

Rapport d'activité 2012

Avec le soutien financier de :



Rapport d'activité 2012

I. Préambule	3
II. Cadre institutionnel et équipe	4
III. Formations	6
• Travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et juristes	6
IV. Publications et recherches	8
• « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » – 2010	8
• « La consommation et le crédit aux particuliers » - Rapport général 2010	9
• « Indicateurs de l'endettement et du surendettement » figurant sur le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	10
• Etude « Crédit et endettement problématique : quelles disparités géographiques ? »	11
• Etude Facteurs de vulnérabilité des ménages belges au surendettement	12
• Etude Comparaison entre plans d'apurement et de règlement en médiation de dettes	13
• Analyses diverses :	14
- « Endettement problématique et surendettement: principales évolutions pour l'année 2011 » (février 2012)	
- « Endettement problématique et surendettement: Principales évolutions de la Centrale des Crédits aux Particuliers à la fin du troisième trimestre 2012 » (octobre 2012)	
• Rapport d'évaluation 2011 – « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne »	15
• « Manuel de la médiation de dettes »	17
• Les « Echos du crédit et de l'endettement »	17
V. Evénements	19
• Tables rondes décentralisées : « La place de l'enfant dans le ménage surendetté »	19
• Colloque annuel : « Le règlement collectif de dettes: Une œuvre inachevée? »	19
VI. Prévention du surendettement	22
• « Prévenir et combattre le surendettement en entreprise »	22
• Portail surendettement	23
VII. Partenariat européen	25
• ECDN European consumer debt net: "a European network to fight and prevent overindebtedness and financial exclusion"	25
VIII. Projets et activités transversales	26
• Réunion de coordination des acteurs impliqués dans la lutte contre le surendettement	26
• Foire aux questions juridiques	26
• Permanences téléphoniques « juridiques »	28
• Site web www.observatoire-credit.be	29
• Centre de documentation	29
• Bibliothèque virtuelle – base de données intégrée au site de l'Observatoire	30
• Liste de diffusion	31
• Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse	31
• Participation des membres du personnel à des réunions, événements et instances	30

I. Préambule

Durant l'année 2012, l'emploi a légèrement augmenté au sein de l'Observatoire : 11,8 ETP pour 11 ETP en 2011. Cette situation est liée au fait qu'en 2011 l'Observatoire avait connu un mouvement de personnel plus important : arrivée en cours d'année du nouveau comptable et d'un nouvel agent de prévention. Par ailleurs, en 2012, l'Observatoire a engagé à deux reprises des juristes pour pallier à l'absence d'un membre du personnel en arrêt de travail de longue durée pour maladie. Enfin, un membre du personnel en congé parental a retrouvé un emploi à temps plein durant le second semestre.

Les faits marquants de l'année 2012 sont la mise à disposition du volet grand public du « portail surendettement » pour la Région wallonne et la conférence de presse du 21 mars 2012, la réalisation de l'étude « Crédit et endettement problématique : quelles disparités géographiques ? » et l'organisation du colloque « Le règlement collectif de dettes: une œuvre inachevée? » qui connut un succès de foule et dont les contenus furent appréciés des participants. Par ailleurs, le rapport wallon qui avait connu une réforme de structure en 2011 est à présent plus étoffé dans ses contenus. Si la réalisation de l'annuaire juridique connu quelques retards, en 2012 les autres travaux de l'Observatoire furent assurés dans les délais : indicateurs sur le site, rapport général, programme de formations, newsletters, etc.

L'année 2013 verra se poursuivre cet objectif de stabilisation et la démarche initiée depuis deux ans 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 le pôle socioéconomique de l'Observatoire.

L'ensemble des activités réalisées en 2012 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** » ainsi que, chaque trimestre, la revue « **Echos du crédit et de l'endettement** », en collaboration avec l'Agence Alter.

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. L'Observatoire participe aux réunions de coordination des acteurs de la lutte contre le surendettement en Wallonie avec Crédal+, les Centres de référence agréés par le Service Public de Wallonie, la Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé, Département de l'Action sociale et le Cabinet du Ministre compétent.

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 31/12/2012

Mme	Masai	Françoise	Vice-gouverneur	Banque Nationale de Belgique	Présidente du CA
Association de consommateurs Test-Achats , représentée par Mme Aline Van den Broeck					Vice-présidente du CA
M.	Bogaert	Gérald	Administrateur-directeur	Europabank	Vice-président du CA
M.	Beele	Alain	Directeur de Siège	BNB - Siège de Mons	Trésorier
M.	Balate	Eric	Avocat	Association Balate-Scoubeau	Membre de l'AG
M.	Bedoret	Christophe	Juge	Tribunal du travail de Mons	Administrateur
M.	Blomeling	Luc	Directeur	CBC Banque	Administrateur
M.	Brognet	Philippe	Inspecteur général	SPW - Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé- Département de l'Action sociale	Administrateur
M.	Carrieri	Mimmo	Recovery Retail	I.N.G. Belgium sa	Membre de l'AG
M.	De Groote	Bertel	Professeur	Departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde - Hogeschool Gent	Administrateur
M.	De Patoul	Frédéric	Avocat	CAIRN Legal	Membre de l'AG
M.	Dechèvre	Marc		Indépendant	Membre de l'AG
M.	Dejemeppe	Pierre	Directeur de cabinet adjoint	Cabinet de Charles Picqué, Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale	Membre de l'AG
M.	Forges	Michel	Avocat	FABER INTER	Membre de l'AG
M.	Geurts	Robert	Directeur général honoraire	S.P.F. Economie	Administrateur
M.	Jadoul	Xavier	Directeur Crédits	C/O Auxifina sa	Membre de l'AG
M.	Jusniaux	Olivier	Secrétaire de CPAS	CPAS de Charleroi	Membre de l'AG
M.	Knoops	Thierry	Avocat		Membre de l'AG
Mme	Papamarinou	Constantina		F.G.T.B.	Membre de l'AG
M.	Parmentier	Claude		Conseiller à la Cour de Cassation	Membre de l'AG
Mme	Pisano	Véronique	Manager social	Service de médiation de dettes du C.P.A.S. de Charleroi	Administratrice
M.	Pire	Didier	Avocat		Membre de l'AG
Mme	Rixhon	Evelyne	Juge des saisies	Tribunal de 1 ^{ère} instance de Liège	Administratrice
Mme	Roelandt	Caroline	Conseillère	Province de Hainaut	Membre de l'AG
M.	Samyn	Dominique	Directeur des services sociaux	C.P.A.S. de Soignies	Administrateur
M.	Solimando	Andy	Permanent	C.S.C	Membre de l'AG
M.	Straetmans	Gert	Juriste	Universitaire Instellingen Antwerpen	Membre de l'AG
Mme	T'Jampens	Martine	Directeur général	CONTENTIA International	Membre de l'AG
Mme	Walka	Mélissa	Conseiller	Cabinet de la Ministre wallonne de la Santé, de l'Action Sociale et de l'Egalité des chances	Administratrice
Agricall Wallonie A.S.B.L. , représentée par Mme Muriel Bossut					Administratrice
Fédération des CPAS de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie , représentée par M. Bernard Antoine					Administrateur
Association de droit Public Medenam , représenté par Mme Marie Vandenbroeck					Administratrice
Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ , représentée par M. René Kalfa					Administrateur
Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.) , représenté par M. Ivo Van Bulk					Administrateur

Membres démissionnaires au 31/12/2012 :

Mme	Mabillard	Noëlle	Indépendante		Secrétaire du CA
Mme	Martin	Catherine	Directrice	Archime d	Administratrice

Membres du personnel

Administration

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

Etudes, formations et actions de prévention

Bruyndonckx Matthieu, attaché, chargé de recherches, politologue (jusqu'au 31 août 2012) ;
Cardoen Aïcha, attachée, chargée de communication et de prévention, licenciée en journalisme et communication (depuis le 26 novembre 2012) ;
De Keyser Fanny, attachée, chargée de recherches, sociologue (jusqu'au 28 mars 2012) ;
Duvivier Romain, attaché, chargé de recherches, économiste ;
Fery Isabelle, attachée, juriste (du 25 septembre 2012 au 28 novembre 2012) ;
Jablonski Sylvie, attachée, juriste (du 12 avril 2012 au 12 juillet 2012) ;
Jeanmart Caroline, attachée, chargée de recherches, docteur en sociologie ;
Jourdain Aurélie, attachée, chargée de communication et de prévention, licenciée en journalisme et communication ;
Noël Didier, coordinateur scientifique, 1^{er} attaché, juriste ;
Thibaut Sabine, attachée, juriste ;
Van Kerrebroeck Véronique, attachée, juriste ;
Vanopbroeke Jérôme, gradué, chargé de prévention, assistant social.

