

Rapport d'activité 2011

Avec le soutien financier de :



I. Préambule

II. Cadre institutionnel et équipe

III. Formations

- Médiateurs de dettes et juristes conventionnés

IV. Publications et recherches

- « Annuaire juridique du crédit et du règlement collectif de dettes » – 2010
- « La consommation et le crédit aux particuliers » - Rapport général 2010
- Indicateurs de l'endettement et du surendettement
- Endettement problématique et surendettement : principales évolutions pour l'année 2011
- Avis relatif à la proposition de loi 1410 concernant le RCD
- Etude « Comparaison entre plans d'apurement et de RCD »
- Rapport d'évaluation 2010 :
 - « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne »
- « Manuel de la médiation de dettes » (mises à jour)
- Les « Echos du crédit et de l'endettement »

V. Evénements

- Tables rondes décentralisées
- Colloque annuel

VI. Prévention du surendettement

- « Prévenir et combattre le surendettement en entreprise » (projet FSE)
- Portail wallon consacré au surendettement

VII. Partenariat européen

- ECDN European consumer debt net : “a European network to fight and prevent overindebtedness and financial exclusion”

VIII. Projets et activités transversales

- Réunion de coordination des acteurs impliqués dans la lutte contre le surendettement
- « FAQ juridique » ou réunions de juristes spécialisés
- Permanences téléphoniques « juridiques »
- Site web www.observatoire-credit.be
- Centre de documentation
- Bibliothèque virtuelle intégrée au site www.observatoire-credit.be
- Liste de diffusion
- Liste non exhaustive des interventions et réponses à la presse
- Participation des membres du personnel à des réunions, événements et instances

I. Préambule

L'emploi à l'Observatoire s'est légèrement contracté durant l'année 2011 (11 ETP pour 11,3 ETP en 2010) au sein de l'Observatoire. Cette situation est liée au départ de deux membres du personnel (comptable et sociologue, le remplacement de la sociologue a pris plusieurs mois), à l'arrêt temporaire pour maladie ou grossesse de deux membres du personnel et du passage en congé parental mi-temps d'un autre employé.

Les faits marquants de l'année 2011 résultent dans la préparation de portail internet « surendettement » pour la Wallonie, la poursuite de la mise en ligne régulière des indicateurs socioéconomiques sur le site de l'Observatoire, la mise en œuvre d'une newsletter électronique, la poursuite du remaniement des contenus du Rapport général et du Rapport d'évaluation Wallon. D'un point de vue administratif, une réforme importante du fonctionnement en ce qui concerne la méthode de facturation et l'organisation comptable a été élaborée.

L'année 2011 avait, comme en 2010, pour objectif prioritaire une stabilisation en termes de composition d'équipe comme d'organisation et de résorber les retards ayant pu apparaître. En dépit des départs précités, le souhait de stabilisation commence à porter ses fruits et des avancées ont été engrangées pour améliorer les délais avec lesquels les travaux sont exécutés (indicateurs sur le site, rapport général, programme de formation, newsletter). L'année 2012 verra se poursuivre cet objectif de stabilisation et d'achèvement des travaux en cours, mais abordera la démarche initiée en 2011 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.

L'ensemble des activités réalisées en 2011 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 participe à des réunions de coordination avec les Centres de référence agréés par le Service Public de Wallonie, Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé, Département de l'Action sociale et le Cabinet du Ministre compétent.

L'Observatoire assure une large diffusion des résultats de ses travaux et publie, en français et en néerlandais 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) avec le soutien du **Service Public Fédéral Economie**.

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 31/12/2011

Mme Masai	Françoise	Vice-gouverneur	Banque Nationale de Belgique	Présidente du CA
Association de consommateurs Test-Achats , représentée par Mme Françoise Domont-Naert				Vice-présidente du CA
M. Bogaert	Gérald	Administrateur-directeur	Europabank	Vice-président du CA
Mme Mabillard	Noëlle	Responsable de SMD	C.P.A.S. de Charleroi	Secrétaire du CA
M. Beele	Alain	Directeur de Siège	BNB - Siège de Mons	Trésorier, administrateur
M. Balate	Eric	Avocat	Association Balate-Scoubeau	Administrateur
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		AXA Banque	Membre de l'AG
M. Dejemepe	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 Martin	Catherine	Directrice	Archime'd	Administratrice
Mme Papamarinou	Constantina		F.G.T.B.	Membre de l'AG
M. Parmentier	Claude		Conseiller à la Cour de Cassation	Membre de l'AG
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 Bernard Antoine				Administrateur
Médénam , Centre de référence de la Province de Namur, représenté par Mme Marie Vandenbroeck				Membre de l'AG
Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien – VSZ , représentée par M. René Kalfa				Administrateur
Union Professionnelle du Crédit (U.P.C.) , représenté par M. Ivo Van Bulk ou Mme Sandrine Clerckx				Administrateur

Membres démissionnaires au 31/12/2011 :

Nihil.

Membres du personnel

Administration

Charmant Angélique, graduée en comptabilité (jusqu'au 1^{er} septembre 2011) ;
Dehane Sylvie, secrétaire de direction ;
Gers Rony, comptable (depuis le 28 mars 2011).

Etudes, formations et actions de prévention

Bruyndonckx Matthieu, attaché, chargé de recherches, politologue ;
De Keyser Fanny, attachée, chargée de recherches, sociologue (depuis le 28 septembre 2011) ;
Duvivier Romain, attaché, chargé de recherches, économiste ;
Jeanmart Caroline, attachée, chargée de recherches, docteur en sociologie (depuis le 4 juillet 2011);
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 Impe Marie-Françoise, attachée, chargée de recherches, sociologue (jusqu'au 14 février 2011) ;
Van Kerrebroeck Véronique, attachée, juriste ;
Vanopbroeke Jérôme, gradué, chargé de prévention, assistant social (depuis le 18 mai 2011).

Documentation

Christelle Wauthier, graduée en droit.

Direction

Martens Denis, licencié en journalisme et communication.

III. Formations

Formations – travailleurs sociaux des services de médiation de dettes et juristes

Activité réalisée dans le cadre de la reconnaissance régionale wallonne

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

Objectifs

- assurer la formation de base des futurs travailleurs sociaux des services de médiation de dettes ;
- assurer la formation 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

* 107,5 journées de formations effectives ont été données en 2011 (103.5 en 2010), se répartissant comme suit :

- 4 cycles de formations de base de 8 jours chacun, soit 32 jours ;
- 3 cycles de formations de base renforcement de 3 jours chacun prévus dont 2 cycles effectifs, soit 6 jours ;
- 2 cycles de formations de base juristes de 5 jours chacun, soit 10 jours ;

- 106 journées de formations continues prévues dont 56 effectives ;
 - 16 demi-journées de formations continues dont 7 effectives ;
- * 23 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 : 651 (791 en 2010) ;
Formations de base : 600 (640 en 2010) ;
Formations de base (renforcement) : 75 (45 en 2010) ;
Formations de base (juristes) : 85.

Total des présences : 1411 (1476 en 2010).

Nombre de participants sur l'ensemble des journées de formations

Formations continuées : 452 ;
Formations de base : 75 ;
Formations de base (renforcement) : 25 ;
Formations de base (juristes) : 17.

Total des inscriptions à une formation : 569.

