

2022

Rapport d'activité

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement asbl

Avec le soutien de



SOMMAIRE

04

Introduction

05

Missions, sources de financement et reconnaissances diverses

07

Cadre institutionnel et équipe

11

Chiffres clés

12

Prévention du surendettement

17

Formations

21

Analyses, études et recommandations

27

Concertations interrégionales

28

Plateforme juridique en ligne " JuriObs "

29

Veille juridique

30

Consultations juridiques aux particuliers et aux professionnels

31

Evénements

34

Représentations, interventions et partenariats

40

Communication digitale

42

Revue de presse

2022 a été une année chargée et riche pour l'Observatoire. Les projets se sont multipliés. Les crises se succédant (covid, inondations, crise géopolitique, inflation sans précédent), l'équipe était présente sur tous les fronts : la réalisation d'analyses permettant de monitorer la situation, aide aux citoyens et aux professionnels par le biais des consultations juridiques et par l'actualisation quotidienne et la création de pages spéciales sur le Portail wallon sur le surendettement, l'organisation de webinaires et de tables-rondes afin d'échanger avec les différents secteurs du surendettement, la rédaction de recommandations à destination des pouvoirs publics fédéraux et régionaux, la mise à disposition d'outils en ligne en matière de crédit et de saisie, la dispense de formations sur des sujets au cœur de l'actualité...

Cette année, à nouveau chahutée par les crises, a été l'occasion pour l'équipe de l'Observatoire de s'adapter, de transformer ses projets et de rebondir afin de démontrer à nouveau l'importance des missions de l'association et leur intérêt indéniable en tant que service à la société. Sortir de sa zone de confort et soutenir au mieux les particuliers et professionnels touchés par ces différentes crises sont restés les mots d'ordre.

Ce rapport d'activité présente les actions menées en 2022 par l'association.

Il est articulé autour des cinq principales missions de l'asbl : la recherche, la formation, la prévention, l'expertise et le conseil aux professionnels et aux particuliers.

Ce rapport d'activité présente les actions menées en 2022 par l'association.

Il est articulé autour des cinq principales missions de l'asbl : la recherche, la formation, la prévention, l'expertise et le conseil aux professionnels et aux particuliers.

Missions, sources de financement et reconnaisances diverses

L'association a pour but de réaliser des activités d'étude, de formation, d'information et de prévention relatives aux services financiers offerts aux personnes physiques (notamment le crédit), à l'éducation financière, à l'endettement et au surendettement.

Ses missions sont notamment :

- la production et la publication de données et d'études juridiques, sociologiques, économiques et statistiques en lien direct ou indirect avec les services financiers aux particuliers (notamment le crédit), la consommation et l'éducation financière, l'endettement et le surendettement ;
- la rédaction de recommandations, l'aide à la décision et à l'évaluation de politiques publiques en lien avec son but ;
- l'organisation de formations dans les domaines de l'éducation financière, du crédit, de l'endettement et du surendettement ;
- l'organisation de campagnes d'information et d'actions de prévention du surendettement et d'éducation dans le domaine de la gestion du budget des ménages, du crédit, de l'endettement et du surendettement.

L'association n'exerce pas d'activité de médiation de dettes.

Depuis 2004, l'Observatoire est conventionné avec l'agence Alter en vue de la rédaction et de la publication de la revue trimestrielle **Les Échos du Crédit et de l'Endettement**. Il co-anime les réunions du comité de rédaction.

Depuis 2008, l'Observatoire est agréé comme **institution scientifique** par l'Etat belge.

En 2022, l'asbl bénéficiait d'un financement de la Région wallonne via la Ministre de l'Action sociale et de la santé. Deux projets ont été déposés auprès du Fonds social européen (FSE) pour la nouvelle programmation.

L'asbl bénéficie également de points APE.



Dans le cadre de ses missions wallonnes¹, l'Observatoire :

- collecte et traite des **données statistiques** en matière de surendettement ;
- étudie l'évolution de la **législation** et de la **jurisprudence** aussi bien belges qu'européennes ;
- étudie les **pratiques** relatives au crédit et les problématiques qui y sont liées ;
- contribue au travail de **prévention** en matière de surendettement en diffusant toute information utile auprès du public et des professionnels de l'action sociale ou du crédit ;
- organise annuellement un **programme de formations** spécialisées et continuées pour les médiateurs de dettes ;
- assure le secrétariat du **comité de coordination** des actions de prévention et de lutte contre le surendettement ;
- rédige un **rapport annuel** contenant l'évolution de l'endettement et du surendettement des ménages wallons.

Il actualise et gère la partie se rapportant à la prévention du surendettement et au crédit du **portail électronique** développé par la Région wallonne.

Il offre des **consultations juridiques** personnalisées gratuites aux particuliers et aux professionnels de l'action sociale et du crédit.

¹ Article 130/1 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, partie décrétable.

Cadre institutionnel et équipe



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président

Vincent Magnée, directeur, Banque nationale de Belgique.

Vice-Président

Gérald Bogaert, administrateur-directeur, Europabank.

Association Belge de Recherche et d'Expertise de Consommateurs (ASBL AB-REOC), représentée par **Leen De Cort**, secrétaire générale (depuis le 19/01/2022).

Trésorier

Alain Beele, coordinateur des relations économiques avec la Wallonie, Banque nationale de Belgique.

Secrétaire

Robert Geurts, directeur général honoraire, S.P.F. Economie.

Administrateurs

- **Bertel De Groot**e, professeur, Univeriteit Gent, Department of Public Governance, Management and Finance.
- Cofidis représenté par **Patrick Delcambre**, Human Resources and Legal Director.
- **Jean-Marc Delporte**, président, Conseil Supérieur des Professions Economiques.
- Centre Public d'Action Sociale d'Herstal, représenté par **Gaëlle Parrado Carmona**, travailleuse en chef f.f.
- Centre Public d'Action Sociale de Charleroi représenté par **Giusto Maniscalchi**, responsable de l'Observatoire social.
- Centre Public d'Action Sociale de Silly, représenté par **Emilie Libberecht**, assistante sociale, médiatrice de dettes.
- Union Professionnelle du Crédit, représentée par **Ivo Van Bulck**, secrétaire général.
- Agrical Wallonie ASBL représentée par **Marie Van de Putte**, juriste.
- UVCW - Fédération des CPAS, représentée par **Ariane Michel**, conseillère puis par **Gilles Goeminne**, médiateur de dettes, Centre Public d'Action Sociale de Soignies.
- Verbraucherschutzzentrale V.o.G. représentée par **Marie-Christine Calmant**, juriste.

