

## Rapport d'activité 2013

---

Avec le soutien financier de :



<b>I. Préambule</b>	3
<b>II. Cadre institutionnel et équipe</b>	4
<b>III. Formations</b>	6
• Travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et juristes	6
<b>IV. Publications et recherches</b>	9
• « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » – 2011 et 2012	10
• « La consommation et le crédit aux particuliers » - Rapport général 2012	10
• « Indicateurs de l'endettement et du surendettement » figurant sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	11
• Analyses diverses :	13
- « Crédit et surendettement : que nous apprennent les chiffres 2012 de la Centrale des Crédits aux Particuliers » (Janvier 2013)	
- « Crédit et surendettement : principales évolutions de la Centrale des Crédits aux Particuliers à fin juin 2013 »	
• Analyses diverses :	14
- « Avis de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement A.S.B.L. sur le projet de loi n° 2937 modifiant le statut des huissiers de justice déposé le 9 juillet 2013 »	
- « Note de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ASBL sur la proposition de loi n° 5 - 2003 déposée le 6 mars 2013 »	
• Etude « Etat de santé des personnes surendettées »	15
• Etude « Etat des lieux des pratiques des magistrats et des médiateurs de dettes dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes »	16
• Etude « Quel est le profil des personnes qui recourent à un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes ? »	17
• Etude « Facteurs de vulnérabilité des ménages belges au surendettement et aux difficultés financières »	18
• Rapport d'évaluation 2012 - « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne »	19
• « Manuel de la médiation de dettes »	21
• Les « Echos du crédit et de l'endettement »	22
<b>V. Evénements</b>	23
• Tables rondes décentralisées : « Les services de médiation de dettes au cœur du RCD »	23
• Tables rondes décentralisées : « Médiateurs de dettes, parcours, attentes et méthodologie »	25
• Colloque annuel : « Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »	26
<b>VI. Prévention du surendettement</b>	28
• « Prévenir et lutter contre le surendettement en entreprise »	28
• « Portail surendettement »	30
<b>VII. Partenariat européen</b>	31
• ECDN European consumer debt net: "a European network to fight and prevent overin-debtedness and financial exclusion"	31
• Cours dispensés pour le consortium « ConFinAd »	32
<b>VIII. Projets et activités transversales</b>	34
• « Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement »	34
• « Foire aux questions juridiques »	35
• Permanences téléphoniques « juridiques »	37
• Site web <a href="http://www.observatoire-credit.be">www.observatoire-credit.be</a>	38
• Centre de documentation	39
• Centre de documentation numérique – base de données intégrée au site de l'Observatoire	40
• Liste de diffusion – newsletter électronique	41
• Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse	42
• Participation des membres du personnel à des réunions, événements et instances	43

## I. Préambule

---

Durant l'année 2013, le volume global de l'emploi est resté stable au sein de l'Observatoire : 11,9 ETP pour 11,8 ETP en 2012. Toutefois deux membres du personnel ont été remplacés au cours de l'année. Un juriste a été licencié pour des raisons liées à la qualité de son travail et la personne engagée dans le cadre de la Convention 1<sup>er</sup> emploi (ex-Rosetta) – Politique des grandes villes a atteint 26 ans. Elle a donc dû, elle aussi, quitter l'équipe de l'OCE. Enfin, un membre du personnel a débuté un congé parental d'1/5 ETP à partir du 1<sup>er</sup> juin 2013.

Les faits marquants de l'année 2013 sont la préparation du volet professionnel du « portail surendettement » pour la Région wallonne, (celui-ci sera accessible au public début 2014), et la réalisation de différentes enquêtes préparant les études, préparatoires au colloque annuel, « Quel est le profil des personnes qui recourent à un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes ? » et « Facteurs de vulnérabilité des ménages belges au surendettement et aux difficultés financières » qui connut une bonne participation et dont les contenus furent appréciés des personnes présentes. Par ailleurs, si le nombre de journées effectives de formations des travailleurs sociaux et juristes des services de médiation de dettes wallons a quelque peu diminué par rapport à 2012, le nombre de personnes qui ont pu suivre une formation de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a augmenté de 13% alors que le nombre de participants était en régression de 22,49% en 2012 et de 4,5% en 2011. Enfin, si la réalisation de l'Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes avait, pour les derniers numéros, connu quelques retards, durant l'année 2013, les annuaires 2010 et 2011 ont été publiés et les autres travaux de l'Observatoire furent assurés dans les délais : indicateurs sur le site, rapport général, programme de formations, etc.

L'année 2014 verra se poursuivre cet objectif de stabilisation et la démarche initiée depuis plusieurs années de faire progresser encore la qualité des analyses, tant dans leur méthodologie que dans l'intérêt de leur contenu. Cette année sera aussi l'occasion d'aborder de nouvelles thématiques dans les recherches menées par les pôles socioéconomique et juridique de l'Observatoire.

L'ensemble des activités réalisées en 2013 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.

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** » et 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 est en préparation.

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 le Cabinet de la Ministre de la Santé, de l'Egalité des Chances et de l'Action Sociale. 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 assure une large diffusion de ses travaux, et publie, en français et en néerlandais, notamment un « **Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes** » (annuel), des travaux **d'analyse économique** 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 31/12/2013

Mme	<b>Masai</b>	Françoise	Vice-gouverneur	Banque Nationale de Belgique	Présidente du C.A.
Association de consommateurs <b>Test-Achats</b> , représentée par Mme Aline <b>Van den Broeck</b> , juriste					Vice-présidente du C.A.
M.	<b>Bogaert</b>	Gérald	Administrateur-directeur	Europabank	Vice-président du C.A.
M.	<b>Geurts</b>	Robert	Directeur général honoraire	S.P.F. Economie	Trésorier
<b>Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.)</b> , représentée par M. Ivo <b>Van Bulk</b> , Secrétaire général. Suppléant M. Bertrand <b>Rasquin</b> , Juriste, Conseiller senior					Secrétaire du C.A.

M.	<b>Balate</b>	Eric	Avocat	Association Balate-Scoubeau	Membre de l'A.G.
M.	<b>Bedoret</b>	Christophe	Juge	Tribunal du travail de Mons	Membre de l'A.G.
M.	<b>Beele</b>	Alain	Coordinateur de Sièges	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
M.	<b>Blomeling</b>	Luc	Directeur	CBC Banque	Administrateur
M.	<b>Brognet</b>	Philippe	Inspecteur général	SPW - Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé- Département de l'Action sociale	Administrateur
M.	<b>De Groote</b>	Bertel	Professeur	Departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde - Hogeschool Gent	Administrateur
M.	<b>de Patoul</b>	Frédéric	Avocat	CAIRN Legal	Membre de l'A.G.
M.	<b>Dechèvre</b>	Marc		Indépendant	Membre de l'A.G.
M.	<b>Dejemeppe</b>	Pierre	Conseiller	Cabinet du Bourgmestre de la Commune de Saint-Gilles	Membre de l'AG
M.	<b>Forges</b>	Michel	Avocat	FABER INTER	Membre de l'A.G.
M.	<b>Jadoul</b>	Xavier	Directeur Crédits	C/O Auxifina sa	Membre de l'A.G.
M.	<b>Jusniaux</b>	Olivier	Secrétaire de CPAS	CPAS de Charleroi	Membre de l'A.G.
Mme	<b>Papamarinou</b>	Constantina		F.G.T.B.	Membre de l'A.G.
M.	<b>Petitjean</b>	Mikael	Professeur	UCL – UCL Mons	Membre de l'A.G.
Mme	<b>Pisano</b>	Véronique	Manager social	Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Charleroi	Administratrice
Mme	<b>Rixhon</b>	Evelyne	Vice-présidente au tribunal	Tribunal de 1 <sup>ère</sup> instance de Liège	Administratrice
Mme	<b>Roelandt</b>	Caroline	Conseillère	Province de Hainaut	Membre de l'A.G.
M.	<b>Solimando</b>	Andy	Permanent	C.S.C	Membre de l'A.G.
M.	<b>Straetmans</b>	Gert	Juriste	Universitaire Instellingen Antwerpen	Membre de l'A.G.
Mme	<b>T'Jampens</b>	Martine	Directeur général	CONTENTIA International	Membre de l'A.G.
M.	<b>Trogh</b>	Rudy	Responsable de département	Banque Nationale de Belgique	Administrateur
Mme	<b>Walka</b>	Mélissa	Secrétaire de cabinet adjoint	Cabinet du Président du CPAS de Charleroi	Membre de l'A.G.
<b>Agricall Wallonie A.S.B.L.</b> , représentée par Mme Marie <b>Van de Putte</b> , Juriste					Administratrice
<b>Fédération des CPAS de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie</b> , représentée par M. Robert <b>Wathelet</b> , Responsable du service social de CPAS					Administrateur
<b>Association de droit Public Medenam</b> , représenté par Mme Marie <b>Vandenbroeck</b> , Juriste-coordinatrice					Administratrice
<b>Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ</b> , représentée par M. René <b>Kalfa</b>					Administrateur

### Membres démissionnaires au 31/12/2013 :

M.	<b>Samyn</b>	Dominique	Directeur des services sociaux	CPAS de Soignies	Administrateur jusqu'au 30/12/2013
----	--------------	-----------	--------------------------------	------------------	------------------------------------

## **Membres du personnel**

### **Administration**

Dehanne Sylvie, secrétaire de direction ;  
Gers Rony, comptable.

### **Etudes, formations et actions de prévention**

Cardoen Aïcha, attachée, chargée de communication et de prévention, licenciée en journalisme et communication (jusqu'au 17 février 2013) ;  
Duvivier Romain, attaché, chargé de recherches, économiste ;  
Hamel Dounya, chargée de prévention, graduée assistante social (depuis le 2 mai 2013) ;  
Jeanmart Caroline, attachée, chargée de recherches, docteur en sociologie ;  
Jourdain Aurélie, attachée, chargée de communication et de prévention, licenciée en journalisme et communication ;  
Leriche Gwénaél, attaché, juriste (depuis le 2 avril 2013) ;  
Noël Didier, coordinateur scientifique, 1<sup>er</sup> attaché, juriste ;  
Thibaut Sabine, attachée, juriste ;  
Van Kerrebroeck Véronique, attachée, juriste (jusqu'au 31 janvier 2013) ;  
Vanopbroeke Jérôme, gradué, chargé de prévention, assistant social (jusqu'au 31 mai 2013).

### **Documentation**

Wauthier Christelle, graduée en droit.

### **Direction**

Martens Denis, licencié en journalisme et communication.

### III. 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 des futurs travailleurs sociaux des services de médiation de dettes ;
- assurer la formation spécialisée en médiation de dettes, pour les juristes et les avocats conventionnés des services de médiation de dettes (accessibles aux avocats médiateurs) ;
- assurer la formation continue des travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et des juristes conventionnés en leur proposant d'approfondir leurs connaissances dans leurs différents domaines d'activités.