Documentation

Wauthier Christelle, graduée en droit.

Occupation d'étudiant

Thiry Constance, Bachelière en langues et littératures françaises et romanes (du 25 juin 2012 au 20 juillet 2012).

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 de base des futurs juristes conventionnés ou 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

* 106 journées de formations effectives ont été données en 2012 (107.5 en 2011), se répartissant comme suit :

- 4 cycles de formations de base de 8 jours chacun, soit 32 jours effectifs ;
- 3 cycles de formations de base renforcement de 3 jours chacun : aucun des cycles programmés n'a été rendu effectif en raison du manque de participants ;
- 3 cycles de formations de base juristes de 6 jours chacun, soit 18 jours effectifs ;
- 81 journées de formations continues prévues dont 56 effectives :
 - formations portant sur le renforcement des capacités professionnelles (43 journées programmées dont 27 journées effectives) ;
 - formations portant sur le renforcement des compétences relationnelles (38 journées programmées dont 29 journées effectives).

* 22 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 à Charleroi, Liège et Namur) ;
- Mise en place d'un programme de formations sur le site internet de l'Observatoire ;
- Mise en place d'un programme de formations de base destiné aux juristes et futurs avocats médiateurs ;
- Réception des inscriptions et confirmation ;
- Délivrance des attestations de présence.

Etat des lieux

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

Formations continuées : 564 (651 en 2011) ;
Formations de base : 528 (600 en 2011) ;
Formations de base (renforcement) : 0 (75 en 2011) ;
Formations de base (juristes) : 216 (85 en 2011).

Total des présences : 1308 (1411 en 2011).

Nombre de participants sur l'ensemble des journées de formations

Formations continuées : 339 (452 en 2011) ;
Formations de base : 66 (75 en 2011) ;
Formations de base (renforcement) : 0 (25 en 2011) ;
Formations de base (juristes) : 36 (17 en 2011).

Total des inscriptions à une formation : 441 (569 en 2011).

Commentaires

Le nombre de journées effectives de formations est stable par rapport à 2011 mais le nombre de personnes qui ont pu suivre une formation de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement poursuit sa régression -22,49% (-4,5% en 2011).

Sur les 81 (106 en 2011) journées de formations continues programmées, 25 ont été annulées, soit 31% (47% en 2011). La cause exclusive de ces annulations est le nombre insuffisant d'inscriptions (moins de 10 participants). On constate une diminution des

annulations par rapport à 2011 résultant d'une amélioration de la répartition géographique des formations (maximum dans deux villes et plus dans trois) :

Annulation des journées de formations continues par ville :

- 20% à Liège
- 34,4% à Namur
- 52,9% à Charleroi

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

- 19% pour Liège
- 28,2% pour Namur
- 35% pour Charleroi

Les formations annulées sont les suivantes : la formation de base renforcement de Charleroi, Liège et Namur (3 jours), Les problèmes juridiques périphériques (Namur), Pratiques en matière de fixation du pécule de médiation et élaboration de plans de règlement (Liège), La vente d'un immeuble (Liège, Namur), Les procédures judiciaires en, cas de conflit familial (Namur), Les créances alimentaires : obligations et recouvrement (Liège), L'administration provisoire : cadre et réglementation (Charleroi), Le contrat de bail (Charleroi), Le crédit hypothécaire (Namur), Le crédit à la consommation : analyse de décomptes (Liège), Le crédit hypothécaire : analyse de décomptes (Liège, Namur), Notions de procédures (Namur), Analyse de cas pratiques en matière d'inexécution du contrat (Namur), Energie : cadre légal et réglementaire et analyse de cas pratiques (Charleroi, Liège), Gérer l'agressivité dans les relations professionnelles (Charleroi, Namur), Médiation de dettes et inter-culturalité : comment intervenir dans un contexte multiculturel (Charleroi).

La diminution du nombre de journées de formations 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 juriste qui est principalement fréquentée par des avocats médiateurs de dettes. Par contre, la formation de base renforcement a connu un véritable échec (0 participants sur les trois cycles). Fort de ce constat, les objectifs et le contenu de cette formation ont été reconsidérés et ont fait l'objet d'une nouvelle proposition et d'une nouvelle formule dans le programme 2012.

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 renforcement : Droit patrimonial de la famille : les régimes matrimoniaux
- 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 :
 - Les assurances souscrites par les particuliers
 - les services bancaires (hors crédit)
 - Le crédit à la consommation (loi du 12 juin 1991): nouvelles dispositions
 - Le crédit hypothécaire : questions spéciales
 - Le crédit à la consommation : analyse de décomptes
 - Le crédit hypothécaire : analyse de décomptes
 - Notions de procédure judiciaire et règlement extra judiciaire
 - L'huissier de justice : statut, missions et analyse de décomptes

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

Pour lutter contre l'érosion de la participation, l'Observatoire compte notamment mettre en place les éléments suivants en 2013 :

- Une facturation anticipée (moins de désistements) ;
- Un meilleur suivi des inscriptions (détermination d'un seuil de rentabilité pour chaque formation et rappels ciblés pour l'atteindre) ;
- Pour des formations qui ont eu mais n'ont plus de succès, les organiser dans de nouvelles villes.

D'autres pistes de réflexion, concernant le prix des formations, le « catering » proposé, les conditions contractuelles avec les prestataires externes, sont à l'examen pour le programme de 2014.

IV. Publications et recherches

« Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » 2010

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.

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, Olivier Beaujean, Christophe Bedoret, Christine Biquet-Mathieu, Dominique Blommaert, Christian Boiketé, Danièle Bovy, , Jean-Claude Burniaux, Françoise Collin, Anthony Dalglish, , Bertel De Groote, Frédéric de Patoul, Jean-Luc Denis, Bruno Dessart, Lucie Devillé, Françoise Domont-Naert, Mohamed El Omari, Anne-Lise Evrard, Michel Forges, , Frédéric Georges, Rudy Ghyselincx, Catherine Goossens, Eric Herinne, Sandrine Humblet, Christian Janssens, Florence Jaspers, Sandrine Jourdain, Joëlle Keuser, Jean-Michel Lambot, Jean-François Ledoux, Denis Maréchal, Denis Martens, Rik Marynissen, Sylvie Moreau, Valérien Mukendi, Didier Noël, Catherine Piron, Marie-Noëlle Plumb, Hamida Reghif, Alain Sénécal, Manuella Sénécaut, Kathleen Sors, Reinhard Steennot, Jules Stuyck, Jozef T'Jampens, Sabine Thibaut, , Erik Van Den Haute, Véronique Van Kerrebroeck, Christian Van Langenacker, Johan Van Lysebettens, Marie Vandebroek, Christelle Wauthier, Laurent Wilms.

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 à la bibliothèque virtuelle (voir « Bibliothèque virtuelle » ci-dessous).

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.

L'année 2012 a été consacrée à l'élaboration de l'annuaire juridique 2010. Il a également été procédé à la collecte de décisions en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire et de règlement collectif de dettes dans le cadre de la préparation de l'annuaire 2011

La finalisation de l'annuaire 2011 a été retardée en raison de problèmes liés au personnel de l'Observatoire et de l'organisation du colloque annuel de l'Observatoire qui s'est tenu le 4 décembre 2012.

La table des matières de l'annuaire 2011 comporte les parties suivantes : Première partie : Le crédit à la consommation ; Deuxième partie : Le crédit à la consommation, le crédit hypothécaire et les autres crédits ; Troisième partie : Le règlement collectif de dettes ; Quatrième partie : Les autres procédures d'insolvabilités ; Cinquième partie : Divers

« La consommation et le crédit aux particuliers » Rapport général 2011

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

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

Explications 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

Commentaires

Le rapport de l'année 2012 applique la structure validée en 2010 par le comité scientifique. Le rapport est mis en ligne sur le site de l'Observatoire en français et en néerlandais. La composition du comité scientifique est en cours de révision (élargissement à des profils spécifiques pour les recherches).