AUTRES MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

- **Eric Balate**, avocat, Association Balate et associés (jusqu'au 22/06/2022).
- **Christophe Bedoret**, conseiller, Cour du Travail de Mons.
- **Michel Forges**, avocat, Faber Inter.
- **Constantina Papamarinou**, secrétaire régionale adjointe, FGTB Charleroi & Sud Hainaut.
- **Mikaël Petitjean**, professeur, UCL et UCL Mons.
- **Gert Straetmans**, professeur, Universiteit Antwerpen Rechtsfaculteit.
- **Martine T'Jampens**, directeur général, Contentia.

L'ÉQUIPE

DIRECTION



Caroline Jeanmart
Directrice

PÔLE ADMINISTRATIF



Sylvie Dehanne
Secrétaire de direction



Aurélie Jourdain
Chargée de communication

PÔLE SOCIO-ÉCONOMIQUE



Caroline Jeanmart
Sociologue, chargée de
recherche



Sarah Berlier
Economiste, chargée
de recherche (jusqu'au
28/01/2022)



Elisa Dehon
Economiste, chargée de
recherche (à partir du
7/03/2022)

PÔLE JURIDIQUE



Jean-François Dondelet
Collaborateur juridique
(du 23/02/2022 au
16/06/2022)



Virginie Sautier
Juriste, chargée de
recherche



Sabine Thibaut
Juriste, chargée de
recherche



Christelle Wauthier
Collaboratrice juridique

PÔLE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT



Aurélie Jourdain
Chargée de recherche en
prévention



Dorian Michel
Chargé de projets de
prévention

L'ANNÉE 2022

10

membres du personnel pour 7,8 ETP

640

consultations juridiques

99

actions de prévention

pour **580** participants

59.141

visiteurs du Portail surendettement

64

demi-journées et **46** journées de formation à destination du secteur de la médiation de dettes réunissant :

780 participants

avec **18** experts externes

4

webinaires comptant **264** participants

3

avis et recommandations

498

documents dans " JuriObs "

27

analyses, articles et publications

Partage d'expertise au sein de **4** instances

Participation récurrente à **9** comités d'experts ou groupes de travail

Prévention du surendettement



La prévention du surendettement est une mission essentielle pour l'Observatoire afin d'informer la population aux risques de surendettement, notamment les ménages les plus vulnérables. La prévention est mise en œuvre par l'équipe de quatre manières : la conception d'outils de prévention, l'organisation de séances d'information et de sensibilisation à destination de différents publics-cibles, l'actualisation et la gestion du portail électronique de la Wallonie sur le surendettement, la diffusion d'informations sur les outils réalisés par les professionnels du secteur.

1. SENSIBILISATION ET INFORMATION

L'Observatoire mène des projets de prévention à destination de tous publics sur l'ensemble de la Wallonie. Deux principaux objectifs sont poursuivis : l'élaboration d'outils de prévention et l'organisation de séances de sensibilisation, d'information et de formation.

En collaboration avec ses partenaires de longue date (dont le Forem via les cellules de reconversion et les cellules Coup de Boost), des animations de sensibilisation aux questions de l'éducation financière, de l'endettement, du budget, des saisies...

Témoignages

" Formation très intéressante et interactive surtout avec l'utilisation du jeu de société "

" Super formation qui devrait être dispensée dans les écoles "

" Très bonne formation. Très bonnes explications permettant une bonne compréhension du sujet "

99
séances
d'information

580
participants

2. PORTAIL DE LA WALLONIE SUR LE SURENDETTEMENT

L'Observatoire est chargé par la Wallonie de la conception, l'actualisation et la gestion du [Portail Surendettement](#). Ce portail électronique était constitué de deux volets. Le volet " grand public " (actif depuis 2012) visait à conseiller et informer les personnes ayant une question relative à une dette, les personnes en difficulté financière ou en situation de surendettement ainsi que leurs proches. L'objectif est de leur fournir une information fiable et, si nécessaire, de les orienter vers les professionnels susceptibles de les aider. Le volet " professionnel " (actif depuis 2014) s'adressait aux médiateurs de dettes (travailleurs sociaux, juristes, avocats, huissiers...) et aux professionnels de l'action sociale. Il fournit une information fiable et complète sur les matières liées au surendettement.

Dès le début du 1er confinement, l'équipe a mis en place une **FAQ spéciale COVID** sur le Portail. Elle s'adresse tant aux particuliers, qu'aux entreprises et aux indépendants rencontrant des difficultés financières suite à la crise. La FAQ est actualisée quotidiennement. Cette FAQ a fait l'objet d'eflash et a été diffusée régulièrement via la page Facebook de l'Observatoire.

Dès le début de la crise énergétique, une **FAQ spéciale énergie** a également été créée sur le Portail. Elle est alimentée quotidiennement.

La collaboration (entamée en 2020) avec le 1718 et le Portail de la Wallonie " Lutte contre la pauvreté " s'est poursuivie. L'Observatoire fournit au Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (en charge de l'alimentation du Portail " Lutte contre la pauvreté ") les informations utiles pour l'actualisation des fiches relatives à l'endettement et au surendettement.

Par ailleurs, l'actualisation des contenus (hors crise COVID) s'est poursuivie en 2022. Le Portail a été visité par **59.141 utilisateurs**. Les pages les plus consultées ont été celles portant sur les services de médiation de dettes, le règlement collectif de dettes, les saisies et les aides sociales relatives à l'énergie.

3. BROCHURE À DESTINATION D'UN PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS AVEC L'ÉCRIT

Cette brochure vise à expliquer la médiation de dettes amiable et judiciaire à des populations précarisées ou ayant des compétences en lecture assez faibles. Cette brochure explicative sort des schémas traditionnels car elle évite les textes descriptifs longs qui peuvent être difficilement accessibles à son public-cible.

La conception de la brochure a débuté en 2021 pour une publication et une diffusion en 2023.

4. CONCEPTION DE NOUVEAUX OUTILS DE PRÉVENTION

En collaboration avec les centres de référence et le CAMD, l'Observatoire prépare deux nouveaux outils de prévention.