##### Description générale

\* 98 journées de formation effectives ont été données en 2013 (106 en 2012), se répartissant comme suit :

- 4 cycles de formation de base de 8 jours chacun, soit 32 jours ;
- 3 cycles de formation de base renforcement de 3 jours chacun prévus dont 2 cycles effectifs, soit 6 jours ;
- 3 cycles de formation de base juristes de 6 jours chacun prévus dont 1 cycle effectif, soit 6 jours ;
- 4 cycles de formation de base en règlement collectif de dettes de 3 jours chacun, soit 12 jours ;

- 59 journées de formation continue prévues dont 42 effectives;

\* 19 formateurs différents ont dispensé ces formations.

##### Moyens mis en œuvre

- Délocalisation des formations afin d'éviter aux participants des déplacements excessifs (la même formation se donne ainsi dans au moins deux villes : Charleroi, Liège, Tournai, Tenneville, et/ou Namur) ;
- Mise en place d'un programme de formations sur le site internet de l'Observatoire ;
- Réception des inscriptions, facturation et confirmation ;
- Délivrance des attestations de présence.

##### Etat des lieux

Volume de présences sur l'ensemble des journées de formation :

Formations continuées : 547 (564 en 2012) ;

Formations de base : 528 (528 en 2012) ;

Formations de base (renforcement) : 81 (0 en 2012);

Formations de base (juristes) : 72 (216 en 2012).

Formation de base en règlement collectif de dettes : 249

Total des présences : 1477 (1308 en 2012).

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

Formations continuées : 369 (339 en 2012) ;

Formations de base : 66 (66 en 2012) ;

Formations de base (renforcement) : 27 (0 en 2012);

Formations de base (juristes) : 12 (36 en 2012).

Formation de base en règlement collectif de dettes : 83

Total des inscriptions à une formation : 557 (441 en 2012).

##### Commentaires

Le nombre de journées effectives de formation a quelque peu diminué par rapport à 2012 mais le nombre de personnes qui ont pu suivre une formation de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a augmenté de 13% (N.B. ce nombre de participants était en régression de 22,49% en 2012 et de 4,5% en 2011).

Sur les 59 (81 en 2012) journées de formation continue programmées, 17 ont été annulées, soit 29% (31% en 2012). La cause exclusive de ces annulations est un nombre d'inscriptions de moins de 10 participants. On constate une diminution d'annulations par rapport à 2012 résultant d'une amélioration de la répartition géographique des formations (une formation est donnée au maximum

dans deux villes et plus dans trois) mais également de l'organisation de formations dans de nouvelles villes, notamment à Tournai:

Annulation des journées de formation continue par ville :

- 36,36% à Liège

- 18,18% à Namur

- 27,27% à Charleroi
- 18,18% à Tenneville

Annulation par ville pour l'ensemble des journées de formation :

- 28,6% pour Liège
- 28,6% pour Namur
- 28,6% pour Charleroi
- 14,2% pour Tenneville

Les formations annulées sont les suivantes : la formation de base renforcement de Namur (3 jours), les formations de base juristes de Namur et Charleroi, « Le service bancaire de base » (Namur et Liège), « Analyse critique de cas pratiques en matière de crédit à la consommation (Loi du 12 juin 1991) » (Charleroi et Liège), « Analyse critique de cas pratiques en matière de crédit hypothécaire (loi du 4 août 1992) » (Charleroi et Liège), « Analyse de cas pratiques en matière d'inexécution du contrat » (Tenneville), « La prescription extinctive: Code Civil et lois particulières » (Tenneville), « La preuve : principes, application et questions particulières » (Charleroi), « Comprendre la manière dont nos perceptions et nos représentations de l'argent nous construisent et influencent nos comportements » (Namur), « Gérer les émotions nées des relations sociales » (Liège).

La diminution du nombre de journées de formation concerne les formations continuées et peut s'expliquer en partie par le fait que l'Observatoire subit une concurrence accrue ces dernières années en ce qui concerne ce type de formations. La demande pour la formation de base reste stable. On note une augmentation du nombre de participants pour la formation de base renforcement dont les objectifs et le contenu ont été revu. Enfin, la nouvelle formation de mise à niveau en matière de règlement collectif de dettes proposée afin de répondre aux nouvelles exigences concernant les conditions d'agrément des SMD en Région wallonne a connu un franc succès et un taux de participation maximal.

### Formations prises en charge par l'équipe

Formation de base :

- Origine légale et paysage institutionnel de la médiation de dettes
- Droit du crédit à la consommation
- Droit du crédit hypothécaire
- Compréhension du coût du crédit et analyse de décomptes simples en cas de défaut de paiement
- Evaluation et débriefing

Formation de base juristes :

- La médiation de dettes : aspects organisationnels et socio-économiques
- Analyse de décomptes de crédits aux particuliers : cas simples
- Le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire : questions particulières
- Analyse de décomptes de crédits : cas complexes

Formations continuées :

- Le droit des successions
- Analyse critique de cas pratiques en matière de crédit à la consommation (loi du 12 juin 1991)
- Analyse critique de cas pratiques en matière de crédit hypothécaire (loi du 4 août 1992)
- Les services bancaires (hors crédit)
- L'huissier de justice : statut, missions et analyse de décomptes

Soit 14 formations contre 18 en 2012 (17 en 2011 et 8 en 2010).

Afin de répondre de manière plus adéquate aux attentes et aux besoins des médiateurs de dettes en matière de formations, l'Observatoire a procédé en 2013 à une enquête en ligne portant sur les aspects organisationnels (lieu de formation, repas, accès) et sur les aspects pédagogiques des formations (thématiques, formateurs, méthodologie).

Cette enquête a été réalisée en septembre 2013 auprès de l'ensemble des services de médiation de la Région wallonne. 294 questionnaires ont été complétés. Les répondants se répartissaient équitablement entre les diverses provinces wallonnes et entre les différents types de fonctions occupées par le personnel des services de médiation de dettes (travailleurs sociaux / juristes) en considérant les pourcentages liés à chacune des provinces par rapport à l'ensemble des services et ceux liés aux personnes occupant l'une ou l'autre fonction par rapport au nombre total de personnes employées par ces services.

On peut notamment relever que :

- près de 9/10 des personnes interrogées ont suivi une formation dispensée par l'Observatoire durant les deux dernières années (les raisons principales qui ont motivé les personnes qui ont répondu négativement sont le manque de temps et/ou de disponibilité compte tenu des lieux et des horaires proposés ainsi que le fait que des formations dont les thèmes sont calqués sur ceux proposés par l'Observatoire sont organisées simultanément par d'autres institutions, une A.S.B.L. et les centres de référence en particulier) ;
- 95,62 % des répondants ont déclaré leur intention de suivre un module de formation offert par l'Observatoire dans les deux prochaines années (certains des répondants suggèrent que le programme de formations soit étoffé et renouvelé, que d'autres modalités d'organisation soient adoptées et que les formations revêtent toujours un aspect pratique. L'existence d'un support écrit, intégrant les apports de l'ensemble des formations continuées, a également été mis en exergue) ;
- la proximité du lieu où se dispensent les formations par rapport au lieu de travail constitue le critère prédominant dans
  - le choix du personnel des services de médiation de dettes de les suivre ;
- 36 % des répondants sont attentifs au type et à la qualité du repas offert durant la formation ;

- 1/3 des répondants soulignent l'intérêt à bénéficier de formateurs qui, pour la moitié d'entre eux, fassent preuve de dynamisme et, pour les autres, sachent allier la pratique et la théorie ou soient des formateurs confirmés ;
- 70 % des répondants privilégient des cours comportant à parts égales de la théorie et des cas pratiques, étant entendu qu'il y a unanimité parmi eux sur le fait que chaque cours doit comporter une étude de cas (proposés par le formateur ou par eux-mêmes), voire une mise en situation (37 % des suffrages).

Les répondants ont ensuite fait part de leurs préférences en ce qui concerne les matières qu'ils souhaiteraient voir développées (ou redéveloppées).

Suite à l'analyse des résultats différentes mesures ont été prises et seront effectives dans le cadre de la préparation et de l'organisation du programme de formations 2014 :

- facturation anticipée (moins de désistements);
- meilleur suivi des inscriptions (détermination d'un seuil de rentabilité pour chaque formation et rappels ciblés pour l'atteindre) ;
- élaboration d'un nouveau support pour les formations dispensées (voir manuel de la médiation de dettes) ;
- thématiques de formations choisies sur base de propositions émises via l'enquête ;
- organisation de formations dans de nouvelles villes
- amélioration du service « repas » à Charleroi

D'autres pistes de réflexion, concernant le prix des formations, les conditions contractuelles et un moindre recours aux prestataires externes, ont été mises en œuvre pour le programme de 2014.



## IV. Publications et recherches

### « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » 2011 et 2012

*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) :
  - élaboration du « vient-de paraître » et envoi aux services de médiation de dettes agréés, aux avocats/médiateurs de dettes, aux justices de paix, aux tribunaux du travail et aux bibliothèques;
  - promotion sur le site Internet de l'Observatoire [www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be).

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 Ghyselinck, Silke Gijbrecchts, Catherine Goossens, Luc Hoedaert, Sandrine Humblet, Florence Jaspers, Joëlle Keuser, Jean-Michel Lambot, Jeroen Leaerts, Jean-François Ledoux, Gwénaëlle Leriche, Olivier Loiseau, Denis Maréchal, Sylvie Moreau, Didier Noël, Catherine Piron, Marie-Noëlle Plumb, Hamida Reghif, Caroline Sauveur, Manuella Sénécaut, Kathleen Sors, Reinhard Steennot, Sabine Thibaut, Van Campenhout Jo, Johan Van Lysebettens, Marie Vandebroek, 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 numérique de l'Observatoire (« Bibliothèque virtuelle », infra).

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 2013, les annuaires juridiques 2010 et 2011 ont été publiés (ces publications étaient retardées principalement en raison de problèmes liés au volume de personnel juriste de l'Observatoire). Il a également été procédé à la préparation (collecte de décisions en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire et de règlement collectif de dettes) et à l'élaboration (organisation des réunions du comité scientifique) de l'annuaire 2012. Ce dernier sortira de presse début 2014.

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 sera prise en 2014.

## « La consommation et le crédit aux particuliers » rapport général 2012

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 2012 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 2013

### 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 Schuldbemiddeling (aujourd'hui 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.

Cette rubrique a été élaborée au cours de l'année 2013 et a été mise en ligne pour la première fois en décembre 2013.

#### 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 permettent 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 et 2012. Les points 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 2014.

## Analyses diverses :

« Crédit et surendettement : que nous apprennent les chiffres 2012 de la Centrale des Crédits aux Particuliers ? »  
(Janvier 2013)

« Crédit et surendettement : principales évolutions de la Centrale des Crédits aux Particuliers à fin juin 2013 »

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

**Calendrier de réalisation: 2013**

### 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 2013 (l'un portant sur l'année 2012 et l'autre sur l'année 2013) 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 2012 ou les 6 premiers mois de l'année 2013) et à quoi pouvons-nous nous attendre pour les mois suivants ?
- L'année 2012 et l'année 2013 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 CPP 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.

