

## Les services de médiation de dettes en Belgique : comparaison entre entités fédérées

E. Dehon (économiste), février 2025

Cette analyse a pour but de mettre en évidence les différences entre les services de médiation de dettes en Belgique. En effet, l'autorité compétente diffère par entité fédérée (Communauté flamande, Région wallonne, COCOM, COCOF et Communauté germanophone).

Il ressort de cet article que :

- Les différences sont marquées au niveau de l'organisation des services de médiation de dettes par entité fédérée ;
- La Région flamande a le plus grand nombre de services par habitants sur son territoire ainsi que le nombre d'ETP moyen le plus important au sein des services ;
- Les conditions de financement des services sont très différentes d'une entité fédérée à l'autre;
- Il n'y a pas de récoltes de données centralisées quant au nombre de dossiers et au profil des bénéficiaires en Région de Bruxelles-Capitale.

En Belgique, la médiation de dettes vise à traiter le surendettement. Son but est de rétablir la situation financière d'une personne surendettée en remboursant ses créanciers tout en continuant à mener une vie conforme à la dignité humaine.

La médiation de dettes peut être pratiquée par les avocats, les officiers ministériels et les mandataires de justice<sup>1</sup>. Elle peut aussi être mise en œuvre par des institutions, agréées par les entités fédérées (la Communauté flamande, la Région wallonne, la COCOM, la COCOF et la Communauté germanophone)<sup>2</sup>. Ces institutions sont appelées services de médiation de dettes. L'organisation et le financement de celles-ci diffèrent par entité fédérée.

Cet article vise à mettre évidence les différences (agrément, financement,...) entre les services de médiation de dettes par entité fédérée. L'objectif est d'une part d'avoir une vue globale sur l'organisation des services à l'échelle belge et d'autre part de comparer les pratiques par entités fédérées.

Cette analyse est également opportune compte tenu de deux actualités juridiques.

D'un côté, selon l'article 36 de la nouvelle directive européenne sur le crédit à la consommation<sup>3</sup>, les Etats membres devront fournir un rapport à la Commission européenne sur la disponibilité des services de conseil en matière d'endettement sur leur territoire. En outre, les États membres devront s'assurer que les services de conseil en matière de dettes sont facilement accessibles aux consommateurs. Dans ce contexte, il est essentiel de répertorier les services de médiation de dettes en Belgique, de savoir s'ils sont accessibles (géographiquement et financièrement), comment ils sont organisés, financés et quel est leur impact sur les personnes en difficulté financière.

Par ailleurs, en mai 2024, une nouvelle législation<sup>4</sup> a été adoptée par le Parlement fédéral belge prévoyant un cadre légal pour la médiation de dettes à l'amiable<sup>5</sup>. Selon cette loi, les acteurs qui pratiquent cette activité devront suivre une formation. Or, les travailleurs des services de médiation de dettes doivent en principe déjà suivre une formation pour exercer la médiation de dettes. Il est intéressant d'en savoir plus à ce sujet pour inspirer les autorités d'autres acteurs de la médiation de dettes amiable (avocat, officiers ministériels, mandataires de justice).

Cet article est composé de 7 parties. D'abord, nous décrivons les types de services de médiation de dettes et proposons une analyse géographique de la répartition des services. Ensuite, nous présentons les différentes procédures d'aide à l'endettement offertes par ces services. Par après, nous abordons l'organisation au sein des services : quel profil de professionnels y travaille, doivent-ils suivre une formation définie, la durée de l'agrément et les conditions y afférentes. Par la suite, la question du financement des services est analysée : le coût est-il supporté par l'Etat ou par les bénéficiaires. Pour finir, nous parlons de la coordination des services par l'autorité compétente, ainsi que les données récoltées sur le profil des personnes en médiation de dettes.

Chaque partie aborde les thématiques au niveau national, puis pointe les spécificités régionales et communautaires. Cette analyse se clôture par une série de constats et de recommandations sur l'organisation des services de médiation de dettes en Belgique. Ce travail a été documentée par des textes réglementaires et des bases de données sur les services ainsi que des précisions reçues des différentes autorités compétentes ou d'acteurs de terrain concernant l'interprétation de ceux-ci.

---

<sup>1</sup> CDE, Art. VII.115.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> [Directive \(UE\) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE, JO L du 30.10.2023](#). Cette directive devra être transposée le 20 novembre 2025 avec une application complète du nouveau régime au 20 novembre 2026.

<sup>4</sup> Loi du 3 mai 2024 portant des dispositions diverses en matière d'économie, M.B., 31 mai 2024, p. 68973, art.42 à 45 ( entrée en vigueur au 10 juin 2024).

<sup>5</sup> Articles XIX.16 à XIX.44 insérés dans le titre 3 du livre XIX du Code de droit économique.

L'équipe de l'Observatoire remercie toutes les personnes qui ont pris part à ce travail d'analyse : les professionnels nous ayant accordé des entretiens et/ou des précisions par mail, l'accès à des bases de données sur les services ainsi que les relecteurs de différentes entités fédérées.

## 1) Les services de médiation de dettes en Belgique : cartographie et type de structures

Il existe 5 entités fédérées qui agréent les services de médiation de dettes en Belgique :

- La Communauté flamande pour les institutions se situant dans les communes flamandes et les institutions néerlandophones de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- La Région wallonne pour toutes les communes wallonnes à l'exception des communes de la région de langue allemande ;
- La Communauté germanophone pour toutes les communes de la région de langue allemande ;
- La Commission communautaire française (COCOF) pour les institutions de langue française situées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- La Commission communautaire commune (COCOM) pour les institutions bilingues situées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

En 2024, on comptait 566 services de médiation de dettes (S.M.D.) en Belgique. Cela correspond à moins d'un service pour 10.000 habitants majeurs (voir tableau 1).

Est-ce assez pour le nombre de personnes en situation de surendettement<sup>6</sup> ? Il n'existe pas d'indicateur agrégé permettant d'identifier le nombre de personnes en Belgique qui nécessitent une aide pour une situation de surendettement. Toutefois, on peut estimer, via les chiffres de l'enquête EU-SILC, qu'en 2023, il y avait un peu plus de 549.000 personnes qui rencontraient des difficultés pour payer leurs dettes<sup>7</sup> en Belgique.

Sur l'ensemble du territoire, on estime donc qu'il y aurait 1 service pour 1.000 personnes en situation de surendettement. Un S.M.D. devrait donc pouvoir traiter 971 dossiers. Dans les faits, rares sont les services avec autant de dossiers. Ce nombre surestime sans doute le nombre de personnes ayant besoin d'une assistance d'un service de médiation de dettes. Ce n'est pas parce qu'une personne a des difficultés pour payer ses factures qu'elle a forcément besoin d'une assistance au sein d'un service de médiation de dettes.

Nous pouvons également réaliser cet exercice sur les trois régions du pays, en gardant en tête que ce nombre surestime les capacités nécessaires des S.M.D. Des différences régionales notables apparaissent. Il semblerait que la Région flamande bien qu'elle ait moins de personnes surendettées dispose du nombre le plus élevé de S.M.D. par habitant en situation d'endettement problématique. La Région de Bruxelles-Capitale fait figure de mauvais élève. Toutefois, ces différences s'expliquent peut-être par des services capables de traiter plus de dossiers. Nous vérifierons cette hypothèse par la suite en observant le nombre de travailleurs par service.