4.1. ESCAPE GAME VIRTUEL

L'équipe prévention de l'OCE travaille à un projet d'escape game virtuelle avec le Créno et le Medenam. Ce projet s'adresse en priorité aux jeunes de 16 à 25 ans, mais est susceptible d'intéresser d'autres publics. L'objectif est d'aborder, grâce à l'escape, les différents postes du budget, de découvrir comment réduire certaines dépenses et comment augmenter ses ressources.

Cette escape sera idéalement encadrée par un agent de prévention et sera suivie d'un débriefing et d'une présentation de quelques conseils. Une fiche pédagogique sera également créée pour permettre à des personnes-relais (professeurs, par exemple) d'utiliser le jeu et de pouvoir débriefier par la suite avec les joueurs.

4.2. ADAPTATION DU JEU "LOUP-GAROU"

L'équipe prévention de l'OCE travaille à un projet d'adaptation du Loup-Garou en collaboration avec le CAMD et les 4 centres de référence wallons. Ce projet s'adresse en priorité aux jeunes de 15 à 25 ans, mais est adaptable à un public adulte en fonction des demandes. L'objectif du projet est d'aborder, à travers le jeu, une sélection d'arnaques en ligne, les actions à mettre en place face à ces arnaques et les personnes et organismes à contacter. Ce jeu sera utilisé dans le cadre d'une animation mise en œuvre par un agent de prévention.

5. DIFFUSION D'OUTILS DE PRÉVENTION

Une section de la newsletter de l'Observatoire est consacrée à la prévention du surendettement. Elle permet de diffuser toutes informations relatives aux actions de l'Observatoire, mais également d'informer sur les nouveaux outils de prévention mis en œuvre par les professionnels du secteur en Wallonie, en Flandre, à Bruxelles et même à l'étranger.

6. BORD DE SCÈNE PIÈCE "APNÉE"

En octobre 2022, le Théâtre Jardin Passion accueillait le spectacle "Apnée" qui touche à la problématique du surendettement.

L'Observatoire était présent pour un bord de scène après la pièce et a pu répondre aux questions des téléspectateurs.



7. FÊTE DE L'ACTION SOCIALE DE FLOREFFE

L'équipe prévention de l'OCE a été sollicitée par le Plan de cohésion sociale de Floreffe pour participer à la fête de l'action sociale organisée le dimanche 17 septembre.

L'Observatoire a pu diffuser ses brochures et informer les citoyens concernant les points d'attention à retenir en matière d'arnaques à la consommation.

Formations



L'expertise de l'équipe sur un nombre important de thématiques en lien avec le recouvrement, les procédures d'insolvabilité, le surendettement... est valorisée dans le cadre des formations organisées par l'Observatoire. Sur des questions particulières, elle s'entoure d'experts afin de proposer des formations actuelles et pertinentes..

1. PROGRAMME DE FORMATION

L'Observatoire est subventionné par la Région wallonne pour mettre en œuvre un programme de formation à destination des médiateurs de dettes. Celui-ci est soumis à un panel de professionnels du secteur de la médiation de dettes. Il est ensuite soumis pour approbation à la Ministre.

Ce programme est constitué de différents types de formations :

- la formation spécialisée à la médiation de dettes destinée aux travailleurs sociaux. Il s'agit de 8 journées (ou 16 demi-journées en visio) qui permettent aux participants d'obtenir leur attestation afin de pouvoir exercer en tant que médiateurs de dettes dans une institution agréée ;
- la formation spécialisée à la médiation de dettes pour les juristes et les avocats. Il s'agit de 6 modules répartis sur 6 journées (ou 12 demi-journées en visio). Cette formation doit obligatoirement être suivie par les juristes et avocats qui souhaitent travailler ou se conventionner avec un service de médiation de dettes. En outre, le Code judiciaire prévoit l'obligation pour les avocats souhaitant être désignés comme médiateurs de dettes d'être agréés et de suivre une formation spécialisée. L'arrêté royal qui doit préciser les modalités de cet agrément n'a pas encore été pris. Dans l'attente, l'Observatoire donne la possibilité aux avocats, désignés ou souhaitant être désignés comme médiateurs de dettes, de suivre également cette formation afin de se préparer à cette mission ou de parfaire leurs connaissances ;
- la formation à la guidance budgétaire, à la gestion budgétaire et à la connaissance de la déontologie d'un travailleur social. Cette formation doit obligatoirement être suivie par les travailleurs sociaux des services de médiation de dettes agréés qui ne sont pas titulaires d'un diplôme d'assistant social ;
- des formations continues relatives aux aspects techniques de la médiation de dettes ;
- des formations continues relatives aux aspects relationnels de la médiation de dettes ;
- des formations destinées aux animateurs des groupes d'appui de prévention du surendettement (GAPS).

Le programme de 2022 a été dispensé en partie en présentiel dans 4 villes (Liège, Namur, Charleroi, Tournai) et en partie en **visioconférence**. 64 demi-journées et 46 journées de formation ont été organisées, réunissant **780 participants**.

Les formations spécialisées sont données par des experts externes ou par un binôme constitué d'un juriste de l'Observatoire et d'un expert externe. Cette configuration répond à une demande du secteur. Les formations continues sont dispensées soit par un membre de l'équipe de l'Observatoire, soit par un expert externe. Au total, l'Observatoire a collaboré avec **18 experts externes** (avocats, travailleurs sociaux, psychologues...) en 2022. Par ailleurs, **16 formations** bénéficiaient de points octroyés par **Avocats.be**.

Témoignages :

" Merci pour votre formation bien utile et ponctuée de rappels et de cas pratiques intéressants. Le syllabus est clair, L'orateur est tout aussi clair. C'est toujours un plaisir instructif :-)"

" Cette formation fut très enrichissante et très interactive avec des exemples qui ont permis de nous mettre en situation habituelle. "

" Les thématiques des formations sont variées et correspondent bien à nos besoins en tant que médiateurs de dettes. "

" Rien à dire, le formateur a été impeccable et a su rendre sa matière accessible. Je n'ai pas décroché une seule seconde de la formation "

" Rien à dire ! C'était super "



2. MANUEL DE LA MÉDIATION DE DETTES À DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

En 2018, l'Observatoire lançait la 1ère édition du Manuel de la médiation de dettes, support unique pour l'ensemble des formations spécialisées à destination des médiateurs de dettes. Celui-ci est très apprécié.