## ANALYSES DIVERSES :

1. « Avis de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement A.S.B.L. sur le projet de loi n° 2937 modifiant le statut des huissiers de justice déposé le 9 juillet 2013 »
2. « Note de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ASBL sur la proposition de loi n° 5 - 2003 déposée le 6 mars 2013 »

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

**Calendrier de réalisation:** 2013

### **Objectifs pour l'avis de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement A.S.B.L. sur le projet de loi n° 2937 modifiant le statut des huissiers de justice déposé le 9 juillet 2013 »**

Ce projet de loi modifiait fondamentalement la seconde partie du quatrième livre du Code judiciaire consacré aux huissiers de justice (les actuels articles 509 à 555quater).

L'Observatoire a émis un certain nombre de remarques et de propositions concernant les points suivants :

- Le droit et la procédure disciplinaire concernant les actes posés par les huissiers de justice en ce qui concerne : la composition des commissions disciplinaires, le secrétariat des commissions disciplinaires, l'audition du plaignant par les commissions disciplinaires, le délai dans lequel la chambre d'arrondissement doit se prononcer et, à défaut, le transfert automatique du dossier à la commission, l'accès du plaignant à la commission disciplinaire, la compétence du tribunal de première instance, l'audition du plaignant par le tribunal de première instance, l'accès du plaignant au tribunal de première instance, l'harmonisation des décisions prises par la commission ou le tribunal de première instance et par le SPF Economie.
- Les missions et les compétences de l'huissier de justice en ce qui concerne : l'énumération de ces missions par la loi, les comptes de tiers et les comptes rubriqués ouverts ou à ouvrir par l'huissier de justice.
- Le droit judiciaire et la procédure civile concernant les actes posés par les huissiers de justice.
- Les tarifs applicables par les huissiers de justice en matière civile et commerciale.

### **Objectifs pour la note de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ASBL sur la proposition de loi n° 5 - 2003 déposée le 6 mars 2013**

La proposition de loi en question visait à :

- attribuer à chaque chambre d'arrondissement des huissiers de justice la compétence d'infliger à un huissier de justice la suspension, durant une période comprise entre un et trois mois, de la possibilité d'exercer sa profession (modification de l'article 531 du Code judiciaire) ;
- attribuer au tribunal de première instance la compétence d'infliger à un huissier de justice toutes les suspensions de plus de 3 mois (et jusqu'à un an), destitutions et condamnations à une amende à la demande du procureur du roi (modification de l'article 532 du Code judiciaire) ;
- soumettre tous les professionnels du recouvrement amiable à l'obligation d'obtenir une inscription auprès du Service Public Fédéral Economie avant de pouvoir pratiquer leur activité, au contrôle de cette administration et à la possibilité de se voir infliger une suspension ou un retrait de l'inscription (modification de l'article 2 de la loi précitée du 20 décembre 2002).

L'Observatoire a émis les avis suivants :

- L'Observatoire est favorable à ce que l'exercice du recouvrement amiable des dettes du consommateur fasse l'objet d'un contrôle pour tous les professionnels de ce secteur. C'est la raison pour laquelle ces derniers devraient tous être soumis à l'obligation d'être inscrits auprès du SPF Economie pour pouvoir pratiquer le recouvrement amiable et être susceptible de faire l'objet de sanctions administratives (suspension et retrait de l'inscription) par cette administration (outre la possibilité pour celle-ci de communiquer ses constats au ministère public). En cela, l'Observatoire rejoint les auteurs de la proposition de loi.
- L'Observatoire est également favorable à ce que la justice disciplinaire en ce qui concerne les huissiers de justice soit réformée. Mais, dans la droite ligne des recommandations qu'il a déjà formulées, l'Observatoire souhaite que, sur ce plan, les compétences soient dévolues à un organe dont la neutralité, l'indépendance et l'impartialité puissent être garanties. Cela ne peut être le cas du conseil de la chambre d'arrondissement des huissiers de justice. Sur ce point, l'Observatoire ne rejoint dès lors pas les auteurs de la proposition de loi.

### **Commentaire**

Ces textes ont été mis en ligne en français et en néerlandais sur le site de l'Observatoire. M. D. Noël a été entendu à ce propos pour l'Observatoire lors de l'audition de la Commission des Finances et des Affaires économiques du Sénat le 25 juin 2013.

## 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 questionnaires seront encodés début 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 par rapport à l'enquête nationale. Il est peu probable que nous puissions terminer ce travail avant fin 2014, il sera publié en parallèle à la diffusion des résultats de l'enquête nationale sur la santé de 2013.

## Etude « Etat des lieux des pratiques des magistrats et des médiateurs de dettes dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes »

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

Calendrier de réalisation: 2012-2013

### Objectifs

En vue de l'édition 2012 du colloque de l'Observatoire portant sur le règlement collectif de dettes, deux enquêtes ont été réalisées dans le but d'interroger les pratiques des magistrats et des médiateurs de dettes dans le cadre de cette procédure et de l'application des dispositions légales en cette matière. L'objectif était de dresser un état des lieux de ces pratiques.

Une partie des résultats issus de ces enquêtes ont été présentés le 4 décembre 2012 au colloque et ont fait l'objet d'articles publiés sur le site de l'Observatoire (onglet « colloques »).

En 2013, l'Observatoire a compilé les résultats de ces deux enquêtes en y intégrant les résultats de l'étude « Comparaison entre plans d'apurement et de règlement en médiation de dettes ». Trois principales questions sont traitées dans cette synthèse. Quelles sont les pratiques en matière de détermination du pécule de médiation ? Comment est élaboré le plan de règlement ? Comment la procédure prend-elle fin ?

Ce document sera mis en ligne au début de l'année 2014.

### Méthodologie et moyens mis en œuvre

#### **Enquête en ligne destinée aux magistrats et aux médiateurs de dettes désignés dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes**

Une enquête en ligne a été réalisée auprès des magistrats et des médiateurs de dettes. Deux questionnaires distincts ont été élaborés : l'un à destination des médiateurs de dettes désignés en cette qualité dans le cadre de la procédure en RCD et l'autre à destination des magistrats des tribunaux et cours du travail chargés du contentieux du règlement collectif de dettes.

Le questionnaire interrogeait à la fois sur le pécule de médiation, sur les plans de règlement amiables (uniquement les médiateurs) et judiciaires (uniquement les magistrats) et leur exécution, sur le règlement avec remise totale de dettes et sur la fin de la procédure.

Cette enquête en ligne était adressée tant à la partie francophone que néerlandophone du pays. Celle-ci a été réalisée en octobre et novembre 2012. 210 personnes y ont participé: 165 médiateurs et 45 magistrats.

#### **Nouvelles analyses de données contenues dans les plans de règlement**

L'enquête a consisté en la collecte, au sein de huit greffes de tribunaux du travail belges, d'une série de caractéristiques de plans de règlement de procédures en règlement collectif de dettes. L'objectif était de comparer les deux phases de la procédure en règlement collectif de dettes (l'une dite amiable et l'autre dite judiciaire) afin de mettre en évidence les spécificités de chacune d'elles ainsi que leurs points communs. La situation économique des personnes en procédure de règlement collectif de dettes était également analysée. Cette enquête avait une visée descriptive et exploratoire permettant d'apporter un éclairage sur des données jusque-là non exploitées.

Trois arrondissements judiciaires wallons (Nivelles, Charleroi, Neufchâteau), trois arrondissements flamands (Termonde, Leuven Audenarde) et l'arrondissement judiciaire de Bruxelles-Hal-Vilvorde ont été sélectionnés. Les critères suivants ont été retenus afin de garantir la plus grande diversité possible: la densité de population, le revenu moyen disponible par habitant, le taux de chômage, le pourcentage de majeurs enregistrés pour au moins un crédit dans la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique et le pourcentage de majeurs défaillants enregistrés auprès de ladite Centrale.

La collecte de données s'est centrée sur les dossiers contenant des plans homologués ou arrêtés entre en 2007 et 2009. L'échantillon est constitué de 396 plans de règlement amiables ou judiciaires.



## Etude « Quel est le profil des personnes qui recourent à un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes ? »

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

Calendrier de réalisation: 2013

### Objectifs

Tant en Flandre qu'en Wallonie, des données sont produites concernant le profil des personnes qui sollicitent un service de médiation de dettes agréés par la Région wallonne (Observatoire du Crédit et de l'Endettement) et la Communauté flamande (Vlaams Centrum Schuldenlast). Or les SMD ne sont pas les seuls professionnels pratiquant la médiation de dettes. Pour affiner notre connaissance du profil des personnes surendettées, et plus spécifiquement des personnes en médiation de dettes, l'Observatoire a mené deux enquêtes spécifiques portant sur le profil des personnes sollicitant un avocat dans le cadre de la médiation de dettes. L'objectif était, d'une part, de connaître les caractéristiques de ce public spécifique et, d'autre part, de comparer son profil aux personnes sollicitant un SMD.

L'objectif de la recherche était d'approfondir la connaissance des caractéristiques des ménages en médiation de dettes en élargissant les personnes prises en considération et le type de professionnel qu'elles sollicitent. L'Observatoire s'est focalisé sur les personnes pour lesquelles intervient un avocat; ces professionnels étant, outre les SMD, les plus nombreux à pratiquer la médiation de dettes. La recherche s'est centrée sur deux types de données : certaines caractéristiques sociodémographiques ainsi que les caractéristiques de l'endettement des personnes qui les sollicitent.

Par l'élargissement des personnes en médiation de dettes prises en considération, cette recherche permet de mieux connaître les caractéristiques des personnes sollicitant un professionnel dans le cadre d'une médiation de dettes et de cibler davantage les mesures de prévention spécifiques à chacun des groupes étudiés : les personnes recourant à un avocat et/ou à un SMD agréé.

### Méthodologies et moyens mis en œuvre

Deux enquêtes ont été menées en parallèle pour dresser le profil des personnes pour lesquelles un avocat intervient dans le cadre d'une médiation de dettes.

#### **Enquête en ligne adressée aux avocats inscrits à un barreau belge**

Une enquête en ligne de 13 questions a été adressée aux avocats inscrits à un barreau belge, les interrogeant de manière globale sur le profil des personnes qui les sollicitaient dans le cadre d'une médiation de dettes (situations professionnelle et familiale, niveau d'endettement, niveau d'instruction). Ne disposant pas d'une liste officielle et exhaustive des avocats pratiquant la médiation de dettes en Belgique, nous avons sollicité l'aide de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone (O.B.F.G.), de l'Ordre des barreaux flamands (O.V.B.), de l'ensemble des présidents des Tribunaux du travail et des bâtonniers ainsi que les présidents des bureaux d'aide juridiques pour diffuser le plus largement possible cette enquête. Entre mai et août 2013, **227 avocats** y ont pris part (109 avocats francophones et 118 avocats néerlandophones).

