

Avec le soutien de
la



Wallonie



**OÙ SONT LES SURENDETTÉS?
UN AN APRÈS...**

WEBINAIRE



**28 MARS
DE 9H30 À 10H30**

GRATUIT



Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement

Bienvenue!

Nous commençons à 9h30

Contexte

The slide features a white background with the word 'Contexte' centered in a dark blue, serif font. At the bottom, there are two overlapping triangular shapes: a dark blue triangle on the left and a medium blue triangle on the right, both pointing upwards.

CONTEXTE

- Paradoxe soulevé en 2022
 - Difficultés financières grandissantes de certains ménages
 - Annonce par les acteurs de terrain, par la presse, par les politiques d'une catastrophe financière pour les ménages et les entreprises
 - OR relative stabilité, voire diminution des statistiques (RCD / médiation de dettes amiable / défauts de paiement en matière de crédit)
 - 7 hypothèses explicatives
 - Avenir ? Fin 2023-2024
- Fin 2023, le paradoxe reste le même, mais certaines hypothèses avancées ne sont plus valables.

AU MENU

1. Etude : questions et méthodologie
2. Indicateurs macro
3. Constats de différents secteurs
 - Médiation de dettes
 - Services sociaux de 1^{ère} ligne
 - Aide alimentaire
 - Sans-abrisme
4. Quelles pistes d'explication?
5. Quel avenir?
6. Questions/réponses

Etude : questions et méthodologie



ETUDE : QUESTIONS

« Où sont les surendettés ? »

« On se le
demande... »

- Quel est le profil des personnes en difficulté financière sévère ?
- Quels types de difficultés vivent-elles ?
- Pourquoi ce (non ou faible) recours aux procédures de traitement du surendettement ?
- Quels (autres) dispositifs activent-elles ?

ETUDE : METHODOLOGIE

3 étapes

Quantitative	Questionnaire en ligne à tous les SMD wallons	129 réponses (taux de réponse 60%) Représentatif en termes de localisation, de type de service, de profil des médiés
	Indicateurs statistiques Difficulté : pas de monitoring régulier sur tous les postes du budget	Evolution de 16 indicateurs
Qualitative	Entretiens : diversité de profils et de secteurs (SMD, avocats-médiateurs, magistrats, aide sociale de 1 ^{ère} ligne, aide alimentaire, pauvreté, sans-abrisme)	Entretiens avec 22 professionnels de 16 institutions différentes

Merci aux contributeurs

Indicateurs macros

The slide features a white background with the title 'Indicateurs macros' in a dark blue, serif font. Below the text, there are two large, overlapping triangular shapes in shades of blue. One is a medium blue triangle pointing upwards from the bottom left towards the center. The other is a darker blue triangle pointing downwards from the top left towards the bottom center, overlapping the first one.

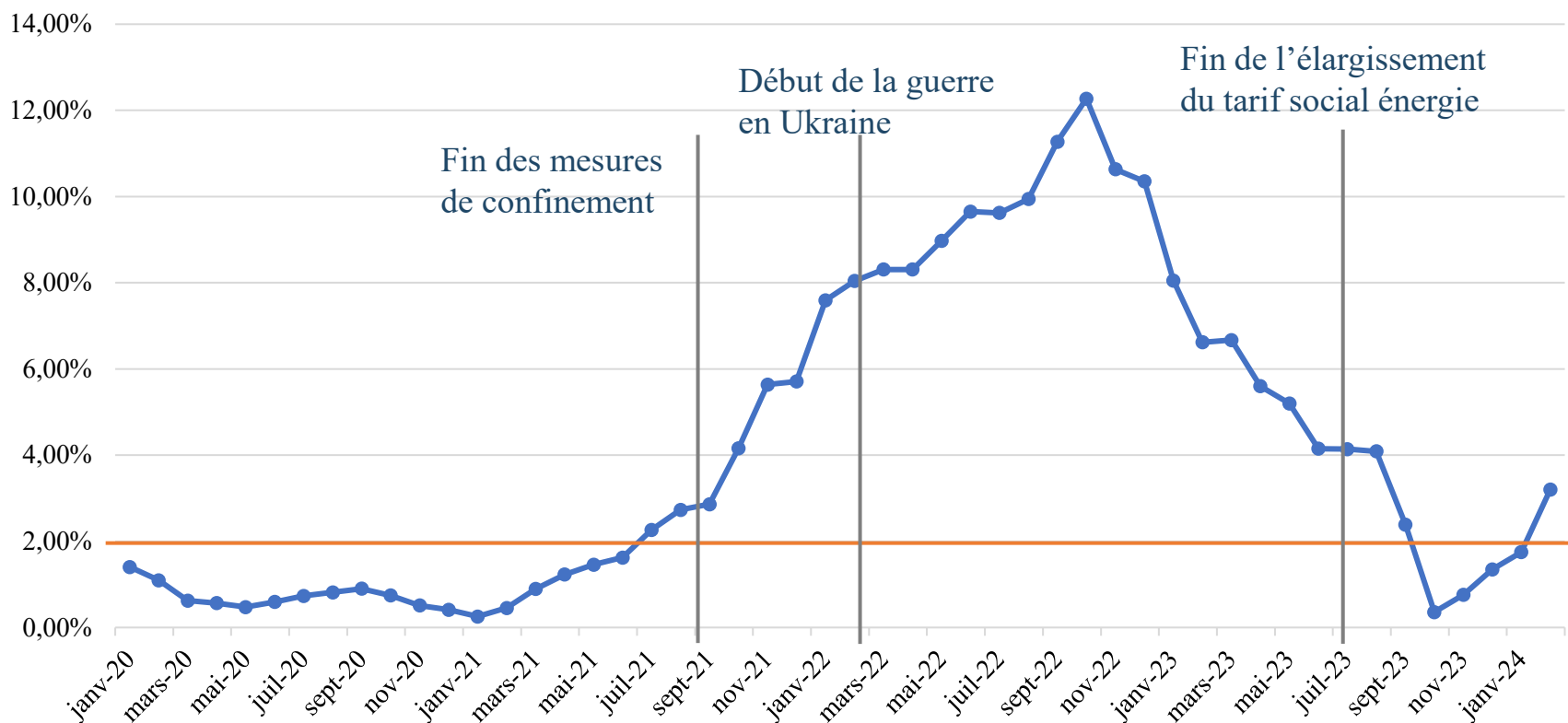
RÉSULTATS SONDAGE WEBINAIRE

Pour vous, sommes-nous sortis de la crise énergétique?