La **5ème édition** rédigée en 2022 (et publiée en 2023) a été mise à jour sur base de l'actualité, des suggestions des participants aux formations et des formateurs partenaires dispensant les contenus. Le manuel est distribué aux participants aux formations spécialisées et est également mis en vente à destination de tout professionnel intéressé.



3. OUVRAGE DE RÉFÉRENCE À DESTINATION DES AVOCATS ET JURISTES



En 2019, l'Observatoire a été sollicité par la maison d'édition Politéa afin de rédiger un manuel de référence pour les juristes et avocats pratiquant la médiation de dettes. Bien qu'il existe de nombreuses contributions consacrées aux procédures de traitement du surendettement et à ses acteurs, l'équipe de l'OCE voulait proposer un outil qui permette au médiateur d'obtenir une réponse, une information, un éclairage de manière claire, précise et intuitive. Cet ouvrage traite principalement du **crédit à la consommation** et du **crédit immobilier**, des dettes particulières (**hors crédit**) et du **règlement collectif de dettes**. Il combine parties théoriques et **500 questions particulières** épinglant les spécificités de chaque matière au regard de la législation en vigueur, de la jurisprudence et de la pratique de terrain.

L'ouvrage s'adresse à tous les acteurs de la médiation de dettes et du règlement collectif de dettes, qu'ils soient actuels ou futurs, confirmés ou néophytes, du monde social ou du milieu judiciaire.

La rédaction de la **4ème édition** de cet ouvrage a été réalisée en 2022 pour une publication en mars 2023, au démarrage du cycle de formation spécialisée à destination des juristes et des avocats. Cette nouvelle édition a intégré les spécificités bruxelloises.

4. FORMATION À LA CARTE

L'Observatoire répond à des demandes spécifiques de formations émanant d'entreprises ou d'associations (MIREC, asbl Epée, SPF Finances, Fondation Cyris...)

En 2022, l'Observatoire a formé les travailleurs sociaux de l'ASBL "Les Amis des aveugles" aux problématiques du budget, des difficultés financières et des procédures de traitement du surendettement.



Analyses, études et recommandations



1. ARTICLES ET ANALYSES

En 2022, les équipes juridique, socioéconomique et prévention de l'Observatoire ont rédigé 7 analyses en lien avec l'actualité :

- [Crédit et \(sur\)endettement: retour sur l'année 2021](#) (S. Bierlier) ;
- [Rétrospective des actualités législatives 2021](#) (V. Sautier et S. Thibaut) ;
- [Un conseil disciplinaire pour les huissiers de justice](#) (C. Wauthier) ;
- [La procédure en règlement collectif de dettes dans l'oeil du cyclone du Conseil supérieur de la Justice](#) (S. Thibaut) ;
- [Médiation de dettes amiable : points forts et obstacles](#) (C. Jeanmart) ;
- [" Où-sont-les-surendettés? " Analyse du faible recours à la médiation de dettes amiable et judiciaire en période de crise en Belgique](#) (E. Dehon et C. Jeanmart) ;
- [Arnaque, ma belle arnaque, dis-nous qui tu es!](#) (A. Jourdain).

En 2021, le SPP Intégration sociale et le SPF Justice se sont associés pour éditer un ouvrage collectif sur l'accès à la justice pour les personnes précarisées. Le livre [Pauvreté & Justice en Belgique](#) rassemble les points de vue d'experts du monde académique et de professionnels du secteur social et du monde juridique. L'Observatoire a rédigé l'un des chapitres de l'ouvrage traitant des huissiers de justice et des publics précarisés. Celui-ci a été publié en février 2022.

2. AVIS ET RECOMMANDATIONS

[Audition du 26/04/2022 à la Commission Justice de la Chambre des Représentants sur la proposition de loi](#) modifiant le Code judiciaire en vue de l'application de budgets de référence lors du calcul du revenu mensuel insaisissable dans le cadre du règlement collectif de dettes, n°[2502/1](#).

Avec ses homologues flamand (SAM) et bruxellois (CAMD) et les réseaux belges et régionaux de lutte contre la pauvreté (BAPN), l'Observatoire a aussi rédigé différentes recommandations :

- [Plateforme CPC : analyse critique](#)
- [La procédure de recouvrement des créances non contestées \(IOS\): l'extension de cette procédure aux relations entre une entreprise et un consommateur \(B2C\) est néfaste pour la protection du consommateur et la lutte contre le surendettement](#)

3. PROJETS DE RECHERCHE

3.1. " OÙ SONT LES SURENDETTÉS ? "

Avec les crises successives, certains ménages ont vu leurs difficultés financières s'accroître ; d'autres dont le budget était en équilibre précédemment connaissent des situations d'endettement problématique, voire de surendettement. Depuis 2020, le secteur du surendettement s'attend à un afflux de nouvelles demandes. Pourtant, les données relatives aux nouvelles admissibilités au R.C.D. et aux nouveaux dossiers introduits en vue d'une médiation de dettes amiable auprès des services agréés restent relativement stables, voir diminuent. Afin de comprendre cette apparente contradiction, l'Observatoire a lancé une étude sur le (non ou faible) recours des personnes en difficulté financière aux dispositifs de traitement du surendettement. Nous nous interrogeons sur le profil des personnes en difficulté financière, sur le type de difficultés vécues, sur leur (non ou faible) recours aux procédures de traitement du surendettement et sur les (autres) dispositifs qu'elles activent.

Pour répondre à ces interrogations, nous avons procédé en quatre temps. (1) Des entretiens ont été réalisés avec des acteurs clés de différents secteurs, en variant les profils et les secteurs (S.M.D., avocats, magistrats, aide sociale de 1ère ligne, aide alimentaire, pauvreté, sans-abrisme, crédit social). Au total, 30 professionnels ont été consultés issus de 17 institutions différentes. (b) Parallèlement à ces consultations, des indicateurs statistiques ont été compilés. L'objectif était de confronter les hypothèses recueillies lors des entretiens avec des données chiffrées. Au total, 12 indicateurs ont été monitorés. (c) Après avoir rédigé une première note d'analyse reprenant les résultats des entretiens et des indicateurs, il était essentiel de les confronter à un plus grand nombre. Une table-ronde a donc été organisée en décembre. (d) Le fruit de ces échanges a donné lieu à [un article](#). Sachant que la situation va évoluer dans les semaines et les mois à venir, l'objectif est de l'actualiser au fil du temps et de monitorer les différentes hypothèses et les indicateurs.

