

2023

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

33

Représentations, interventions et partenariats

40

Communication digitale

42

Revue de presse

2023 a été une année chargée et riche pour l'Observatoire. Les projets se sont multipliés dans tous les domaines. Cette année a été particulière à différents titres : des avant projets de loi sur les matières traitées par l'OCE ont été nombreux bien que peu aient abouti ; la thématique du crédit à la consommation a été l'objet d'une étude interdisciplinaire inédite et d'un colloque fédéral ; une nouvelle collaboration est née avec la maison d'édition Kluwer sur la question de l'endettement des couples ; l'OCE est intervenu deux fois à Paris lors de conférences au côté de la Banque de France et d'autres experts sur l'évolution du surendettement dans nos deux pays ; de nombreuses formations ont été programmées au moment du lancement de JustRestart.

2023 a permis à l'Observatoire de décrocher deux financements en matière d'éducation financière et de prévention du surendettement.

Dans le cadre de la nouvelle programmation FSE (2022-2025), un projet est subsidié dans la continuité de ce qui a été mis en œuvre lors des deux précédentes programmations tout en apportant des aspects novateurs pour répondre à de nouveaux besoins ayant émergé suite aux différentes crises.

Le soutien de la Fondation Roi Baudouin permettra en 2024 de lancer la conception technique d'un escape game virtuel sur le budget.

L'équipe de l'Observatoire a une nouvelle fois montré sa capacité à rebondir. Elle a démontré 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 répondre au mieux aux besoins des particuliers et des professionnels sont restés les mots d'ordre.

Ce rapport d'activité présente les actions menées en 2023 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 2023, l'asbl bénéficiait de deux sources de financement :

- la Région wallonne via la Ministre de l'Action sociale et de la santé ;
- le Fonds Social Européen (FSE).

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.



Cofinancé par
l'Union européenne



Wallonie

Les missions allouées par les pouvoirs subsidiaires européens (cofinancement wallon) sont axées sur la prévention du surendettement via des animations et la création d'outils à destination de deux publics-cibles : les personnes en situation d'insertion ou de réinsertion socioprofessionnelle et les personnes ayant vécu une perte d'emploi.

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

Cadre institutionnel et équipe

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président

Vincent Magnée, directeur, Banque nationale de Belgique.

Vice-Président

- Association Belge de Recherche et d'Expertise de Consommateurs (ASBL AB-REOC), représentée par **Leen De Cort**, secrétaire générale.
- **Gérald Bogaert**, administrateur-directeur, Europabank (jusqu'au 28/06/2023).
- Cofidis représenté par **Patrick Delcambre**, Human Resources and Legal Director (à partir du 28/06/2023).

Trésorier

Jean-Marc Delporte, président, Conseil Supérieur des Professions Economiques.

Administrateurs

- Agrical Wallonie ASBL représentée par **Marie Van de Putte**, juriste.
- Centre Public d'Action Sociale de Charleroi représenté par **Véronique Pisano**, responsable du service de médiation de dettes.
- Centre Public d'Action Sociale d'Herstal, représenté par **Gaëlle Parrado Carmona**, travailleuse en chef f.f.
- Centre Public d'Action Sociale de Silly, représenté par **Emilie Libberecht**, assistante sociale, médiatrice de dettes.
- **Bertel De Groote**, professeur, Universeit Gent, Department of Public Governance, Management and Finance.
- **Robert Geurts**, directeur général honoraire, S.P.F. Economie.
- Union Professionnelle du Crédit, représentée par **Ivo Van Bulck**, secrétaire général.
- UVCW - Fédération des CPAS, représentée 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

- **Christophe Bedoret**, conseiller, Cour du Travail de Mons.
- **Gérald Bogaert**, administrateur-directeur, Europabank.
- **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



Elisa Dehon
Economiste, chargée de
recherche

PÔLE JURIDIQUE



Stéphane Faivre
Chargé de recherche
(à partir du 15/05/2023)



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 2023

9

membres du personnel pour 8,7 ETP

570

consultations juridiques

137

animations de prévention

pour **988** participants

38.807

visiteurs du Portail surendettement

53

demi-journées et **28** journées de formation à destination du secteur de la médiation de dettes réunissant :