	Proportion
Oui	23%
Non	72%
Pas d'avis	2%

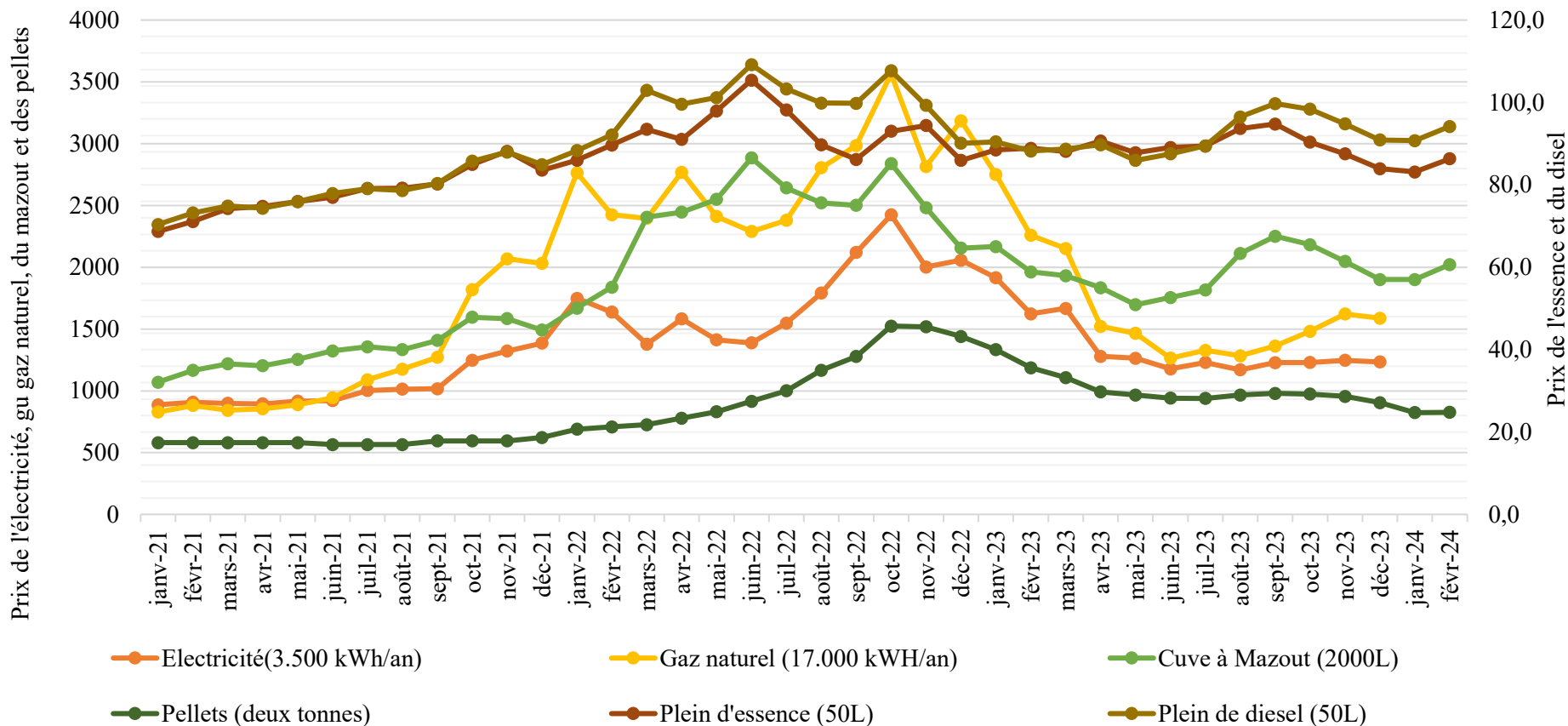
UNE INFLATION À LA BAISSE EN 2023

Graphique 1 : Evolution de l'inflation mensuelle en Belgique



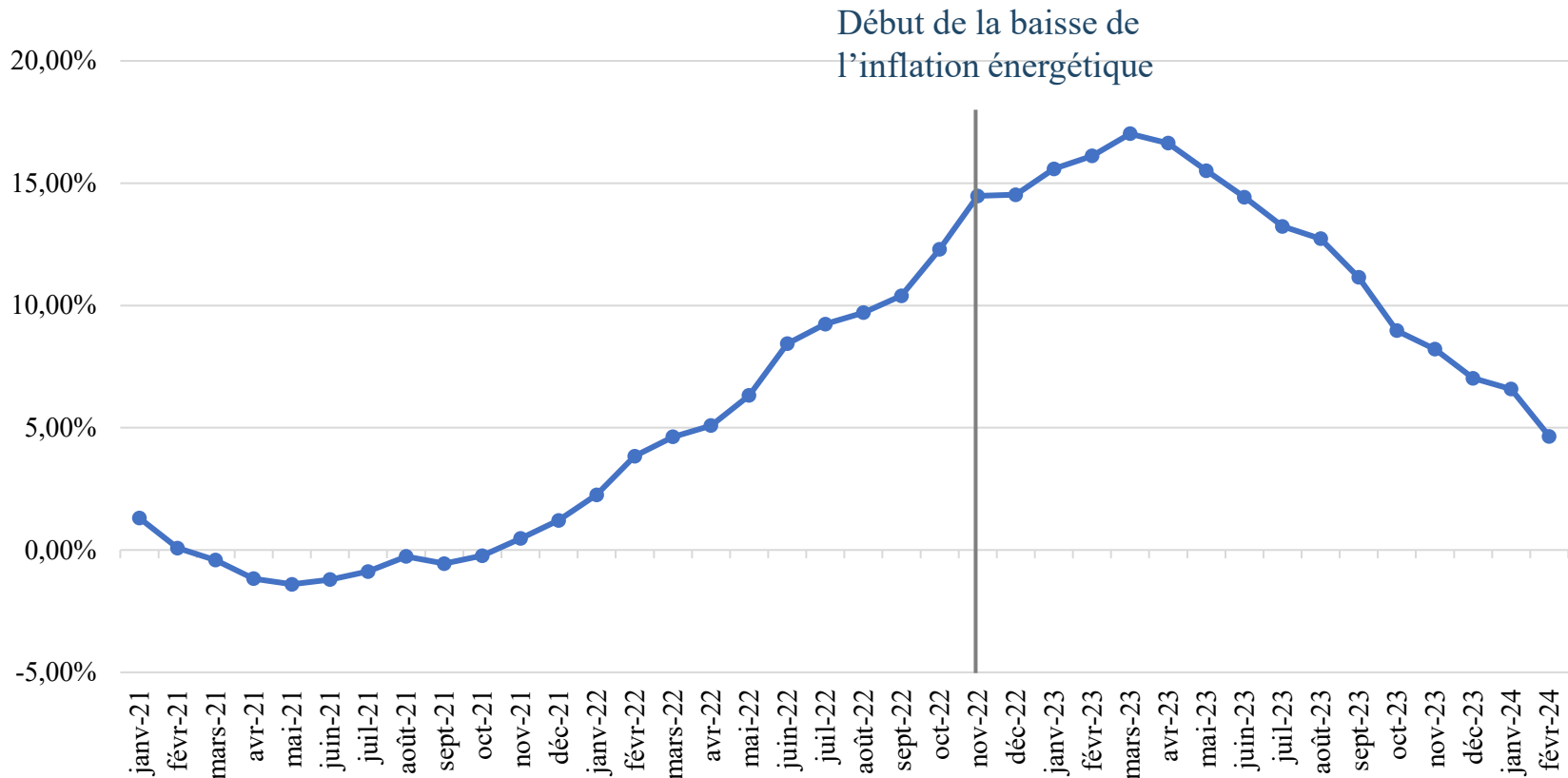
... QUI DÉCOULE PRINCIPALEMENT DE LA BAISSÉ DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Graphique 2 : Evolution du prix des produits énergétiques en Belgique