Commentaires

Le nombre de journées effectives de formations a quelque peu augmenté par rapport à 2010 (+4%) mais le nombre de personnes qui ont pu suivre une formation de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement poursuit sa régression (-4,5% pour 3 % en 2010).

Sur les 106 journées de formations continues prévues, 50 ont été annulées, soit 47 %. Concernant les demi-journées, sur les 12 demi-journées de formations prévues, 7 demi-journées ont été données. La cause exclusive de ces annulations étant un nombre d'inscriptions insuffisant. Il ne faut pas s'alarmer de ce phénomène, en 2011, il avait été projeté de proposer souvent les formations dans trois villes au lieu de deux. Sur base des inscriptions de 2011, la répartition géographique des formations a pu être améliorée pour le programme proposé en 2012. Le phénomène ne devrait pas se répéter.

Les formations annulées sont les suivantes : la formation de base renforcement de Charleroi (3 jours), les problèmes juridiques

périphériques (Charleroi), la procédure en audience judiciaire, aspects pratiques et techniques(Liège), les voies d'exécution forcée (Charleroi), la saisie exécution immobilière (Charleroi), le couple et la fiscalité (2 jours, Namur), le droit patrimonial de la famille (Namur), les créances alimentaires (obligations et recouvrement) (Namur), la faillite et la restructuration d'entreprises (Namur), le régime fiscal des indépendants (2 jours, Charleroi, Liège), le crédit hypothécaire (Charleroi), le contrat de bail (Charleroi), le crédit à la consommation (cas pratiques) (Charleroi), le crédit : notions générales (Charleroi), gérer les conflits (Charleroi, Liège, 3 jours), optimiser notre compréhension de la relation d'un individu à l'argent (approfondissement) (Namur, 3 jours), aider la personne endettée à devenir autonome face à ses créanciers (Charleroi, 2 jours), gérer les émotions nées des relations sociales (Liège, 5 jours), gérer l'agressivité dans les relations professionnelles (Charleroi, 3 jours), adapter son langage face aux différents interlocuteurs (Liège, 3 jours), animer les groupes d'appui (Liège, 2 jours).

Les demi-journées de formations continuées annulées sont les suivantes : sécurité sociale, allocation de chômage (Liège, Charleroi), contentieux en matière d'assurance aux soins de santé (Charleroi), indemnité d'incapacité de travail (Charleroi), allocations familiales (Charleroi, Namur, Liège), pension légale (Charleroi), énergie (analyse de cas pratiques (Charleroi).

La diminution du nombre de journées de formations concerne les formations continuées (la demande pour la formation de base est toujours en augmentation) et s'explique en partie par le fait que l'Observatoire subit une concurrence accrue ces dernières années en ce qui concerne ce type de formations et, par ailleurs, la parution tardive du programme de formations pour l'année 2011 suite à une modification dans la procédure pour solliciter les offres des formateurs. Cette nouvelle procédure a fait ses preuves et la préparation du nouveau programme de formations 2012 a été particulièrement efficace en 2011. Par ailleurs, la forme de la mise en ligne du programme de formations sur le site a été modifiée en vue de faciliter les inscriptions en ligne.

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
- Droit patrimonial de la famille
- Eléments de mathématique financière dans le cadre d'un crédit à la consommation et analyse des sommes dues en cas d'inexécution d'un contrat de crédit à la consommation
- 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
- Le crédit à la consommation : analyse de décomptes
- Le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire : cadre légal
- Le crédit hypothécaire : analyse de décomptes

- Formations continuées :

- Les assurances souscrites par les particuliers
- La faillite et la restructuration d'entreprise
- Le crédit à la consommation: nouvelles dispositions
- Le crédit à la consommation: cas pratiques
- Le crédit hypothécaire
- Le crédit : notions générales

Soit 17 formations contre 8 en 2010.

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 2010 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-paraitre » 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, Véronique Broekaert, Jean-Claude Burniaux, Françoise Collin, Anthony Dalgliesh, Maarten Dambre, Bertel De Groote, Frédéric de Patoul, Annick De Wilde, Pierre Dejemeppe, Jean-Luc Denis, Bruno Dessart, Lucie Devillé, Françoise Domont-Naert, Mohamed El Omari, Anne-Lise Evrard, Michel Forges, Valérie Gehain, 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, Michel Van den Abbeele, Erik Van Den Haute, Véronique Van Kerrebroeck, Christian Van Langenacker, Johan Van Lysebettens, Marie Vandebroeck, 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 2010 est le quinzième annuaire publié par l'Observatoire. Il contient des décisions inédites et renvoie vers de la jurisprudence déjà publiée dans des ouvrages de référence.

L'annuaire 2010 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'annuaire n'a pas encore été publié, sa réalisation en est au stade de l'envoi de l'épreuve au comité scientifique pour relecture.

« La consommation et le crédit aux particuliers » Rapport général 2010

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

Après un important travail de révision de la structure de ce rapport entamé en 2009 et abouti en 2010 (soumis au comité scientifique pour les matières socio-économiques lors de ces exercices), 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), l'enquête sur le budget des ménages (SPF Economie – DG Statistique et Information économique), les informations de l'ASBL Crédal+ sur le crédit social accompagné, les rapports d'activité des sociétés de crédits sociaux, 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

Préface

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

Chapitre 4 : Le crédit social typologie d'une offre de crédit particulière

Ce chapitre passe en revue l'ensemble des initiatives relevant du crédit sociales qui sont offertes en Belgique en considérant tant les offres de crédit relevant du crédit à la consommation que celles relevant du crédit hypothécaire.

Conclusions

Compendium statistique

Annexes

Liste des tableaux et graphiques

Bibliographie

Composition du comité scientifique

Bernard Bayot, Alain Beele, Sarah Carpentier, Mimmo Carrieri, Helga de Doncker, Sébastien Godin, Anne-Catherine Guio, Olivier Portier, Stéphanie Colautti, Laetitia Pozniak, Natacha Gilson, Jean-François Husson, Piet Van Baeveghem, Christophe Quintard, Valérie Gehain.

Commentaires

Le rapport de l'année 2010 applique l'intégralité de la structure validée en 2009 et 2010 par le comité scientifique. Le rapport est mis en ligne sur le site de l'Observatoire, la version néerlandaise sera mise en ligne dès traduction.

« 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 2011

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

Recueil et analyse d'informations et de données collectées dans le courant de l'année 2010 et puisées notamment dans les statistiques de la Centrale des Crédits aux Particuliers (BNB), l'enquête sur le budget des ménages (SPF Economie – DG Statistique et Information économique), l'"Onderzoeksrapport" du Vlaams Centrum Schuldbemiddeling 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.

Cette rubrique a été mise en ligne pour la première fois au cours de l'année 2011.

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 2012.

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 pourrons

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 publications des rapports desquels elles sont tirées.

Cette rubrique toujours en cours d'élaboration sera mise en ligne début 2012.

Commentaires

Courant 2010, une première série d'indicateurs a été placée sur le site. Ils ont été actualisés en 2011 et la version néerlandaise est disponible à son tour. Les points 3 et 6 de la table des matières ci-dessus seront placés sur le site et suivis au cours de l'année 2012.