---

<sup>6</sup> Nous pouvons définir le terme surendettement comme suit : « Situation où une personne est en difficulté financière persistante dans le temps et ne sait pas faire face à tous ses engagements financiers (crédits, factures, incapacité de paiement) et ses dépenses courantes récurrentes. » Les trois éléments de cette définition viennent de l'étude suivante : European Commission, 2008, Towards a common operational European definition of over-indebtedness, European Commission: Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. European Commission: Directorate General Health and Consumers, 2013, *Study on the over-indebtedness of European households*, European Commission.

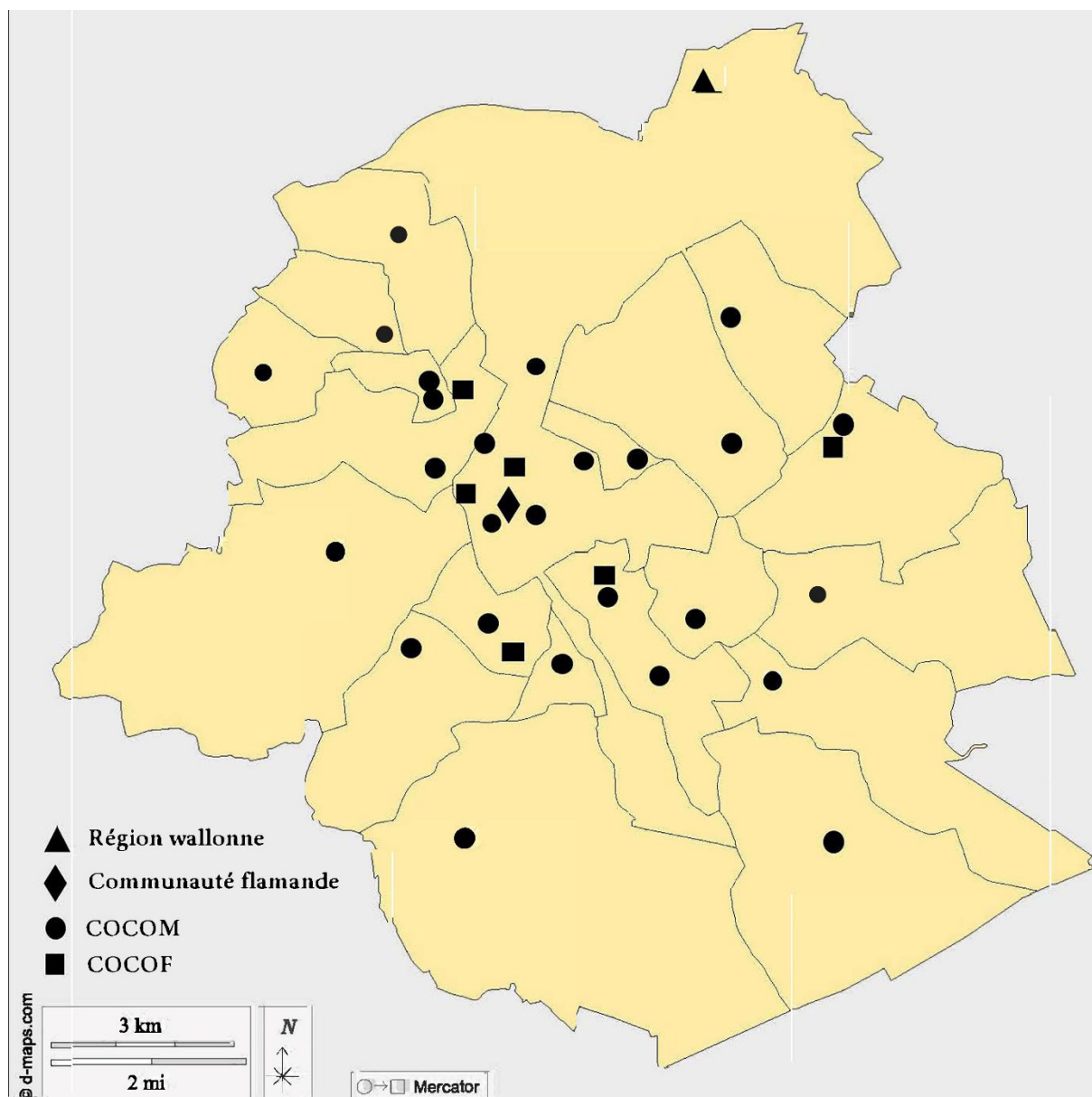
<sup>7</sup> Pour obtenir ce chiffre, il s'agit de multiplier le pourcentage de la population qui est en incapacité à payer à temps ses factures (pour des raisons financières) par la population belge de l'année.

Tableau 1 : Estimations de la population surendettée par région et de l'adéquation du nombre de S.M.D. pour répondre aux besoins de cette population.

	Belgique	Région flamande	Région wallonne (y compris la région de langue allemande)	Région de Bruxelles- Capitale
Nombre de S.M.D. (2024)	566	312	219	35
Population majeure (2023)	9.361.224	5.460.252	2.934.535	966.437
Services pour 10.000 habitants majeurs	0,60	0,57	0,75	0,36
Estimation de la population en difficulté avec ses dettes (2023)	549.785	196.469	298.208	60.818
Services pour 1.000 habitants en difficulté	1,0	1,6	0,7	0,6
Nombre moyen de dossiers traités théoriquement par S.M.D.	971	630	1.362	1.738

Source : données Statbel (Population), EU-SILC, SPW Intérieur Action sociale, département de l'Action sociale, Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (C.A.M.D.), Steunpunt mens en samenleving (S.A.M.) et calculs propres

Carte 1 : Les services de médiation de dettes en Région de Bruxelles-Capitale et les autorités compétentes pour l'agrément (2024)



Source : SPW Intérieur Action sociale, département de l'Action sociale, Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (C.A.M.D.) et Steunpunt mens en samenleving (S.A.M.)

En 2024, 313 services de médiation de dettes sont agréés par la Communauté flamande, 216 par la Région wallonne, 4 par la Communauté germanophone, 27 par la COCOM et 6 par la COCOF. D'un point de vue territorial, il y a 219 S.M.D. présents dans des communes wallonnes (y compris les communes de langue allemande), 312 dans des communes flamandes et 35 en Région de Bruxelles-Capitale (en effet, deux SMD agréés par la Région wallonne et la Communauté flamande sont situés sur le territoire bruxellois, voir carte 1).

Notons également qu'en Région wallonne, 60 communes ne disposent pas d'un service de médiation de dettes sur son territoire (voir carte 2).

Cela ne veut pas dire que les habitants de ces 60 communes n'ont pas accès à un service de médiation de dettes. Seul les CPAS sont restreints aux bénéficiaires habitants leur commune alors que les ASBL peuvent prendre en charge des bénéficiaires des communes avoisinantes.

Le manque de services au sein de communes wallonnes peut en partie s'expliquer par la présence de plusieurs ASBL pratiquant la médiation de dettes au sein d'une même commune disposant d'un CPAS la pratiquant également (ex : sur la commune de Charleroi, on recense 3 ASBL en plus du CPAS comme S.M.D.).