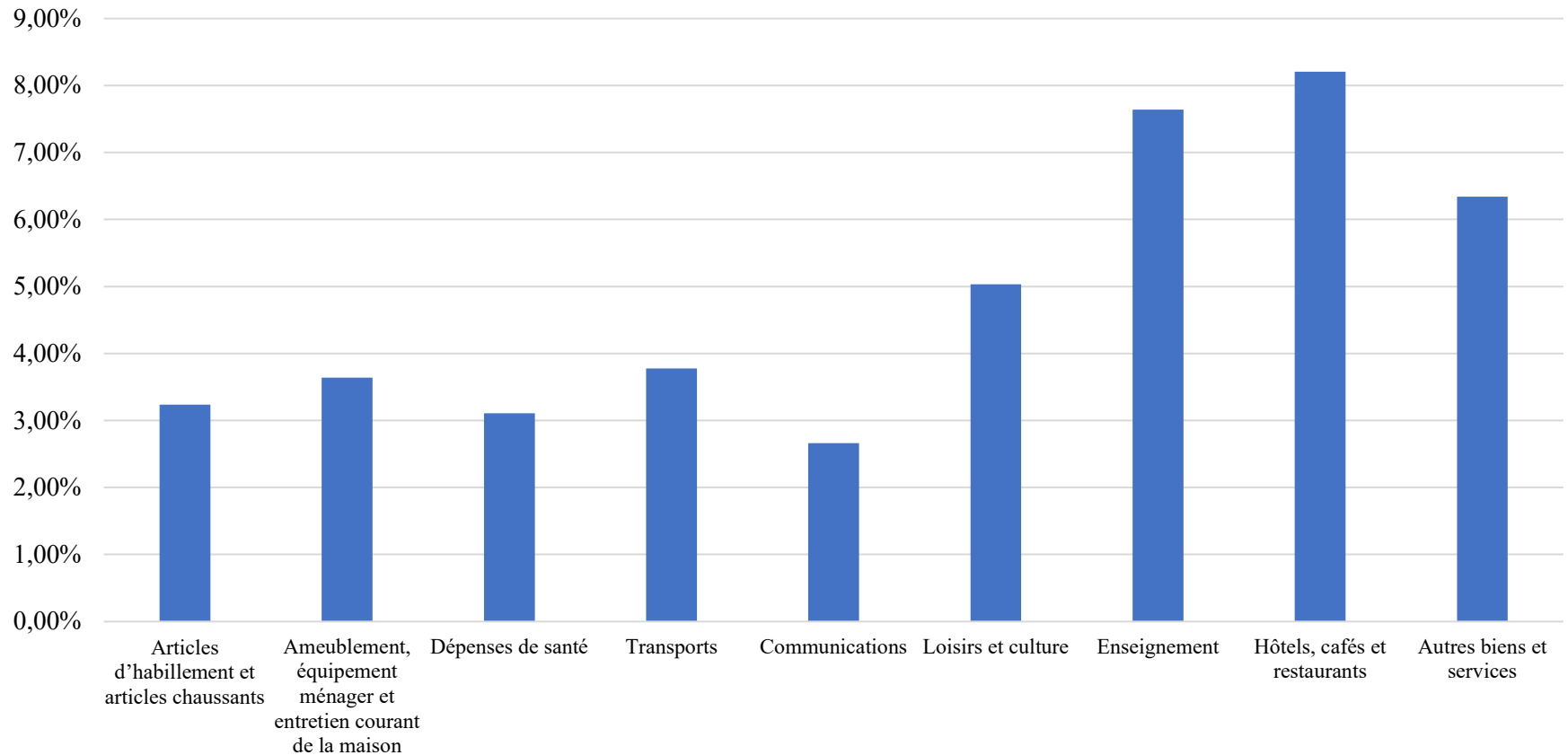
UNE INFLATION DES PRODUITS ALIMENTAIRES À LA BAISSÉ MAIS TOUJOURS ÉLEVÉE

Graphique 3 : Inflation mensuelle des produits alimentaires et des boissons non-alcoolisées



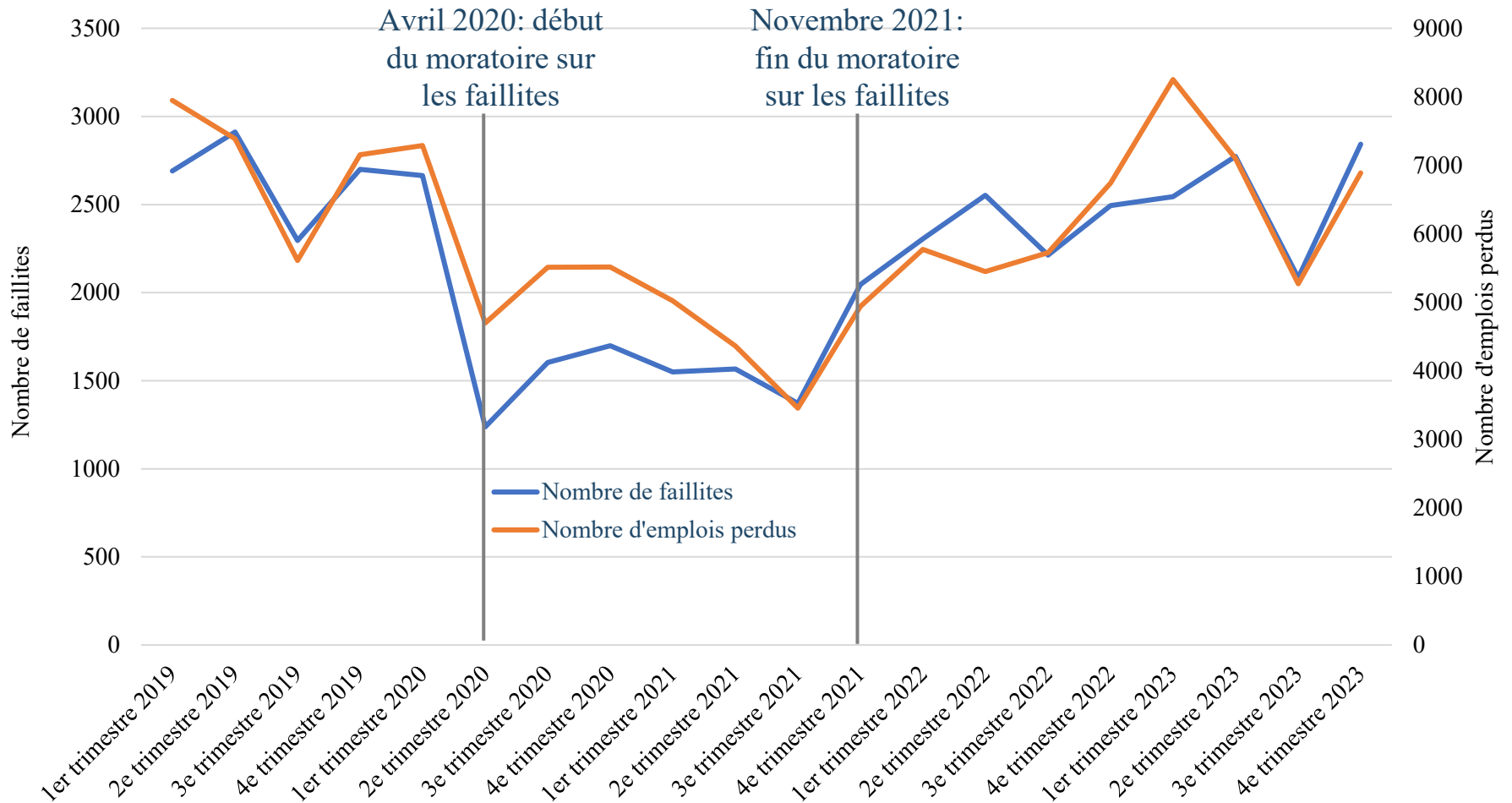
ET D'AUTRES POSTES DU BUDGET AUGMENTENT EN 2023

Graphique 4 : Taux d'inflation en décembre 2023 (9 catégories)



RETOUR AUX CHIFFRES DE 2019 POUR LES FAILLITES

Graphique 5 : Evolution trimestrielle des faillites et des pertes d'emploi en Belgique