Avis relatif à la proposition de loi n° 1410 et amendements modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne le règlement collectif de dettes

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

Calendrier de réalisation: rédigé pour l'audition à la Commission de la Santé publique, de l'Environnement et du Renouveau de la Société de la Chambre des Représentants du 28 septembre 2011.

Objectifs

La proposition modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne le règlement collectif de dettes et déposée par Messieurs Hans Bonte et Yvan Mayeur, Mme Sonja Becq, Monsieur Christian Brotcorne, Madame Zoé Genot et Messieurs Stefaan Van Hecke et Renaat Landuyt (dénommée « proposition BONTE ») comporte cinq points principaux. Elle a fait l'objet de cinq amendements déposés par Madame Véronique Lambert.

L'Observatoire a évalué l'opportunité de cette proposition et de ses amendements. Il s'est positionné sur celles-ci et a formulé diverses propositions complémentaires en vue d'améliorer le fonctionnement et l'efficacité de la procédure de règlement collectif de dettes.

Résumé des suggestions

L'Observatoire est favorable à ce que :

1. Les avocats, huissiers de justice, notaires et mandataires de justice doivent suivre un programme de cours spécifique avant de pouvoir être désignés en qualité de médiateur de dettes dans le cadre d'une procédure de règlement collectif. Le personnel des institutions agréées pour pratiquer la médiation de dettes est déjà astreint à une formation.

2. Le pécule de médiation soit majoré du montant des allocations familiales.
3. Le pécule soit indexé annuellement par rapport à l'évolution de l'indice des prix à la consommation.
4. Le rapport que le médiateur doit déposer au greffe soit communiqué par lui au débiteur requérant et décrive l'état de procédure, les devoirs que le médiateur a effectués, les motifs de la prolongation des délais, la situation sociale et financière actualisée du débiteur et ses perspectives d'avenir, l'état du « compte de la médiation » ainsi que toute autre information que le médiateur estimerait utile.
5. La durée d'un plan de règlement amiable ne puisse excéder dix ans, à moins que le débiteur ne demande, de manière expresse et motivée, qu'il ait une durée supérieure en vue de sauvegarder certains éléments de son patrimoine et afin d'assurer le respect de sa dignité humaine. L'article 51 du Code judiciaire ne serait pas d'application.
6. Le juge puisse fixer le point de départ du remboursement aux créanciers prévu par un plan de règlement de manière rétroactive au moment où ont débuté des retenues sur les revenus du débiteur requérant conformes à celles que prévoit le plan. La durée séparant le moment où le plan est arrêté et le point de départ du remboursement serait calculée en divisant le solde créditeur du « compte de la médiation » par le montant mensuel de la retenue indiqué par le plan.
7. Les dettes à payer prioritairement soient celles liées au loyer ou, dans certaines circonstances, à la mensualité du crédit immobilier, aux autres charges normalement liées au logement (fourniture d'eau, d'électricité, de gaz ou de mazout de chauffage, prime d'assurance incendie), aux soins de santé, à la scolarité et à l'alimentation, aux aliments et, dans certaines circonstances, à l'utilisation d'un véhicule.
8. Le budget détaillé et actualisé du débiteur requérant soit repris dans le projet de plan de règlement amiable.

L'Observatoire n'est pas favorable à ce que :

1. Les revenus du débiteur requérant soient versés sur un compte « cogéré » par celui-ci et le médiateur.
2. Le médiateur doive joindre au rapport qu'il doit déposer au greffe un historique des mouvements du « compte de la médiation ». Toutefois, l'Observatoire propose une solution alternative (voyez ci-dessous, point 5 des propositions).
3. Le régime légal gouvernant la prolongation de la durée de la phase amiable (article 51 du Code judiciaire) soit modifié.

L'Observatoire propose que :

1. L'obligation pour les débiteurs de revenus d'effectuer tout paiement entre les mains du médiateur prenne cours le premier jour du second mois qui suit le prononcé de la décision d'admissibilité.
2. Au cours de la phase amiable, le médiateur de dettes motive de manière spéciale le fait que, le cas échéant, le pécule soit inférieur à la partie insaisissable des revenus du débiteur requérant.
3. A défaut pour le médiateur de dettes et le débiteur requérant de s'accorder par écrit sur le montant du pécule, le juge détermine celui-ci au plus tôt sur demande de la partie la plus diligente (par dépôt d'une simple déclaration écrite au greffe). Entretemps, le débiteur requérant dispose de la partie insaisissable de ses revenus.
4. Préalablement à l'indexation des montants insaisissables à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, le Roi consulte les institutions ou les personnes qu'il désigne afin de vérifier de manière objective si la partie insaisissable des revenus découlant de l'application des articles 1409 et suivants est suffisante pour mener une vie conforme à la dignité humaine.
5. Le débiteur requérant puisse consulter en ligne le « compte de la médiation » et, s'il ne dispose pas de l'équipement nécessaire à cet effet, il puisse recevoir périodiquement un duplicata des extraits de compte ou puisse en disposer moyennant une solution moins coûteuse. Dans ce dernier cas, une copie du livre-journal du « compte de la médiation » pourrait, par exemple, être jointe au rapport annuel que le médiateur doit déposer au greffe et communiquer au débiteur requérant.
6. Il soit prescrit qu'un plan de règlement prévoyant des paiements à effectuer en faveur des créanciers détermine le montant du pécule, les réserves à constituer pour certains types de dépenses et les honoraires et frais du médiateur de dettes ainsi que la périodicité des paiements en question. La somme à verser périodiquement aux créanciers y serait renseignée à titre indicatif. En réalité, elle correspondrait à la différence entre le montant du pécule et celui des revenus du débiteur requérant. Compte tenu de la variabilité très probable de ceux-ci, il ne serait pas nécessaire que le plan fasse l'objet de révisions répétées, révisions qui ont un coût.
7. Le plan judiciaire comportant une remise de dettes partielle en principal ne devrait pas avoir une durée minimale de trois ans.
8. Un plan judiciaire comportant une remise de dettes totale pourrait être sollicité par le débiteur requérant lui-même (outre le médiateur de dettes) de manière spécialement motivée ou arrêté d'office par le juge.
9. L'impossibilité d'un plan comportant des paiements aux créanciers conditionne la possibilité d'un plan judiciaire comportant une remise de dettes totale (sans paiement aux créanciers).
10. En présence d'un débiteur requérant insolvable totalement et définitivement, le plan judiciaire prévoyant une remise de dettes totale ne comporte que cette mesure, la remise de dettes totale étant acquise lors du prononcé de la décision et ne pouvant plus être remise en cause en cas de retour à meilleure fortune.
11. En présence d'un débiteur requérant totalement insolvable mais pas nécessairement définitivement, le plan judiciaire prévoyant une remise de dettes totale pourrait comporter des mesures d'accompagnement (outre la remise totale) dont la durée ne pourrait

excéder cinq ans. La remise de dettes totale ne serait acquise qu'au terme de la période durant laquelle ces mesures devraient être exécutées (et si elles l'ont été) et pour autant qu'un retour à meilleure fortune ne survienne pas durant cette période. Ce dernier type de plan ne pourrait en aucun cas être retenu si le débiteur requérant est non seulement totalement mais également définitivement insolvable.

12. Le juge compétent pour autoriser et définir les modalités de la réalisation de biens immeubles durant la phase amiable ou dans le cadre de l'exécution d'un plan doit demeurer le seul juge compétent pour connaître de l'ensemble de la procédure de règlement collectif de dettes.