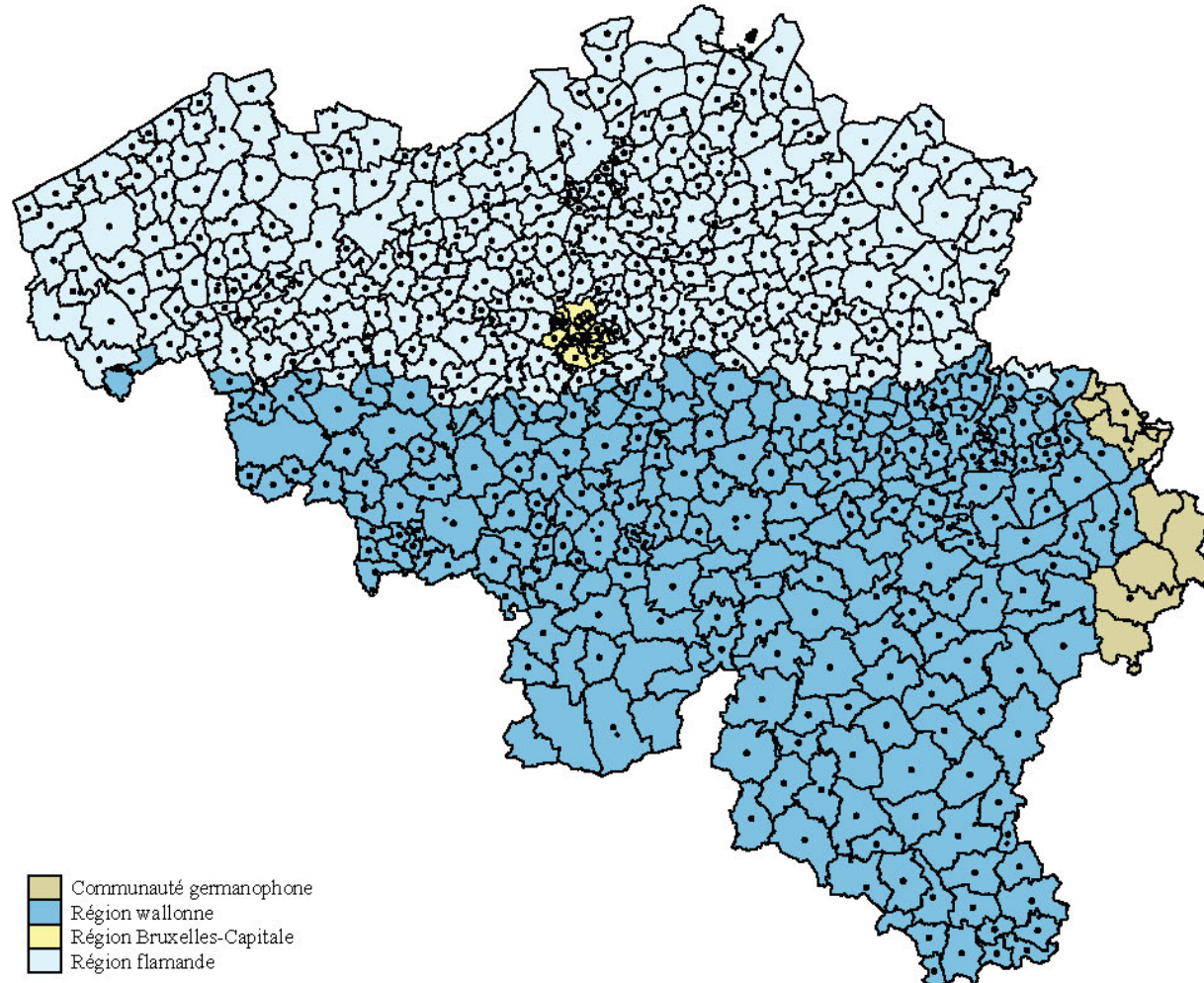
De plus, en Région wallonne, plusieurs services sont conventionnés avec certains CPAS pour couvrir leur territoire pour les demandes de médiation de dettes (ex : le S.M.D. du CPAS de Silly est conventionné avec le CPAS de Flobecq et de Lens et s'occupe donc également des habitants de ces communes).

En tenant compte des communes couvertes par ces conventions, on dénombre, toutefois, encore 20 communes wallonnes sans service de médiation de dettes sur leur territoire ; dont Tournai qui est la cinquième commune la plus peuplée de Wallonie<sup>8</sup>. Les personnes habitant au sein de ces communes peuvent donc accéder à des ASBL sans compétence territoriale, mais celles-ci peuvent ne pas se trouver à proximité de leur domicile. Additionnellement, il peut se créer une surcharge de travail au sein de ces services qui doivent compenser l'absence de service présent dans les communes voisines.

---

<sup>8</sup> IWEPS, Région urbaines, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/regions-urbaines/> [ en ligne ] (consulté le 13/01/25).

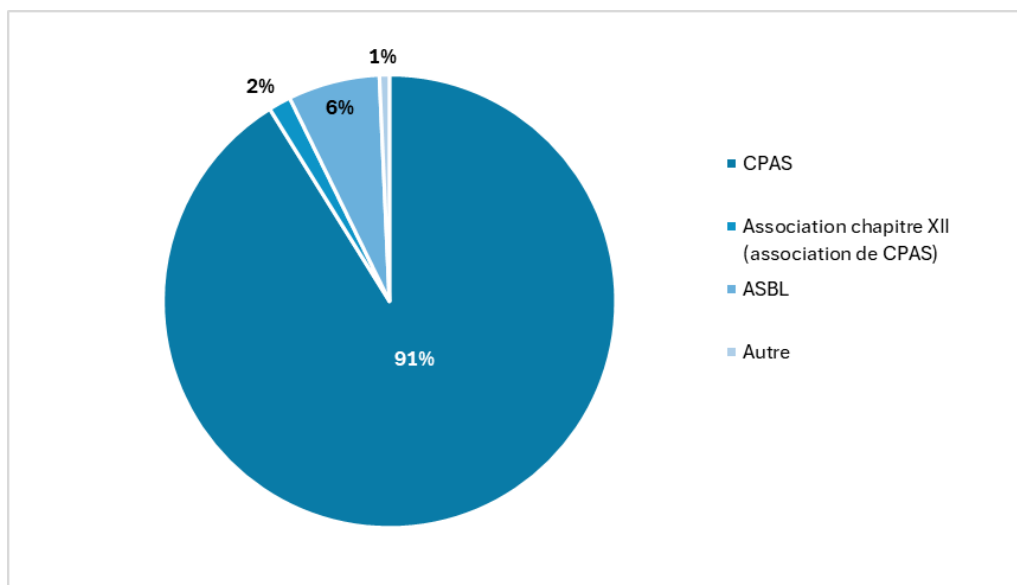
Carte 2 : Localisation des services de médiation de dettes en Belgique (2024)



Source : SPW Intérieur Action sociale, département de l'Action sociale, Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (C.A.M.D.) et Steunpunt mens en samenleving (S.A.M.)

Les services de médiation de dettes en Belgique sont principalement des CPAS, des associations de CPAS et des institutions privées sans but de lucre ayant pour objet social l'aide aux personnes en difficulté financière. Sur l'ensemble des entités fédérées, les CPAS sont les plus nombreux à pratiquer la médiation de dettes (91%, voir graphique 1).

*Graphique 1 : Répartition des services de médiation de dettes en Belgique selon le type de structure (2024)*



Source : SPW Intérieur Action sociale, département de l'Action sociale, Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (C.A.M.D.) et Steunpunt mens en samenleving (S.A.M.)