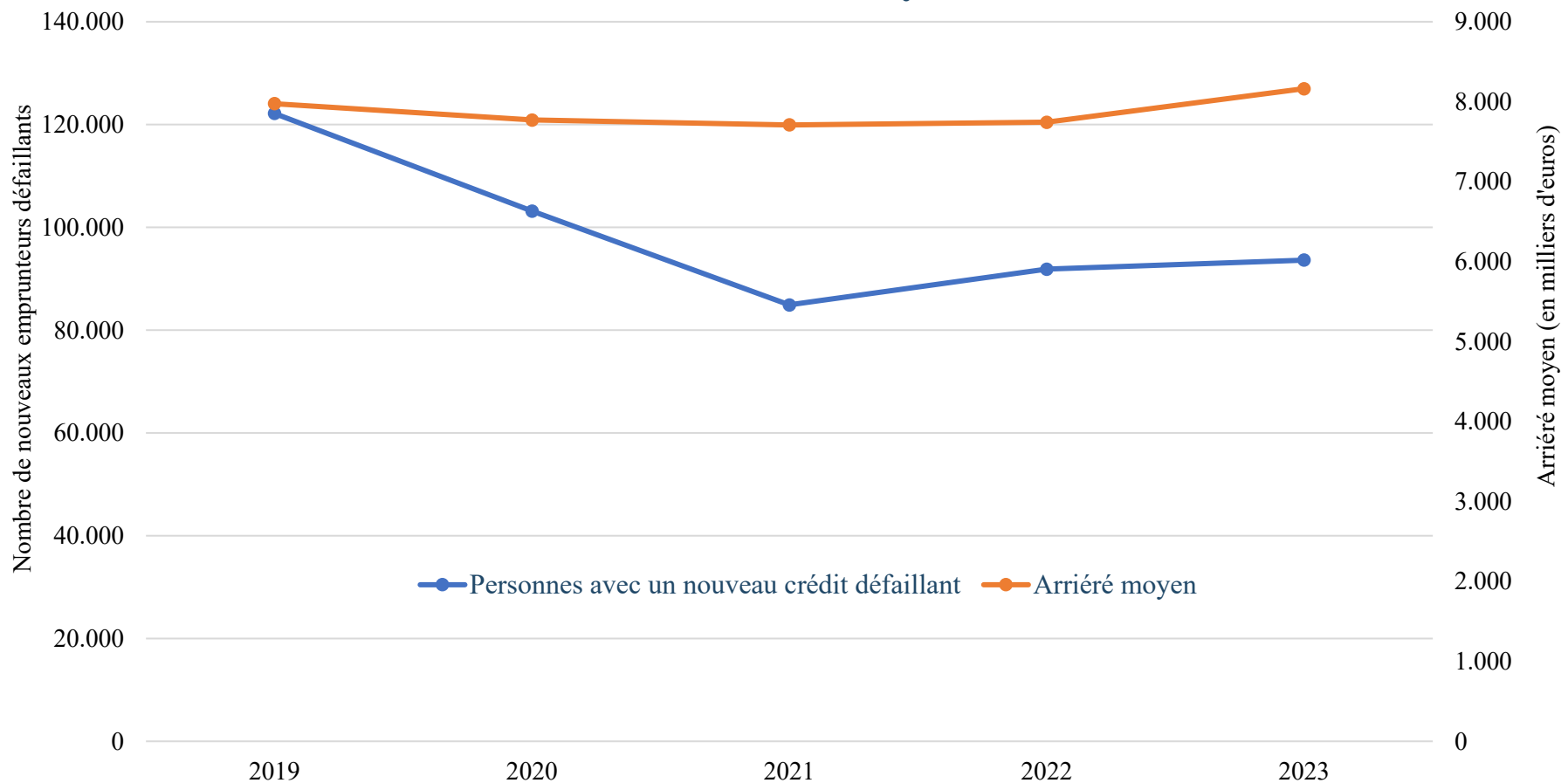
QUELQUES SIGNES DE PRÉMICES DE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE POUR LE CRÉDIT...

Tableau 1 : Pourcentage d'emprunteurs défaillants

	Février 2020	Février 2021	Février 2022	Février 2023	Février 2024
Total	5,36%	4,98%	4,65%	4,44%	4,35%
Prêt à tempérament	6,73%	6,31%	6,02%	5,85%	5,90%
Vente à tempérament	18,36%	18,47%	19,26%	19,76%	19,84%
Ouverture de crédit	4,64%	4,34%	4,05%	3,88%	3,84%
Crédit hypothécaire immobilier	1,30%	1,10%	0,98%	0,88%	0,83%
Crédit hypothécaire mobilier	3,43%	3,65%	3,50%	3,23%	3,38%

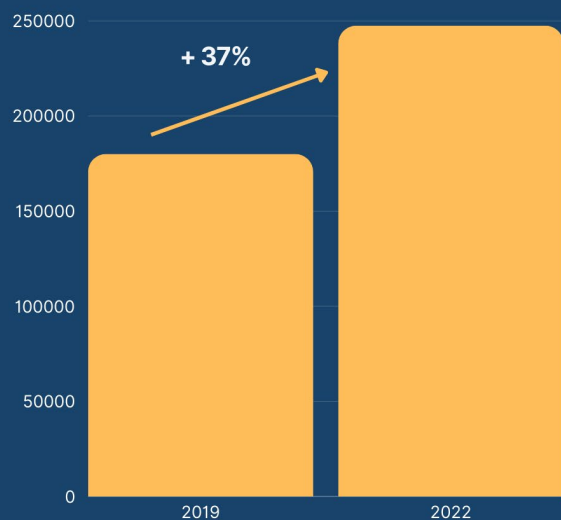
QUELQUES SIGNES DE PRÉMICES DE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE POUR LE CRÉDIT ...

Graphique 6: Evolution du nombre de nouveaux emprunteurs défaillants et de l'arriéré moyen



ET POUR D'AUTRES POSTES DU BUDGET EN 2022

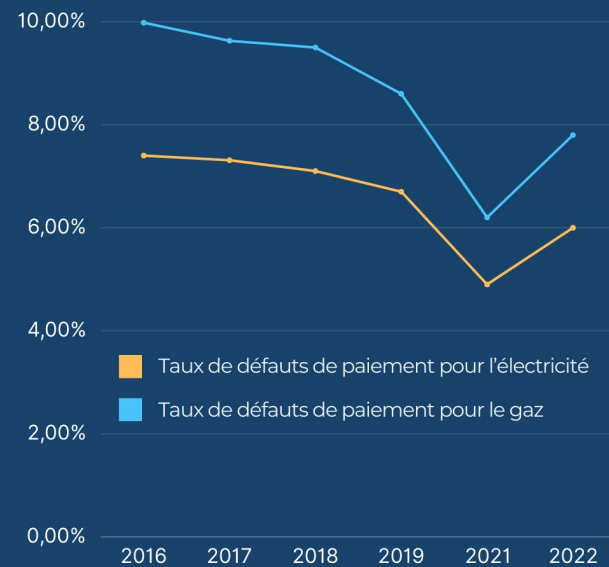
Hausse des plans de paiement liés à l'impôt des personnes physiques



(source: SPF Finances)



...et l'endettement des ménages wallons pour l'énergie



(source: CWape)



Constats de différents secteurs

The background features a white space with decorative blue geometric shapes in the bottom right corner. These shapes include a dark blue triangle pointing towards the bottom left, and a larger, lighter blue triangle pointing towards the top right, overlapping the dark blue one.