3.2. CRÉDIT À LA CONSOMMATION

En 2022, l'Observatoire a débuté une analyse relative au crédit à la consommation tel que réglementé par les articles VII.64 à VII.122 du Code de droit économique. L'objectif est d'examiner la thématique selon divers angles d'analyse :

- une approche économique (micro et macro) axée à la fois sur les produits et leurs caractéristiques sur le marché actuel en termes d'octroi et d'endettement ainsi que sur les profils socio-économiques des emprunteurs et des emprunteurs défaillants ;
- une approche législative axée sur la législation européenne (évaluation de la directive 2008/48 + proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux crédits à la consommation 2021/0171 du 30 juin 2021) et sur la législation belge (art. VII.64 et svts C.D.E) ;
- une approche jurisprudentielle axée sur l'état et l'évolution de la jurisprudence rendue par les juridictions compétentes (CJCE, justice de paix...) ;
- une approche " de terrain " axée sur les constats et les problématiques issus de la pratique de différents opérateurs et intervenants (particuliers, services de médiation de dettes, médiateurs de dettes, prêteurs, intermédiaires, autorité de contrôle, UPC...).

Cette analyse se terminera en 2023.

3.3. RECOUVREMENT AMIABLE DE DETTES

En 2022, l'Observatoire a débuté une analyse sur le recouvrement amiable de dettes. L'objectif est de proposer un regard croisé des différentes parties prenantes du recouvrement amiable de dettes (créanciers publics et privés, sociétés de recouvrement, huissiers de justice, avocats, juges de paix et débiteurs). Ce regard croisé permettra que chaque partie prenante ait une meilleure connaissance mutuelle et de proposer des recommandations pertinentes pour une réforme du recouvrement.

Cette analyse se déroule en 3 étapes. (1) Entretiens avec des acteurs clés du recouvrement en vue de comprendre leurs besoins, leurs vécus et leurs attentes (au niveau technique, humain, interprofessionnel et déontologique). (2) Enquête en ligne à grande échelle. (3) Organisation de groupes de travail en vue de présenter les résultats de l'analyse et échanger avec tous les acteurs du recouvrement. L'objectif est de rédiger des recommandations.

Cette analyse se terminera en 2023.

3.4. ENDETTEMENT DES DÉTENUS

En 2021, l'Observatoire a été membre du comité d'accompagnement d'une recherche française portant sur l'endettement des détenus. C'est alors qu'est né le projet de mener une étude similaire sur le territoire belge. Les objectifs sont triples : (1) Faire un état de la littérature et des données disponibles (d'abord en Belgique puis étendre à l'étranger) ; (2) Rédiger différents articles sur le cadre institutionnel (procédures existantes, services/acteurs en place), sur les statistiques disponibles et présentant les résultats d'analyses de données d'enquêtes auprès de 6 types d'acteurs (détenus, famille et entourage, victimes, services d'aide en cours de détention et après la sortie, justice, créanciers et recouvreurs).

Ce travail d'analyse aboutira à :

- la rédaction de recommandations à destination des pouvoirs publics, des acteurs intervenant auprès des détenus (en cours de détention ou à la sortie), des acteurs du traitement du surendettement et de l'aide sociale en général (ex. hébergement de transit, sans-abrisme...) et des créanciers et acteurs du recouvrement ;
- à la rédaction de différents guides pratiques à destination : des familles, des (ex-)détenus, des créanciers et recouvreurs, des professionnels de l'aide sociale et de la médiation de dettes.

Ce projet sera finalisé en 2023.

4. ECHOS DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT

La revue trimestrielle " [Les Echos du crédit et de l'endettement](#) " est publiée par l'agence Alter en collaboration avec l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

En 2022, l'Observatoire a co-animé les réunions du comité de rédaction de la revue, avec la rédactrice en chef.

Les équipes juridique et socioéconomique de l'Observatoire ont rédigé **10 articles** en lien avec l'actualité et publiés dans cette revue :

- [Des statistiques une fois de plus encourageantes, malgré le contexte](#) (C. Jeanmart) ;
- [Le point sur les coûts de l'énergie](#) (E. Dehon et C. Jeanmart) ;
- [Quel impact social de la crise de l'énergie?](#) (E. Dehon et C. Jeanmart) ;
- [Des mesures fédérales et régionales: pour faire face à la crise?](#) (E. Dehon et C. Jeanmart) ;
- [Quelques conseils pour économiser sur sa facture d'énergie](#) (A. Jourdain) ;
- [Réagir face aux arnaques et les détecter](#) (A. Jourdain) ;
- [Mieux comprendre ce qu'est l'inflation](#) (E. Dehon) ;
- [L'alimentation pèse plus lourd dans le budget](#) (E. Dehon) ;
- [Une enquête auprès des services de médiation de dettes](#) (C. Jeanmart) ;
- [Des recommandations pour renforcer le dispositif en médiation de dettes amiable](#) (C. Jeanmart et V. Sautier).



Par ailleurs, l'équipe juridique a rédigé **4 chroniques** de jurisprudence relatives au règlement collectif de dettes. Les **16 décisions** publiées et résumées ont été sélectionnées afin d'éclairer les dernières tendances jurisprudentielles. Ces décisions ont été rassemblées avec le concours des greffes et de différents relais, comme les syndicats de médiateurs de dettes :

- [Chronique n° 152/2022](#)
- [Chronique n° 153/2022](#)
- [Chronique n° 154/2022](#)
- [Chronique n° 155/2022](#)

5. BROCHURES

À la suite des webinaires de 2021, l'équipe a réalisé deux brochures à destination des professionnels du secteur du surendettement et de l'aide sociale :

- [Mieux comprendre les indépendants personne physique en Wallonie \(3ème édition\)](#)
- [Arnaques en ligne. Comment les repérer et que faire ?](#)



6. RAPPORT D'ÉVALUATION : " PRÉVENTION ET TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT EN WALLONIE "

À la demande de la Région wallonne, l'Observatoire publie chaque année un rapport d'évaluation analysant les évolutions et les actions mises en place en termes de prévention et de traitement du surendettement en Région wallonne. De manière plus précise, le surendettement est abordé sous quatre angles : l'évaluation de la problématique, le profil des personnes consultant un service de médiation de dettes agréé par la Wallonie, le traitement du surendettement ainsi que sa prévention. Il se focalise sur les actualités de l'année en cours et présente les données de l'enquête annuelle menée auprès des services de médiation de dettes agréés par la Wallonie.