Même si les CPAS sont majoritaires à proposer un aide à l'endettement dans chaque entité fédérée, plusieurs autres types de services pratiquent la médiation de dettes :

- En Région flamande, les CAW (Centra Algemeen Welzijnswerk), des ASBL qui viennent en aide aux personnes en difficulté financière et sociale (3% des services) ;
- En Région wallonne, des ASBL (6% des services), des associations chapitre XII et des mutuelles ;
- En Communauté germanophone, un centre de défense de protection des consommateurs (VSZ) ;
- En Région de Bruxelles-Capitale, des ASBL agréées par la COCOM (26% des services) et la COCOF (100% des services).



## 2) Quelles aides au surendettement les services de médiation de dettes proposent-ils?

En Belgique, il existe quatre dispositifs d'aide à la gestion du budget et des dettes.

Les personnes en difficulté financière ont la possibilité de se faire aider par un professionnel. Ces démarches se font sur base volontaire. Il existe deux procédures de traitement du surendettement : la médiation de dettes amiable et la médiation de dettes judiciaire, appelée le Règlement collectif de dettes (R.C.D.)<sup>9</sup>.

La **médiation de dettes amiable**, consiste en une aide individualisée concrétisée par l'intervention du professionnel de la médiation de dettes. Elle est destinée à analyser, à conseiller le débiteur et à faciliter la négociation d'un plan d'apurement de ses dettes avec l'ensemble de ses créanciers. Son objectif est de trouver une solution durable aux difficultés financières et/ou aux problèmes de surendettement du débiteur en respectant ses engagements envers ses créanciers tout en lui permettant de vivre conformément à la dignité humaine<sup>10</sup>.

La **médiation de dettes judiciaire**, nommée règlement collectif de dettes (R.C.D.), est une procédure judiciaire ouverte aux personnes physiques qui ne sont pas des entreprises, en situation de surendettement moyennant certaines conditions.<sup>11</sup> Elle doit être introduite par le dépôt d'une requête auprès du tribunal du travail via la plateforme JustRestart<sup>12</sup>. Dès que cette requête est déclarée admissible par le tribunal, celui-ci désigne un médiateur de dettes chargé de proposer un projet de plan de règlement amiable au débiteur et à ses créanciers. Si le médiateur désigné n'y parvient pas, il invite le tribunal à imposer un plan de règlement judiciaire ou, dans certains cas, à octroyer au débiteur une remise totale de dettes. Le médiateur agit sous le contrôle du tribunal. Il est également chargé de la mise en œuvre du plan.

Deux autres dispositifs, la guidance et la gestion budgétaire, qui ne sont pas considérés comme relevant du traitement mais plutôt de la prévention du surendettement peuvent être activés indépendamment ou parallèlement à un processus de médiation de dettes.

La **guidance budgétaire** est une forme d'aide sociale ayant pour objectif d'aider les personnes à mieux gérer et accroître la maîtrise de leur budget pour retrouver leur autonomie dans la gestion de leurs ressources financières. La guidance budgétaire aborde non seulement les éléments objectifs du budget (chiffres, preuves de paiement) mais aussi des éléments psychologiques (valeurs, rapport à l'argent, priorisation des dépenses...).

La **gestion budgétaire** est une aide temporaire qui consiste en l'ouverture d'un compte bancaire cogéré par un travailleur social au nom de l'utilisateur. L'objectif est de réaliser les opérations financières du bénéficiaire, comme l'exécution de ses paiements ou le versement de l'argent pour ses dépenses courantes, tout en évitant de laisser de nouvelles dettes se créer.

Sur l'ensemble des entités fédérées, la médiation de dettes amiable est généralement voire exclusivement proposée par l'ensemble des services, dont la rédaction de la requête. Par contre, les services, comparativement aux avocats, sont rarement désignés comme médiateurs judiciaires dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Pour le lecteur peu familier avec ces notions, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a créé une brochure [Prévenir le surendettement](https://observatoire-credit.be/fr/actions-prevention) explicitant la différence entre ces deux types de médiations, disponible sur <https://observatoire-credit.be/fr/actions-prevention>

<sup>10</sup> Art. XIX.17 CDE.

<sup>11</sup> Les indépendants ont accès à la procédure de R.C.D. uniquement s'ils ont cessé leur activité depuis au moins 6 mois. Et si la faillite est clôturée et qu'il n'a pas bénéficié de l'effacement de ses dettes.

<sup>12</sup> <https://www.regsol.be/RegCol/Home/Landing> [en ligne] [consulté le 22 janvier 2025]. Le débiteur qui dépose seul sa requête (sans l'aide d'un service de médiation de dettes ou d'un avocat) peut encore utiliser la version papier de la requête et la déposer au greffe du tribunal du travail compétent.

<sup>13</sup> En 2023, 190 services ont été désignés comme médiateur judiciaire, cela représente à peine 12% des désignations (données de la CCP).

Pour ce qui est de la guidance et de la gestion budgétaire, les services ne doivent pas avoir d'agrément pour en proposer. L'offre de ces dispositifs au public dépend du choix de chaque service, parfois c'est en accompagnement d'une procédure de médiation de dettes, parfois il s'agit d'une procédure offerte à part. Il n'y a pas vraiment de liste claire et définie des services proposant de la guidance et de la gestion dans l'ensemble des régions du pays<sup>14</sup>. Toutefois, tous les services agréés par la COCOF doivent proposer une guidance (mission d'accompagnement)<sup>15</sup> et les services agréés par la Région wallonne doivent accompagner le débiteur avec une guidance budgétaire lors de la médiation de dettes.

À côté des procédures classiques pour lutter contre le surendettement, le bénéficiaire du service de médiation de dettes peut également avoir accès à d'autres types d'aide d'ordre financière, matériel, alimentaire, psychologique,.... Comme la plupart des services de médiation de dettes sont présents au sein de CPAS ou dans des ASBL qui ont souvent d'autres missions que la lutte contre le surendettement, la diversité des services est telle qu'il est difficile de les recenser. Des partenariats sont parfois également organisés avec d'autres organisations sur des sujets spécifiques (aide au détenu, traitement des assuétudes, ...).

### **3) Le personnel des services de médiation de dettes : quel profil? quelle formation?**

De manière générale, sur l'ensemble des entités fédérées, les services de médiation de dettes doivent employer au minimum un travailleur social et recourir à un juriste (employé dans l'institution ou externe). Ceux-ci doivent suivre des formations spécialisées en médiation de dettes, définies spécifiquement ou non par l'autorité compétente, ou justifier une expérience professionnelle.

#### **3.1. Profil du travailleur social**

D'une autorité compétente à l'autre, la durée minimum de la formation pour le travailleur social varie de 30h à 60h. Notons que la Communauté flamande est celle requérant la durée la plus élevée pour cette formation alors que la Communauté germanophone impose une formation continue annuelle supplémentaire (voir tableau 2). Il existe toutefois un certain décalage entre la durée de formation minimum requise dans la loi et la durée effective des formations proposées. En 2025, c'est dans la Région de Bruxelles-Capitale pour la COCOM et la COCOF que la durée de la formation effective est la plus élevée (80h).

---

<sup>14</sup> Nous savons toutefois que pour la Communauté germanophone ces deux procédures sont offertes dans les 3 services CPAS et pas dans la VSZ.

<sup>15</sup> 5 MARS 2009. - Décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, Art 17.