LES DOSSIERS EN MÉDIATION AMIABLE

Tableau 2 : Réponses du questionnaire : « Depuis octobre 2022, le nombre de dossiers en médiation de dettes amiable traité par votre SMD... »

	Proportion
A augmenté	31%
A diminué	14%
Est relativement stable	55%

Tableau 3 : Réponses du questionnaire : « Si le nombre de dossiers en médiation amiable a augmenté, dans quelle proportion ? »

Si augmentation, dans quelle proportion ?	Proportion
Inférieure à 11%	26%
Entre 11% et 20%	20%
Entre 21% et 30%	24%
Entre 31% et 50%	21%
Plus de 50% (maximum 100%)	9%

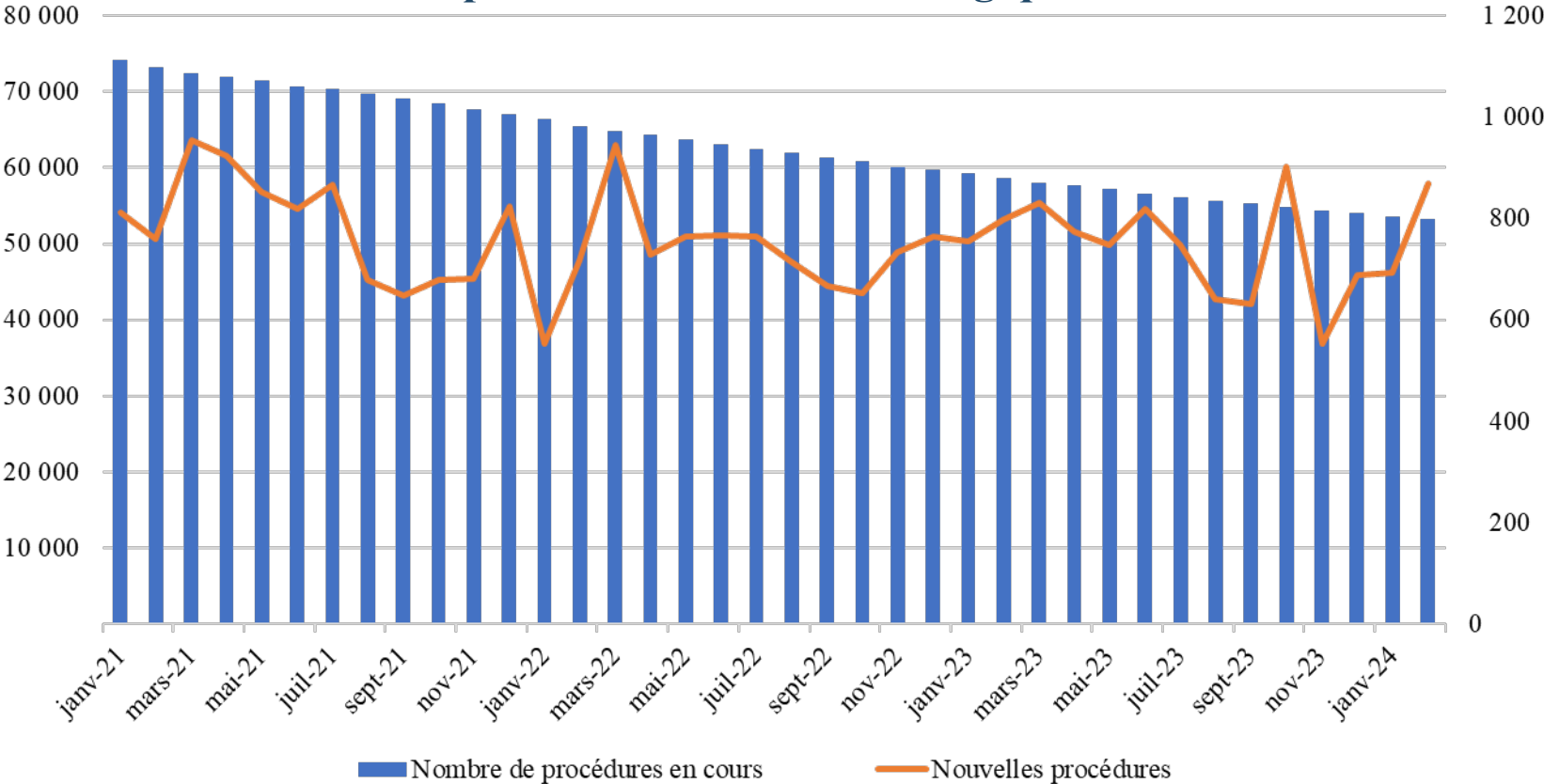
LES DOSSIERS EN MÉDIATION AMIABLE

**Tableau 4 : Caractéristiques des SMD ayant répondu
« le nombre de dossiers en amiable a augmenté »**

Degré d'urbanisation	Ville et banlieue (zones moyennement densément peuplées)
Province	Liège
Revenu moyen de la commune	Supérieur à la moyenne
Type de SMD (CPAS vs autres)	Pas de différence
Taux de chômage de la commune	Pas de différence

LES DOSSIERS EN RCD

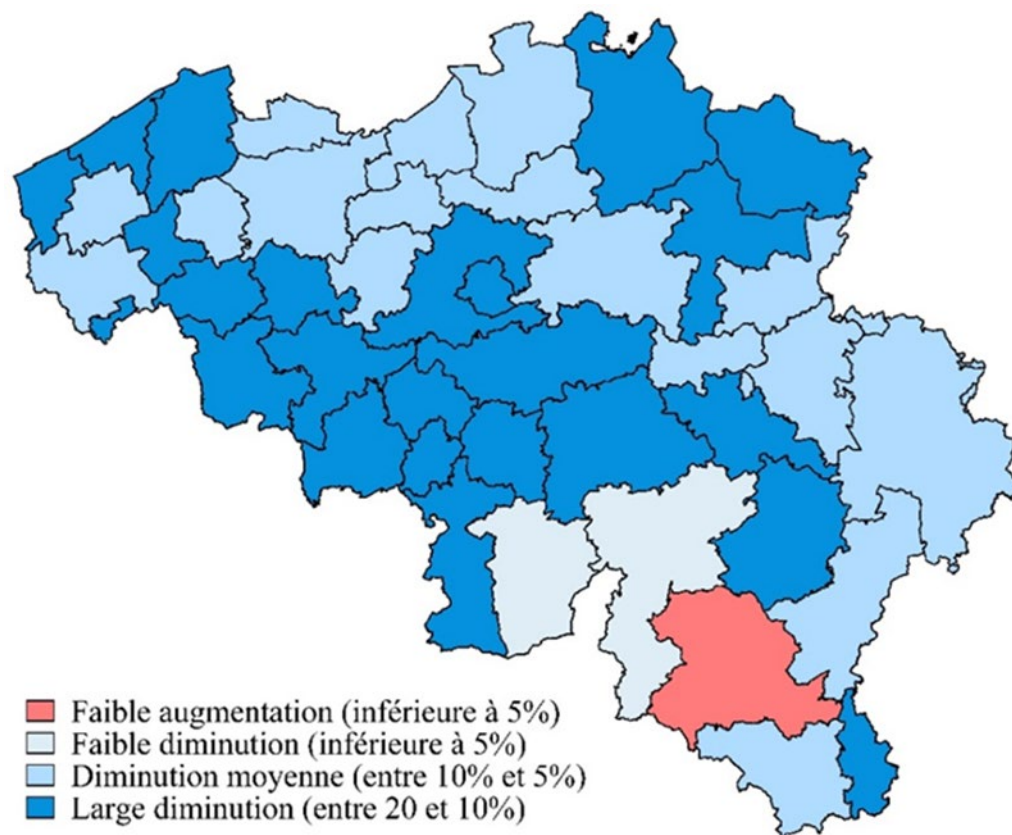
Graphique 7 : Evolution des procédures en RCD en cours et des nouvelles procédures en RCD en Belgique



Source: C.C.P. (B.N.B.)