745 participants

avec **10** experts externes

1

colloque comptant **170** inscrits

4

avis et recommandations

497

documents dans " JuriObs "

26

analyses, articles et publications

Partage d'expertise au sein de **8** instances

Participation récurrente à **10** 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 cinq manières :

- l'organisation d'animations de sensibilisation et d'information en matière d'éducation financière;
- la conception d'outils de prévention;
- la mise à disposition auprès de partenaires de notre expertise en matière de conception d'outils et d'animations de prévention;
- l'actualisation et la gestion du Portail électronique de la Wallonie sur le surendettement et
- la mise à disposition d'un service de consultations juridiques (voir rubrique Consultations juridiques aux particuliers et aux professionnels).

1. EDUCFINS, L'EDUCATION FINANCIERE DANS LES PARCOURS D'INSERTION

Grâce au soutien du Fonds social européen et de la Wallonie, dans le cadre de la programmation 2022-2025, l'Observatoire mène un projet de prévention à destination des publics éloignés de l'emploi ou ayant perdu leur travail. Deux territoires sont couverts par le projet : la Wallonie (hors Brabant wallon et hors province du Luxembourg) et la province du Brabant wallon.

Trois objectifs sont poursuivis :

- La création d'outils d'information et d'animation en matière d'éducation financière ;
- l'organisation d'animations de sensibilisation et d'information en matière d'éducation financière ;
- la mise à disposition de notre expertise en matière de conception d'outils et d'animations de prévention.

Les animations participatives sont proposées sous la forme de "one shot" ou sous la forme de "parcours" comprenant plusieurs sessions d'animations.

Les thématiques traitées lors de ces animations sont variées : budget, lecture d'une fiche de paie, consommation, crédit, énergie, arnaques en ligne, recouvrement de dettes, médiation de dettes...

En 2023, 137 séances de sensibilisation ont été menées auprès de 988 personnes. Ces séances se sont déroulées en collaboration avec 34 partenaires :

- les sociétés de titres-services Coup de pouce Fleurusiens, Festa Services et A tout fer
- les Régies des quartiers de Herstal, de la Dyle et d'Andenne;
- les organisations d'insertion socioprofessionnelle Archipel, Quelque chose à faire et l'AID Val de Senne ;
- l'asbl Mode d'emploi de Charleroi, Namur, Lessines, Mons et La Louvière ;
- les CPAS de Châtelet, de Frameries et de Mons ;
- le Collectif violence femme et exclusion de Liège ;
- les centres de formation de Citéa, de la Funoc, de la MIREC et de Perspectives ;
- le Forem d'Arion, La Louvière, Liège, Namur, Mons, Tournai et Verviers via les cellules Coup de Boost ;
- le Forem de Liège, Charleroi, Nivelles via les cellules de reconversion de Makro, TNT Fedex et Logistic
- le MOC de Liège ;
- Solidaris.

Le degré de satisfaction des participants quant à l'utilité des informations reçues atteignait 80%.

Témoignages :

" Formation importante pour les personnes dans le besoin "

" Cela permet d'ouvrir les yeux sur beaucoup de choses "

" Regarder à deux fois avant d'acheter et comparer les prix "

" J'ai retenu qu'il était important de planifier un budget pour s'en sortir et pour son avenir "

137
animations

988
participants

2. INFORMATION ET SENSIBILISATION À L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

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 2023, l'Observatoire a dispensé des séances d'information et de sensibilisation auprès de 6 partenaires :

- la maison de la Laïcité de Visé ;
- les conseils consultatifs des aînés de Chaumont-Gistoux et de Visé ;
- le plan de cohésion sociale de Jalhay ;
- l'École des religieuses Ursulines de Mons ;
- l'Athénée Yvonne Vieslet de Marchienne.

3. 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 vise 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.

L'actualisation des contenus s'est poursuivie en 2023.

Le Portail a été visité par **38.807 utilisateurs**. Les pages les plus consultées ont été celles portant sur le règlement collectif de dettes, la gestion budgétaire, la médiation de dettes amiable, les aides sociales et l'aide juridique.