Tableau 2 : Profil du travailleur social dans les services de médiation de dettes par entité fédérée

	Communauté flamande <sup>16</sup>	Région wallonne <sup>17</sup>	COCOM <sup>18</sup>	COCOF <sup>19</sup>	Communauté germanophone <sup>20</sup>
Diplôme requis	- Bachelier en assistant social ou infirmier social	- Diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire de plein exercice, catégorie sociale (ex : bachelier en assistant social) - Bachelier en droit, gradué en droit (formation supplémentaire requise en déontologie et guidance budgétaire) - Diplôme de l'enseignement universitaire, domaine sciences sociales (formation supplémentaire requise en déontologie et guidance budgétaire)	- Bachelier en assistant social ou auxiliaire social - Bachelier en assistant en psychologie, éducateur, infirmier social ou infirmier en santé publique - Licencié en sciences politiques et sociale, en droit ou en psychologie	- Bachelier professionnalisant : assistant social	- Bachelier en assistant social - Formation supérieure
Durée de la formation spécialisée requise dans la loi	60h	30h <sup>21</sup>	30h	30h	30h (+ 6h de formation continue tous les ans)
Durée effective des formations proposées en 2025	62h <sup>22</sup>	48h (+12h formation supplémentaire en déontologie et guidance budgétaire) <sup>23</sup>	80h <sup>24</sup>	80h <sup>25</sup>	48h (+12h formation supplémentaire en déontologie et guidance budgétaire) <sup>26</sup>
Expérience requise (si pas de formation spécialisée)	Au moins 3 ans d'expérience utile	Ce critère n'est plus requis	Au moins 3 ans dans un S.M.D.	Pas de durée spécifiée	Au moins 3 ans

<sup>16</sup> Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast.

<sup>17</sup> Code wallon de l'Action sociale et de la Santé – partie décréte, art. 121, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, art. 141, §1<sup>er</sup>.

<sup>18</sup> 15 OCTOBRE 1998. - Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes.

<sup>19</sup> 5 MARS 2009. - Décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé et 4 JUIN 2009. - Arrêté du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé.

<sup>20</sup> 29 AVRIL 1996. - Décret concernant la médiation et l'apurement de dettes.

<sup>21</sup> Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, art. 140

<sup>22</sup> Voir la formation proposée par le SAM <https://www.samvzw.be/activiteiten/basisopleiding-schuldbemiddeling-leuven-voorjaar-2025>

<sup>23</sup> Voir la formation proposée par l'Observatoire <https://observatoire-credit.be/fr/nos-formations/304/formation-specialisee-a-la-mediation-de-dettes-pour-les-travailleurs-sociaux-charleroi>

<sup>24</sup> Voir la formation proposée par le CAMD <https://www.mediationdedettes.be/formations/formation-de-base-a-la-mediation-de-dettes/>

<sup>25</sup> *Ibid.*.

<sup>26</sup> Voir 21

### 3.2. Profil du juriste

La formation pour le juriste dure de 24h à 60h en Belgique. Notons que la Communauté flamande est celle requérant la durée la plus élevée pour cette formation alors que la Région wallonne a une formation spécialisée plus courte en comparaison avec celle des travailleurs sociaux (voir tableau 3). La Communauté germanophone n'impose pas de formation pour les juristes. Comme pour les travailleurs sociaux, nous trouvons un décalage entre la durée de formation minimum requise dans la loi et la durée effective des formations proposées. De nouveau, en 2025, c'est dans la Région de Bruxelles-Capitale pour la COCOM et la COCOF que la durée de la formation effective est la plus élevée (80h).

Tableau 3 : Profil du juriste dans les services de médiation de dettes par entité fédérée

	Région flamande <sup>27</sup>	Région wallonne <sup>28</sup>	COCOM <sup>29</sup>	COCOF <sup>30</sup>	Communauté germanophone <sup>31</sup>
Diplôme requis	Master ou doctorat en droit	Master en droit	Master en droit	Master en droit	Master en droit
Durée de la formation spécialisée requise dans la loi	60h	24h	30h	30h	Non précisé
Durée effective des formations proposées en 2025	62h <sup>32</sup>	36h <sup>33</sup>	80h <sup>34</sup>	80h <sup>35</sup>	36h <sup>36</sup>
Expérience requise (si pas de formation spécialisée)	Au moins 3 ans d'expérience utile ou être inscrit au barreau	Ce critère n'est plus requis	Au moins 3 ans dans un S.M.D.	Pas de durée spécifiée	Non précisé

<sup>27</sup> Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast

<sup>28</sup> Code wallon de l'Action sociale et de la Santé – partie décrétable, art. 121, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> et Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, art. 141, §2.

<sup>29</sup> 15 OCTOBRE 1998. - Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes.

<sup>30</sup> 5 MARS 2009. - Décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé et 4 JUIN 2009. - Arrêté du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé

<sup>31</sup> 29 AVRIL 1996. - Décret concernant la médiation et l'apurement de dettes

<sup>32</sup> Voir la formation proposée par le SAM <https://www.samvzw.be/activiteiten/basisopleiding-schuldbemiddeling-leuven-voorjaar-2025>

<sup>33</sup> Voir la formation proposée par l'Observatoire <https://observatoire-credit.be/fr/nos-formations/308/formation-specialisee-a-la-mediation-de-dettes-a-destination-des-juristes-et-avocats-namur>

<sup>34</sup> Voir la formation proposée par le CAMD <https://www.mediationdedettes.be/formations/formation-de-base-a-la-mediation-de-dettes/>

<sup>35</sup> *Ibid.*.

<sup>36</sup> Voir 32

### 3.3. Formation à la médiation de dettes

Selon le tableau 4, seule la Région wallonne précise des contenus différents de formation entre travailleur social et juriste. C'est également la seule entité fédérée qui a désigné dans son cadre légal un formateur unique pour la formation à la médiation de dettes. Il est à noter que la Communauté flamande et la Communauté germanophone ne mentionnent pas d'étude de cas pratique pour la formation des médiateurs de dettes. De plus, seule la COCOM parle de la prise en charge psychologique dans le programme requis de la formation à la médiation de dettes. Cette dimension liée à une situation de surendettement n'est pas à négliger, la santé mentale du bénéficiaire peut être la cause et/ou la conséquence de son endettement problématique.

Tableau 4 : Formation pour les travailleurs des services de médiation de dettes par entité fédérée

	Région flamande <sup>37</sup>	Région wallonne <sup>38</sup>	COCOM <sup>39</sup>	COCOF <sup>40</sup>	Communauté germanophone <sup>41</sup>
Contenu requis de la formation commun aux assistants sociaux et juristes	Oui	Non	Oui	Oui	Non précisé
Contenu de la formation	-La situation sociale de l'assistance financière et de la médiation de dettes - Les aspects juridiques - Les aspects financiers -La méthodologie -La déontologie	Pour le travailleur social, un cas d'étude pratique et le contenu théorique suivant : -Droit des obligations -Crédit hypothécaire -Crédit à la consommation -Contentieux de l'inexécution de la dettes et voies d'exécution -Aspects méthodologiques de la médiation de dettes -Règlement collectif de dettes	Une journée d'étude pratique et les points théoriques suivants : -droit des obligations et voies d'exécution; -réglementations particulières (crédit à la consommation, crédit hypothécaire, ...);	Une journée d'étude de cas et contenir des matières théoriques concernant: -Le droit des obligations ; -Le crédit hypothécaire ; -Le crédit à la consommation; -Le contentieux de l'inexécution de la dette et voies d'exécution ;	Non précisé

<sup>37</sup> Decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast

<sup>38</sup> Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, art. 140, §§1<sup>er</sup> et 2.

<sup>39</sup> 15 OCTOBRE 1998. - Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes.

