



Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement



Comprendre pour agir : profils et vulnérabilités des ménages surendettés en Wallonie en 2024

Novembre 2025

Laetitia Pierroux et Caroline Jeanmart (coord.)

Avec la collaboration d'Elisa Dehon

Table des matières

Executive summary	3
Infographie	5
1. Introduction	7
2. Un profil socio-économique spécifique ?	8
2.1. Caractéristiques sociodémographiques	8
2.1.1. Légèrement plus d'hommes	8
2.1.2. 46 ans de moyenne d'âge	9
2.1.3. Principalement des isolés	10
2.2. Niveau d'instruction et situation professionnelle	12
2.2.1. De faibles niveaux d'instruction	12
2.2.2. Une majorité sans activité professionnelle	13
2.3. Situation en matière de résidence principale	14
2.4. Les ressources financières des ménages consultant un service de médiation de dettes	15
2.4.1. Des revenus nettement inférieurs à la moyenne wallonne	16
2.4.2. Une majorité de revenus de remplacement	17
2.4.3. Près d'un ménage sur deux sous le seuil de pauvreté	18
3. L'endettement des ménages consultant un service de médiation de dettes	18
3.1. Endettement total	19
3.2. Endettement en crédit	21
3.2.1. Tous types de contrats de crédit	21
3.2.2. Les crédits à la consommation	22
3.2.3. Le crédit hypothécaire	23
3.2.4. Récapitulatif concernant les dettes de crédit des ménages sollicitant un service de médiation de dettes	24
3.2.5. L'endettement non lié à un contrat de crédit	24
4. Les origines du surendettement selon les médiateurs de dettes	27
5. Conclusion : Le surendettement, miroir des fragilités structurelles et enjeu de politique publique	30
Annexe 1. Aspects méthodologiques relatifs à l'enquête par questionnaire menée auprès des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne	31
Annexe 2. Questionnaire envoyé aux smd via Limesurvey	39

Executive summary

- Enquête menée auprès des SMD wallons. Chiffres basés sur 2.880 dossiers issus de 102 SMD (taux de réponse : 47%). Résultats pondérés/ajustés afin de veiller à ce que l'échantillon soit représentatif de la population confrontée à des difficultés financières et consultant les SMD wallons (précisions méthodologiques en annexe).

Profil socioéconomique des ménages en médiation de dettes (Wallonie, 2024) (voir p.9)

- Sexe et âge : légère surreprésentation des hommes (53 %). Âge moyen de 46 ans, majorité des demandeurs entre 35 et 55 ans. Jeunes adultes (18-25 ans) et plus de 55 ans sous-représentés par rapport à la population wallonne. Un adulte sur cinq consultant les SMD entre 26 et 34 ans (hypothèse : manque d'épargne).
- Type de ménages : 46 % des demandeurs sont isolés. Les familles monoparentales sont surreprésentées (27 % contre 12 % dans la population wallonne). La majorité des ménages en SMD n'a pas d'enfant ou en a un ou deux.
- Niveau d'instruction et emploi : plus de 60 % a un niveau d'instruction limité au secondaire inférieur ou moins. Un quart exerce une activité professionnelle. Les ouvriers sont surreprésentés, tandis que les employés et les fonctionnaires sont sous-représentés.
- Logement : 72 % des ménages sont locataires du privé, 12 % bénéficient d'un logement social et 10 % sont propriétaires.
- Ressources financières : le revenu mensuel moyen par adulte est de 1.765 €. Plus de 80 % des ménages touche au moins un revenu de remplacement. Près de la moitié des ménages (42 %) vit sous le seuil de pauvreté.

Endettement des ménages en médiation de dettes (Wallonie, 2024) (voir p.18)

- En 2024, plus d'un ménage sur deux présentait un endettement mixte, combinant dettes de crédit et dettes hors crédit. Le montant médian de l'endettement total s'élève à 14.464 €.
- Les crédits à la consommation concernent plus d'un dossier sur deux et affichent un endettement moyen de près de 20.000 €. Les ouvertures de crédit sont fréquentes (33 % des dossiers) et multiples (3 par dossier en moyenne), parfois utilisées pour « tenir » financièrement. Les crédits hypothécaires, plus rares (4,5 % des dossiers), concentrent en revanche les dettes les plus élevées.
- Les dettes hors crédit sont présentes dans pratiquement tous les dossiers (97 % des dossiers) et concernent principalement les pouvoirs publics, l'énergie, les soins de santé, l'eau et les télécommunications. Si leurs montants peuvent paraître modestes en comparaison aux dettes de crédit (endettement moyen hors crédit de 15.167 € contre 27.523 € pour l'endettement en crédit), elles traduisent une précarité du quotidien, liée à la difficulté d'assumer les dépenses de base.

