

Dossier

Une enquête auprès des services de médiation de dettes

À la suite des réformes annoncées et dans le cadre des consultations gouvernementales en cours, l'Observatoire du crédit a interrogé les SMD wallons et les centres de référence via une enquête en ligne lancée fin 2021. L'objectif était de transmettre aux cabinets intéressés l'avis du secteur sur les points forts de la médiation de dettes amiable et sur les principaux obstacles à sa réussite. 125 services ont répondu à cette enquête.

Ressortent de cette enquête en ligne les six points forts et les six obstacles les plus fréquemment cités, ainsi que des pistes d'amélioration proposées par les répondants.

Les forces de la médiation amiable

Forts d'une expérience de plus de 25 ans en médiation de dettes amiable, les acteurs agréés soulignent:

- la gratuité de la médiation de dettes amiable pour le débiteur dès lors qu'il s'adresse à un service agréé. Face à des ménages en difficulté financière, il est inconcevable d'alourdir leurs charges avec des coûts liés à un accompagnement dans la résolution de celles-ci.
- l'autonomie du débiteur dans la gestion de ses avoirs et de ses biens;
- la souplesse et la flexibilité offertes en matière de négociation. Cette médiation permet aux professionnels une créativité importante et des possibilités d'aménagement du plan d'apurement;
- la position du médiateur comme intermédiaire neutre qui permet de renouer le dialogue entre les parties dans l'objectif de rembourser les dettes et de redonner confiance aux créanciers quant au respect du plan proposé;
- la possibilité de mettre en place un accompagnement adapté («sur mesure»), régulier et dans la durée avec le débiteur par un professionnel ayant une formation sociale et une formation spécialisée en médiation de dettes;
- lorsqu'elle est mise en œuvre par une institution agréée, la possibilité de prendre en considération l'ensemble des problématiques du débiteur (familiale, sociale, socioprofessionnelle...). Elle ne se limite pas aux aspects financiers et permet d'offrir un accompagnement global dans un but préventif pour éviter notamment les «rechutes».

Des obstacles à l'aboutissement d'une médiation amiable

Malgré de nombreux succès, des obstacles ne permettent pas à certains dossiers en médiation de dettes amiable d'aboutir. Parmi ces obstacles, les répondants soulignent:

Au niveau des créanciers

- le refus du plan proposé par le médiateur par au moins l'un d'entre eux;
- des procédures inflexibles de certains (formulaire à compléter, pas d'acceptation de plan supérieur à x mois, etc.);

- des courriers ou des demandes du médiateur laissés sans suite. Dans le cadre d'une médiation de dettes amiable, le créancier n'est en effet pas contraint de prendre part à la négociation.

Au niveau des débiteurs

- l'insolvabilité de certains débiteurs rendant impossible la mission du médiateur de dettes amiable, à savoir la proposition d'un plan de remboursement réaliste aux créanciers sur la base du disponible du débiteur (dans le respect de la dignité humaine);
- le non-respect des engagements pris;
- la complexité des situations (problématiques multiples) et leur évolution au fil du temps (aux plans financier, familial, socioprofessionnel...).

Outre ces obstacles, les répondants mentionnent l'absence de services de guidance budgétaire dans certaines régions liée au manque de moyens et d'effectifs. Or cette guidance est essentielle dans bon nombre de dossiers.

Des pistes d'amélioration

Les services agréés ont listé des pistes d'amélioration de la médiation de dettes amiable telle qu'elle est pratiquée actuellement. Toutes ne font pas forcément l'unanimité dans le secteur.

Nous citons ici les plus fréquemment mentionnées:

- la limitation des frais liés au recouvrement;
- la suspension des voies de recouvrement et des frais, intérêts et indemnités;
- une reconnaissance légale et une définition d'un statut spécifique pour le médiateur de dettes amiable ainsi qu'une définition légale de ses différentes tâches;
- la possibilité de proposer un moratoire aux créanciers pour rédiger une proposition de plan;
- la possibilité de faire intervenir un juge pour «forcer» l'acceptation d'une proposition de plan non abusive;
- la possibilité pour un médiateur de dettes amiable de dresser un constat d'insolvabilité;
- l'obligation d'une guidance budgétaire en complément d'une médiation de dettes amiable en s'assurant que les moyens humains et financiers soient suffisants pour mettre en place cette mesure.

Caroline Jeanmart,
sociologue à l'Observatoire du crédit et de l'endettement

Pour en savoir plus: Tous les résultats de l'enquête sont disponibles sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement (rubrique «analyses et études» – Obstacles-à-la-réussite-d'une-médiation-de-dettes-amiable-Enquête-auprès-des-SMD-wallons.pdf [observatoire-credit.be])