<sup>40</sup> 5 MARS 2009. - Décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé et 4 JUIN 2009. - Arrêté du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé

<sup>41</sup> 29 AVRIL 1996. - Décret concernant la médiation et l'apurement de dettes

		<p>Pour le juriste, des aspects plus poussés d'un point de vue légal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La médiation de dettes : aspects organisationnels, sociaux, économiques et relationnels</li> <li>-Le règlement collectif de dettes : évolution des textes et de la jurisprudence</li> <li>-Le crédit à la consommation : cadre légal et analyse de décomptes</li> <li>-Le crédit hypothécaire : cadre légal et analyse de décomptes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-aspects psychosociaux de la médiation des dettes;</li> <li>-déontologie et éthique professionnelle;</li> <li>-aspects méthodologiques de la médiation des dettes.</li> </ul>	<p>-L'aspects méthodologiques de la médiation de dettes.</p>	
Formateur désigné dans le cadre légal	Pas de mention légale, dispensée par le SAM et Procura	L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	Pas de mention légale, dispensée par le CAMD	Pas de mention légale, dispensée par le CAMD	<p>Formateurs qui peuvent proposer une formation continue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-VSZ</li> <li>-L'Observatoire du crédit et de l'endettement</li> <li>-L'union des villes et des communes</li> <li>-Autre institution sous approbation du Ministre</li> </ul>

### **3.4. Comparaison du nombre d'employés dans les services par région**

Nous pouvons également nous questionner sur le personnel au sein des services. D'après le tableau 5, force est de constater que la Région flamande ne dispose pas seulement du plus grand nombre de services par habitant, mais aussi, ses services ont en moyenne plus de travailleurs que les deux autres régions. Il est même frappant de voir qu'en moyenne, les services wallons comptent moins de 2 travailleurs par service, ce qui peut s'avérer problématique en cas de congé ou de maladie du travailleur pour la prise en charge des débiteurs. Il n'est pas possible de comparer le nombre de travailleurs entre la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale du fait du manque de données comparables.

*Tableau 5 : Nombre d'ETP et de travailleurs dans les services de médiation de dettes par région*

	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale
Nombre d'ETP	1805,6	380,14	Non disponible
Nombre moyen d'ETP par service	5,7	1,7	Non disponible
Nombre de travailleurs	2634	Non disponible	219
Nombre moyen de travailleurs par services	8,4	Non disponible	6,6

Source : SPW Intérieur Action sociale, département de l'Action sociale, Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (C.A.M.D.), Vlaamse overheid, Departement Zorg

Les travailleurs sociaux sont également proportionnellement plus employés dans les services que les juristes. En Région flamande, 89% du personnel au sein des S.M.D. est assistant social. Cette proportion s'élève à 72% en Région wallonne<sup>42</sup>. Ceci ressort du fait que les juristes peuvent être externes au service ou travailler dans plusieurs services et n'interviennent pas directement dans la prise en charge des dossiers.

#### **4) L'agrément des services de médiation de dettes : quelle durée ? quelles obligations ?**

Dans l'ensemble des entités fédérées, les services de médiation de dettes doivent obtenir un agrément afin de pouvoir pratiquer la médiation de dettes. Cet agrément peut avoir une durée limitée ou non et nécessite des conditions différentes en fonction de l'autorité compétente. En cas de non-respect des conditions d'agrément, il est évident que l'autorité compétente se donne le droit de le retirer aux services.

##### **4.1. Durée de l'agrément**

En Région wallonne et en Communauté germanophone, l'agrément est accordé pour une durée indéterminée.

Pour la COCOF, l'agrément est dans un premier temps provisoire pour une durée de deux ans et est renouvelable une fois. Six mois avant la fin de l'agrément provisoire, le Collège décide d'octroyer un agrément à durée indéterminée, de le refuser ou de renouveler l'agrément provisoire.

<sup>42</sup> Cette donnée n'est pas disponible pour la Région de Bruxelles-Capitale.

En Communauté flamande, la reconnaissance des institutions de médiation de dettes est accordée initialement pour une période de trois ans et est ensuite renouvelable pour une durée indéterminée. Le Gouvernement flamand fixe la procédure de demande de reconnaissance des institutions de médiation de dettes, de renouvellement de la reconnaissance et de réexamen de la reconnaissance et du renouvellement.

Concernant la COCOM, les CPAS sont agréés d'office pour pratiquer la médiation de dettes. Pour les institutions privées, l'agrément est octroyé pour une durée de six ans et renouvelable par période de six ans. Le service reçoit au plus tard six mois avant l'expiration de la période de l'agrément un questionnaire à compléter pour obtenir son renouvellement.

#### **4.2. Obligations relatives à l'agrément**

Pour l'ensemble des entités fédérées, des obligations découlent de l'agrément. Comme obligations communes, nous pouvons citer : indiquer être reconnu comme service de médiation de dettes agréé, informer du changement des statuts de l'institution, d'administrateurs, de personnel ou encore de notifier à l'administration la cessation de ses activités en matière de médiation de dettes.

D'autres particularités peuvent être mentionnées par rapport aux obligations requises par les différentes autorités compétentes.

La Communauté flamande oblige les services à compléter annuellement un rapport sur l'année précédente concernant le nombre de dossiers de médiation de dettes et de guidance/gestion budgétaire traités au sein du service ainsi que le nombre d'ETP et de travailleurs de l'institution. De plus, tous les cinq ans, il est demandé aux services de compléter une enquête plus détaillée sur le profil socio-économique et socio-démographique des bénéficiaires et de leur famille ainsi que des informations sur l'aide apportée. Cette enquête est mise en place par le SAM.<sup>43</sup> Ceci permet à l'administration d'avoir un suivi statistique exhaustif des profils des demandeurs et de leur endettement au sein des services.

La Région wallonne demande à ce que chaque service propose une guidance budgétaire pour aider, si nécessaire, à l'autonomisation du débiteur. De plus, la mention du numéro d'agrément doit être indiqué sur tout courrier, plaque du bureau et tout document. Chaque service est requis d'avoir une fiche de suivi standardisée qui reprend les données du débiteur ainsi que les différentes actions qui sont faites dans le dossier (à montrer en cas d'inspection).

La COCOF requière des services une indépendance suffisante vis-à-vis des usagers. Les services agréés doivent remettre un rapport d'activité annuel et s'inscrire dans une démarche d'évaluation qualitative (DEQ)<sup>44</sup>.

La COCOM demande aux services une collaboration avec le CPAS du débiteur s'il y bénéficie d'une aide. Il est aussi fait mention de l'obligation d'assurer l'accueil du bénéficiaire selon son choix linguistique, en français ou en néerlandais et d'avoir un local séparé pour garantir la discrétion et la confidentialité de la consultation.

La Communauté germanophone oblige le service à notifier l'absence du médiateur de dettes pour plus d'un mois pour, le cas échéant, suspendre l'agrément du service.

---

<sup>43</sup> <https://www.samvzw.be/thema/budget-en-schulden> voir l'onglet Cijfers

<sup>44</sup> Art 104 et 170 à 172



## 5) Le coût des services de médiation dettes à charge de l'entité fédérée et/ou du débiteur ?

Sur l'ensemble des entités fédérées, l'aide à l'endettement proposée au sein des services de médiation de dettes est gratuite pour le débiteur<sup>45</sup>. Toutefois, les services doivent bénéficier d'un financement pour assurer les frais de personnel et de fonctionnement du service, l'origine du financement varie par entité fédérée (voir tableau 6).