13. En cas de révocation de la décision d'admissibilité ou si le juge constate le désistement d'instance du débiteur requérant ou met prématurément fin à la procédure pour un autre motif, les sommes se trouvant entre les mains du médiateur soient réparties entre les créanciers.

14. Les sommes se trouvant entre les mains du médiateur au terme de l'exécution du plan de règlement soient versées au débiteur requérant.

15. En toute hypothèse, le juge constate la clôture de la procédure de règlement collectif de dettes et des opérations.

16. Une nouvelle requête en règlement collectif de dettes après la clôture d'une première procédure pourrait être déclarée non admissible dans certaines circonstances autres que l'organisation de son insolvabilité par le débiteur requérant.

17. Le juge prononçant la révocation d'une décision d'admissibilité peut interdire au débiteur requérant d'introduire une nouvelle requête en règlement collectif de dettes durant une période de cinq ans à dater du jugement de révocation en dehors des hypothèses où, actuellement, une telle sanction s'applique automatiquement.

Commentaires

La proposition de loi a donné lieu à l'adoption de la loi du 26 mars 2012 modifiant le code judiciaire en ce qui concerne le règlement collectif de dettes (M.B. du 13 avril 2012, p. 23686 et suivantes).

L'Observatoire ne manquera pas de se positionner sur le texte de cette loi.

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. 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 vivre dignement.

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 dont l'ampleur dépasse le réalisme des moyens de l'Observatoire. Certaines particularités ont été relevées de manière à retenir trois arrondissements judiciaires en Flandre (Tongres, Gand, Louvain) 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 RCD. 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 392 plans d'apurement et de règlement des trois procédures ont été collectées dans les arrondissements de Wallonie et de Bruxelles suivant une grille/questionnaire conçue pour l'étude durant l'exercice 2008. Ces données ont été encodées pour traitement dans le logiciel statistique SPSS. Après une dernière vérification de l'échantillon à retenir, il reste à collecter les dernières données nécessaires, principalement celles des trois arrondissements judiciaires situées en Flandre, et finaliser l'analyse.

Commentaires

Prévue en 2010, la finalisation de la collecte des plans dans les arrondissements du nord du pays et la publication de cette étude de grande ampleur, portant sur un sujet inédit, n'a pu être réalisée jusqu'ici. Les engagements de personnel chercheur et juriste pour des contrats courts devrait permettre la finalisation en 2012. Par ailleurs, l'équipe de l'Observatoire consulte des spécialistes en recherches quantitatives de l'UCL, de manière à apporter réponse à une question d'ordre méthodologique (NB. ces spécialistes ont déjà conseillé l'équipe pour l'amélioration de l'échantillonnage relatif à l'enquête annuelle réalisée pour le rapport d'évaluation wallon).

Rapport d'évaluation 2010 – « Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne »

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

Période de réalisation: toute l'année.

Objectifs

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 2011, à partir des données de 2010, 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 de la typologie des 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 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 2008.

L'enquête réalisée porte sur 2.055 dossiers parmi ceux qui ont été traités en 2010 par les services de médiation de dettes, publics et privés, de la Région wallonne. Au total, 101 services (sur les 206 sollicités) ont participé à l'enquête. En pondérant les données, nous avons obtenu un échantillon représentatif de la répartition des dossiers entre les cinq provinces wallonnes.

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 ;
- organisation, au premier semestre, d'une séance de présentation de l'enquête en cours (objectifs, méthodologie) et des résultats de l'enquête précédente aux services de médiation de dettes ;
- récolte des données auprès des services (de mars 2010 à juillet 2010) sur base : (1) de questionnaires « papier » ; (2) de questionnaires « on line » (via notre questionnaire en ligne sur www.ecopoll.be); (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 ;
- rédaction de l'abstract et du rapport final.

Sommaire

Introduction générale

Chapitre 1 - EVALUATION DU SURENDETTEMENT EN RÉGION WALLONNE

Introduction

Section 1. Quelle est l'importance macroéconomique 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. Le nombre de personnes enregistrées dans le volet négatif de la Centrale des Crédits aux Particuliers
 - 1.2.2. Les données ayant trait au recours aux services et 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. Une augmentation du surendettement constatée en 2010
- 1.3. En synthèse

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

- 2.1. Profils sociodémographique et professionnel des personnes consultant les SMD
- 2.2. Ressources financières des ménages consultant les SMD
- 2.3. L'endettement des ménages consultant les SMD

Chapitre 2 - QUELLE MEDIATION POUR LE SURENDETTE WALLON ?

Introduction

Section 1. Les traits généraux du traitement du surendettement en Wallonie

- 1.1. Le règlement collectif de dettes en Wallonie
- 1.2. La typologie de la médiation pratiquée par les services agréés de Wallonie

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

- 2.1. Selon l'endettement total du ménage
- 2.2. Selon le revenu du ménage
- 2.3. Selon le genre du demandeur
- 2.4. Selon la situation professionnelle du demandeur
- 2.5. Selon l'âge du demandeur
- 2.6. Selon le type de ménage
- 2.7. Selon la cause principale du surendettement
- 2.8. Selon le niveau d'instruction
- 2.9. Suivant le nombre total de dettes
- 2.10. Existence de dettes liées à un crédit ou non

En synthèse

Chapitre 3 - PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT EN RÉGION WALLONNE

Introduction

1. Prévention, de quoi parlons-nous ?
2. Qui sont les acteurs de la prévention ?
3. Les moyens d'action et leur portée
 - 3.1. La protection du consommateur
 - 3.2. L'éducation financière
4. Dispositifs de prévention mis en place en 2010
 - 4.1. Cibler des « personnes relais »
 - 4.2. Des animations ciblant des profils particuliers de personnes
 - 4.3. Actions destinées au grand public
5. Les groupes d'appui, une forme de prévention particulière
6. La prévention se décline par actions : une illustration via une action du GILS

Synthèse

Conclusion générale

Annexes

Annexe 1. Aspects méthodologiques de l'enquête par questionnaire auprès des services de médiation de dettes wallons (dossiers 2010)

Annexe 2. Analyse des dossiers des services de médiation de dettes par province

Annexe 3. Détail des analyses des dettes non liées à un contrat de crédit : fréquence et montants

Annexe 4. Liste des services de médiation de dettes ayant participé à l'enquête par questionnaire

Annexe 5. Enquête surendettement en Région wallonne. Questionnaire à destination des services de médiation de dettes sur les dossiers de l'année 2010

Annexe 6. Liste des outils de prévention. Où les trouver ?

Annexe 7. Tableau des actions de prévention réalisées par les Centres de référence

Liste des tableaux et graphiques.

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

Objectifs

Mise à jour du Manuel de la médiation de dettes

Les mises à jour rédigées en 2011 et envoyées à la maison d'édition Politeia traitent notamment :

- de la refonte du Chapitre 6 relatif au crédit à la consommation ainsi que les modifications législatives ;
- de l'insertion d'un chapitre relatif à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel et les modifications législatives apportées à la Centrale des Crédits aux Particuliers ;
- de l'actualisation des différentes données chiffrées en fonction de l'indexation ;
- de la grille des TAEG maxima ;
- de compléments d'informations relatives au défaut de paiement de factures de téléphone ;
- des modifications législatives apportées au règlement collectif de dettes.