« 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 2012

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. Cela sera accessible librement via le site Internet de l'Observatoire. Une mise à jour trimestrielle aura 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 ne sera 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 seront actualisées tous les trimestres et ne porteront que sur les 3 dernières années. Afin d'apporter une perspective de plus long terme, ces séries statistiques trimestrielles seront complétées par des évolutions annuelles montrant l'évolution de l'activité du marché du crédit au cours des 10 dernières années.

3. Le marché du crédit hypothécaire

Cette troisième rubrique propose différentes statistiques ayant trait au volume d'activités du marché du crédit hypothécaire. Nous présenterons des évolutions temporelles du nombre de contrats octroyés ainsi que des encours de crédit octroyés annuellement. Ces données seront actualisées tous les trimestres et ne porteront que sur les 3 dernières années. Afin d'apporter une perspective de plus long terme, ces séries statistiques trimestrielles seront complétées par des évolutions annuelles montrant l'évolution de l'activité du marché du crédit au cours des 10 dernières années.

Cette rubrique toujours en cours d'élaboration sera mise en ligne début 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, d'ici peu de temps, 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 permettra pas de distinguer la situation propre à chaque région. En outre, nous ne pourrions 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 seront 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 commencerons 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, par conséquent, pas 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 seront 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 (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.

Cette rubrique toujours en cours d'élaboration sera mise en ligne début 2013.

Commentaires

Courant 2010, une première série d'indicateurs a été placée sur le site. Ils ont été actualisés en 2011 et 2012 et placés dans les deux langues sur le site. Les points 3 et 6 de la table des matières ci-dessus seront placés sur le site et suivis au cours de l'année 2013.

Etude *Crédit et endettement problématique : quelles disparités géographiques ?*

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

Calendrier de réalisation: 2012

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. Depuis 2011, les données publiées mensuellement par la CCP permettent des analyses à des échelles spatiales plus fines.

Sur base de ces données, nous souhaitons analyser l'ampleur des disparités spatiales en termes de recours au crédit et d'endettement problématique. Plus précisément, notre recherche répond aux questions suivantes :

- 1°) Le profil d'endettement des ménages est-il variable entre les régions et provinces du pays ?
- 2°) Les indicateurs utilisés pour mesurer les situations d'endettement problématique en matière de crédit montrent-ils de fortes disparités spatiales ?
- 3°) Les disparités géographiques qui apparaissent lorsque l'on s'intéresse au profil de l'endettement des ménages ainsi qu'à l'endettement problématique peuvent-ils être mis en lien avec des variables socioéconomiques régionales ?

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 pour chaque région, province et/ou arrondissements administratifs. Afin de rendre compte de l'ampleur de ces disparités spatiales, nous avons produit un ensemble de cartes permettant de visualiser rapidement les disparités spatiales en matière de crédit et d'endettement problématique. Des analyses de corrélations entre les différents indicateurs issus de la CCP et des variables sociodémographiques (taux de chômage, revenu moyen par habitant et densité de population).

Etude Facteurs de vulnérabilité des ménages belges au surendettement

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

Calendrier de réalisation: 2012-2013.

Objectifs

Dans le courant de l'année 2012, 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 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, la comparaison sociale, le locus of control, le support social concernant l'endettement, les causes subjectives des difficultés financières durables et les préférences temporelles).

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 mettra en œuvre une série de recherches qui cibleront un nombre limité de caractéristiques des personnes ayant des difficultés financières et/ou en situation de surendettement. Les deux thématiques qui ont été sélectionnées pour la période 2013-2014 sont les suivantes :

- (1) les liens entre la culture financière, la perception du crédit et les difficultés financières des particuliers belges
- (2) les profils sociodémographiques et caractéristiques de l'endettement des personnes en médiation de dettes (notamment une comparaison entre les personnes sollicitant un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes et celles sollicitant un SMD).

Ces deux recherches seront mises en œuvre dans le courant de l'année 2013 et leurs résultats seront présentés lors du colloque de l'Observatoire.

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 Dejemeppe, 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 Gaspard, docteur en économie, Faculté d'ingénierie biologique, agronomique et environnementale, Unité d'économie rurale, UCLouvain

Etude Comparaison entre plans d'apurement et de règlement en médiation de dettes

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

Calendrier de réalisation: 2008 – 2012.

Objectifs

Un plan de règlement consiste en un échéancier de remboursement qui permet d'étaler dans le temps le règlement total ou partiel d'une ou plusieurs dettes ou, dans certaines circonstances exceptionnelles, de faire bénéficier le débiteur d'une remise totale de dettes. Son objectif est d'atteindre un apurement de l'endettement en prévoyant, selon certains critères de calcul, la distribution entre les créanciers de la partie des revenus du débiteur qui excèdent ce qui lui est nécessaire, ainsi qu'à sa famille, pour assumer ses charges courantes incompressibles en menant une vie conforme à la dignité humaine.

Pour les personnes surendettées, il existe en Belgique plusieurs procédures permettant d'aboutir à l'établissement d'un plan de règlement, s'inscrivant ou non dans le cadre d'une procédure judiciaire. L'étude se penche sur trois procédures possibles : (1) les plans d'apurement établis dans le cadre d'une médiation de dettes non judiciaire par les services de médiation de dettes agréés par les autorités régionales et/ou communautaires, (2) les plans de règlement amiable *homologués* par le juge du travail dans le cadre d'une procédure judiciaire de règlement collectif de dettes (RCD dit amiable) et (3) les plans de règlement judiciaire *imposés* par le juge (RCD dit judiciaire).

L'enjeu général de cette étude est une description chiffrée et comparative du contenu des trois types de plans d'apurement à l'échelle des trois régions du Royaume.

Méthodologie et moyens mis en œuvre

Le surendettement est un phénomène de société qui, par définition, se répartit à travers tout le territoire. Dès lors, pour identifier un lieu d'étude, nous ne pouvions pas cibler une population cantonnée en des lieux précis. En conséquence, des critères ont été sélectionnés et croisés afin de faire des choix localisés pour la collecte des données. Dans ce contexte, les arrondissements judiciaires (AJ) sont les unités géographiques d'analyse.

Comme pour toute recherche, des contraintes matérielles (ressources financières, humaines et de temps) orientent les possibilités et imposent des choix. Etudier l'ensemble des arrondissements judiciaires de Belgique aurait été un défi matériellement impossible à relever dans un délai raisonnable. Certaines particularités ont été relevées de manière à retenir trois arrondissements judiciaires en Flandre (Louvain, Termonde, Audenarde) et trois en Wallonie (Charleroi, Nivelles, Neufchâteau), Bruxelles appartenant d'office à l'échantillon. Les premiers critères concernent le contexte socio-économique: taux de chômage, taux d'activité, niveau d'éducation, indicateurs de revenu fiscal, niveau d'activité économique, nombre de revenus d'intégration sociale (RIS) et nombre d'avis d'admissibilité en règlement collectif de dettes. Les seconds traits pris en compte sont les caractères urbain, rural ou industriel, ou encore la densité et le vieillissement de la population.

Les données de 532 plans de règlement amiables et judiciaires ont été collectées dans les 7 arrondissements suivant une grille/questionnaire conçue pour l'étude durant l'exercice 2008. Ces données ont été encodées pour traitement dans le logiciel statistique SPSS.

L'analyse a été finalisée en 2012. Les principaux résultats concernant les plans judiciaires ont fait l'objet de communications et de contributions lors du colloque de l'Observatoire tenu le 4 décembre 2012 et consécutivement à celui-ci.

Commentaires

La finalisation de la collecte des plans dans les greffes des arrondissements judiciaires du Nord du pays et la publication de cette étude de grande ampleur, portant sur un sujet inédit, a été réalisée en 2012.

L'ensemble des résultats de cette enquête seront repris dans un document spécifique qui sera mis en ligne sur le site de l'Observatoire au cours du premier semestre 2013.