La dernière édition de ce rapport s'est notamment focalisée sur les impacts de la crise en termes de surendettement : [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie. Rapport d'évaluation 2021](#)

Concertations interrégionales

Des réunions régulières ont lieu entre le SAM (steunpunt Mens en Samenleving), le CAMD (Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale) et le BAPN (réseau belge de lutte contre la pauvreté) en vue d'échanger sur les problématiques des différentes régions en matière d'endettement et de surendettement. Elles donnent lieu à la rédaction d'avis et de recommandations communs, à des webinaires afin de visibiliser le secteur du surendettement et de réagir aux projets de réforme en cours.



Plateforme juridique en ligne " JuriObs "

JuriObs est une plateforme juridique mise en ligne en 2020. Cette plateforme permet aux praticiens d'accéder en ligne et gratuitement à de la jurisprudence commentée sur le crédit et sur le règlement collectif de dettes, d'accéder à des informations juridiques résumées et commentées (législation belge et européenne, doctrine et documents-type). Une eflash diffusée plusieurs fois par an reprend les nouveautés publiées sur la plateforme numérique ([2022/1](#)).

L'alimentation de JuriObs s'est poursuivie en 2022. La plateforme comptait 498 documents. Elle a été enrichie de 39 décisions et de 5 commentaires durant 2022.

JuriObs | Observatoire du Crédit
et de l'Endettement

Veille juridique

La veille législative et jurisprudentielle est une mission transversale de l'équipe juridique. Cette veille permet d'alimenter l'ensemble des activités de l'Observatoire : actualiser les supports de formation, offrir de nouvelles formations continues en cours d'année, orienter les sujets d'étude, actualiser le portail de la Wallonie sur le surendettement, informer au mieux les particuliers et les professionnels au cours des consultations juridiques et diffuser les informations pertinentes dans la newsletter.

Cette veille juridique est assurée, de manière quotidienne et/ou hebdomadaire, par la consultation des sources législatives officielles belges (le Moniteur belge, la Chambre des représentants, le Sénat, le Parlement wallon, la Cour constitutionnelle...) et européennes (le Parlement européen, la Cour de justice de l'Union Européenne...) et des différents ouvrages et publications juridiques (J.L.M.B., Journal des Tribunaux, Bulletin Juridique et Social, ouvrages de la CUP, recyclages juridiques, Revue de Droit Commercial Belge...).

Elle porte sur toutes les matières liées aux services financiers aux particuliers (crédit, services bancaires, assurances...), à l'endettement, au surendettement, au recouvrement de dettes amiable et forcé, aux procédures d'insolvabilité.



Consultations juridiques aux particuliers et aux professionnels

Conseiller de manière complète et pertinente les particuliers en difficulté avec un décompte, une saisie, une vente d'immeuble, un créancier... mais aussi les professionnels face à une question juridique complexe relève du caractère social des missions de l'Observatoire. L'équipe juridique répond aux questions qui lui sont adressées par des particuliers, par des professionnels de la médiation de dettes et de l'action sociale situés en Wallonie. Celles-ci sont posées par email ou par téléphone. Elles proviennent à la fois de visiteurs du portail électronique de la Wallonie sur le surendettement, de personnes-relais et de bénéficiaires ayant pris part à une action de prévention de l'Observatoire ou encore de professionnels et particuliers ayant eu échos de nos activités. Sauf dans le cas de dossiers complexes, les réponses sont apportées dans les 48 heures.

En 2021, l'équipe a réalisé **640 consultations** juridiques.

Les questions posées sont variées. En raison de la crise, les **saisies, décomptes et frais d'huissier**, les défauts de paiement en matière de **crédit**, les spécificités liées aux **indépendants** personnes physiques et le **règlement collectif de dettes** sont les sujets les plus souvent abordés.

En 2022, l'Observatoire a réalisé une campagne de promotion de ce projet de consultations intitulé « Contact Conseils Dettes » auprès de ses partenaires et particuliers.

640
consultations
juridiques

Témoignages :

" Nous vous remercions encore une fois pour votre aide et sommes rassurés de savoir qu'il existe des services aussi efficaces que le vôtre. Si cela peut aider d'autres personnes, nous vous enverrons le résultat de nos démarches. "

" Je vous remercie pour vos informations claires et précises. "

" Je vous remercie de m'avoir appelé aussi vite cet après-midi. J'ai finalement pu résoudre le souci avec le secrétariat social et le montant de la saisie de 4700 eu lieu de 9600...ils font la fiche rectificative. OUF ! Encore merci de votre rapidité. "

" Merci pour la rapidité de votre retour ! Merci pour toutes ces précieuses informations. "

" Merci beaucoup de nous aider à y voir un peu plus clair ! "

" J'ai bien reçu votre mail et je vous remercie grandement de votre réactivité et de l'intérêt que vous avez porté à mon dossier. "

Evénements

En 2022, l'Observatoire a réalisé une série de webinaires gratuits répondant aux **préoccupations** du secteur en lien avec l'**actualité** ainsi qu'une table-ronde.



1. LE POUVOIR D'ACHAT DES MÉNAGES : COMPRENDRE ET APPRÉHENDER LES ÉVOLUTIONS ACTUELLES

Une série de webinaires a été consacrée au pouvoir d'achat des ménages. L'Observatoire a souhaité faire appel à des experts dans différents domaines pour nous permettre de comprendre la situation actuelle, les raisons des augmentations, leurs conséquences sur le budget des ménages et les enjeux qui y sont liés. Il s'agissait aussi d'éclairer les participants sur les aides disponibles.

4 webinaires ont donné la parole à des experts qui ont outillé les professionnels de l'aide pour **soutenir et aiguiller les ménages en difficulté par rapport à l'augmentation des coûts de différents postes du budget**.

Le format des webinaires était le suivant :

- 45 minutes d'informations et de conseils dispensés par un expert
- 30 minutes de questions-réponses

Après chaque séance, les participants recevaient le **power-point** de présentation. Les **podcasts** de chaque session sont également disponibles.

Ces webinaires ont rencontré un franc succès avec **264 inscriptions** pour l'ensemble de la série.