En 2011, un CD-rom est élaboré et accompagne dorénavant le manuel de la médiation de dettes. Ce CD-rom reprend un ensemble de courriers types (demande de conciliation de facilité de paiement, de renseignements, de décomptes, ...), un ensemble d'outils de calcul (calcul d'intérêts, calcul de quotités saisissables, tableaux d'amortissement, ...), le lexique ainsi que la législation coordonnée (la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, la loi du 5 juillet 1998 relative au RCD, la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire et la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur).

Description

L'Observatoire met à jour, deux fois par an, en juin et en décembre, le Manuel de la médiation de dettes. Exceptionnellement, la mise à jour a été effectuée trois fois en 2011, en mars, avril et décembre.

Commentaire

Une refonte du manuel, du point de vue de la structure et du contenu, est prévue et en cours de préparation. Cette refonte devrait être aboutie pour le printemps 2013.

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 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 des 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 dans un dossier.

Depuis décembre 2011, une nouvelle rubrique concernant la jurisprudence relative au règlement collectif de dettes figure désormais dans la revue. Cette rubrique, à laquelle l'Observatoire collabore, a pour vocation d'être récurrente et de devenir un rendez-vous pour découvrir de nouvelles décisions intéressantes et innovantes.

Rédigés en 2011 :

n°29 - Janvier → Mars 2011

- Dossier « *Suicides sur fond de crise. Quand les dettes pèsent trop lourd - Surendettement, crise économique et vulnérabilité des ménages* », Romain Duvivier et Denis Martens (p. 12 à 15).
- « *Chronique de jurisprudence - RCD et sort inégal des indemnités en réparation d'un préjudice : partie remise ?* », Véronique Van Kerrebroeck (p. 22 à 24).

n°30 - Avril → Juin 2011

- Dossier « *Soins de santé et surendettement font-ils bon ménage ? - Les personnes surendettées sont-elles en bonne santé ?* », Romain Duvivier (p. 11 à 15).

n°31 - Juillet → Septembre 2011

- Dossier « *Les prêteurs, responsables ? - Des sanctions en cas de faute ou de négligence* », Didier Noël (p. 16 à 20).
- « *Jurisprudence - Rémunération des médiateurs de dettes : quel appel possible ?* », Didier Noël (p. 21 à 23).

N°32 - Octobre → Décembre 2011

- « *RCD - Flash sur la jurisprudence récente* », collaboration de l'OCE (p. 21 à 23).
- *Tables rondes « En médiation de dettes, pas de disponible pour les créanciers : et après ? »*, Didier Noël et Denis Martens (p. 24 à 25).

V. Evénements

Tables rondes décentralisées : "Coexistence insolvabilité - pauvreté - médiation de dettes : quelle(s) solution(s) ?"

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

Période de réalisation : Ans le 19 septembre 2011, Namur le 29 septembre 2011, Saint-Hubert le 4 octobre 2011 et Haine-Saint-Pierre, le 17 novembre 2011.

Objectifs

Il s'agissait d'aborder la difficile question de ce que peut proposer la médiation de dettes, qu'elle soit non judiciaire ou dans le cadre d'une procédure en règlement collectif de dettes (RCD), à un débiteur durablement insolvable. Les participants aux débats s'attachèrent à n'aborder que deux catégories de situations parmi celles des personnes dont les revenus ne sont pas suffisants à la fois pour prendre de nouveaux engagements et pour payer leurs dettes, hors charges courantes.

Programme

Ordre du jour de la réunion :

13h00 Accueil

Présidence :

Centre de référence de chaque Province concernée et Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE)

13h20 Introduction et présentation des thématiques: Monsieur Denis Martens

13h30 Débat

15h00 Pause-café

15h15 Reprise des débats

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

16h00 Remerciements et clôture

Commentaire

L'Observatoire pris en charge l'exposé introductif et, en collaboration avec les Centres de référence, anima les débats. Les Centres de références réalisèrent des exposés liés à des aspects pratiques de la médiation de dettes en lien avec le sujet des tables rondes.

Une synthèse plus complète réalisée à partir de l'enregistrement des échanges lors de chaque table-ronde sera mise en ligne sur le site de l'Observatoire.

Colloque annuel : « Le crédit à la consommation : 1991-2011 »

Activité autofinancée

Période de réalisation : jeudi 27 octobre 2011

Objectifs

La loi sur le crédit à la consommation a eu vingt ans en 2011. S'attachant à toutes les étapes de la relation de crédit, de la publicité aux défauts de paiement, la loi avait le souci tant de prévenir le surendettement que de réguler le marché.

En organisant ce colloque, l'Observatoire avait pour but d'évaluer la manière dont les objectifs initiaux de la loi ont pu être rencontrés jusqu'ici, comment la loi a trouvé sa place dans le quotidien des acteurs de terrain et quelles sont les principales préoccupations que ceux-ci conservent.

Moteur économique et créateur de bien-être, le crédit peut également être une cause de désastres. Comment éviter ces derniers tout en assurant le développement économique, la question reste d'une actualité préoccupante. Les intervenants se sont attachés à aborder ces questions par des exposés cadres, une table ronde et des exposés croisés relatifs à la manière dont la qualité de l'information, le système de contrôle et de sanctions, et l'application de la loi aux ouvertures de crédit, remplissent ou non leurs objectifs.

PROGRAMME

8h30 Accueil

9h00 Présidente de séance : **Françoise Masai**, vice-gouverneur de la Banque Nationale de Belgique et présidente de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE)

9h10 Informer et protéger les consommateurs de services financiers
Jean-Paul Servais, président de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA)

9h40 Les objectifs de la législation sur le crédit à la consommation
Robert Geurts, directeur général honoraire au S.P.F. Economie

Evolution du rôle du crédit

10h10 Du crédit à la consommation à la consommation de crédits
Hélène Ducourant, docteure en sociologie à l'Université de Lille 1

10h45 La fonction économique du crédit
Romain Duvivier, économiste à l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

11h05 Pause

Le crédit à la consommation dans la vie quotidienne

Espoir, pièges, nécessité, banalisation, espoir, valeurs, mirage, le crédit est un miroir de notre société.

11h25 Table ronde

Animateur : **Eddy Caekelberghs**, journaliste

Danièle Bovy, juriste à Test-Achats

Jean-Louis de Chaffoy de Courcelles, avocat, Ordre néerlandais des avocats à Bruxelles

Gérald Bogaert, administrateur-directeur d'Europabank

Jean-Claude Livémont, vice-président de l'Union professionnelle des courtiers de crédits (UPCC)

Mohamed El Omari, coordinateur du Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS)

12h25 Questions/réponses avec le public

12h40 Déjeuner

Regards croisés sur la loi

La loi de 1991 et la récente directive européenne ont tenté de clarifier la relation de crédit.

Pourtant les acteurs de tous bords pointent ici ou là des incompréhensions, des manquements ou des insuffisances.

Les questions abordées concerneront principalement la manière dont la qualité de l'information, le système de contrôle et de sanctions, et l'application de la loi aux ouvertures de crédit, remplissent leurs objectifs.