#### **Consultation et analyse de dossiers de RCD dans l'ensemble des arrondissements judiciaires belges**

Une enquête réalisée dans tous les arrondissements judiciaires belges a permis de collecter des données contenues dans les dossiers de médiation de dettes traités par un avocat (données sociodémographiques, économiques et en termes d'endettement). Au total, **461 dossiers** ont été consultés entre avril et août 2013.

Les résultats concernant les personnes pour lesquelles intervient un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes ont été comparés à ceux concernant les personnes consultant un service de médiation de dettes agréé par la Région wallonne et la Communauté flamande (soit un total de 5.868 dossiers).

Les résultats de cette enquête ont été présentés lors du colloque de l'Observatoire qui s'est tenu le 5 décembre 2013. Ils ont fait l'objet d'un article publié sur le site de l'Observatoire (onglet « colloque »). Ces résultats feront également l'objet d'autres publications dans le courant de l'année 2014.

## **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:** 2012-2013

### **Objectifs**

Dans le courant des années 2012 et 2013, le pôle socioéconomique de l'Observatoire a travaillé sur une recherche visant à mettre en évidence les facteurs expliquant la plus ou moins grande vulnérabilité des ménages belges à l'égard des difficultés financières et du surendettement. Une connaissance plus fine de ces facteurs devrait, entre autres, permettre une orientation plus efficace des mesures curatives et préventives visant à lutter contre le surendettement.

### **Méthodologie et moyens mis en œuvre**

Afin de poursuivre cet objectif, une revue de la littérature a d'abord été réalisée. Celle-ci a mis en évidence une série de résultats d'études internationales portant sur des thématiques assez proches de celles traitées par l'Observatoire. Cette revue de la littérature sera mise en ligne sur le site de l'Observatoire dans le courant du premier semestre 2013.

Suite à cette revue de la littérature, nous avons proposé une étude qui se basait sur un questionnaire destiné à mettre en évidence les facteurs de vulnérabilité à l'égard du surendettement. L'objectif initial était d'aborder une dizaine de thématiques relatives à la vulnérabilité au surendettement (la perception du crédit et de l'endettement, les caractéristiques et la diversité des raisons de l'endettement, le comportement face à l'endettement, les connaissances financières et la budgétisation, le rapport à l'épargne, les attitudes de consommation, le support social concernant l'endettement).

Ce premier projet de recherche ainsi que le questionnaire ont été présentés à un comité scientifique composé d'un sociologue, d'un économiste et d'un psychologue. Suite aux réunions du comité scientifique, il a été décidé de réorienter la recherche. Plutôt que de mettre en œuvre une seule recherche abordant un nombre important de thématiques, le pôle socioéconomique a mis en œuvre et poursuivra une série de recherches qui cibleront un nombre limité de caractéristiques des personnes ayant des difficultés financières et/ou en situation de surendettement. Les thématiques qui ont été sélectionnées pour la période 2013-2014 sont les suivantes :

- les liens entre la culture financière et les difficultés financières des particuliers belges
- les liens entre la perception du crédit et les difficultés financières des particuliers belges
- les caractéristiques sociodémographiques des personnes en difficulté financière.

Ces thématiques ont été étudiées dans le courant de l'année 2013.

Plus particulièrement, nous avons mis en place et nous nous sommes basés sur une enquête par questionnaire ayant interrogé 3071 belges âgés de 18 à 65 ans. Les premiers résultats de cette recherche ont été présentés lors du colloque de l'Observatoire ayant eu lieu le 5 décembre 2013 à Bruxelles. Ceux-ci sont disponibles sur le site internet de l'Observatoire, onglet colloques. En outre, la publication de textes plus complets est prévue pour l'année 2014 dans le n° 3 (mai-juin) de la "Revue Bancaire et Financière".

Ont été consultés dans le cadre de la préparation de cette étude :

- Nathalie Burnay, professeur de sociologie, Université de Namur et UC Louvain, Directrice du département des sciences politiques, sociales et de la communication de l'Université de Namur ;
- Muriel Dejemppe, professeur, Institut de Recherches Économiques et Sociales (IRES), UC Louvain ;
- Alexandra Balikdjian, chercheur, Laboratoire de Psychologie du Travail et Psychologie Économique (LaPTÉ), ULB ;
- Pierre Baudewijns, chercheur, Institute of Political Science Louvain-Europe, UC Louvain.
- Frédéric Gaspart, docteur en économie, Faculté d'ingénierie biologique, agronomique et environnementale, Unité d'économie rurale, UCLouvain

## Rapport d'évaluation 2012 – « 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'Égalité des chances.

**Période de réalisation:** toute l'année

### Objectifs

Ce rapport, conçu et rédigé en 2013, se donne pour objectif d'analyser les évolutions et les actions mises en place en termes de surendettement en Région wallonne en 2012. 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 a fait l'objet d'une publication « papier » et 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 2012, sur les défauts de paiement des Wallons en matière de crédit ainsi que sur 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 2012 a été réalisée entre janvier à avril 2013. Des données ont été collectées sur 4.396 dossiers, soit plus de 22% des dossiers traités en Wallonie. 112 services de médiation de dettes ont participé à l'enquête, soit 52% des services wallons agréés ayant traité au moins un dossier en 2012.

#### **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 2012.

### 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 2012

#### **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*

### **3. Quels seraient les facteurs explicatifs du surendettement ?**

- 3.1. Un profil-type ?
- 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*
- 1.2. 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 total des ménages
- 2.2. Selon l'âge du demandeur
- 2.3. Selon la cause principale présumée du surendettement
- 2.4. Selon le type de dettes

#### **3. En synthèse**

## **CHAPITRE 3. LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT**

### **Introduction**

#### **1. La prévention du surendettement : définition, portée des actions et proposition d'une méthode particulière**

- 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*
- 1.3. Une des méthodes de prévention : une démarche raisonnée visant à prévenir les difficultés financières sévères, voire le surendettement
  - 1.3.1. *Première étape : calculer le budget de son ménage : une fois ses charges courantes payées, que reste-t-il ?*
  - 1.3.2. *Deuxième étape : identifier les sommes éventuellement dues dans le cadre de crédits ainsi que les arriérés éventuellement dus aux créanciers autres que les établissements de crédit.*
  - 1.3.3. *Troisième étape facultative : assainir une situation financière : comment préparer cette phase ?*
  - 1.3.4. *Quatrième étape : convient-il d'investir ? D'acheter ? D'emprunter ?*

#### **2. La prévention du surendettement en Région wallonne : acteurs et dispositifs mis en place en 2012**

- 2.1. Qui sont les acteurs de la prévention en Wallonie ?
- 2.2. Les dispositifs de prévention mis en place en Région wallonne en 2012
  - 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 2012

**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 2012

**Annexe 4.** Aspects méthodologiques de l'enquête par questionnaire auprès des services de médiation de dettes wallons (dossiers en cours en 2012)

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

### **Commentaires**

Un travail de validation des méthodes de pondération des échantillons a été effectué en 2012 et poursuivi en 2013.

## Manuel de la médiation de dettes

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

### Objectifs

Fournir un support de cours complet et précis aux personnes qui suivent la formation de base et les formations continuées dispensées par l'Observatoire. L'ouvrage permet en même temps au personnel de l'Observatoire de disposer d'une synthèse 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. Il est édité par la S.A. POLITEIA.

### Activités

Au cours de l'année 2013, l'Observatoire a fourni à l'éditeur une mise à jour de certains éléments du contenu de l'ouvrage portant notamment sur le crédit à la consommation et la déontologie du médiateur de dettes.

Parallèlement, durant toute cette année 2013, l'Observatoire a sélectionné les textes légaux et réglementaires qui doivent alimenter un Codex. Il s'agit d'un complément au Manuel qui reprend ceux de ces textes évoqués à travers les différents chapitres du Manuel et/ou qui doivent être le plus fréquemment utilisés par les personnes pratiquant la médiation de dettes. Ils sont progressivement mis à la disposition des abonnés au Manuel et font partie intégrante de celui-ci. Le Codex est, comme le Manuel, intégré au coût de l'inscription à la formation de base, sans que celui-ci n'ait été augmenté en 2013. En ce qui concerne les abonnés aux mises à jours, l'Observatoire est intervenu auprès de l'Editeur de manière à ce que les abonnés préexistants puissent choisir de recevoir ou non le Codex et ses mises à jour en sus du Manuel et, par ailleurs, que lesdites mises à jour ne puissent dépasser le nombre de quatre par an de manière à être limitées du point de vue du coût supplémentaire.

### Commentaires

Depuis 2012, L'Observatoire a entrepris une refonte de l'ouvrage (après sept ans d'existence), tant du point de vue de sa structure que de son contenu. La répartition des matières qui y sont abordées dans les différents chapitres et l'intitulé de ceux-ci ont déjà été fondamentalement revus afin d'être plus cohérent, exact et conforme par rapport au contenu des différentes matières à décrire dans l'ouvrage et des formations dispensées par l'Observatoire.

En outre, 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 téléphonique portant sur l'utilisation du manuel de la médiation de dettes et l'insertion des mises à jour 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, prévue 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 renouveau a été envoyé à l'éditeur actuel, de manière à pouvoir élargir le champ des prestataires potentiels pour ce nouvel ouvrage. La décision quant à cette collaboration sera prise en 2014.

## 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

Depuis avril 2004, les Echos du Crédit et de l'Endettement ont pris le relais des « Cahiers de la médiation de dettes ». La réalisation des « Echos du Crédit et de l'Endettement » est soutenue financièrement par la Ministre wallonne de l'Action sociale. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et l'Agence Alter, unissant leurs compétences respectives, se sont associés pour produire ce nouveau trimestriel.

Cette revue a l'ambition de s'adresser à tous les professionnels concernés par la médiation de dettes et la prévention du surendettement : médiateurs de dettes, avocats, huissiers, juges des saisies, prêteurs, animateurs de groupes d'appui,...

Dans chaque numéro, aux côtés de diverses rubriques (une interview, une chronique de jurisprudence, des brèves, un exemple de pratique menée par un service,...) une place est réservée pour approfondir un thème.