Ces résultats soulignent que le surendettement ne résulte pas uniquement d'un usage excessif du crédit, mais aussi d'un déséquilibre budgétaire structurel accentué par la faiblesse des revenus, la hausse du coût de la vie et une couverture sociale parfois insuffisante.

Facteurs de vulnérabilité au surendettement : entre chocs de vie et fragilités structurelles (Wallonie, 2024) (voir p.27)

Selon les médiateurs de dettes, trois types de facteurs contribuent au surendettement des ménages wallons :

1. **Accidents de vie** : 49 % des médiateurs identifient des événements tels qu'une maladie, une séparation, une perte d'emploi ou un décès comme facteurs déclencheurs, pouvant fragiliser la stabilité financière.
2. **Gestion budgétaire** : 49 % des médiateurs mentionnent des difficultés dans la gestion des dépenses, liées à l'organisation du budget ou à l'usage du crédit.
3. **Niveau de revenu** : 32,5 % des médiateurs relèvent que des ressources financières limitées contribuent à la vulnérabilité au surendettement.

Ces résultats confirment (s'il le fallait encore) que le surendettement est généralement multifactoriel, résultant d'une combinaison de fragilités économiques, sociales et personnelles.

Ces résultats rappellent également que même s'ils sont intimement liés, surendettement et pauvreté ne recouvrent pas toujours et systématiquement les mêmes réalités.

Wallonie vs Flandre¹ : convergences et différences

Le SAM (Steunpunt mens en samenleving) et l'OCE mènent des enquêtes sur les profils des ménages qui poussent la porte des services de médiation de dettes agréés. Bien que les méthodologies et les échantillons diffèrent, certaines tendances fortes se dégagent dans les deux régions. Les résultats relatifs à la Flandre présentés dans ce rapport sont basés sur l'enquête du SAM sur les profils des ménages en médiation de dettes en 2023².

Globalement, les profils sont similaires : une surreprésentation des personnes isolées et des familles monoparentales, des ménages à revenus modestes avec un niveau d'instruction faible ou moyen, dépendant de revenus de remplacement. Ces ménages présentent majoritairement des dettes hors crédit (impôts, énergie, soins de santé, télécommunications) et font face à des facteurs de vulnérabilité comparables, tels que les accidents de vie (maladie, séparation, perte d'emploi) et des difficultés de gestion budgétaire.

Des différences apparaissent toutefois :

- Niveau d'endettement : en Flandre, près de deux tiers des ménages (60,5 %) avaient un endettement inférieur à 5.000 € lors de la dernière situation connue de la personne en 2023, contre un peu plus d'un sur cinq en Wallonie.
- Composition des dettes hors crédit : en Wallonie, les dettes envers les pouvoirs publics sont les plus fréquentes, suivies de l'énergie et des soins de santé, tandis qu'en Flandre³,

¹ La Région de Bruxelles-Capitale n'a pas pu être incluse dans cet article car il n'existe aucun système de collecte de données ni d'enquête sur les dossiers des SMD bruxellois à ce jour.