14h00 Président de séance : **Pierre Dejemeppe**, juriste

L'information

Françoise Collin, juriste, service de médiation de dettes du Groupe Action Surendettement

Frank van der Hertem, senior legal advisor - company lawyer, BC Global Services NV

Répondant : **Reinhard Steennot**, professeur à l'Institut de Droit Financier de l'Université de Gand (UGent)

Questions/réponses avec le public

Le contrôle

Mohamed El Omari, coordinateur, VCS

Sandrine Clerckx, senior counsel à l'Union Professionnelle du Crédit (UPC-Febelfin)

Répondant : **Kathleen Sors**, inspecteur, SPF Economie, DG Contrôle et Médiation

Questions/réponses avec le public

L'ouverture de crédit

Lucie Devillé, responsable du service de médiation de dettes du CPAS de Namur

Pieter Geens, juriste au service de médiation de dettes du CPAS d'Heist-op-den-Berg et formateur pour le « Vlaams Centrum Schuldbeïdelling »

Répondants :

Zoé Pletinckx, avocate au barreau de Bruxelles, avocat Janson Baugniet

Dominique Blommaert, avocat au barreau de Bruxelles, Janson Baugniet, collaborateur scientifique de l'Institut de Droit Financier et de l'Université de Gand (UGent)

Questions/réponses avec le public

En guise de conclusion

15h40 Le crédit à la consommation : facteur de progrès ou apprentissage de la résignation ?

Eric Balate, avocat et chargé de cours à l'Université de Mons (UMons)

16h20 Clôture des travaux et verre de l'amitié

Commentaire

Le colloque 2011, organisé à Bruxelles dans l'Auditorium de la Banque Nationale de Belgique, a rassemblé 384 participants. Les actes du colloque sont accessibles en ligne (www.observatoire-credit.be) au fur et à mesure de leur réception.

Les textes remis par les orateurs feront également l'objet d'une publication dans le numéro de la revue Bancaire et Financière de juillet 2012.

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 2011 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 2011 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 2011, 15 journées de formation ont été organisées dans le cadre des deux programmes, réunissant un total de 149 participants :

- 9 journées de formations à destination des personnes relais ont réuni un total de 76 participants, dans le cadre du programme « COMPETITIVITE ». Elles se sont déroulées en divers endroits, soit en collaboration avec des partenaires (Formation éducation culture, Magotteaux, Relief, CHU Mont-Godinne, Emerson, etc.), soit à l'attention de personnes issues de différents secteurs professionnels (SWDE, STIB, BSCA, etc.)
- 10 journées de formations à destination des personnes relais ont réuni un total de 73 participants, dans le cadre du programme « CONVERGENCE ». Elles se sont déroulées en divers endroits de la Province, soit en collaboration avec des partenaires (CPAS de Chièvres et Lens, Borinage 2000, etc.), soit à l'attention de personnes issues de différents secteurs professionnels (police locale de Charleroi, SWDE, ICDI, Caterpillar, Carsid, etc.)

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

Le programme de ces formations se compose 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.

II. Outils

L'année 2011 a été l'occasion de poursuivre la diffusion de nos outils actuels, utilisés dans le projet FSE. 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 2012).

Dans le cadre de la création du portail de la Région wallonne a été créé un outil de gestion budgétaire en ligne qui sera 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 les 80%, tant au niveau des contenus que de la méthode pédagogique.

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

Cette base de données a été utilisée en 2011 pour une évaluation ex-post. Entre octobre et décembre 2011, nous avons contacté les participants aux formations depuis 2007, en vue d'une enquête sur l'impact des formations sur la prévention effectuée sur le lieu de travail par les agents relais. Le questionnaire a été adressé à 223 personnes (sur 614 participants depuis 2007, l'Observatoire a reçu 318 adresses e-mails dont 223 valides). L'Observatoire a reçu jusqu'ici 58 réponses valides. Une seconde demande et l'analyse des résultats seront effectuées en 2012.

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 2012 seront organisées suite à cette démarche, l'Observatoire ayant été recontacté par des participants (Cie des ciments belges, Police de Charleroi, personnel de l'ICDI, etc.)

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

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.

Dans un second temps, il s'agira (en 2012) de développer la partie du portail destinée aux professionnels de la médiation de dettes.

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 2011, la phase de conception a suivi les étapes suivantes :

Phase 1 : Détermination des objectifs du portail et des publics cibles

L'Observatoire a déterminé 4 objectifs au portail et en attribuant un poids à ces objectifs.

Après détermination de ces objectifs, il a analysé les messages postés sur l'ancien forum « surendettement » afin de déterminer le ciblage de la partie non-professionnelle du portail. Cette analyse a également permis de déterminer les différentes cibles du portail.

Dans la phase préparatoire à l'élaboration de l'arborescence du portail, l'Observatoire a rédigé à partir des échanges puisés dans le forum surendettement et de questions envoyées par email à la DGO5, des scénarios-utilisateurs permettant de comprendre et de formaliser la motivation et les demandes des usagers, de comprendre leur parcours et les actions à réaliser.

Phase 2 : Arborescence

A partir du mois de juin, l'Observatoire a élaboré l'arborescence du site en partant de la situation de départ des particuliers et la gestion de leur patrimoine : qu'ils gèrent leur budget mais ont des questions sur une facture, qu'ils n'arrivent plus à gérer leurs dettes ou qu'ils gèrent leurs dettes avec des spécialistes.

Plusieurs semaines de brainstorming furent nécessaires afin de compléter les différentes articulations et liens de l'arborescence tant la matière est vaste.

L'équipe a ensuite répertorié tous les liens du site et déterminé l'ensemble des fiches de contenu devant être réalisées.

Phase 3 : Contenu des fiches et création des outils

Le contenu des fiches a été réalisé par plusieurs personnes de l'équipe. En outre, suite à l'absence pour maladie au second semestre 2011 de la personne principalement en charge des contenus rédactionnels, l'Observatoire a dû faire appel à deux centres de référence et un avocat médiateur pour la rédaction de certains contenus du volet « grand public ».

Un membre de l'équipe de l'Observatoire a également conçu un nouvel outil informatique de calcul de budget et un tableau d'amortissement qui ont été intégrés au Portail.

Phase 3 : Encodage sur le site

A partir du mois de décembre, l'Observatoire a traduit toutes les 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.

Ce travail a été poursuivi en début 2012.

Phase 4 : Corrections (1^{er} trimestre 2012)

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

Phase 6 : Campagne de communication

La préparation de la campagne de communication pour l'année 2012 s'est déroulée en parallèle à la construction du site. Plusieurs réunions pour discuter du plan de communication, de la conception des logos et de l'organisation de la conférence de presse eurent lieu à partir de septembre 2011.

Phase 7 : Diffusion au public, mises à jour (2012)

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.

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'association internationale sans but lucratif de droit belge ECDN rassemble en son sein un large éventail d'acteurs impliqués dans la prévention du surendettement et de l'exclusion bancaire et financière, la lutte contre ces phénomènes et l'éducation aux services financiers, qu'ils soient actifs dans le cadre de la médiation de dettes, de la guidance budgétaire, du conseil aux personnes surendettées ou connaissant de graves difficultés financières, ou, dans le cadre de la mise au point et de la diffusion d'outils d'information en matière budgétaire et financière.