Tableau 6 : le financement des services de médiation de dettes par entité fédérée

	Financement spécifique pour la médiation de dettes	Format du financement
Communauté flamande	Non	- Des enveloppes budgétaires globales pour le fonctionnement des CPAS et des CAW
Région wallonne	Oui	-Un nombre minimal de dossiers nécessaire -Une partie forfaitaire et variable en fonction du nombre de dossiers - Une partie variable en fonction du suivi de formations continues du personnel, du nombre de G.A.P.S. <sup>46</sup> organisé dans le service et du nombre de site décentralisé
COCOM	Oui	Enveloppe fermée
COCOF	Oui	-Un subventionnement pour 3,8 ETP -Un montant forfaitaire (frais de fonctionnement)  -Un montant variable (frais de formation)
Communauté germanophone	Non	Des enveloppes budgétaires globales pour le fonctionnement des CPAS et la VSZ

Source : Code Wallon de l'action sociale, Steunpunt mens en samenleving (S.A.M.), Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (C.A.M.D.), Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft

En Communauté flamande, il n'y a pas de financement spécifique concernant la médiation de dettes. Les services se financent via l'enveloppe budgétaire globale attribuée par la commune pour les CPAS et les CAW<sup>47</sup>. L'origine de cette enveloppe peut venir de plusieurs fonds (le Fonds énergie<sup>48</sup> est presque systématiquement utilisé) et d'appels à projets divers.

En Région wallonne, un financement spécifique est attribué aux services de médiation de dettes avec une partie forfaitaire et variable (tenant compte du nombre de dossier traités au sein de l'institution).

<sup>45</sup> Les services privés agréés par la COCOM et la communauté germanophone peuvent en théorie réclamer des frais au débiteur selon les dispositions législatives mais dans les faits, tous les services proposent une assistance gratuite. (voir Art.22 Arrêté du Collège réuni du 15 octobre 1998 relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes et voir Art 7 du Décret du 29 AVRIL 1996 concernant la médiation et l'apurement de dettes).

<sup>46</sup> Groupes d'appui de prévention du surendettement, les G.A.P.S. sont des espaces de parole où les personnes touchées par le surendettement ou intéressées par la gestion budgétaire s'échangent leurs points de vue et leurs expériences avec l'aide d'un animateur.

<sup>47</sup> Notons toutefois qu'un budget spécifique pour les BudgetInzicht qui pratique la prévention de l'endettement et des aides liés au budget est dégagé par la région flamande. Il s'agit de 11 institutions qui regroupent des CPAS, des CAW, des services sociaux et d'autres association. Voir [BudgetInZicht – Prévention et soutien des problèmes de budget et d'endettement](#)

<sup>48</sup> Ce fonds finance les CPAS pour accompagner les personnes démunies dans la fourniture d'énergie, voir <https://www.mi-is.be/fr/fonds-energie> pour plus d'informations.

Afin d'obtenir des subventions annuelles, le service doit avant tout répondre à un seuil minimum de dossiers traités. Pour les CPAS et les associations de CPAS, il s'agit de minimum 2 dossiers par tranche complète de 1.000 habitants de la commune couverte par l'institution pour l'année concernée. Pour les ASBL et les mutuelles, il faut un minimum de 30 dossiers sur l'année pour solliciter un subventionnement. Pour ce qui est du montant de la subvention, la partie forfaitaire s'élève à 0,30€ par habitant pour les CPAS et les associations de CPAS contre 10.000€ pour les ASBL et mutuelles. La partie variable du financement est similaire pour l'ensemble des services, on multiplie le nombre de dossiers valorisables/ éligibles sur l'année par 100 €. Un dossier est considéré comme valorisable s'il a été ouvert ou actif sur l'année de référence. On entend que le dossier est ouvert s'il contient une analyse budgétaire par le médiateur de dettes et un inventaire des dettes rédigée dans l'année de référence. On considère que le dossier est actif si deux actions de suivi ont été mises en place (rédaction d'une requête pour le RCD, révision du plan de paiement, écrits adressés à des créanciers ou des tiers par rapport à l'exécution du plan, des rencontres régulières avec le débiteur). Cette partie variable est également plafonnée en fonction du nombre d'habitants pour les CPAS et associations de CPAS et à 49.000€ pour les ASBL et mutuelles.

Les services en Région Wallonne reçoivent également des subventions supplémentaires en fonction des formations continues suivie par le personnel, le nombre de G.A.P.S. organisé et le nombre de site décentralisé.

En Région de Bruxelles-Capitale, le financement des services agréés par la COCOF ou la COCOM est différent. Pour la COCOF, les services bénéficient d'un subventionnement pour 3 assistants sociaux à temps plein, un juriste 1/3 temps plein et un assistant administratif mi-temps (soutien supplémentaire accordé dans le cadre de la crise Covid 19 et prolongé) ainsi qu'un montant forfaitaire de 13.430€ indexé pour les frais de fonctionnement<sup>49</sup>. Les frais de formation s'élèvent à 1% de la masse salariale subventionnée<sup>50</sup>. Pour la COCOM, les services bénéficient d'une enveloppe fermée.

En Communauté germanophone, les services ne reçoivent pas de subvention spécifique pour la médiation de dettes. Celle-ci est couverte par la dotation normale versée aux CPAS et inclus dans les subsides que reçoit la centrale de protection des consommateurs (VSZ). De plus, la VSZ reçoit un financement spécifique de la Région wallonne pour la prise en charge des communes limitrophes hors communauté germanophone (Baelen, Jalhay, Limbourg et Plombières) pour la lutte contre le surendettement.

## **6) Coordination des services de médiation de dettes et monitoring du profil des bénéficiaires**

Pour l'ensemble des entités fédérées, il n'existe pas d'organe représentatif des services de médiation de dettes ou coordonnant leur action selon un tronc commun. Les services suivent les obligations fixées dans la loi, notamment le nouveau cadre pour la médiation de dettes amiable<sup>51</sup>. Néanmoins, la prise en charge d'un bénéficiaire varie d'un service à l'autre sans réelle coordination des pratiques (différentes manières de prendre rendez-vous, d'accueillir le débiteur lors du premier entretien, différentes manières de décider de la prise en charge du dossier, de la conclusion de la convention qui marque le début de la médiation de dettes,...)<sup>52</sup>. Chaque service décide de son organisation interne indépendamment des autres.

---

<sup>49</sup> JUIN 2009. - Arrêté du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, Art 37/1.

<sup>50</sup> MARS 2009. - Arrêté 2001/549 de la Commission communautaire française relatif à l'application du décret de la Commission communautaire française du 12 juillet 2001 modifiant diverses législations relatives aux subventions accordées dans le secteur de la politique de la santé et de l'aide aux personnes et relatif à la modification de divers arrêtés d'application concernant les secteurs de l'aide aux personnes, de la santé, des personnes handicapées et de l'insertion socioprofessionnelle., Art. 89

<sup>51</sup> Loi du 3 mai 2024 portant des dispositions diverses en matière d'économie, M.B., 31 mai 2024, p. 68973, art.42 à 45 (entrée en vigueur au 10 juin 2024).

<sup>52</sup> Notons que dans d'autres pays européens comme en Irlande, l'équivalent des services de médiation de dettes est coordonné à l'échelle du pays par la même entité, proposant un accueil équivalent dans chaque service reparti sur le territoire. (voir <https://www.mabs.ie/en/>).