LES DOSSIERS EN RCD

Carte 1 : Variation du nombre de procédures en cours entre 2022 et 2023 par arrondissement administratif



LA GUIDANCE ET LA GESTION BUDGÉTAIRE

- **Sollicitation en hausse** pour la gestion et la guidance budgétaire :
« Nous constatons également que des guidances/gestions budgétaires sont plus souvent mises en place et parfois, avant la médiation de dettes. »
« On a plus besoin de guidance avec des personnes démotivées, perdues mais il est difficile d'imposer des gestions »
- Un outil de prévention nécessaire mais **sans financement adapté** :
« Pour ceux qui sont demandeurs et qui ont envie de s'en sortir, la guidance budgétaire est nécessaire. C'est une des solutions dans un nombre important de dossiers mais le médiateur n'a pas le temps, n'a pas les moyens. Il faudrait renvoyer vers les CPAS mais certains ne sont pas formés et n'ont pas le temps non plus».

DES NOUVEAUX PROFILS EN MÉDIATION DE DETTES ?

Tableau 5 : Réponses du questionnaire : « Depuis octobre 2022, les profils des médiés ont-ils changé? »

	Proportion
Oui	44%
Non	56%

Tableau 6 : Réponses du questionnaire : « [Si oui] Quels profils sont plus présents ? »

	Proportion
Des indépendants	73%
Des ménages issus de la « classe moyenne »	68%
Des travailleurs pauvres	66%
Des pensionnés	54%
Des couples avec deux salaires	53%
Des familles monoparentales	53%
Des jeunes travailleurs	51%

DES NOUVEAUX PROFILS EN MÉDIATION DE DETTES ?

- Problème de **santé mentale** :

« Le constat est surtout d'ordre psycho-social en plus de l'état d'endettement. Les personnes frôlent le burn-out quand elles passent la porte du CPAS... »

- Sous protection judiciaire (« **administration de biens** »)

- **Difficultés de gestion** (administratif, budget, numérique)

- **Manque de respect et exigences plus importantes** du médié :

« Les gens sont de plus en plus pressés (...), frustrés et nous rendent responsables de leur situation, alors qu'on ne les a parfois même pas encore rencontrés. Cela devient de plus en plus dur psychologiquement. »

UN AUTRE TYPE D'ENDETTEMENT CHEZ LES MÉDIÉS ?

Tableau 7 : Réponses du questionnaire : « Depuis octobre 2022, constatez-vous un changement dans l'endettement des médiés ? »

	Proportion
Oui	42%
Non	57%

Tableau 8 : Réponses du questionnaire : « [Si oui] Quels types de dettes sont plus importantes en termes de montant ? »

Montant plus important depuis octobre 2022	Proportion
Dettes d'énergie (gaz, électricité, mazout, etc.)	93%
Dettes d'impôts, d'amendes, de taxes	89%
Dettes de santé	62%

UN AUTRE TYPE D'ENDETTEMENT CHEZ LES MÉDIÉS ?

- Des dossiers avec **un plus grand nombre de créanciers**

« Nous avons peu de dossiers avec seulement 1 ou 2 créancier(s) mais beaucoup de dossiers avec minimum 10-15 créanciers »

- Plus de **dettes auprès de l'entourage** (amis, familles, etc..)

« Les médiés ont plus de dettes liées à l'entourage, sans doute pour faire face à la crise covid. Actuellement, l'entourage ne semble plus enclin à prêter et attend le remboursement. Les médiés ne souhaitent pas que nous contactions ces personnes. »

D'AUTRES CONSTATS DÉJÀ SOULIGNÉS EN 2022

- **Large demande d'information**, voir un **premier rendez-vous fixé** mais qui ne fait **pas suite à une ouverture de dossier** en médiation de dettes.

« Les personnes demandent des renseignements mais ne rentrent pas en médiation de dettes ». « Il est fréquent que les demandeurs viennent au premier rendez-vous et ne se présentent plus aux suivants. »

- Dossiers avec une **multiplicité de problèmes**; complexifie le travail du médiateur

« Besoin de lien et de contact avec d'autres types de services (psychologique, addiction, emploi, logement, etc..) pour permettre un meilleur accompagnement. »

D'AUTRES CONSTATS DÉJÀ SOULIGNÉS EN 2022

- Le problème de **l'insolvabilité structurelle** et le manque d'outil pour y faire face

« Nous constatons que les situations dans lesquelles se trouvent nos médiés sont de plus en plus complexes. Les montants du surendettement sont également de plus en plus élevés. La plupart du temps, une médiation amiable n'est pas vraiment envisageable. Soit le médié se trouve en situation d'insolvabilité et nous n'avons donc pas la possibilité d'élaborer un plan de paiement. Soit l'endettement est trop important et nous n'avons d'autre choix que de diriger le médié vers une médiation judiciaire.»



OÙ SONT LES SURENDETTÉS?

RÉSULTATS SONDAGE WEBINAIRE

Si elles ne sont pas en médiation de dettes, où sont les personnes en difficulté financière? (en un ou deux mots)



LES CONSTATS DES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE (GÉNÉRAL, ÉNERGIE, JURIDIQUE)

- Toujours un **afflux des demandes d'aide et d'information**
- **Crise au CPAS** toujours pas résolue : services débordés, pas assez de travailleurs sociaux (burnout, crise de sens, absentéisme, etc.) et d'autres profils (psychologue, administratif, juristes, etc.)
- Nouveaux profils déjà évoqués en 2022 : salariés (« classe moyenne ») indépendants, familles monoparentales avec un « revenu correct », des jeunes qui commencent dans la vie, des pensionnés
- Les problèmes de **santé mentale** plus présents depuis le covid
- Des **premiers rendez-vous manqués**
- Des dossiers plus complexes car **multiplicité des problèmes**

LES CONSTATS DE L'AIDE ALIMENTAIRE

Toujours un **afflux des demandes d'aide et d'information**

Aide alimentaire

- Dons de nourriture stagnent ou diminuent
- Liste d'attente => peut créer des tensions
- Impact de l'inflation sur les finances des services
- Nouveaux profils comme en 2022 : plus de familles, plus de travailleurs, plus de pensionnés, plus de personnes à orienter vers d'autres aides

LES CONSTATS DU SANS-ABRISME

Toujours un **afflux des demandes d'aide et d'information**

Sans-abrisme

- Augmentation du nombre de places disponibles mais ne désemplit pas
- Nouveaux profils : plus de travailleurs pauvres et de problèmes de santé mentale depuis le covid

Comment expliquer le faible recours à la médiation de dettes?

HYPOTHESES

- 1) Peu d'impact des crises sur certains ménages
 - Aide des gouvernements
 - Epargne des ménages
 - Effet retard des factures d'énergie

- 2) Stratégies mises en place pour réduire l'effet des crises
 - Augmenter ses revenus
 - Diminuer ses charges

- 3) Négocier avec les créanciers sans intervention d'un médiateur

HYPOTHESES

4) Non-recours à la médiation de dettes : un constat indépendant des crises

- Information et communication
- Réputation
- Accessibilité des services
- Fracture numérique
- Être dépassé
- Perte de confiance dans les institutions

5) Démobilisation et sens des priorités 

6) « *Burn out administratif* » 

1) PEU D'IMPACT DES CRISES SUR CERTAINS MÉNAGES

Les aides des gouvernements soutiennent certains ménages

2022 :

- Mesures prises durant la crise COVID et énergétique
- Indexation automatique des salaires et des allocations sociales

*N'est plus
d'actualité*

2023-24 :

- Fin de la plupart des mesures
- Prévisions de la BNB : augmentation du pouvoir d'achat des ménages : +3,4%
- MAIS à nuancer : les effets des crises diffèrent fortement en fonction des revenus du ménage

DONC cette hypothèse est à nuancer :

- Les aides ont soutenu les ménages qui avaient des difficultés passagères et qui ont maintenant retrouvé un équilibre budgétaire
- Mais les ménages avec des difficultés sévères sont impactés par la fin des mesures

1) PEU D'IMPACT DES CRISES SUR CERTAINS MÉNAGES

L'épargne fait tenir la « classe moyenne »



2022 :