Implication et activités

L'ordre du jour de la réunion du conseil d'administration du 11 juillet 2011 a essentiellement consisté à définir les sujets à aborder lors de la conférence liée à l'assemblée générale de décembre. Le choix se porta sur le sujet « Crise et surendettement ». Par ailleurs, ECDN se réorganise dans un souci d'efficacité. La transparence y gagnera simultanément. Il a été tenu compte des remarques faites par les administrateurs lors du conseil d'administration du 14 octobre 2011 et du travail d'une « facilitatrice » ayant préparé et animant les débats entre les membres lors de l'assemblée générale du 1^{er} décembre 2011. Il a enfin été tenu compte des résultats d'une enquête opérée avant l'assemblée générale susmentionnée par le conseil d'administration auprès des membres concernant les sujets qu'ECDN devrait traiter.

L'Observatoire continue à assumer les fonctions de secrétaire et de trésorier tandis que la présidence est toujours assurée par ASB SCHULDNERBERATUNGEN. La fonction de vice-président doit encore être attribuée.

La procédure relative aux dépenses a été consacrée : toute dépense doit s'inscrire dans le cadre du budget défini et approuvé pour l'année au cours de laquelle la dépense est exposée ; elle doit être justifiée sur base de pièces et doit faire l'objet d'une approbation par le conseil d'administration (procédure à distance) ; ces conditions seront vérifiées par le président et le secrétaire-trésorier qui doivent conjointement engager le paiement.

ASB SCHULDNERBERATUNGEN n'assurera plus la coordination de l'association. C'est l'association polonaise SKEF qui a été désignée pour assumer cette tâche à concurrence d'un coût maximal annuel de 10.000 euros. Un contrat précisant les missions, la rémunération (poste par poste) et les modalités de celles-ci (forfaitaire ou sous forme de remboursement sur base de justificatifs) sera conclu entre ECDN et SKEF. Avant même de se prononcer sur le projet de contrat, le conseil d'administration d'ECDN a sollicité une estimation du volume horaire requis par l'exécution des missions qui seraient confiées à SKEF et ce, afin de pouvoir apprécier la rémunération proposée en contrepartie.

Les missions du coordinateur telles que suggérées lors de l'assemblée générale (elles seront fixées par le contrat établi en février 2012) seraient les suivantes :

- coordination générale, tenue à jour de la liste des membres (et de ceux, parmi ceux-ci, qui ont payé leur cotisation) et relations entre les administrateurs et les membres ;
- préparation des conseils d'administration et des assemblées générales et établissement des ordres du jour et des procès-verbaux ;
- mise en œuvre du plan de travail 2012, soutien logistique aux groupes de travail et exploitation de leurs apports ;
- rédaction du rapport d'activité ;
- tenue de la comptabilité (bilan/comptes de résultat) ;
- établissement du budget ;
- traduction en anglais de tout document rédigé dans une autre langue ;
- envoi des invitations à verser les cotisations et suivi ;
- coordination de l'établissement de recommandations/memoranda/réactions aux consultations opérées par les autorités européennes ;
- gestion du site Web ;
- gestion et édition (sous forme électronique) de la lettre d'information et de la revue tri- ou quadrimestrielle « Money Matters » ;
- recherche de financements ;
- réponse aux offres de projet ou de recherche.

Deux groupes de travail ont été constitués : l'un s'intéressera aux procédures légales de traitement de surendettement (plans de règlement) et sera « coordonné » par l'Observatoire ; l'autre s'intéressera essentiellement au travail des services de médiation/conseil en matière d'endettement et aux actions de prévention. Il s'agira de fournir des informations et des articles pour le site Web, la lettre d'information et la revue ou de relater des expériences utiles ou de bonnes pratiques.

La lettre d'information sera envoyée quatre fois par an aux membres. La revue leur sera adressée (sur support électronique) trois fois par an (cette année). Son premier numéro sera consacré aux exposés et aux débats tenus durant la conférence qui a précédé l'assemblée générale du 1^{er} décembre 2011. Le second numéro sera consacré aux procédures légales de traitement du

surendettement.

Le thème et un projet de programme pour la conférence annuelle (précédant l'assemblée générale) devront être définis lors du prochain conseil d'administration qui se tiendra le 19 juin 2012.

Commentaire

L'association ne dispose comme ressources que des cotisations de ses membres (un suivi plus strict et plus régulier du paiement de celles-ci sera mis en œuvre). Actuellement, ces cotisations s'élèvent à un montant total d'environ 12.000 euros.

VII. Projets et activités transversales

Réunions de coordination des acteurs impliqués dans la lutte contre le surendettement en Région wallonne (autrefois réunion de coordination des centres de références)

*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

a) 25 janvier 2011

1. Etat d'avancement de l'actualisation de la farde pédagogique de prévention du surendettement à l'usage des personnes relais de l'AWIPH
2. Disponibilité des centres de référence pour des formations de personnes relais au sein des services d'insertion sociale (SIS)
3. Formation des personnes relais des centres de service social
4. Compte rendu des tables rondes organisées par l'OCE, relatives à l'outil de références budgétaires développé par le Réseau Financement alternatif
5. Collecte annuelle de données et standardisation d'une grille budgétaire à destination des SMD
6. Choix d'un thème pour les futures tables rondes organisées par l'OCE
7. Point sur l'évolution de la législation relative aux ouvertures de crédit

b) 24 mai 2011

1. Suivi de l'actualisation de la farde pédagogique de prévention du surendettement à l'usage des personnes relais des centres de service social
2. Suivi de l'actualisation de la farde pédagogique de prévention du surendettement à l'usage des personnes relais de l'AWIPH
3. Enquête relative aux difficultés liées à la prise en charge de commerçants en activité / indépendants par les SMD
4. Point sur l'évolution de la législation
 - Arrêt du 15/03/2011 relatif au montant des honoraires du médiateur de dettes, qui reste plafonné à 1200 EUR (sauf décision du juge)
 - Arrêt du 03/02/2011 relatif à la question préjudicielle (art. 1675/19) entre les médiés => pas de discrimination sur la base des articles de la Constitution
5. Le point sur les groupes d'appui (GAPS)

c) En 2011, en marge des réunions de coordination, l'Observatoire a participé à l'adaptation d'outils de prévention au surendettement à destination des personnes handicapées, sur base de la mallette pédagogique réalisée par la Région wallonne en 2008.

En collaboration avec les centres de références et des représentants de l'AWIPH, l'objectif était de viser les personnes présentant un handicap mental léger. Ces personnes vivent en autonomie, possède une autonomie financière nécessitant parfois une supervision, mais n'ont, pour la plupart, pas accès à la lecture et au calcul. Les risques d'endettement problématique peuvent notamment être liés à la famille ou l'entourage proche (abus de confiance), le paiement d'un montant de loyer disproportionné (notion des valeurs), ou encore les achats impulsifs. Dès lors, si la partie théorique et les différentes thématiques destinées aux personnes relais n'ont pas dû être retravaillées, les outils pratiques ont été repensés : plus de simplicité, aspect plus ludique (sans infantiliser), mises en situation concrète, basés sur des jeux de rôles (participation) ou sur des supports visuels.

L'Observatoire a plus spécifiquement travaillé sur l'adaptation de la fiche consacrée au surendettement, en collaboration avec le MEDENAM et M. J.Mitanis de l'asbl SAPHEMO à Auvclais, dont certains bénéficiaires ont pu tester la nouvelle version de l'animation.