Analyses diverses :

« Endettement problématique et surendettement: principales évolutions pour l'année 2011 » (février 2012)

« Endettement problématique et surendettement: Principales évolutions de la Centrale des Crédits aux Particuliers à la fin du troisième trimestre 2012 » (octobre 2012)

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

Calendrier de réalisation: 2012

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 2012 (l'un portant sur l'année 2011 et l'autre sur l'année 2012) 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 2011 ou les 9 premiers mois de l'année 2012) et à quoi pouvons-nous nous attendre pour les mois suivants ?
- L'année 2011 et l'année 2012 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) l'importance et l'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.

Rapport d'évaluation 2011 – « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne »

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

Période de réalisation: toute l'année.

Objectifs

L'objectif de cette étude annuelle est d'évaluer, d'analyser et de comprendre la problématique du surendettement en Région wallonne ainsi que la manière dont la prévention est organisée et dont les services de médiation de dettes assurent le traitement des dossiers de surendettement.

La recherche menée en 2012, à partir des données de 2011, rassemble notamment :

- l'exposé des principaux résultats de l'enquête portant sur un échantillon des dossiers traités par les services de médiation de dettes, à savoir un état des lieux du surendettement en Région wallonne sur base du nombre de dossiers, du profil des bénéficiaires (données sociodémographiques, revenus,...), du montant et du type de dettes, du type de traitement des dossiers et de l'origine des situations de surendettement ;
- la comparaison des résultats de l'enquête avec ceux des enquêtes précédentes ;
- l'étude de données relatives au surendettement en Région wallonne issues de la Centrale des Crédits aux Particuliers et la proposition d'indicateurs de surendettement ;
- la présentation des actions de prévention entreprises en Région wallonne au cours de l'année 2012.

L'enquête réalisée auprès des services de médiation de dettes porte sur 3.786 dossiers parmi ceux qui ont été traités en 2011 par ces services, publics et privés, de la Région wallonne. Au total, 128 services (sur les 212 sollicités) ont participé à l'enquête.

Le rapport donne des informations précieuses sur les données sociodémographiques des ménages consultant les services de médiation de dettes, sur la typologie et l'importance de l'endettement, sur les procédures mises en place et sur les causes présumées du surendettement, etc. sur base des dossiers traités en Wallonie.

Description de la méthodologie et des moyens mis en œuvre

- Construction de l'échantillon sur base de la répartition des services de médiation de dettes agréés en Région wallonne et du nombre de dossiers traités par service ;
- Récolte des données auprès des services (de mars 2012 à juin 2012) sur base : (1) de questionnaires « papier » ; (2) de questionnaires en ligne; (3) de la saisie des données via les logiciels de médiation de dettes du service ;
- Encodage et transfert des réponses dans la base de données au moyen du logiciel de traitement statistique SPSS ;
- Traitement statistique des données de l'enquête et analyse des résultats ;
- Traitement des données de la Centrale des Crédits aux Particuliers relatives spécifiquement à la Région wallonne ;
- Rédaction de l'abstract et du rapport final.

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 2011

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. La médiation de dettes pratiquée par les services agréés par la Région wallonne
 - 1.2.1. *Les services agréés pour la médiation de dettes par la Région wallonne*
 - 1.2.2. *La médiation de dettes pratiquées 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. Le type de médiation pratiquée en fonction des revenus totaux du ménage
- 2.3. Selon l'âge du demandeur
- 2.4. Selon le type de ménage
- 2.5. Selon la cause principale présumée du surendettement
- 2.6. Selon le type de dettes

3. En synthèse

CHAPITRE 3. LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT

1. Prévention, de quoi parlons-nous ?

2. Qui sont les acteurs de la prévention ?

3. Les moyens d'action et leur portée

4. Dispositifs de prévention mis en place en 2011

- 4.1. Cibler des « personnes relais »
 - a) Prévenir et lutter contre le surendettement sur le lieu de travail
 - b) Actions menées par les centres de référence
- 4.2. Des animations ciblant des profils particuliers de personnes
 - a) A destination des enfants
 - b) A destination des adolescents
 - c) A destination d'adultes (personnes 'fragilisées' et futurs assistants sociaux)
- 4.3. Actions destinées au grand public
 - a) L'expo Action « Dernier rappel avant poursuite »
 - b) La Journée sans crédit

5. Les groupes d'appui, une forme de prévention particulière

6. La prévention se décline par actions : une illustration via une action du GILS

7. Le crédit social accompagné

- a) Définition du crédit social
- b) Le crédit social accompagné de Crédal

8. Synthèse

Annexes

Annexe 1. Enquête « Surendettement en Wallonie » - Questionnaire à destination des services de médiation de dettes portant sur les dossiers traités en 2011

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 des dossiers des services de médiation de dettes

Annexe 4. Aspects méthodologiques de l'enquête par questionnaire auprès des services de médiation de dettes wallons (dossiers en cours en 2011)

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

Liste des sigles et abréviations

Glossaire et liste des sigles et abréviations

Commentaires

Un important travail de révision de la structure du rapport avait été effectué en 2010. Il s'est poursuivi et appliqué en 2011. La nouvelle structure avait notamment pour but une meilleure articulation avec les analyses effectuées à propos des données Wallonnes.

Un rapport détaillé ainsi qu'un abstract reprenant les résultats synthétiques ont été mis en ligne sur le site de l'Observatoire. La question de la pertinence de maintenir l'édition d'un rapport « papier » destiné au public sera posée à l'administration wallonne.

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 actuellement édité par la S.A. POLITEIA.

Activités

Au cours du premier semestre de l'année 2012, l'Observatoire a fourni à l'éditeur une mise à jour de certains éléments du contenu de l'ouvrage portant notamment sur le recouvrement forcé des dettes. Cette partie de l'ouvrage a été complétée simultanément.

Parallèlement, durant toute cette année 2012, 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, n'entraînant aucun surcoût pour lesdits abonnés.

Commentaire

L'Observatoire met en œuvre 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. Le contenu de ces nouveaux chapitres est en cours de révision afin de l'enrichir considérablement, d'y intégrer les apports récents de la doctrine et de la jurisprudence ainsi que différents instruments mis au point par l'Observatoire, de le présenter de manière plus pratique et de le faire correspondre au contenu des formations précitées. Des avis de formateurs et de praticiens seront recueillis lorsque cet important travail sera finalisé.

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.

Ce dernier 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 2012 :

n°33 - Janvier → Mars 2012

- Dossier « *Crédit hypothécaire : les belges ont-ils une brique sur le ventre ?* »
 - « *La loi du 4 août 1992 et ses arrêtés d'exécution* », Didier Noël (p. 12 à 14),
 - « *Quelques statistiques* », Romain Duvivier (p. 13),
 - « *UE : une proposition de directive en vue* », Didier Noël (p. 21 à 23)
- « *RCD - Flash sur la jurisprudence récente* », collaboration de l'OCE (p. 24 à 26)

n°34 - Avril → Juin 2012

- « *RCD - Flash sur la jurisprudence récente* », collaboration de l'OCE (p. 21 à 24)

n°35 - Juillet → Septembre 2012

- *Au fait « Crédit et endettement problématique : quelles disparités régionales ? »*, Romain Duvivier (p. 7 à 10)
- « *RCD - Flash sur la jurisprudence récente* », collaboration de l'OCE (p. 23 à 25)

n°36 - Octobre → Décembre 2012

- *Colloque « Le RCD, une œuvre inachevée ! »*, Nathalie Cobbaut et Denis Martens (p. 4 à 5)
- *Dossier : « La prévention dans toute sa diversité »*
 - « *Des chiffres pour mieux cibler la prévention* », Caroline Jeanmart (p. 11 à 15)
- « *RCD - Flash sur la jurisprudence récente* », collaboration de l'OCE (p. 22 à 24)

V. Evénements

Tables rondes décentralisées : « La place de l'enfant dans le ménage surendetté »

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 : Haine-Saint-Pierre, le 18 octobre 2012, Ans, le 25 octobre 2012, Libramont, le 6 novembre 2012, Namur le 22 novembre 2012.

Objectifs

Peu de choses ont été dites sur la manière dont vont vivre et réagir les enfants de parents qui se trouvent dans une situation de surendettement. Or il apparaît qu'ils sont de facto impliqués lorsque de tels événements se produisent. Il est par ailleurs intéressant de s'interroger sur l'influence éventuelle de ces enfants sur le comportement de leurs parents. La question du déroulement de la médiation de dettes pour ces enfants et les effets spécifiques qui en découlent sont autant de préoccupations pour les médiateurs de dettes. En collaboration avec le Délégué général aux droits de l'enfant, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et les centres de références en médiation de dettes de Wallonie ont choisi de consacrer quatre tables rondes sur ces questions.