Rédigés en 2013 :

**n°37** - Janvier → Mars 2013

- Au Fait « Le crédit aux particuliers en 2012 : - de contrats et + de défaillances », Romain Duvivier (p. 6 à 10).
- Dossier « Surendettement des parents : et les enfants dans tout ça ? »
  - « La place de l'enfant dans le ménage surendetté », Denis Martens (p. 12 à 16)
- « RCD - Flash sur la jurisprudence récente », collaboration de l'OCE (p. 22 à 24)

**n°38** - Avril → Juin 2013

- Dossier « Huissiers de justice : entre l'amiable et le judiciaire »
  - « Un cadre pour les huissiers de justice », Didier Noël (p. 11 à 13)
  - « Des idées de modification en matière de tarifs et honoraires », Didier Noël (p. 18 à 20)
- « RCD - Flash sur la jurisprudence récente », collaboration de l'OCE (p. 21 à 24)

**n°39** - Juillet → Septembre 2013

- Dossier « L'énergie : un produit de luxe ? »
  - « L'évolution des coûts de l'énergie et ses conséquences pour les ménages », Romain Duvivier (p. 12 à 15)
  - « Des difficultés accrues à payer les factures d'énergie », Romain Duvivier (p. 15 à 17)
- Droit « Du neuf en matière d'actes interruptifs de prescription », Didier Noël (p. 22 à 23)
- « RCD - Flash sur la jurisprudence récente », collaboration de l'OCE (p. 24 à 25)

**n°41** - Octobre → Décembre 2013

- En pratique « La médiation de dettes, vue de l'intérieur », Nathalie Cobbaut (avec l'OCE) (p. 10)
- Dossier « Garanties des prêteurs : quelle mise en œuvre »
  - « Du neuf en matière de sûretés », Didier Noël (avec Nathalie Cobbaut) (p. 16)
  - « Un droit européen pour le crédit immobilier », Didier Noël (p. 17 à 19)
- « RCD - Flash sur la jurisprudence récente », collaboration de l'OCE (p. 20 à 22)
- Jurisprudence « Le médié en RCD : un incapable judiciaire ? », Didier Noël et Lucie Devillé (p. 23 à 24)

## V. EVENEMENTS

### Tables rondes décentralisées : « les services de médiation de dettes au cœur du RCD »

*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 :** Cour du travail de Mons, le 22 mai 2013, Cour du travail de Liège, le 28 mai 2013

#### Objectifs

Depuis 2010, une réforme des services de médiation de dettes wallons avait été mise en œuvre en Wallonie. Un des axes de mise en œuvre de cette réforme a abouti avec le vote au Parlement wallon du décret du 31 janvier 2013 modifiant le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé pour ce qui concerne la médiation de dettes. La philosophie de cette réforme a été d'améliorer la situation des personnes surendettées par une prise en charge globale de leur situation et, notamment, les services de médiation agréés devront être en mesure de proposer une procédure en règlement collectif de dettes ainsi qu'une guidance budgétaire aux personnes qu'ils suivent.

Une présentation de services agréés mieux armés pour le règlement collectif de dettes et la valorisation de leur travail tant dans la préparation de la requête que lors d'une désignation comme médiateur de dettes, voilà ce qui constituait l'objectif de ces rencontres et échanges entre les professionnels des S.M.D. et les magistrats des Cours et tribunaux du travail afin d'informer ces derniers des différentes modifications intervenues suite à la réforme et de mettre en exergue la spécificité du travail des services agréés.

#### Ordre du jour des réunions

##### A Mons

9h30 Accueil

10h00 Ouverture et présidence de la réunion

- Monsieur Daniel Plas, Premier président de la Cour du Travail

10h10 Allocution :

- Madame Eliane Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Egalité des Chances et de l'Action Sociale

10h20 La politique de prévention et de lutte contre le surendettement en Wallonie

- Madame Myriam Posset, Attachée, Service Public de Wallonie, Direction générale Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé, Département Action sociale

10h35 Prévenir et lutter contre le surendettement : renforcer la politique de prévention et de médiation de dettes

- Madame Mélissa Walka, Conseillère de la Ministre de la Santé, de l'Egalité des Chances et de l'Action Sociale

10h50 Pause

11h00 Rôle et spécificité du service de médiation de dettes dans la procédure en règlement collectif de dettes

- Madame Ann Dumay, Juriste et responsable de service de médiation de dettes du C.P.A.S. de La Louvière

11h25 Questions/réponses

12h00 Buffet sandwiches

##### A Liège

9h30 Accueil

10h00 Ouverture et présidence de la réunion

- Monsieur Joël Hubin, Premier Président de la Cour du Travail

10h10 Politique régionale de lutte contre le surendettement

- Madame Myriam Posset, Attachée, Service Public de Wallonie, Direction générale Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé, Département Action sociale.

10h25 Prévenir et lutter contre le surendettement : renforcer la politique de prévention et de médiation de dettes

- Madame Mélissa Walka, Conseillère de la Ministre de la Santé, de l'Egalité des Chances et de l'Action Sociale

10h40 Exposé sur le fonctionnement d'un service de médiation de dettes dans le cadre du règlement collectif de dettes  
- Madame Lucie Devillé, Attachée-juriste du service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Namur

11h05 Pause

11h15 Questions/réponses

12h00 Buffet sandwiches

#### **Commentaires**

33 personnes se sont inscrites à la table-ronde de Mons et 50 personnes à la table-ronde de Liège. Les personnes présentes ont rempli les capacités d'accueil des salles prévues pour ces événements.



## Tables rondes décentralisées : « Médiateurs de dettes, parcours, attentes et méthodologie »

*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** : Ans, le 24 octobre 2013

### Objectifs

Il s'agissait ici de s'intéresser en collaboration avec le GILS, le Centre de référence de la Province de Liège :

3. au parcours du médiateur de dettes : ses études, son parcours professionnel, pourquoi s'est-il engagé dans cette voie ?;
4. à ses objectifs et ses attentes initiaux au regard de son statut, des tâches à réaliser, de l'organisation du service, de l'utilisateur, de ses rapports avec ses collègues ;
5. à la vue qu'il porte sur son métier après l'avoir expérimenté : ses attentes, ses objectifs actuels, ses pratiques, les difficultés rencontrées avec les usagers, les contraintes dont il doit tenir compte, les plus-values qu'il pense apporter ; aux différences qui existent éventuellement entre d'une part ses conceptions et ses aspirations lorsqu'il a débuté son activité au sein du service et, d'autre part, la réalité de votre travail ;
6. à ses aspirations pour le futur, à ce qu'il serait nécessaire de mettre en œuvre, à d'éventuels changements de cap (pour lui ou pour la profession).

### Commentaire

Une trentaine de personnes ont participé à cet événement. Trois tables-rondes seront organisées sur le même thème en 2014 en collaboration avec les autres centres de référence.

## XXIV<sup>ème</sup> colloque annuel : « Les personnes en difficulté financière : quels profils ? »

Activité autofinancée

Période de réalisation : 5 décembre 2013

### Objectifs

Les personnes surendettées ou ayant d'importantes difficultés financières sont souvent présentées comme un groupe homogène. Or, les difficultés financières et l'endettement peuvent être d'origine et de nature très différentes. En outre, même placés dans des conditions similaires, les ménages ne présentent pas tous la même vulnérabilité face aux aléas économiques.

Fort de ces constats, l'Observatoire a souhaité axer son colloque sur la question du profil des personnes en difficulté financière. L'analyse se fonde sur les résultats de recherches inédites menées par l'Observatoire, enrichies par des données recueillies par d'autres participants.

La première partie du colloque s'est attachée à déterminer si certaines caractéristiques socioéconomiques sont associées à une plus grande vulnérabilité des ménages à l'égard du surendettement.

La seconde partie s'est intéressée au lien entre le surendettement des individus et des caractéristiques telles que le niveau de culture financière, la vision du crédit, le type d'endettement et le comportement d'emprunteur.

L'ensemble de ces analyses devait permettre de tirer des enseignements utiles pour la prévention du surendettement et pour l'éducation à la gestion de leur budget par les ménages. Des pistes de recommandations ont été proposées en cours de journée par les intervenants et les invités.

### Programme

**8h30 Accueil**

**9h00 Ouverture des travaux**

*Johan Vande Lanotte*

Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

Présenté par *Françoise Masai*

Présidente de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et Vice-Gouverneur de la Banque Nationale de Belgique (B.N.B.)

**9h30 Présentation de la journée et de ses objectifs**

*Denis Martens*

Directeur de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

### Les personnes en difficulté financière : aspects socioéconomiques

**Modérateur : *Gérald Bogaert***

Administrateur-Directeur d'Europabank, Président de l'Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.), Administrateur de Febelfin, Vice-président de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**9h40 Les caractéristiques sociodémographiques des personnes enregistrées dans la Centrale des crédits aux particuliers**

*Helga De Doncker*

Analyste senior, Service Analyse micro-économique, Banque Nationale de Belgique (B.N.B.)

**10h00 Les ménages en médiation de dettes: profils et disparités régionales**

*Hans Ledegen*

Chercheur, Vlaams Centrum Schuldenlast (V.C.S.)

**10h30 Les ménages s'adressant à un avocat médiateur de dettes: quelles spécificités?**

*Caroline Jeanmart*

Sociologue, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**10h55 Pause-café**

**11h15 Les ménages en difficulté financière : quels profils socioéconomiques?**

*Romain Duvivier*

Economiste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**11h45 Table ronde et échanges avec le public**

*Ricardo Cherenti*

Conseiller expert, Fédération des C.P.A.S. de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (U.V.C.W.)

*Jo Van Campenhout*

Avocat, Médiateur de dettes, Membre de la commission « médiation de dettes » auprès de l'Ordre des barreaux flamands (O.V.B.)

*Jan Vranken*

Sociologue, Professeur émérite de l'Université d'Anvers

**12h30**      **Pause-déjeuner**

**Les personnes en difficulté financière :  
leur comportement d'acheteur et d'emprunteur**

**Modératrice:** *Danièle Vander Espt*  
Directeur-adjoint pour l'éducation financière, Autorité des services et marchés financiers (F.S.M.A.)

**13h30**      **Le comportement des emprunteurs enregistrés dans la Centrale des crédits aux particuliers**  
*Helga De Doncker*  
Analyste senior, Service Analyse micro-économique, Banque Nationale de Belgique (B.N.B.)

**13h50**      **Culture financière, perception du crédit et démarches préalables à l'emprunt : quelles sont les caractéristiques des ménages surendettés ?**  
*Romain Duvivier et Caroline Jeanmart*  
Chercheurs, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**14h50**      **Surendettement et comportement d'acheteur compulsif : quel(s) lien(s) ?**  
*Alexandra Balikdjian*  
Psychologue, Laboratoire de Psychologie du Travail et de la Consommation (PsyTC), Faculté des Sciences psychologiques et de l'Education, Université Libre de Bruxelles (U.L.B.)

**15h10**      **Table ronde et échanges avec le public**  
*Damien Libert*  
Responsable de la prévention, Groupe Action Surendettement (G.A.S.)  
*Joris De Backer*  
Membre du Comité de direction et Directeur Crédits et Risques, Beobank  
*Françoise van Zeebroeck*  
Responsable contentieux et conseillère en microcrédit personnel, CREDAL

**16h00**      **Conclusions**  
*Willy Lahaye*  
Professeur à l'Université de Mons, Président du Centre de Recherche en Inclusion Sociale (CeRIS)

**16h30**      **Réception**

#### **Commentaires**

292 personnes (orateurs inclus) ont participé à ce colloque. Les orateurs intervenus lors de ce colloque ont été invités à écrire le texte de leur intervention afin que l'ensemble de ceux-ci soit publié dans un numéro de la « Revue bancaire et financière » au cours du premier semestre 2014. L'Observatoire a, comme pour chaque colloque, demandé aux participants d'évaluer l'événement. 72 évaluations ont été reçues. Elles étaient, en général, de bonnes à très bonnes en ce qui concerne : le programme, le lunch, l'accueil et la traduction simultanée. La documentation insérée dans la farde a suscité l'intérêt de 61/72 répondants. Les débats ont été considérés comme bons à très bons par 53 répondants sur 72. Si 28/72 répondants ont considérés que l'information retirée de ce colloque correspondait partiellement à leurs attentes et pour 7 autres répondants qu'elle n'y correspondait pas, plus de la moitié des répondants avaient un avis contraire. Enfin 51 répondants sur 72 ont estimé entre bon et très bon leur degré de satisfaction général quant à leur participation à ce colloque.