Commentaire

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.

« FAQ juridique » ou réunions de juristes spécialisés

Activité transversale autofinancée

Objectifs

Il s'agit de rencontres auxquelles, tous les trimestres environ (le groupe s'est réuni à trois reprises en 2011), participent des juristes de l'Observatoire, des Centres de références, le Centre d'appui Bruxellois, le VCS, la VSZ et les associations Droits quotidiens et Agricall. Il s'agit d'évoquer des cas spécifiques liés à des situations de surendettement et d'échanger sur les pratiques pour améliorer les compétences de chacun par les apports des expériences des autres. Sont aussi évoquées les pratiques et méthodes des différents intervenants du secteur (par exemple, administration fiscale, magistrats) selon les arrondissements administratifs et judiciaires. Il s'agit également d'inviter des intervenants et spécialistes du secteur pour leur soumettre des questions et remarques.

Cela permet à l'Observatoire d'avoir une meilleure visibilité sur l'évolution de ces pratiques pour les matières qu'il traite et les sujets qui peuvent faire l'objet de recherches et d'articles. Ces réunions servent aussi, à l'occasion, à permettre de développer des synergies et des projets de collaboration. Ces réunions sont également le lieu de récolte des besoins et expériences du terrain utiles, elles le seront notamment pour l'actualisation du site Portail surendettement.

Commentaires

Pour rappel, le projet était de créer une FAQ commune. Cette idée s'est rapidement transformée en réunion d'Intervention entre juristes spécialisés mais le nom initial a été maintenu par habitude.

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 2011, l'Observatoire est sollicité environ quatre fois par semaine.

Les questions sont traitées le plus rapidement possible, le plus souvent directement par téléphone, sauf pour celles (nombreuses) 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

Idéalement, 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 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.

Site www.observatoire-credit.be

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
- SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

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 2011, 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.

La bibliothèque virtuelle, qui comprend un moteur de recherche permettant d'accéder à des documents de nature économique et juridique (voir rubrique spécifique infra) tandis que l'utilisation du système d'inscription en ligne aux formations et du système d'envoi d'informations par e-mailing (voir rubrique spécifique infra) s'est accrue.

Les statistiques en 2011 :

- 144.545 visites (186.316 en 2010);
- 60.496 visiteurs différents, soit une moyenne d'un peu plus de 4 visites par visiteur (56.583 en 2010 et 3 visites en moyenne);
- 1.382.263, soit une moyenne d'un peu plus de 6 pages visitées par visiteur (1.246.309 pages visitées en 2010).

Commentaires

Les statistiques de 2011 démontrent, depuis 2009, que le site de l'Observatoire devient un outil de communication important pour la diffusion d'informations.

Suite à la mise en place par la Wallonie du « Portail surendettement » (volet grand-public et volet professionnel), l'équipe souhaite entamer 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 autofinancée

Objectifs

Disposer d'une documentation juridique et économique à jour, systématiquement enregistrée et référencée, qui permet une recherche et une consultation sur place rapides pour les chercheurs de l'équipe ainsi que pour des visiteurs occasionnels.

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'une dizaine 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 accessibles via la bibliothèque virtuelle du site de l'Observatoire.

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

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.

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.

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

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.

Calendrier de réalisation :

En 2011, 4 newsletters ont été envoyées :

- Juin
- Juillet- Août
- Septembre-Octobre
- Décembre

L'élaboration et l'envoi des newsletters continuent en 2012 sur base de 8 numéros 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 état des projets en cours et fournissant des informations susceptibles d'intéresser les acteurs du secteur. La newsletter vise à améliorer la communication externe et la visibilité de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Plusieurs rubriques récurrentes composent ces newsletters :

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

Commentaires

Au 31 décembre 2011, la liste de diffusion comptait 1.637 abonnés dont 1.272 abonnés francophones et 365 abonnés néerlandophones ; les informations transmises étant, selon leur nature en français, en néerlandais ou dans les deux langues.

Liste non exhaustive d'interventions et réponses à la presse de l'Observatoire

Calendrier de réalisation : janvier – décembre 2011

Media	Date	Titre ou thème	Intervenant de l'OCE
L'Echo	21 janvier 2011	Prêts à la consommation toujours convalescents	R. Duvivier
L'Avenir	2 février 2011	Les dettes liées à la téléphonie explosent.	D. Martens
L'Avenir	2 février 2011	Les dettes liées à la téléphonie explosent.	D. Martens

RTL +	4 février 2011	La téléphonie et le surendettement.	D. Martens
Le Soir	11 juillet 2011	Le surendettement a bondi en 2009	D. Martens
RTL +	14 juillet 2011	Le surendettement des belges.	D. Martens
RTBF JT	21 septembre 2011	Les micro-prêts.	D. Martens
RTBF info	21 septembre 2011	Un micro-prêt par sms et à grande vitesse... qui pose question.	D. Martens
La Dernière Heure	22 septembre 2011	"Ecolo veut encore durcir l'accès au Crédit".	D. Martens
« Contrastes » n°146, la revue des Equipes populaires	Septembre – octobre 2011	« Travailler et être surendetté, pas si rare ».	M. Bruyndonckx
RTBF radios- Eco-Soir	27octobre 2011	"Colloque Crédit à la Consommation 1991 - 2011".	R. Duvivier
La Dernière Heure	25 novembre 2011	"Le Belge s'endette pour offrir des cadeaux".	R. Duvivier
Moustique	21 décembre 2011	"Surendettement: Des vies à crédit"	R. Duvivier
Canal Z	26 décembre 2011	"Les belges de plus en plus surendettés"	D. Noël
RTBF La Première	27décembre 2011	« Soldes à crédit »	D. Noël
RTBF 15 Minutes	27 décembre 2011	« Soldes à crédit »	D. Noël
Vers l'Avenir	27 décembre 2011	« Soldes à crédit, danger »	D. Noël

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 ;
- D. Noël a participé à deux rencontres à Bruxelles organisées par la Chambre Nationale des Huissiers de Justice à propos de questions diverses (recouvrements amiable et forcé, frais et honoraires, discipline) les 8 février 2011 et 31 mars 2011, ainsi qu'à une réunion préparatoire avec les centres de référence et le VCS à Namur (MEDENAM) le 28 février 2011 ;
- D. Noël a participé les 28 mars 2011, 28 juin 2011 et 1^{er} juin 2011, à Bruxelles, à des réunions du comité d'experts « indicateurs de pauvreté » à l'initiative du SPF Intégration Sociale dans le cadre de la stratégie Europe 2020 ;
- D. Noël a participé à la première 1^{ère} réunion (exposé des premiers travaux accomplis et plan d'action) du comité scientifique du CEBUD (Centrum voor budgetadvies en onderzoek) à Geel le 1^{er} septembre 2011 ;
- D. Martens et D. Noël ont participé à une rencontre le 2 septembre 2011 à Liège avec le 1^{er} Président de la CT de Liège à propos d'idées de réforme de la procédure de RCD ;
- D. Noël a participé, le 9 décembre 2011 à Liège, à une demi-journée d'exposé, de réflexions et de débats autour du surendettement dans le ressort du TT de Liège, de l'organisation de ce TT et de la procédure de RCD.