Elles ont réuni 83 personnes, principalement des travailleurs sociaux et des juristes de services de médiation de dettes, des avocats médiateurs et des agents de prévention y ont aussi participé. Préalablement, l'Observatoire avait mené auprès des services de médiation de dettes et des avocats médiateurs wallons, une enquête en ligne à vocation exploratoire et descriptive. Les résultats obtenus ont été exposés lors des tables rondes afin de susciter des réactions sous forme de débats ou d'illustrations par des cas concrets. 97 personnes ont participé à ce sondage : 85 personnes employées par des services de médiation de dettes wallons et 12 avocats médiateurs.

Ordre du jour des réunions :

13h00 Accueil

Présidence : Centre de référence de chaque Province concernée.

13h15 Présentation des résultats d'un sondage auprès de médiateurs de dettes de Wallonie.

Monsieur Denis Martens, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

14h00 Tour de table et échanges autour des thématiques présentées.

Animation : représentant du Centre de référence et Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE)

15h00 Pause-café

15h15 Reprise des échanges autour des thématiques présentées.

16h00 Remerciements et clôture

Commentaire

Un dossier sur le sujet a été publié dans les Echos du Crédit en début 2013.

Colloque annuel : « Le règlement collectif de dettes: Une œuvre inachevée? »

Activité autofinancée

Période de réalisation : 4 décembre 2012

Objectifs

La procédure de règlement collectif a mûri et est devenue la pierre angulaire du traitement du surendettement des particuliers non commerçants. Elle demeurerait cependant un instrument perfectible. C'est dire si la loi du 26 avril 2012 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne le règlement collectif de dettes était attendue.

Il s'agissait de s'interroger quant aux effets de loi du 26 avril 2012 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne le règlement collectif de dettes. Les auteurs de la loi poursuivaient certains objectifs : veiller à ce que le pécule de médiation tienne compte de la situation familiale du débiteur, lui garantir une perspective quant à la fin de la procédure, s'assurer que le médiateur de dettes le tienne informé

des paiements qu'il effectue et éviter que certains médiateurs ne se limitent à une approche juridique. Les modifications rencontreront-elles leurs préoccupations ? D'autres préoccupations ne devaient-elles pas retenir leur attention ?

Programme

8h30 Accueil

9h00 Ouverture et introduction

Monsieur Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie et des Consommateurs

Présenté par

Françoise Masai, présidente de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et Vice-Gouverneur de la Banque Nationale de Belgique

9h30 Qu'est-ce qu'un bon pécule de la médiation ?

Table ronde

Exposé introductif

Sabine Thibaut, juriste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Présidence

Robin Van Trigt, juriste, Vlaams Centrum Schuldenlast

Intervenants

- Olivier Mahieu, juriste, Vlaams Centrum Schuldenlast
- Valérie Gehain, coordinatrice du Centre de référence en médiation de dettes pour la Province de Hainaut (CRENO)
- Guido Meysman, président du Tribunal du travail de Termonde
- Alexia Verbraeken, juriste au service de médiation du CPAS d'Etterbeek
- Jo Van Campenhout, avocat au Barreau de Bruxelles

Questions/Réponses

10h50 Pause-café

11h15 La phase amiable, un long fleuve tranquille ?

Table ronde

Exposé introductif

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

Présidence

Sylvie Moreau, juriste au Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale

Intervenants

- Olivier Collon, avocat au Barreau de Bruxelles
- Jeroen Leaerts, avocat au Barreau de Gand et formateur au « Vlaams Centrum Schuldenlast »
- Lucie Devillé, juriste et coordinatrice du service de médiation de dettes du CPAS de Namur
- Marie-Jeanne Cieters, juge au Tribunal du travail de Bruxelles
- Manuella Sénécaut, avocat au Barreau de Mons

Questions / Réponses

12h35 Lunch

13h35 Le plan judiciaire, la remise totale et la phase judiciaire : les remèdes à tous les maux ?

Table ronde

Exposé introductif

Sabine Thibaut, juriste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Présidence

Marie Vandebroek, juriste-coordinatrice du Centre de référence en médiation de dettes pour la Province de Namur (MEDENAM)

Participants

- Luc Hoedaert, président du Tribunal du travail d'Audenarde
- Denis Maréchal, président du Tribunal du travail de Huy
- Christian Van Langenacker, avocat au Barreau de Liège
- Valerie Debrauwere, juriste au service de médiation de dettes du CPAS de Nazareth
- Christian André, juge au Tribunal du travail de Bruxelles

Questions / Réponses

14h55 L'exécution du plan ... la fin de la procédure ?

Table ronde

Exposé introductif

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

Présidence

Bertel De Groot, professeur à la Haute Ecole de Gand et collaborateur à l'Université de Gand

Intervenants

- Jean-Luc Denis, avocat au Barreau de Nivelles
- Carine Saelaert, présidente faisant fonction du Tribunal du travail de Gand
- Marie-Noëlle Plumb, juriste et coordinatrice au Groupe Action Surendettement (Province de Luxembourg)
- Jean-Claude Burniaux, juge au Tribunal du travail de Charleroi
- Guy Umans, juriste au service de médiation de dettes du CPAS de Lier

Questions/Réponses

16h15 Conclusions

Joël Hubin, Premier Président de la Cour du Travail de Liège

16h45 Réception

Commentaires

Ce colloque a réuni 344 personnes à l'Auditorium de la Banque Nationale de Belgique : magistrats, praticiens de la médiation de dettes, académiques, prêteurs, etc.

Il a été notamment l'occasion de présenter les principaux résultats de l'étude *Comparaison entre plans d'apurement et de règlement en médiation de dettes* (supra) lors des exposés introductifs aux tables-rondes. Par ailleurs, dans le cadre de la préparation du colloque, une enquête en ligne réalisée auprès des magistrats et médiateurs de dettes en vue de dresser un état des lieux de leurs pratiques dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes et de l'application des dispositions légales en cette matière. Celle-ci a été réalisée en octobre et novembre 2012.

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 et judiciaires et leur exécution, sur la remise totale de dettes et sur la fin de la procédure. Il s'est agi d'une enquête en ligne adressée tant à la partie francophone que néerlandophone du pays. 210 personnes y ont participé: 165 médiateurs et 45 magistrats.

Des juristes de l'Observatoire ont rédigé et présenté des textes reprenant des éléments de la partie de l'étude précitée consacrée aux plans de règlement collectif de dettes et des résultats fournis par l'enquête en ligne. Ces textes intégraient également un récapitulatif des enseignements fournis par la jurisprudence et la doctrine publiée depuis 12 ans. Ils sont accessibles sur le site Web de l'Observatoire.

Le colloque a connu les suites suivantes :

Des recommandations fondées sur les enseignements tirés des études faites et des débats tenus dans le cadre du colloque ont été présentées lors d'un recyclage organisé par la Commission Université-Palais sous la direction consacré au règlement collectif de dettes. Elles sont reprises dans le volume 140 des ouvrages reprenant les enseignements des recyclages organisés par cette Commission et édités par la SA LARCIER.

Les contributions juridiques à partir desquelles a été établi le récapitulatif de doctrine et de jurisprudence présenté lors du colloque font l'objet d'une publication dans la « Revue du Droit de la Consommation – Consumentenrecht Tijdschrift » également éditée par la SA LARCIER.

Au premier semestre 2013, trois articles seront publiés sur le site de l'OCE présentant les résultats de l'enquête en ligne précitée :

- « L'établissement du pécule de médiation : quelles pratiques ? »
- « Les plans de règlement amiables et judiciaires »
- « L'exécution du plan et la fin de la procédure : quelles pratiques ? »

VI. Prévention 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'Egalité des chances

Période de réalisation : année 2012 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 2012 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 etc.