4. BROCHURE À DESTINATION D'UN PUBLIC EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT

Des brochures explicatives "classiques" comportant beaucoup d'éléments textuels peuvent freiner le public en difficulté avec l'écrit. L'Observatoire travaille depuis 2022 à la création de 3 brochures visant à expliquer les médiations de dettes amiable et judiciaire à des populations précarisées ou ayant des compétences en lecture assez faibles. Ces brochures seront accompagnées de podcasts disponibles sur le site internet de l'Observatoire et accessibles à partir d'un QR Code pour permettre au public-cible de pouvoir écouter ces informations simplifiées.

La publication et la diffusion des brochures et des podcasts seront réalisées en 2024.

5. CONCEPTION DE NOUVEAUX OUTILS DE PRÉVENTION

5.1. ESCAPE GAME VIRTUEL

L'équipe prévention de l'OCE travaille à un projet d'escape game virtuelle en collaboration avec les centres de référence et le CAMD. 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.

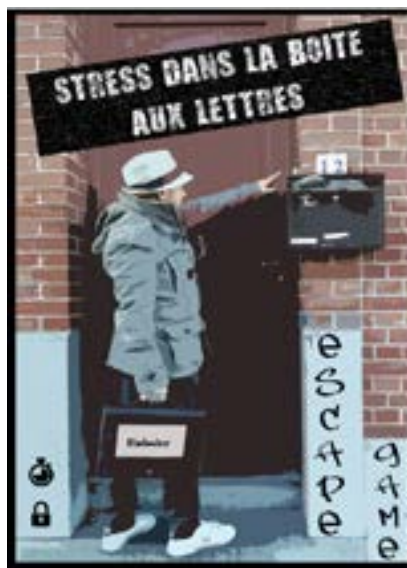
Fin 2023, l'Observatoire s'est vu attribuer un soutien financier du Fonds pour l'Education Financière de la Fondation Roi Baudouin pour la réalisation de cette escape game. La conception et la diffusion de cet outil aura lieu en 2024.

5.2. ESCAPE GAME PHYSIQUE

En 2023, l'Observatoire a poursuivi son travail de création d'un escape game " physique " intitulé " **Stress dans la boîte aux lettres** ". Cet outil a pour objectif, de sensibiliser, par l'intermédiaire du jeu, aux notions de budget, de crédit, de retard de paiement, de classement des factures et du parcours de la dette. Cet outil sera testé auprès du public-cible (jeunes de 16 à 29 ans) et proposé en animation en 2024.

Speech du jeu :

" Imagine. Imagine. Tout va bien dans ta vie. Tu as un job, un appart', ta vie sociale va bien, tes collègues sont sympas, ton job paie bien et te plait, ton boss est plutôt relax. Aucun problème à l'horizon. Un jour, un de tes bons potes, Etienne te propose un plan en or pour aller passer six mois à Tahiti à te la couler douce ! C'est la chance de ta vie ! Le temps de prendre un congé sans solde, te voilà dans l'avion savourant déjà tes vacances. Mais à ton retour, rien ne se passe comme prévu ! Tu as oublié de prévenir tes propriétaires de ce petit congé. Les factures se sont accumulées ... ta boîte aux lettres déborde de factures à payer. Et en plus ... malheur ... un huissier va venir chez toi pour prendre tout ce que tu possèdes de valeur ! Tu as 45 minutes pour rééquilibrer ton budget et éviter sa venue! "



5.3. SÉRIES D'OUTILS RELATIFS AU BUDGET

L'équipe a réfléchi à la création d'outils consacrés au budget afin de pouvoir proposer une série d'animations modulées sous la forme d'ateliers.

En 2023, elle a notamment commencé à travailler sur la création d'un jeu de cartes de type « jeu dont vous êtes le héros » permettant de travailler le budget, les choix à faire face aux différents postes de dépenses et leurs impacts. Ce travail se poursuivra en 2024.

6. 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.

