciences de la santé publique (U.C.L.), défense prévue en janvier 2015 (promoteur : Vincent Lorant).

D. Hamel, A. Jourdain et D. Martens ont tenu un stand présentant les activités de prévention de surendettement de l'Observatoire lors du salon « 1001 Familles » qui a eu lieu au WEX à Marche-en-Famenne, les samedi 11 et dimanche 12 octobre 2014.

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.

- Demande d'avis 20/01/2014 :

La sixième réforme de l'Etat : impact du transfert des maisons de justice. Suite aux discussions sur la sixième réforme de l'Etat et les incertitudes relatives au transfert des maisons de justice (communautarisation ou régionalisation), un groupe de travail interne au secteur des services d'aide aux justiciables a été créé. En effet, jusqu'au début de l'année 2014, la question du transfert des maisons de justice vers la Communauté française ou vers la Région wallonne n'avait pas encore été tranchée par le politique. Le secteur des services d'aide aux justiciables a donc décidé de se réunir : quatre rencontres ont été organisées entre avril et octobre 2013, les représentants des services présents au sein de la CWASS assurant un feed-back de leurs réunions. L'objectif était d'étudier les différentes hypothèses concernant le transfert des maisons de justice, et leur impact sur le secteur des services d'aide au justiciable. La note du groupe de travail telle qu'elle a été présentée aux membres de la Commission a permis de mettre en évidence plusieurs enjeux essentiels tant en terme de cohérence des politiques sociales que de prise en compte des publics cibles. La Commission a souhaité soutenir la réflexion menée par le groupe de travail, notamment via la rédaction d'un avis d'initiative communiqué au Cabinet de Madame la Ministre Eliane TILLIEUX en décembre 2013.

- A été membre du jury de présélection pour le prix « Egalité » 2014 (Prix de l'Action sociale)

D. Noël a participé :

- le 7 février 2014 à un échange de vues avec D. Martens et une déléguée de la société KLUWER concernant une édition complète, la promotion et la vente de l'Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes et du futur Manuel de la Médiation de Dettes par une société d'édition spécialisée dans ce genre de publication ;
- le 11 février 2014 à une des réunions du groupe « indicateurs » réuni à l'initiative du SPF Intégration Sociale dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation du Plan National d'Inclusion Sociale ;
- le 29 avril 2014 à une réunion de concertation avec la Chambre Nationale des Huissiers de Justice, le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale et le « Vlaams Centrum Schuldenlast » concernant les pratiques de certains huissiers de justice et la réforme des tarifs applicables au recouvrement de dettes forcées (en matière civile et commerciale) ;
- le 30 juin 2014 au comité de rédaction des Echos du Crédit et de l'Endettement ;
- les 9 octobre, 5 novembre, 13 novembre et 14 novembre 2014 à des réunions préparatoires au colloque annuel 2014 de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement : le 9 octobre avec A. DEFOSSEZ (Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale) ; le 5 novembre avec S. THIBAUT (Observatoire du Crédit et de l'Endettement), J. LEARTS (Barreau de Gand) et M. EL OMARI (« Vlaams Centrum Schuldenlast ») ; le 13 novembre avec M. EL OMARI, S. MOREAU (CAMD) et A. DEFOSSEZ ; le 14 novembre avec R. DUVIVIER (Observatoire du Crédit et de l'Endettement) et P. LECOCQ (Tribunal du Travail de Mons) ;
- le 27 novembre 2014 à une conférence de presse organisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement à l'occasion du 20^{ème} anniversaire de sa création ;
- le 4 décembre 2014 à une conférence de presse organisée par l'agence de presse Alter Echos à l'occasion du 10^{ème} anniversaire de la publication des Echos du Crédit et de l'Endettement ; la thématique abordée concernait l'évolution du surendettement depuis plusieurs décennies et des mécanismes de prévention et de lutte contre ce phénomène ;
- le 10 décembre 2014 à une table ronde organisée par la FSMA (autorité de contrôle des marchés financiers) ; la thématique abordée concernait la prévention du surendettement (formes, publics-cibles, organes à privilégier).