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

I. Formations

En 2012, 31 modules de formation étalés sur 20 journées ont été organisés dans le cadre des deux programmes, réunissant un total de 238 participants (le plus gros volume annuel de participants depuis le début de la période de programmation) :

- 16 modules de formation étalés sur 9 journées ont réuni 93 participants, dans le cadre du programme « COMPÉTITIVITE ». Elles se sont déroulées en divers endroits, soit en collaboration avec des partenaires (Zones de police de Liège, de Namur, de Braine-l'Alleud, de Waterloo, C.G.S.P. en Province de Namur, C.S.C wallonne, les DRH du Groupe Cora, etc.), soit à l'attention de personnes issues de différents secteurs professionnels regroupés (conseillers en orientation des Hautes Ecoles, membres des services sociaux de l'U.C.L. et de l'U.L.B., personnel d'accompagnement de la Police Fédérale, S.W.D.E., administrations communales, I.C.D.I., etc.)
- 15 modules de formation répartis sur 11 journées ont réuni 145 participants, dans le cadre du programme « CONVERGENCE ». Elles se sont déroulées en divers endroits, soit en collaboration avec des partenaires (zones de police de Charleroi et de La Hestre, Compagnie des ciments belges, les DRH du groupe CORA, les intervenants sociaux de l'EFT du Moulin de la Hunelle, les intervenants sociaux des Hautes Ecoles HELMO, HELHA, De Vinci, les intervenants sociaux et futurs assistants sociaux de Condorcet, etc.), soit à l'attention de personnes issues de différents secteurs professionnels.

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.

Le programme de ces formations se composait des modules suivants (à la demande):

- > Introduction : sensibilisation à la problématique du surendettement, notions, première approche ;
- > Saisies et cessions sur rémunération : tout comprendre sur la gestion de ces procédures sur le lieu de travail ;
- > La grille budgétaire : un outil efficace à utiliser avec prudence, présentation interactive ;
- > Le traitement du surendettement : les différentes procédures qui existent et leurs implications – notions ;
- > La prévention et le lieu de travail : savoir passer la main au bon moment et à la bonne personne ;
- > Les crédits à la consommation ; les différents types de crédits et leurs caractéristiques ;
- > La publicité et les arnaques : les techniques utilisées ;
- > Conclusions et évaluation.

Au mois de juillet de l'année 2012, ces modules ont été revisités. La répartition se fait désormais 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 2012 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 à présent d'une grille budgétaire améliorée, accompagnée d'une brochure d'information générale dont les contenus sont développés plus en profondeur dans le manuel en voie de finalisation (édition 2013) 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 90%, tant au niveau des contenus que de la méthode pédagogique.

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

Les participants aux formations 2011-2012 vont être recontactés dans le courant de 2013 pour une évaluation ex-post portant sur ces deux années.

Commentaires

Afin d'améliorer le ciblage des publics (vers les entreprises notamment), l'Observatoire a organisé plusieurs séances d'information dans le Hainaut (Convergence) sur les formations proposées dans le cadre de ce projet. Plusieurs formations prévues en 2013 seront organisées suite à cette démarche, l'Observatoire ayant été recontacté par des participants (Académie de Police de Namur, Haute Ecole Condorcet, l'Institut Provincial de Formation, ...)

Portail surendettement

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

Période de réalisation : volet grand public = janvier 2011 à mars 2012, volet professionnel = 2012- 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. Il vise à remplacer le « forum surendettement », dont la modération était assurée par l'Observatoire mais qui ne rencontrait pas ses objectifs de fréquentation et rencontrait des problèmes techniques liés aux spams.

Le 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 2012 le développement de la partie du portail destinée aux professionnels de la médiation de dettes a débuté et se poursuit en 2013.

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.

En 2012, la phase de conception a suivi les étapes suivantes :

Phase 1 : Détermination des objectifs du portail et des publics cibles (2011)

Phase 2 : Arborescence (2011)

Phase 3 : Contenu des fiches et création des outils (2011)

Phase 3 : Encodage sur le site

L'Observatoire a poursuivi son travail de traduction des fiches en langage HTML et a encodé ces contenus sur le portail surendettement. Certains liens de l'arborescence ont également été remaniés.

Après lecture de l'ensemble du site, l'ensemble des mots nécessitant une définition dans la partie lexicale a été déterminé. Ces définitions ont par la suite été écrites et encodées sur le site.

Phase 4 : Corrections (1er trimestre 2012)

De janvier à février, l'Observatoire a demandé aux Centres de référence de parcourir le site et de proposer des corrections.

Phase 5 : Tests du site (1er trimestre 2012)

En février, l'Observatoire a réalisé des tests du portail auprès de 3 groupes :

- Des personnes surendettées suivies en médiation de dettes
- Des personnes n'ayant pas de problèmes d'argent
- Des professionnels de la médiation de dettes

Ces tests ont été effectués avec l'aide de « personas » et il était demandé aux testeurs de faire les recherches nécessaires sur le site pour répondre aux questions de ces « personas ». Les trois parties du site (je gère mon budget, j'ai besoin de conseil ; je n'arrive plus à gérer mon budget et je gère mon budget avec l'aide de spécialistes) ont été testées. Le test du site a permis de revoir quelque peu l'arborescence pour une meilleure navigation.

Phase 6 : Campagne de communication

La conférence de presse s'est déroulée le 21 mars 2012.

Une campagne d'affichage dans les bus de Wallonie (sous le format d'un bandeau à l'intérieur des bus) a été réalisée durant 2 semaines au mois de mai.

Des affiches, flyers et jetons caddies ont été réalisés.

Chaque service de médiation et CPAS ont également reçu une affiche de la campagne.

Les Centres de référence ont reçu des jetons caddies et des flyers à distribuer lors de leurs activités. L'Observatoire se charge également de la distribution à ses partenaires lors de formations.

L'Observatoire continue de communiquer sur le portail au travers de ses diverses activités et moyens : newsletters, formations, signature email, site internet, colloque,...

Phase 7 : Diffusion au public, mises à jour

Le portail est accessible au public depuis le 21 mars 2012 et fait l'objet de régulières mises à jour.

Commentaires

En mars 2012, le volet « grand public » de ce portail a été rendu accessible au public. Une conférence de presse a eu lieu le 21 mars 2012 à Namur.

Entre le 21 mars 2012 et le 21 mars 2013, 45.795 internautes différents (pour 55.666 visites) se sont rendus sur le portail de la Wallonie dédié au surendettement. Ainsi, 9.871 internautes sont revenus chercher de nouvelles informations (17,73% du total des visites), soit 21,56% du total des visiteurs.

Le nombre de visites mensuelles est en croissance quasi constante : croissance mensuelle moyenne de 10%.

23% des visites sont réalisées par des personnes localisées en Province du Hainaut et 19% en Province de Liège. Les deux Provinces wallonnes les plus touchées par le surendettement représentent 42% des visites à elles seules.

La préparation du volet professionnel du portail a été entamée en 2012 et se poursuivra en 2013. Une conférence de presse pour la mise à disposition du volet professionnel est à fixer en octobre 2013.

VII. Partenariat Européen

ECDN European Consumer Debt Net: “a european network to fight and prevent overindebtedness and financial exclusion”

Activité autofinancée par la cotisation des membres

Calendrier de réalisation: permanent

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 en janvier et juin 2012 à Bruxelles.
- Une assemblée générale et une conférence les 23 et 24 novembre 2012 à Athènes.
- Publication de deux numéros de la revue qu'édite l'association, « Money Matters » : l'un de ces numéros reprend les actes de la 5^{ème} conférence européenne organisée par l'association en novembre 2011 à Gdansk ; l'autre numéro est consacré aux concepts donnés à la prévention du surendettement et aux actions développées dans ce cadre. 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.

Commentaire

Durant toute cette année 2012, les tâches administratives et comptables de l'association ont été confiées à l'organisation de droit polonais SKEF, membre de l'association.

VIII. Projets et activités transversales

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

Ces rencontres ont pour but de permettre des échanges d'idées et d'informations. C'est également un espace de réflexion entre les organisations de terrain et les autorités.

Activités

En 2012 des réunions furent organisées le 18 avril, le 8 mai, le 30 mai, le 5 juillet et le 20 décembre 2012.