7. SEMAINE DU CONSOMMATEUR

Dans le cadre de la semaine du consommateur qui s'est tenue du 13 au 17 mars 2023, l'Observatoire a été invité à tenir un stand d'information sur le camping de VUB. L'occasion pour l'équipe prévention d'informer les étudiants sur l'éducation financière et les risques d'arnaques à la consommation sur internet.



8. FÊTE DES RÉGIES DE QUARTIER

Dans le cadre du 30ème anniversaire de la Fédération des régies des quartiers, l'Observatoire a pu animer des rencontres auprès de professionnels et de stagiaires de différentes régies de quartier de la Région wallonne. Ces entrevues, qui se sont déroulées le 20 novembre 2023 au Bois du Cazier, ont permis, d'une part, de sensibiliser le public aux arnaques en ligne et, d'autre part, de présenter notre projet, nos outils et notre méthodologie de travail.

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 médiateur 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 2023 a été dispensé en partie en présentiel dans 4 villes (Liège, Namur, Charleroi, Tournai) et en partie en **visioconférence**. 53 demi-journées et 28 journées de formation ont été organisées, réunissant **745 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 **10 experts externes** (avocats, travailleurs sociaux, psychologues...) en 2023. Par ailleurs, **8 formations** bénéficiaient de points octroyés par **Avocats.be**.

Témoignages :

" Le contenu de la formation était vraiment très intéressant et a répondu à mes attentes. "

" Le formateur a apporté des exemples de part sa pratique professionnelle et c'était très intéressant. "

" Merci pour cette formation et vos explications claires. Cela sera utile dans la future pratique. "

" C'est intéressant que la théorie soit illustrée de cas concrets. "

" De manière générale, je trouve cette formation excellente. Merci à toute l'équipe et au secrétariat. "

" Incroyable, vraiment des formateurs au top, un groupe super, j'ai appris beaucoup de choses. "

" Merci pour tout, accueil, formateurs, syllabus, tout est parfait... "



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

En 2018, l'Observatoire lançait la 1^{ère} 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 **6^{ème} édition** rédigée en 2023 (et publiée en 2024) 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'Observatoire 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 **450 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 **5ème édition** de cet ouvrage a été réalisée en 2023 pour une publication en avril 2024.

4. FORMATIONS À LA CARTE

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

En 2023, l'Observatoire a formé les travailleurs sociaux de la MIREC aux problématiques du budget, des difficultés financières et des procédures de traitement du surendettement, les travailleurs sociaux de l'asbl Epée aux arnaques à la consommation et les travailleurs sociaux du Plan de cohésion sociale de Beaumont à la problématique de l'énergie.



Analyses, études et recommandations



1. ARTICLES ET ANALYSES

En 2023, les équipes juridique, socioéconomique et prévention de l'Observatoire ont rédigé 11 articles en lien avec l'actualité.

Trois articles ont été publiés dans des revues :

- [Indépendants en difficulté](#) (V. Sautier et C. Wauthier, article publié dans la revue L'Observatoire)
- [Nouveaux profils touchés par les difficultés financières sévères, mais peu de nouvelles demandes en médiation de dettes](#) (C. Jeanmart, article publié dans la revue L'Observatoire)
- [« Où sont les surendettés ? ». Analyse du faible recours à la médiation de dettes amiable ou judiciaire en période de crise en Belgique](#) (E. Dehon et C. Jeanmart, article publié dans le Bulletin Juridique & Social).

Les autres sont disponibles sur le site internet de l'Observatoire :

- [Actualités législatives : les nouveaux chiffres en vigueur](#) (S. Thibaut et V. Sautier) ;
- [Rétrospective des actualités législatives 2022](#) (S. Thibaut et V. Sautier) ;
- [Retour sur les statistiques du rapport annuel 2022 de la CCP](#) (E. Dehon) ;
- [« Où sont les surendettés ? » Analyse du faible recours à la médiation de dettes amiable ou judiciaire en période de crise en Belgique](#) (E. Dehon et C. Jeanmart)
- [Actualités législatives et jurisprudentielles](#) (V. Sautier)
- [Crédit à la consommation : nouvelle directive européenne en vue](#) (C. Wauthier)
- [Le crédit à la consommation en Belgique : analyse économique et juridique](#) (E. Dehon, C. Jeanmart et S. Thibaut)
- [La Centrale des crédits aux particuliers : pour une meilleure évaluation de la solvabilité du consommateur en 2024](#) (C. Wauthier)

2. NOUVELLE PUBLICATION

En 2023, une nouvelle collaboration a vu le jour avec la maison d'édition Kluwer. Celle-ci a pris la forme de la rédaction d'un chapitre dédié au règlement collectif de dettes dans l'ouvrage : "[Droit familial : étude pratique et transversale](#)".