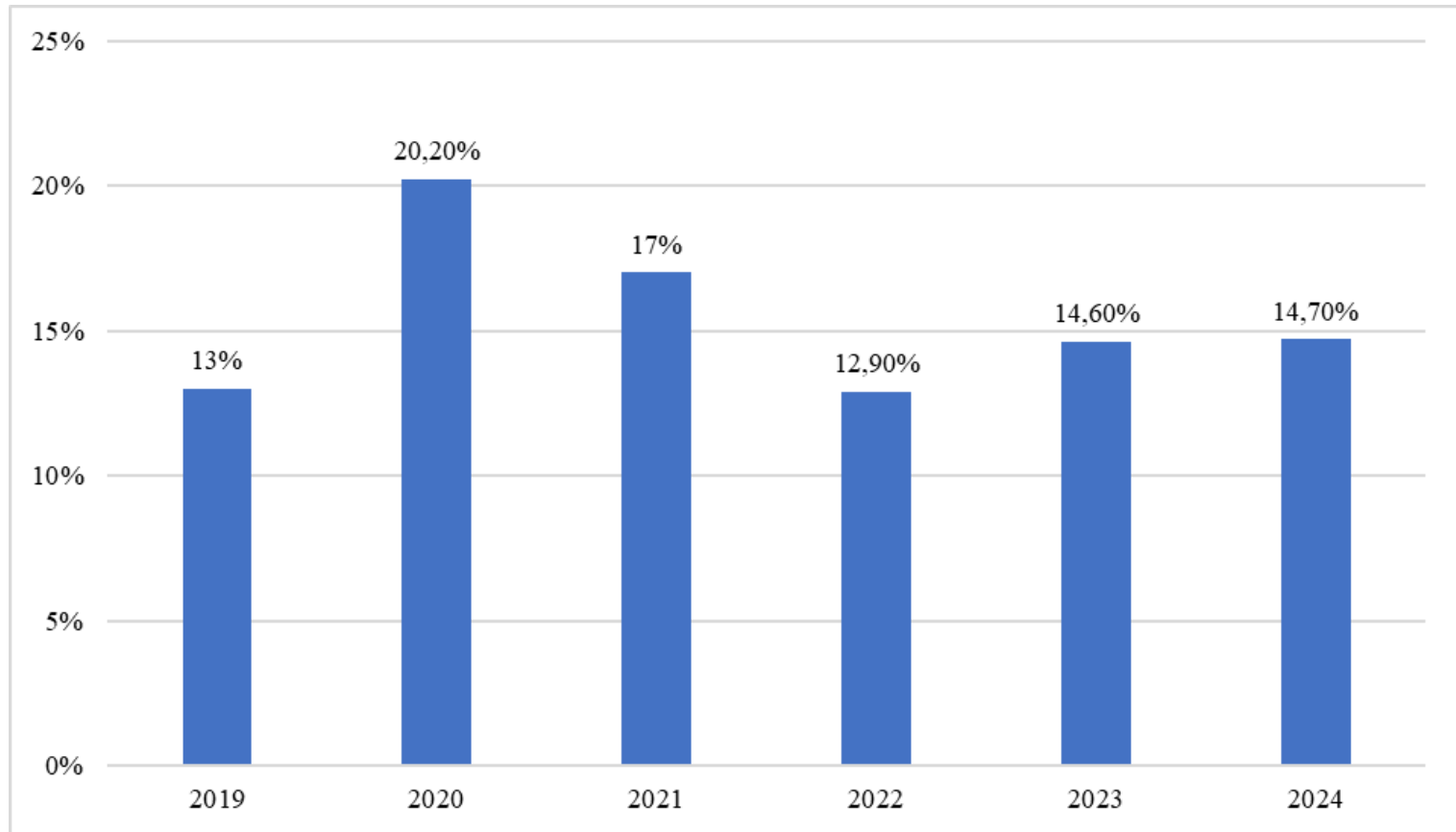
- Epargne constituée voire augmentée pendant la crise COVID
- Diminution du taux d'épargne (= part du revenu qui n'a pas été dépensée par les ménages – en % du revenu disponible)

2023-24 :

- Légère augmentation du taux d'épargne
- Peu vraisemblable que les ménages en difficulté financière sévère s'appuient encore sur l'épargne accumulée pendant le covid
- Mais tout à fait possible qu'une partie des ménages en difficulté financière temporaire aient pu compter sur cette épargne en 2022 et maintenant s'en sortent grâce à la chute de l'inflation énergétique

DONC cette hypothèse reste valable, mais pour des raisons différentes

EVOLUTION DU TAUX D'ÉPARGNE ANNUEL DES MÉNAGES EN POURCENTAGE DU REVENU DISPONIBLE (2019-2024)



1) PEU D'IMPACT DES CRISES SUR CERTAINS MÉNAGES

L'effet de retard des factures d'énergie

2022 :

- Certains ménages
 - n'avaient pas encore reçu leurs factures de régularisation
 - bénéficiaient encore de contrats fixes en cours
- Augmentation
 - du taux de défaut de paiement des ménages lié à une facture d'énergie
 - de mises en demeure et des demandes de plans de paiement

1) PEU D'IMPACT DES CRISES SUR CERTAINS MÉNAGES

L'effet de retard des factures d'énergie (suite)

Toujours OK

2023-24 :

- Fin de la plupart des mesures d'aide en matière d'énergie
- Problème d'Atrias* : 16.000 compteurs toujours bloqués en février 2024 (pas encore impactés par la hausse des prix)
- Si ménages impactés :
 - Recours à d'autres services spécifiques que les SMD
 - Si recours au SMD : renvoi vers d'autres services (car non subventionné si uniquement dettes d'énergie)

*plateforme Atrias d'échange de données entre les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) et les fournisseurs

DONC cette hypothèse reste valable, mais doit être nuancée

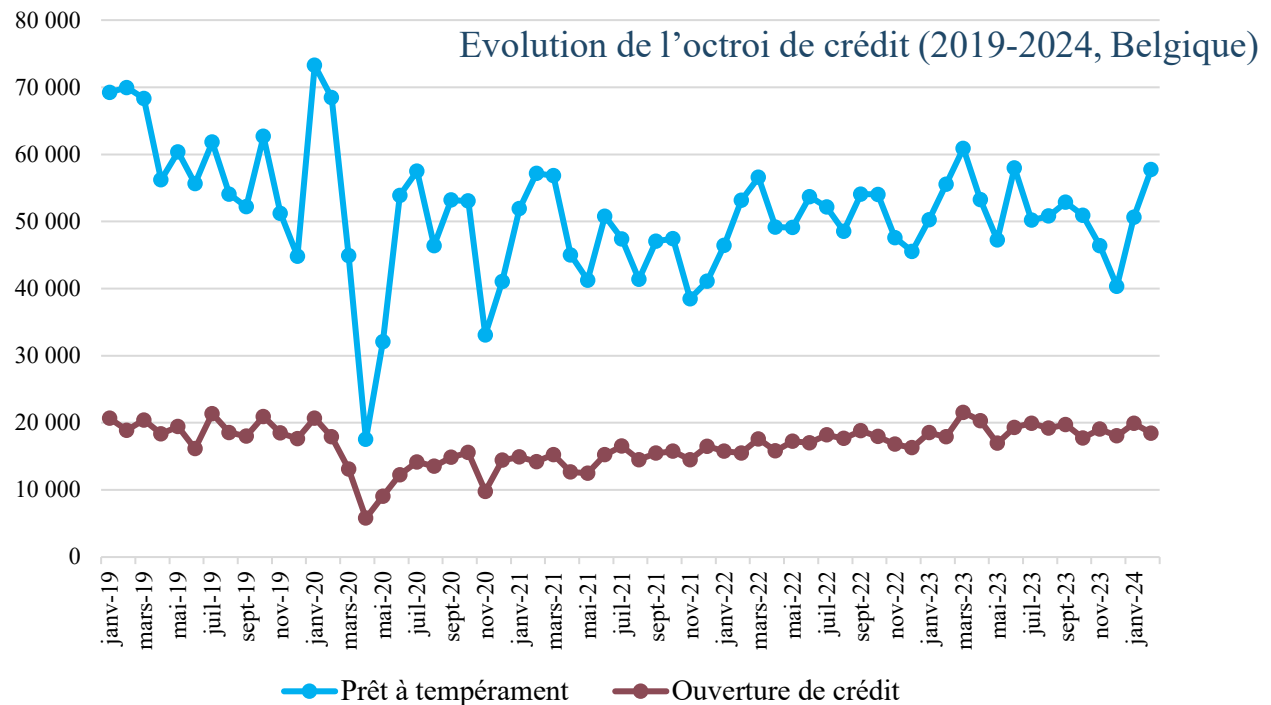
2) STRATÉGIES MISES EN PLACE POUR RÉDUIRE L'EFFET DES CRISES