Les thématiques abordées furent :

- l'adaptation d'outils pédagogiques et des formations à destination des personnes relais de l'AWIPH et des centres de service social ;
- la réforme en cours du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé pour ce qui concerne la médiation de dettes ;
- l'appel à projets pour le développement des groupes d'appui au surendettement (GAPS) ;
- les programmes d'action de prévention et de formation des différents opérateurs ;
- le travail préparatoire réalisé en collaboration avec la FSMA pour projet de référentiel destiné à l'intégration de cours d'éducation financière dans les écoles secondaires et les contacts à ce propos avec le Cabinet de la Ministre Simonet.

Commentaires

Outre sa participation aux débats et aux travaux sur les outils de prévention, l'Observatoire alimente l'information fournie sur le point relatif à l'évolution de la législation.

Suite à la réforme du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé pour ce qui concerne la médiation de dettes (décret du 31 janvier 2013), l'Observatoire assurera le secrétariat de ces réunions de coordination.

« Foire aux questions juridiques »

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

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 Schuldbemiddeling ».

Activités

L'Observatoire a participé à la réunion organisée avec ses partenaires le 14 juin 2012.

Les questions suivantes y ont été évoquées :

1. CAMD : une personne dont le centre des intérêts principaux se trouve en Grèce peut-elle introduire en Belgique une demande de décharge en sa qualité de caution désintéressée ? Poser la question à P. Watelet.
2. CRENO : une personne bénéficiant d'indemnités dans le cadre d'un accident du travail peut-il se voir imposer le paiement de celles-ci sur un « compte » du CPAS alors que celui-ci n'a pas prévu de compte spécifique. Appel ? Anthony nous enverra la décision en cause (s'il en dispose).
3. MEDENAM : rejet des demandes de taxation en raison du dépôt tardif des rapports annuels (TT Mons). CAMD : à Bruxelles, en cas de dépassement du délai de la phase amiable (6 mois prorogé 1 x, le médiateur peut être remplacé suivant les recommandations (Sylvie nous enverra les recommandations ; Marie nous enverra la décision en cause (C. Bedoret) ; GILS nous enverra deux décisions de la CT Liège interprétant deux points du vade-mecum en matière de frais et honoraires).
4. VCS : art. 3, §2, LCC : un plan d'apurement conclu avec un établissement de crédit avant qu'intervienne la dénonciation répond-il à cette définition et doit-il être qualifié de contrat de crédit au sens de la LCC soumis partiellement à cette loi ? Doit-il être interprété de la même manière que l'article 3, §1^{er}, 9° (sont exclus du champ d'application de la LCC : les contrats de crédit liés au délai de paiement consenti sans frais pour le règlement existant) ?

5. CAMD : les personnes impliquées dans une procédure de RCD pourront-elles encore bénéficier de l'aide juridique ? A Nivelles et dans deux autres arrondissements, le BAJ se fonde sur le pécule de médiation : se situe-t-il en-dessous du seuil des revenus permettant de bénéficier de l'aide juridique. DQ a interpellé le BAJ mais n'a pas obtenu de réponse (car deux personnes se trouvant dans des situations socio-économiques différentes ont fait l'objet de deux appréciations différentes : l'aide juridique a été accordée à l'une d'entre elles parce que son pécule de médiation se trouvait en-dessous dudit seuil et tel n'était pas le cas pour l'autre personne. Marie interroge le BAJ Namur et Dinant ; Robin signale que la question doit encore être débattue avec l'Ordre des Barreaux Flamands ; interroger les autres BAJ (Sylvie : Bruxelles ; GILS : Liège et moi-même : Charleroi ; car, depuis le 01/09/2010, il ne suffit plus de démontrer l'existence d'une situation de surendettement pour bénéficier, comme auparavant, de l'assistance juridique (sans évaluation des revenus et des charges pour déterminer si la personne concernée a la possibilité de payer des frais et honoraires d'avocat) ; ce problème concerne l'octroi de l'assistance juridique tant pour introduire une requête en RCD que pour diligenter une procédure ou se défendre alors qu'on est déjà en RCD.
6. Le budget est-il porté à la connaissance des créanciers ? En principe, non ; mais à Bruxelles, les médiateurs sont invités à reprendre le budget dans le plan tout en prenant la précaution d'obtenir l'accord préalable du débiteur requérant ; mais cette interprétation n'est pas unanimement admise : le plan doit reprendre les revenus et les moyens ; l'annexe au plan – qui ne doit être communiqué qu'au juge – doit reprendre les avoirs et les charges. Mais quelle interprétation doit-on donner aux termes « revenus », « moyens », « avoirs » et « chages » ? Dans les arrondissements luxembourgeois, on doit également (comme à Bruxelles) obtenir l'accord du débiteur requérant pour que le budget soit repris dans le projet de plan et doit reprendre la même chose dans le plan et son annexe. A la lecture des travaux préparatoires, on peut conclure que le plan ne devra pas reprendre les charges, ni les avoirs immobiliers et mobiliers autres que les revenus.
7. Indexation du pécule de médiation : la loi laisse le choix du système d'indexation, l'indice en vertu duquel elle s'opère étant l'indice santé. La date peut être choisie librement (par exemple, le 1^{er} janvier). Cette indexation incombe au médiateur ; le juge doit le vérifier d'office (mais il faut surveiller !).
8. La rémunération de l'avocat travaillant dans le cadre de l'assistance juridique (par rapport au RCD) est la suivante : 20 points pour le dépôt de la requête et 3 points par audience.
9. A Bruxelles et dans les arrondissements luxembourgeois, possibilité d'avoir un pécule de médiation inférieur aux quotités insaisissables pour toute la durée de la procédure à condition, bien entendu, d'avoir l'accord du débiteur requérant.
10. Durée maximale du projet de plan amiable : 7 ans à moins que le débiteur requérant demande expressément et de manière justifiée une durée supérieure pour sauver un élément du patrimoine et assurer le respect de la dignité humaine.
11. LCC : « la présente loi s'applique aux contrats en cours, à l'exception des articles ... En ce qui concerne l'application aux contrats de crédit en cours des articles 27bis ..., les dispositions des contrats en cours qui sont, pour des raisons impératives ou d'ordre public, contraires aux articles précités sont ramenés de plein droit aux dispositions qui sont autorisées par ces articles ».
12. Formation des avocats médiateurs de dettes : il faut intégrer certains cours aux formations dispensées aux avocats et juristes (gestion du budget) et négocier le programme de formations dans le cadre du comité avec des représentants de l'OBFG (notamment Jean-Luc Denis).

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.

Moyens mis en œuvre

Le lundi, mardi et jeudi, les juristes de l'Observatoire assurent une permanence téléphonique et électronique. En moyenne, en 2012, l'Observatoire est sollicité environ une dizaine de fois par semaine.

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.

Commentaires

En principe, 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, voire de plus en plus des particuliers 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.

En 2013, un tableau Excel est mis en place reprenant la date de consultation, le type de contact, le résumé de la demande et le temps consacré.

Site web www.observatoire-credit.be

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

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 2012, ont été la poursuite de la mise à disposition de la nouvelle rubrique « A notre avis » dans laquelle sont accessibles des articles ou analyses de nature socioéconomique et juridique rédigées par l'équipe de l'Observatoire ainsi que les indicateurs de l'endettement et du surendettement, actualisés régulièrement.

Les statistiques de visites en 2012 :

6484 visites

5151 visiteurs uniques

9.369 pages vues (soit une moyenne d'un peu moins d'une page et ½ visitée par visiteur).

Source : *Google Analytics*

Commentaires

Nous avons préféré nous fier aux analyses de visites de Google Analytics, qui exclut le trafic provenant des robots des moteurs de recherche, qu'à l'outil intégré au site car les résultats semblent inclure ces visites automatisées du site (spams), les résultats nous semblent beaucoup trop élevé : 153.887 visites, 66.086 visiteurs différents pour 1.296.834 pages vues.

Suite à la mise en place par la Wallonie du « Portail surendettement » (volet grand-public en 2013 et volet professionnel en 2014), l'équipe à entamé une refonte des rubriques et des contenus afin d'éviter les doubles emplois avec le portail wallon et de rendre le site de l'Observatoire plus ergonomique pour l'internaute et les informations plus directement accessibles.

Centre de documentation

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

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).