3. AVIS ET RECOMMANDATIONS

L'Observatoire est régulièrement invité à des consultations sur des avant-projets de loi ou à des auditions.

En 2023, l'Observatoire a rédigé un [Avis sur la proposition de loi modifiant le Code judiciaire visant à favoriser le recours au règlement collectif de dettes n°2679/1](#).

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 :

- [Le recouvrement amiable de dettes : constats et recommandations](#)
- [Recouvrement judiciaire : nos recommandations](#)
- [Lutter contre le surendettement : pour un système digne et efficace](#)

4. PROJETS DE RECHERCHE

4.1. " 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 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 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. (2) 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. (3) 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 2022. (4) Le fruit de ces échanges a donné lieu à [un article](#) publié en janvier 2023.

Un an après, nous avons décidé de relancer ce projet pour actualiser les indicateurs et les différentes hypothèses. En décembre 2023, l'Observatoire a lancé une enquête par questionnaire auprès de l'ensemble des services de médiation de dettes wallons pour avoir une vue quantitative sur les changements dans les dossiers en médiation amiable. Plusieurs entretiens ont été programmés pour début 2024. La mise à jour de l'article est prévue pour la fin du premier trimestre 2024 avec une présentation des résultats au cours d'un webinaire.



4.2. CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Les statistiques relatives au marché du crédit à la consommation (défaillance à la baisse) et les réformes successives pour protéger le consommateur semblent indiquer un crédit plus responsable depuis 2016. Suite à ce constat, l'Observatoire a voulu comprendre comment le marché et la législation du crédit à la consommation ont évolué au cours des dernières années.

Cette analyse croisée à la fois économique et juridique est particulière car ces deux disciplines dialoguent rarement. De plus, elle repose sur de multiples sources comme l'étude de la doctrine, de la législation et de la jurisprudence, mais aussi sur des données statistiques et sur des entretiens avec différents acteurs du secteur (prêteurs " classiques " et " sociaux ", associations de consommateurs, magistrats, avocats...).

Une présentation des résultats de l'étude a eu lieu lors du colloque de l'Observatoire sur le crédit à la consommation en septembre 2023 (voir Evènements).

Fin 2023, l'analyse "[Le crédit à la consommation en Belgique : analyse économique et juridique](#)" a été publiée. Elle se divise en cinq chapitres :

- Le crédit à la consommation : objectifs et enjeux de la nouvelle directive européenne ;
- Etat des lieux de l'offre de crédit à la consommation : acteurs et produits ;
- Etat des lieux de la demande de crédit à la consommation : caractéristiques des emprunteurs et des emprunteurs défaillants ;
- Constats, problématiques concernant les démarches et procédures mises en place en cas de défauts de paiement ou de résolution/ dénonciation du contrat de crédit ;
- La conclusion du contrat de crédit d'un point de vue économique : les taux d'intérêts du marché du crédit à la consommation et l'exclusion d'accès au crédit.

4.3. 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 à chaque partie prenante d'avoir 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 un ouvrage sur le recouvrement amiable sur base de l'analyse effectuée et des recommandations politiques le cas échéant.

Cette analyse se terminera en 2024.

4.4. 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 présenter 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).

(3) 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.

En 2023, le travail exploratoire sur les statistiques disponibles, l'état de la littérature et le cadre institutionnel a commencé. Dans ce cadre, le 23 janvier 2023, l'Observatoire a pris part à la rencontre " Accompagner des sortants de prison ", organisée à la prison de Jamioulx permettant d'échanger avec les différentes associations de la région de Charleroi actives dans l'aide et la réinsertions de personnes détenues. Le 16 octobre 2023, l'Observatoire a également participé à la plateforme de réinsertion de la prison d'Iltre, une matinée au cours de laquelle les détenus ont pu dialoguer avec une série d'associations et de pouvoirs publics pour poser leurs questions. Ce projet sera finalisé en 2024.