Les travailleurs des services se retrouvent parfois lors de concertation organisée par des acteurs du secteur dans les entités fédérées pour échanger sur leurs pratiques (les concertations du S.A.M. en région flamande, les échanges organisés par les centres de référence en Région wallonne, les tables rondes du C.A.M.D. en Région de Bruxelles-Capitale).

Au niveau du suivi du nombre de dossiers dans les services de médiation de dettes et dans le profil des bénéficiaires, l'image varie cette fois encore par entité fédérée.

La Région flamande et la Région wallonne disposent de données annuelles sur le nombre de dossiers dans les services de médiation de dettes, contrairement à la Région de Bruxelles-Capitale où ni la COCOM, ni la COCOF<sup>53</sup> ne connaît le nombre de dossiers traité annuellement dans les services. La Région wallonne récolte également des données annuelles sur le profil socio-économique des bénéficiaires de médiation de dettes, ces informations sont aussi connues en Région flamande tous les 5 ans. Il est toutefois à noter que la transmission de ces données est plus contraignante et exhaustive en Région flamande, comparé à la Région wallonne. Les données ne sont de plus pas forcément comparables entre les deux régions (ex : utilisation de définitions différentes pour les catégories socio-économiques).

### **Conclusion : constats et recommandations sur l'organisation des services de médiation de dettes en Belgique**

De cette analyse, nous pouvons retirer plusieurs constats par rapport aux différences d'organisation des services de médiation de dettes en Belgique :

- La Région flamande est la mieux desservie en termes de services de médiation de dettes par habitant en difficulté d'endettement (1,6 pour 1.000 personnes en difficulté d'endettement contre 0,7 pour la Région wallonne et 0,6 pour la région de Bruxelles-Capitale). De plus, presque l'entièreté des communes flamandes disposent d'un service de médiation de dettes, contrairement aux deux autres régions. Ceci pose particulièrement question, d'autant que la région flamande possède les indices socio-économiques les plus favorables de Belgique ;
- La Région flamande emploie également le plus de médiateurs de dettes en comparaison aux autres entités fédérées par service (5,7 ETP en moyenne par service). Le nombre moyen d'ETP travaillant au sein d'un SMD wallon est de 1,7. Un service ayant moins d'un ETP pour se charger des dossiers peut s'avérer problématique en cas d'absence de longue durée du travailleur.
- Les services de médiation de dettes sont principalement des CPAS en Belgique (plus de 90%). Notons que la Région de Bruxelles-Capitale possède le tissu associatif le plus important pour la médiation de dettes (40% des services).
- Il n'y a pas de recensement officiel des services pratiquant la guidance et la gestion budgétaire sur l'ensemble des entités fédérées. Or, ces dispositifs ont une visée préventive des problèmes financiers qu'il est mieux de prendre en charge avant leur apparition. Il est difficile d'orienter les personnes volontaires de s'améliorer sur le plan de l'éducation financière vers un service pouvant les accueillir. Notons cependant que la guidance doit être proposée dans l'ensemble des services agréés par la COCOF.
- La formation spécialisée pour la médiation de dettes varie également par entité fédérée, en termes de contenu et de durée. La Communauté flamande impose la formation la plus longue (60h minimum) Il existe toutefois un certain décalage entre la durée de formation minimum requise dans la loi et la durée effective des formations proposées. En 2025, c'est dans la Région

---

<sup>53</sup> L'Administration travaille sur un projet de rapport annuel standardisé qui permettra d'avoir des données pertinentes et comparables entre les services, cette donnée sera sans doute bientôt disponible pour les institutions agréées par la COCOF.

de Bruxelles-Capitale pour la COCOM et la COCOF que la durée de la formation effective est la plus élevée (80h). Seule la Région wallonne fait une différence entre la formation des travailleurs sociaux et des juristes

- La Communauté germanophone impose aux médiateurs de dettes de se former de manière continue. La formation continue est également encouragée par des financements spécifiques en Région Wallonne et à la COCOF.
- L'agrément octroyé aux services diffère encore par entité fédérée que ce soit en durée et en obligations. On notera que les obligations administratives demandées aux SMD par la Communauté flamande sont plus importantes que dans les autres régions pour l'obtention et le renouvellement de cet agrément (rapport annuel à compléter sur les dossiers, enquête exhaustive tous les 5 ans sur les dossiers, procédure de renouvellement après 3 ans).
- Au niveau du financement des services, les différences entre entités fédérées sont encore bien marquées. La Communauté flamande et la Communauté germanophone n'ont pas de budget spécifique dédié à la médiation de dettes, contrairement aux autres autorités compétentes. Au vu des larges différences de type de financement, il n'est pas possible de comparer les budgets dédiés à ce financement par entité fédérée.
- L'organisation des services de médiation de dettes diverge par entité fédérée. La prise en charge des personnes en situation de surendettement peut s'avérer différente d'une entité géographique à l'autre. De plus, les services au sein même des entités fédérées ont également une certaine marge de manœuvre quant à leur fonctionnement et la prise en charge des bénéficiaires, si bien que même au niveau d'une même région, les pratiques ne sont pas forcément les mêmes.
- Des données annuelles sont récoltées sur les services de médiation de dettes en Région flamande et en Région wallonne, mais pas partout en Région de Bruxelles-Capitale (La COCOF requière des services un rapport d'activité annuel sur les dossiers mais pas la COCOM). Néanmoins, nous pouvons déplorer le manque de coordination entre région pour cette récolte qui ne permet pas forcément de combiner les chiffres à l'échelle belge.

À partir de ces constats, nous pouvons formuler plusieurs recommandations quant à l'organisation des services de médiation de dettes en Belgique :

- Mettre à disposition du citoyen une liste actualisée des services proposant la guidance et la gestion budgétaire ;
- Créer un canevas commun pour la formation des médiateurs de dettes, notamment pour les professionnels qui ne travaillent pas dans un service de médiation de dettes ;
- Encourager la formation continue des médiateurs de dettes, particulièrement en la finançant ;
- Avoir une vue plus claire sur le subventionnement des services de médiation de dettes en Belgique, sans chiffre budgétaire concret, il est difficile de comparer les entités fédérées ;
- Mettre à disposition des données comparables par entité fédérée sur les dossiers et le personnel des services de médiation de dettes pour permettre une meilleure analyse du secteur ;
- Etudier les différentes pratiques des services pour mettre en évidence les différences de traitement de prise en charge des bénéficiaires entre et au sein des entités fédérées ;
- Veiller à ce que le territoire soit assez desservi pour que l'aide au surendettement soit accessible à tout citoyen.

Pour conclure, nous pouvons répondre à la question soulevée par la Commission Européenne concernant l'accessibilité des services de médiation de dettes en Belgique. Sur le plan financier, la Belgique offre un service gratuit à tous ses citoyens, ce qui constitue un point positif. En revanche, l'accessibilité géographique nécessiterait une étude plus approfondie pour déterminer si les services de médiation de dettes sont réellement accessibles à tous, notamment via les transports en commun. Il convient néanmoins de noter que le ratio de 1 service pour 1 000 habitants en difficulté d'endettement reste relativement faible.

La question du non-recours aux aides en matière de lutte contre le surendettement mérite également une attention particulière. Même si les services sont accessibles d'un point de vue financier et géographique, ils ne sont pas efficaces si les citoyens surendettés n'en font pas usage. L'accessibilité inclut donc également la connaissance de ces services, la compréhension des aides proposées, ainsi que la levée des obstacles sociaux à leur utilisation, tels que la stigmatisation ou la honte de solliciter de l'aide.