Différents articles de presse et interviews ont été diffusés consécutivement au colloque dans le Soir, la Dernière Heure, het Spaargids, de Standaard, Express.be, La Libre Belgique, RTBF La Première « Le forum de midi », le JT de RTL-TVi.

## VI. PREVENTION DU SURENDETTEMENT

### Prévenir et lutter contre le surendettement en entreprise

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'Égalité des chances

Période de réalisation : année 2013 dans le cadre de la période de programmation 2007-2013

#### Objectifs

Il s'agit de :

- mieux comprendre l'ampleur, les tenants et aboutissants de la problématique des travailleurs surendettés, notamment quand il s'agit de travailleurs pauvres ;
- élargir le champ de la prévention en développant de nouvelles stratégies au sein du monde du travail ;
- amener les personnes relais en entreprise à une prise de conscience du phénomène ;
- développer des outils de prévention et de sensibilisation adaptés au monde du travail.

#### Moyens mis en œuvre

Les actions mises en œuvre en 2013 incluent à la fois des actions destinées à la diffusion de l'information auprès du public concerné et des actions de formation menées directement auprès de personnes relais dans le monde du travail : représentants des travailleurs, cadres et travailleurs des services de ressources humaines, assistants sociaux, pouvoirs organisateurs dans le secteur de l'enseignement ou de la promotion sociale.

#### Pour les programmes Convergence (Hainaut) et Compétitivité (hors Hainaut) agrégés

##### I. Formations

En 2013, 34 modules de formation (31 en 2012) étalés sur 23 journées ont été organisés dans le cadre des deux programmes, réunissant un total de 250 participants (c'est le plus gros volume annuel de participants depuis le début de la période de programmation : 238 en 2012) :

- 17 modules de formation répartis sur 14 journées à destination des personnes relais ont réuni un total de 149 participants en provenance de la Province de Hainaut dans le cadre du programme « CONVERGENCE ». Elles se sont déroulées en divers endroits, soit en collaboration avec des partenaires (la zone de police de Tournai, les intervenants sociaux et futurs assistants sociaux de Condorcet, les intervenants sociaux de l'Institut Provincial de Formation de Montignies-sur-Sambre et de Mons, les intervenants sociaux du C.P.A.S. d'Anderlues, etc.), soit à l'attention de personnes issues de différents secteurs professionnels regroupés.
- 17 modules de formation étalés sur 9 journées à destination des personnes relais ont réuni un total de 101 participants en provenance de la Région wallonne, hors Province de Hainaut. Elles se sont déroulées en divers endroits, soit en collaboration avec des partenaires (Académie de police de Namur, les intervenants sociaux de la société de titres-services Chrono Clean, les accompagnateurs sociaux des cellules de reconversion de la FGTB et de la CSC en Province de Namur, etc.), soit à l'attention de personnes issues de différents secteurs professionnels regroupés.

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, en collaboration avec les centres de référence.

##### Les modules de formations se répartissent comme suit :

- Module I : introduction à la problématique et aux différentes thématiques : secteur, prévention, médiation, règlement collectif de dettes, réalisation d'un budget, sensibilisation à la consommation.
- Module II : approfondissement de la sensibilisation à la consommation : 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.

##### II. Outils

L'année 2013 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 2013 accompagnée d'une brochure d'information générale dont les contenus sont développés plus en profondeur dans le manuel en voie de finalisation (édition 2014) 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.

### **III. 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 souhaitent se tenir informé des suites du projet (publication de nouveaux outils) ont pu laisser leurs coordonnées email.

Les participants aux formations 2011-2013 vont être recontactés dans le courant de 2014 (année transitoire de la nouvelle programmation 2014-2020) pour une évaluation ex-post portant sur ces trois dernières années d'actions liées à la période de programmation 2007-2013.

### **Commentaires**

L'Observatoire a notamment organisé une séance d'information dans le Hainaut (Convergence) sur les formations proposées dans le cadre de ce projet et plusieurs réunions de prospection en face à face. Plusieurs formations prévues en 2014 seront organisées suite à ces démarches, l'Observatoire ayant été recontacté par des participants (Académie de Police de Namur, le CREAS ...).

## 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 : 2013

### 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 du portail surendettement 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 2013, le développement de la partie du portail spécifiquement destiné aux professionnels de la médiation de dettes s'est poursuivi, il sera accessible à ce public cible le 28 avril 2014. 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 de la Ministre de l'Action sociale).

Easi-Wall fourni des conseils concernant la lisibilité du portail, la hiérarchie et l'ergonomie des contenus, ainsi que sur la simplification de formulaires pour le travail en cours concernant la partie professionnelle du portail.

### Commentaires

Le 21 mars 2012, le volet « grand public » du « Portail surendettement » de la Wallonie a été rendu accessible au public. Depuis lors (données au 21 mars 2014), 141.094 internautes différents (pour 174.474 visites) se sont rendus sur ce site. De plus, 33.380 internautes ont effectué plus d'une visite sur le portail (19% du total des visites), soit 24% du nombre total des visiteurs.

Le nombre de visites mensuelles croît mensuellement en moyenne de plus 8%. La moyenne mensuelle du nombre de visites a nettement doublé entre la première année et la seconde année de fonctionnement du « Portail ».

NB. Le nombre de visiteurs mensuels moyen du « Portail » des premiers mois de 2014 représentent plus du triple du nombre de visiteurs mensuels moyen de la première année de fonctionnement.

Le nombre d'internautes revenus chercher de nouvelles informations augmente également de manière quasi constante à concurrence de 11% par mois en moyenne. Le nombre d'internautes mensuels qui reviennent chercher de nouvelles informations a nettement doublé entre la première année et la seconde année de fonctionnement du « Portail ».

79% du nombre total de visites ont été effectuées par des personnes localisées en Belgique (138.158 visites). 20% des visites (35.038) proviennent de la Province de Hainaut et 18% (31.378 visites) de la Province de Liège : les deux provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement ou l'endettement problématique représentent ainsi à elles seules 38% des visites. Les visiteurs wallons représentent 62% des visiteurs belges (les bruxellois 29% et le belges de Flandre 9%).

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.

## 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

- Deux conseils d'administration les 25 janvier et 10 octobre 2013 à Bruxelles.
- Une assemblée générale le 2 décembre 2013 par procédure écrite (art. 7, point 1.10 des statuts).
- Publication de deux numéros de la revue qu'édite l'association, « Money Matters » : l'un de ces numéros reprend les actes de la 6<sup>ème</sup> conférence européenne organisée par l'association en décembre 2012 à Athènes ; l'autre numéro est consacré aux références en ce qui concerne l'élaboration d'un budget et à l'activité de conseil en matière de dettes. Cette conférence a été organisée en partenariat avec l'association grecque de défense des consommateurs EKPIZO et l'organisation non gouvernementale EUROFOUND qui l'a également cofinancée. Elle était consacrée aux causes du surendettement (avec un débat consacré spécifiquement à la crise grecque) et aux derniers développements en Europe en matière de prévention et de procédures de traitement de ce phénomène et aux activités de conseil en matière financière.
- Diffusion régulière d'une lettre d'information.

#### Commentaires

Durant toute cette année 2013, les tâches administratives et comptables de l'association ont été confiées à l'organisation de droit polonais SKEF, membre de l'association.

## Cours dispensés pour le consortium ConFinAd

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

Période de réalisation: les 16 et 17 septembre 2013

### Objectifs et contexte

L' « Institut für Finanzdienstleistungen » (IFF) et le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) ont créé un consortium nommé ConFinAd afin de mettre en œuvre un projet cofinancé par la Commission européenne et consistant à former au conseil en matière financière des personnes travaillant au sein d'organisations qui ne poursuivent pas un but lucratif dans plusieurs Etats membres de l'Union Européenne. L'OCE a été sollicité durant l'été 2012 par IFF pour être le formateur en Belgique. L'OCE suivi les 24 et 25 septembre 2012 le programme d'encadrement des formateurs que le consortium a mis au point.

### Activités

Deux journées de cours ont été programmées les 16 et 17 septembre 2013 dans les locaux du BEUC. Ce dernier a pris en charge la promotion de ces cours ainsi que la logistique. Le programme de ces deux journées a été mis au point par l'OCE en collaboration avec le consortium qui en avait fixé sa durée. Les inscriptions recueillies par le BEUC ont également été validées par l'OCE. Celui-ci a mis au point le contenu des cours. Les personnes inscrites travaillaient dans des organisations de défense des intérêts des consommateurs ou des services de médiation de dettes. Les cours se présentaient comme suit :

#### Conseil en services financiers :

Le module visait à faire adopter par les participants une démarche structurée et objectivée dans l'approche de la situation financière d'un consommateur. En effet, quelle que soit cette situation, la première démarche d'un consommateur qui consulte un conseiller en matière financière est d'identifier avec précision ce que représentent mensuellement ses revenus et ses charges courantes moyennes. La différence entre ces deux sommes servira à rembourser les crédits et, le cas échéant, à payer les arriérés ou à apprécier la possibilité d'effectuer une dépense (hors charges courantes) ou de contracter un crédit. Les étapes suivantes consistent à vérifier la légalité des sommes réclamées, obtenir un rééchelonnement des crédits ou des arriérés à payer, choisir les stratégies ou les procédures pour obtenir ce résultat, estimer l'utilité et l'opportunité d'une dépense (hors charge courante), évaluer les possibilités d'épargne et, le cas échéant, savoir choisir le type, le montant et les modalités de remboursement d'un crédit. Il s'agissait également d'identifier les réactions opportunes face à une cession de rémunération ou une saisie-arrêt exécution.

#### Les différentes formes d'épargne et d'investissement :

Le module consistait à offrir une vue des formes différentes d'épargne et de leurs implications fiscales : l'épargne classique : comptes épargne réglementés et non réglementés (exemples), l'épargne durable, l'épargne ciblée : plans de pension, plan PLCI, l'investissement à long terme (compte à terme, assurance épargne, fonds d'investissements, obligations, produits de la branche 21, bons de caisse). Il s'agissait également de déterminer le profil de l'épargnant et de la forme de l'épargne la plus adaptée à sa situation.