5. 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 des données d'enquêtes menées auprès des services de médiation de dettes agréés par la Wallonie.

Le contenu du [rapport pour les années 2022-2023](#) a été repensé pour mieux correspondre aux actualités et aux données plus récentes. Il sera publié au premier trimestre 2024.

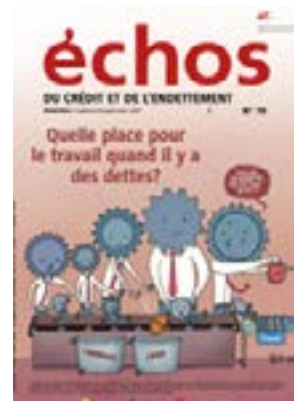
6. ECHOS DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT

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 2023, 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 **7 articles** en lien avec l'actualité et publiés dans cette revue :

- [La procédure en RCD dans l'œil du cyclone du CSJ](#) (S. Thibaut)
- [Où sont les surendettés ?](#) (E. Dehon)
- [Une procédure française beaucoup plus souple](#) (C. Jeanmart)
- [Recouvrement : du nouveau pour les débiteurs !](#) (V. Sautier)
- [Le marché du crédit à la consommation: constats et évolution sur dix ans](#) (E. Dehon)
- [Retards de paiement: des solutions pour le consommateur, des conséquences pour le prêteur](#) (V. Sautier)
- [Une nouvelle directive européenne pour les contrats de crédit aux consommateurs](#) (C. Wauthier)



Par ailleurs, l'équipe juridique a rédigé **4 chroniques** de jurisprudence relatives au règlement collectif de dettes. Les **15 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 1/2023](#)
- [Chronique 2/2023](#)
- [Chronique 3/2023](#)
- [Chronique 4/2023](#)

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 ([2023/1](#)).

L'alimentation de JuriObs s'est poursuivie en 2023. La plateforme comptait 497 documents. Elle a été enrichie de 60 décisions et de 16 commentaires durant l'année 2023.

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 2023, l'équipe a réalisé **570 consultations** juridiques.

Les questions posées sont variées. En raison de la crise, les **saisies**, **les défauts de paiement**, **la prescription des dettes et le règlement collectif de dettes** sont les sujets les plus souvent abordés.

570
consultations
juridiques

Témoignages :

" Je vous remercie pour votre réponse claire, complète et rapide. "

" Je vous remercie infiniment pour votre aide. Passez une belle fin de semaine et un beau week-end. "

" Je vous remercie pour votre réponse rapide et vos bons conseils. "

" Un tout grand merci pour votre retour rapide et complet, ces conseils sont précieux pour la poursuite des démarches à entreprendre avec Monsieur. "

Evénements

En 2023, l'Observatoire a organisé un colloque consacré au crédit à la consommation.



On observe depuis 2016, malgré plusieurs crises successives (covid, géopolitique, inflationniste), une baisse des défauts de paiement en matière de crédit à la consommation. Face à ce constat, on peut dès lors se poser la question si un octroi de crédit responsable a été atteint.

Cette question a été abordée lors d'un colloque organisé en septembre 2023 au travers de 4 thématiques : le crédit responsable, le marché du crédit à la consommation, focus sur la législation et le contentieux et enfin l'exclusion de certains consommateurs.

Ce colloque a rassemblé des acteurs de différents secteurs (crédit, crédit social, associations de défense des consommateurs, membres académiques, créancier public, recouvrement...).

Ce colloque a rencontré un beau succès avec plus de 133 participants venus écouter 12 orateurs issus du monde universitaire ou de la recherche (Université de Gand, Université Erasmus de Rotterdam,) et du terrain (Union Professionnelle du Crédit, AB-REOC, Justice de Paix de Charleroi, Cofidis, Test-achats, SAM Steunpunt Mens en Samenleving asbl, Réseau Financité et Crédal) .