Date	Intervenant	Titre du webinaire
07/03/2022	Aïda Abada, Energie Info Wallonie Philippe Defeyt, IDD Sabine Wernerus, Fédération des CPAS wallons	Focus sur l'énergie
22/04/2022	Philippe Delhez et Valentine Jacobs, Banque nationale de Belgique	Focus sur l'inflation
03/05/2022	Brigitte Grisar, Fédération des services sociaux Jonathan Peuch, FIAN Wim Van Edom, COMEOS	Focus sur l'alimentation
23/05/2022	Cédric Prevedello, Aquawal Isabelle Dykmans, SWDE	Focus sur l'eau

2." OÙ SONT LES SURENDETTÉS ? "

Avec les crises successives, certains ménages ont vu leurs difficultés financières s'accroître ; d'autres dont le budget était en équilibre précédemment connaissent des situations d'endettement problématique, voire de surendettement.

Depuis 2020, le secteur du surendettement s'attend à un afflux de nouvelles demandes. Pourtant, les données relatives aux nouvelles admissibilités au R.C.D. et aux nouveaux dossiers introduits en vue d'une médiation de dettes amiable auprès des services agréés restent relativement stables, voir diminuent. Afin de comprendre cette apparente contradiction, l'Observatoire a lancé une [étude](#) sur le (non ou faible) recours des personnes en difficulté financière aux dispositifs de traitement du surendettement en 2022. Nous nous sommes interrogés sur le profil des personnes en difficulté financière, sur le type de difficultés vécues, sur leur (non ou faible) recours aux procédures de traitement du surendettement et sur les (autres) dispositifs qu'elles activent.

Pour répondre à ces questions, l'Observatoire a notamment organisé une table-ronde en décembre 2022. Elle rassemblait des acteurs de différents secteurs (crédit, crédit social, créanciers publics, recouvrement, médiation de dettes, aide sociale, pauvreté, sans-abrisme...). Cette table-ronde était introduite par 5 orateurs avant de laisser la place à un travail en sous-groupes. 77 participants ont pris part à ces échanges.

Représentations, interventions et partenariats



La participation à des instances officielles, des groupes de travail, des réunions d'acteurs de terrain est une source non négligeable de transmission, de formation et d'information pour l'équipe de l'Observatoire.

La participation à des instances officielles, des groupes de travail, des réunions d'acteurs de terrain est une source non négligeable de transmission, de formation et d'informations de l'équipe de l'Observatoire.

1. CONSULTATIONS EN TANT QU'EXPERT AU NIVEAU FÉDÉRAL ET RÉGIONAL

1.1. CONSULTATION PAR LE CABINET DU MINISTRE DE L'ECONOMIE

Le ministre Dermagne a initié un projet de réforme en matière de lutte contre le surendettement. Un nouveau livre dédié aux différents aspects de cette réforme sera créé dans le Code de droit économique. L'Observatoire a été consulté par le cabinet dans le cadre de ce projet de réforme.

1.2. CONSULTATION PAR LE CABINET DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Le ministre Van Quickenborne a également initié une réflexion concernant le recouvrement de dettes. Dans ce cadre, l'Observatoire a été consulté pour faire part de ses recommandations.

1.3. CONSULTATION PAR LA COMMISSION DES JEUX DE HASARD

L'Observatoire est régulièrement invité par la Commission des jeux de hasard à participer à des consultations en vue de discuter des recommandations en matière de protection des joueurs. Y prennent également part des représentants francophones et néerlandophones du secteur des soins, de la prévention et de la recherche. L'Observatoire y expose les enjeux liés aux jeux et au surendettement.

1.4. MEMBRE DU COMITÉ DE SÉLECTION FONDS POUR L'EDUCATION FINANCIÈRE

En 2022, le [Fonds pour l'Education Financière](#) (géré par la Fondation Roi Baudouin) a lancé deux appels à projets. L'objectif était d'aider les écoles et leurs partenaires qui souhaitent participer à l'éducation financière des jeunes de l'enseignement secondaire. L'Observatoire a pris part au comité de sélection de ces projets.

1.5. PARTICIPATION AUX CONCERTATIONS DU SERVICE INTERFÉDÉRAL DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA

En vue de la rédaction de son rapport bisannuel 2022-2023, le service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale organise à intervalles réguliers des journées de concertation avec des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent, des CPAS, des syndicats, des professionnels de divers secteurs (dont le surendettement), les administrations fédérales et régionales... L'Observatoire y participe.

1.6. CONSULTATION DANS LE CADRE DU PROJET " PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LES EXPULSIONS "

Le Rassemblement wallon pour le Droit à l'Habitat a coordonné en 2022 une démarche exploratoire sur les expulsions. L'objectif est de développer une vision globale claire de la problématique générale des expulsions mais aussi d'en pointer les spécificités et de chercher les moyens d'y remédier. L'Observatoire a pris part à cette démarche. Le rapport final a été publié en 2022.

2. PARTICIPATION RÉCURRENTÉ À DES GROUPES DE TRAVAIL OU DES COMITÉS

AU NIVEAU WALLON

1. CONSEIL ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL DE WALLONIE (CESEW)

S. Thibaut (juriste de l'Observatoire) a été désignée comme membre effectif du [Conseil économique, social et environnemental de Wallonie](#) (arrêté du 5 juin 2009 du Gouvernement wallon). Ce conseil a trois missions visant à contribuer au développement économique, social et environnemental de la région :

- rendre des avis et des recommandations sur toutes les matières qui concernent le développement de la Wallonie ;
- organiser la concertation sociale entre le Gouvernement wallon et les interlocuteurs sociaux ;
- assurer le secrétariat de Pôles, de Conseils consultatifs et Commissions d'agrément spécialisés dans différents domaines.

2. COMITÉ DE CONCERTATION WALLON CONCERNANT LES INDÉPENDANTS EN DIFFICULTÉ

L'Observatoire est membre du comité de concertation wallon concernant les indépendants en difficulté initié par l'asbl Un pass dans l'impasse.

Ce comité réunit des représentants de la Sowalfin, de la Sogepa, des chambres du commerce et de l'industrie, de l'UCM, de la CASS de Liège, du Forem, de Reload Belgium, de la Fédération des CPAS wallons et du réseau wallon de lutte contre la pauvreté.

Ce comité vise à échanger sur les difficultés vécues par les indépendants en cette période de crise et sur les complémentarités entre ses membres. Il a notamment créé un [flyer d'information](#) afin que les indépendants en difficulté puissent frapper aux bonnes portes.