#### Notions de base en matière d'assurance :

Le module consistait à mettre en évidence les éléments qui devaient retenir l'attention du consommateur lorsqu'il envisage de souscrire une assurance au sens de la loi belge du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre : modalités de conclusion du contrat, clauses d'exclusion et clauses de déchéance, règle proportionnelle, ... Il s'agissait également d'exposer les différents types d'assurance (suivant la typologie légale) et les règles légales ou réglementaires qui leur sont spécifiques.

#### Connaissance du comportement du consommateur face aux services financiers :

Le module consistait à décrire le processus d'achat et les rôles qu'assument différentes personnes à différents moments de ce processus. Il s'agissait également de décrire les mécanismes psychologiques en œuvre chez le candidat acheteur et les entraves qu'occasionnent ses perceptions par rapport à une démarche objective d'achat. Le comportement irrationnel du consommateur a aussi été expliqué en tenant compte des désirs qui peuvent l'animer et des besoins qu'il peut éprouver. La dernière partie de la formation a été consacrée à mettre en exergue les avantages d'une stratégie d'achat raisonné pour un service de conseil adéquat en matière financière.

#### Acquisition de compétences en matière de communication : création d'un environnement propice à la fourniture de conseils en matière de services financiers :

Le module consistait à évoquer les difficultés de communication et les différentes techniques de communication et de questionnement adaptées au cadre particulier de la fourniture de conseils en matière financière. L'accent a été mis sur les comportements, les attitudes (écoute active) et les procédures les plus efficaces que le dispensateur de conseils en matière financière pourrait adopter.

#### Le crédit à la consommation :

Le module consistait à décrire le champ d'application de la loi belge du 12 juin 1991, les obligations et les interdictions prescrites au niveau de la publicité pour du crédit à la consommation, les obligations imposées en termes d'informations précontractuelles, l'évaluation de la solvabilité du candidat emprunteur et le devoir de conseil à charge des prêteurs et des intermédiaires de crédit, le contenu d'un contrat de crédit, le calcul du coût total d'un crédit, le délai de rétractation réservé au consommateur, la liberté de choisir des services financiers connexes au crédit, les interactions entre le crédit et les prestations



de service financées par celui-ci, la faculté de rembourser anticipativement le crédit, les spécificités d'une ouverture de crédit, la procédure imposée au prêteur en cas de défaut de paiement dans le chef du consommateur et la possibilité pour celui-ci de solliciter des délais de paiement.

#### Le crédit hypothécaire :

Le module consistait à identifier les différentes questions qu'un conseiller en matière financière pourrait être amené à se poser en présence d'un crédit destiné à financer l'acquisition ou la conservation de droits réels immobiliers par un consommateur et qui serait garanti par une hypothèque (« checking list »).

#### Connaissance des procédures et des structures d'aide aux personnes confrontées à des difficultés financières et au surendettement :

Le module avait trois axes directeurs :

-en premier lieu, l'étude des procédures amiables et judiciaires de restructuration d'entreprise avec l'étude des possibilités offertes par la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises. La procédure amiable a été illustrée par un exemple tiré de la pratique. En ce qui concerne les procédures judiciaires, un parallèle a été établi avec la procédure judiciaire propre au surendettement d'un non-commerçant. Ici également, la procédure de réorganisation judiciaire a été étudiée sur base d'un exemple tiré de la pratique. L'avenir, les évolutions législatives et les objectifs de la loi ont été abordés.

-en second lieu, l'étude de la procédure de faillite. Les notions et les principales étapes de cette procédure ont été analysées, notamment les conditions pour l'établissement d'une faillite, les effets de la faillite, l'établissement du passif, la réalisation des actifs, la clôture de la faillite et l'excusabilité du failli. Une attention particulière a été portée à cette possibilité pour le commerçant personne physique, la caution de bienfaisance et le conjoint de ce commerçant d'être déchargé des dettes que la faillite n'aurait pas permis de payer.

-en troisième lieu, l'étude de la procédure de règlement collectif de dettes. Les conditions d'ouverture ainsi que les avantages et les inconvénients de cette procédure pour la personne physique surendettée ont été examinés. Les particularités propres à la phase amiable et à la phase judiciaire de cette procédure ont été examinées.

#### Bilan :

Un exercice pratiqué a été proposé aux participants. Une situation déterminée leur a été décrite. Ils ont été invités à décrire les différentes étapes qu'ils suivraient dans le cadre de la fourniture de conseils adéquats par rapport à cette situation ainsi que les solutions qu'ils recommanderaient à la personne concernée par cette situation.

L'OCE a rédigé l'essentiel du rapport d'évaluation que le consortium devait communiquer à la Commission, notamment sur base des appréciations transmises par les participants.

#### Commentaires

Une formation de ce type nécessite davantage de temps, notamment pour permettre aux participants d'effectuer des exercices de manière complète et de disposer d'un temps suffisant pour poser toutes leurs questions et recevoir une réponse à celles-ci (un ou deux jours supplémentaires seraient nécessaires). Certains modules pourraient être retirés. Ou la formation pourrait être ciblée sur quelques sujets. Elle pourrait prendre la forme d'un séminaire. Ou les participants pourraient être ciblés en fonction des cours dispensés.

Néanmoins, l'expérience était très intéressante : elle a prouvé qu'il était possible d'offrir, sur deux jours uniquement, une formation permettant de sensibiliser un public très diversifié à des points importants pour un conseil approprié à des consommateurs et d'orienter leur travail dans ce sens.

## VIII. PROJETS ET ACTIVITES TRANSVERSALES

### Réunions du « Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement » (jusqu'en 2012 : réunions de coordination des acteurs impliqués dans la lutte contre le surendettement en Région wallonne)

*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 2013 des réunions furent organisées le 21 juin et le 24 septembre.

Les thématiques abordées le 21 juin furent :

1. Le point sur la réforme décrétaale ;
2. Le point sur les groupes d'appui de prévention du surendettement (GAPS) ;
3. Le point sur les rencontres (tables-rondes) entre les SMD et les Tribunaux du Travail ;
4. La présentation d'un projet du Réseau de Financement Alternatif concernant un programme de micro-épargne.

Les thématiques abordées le 24 septembre furent :

1. Approbation PV réunion précédente ;
2. Le point sur les GAPS : questions des centres de référence ;
3. Présentation des activités des centres de référence ;
4. Présentation des activités de l'OCE.
5. FSMA : présentation concernant des outils de prévention et d'éducation financière.

## « 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 médiation de dettes : les Centres de référence agréés en Région wallonne, le Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale et le « Vlaams Centrum Schuldenlast ».

### Activités

Deux réunions ont été organisées durant l'année 2013.

#### Le 18 avril 2013 :

Les questions suivantes y ont été évoquées :

1. Comment contester les indemnités forfaitaires réclamées par la SNCB, quelle délai de prescription applicable ?
2. Un créancier hypothécaire et un hôpital local poursuivent la vente d'une maison dans le cadre d'une procédure de saisie immobilière. Le SMD est consulté alors qu'une date est fixée pour la vente de l'immeuble et les affiches publiées. Accord est pris pour stopper la vente moyennant paiement de l'arriéré du crédit, les frais de procédure et une partie de la créance de l'hôpital. Un accord pour règlement échelonné du solde de la dette envers l'hôpital est convenu.  
Si les débiteurs ne parviennent pas à honorer le règlement échelonné du solde de la dette envers l'hôpital et déposent une requête en RCD, les voies d'exécution sur la maison seront-elles suspendues, sachant qu'un jour de vente et publication par affiche a à un moment donné été fixé ?
3. Les poursuites sont suspendues à l'égard des sûretés personnelles jusqu'à homologation du plan amiable (art 1675/7 §2 CJ). Cela vaut également, d'après les travaux parlementaires, pour les codébiteurs solidaires. En pratique, ceux-ci ne sont pas avertis de la procédure en R.C.D. s'ils ne sont pas ou plus conjoints du requérant. Ils sont donc fréquemment encore (ou de nouveau) poursuivis par les créanciers qui se retournent contre eux. Quelle attitude adopter en tant que médiateur ?
4. Lorsque des parents sont condamnés pour des dommages causés par leur enfant mineur, ils le sont soit solidairement avec l'enfant, sur base de l'article 1384 du code civil (responsabilité pour faute d'éducation ou de surveillance) soit en leur qualité d'administrateur des biens de leur enfant mineur. Que se passe-t-il lorsque l'enfant devient majeur ? Peut-on encore poursuivre les parents si la dette n'a pas été payée pendant la minorité de l'enfant, dans la 2ème hypothèse ?
5. Durant l'année suivant l'entrée en procédure, il n'a pas été possible de faire un plan. Le débiteur termine cependant bientôt une formation qui pourrait déboucher sur un emploi et donner lieu à des rentrées d'argent. Que faire : demander un nouveau délai au juge ? Faire un plan avec moratoire ?
6. Lorsque le budget est trop juste, comment faire pour préserver de l'argent pour les honoraires et en même temps faire démarrer le plan ? Dans une décision, un juge précise que « un plan ne peut être établi que pour autant qu'une réserve pour les frais et honoraires du médiateur soit envisagée. (...) Que si celui-ci ne permet pas le paiement, il appartiendra au médiateur de solliciter une suspension de plan. (...) Le recours au Fonds doit donc rester une exception pour les personnes qui sont dans les conditions d'une remise totale de dettes ou proche de celle-ci et uniquement s'il s'avère que d'autres mesures ne permettent pas d'envisager un paiement des honoraires dans des délais raisonnables. » Qu'en penser ?
7. L'article 1675/10 §5 du Code judiciaire prévoit que le plan amiable prend cours à la date de la décision d'admissibilité mais que le juge peut y déroger et, §6, que la durée du plan ne peut dépasser 7 ans sauf exception. Se pose donc la question de savoir, lorsque le juge accepte de ne pas faire rétroagir le plan et qu'un plan n'a pu être proposé qu'un an après la décision d'admissibilité, si le plan peut avoir une durée de 7 ans ou de 6 ans ?
8. Un médiateur de dettes judiciaire a-t-il l'obligation de mentionner, dans une requête en autorisation de vente d'immeuble de gré à gré, l'intervention du notaire des acquéreurs, inscrite dans le compromis de vente annexé à la requête ? Y a-t-il un effet sur le caractère purgeant de la vente ?
9. le créancier qui possède un mandat hypothécaire peut-il le transformer en hypothèque lorsque la personne rentre en RCD ? Le cas échéant, la facture (acte notarié, etc.) sera-t-elle une dette nouvelle que le médiateur devra payer ?
10. Quelle pratique dans les différents arrondissements quant à la question de l'introduction d'un appel contre une décision de refus d'admissibilité. La requête d'appel doit-elle être signée par un avocat ?
11. Question concernant le RCD et plus particulièrement l'article 1675/9 §4 du CJ: la loi parle toujours du 'requérant' mais en pratique un RCD peut être demandé et obtenu pour deux ou plusieurs requérants. Si les deux requérants ont des revenus, comment calculer le pécule de médiation ?
12. Evocation des conséquences et implications pour les services de médiation de dettes de la réforme apportée par le décret du 31 janvier 2013 en ce qui concerne l'engagement des services à proposer, le cas échéant, un règlement

collectif de dettes en cas de désignation par le tribunal du travail et en ce qui concerne l'engagement des services à proposer une guidance budgétaire librement consentie s'inscrivant dans une optique d'autonomisation de la personne.