[Les actes du colloque](#) sont disponibles sur le site de l'Observatoire.



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.

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. PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE SÉLECTION DES PROJETS DANS LE CADRE DU FONDS POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Depuis 2022, l'Observatoire préside le comité de sélection des projets francophone pour le [Fonds pour l'Éducation Financière](#) (géré par la Fondation Roi Baudouin).

1.5. PARTICIPATION AUX CONCERTATIONS DU SERVICE INTERFÉDÉRAL DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

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. CONCERTATION PERMANENTE SURENDETTEMENT

En 2022, la Chambre nationale des huissiers de justice a pris l'initiative de créer une " concertation surendettement/schuldenwerkgroep ". Elle est composée d'organisations actives dans la lutte contre le surendettement et d'huissiers de justice chargés du recouvrement amiable ou judiciaire des dettes. Les membres proviennent des trois Régions. L'Observatoire est membre de cette concertation.

Les principaux objectifs sont d'échanger les points de vue sur les nouveaux projets législatifs ou ceux en cours, sur les (nouvelles) initiatives d'acteurs divers en matière de recouvrement, sur les publications et analyses, etc. ; d'identifier et se mettre d'accord sur les points de consensus et de désaccord relatifs à ces projets, initiatives et publications; le cas échéant, d'organiser des événements communs ou de contribuer aux événements de membres ou de réaliser des supports de communication communs.

1.7. 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.

1.8. RECHERCHE PARTICIPATIVE EN EDUCATION PERMANENTE SUR "L'ARGENT DES PAUVRES"

L'Observatoire a été consulté pour une [recherche participative sur le thème du rapport à l'argent des pauvres](#) avec des membres du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, des travailleurs sociaux (C.P.A.S., S.M.D.) et des responsables de recherche en éducation permanente de l'asbl RTA.

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, d'Agricall, 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.

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, 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.

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. GROUPE DE CONCERTATION SUR LA RECHERCHE BE-FAST

La recherche [BE-FAST](#) est financée par la politique scientifique fédérale BELSPO et est menée en collaboration avec [CESO](#) (KU Leuven) et [CSB](#) (UAntwerpen) en 2023-2024. L'objectif de cette étude est de tirer les leçons de la pandémie COVID-19 afin d'obtenir de meilleures données dans les situations de crise. Le projet devrait aboutir à une infrastructure de données améliorée et remaniée, à de nouveaux indicateurs et à une méthodologie permettant d'assurer un suivi adéquat des crises à l'avenir.

L'Observatoire est membre du groupe de concertation de cette recherche. L'objectif est d'impliquer les personnes en situation de pauvreté, leurs associations et réseaux, ainsi que d'autres acteurs de la lutte contre la pauvreté et de tenter d'identifier les situations ayant un impact sur les crises, voir comment elles peuvent être mesurées et réfléchir à la manière de continuer à développer les possibilités de cartographier ces situations.

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.



4. 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.

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 informations relatives aux programmes de formation et aux différents événements organisés.

Le site a été visité par **19.549 utilisateurs**. Les pages les plus consultées ont été celles portant sur les services de médiation de dettes, nos formations, JuriObs, nos outils de calcul des quotités saisissables et nos événements.

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, tables rondes ou colloques, 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



- [Canal Z – 7 février 2023 – " Une crise sans hausse du surendettement "](#)



- [Le Scan – RTBF – 4 septembre 2023 - " Le Scan : acheter maintenant, payer plus tard, le bon plan mais pour qui ? "](#)
- [JT – RTBF – 23 novembre 2023 – " Black Friday : êtes-vous un acheteur impulsif ? "](#)

2. EN RADIO



- [La Première - RTBF – 7 février 2023 – " Baisse des dossiers en médiation de dettes malgré l'inflation "](#)

3. DANS LA PRESSE ECRITE




- [L'Echo – 6 février 2023 – " La hausse des prix n'a pas fait exploser le surendettement "](#)



- [Le Soir – 6 juin 2023 – " Surendettement : une baisse en trompe l'œil "](#)



- [La DH – 12 juin 2023 – " L'énergie et la santé : premières causes d'endettement "](#)



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