3. COMITÉ DE COORDINATION DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

L'une des missions de l'Observatoire est d'assurer le secrétariat du comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement (article 130/1 du CWASS). Celui-ci est composé d'un représentant du ministre de l'Action sociale et de l'administration, des centres de référence en médiation de dettes et de l'Observatoire. Sont également conviés la VSZ et Crédal.

La mission de ce comité est d'instaurer un espace de dialogue et de coordination des actions menées sur le terrain par les centres de référence, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ou par les institutions agréées pour la médiation de dettes.

4. FOIRE AUX QUESTIONS JURIDIQUES

L'objectif de ces réunions " FAQ " est d'échanger et de traiter de questions juridiques complexes qui se posent aux professionnels du surendettement. Il s'agit également d'un échange de bonnes pratiques.

Ces réunions regroupent les juristes d'organisations actives dans la prévention et le traitement du surendettement (l'Observatoire du Crédit, les centres de référence en médiation de dettes agréés par la Wallonie, Droits Quotidiens, le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, le steunpunt Mens en Samenleving et Agricall).

5. PLATEFORMES DE CONCERTATION LOCALES EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

Chaque centre de référence organise localement une plateforme de concertation réunissant les acteurs actifs en matière de surendettement. Chacun a développé une méthodologie spécifique et mène ce projet de concertation de manière différente.

L'Observatoire est présent lors de ces plateformes afin de s'informer sur les problématiques rencontrées par les professionnels du secteur et de pouvoir, le cas échéant, apporter son expertise aux débats sur des questions particulières. En fonction des sujets traités, un membre de l'équipe juridique ou socioéconomique y prend part.

6. COLLABORATION À L'ACTUALISATION DU " PANORAMA SOCIAL "

Chaque année, l'Observatoire est sollicité par le service social de la Mutualité Chrétienne pour alimenter le [Panorama social](#), un guide des législations sociales et dispositifs sociaux en vigueur aux niveaux fédéral, wallon et bruxellois. S. Thibaut est amenée à travailler sur la section relative aux dispositifs de lutte contre l'endettement et le surendettement.

AU NIVEAU FÉDÉRAL

1. GIREP

Le GIREP est une association de chercheurs de toutes institutions (universités, hautes écoles, centres de recherche belges) souhaitant impliquer les personnes vivant des situations de précarité dans leurs recherches. L'objectif est de lancer des projets de recherche participatifs, mais aussi de se mettre en réseau pour mieux répondre à des appels d'offres publics. L'équipe socioéconomique participe aux réunions.

2. GROUPE " INDICATEURS SOCIAUX " DU SPF SÉCURITÉ SOCIALE

Ce groupe a pour objectif d'échanger sur les indicateurs de la situation sociale et de la protection sociale en Belgique. Il est constitué de membres de l'administration, de chercheurs et d'acteurs de terrain travaillant sur ces problématiques. L'Observatoire y apporte son expertise en matière d'endettement et de surendettement.

3. CORRESPONDANT POUR LA REVUE TIBR

À l'initiative de différents chercheurs d'universités belges, une revue sur le droit d'insolvabilité a été lancée en 2018, [Tijdschrift voor Insolventie- en Beslagrecht](#). L'équipe juridique de l'Observatoire a été sollicitée comme correspondant pour alimenter cette revue et la plateforme numérique qui y est associée.



Communication digitale



1. SITE INTERNET

Le [site de l'Observatoire](#) est une source de documentation et d'information sur les matières traitées par l'asbl. Il cible 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. Les visiteurs peuvent y trouver l'actualité de l'Observatoire, ses publications et les bulletins d'inscription aux formations et différents événements organisés.

Le site a été visité par **21.364 utilisateurs**. Les pages les plus consultées ont été celles portant sur nos formations, nos événements, les services de médiation de dettes, JuriObs et nos analyses.

2. NEWSLETTERS ET E-FLASH

L'Observatoire diffuse régulièrement des newsletters et des eflashes.

Les rubriques récurrentes des newsletters sont :

- Actualités
- Agenda
- Nos analyses et études
- Nos publications
- Plateforme juridique en ligne " JuriObs "
- Actualités juridiques
- Boîte à outils
- Offres d'emploi
- Nos formations
- Nos outils
- Nos événements
- Les Echos du crédit et de l'endettement
- Prévention du surendettement

Les eflashes sont axées sur des actualités spécifiques telles que le programme de formation, l'organisation de webinaires ou table ronde, des avis, une enquête, la publication d'une brochure, ...

3. RÉSEAUX SOCIAUX

L'équipe alimente régulièrement les pages [Facebook](#) et [Linkedin](#) de l'Observatoire avec des actualités en lien avec l'asbl ou avec nos matières.

Revue de presse



1. EN TELEVISION



- [RTL JT – 14 avril 2022 - " Des enseignes vous permettent de payer en plusieurs fois pour faciliter l'achat: pourquoi cela peut-il être risqué ? "](#)
- [Canal Z – 23 juin 2022 - " Klarna rassemble 1,2 million de consommateurs "](#)

2. DANS LA PRESSE ECRITE



- [En marche – 25 mai 2022 – " Arnaques en ligne : comment les repérer ? "](#)



- [L'Avenir – 13 avril 2022 - Crise et surendettement : " Je n'ouvrais même plus les factures "](#)
- [L'Avenir – 28 mai 2022 - " Gérer un budget pour diminuer ses dépenses "](#)
- [L'Avenir – 19 août 2022 - " Flambée des prix : gare aux crédits impossibles à rembourser "](#)
- [L'Avenir – 20 décembre 2022 – " Les crédits défaillants repartent à la hausse "](#)



- [L'Echo – 23 juin 2022 - " 1,2 million de Belges utilisent Klarna, acteur du paiement différé "](#)




- [Le Soir – 19 août 2022 - " Paiement "en trois fois" ou différé : pourquoi il faut être très prudent "](#)



- [RTL INFO – 14 avril 2022 - " Lalie fait appel à un service de médiation de dettes à cause de ses factures énergétiques "](#)



- [Sudinfo.be – 12 juillet 2022 – " Prendre un crédit ? "](#)



Observatoire du Crédit et de l'Endettement asbl
Place du Perron, 38
6030 Marchienne-au-Pont
Tél: 071/33.12.59
Fax: 071/32.25.00
Email : info@observatoire-credit.be
Website : www.observatoire-credit.be
N° entr. : 0452.320.403 - RPM Hainaut (div. Charleroi)
IBAN : BE91 0682 4452 2576