13. Concernant un contrat de prêt – lequel avait été cédé – et qui était assorti d'une cession de créances (et non uniquement de rémunérations). L'acte de cession avait été notifié au SPF Finances. Cependant, entretemps, un accord était intervenu entre le prêteur et l'emprunteur sur un plan d'apurement. L'employeur a transféré la somme cessible au prêteur. La loi du 12 avril 1965 relative à la protection de la rémunération des travailleurs s'applique-t-elle? Le remboursement d'impôts constituait-il une rémunération au sens de cette loi?

**Le 19 septembre 2013 :**

Les questions suivantes y ont été évoquées :

5. Une personne est en RCD depuis le 5/6/2013. La requête en RCD a été rédigée avec l'aide d'un CPAS qui a par ailleurs été désigné en qualité de médiateur de dettes. Dans cette requête, est mentionné dans la liste des créanciers. Pourtant invité par notification réalisée par le greffe du Tribunal du Travail, suivie d'un rappel du médiateur, un créancier a d'abord ignoré la procédure pour ensuite faire une déclaration de créance mais tardivement (hors délai). Le médiateur a bien respecté les délais de sollicitation des déclarations de créance. Le créancier en cause invoque en outre une clause de réserve de propriété (récupération du bien) et évoque l'éventualité que la personne conserve le bien moyennant la reprise du paiement des mensualités du prêt dans le cadre du RCD. Ce créancier est-il forclos ou le médiateur doit-il continuer à payer la mensualité ?
6. Une personne qui est en RCD a perdu une action qu'elle intentait contre une banque devant le tribunal de première instance de Bruxelles, lui réclamant des dommages et intérêts pour avoir manqué à son devoir de conseil. La personne a fait appel de la décision devant la Cour d'appel de Bruxelles. L'affaire est pendante. Le premier juge a condamné la personne à payer la totalité de la somme en une fois et a refusé la demande subsidiaire qui demandait, si condamnation, d'obtenir un plan de paiement (malgré le RCD). L'exécution provisoire n'est pas exigée par le juge. Des droits d'enregistrements ont été réclamés à la personne. Deux questions se posent : quand on va en appel et que l'exécution provisoire n'est pas demandée, faut-il payer les droits d'enregistrement ? En cas de RCD, la personne, qui bénéficie en l'occurrence de l'assistance judiciaire, ne peut-elle pas en bénéficier pour le paiement des droits d'enregistrement, tout en sachant que le jugement a donc eu lieu après l'admissibilité en RCD ?

## 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 (selon l'urgence et/ou le degré de difficulté).

Pour les particuliers :

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

En 2013, un tableau Excel a été mis en place reprenant la date de consultation, le type de contact, le résumé de la demande et le temps consacré. Il y a eu :

-199 consultations via le numéro de téléphone de l'Observatoire ou l'adresse [info@observatoire-credit.be](mailto:info@observatoire-credit.be): à savoir 42 consultations par des services de médiation de dettes et 157 consultations par des particuliers ;

-72 consultations via l'adresse du Portail surendettement.

### Commentaires

En principe, en ce qui concerne les professionnels de la médiation de dettes, ce service de conseils juridiques ne devrait être 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, qui s'adressent directement à l'Observatoire.

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, préalablement à une réorientation.

## Site web [www.observatoire-credit.be](http://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

### Objectifs

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

### Moyens mis en œuvre

En 2013, l'onglet « indicateurs de l'endettement et du surendettement » a été augmenté d'une rubrique.

Les statistiques de visites en 2013 :

5179 visites

4078 visiteurs uniques (parmi eux, 18,2% visiteurs sont de Bruxelles, 11% de Liège, 8,86% de Charleroi, 6,11% de Mons et 4,76% de Namur).

8.593 pages vues (soit une moyenne d'un peu moins d'une page 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 2014 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](http://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 électronique

*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 et SPF Economie*

**Calendrier de réalisation** : élaboration et envoi de 8 newsletters par an

### Objectifs

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

Plusieurs rubriques composent 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

Mise à jour permanente : les visiteurs du site internet peuvent s'inscrire par eux-mêmes à la liste de diffusion afin de recevoir des informations de l'Observatoire via le site internet aux listes francophones ou néerlandophones.

En 2013, 6 newsletters ont été envoyées :

- Janvier – Février
- Mars - Avril
- Mai – Juin
- Août
- Octobre
- Décembre

### Commentaires

Au 31 décembre 2013, la liste de diffusion comptait 2.346 abonnés (- 1,5%) dont 1532 abonnés francophones (+ 12,8%) et 814 néerlandophones (- 24,2%). Les informations transmises sont, selon leur nature en français, en néerlandais ou dans les deux langues pour la Newsletter. Le nombre d'abonnés néerlandophones a diminué par rapport à 2012 suite aux suppressions de doubles inscriptions dans la base (des personnes étaient inscrites dans les deux langues). Pour rappel, en 2011, la liste de diffusion ne comptait que 365 abonnés néerlandophones.

## Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse

Calendrier de réalisation : janvier – décembre 2013

Organe de presse	Date	Page(s)	Titre de l'article ou de l'intervention	Auteur(s)	Thème
<b>Le Soir</b>	15 janvier 2013	16	« Le surendettement gagne du terrain »	Romain Duvivier	Surendettement
<b>L'avenir</b>	29 janvier 2013	2 à 6	« Dossier « Bien gérer son budget »	Didier Noël, Caroline Jeanmart	Budget
<b>L'Echo</b>	4 juillet 2013		« Le surendettement lié à une faible éducation financière »	Romain Duvivier	Surendettement
<b>Sud Presse</b>	19 juillet 2013	6	« Nos citoyens plus endettés que la moyenne belge »	Romain Duvivier	Surendettement
<b>RTBF – Vivacité</b>	2 octobre 2013	Radio - journal	« Augmentation des contrats de crédit »	Romain Duvivier	Crédit
<b>RTBF – La Première</b>	3 octobre 2013	Radio - journal	« Crédit à la consommation : pièges au surendettement »	Romain Duvivier	Crédit
<b>RTL TVI</b>	13 octobre 2013	Journal télévisé	« Record des défauts de paiement »	Romain Duvivier, Gwenaël Leriche	Crédit
<b>RTBF- La 1ère</b>	3 décembre 2013	Radio – « Le Forum de midi »	« Les wallons de plus en plus endettés »	Romain Duvivier, Caroline Jeanmart	Endettement
<b>RTL TVI</b>	5 décembre 2013	Journal télévisé	« Loyers, crédits, achats compulsifs : qui sont ces belges qui s'endettent ? »	Romain Duvivier	Endettement
<b>Le soir</b>	5 décembre 2013		« Surendettement : l'étude qui casse tous les clichés »	Romain Duvivier, Caroline Jeanmart	Surendettement
<b>La DH</b>	6 décembre 2013	14-15	« Qui sont les belges surendettés ? »	Caroline Jeanmart	Surendettement
<b>RTL TVI</b>	13 décembre 2013	Journal télévisé	« Surendettement : les pièges du crédit »	Caroline Jeanmart	Surendettement

## Participation des membres du personnel a des réunions, évènements et instances

**R. Duvivier** a participé à :

- Une rencontre avec débat sur le thème du surendettement organisée par le CPCP (Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation – A.S.B.L. d'éducation permanente) à Ath, le 15 septembre 2013.
- Une rencontre avec débat sur le thème du surendettement organisée par le CPCP à Spy, le 29 novembre 2013.

**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 26 et dimanche 27 octobre 2013.

**C. Jeanmart** a réalisé un exposé lors de la journée d'étude « Regards professionnels sur le désendettement » organisée la 7 novembre

à l'HELMO ESAS à Liège.

**D. Martens** a participé, le 31 janvier 2013 au Palais d'Egmont à Bruxelles, à la première conférence nationale sur l'éducation financière à l'initiative de la F.S.M.A. Il était intervenant au sein de la « Table ronde sur les enjeux de l'éducation financière pour les différents groupes cibles ».

**D. Noël** a participé le 4 février 2013 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. Il a également participé aux recyclages organisés par la Commission Université-Palais à Bruxelles et à Charleroi respectivement les 8 et 15 mars 2013 et consacrés au règlement collectif de dettes (une contribution de lui-même et de S. Thibaut est reprise dans le volume 140 desdits recyclages). Il a été l'un des orateurs entendus le 25 juin 2013 par la Commission des Finances et des Affaires Economiques du Sénat à propos de la proposition de loi n° 5-2003 visant à renforcer la protection du consommateur dans le cadre du recouvrement amiable de dettes. Lors de son audition, il a également commenté l'avant-projet de loi n° 53-2937 modifiant le statut des huissiers de justice qui allait être déposé peu après à la Chambre des Représentants.

**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 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.

Réunion 08 janvier 2013 : ordre du jour :

- Discussion et détermination des travaux 2013 de la Commission (public cible, analyse approfondie de thématiques spécifiques : logement , maison de justice , recommandations et avis ;
- Calendrier des réunions.

Réunion 14 mai 2013 : ordre du jour :

- Demande d'avis sur le projet d'arrêté modifiant le Code réglementaire de l'Action sociale et de la Santé en ce qui concerne les services d'insertion sociale. Les principales modifications proposées visent à recadrer l'action des SIS eu égard au public cible, à la qualification, à l'évaluation et à l'agrément
- Projet de rapport d'activité annuel de la Commission

Réunion du 11 juin 2013 : ordre du jour :

- Compte-rendu de la réunion du groupe de travail « logement » et discussion autour de la thématique
- Demande d'avis concernant l'agrément des maisons « arc-en-ciel »

Réunion du 3 juillet 2013 ordre du jour :

- demande d'avis relatif à l'avant-projet de décret modifiant le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé en vue de la création de services d'aide et de soins aux personnes prostituées
- Poursuite des discussions sur la thématique « logement »

Réunion du 10 septembre 2013 : ordre du jour :

- Demande d'avis concernant l'avant-projet de décret relatif à la reconnaissance d'un réseau de lutte contre la pauvreté en Wallonie et avant-projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à la reconnaissance d'un réseau de lutte contre la pauvreté en Wallonie
- Discussion : le logement comme articulation de l'insertion sociale dans une optique transversale en Wallonie

Réunion du 8 octobre 2013: ordre du jour :

- Sixième réforme de l'Etat et le transfert de compétence : les maisons de justice : présentation de la note par le groupe de travail

Réunion du 10 décembre 2013: ordre du jour :

- Proposition de création d'un groupe de travail « pauvreté » composé des opérateurs actifs dans la lutte contre la grande précarité (article 17 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé)
- suivi : projet de note sur le logement, la sixième réforme de l'Etat et le transfert de compétences en ce qui concerne les maisons de justice