Augmenter ses revenus

2022 :

- Recourir ou renforcer une activité économique complémentaire
- Recourir au crédit via des professionnels
- Recourir au crédit via son réseau social (familles, amis, etc..)
- Héritages

Toujours OK



2) STRATÉGIES MISES EN PLACE POUR RÉDUIRE L'EFFET DES CRISES

Augmenter ses revenus (suite)



En 2023 :

- près d'un Belge sur deux déclarait avoir déjà souscrit à un **crédit** à la consommation pour faire face à des **imprévus** ou réaliser un projet important tels que le financement de frais liés à la mobilité ou à des travaux de rénovation.
- un quart des Belges était intéressé par le **paiement en plusieurs fois** et presque la moitié d'entre eux **préférerait** se rendre dans une enseigne qui propose cette facilité de paiement.

2) STRATÉGIES MISES EN PLACE POUR RÉDUIRE L'EFFET DES CRISES

Réduire ses charges

Toujours OK

2022 :

- Réduire les montants des différents postes du budget (alimentation, habillement, énergie)
- Si épargne disponible, investir pour réaliser des économies d'énergie

2023-24 :

- En 2023, un Belge sur deux a réduit ses dépenses non essentielles ainsi que sa consommation d'eau, de gaz ou d'électricité. Pour faire face à la crise, « les Belges ont mis différentes stratégies en place. Ils ont :
 - prêté une attention particulière aux **prix** des produits achetés (57%)
 - baissé leur **consommation** d'eau, de gaz ou d'électricité (51%)
 - effectué moins de dépenses jugées **non essentielles** (46%)
 - ou encore adapté leur **alimentation** en achetant des produits meilleurs marché qu'à leur habitude (26%)
 - privilégié l'achat de produits de **seconde main** (23%) »

DONC cette hypothèse reste valable

3) NÉGOCIER AVEC LES CRÉANCIERS SANS INTERVENTION D'UN MÉDIATEUR

2022 : Négociation directe

Toujours OK

2023-24 :

- Augmentation des plans de paiement dans différents secteurs (eau, énergie, IPP...)
- Négociation sans intermédiaire
- Négociation avec un intermédiaire (non médiateur)
- Demandes d'avances sur salaire (en cas de difficulté ponctuelle)

DONC cette hypothèse reste valable

4) NON-RECOURS À LA MÉDIATION DE DETTES : UN CONSTAT INDÉPENDANT DES CRISES

2022 : Pas encore en situation d'urgence

Toujours OK

2023-24 :

- Information (non-connaissance de ses droits, non connaissance de la médiation par le grand public et par certains services de 1^{ère} ligne, informations erronées...)
- Accessibilité des services et des administrations
- Être « *dépassé* » par la situation sans réaction
- Perte de confiance et de sens (institutions politiques, publiques, économiques...)

4) NON-RECOURS À LA MÉDIATION DE DETTES : UN CONSTAT INDÉPENDANT DES CRISES

Toujours OK

2023-24 (suite) :

Réputation :

- Ménages qui y ont eu recours ou ménages qui n'en ont jamais fait l'expérience
- Médiateurs eux-mêmes
- Griefs concernant la médiation amiable et judiciaire :
 - Réduire certaines dépenses
 - Peu d'écoute ou de compréhension de certains médiateurs quant aux besoins des ménages
 - Non-acceptation d'un système de valeurs différent

4) NON-RECOURS À LA MÉDIATION DE DETTES : UN CONSTAT INDÉPENDANT DES CRISES

2023-24 (suite) :

- Réputation
 - Griefs concernant le RCD :
 - Durée de la procédure
 - Perte de la perception des revenus
 - Pécule trop faible
 - Faible transparence concernant le compte de médiation
 - Demandes à adresser pour les dépenses exceptionnelles
 - Positif pour certains
- Fracture numérique :
 - Non accès aux services
 - Accès aux justificatifs concernant le budget et les dettes
 - JustRestart, un frein supplémentaire ?

Toujours OK

5) DÉMOBILISATION ET SENS DES PRIORITÉS

Nouveau

« *Démobilisation* », manque d'« *engagement* », volonté de « *rester maître de son destin même au péril de sa situation* » : « *Les gens se sentent submergés, n'ont plus de courage. Il y a moins de gens qui s'accrochent* ».

- Pas de suite au 1^{er} rendez-vous
- « Tout, tout de suite »
- Manque de responsabilité par rapport à ses choix et ses engagements
- « Vivre au jour le jour »

6) « *BURN OUT ADMINISTRATIF* »

Nouveau

- « *Les personnes sont accablées par les démarches administratives* » : « *Tout devient une montagne* »
- Accompagnement indispensable de certains dans les démarches

Quel avenir ?

The slide features a white background with a large, bold, dark blue serif font centered in the upper half. The text reads "Quel avenir ?". At the bottom of the slide, there are two overlapping triangular shapes: a dark blue triangle on the left and a lighter blue triangle on the right, both pointing upwards towards the center.

RÉSULTATS SONDRAGE WEBINAIRE

Comment voyez-vous l'avenir de la médiation de dettes (amiable et judiciaire) ? (en un ou deux mots)



COMMENT LES SECTEURS CONSULTÉS VOIENT L'AVENIR ?

Optimisme

- Effets positifs de la sortie de la crise énergétique
- Quelques réformes encourageantes (JustRestart, Livre XIX)

Pessimisme

- Ambiance morose, succession de crises
- Société de plus en plus complexe, « *Tout va vite* »
- Difficulté de se projeter
- Peur du futur (fin des mesures de soutien, élections à venir)

COMMENT LES SECTEURS CONSULTÉS VOIENT L'AVENIR ?

Remise en question et défis à venir

- Crises de fonctionnement institutionnel mais remise en question de l'organisation de travail et renforcement des collaborations (internes et externes)
- Conscience d'un besoin d'interconnexion dans le secteur de l'aide sociale, nouveaux partenariats en réflexion

Questions et réactions

The background features a white space with decorative blue geometric shapes in the bottom right corner. There is a dark blue triangle pointing towards the bottom left, and a larger, lighter blue triangle pointing towards the top right, overlapping the dark blue one.

Merci de votre participation!



L'équipe de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement asbl

Adresse : Château de Cartier, Place du Perron 38, 6030 Marchienne-au-Pont

Tél : 071/33.12.59 - **Fax :** 071/32.25.00

Mail général : info@observatoire-credit.be - **Site :** www.observatoire-credit.be

N° entr. : 0452.320.403 - RPM Hainaut (div. Charleroi) - **IBAN :** BE91 0682 4452 2576