Bibliothèque virtuelle – Base de données intégrée au site Internet de l'Observatoire

Activité autofinancée

Encodage :

La bibliothèque virtuelle est disponible sur le site de l'Observatoire (www.observatoire-credit.be > Onglet Bibliothèque virtuelle). 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 2008.
- 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, contenant la jurisprudence publiée dans différentes revues que l'Observatoire possède, ont été créées en vue de faciliter la recherche d'informations.

Objectifs

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

Description de la méthodologie et des moyens mis en œuvre

- Collecte et encodage de la documentation existante;
- Recherche et collecte de nouvelles informations.

Commentaires

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.

Suite à la faillite de la société assurant l'hébergement de la bibliothèque virtuelle, l'encodage et la mise en ligne via le site Internet ont été interrompus en octobre 2011 et ont repris en 2013. Nous avons profité de ce temps pour améliorer notre thésaurus juridique. L'encodage a pu reprendre à la mi-janvier 2013, par l'encodage des AJC 2009 et 2010, ainsi que par l'encodage de notre thésaurus « amélioré » et son application aux documents existants.

Liste de diffusion

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.

Objectif :

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

Plusieurs rubriques composent ces newsletters :

A la Une
Agenda
Evènement
Au moniteur
Prévention
Clins d'œil
Liens
Indicateurs de l'endettement et du surendettement
...

Moyens mis en œuvre :

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

En 2012, 7 newsletters ont été envoyées :

- Janvier
- Février
- Mars-avril
- Mai
- Juin-juillet
- Août-septembre
- Octobre

Commentaires

Au 31 décembre 2012, la liste de diffusion comptait 2.383 abonnés (+ 46%) dont 1358 abonnés francophones et 1025 abonnés néerlandophones ; les informations transmises étant, selon leur nature en français, en néerlandais ou dans les deux langues pour la Newsletter. Pour rappel, au 31 décembre 2011, la liste de diffusion comptait 1.637 abonnés dont 1.272 abonnés francophones et 365 abonnés néerlandophones.

Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse

Calendrier de réalisation : janvier – décembre 2012

Organe de presse	Date	Titre ou thème	Intervenant de l'OCE
RTBF, La Première	19 janvier 2012	Explosion du nombre de crédits en 2011	Romain Duvivier
Femmes d'aujourd'hui	N°5 – 2012	Le bonheur est-il dans le prêt ?	Denis Martens

RTBF, La Première	22 mars 2012	Régler son compte au surendettement	Aurélie Jourdain
La libre	22 mars 2012	Régler son compte au surendettement	Denis Martens
Canal Z	5 avril 2012	Endettement : difficile de rembourser	Didier Noël
L'écho	6 avril 2012	De plus en plus de belges incapables de rembourser leurs crédits	Didier Noël
Radiocontact	1 juin 2012	Les cartes de crédit prépayées	Denis Martens
Vers l'Avenir	3 août 2012	Les emprunteurs tendent à renégocier leur crédit hypothécaire à la baisse	Romain Duvivier
Bel RTL	7 août 2012	La baisse des taux de crédit hypothécaire	Didier Noël
Solidaris	13 août 2012	Régler son compte au surendettement	Aurélie Jourdain
Radiocontact	27 août 2012	Les jeunes de plus en plus endettés	Denis Martens
Canal Z	27 août 2012	De plus en plus de jeunes endettés	Denis Martens
L'avenir	28 août 2012	Endettés, les jeunes demandent de l'aide	Denis Martens
RTL.be	6 septembre 2012	Les Belges ont de plus en plus de mal à payer leurs crédits	Romain Duvivier
RTL TVI	5 octobre 2012	Le nombre de surendettés a battu un record chez nous le mois dernier	Romain Duvivier
Bel RTL	5 octobre 2012	De plus en plus de belges ont du mal à rembourser leurs crédits	Romain Duvivier
La DH	5 octobre 2012	Dettes: 325.000 belges mauvais payeurs	Romain Duvivier
La libre	5 octobre 2012	Dettes: 325.000 belges mauvais payeurs	Romain Duvivier

RTBF La Première/ Vivacité	5 octobre 2012	Le surendettement en hausse	Romain Duvivier
RTBF La Première : « Le forum de Midi »	8 octobre 2012	Le surendettement atteint un nouveau pic dans notre pays	Romain Duvivier et Caroline Jeanmart

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

S. Thibaut, désignée comme membre effectif par l'arrêté du 5 juin 2009 du Gouvernement wallon participe aux réunions de la Commission wallonne de l'Action Sociale 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 10 janvier 2012 : ordre du jour :

- Présentation des modes de financement : méthodologie et suite des travaux
- Information relative au plan de formations dans le cadre des subsides octroyés par l'accord non marchand;

Réunion 14 février 2012 : ordre du jour :

- Présentation des modes de financement : méthodologie et suite des travaux
- Compte rendu de la réunion du Conseil wallon de l'Action sociale et de la santé du 25 janvier 2012 : concernant le projet du Forem de segmentations des demandeurs d'emploi et plus particulièrement de la catégorie « MMPP » (personnes présentant des problèmes de nature Médicale, Mentale, Psychique et/ou Psychiatrique)
- Thématique de la représentativité des associations d'usagers ;

Réunion du 13 mars 2012 : ordre du jour :

- Présentation des modes de financement : méthodologie et suite des travaux
- Compte rendu de la réunion du Conseil wallon de l'Action sociale et de la santé du 25 janvier 2012 : concernant le projet du Forem de segmentations des demandeurs d'emploi et plus particulièrement de la catégorie « MMPP » (personnes présentant des problèmes de nature Médicale, Mentale, Psychique et/ou Psychiatrique) : suite
- Projet du rapport d'activité 2011 de la Commission ;

Réunion du 8 mai 2012 : ordre du jour :

- Présentation des modes de financement : méthodologie et suite et fin des travaux ;

Réunion du 12 juin 2012 : ordre du jour :

- La représentation des associations d'usagers : présentation du Réseau Wallonde lutte contre la pauvreté et de ASBL Psytoyens ;

Réunion du 11 septembre 2012 : ordre du jour :

- Suivi de la discussion relative à la représentation des associations d'usagers
- demande d'avis : projet d'arrêté modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 29 janvier 2004 relatif à la reconnaissance et au subventionnement des relais sociaux. Pérennisation des plans « grand froid » ;

Réunion du 13 octobre 2012 : ordre du jour :

- Présentation par l'AMA de la recherche : « Des familles sans chez soi »

C. Jeanmart a réalisé un exposé lors du séminaire du CRéNo « La prévention et Vous... » qui se tenait le 26 septembre 2012 à la Ferme du Coq à Saint Vaast. Titre de l'intervention : « Endettement, surendettement et prévention ».

R. Duvivier et C. Jeanmart ont réalisé un exposé lors de la journée d'étude de l'Union Professionnelle du Crédit qui se tenait le 23 octobre 2012 à Bruxelles. Titre de l'exposé : « Regards socioéconomiques sur l'endettement problématique et le surendettement ».

D. Noël :

- a participé les 16 février, 29 mars et 11 avril 2012 aux réunions de la Commission des services financiers du Conseil de la Consommation notamment consacrées à l'examen d'un texte destiné à constituer un projet de loi relatif aux sûretés réelles mobilières.
- a réalisé un exposé dans le cadre d'un des ateliers de la conférence organisée par l'« Institut für Finanzdienststellungen » (IFF) à Hambourg les 10 et 11 mai 2012 ; cet atelier était consacré aux procédures de règlement d'insolvabilité des particuliers en Europe ; l'exposé était consacré aux derniers développements de la procédure de règlement collectif de dettes en Belgique.
- a participé les 3 juillet et 19 septembre 2012 aux réunions du groupe d'experts « indicateurs » (en matière de pauvreté) coordonnées par le SPF Sécurité Sociale
- a participé aux deux journées de formation les 24 et 25 septembre 2010 organisées par le consortium COFINAD (BEUC et IFF) en vue de pouvoir dispenser en 2013 et pour la Belgique deux journées de formation destinées aux personnes et aux organisations dispensant, sans but lucratif, des conseils en matière financière ; ces journées de formation sont patronnées par le consortium COFINAD dans le cadre d'un projet cofinancé par la Commission européenne.
- a dispensé le 24 octobre 2012 un cours sur les procédures de règlement d'insolvabilité destinées aux commerçants (faillite et procédures prévues par la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises) dans une haute école de Liège.