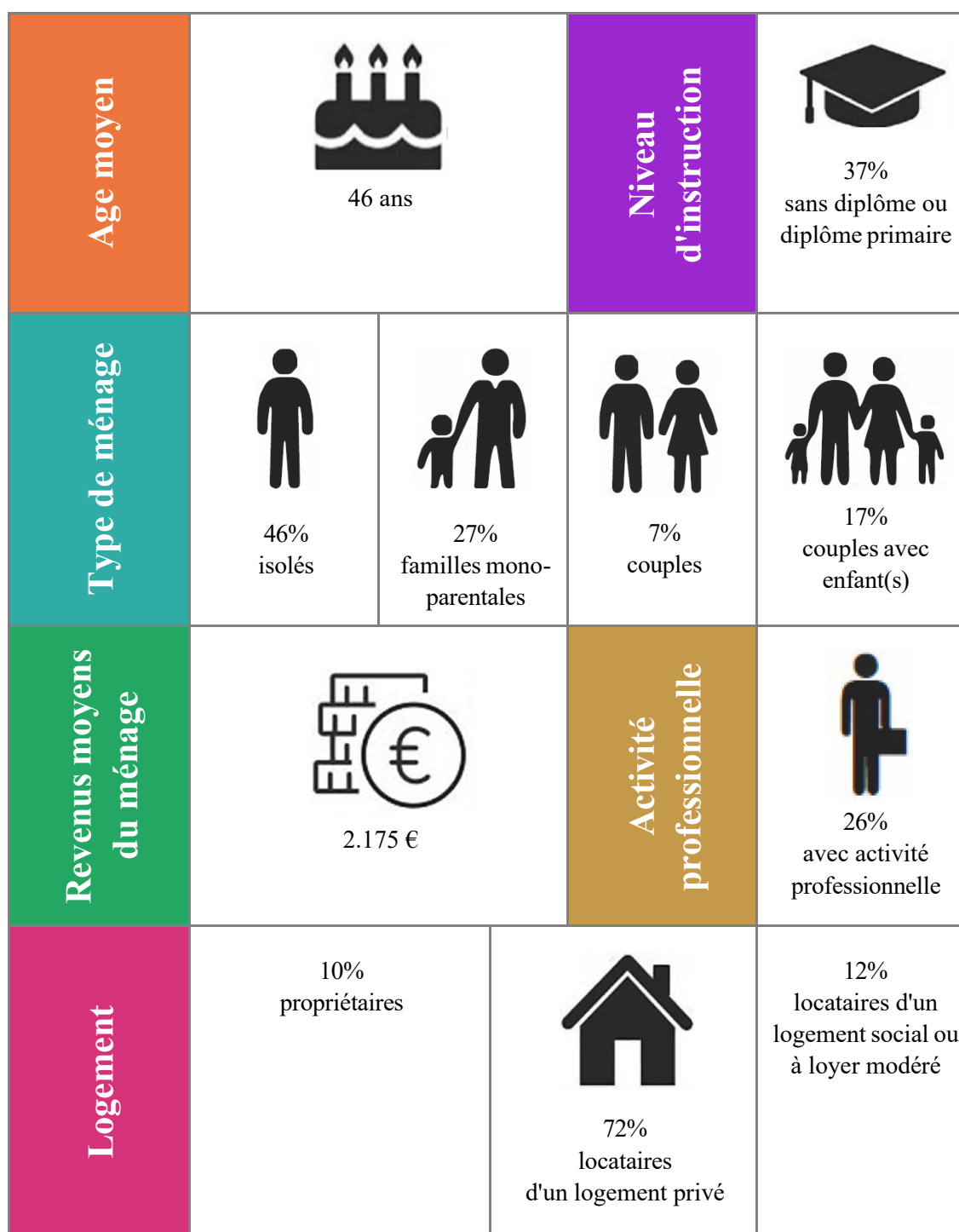
² "Het profiel van huishoudens in schuldhulpverlening 2023", Onderzoeksrapport, SAM, 22 janvier 2024, disponible sur https://www.samvzw.be/sites/default/files/2024-01/231030_UR_Onderzoeksrapport.pdf

³ Attention que le classement présenté pour la Flandre prend en compte la situation au moment de la dernière mise à jour des dossiers.

après les dettes publiques viennent les dettes d'aides sociales du CPAS et de soins de santé.

- Facteurs déclencheurs : la maladie apparaît en tête de lice dans les deux régions mais la perte d'emploi est davantage citée en Flandre, alors que la séparation l'est davantage en Wallonie.

Infographie



	Types d'endettement	2% uniquement crédit	45% uniquement hors crédit	52% (crédit et hors crédit)
Dettes de crédit	33% Ouverture de crédit	40,5% Prêt à tempérament et Vente à tempérament	4,5% Crédit hypothécaire	
Dettes hors crédit	 Energie: 61% Montant médian: 1.222€	 Santé: 58% Montant médian: 672€	 Télécom: 41% Montant médian: 812€	 Eau: 45% Montant médian: 1.161€
	 Assurance: 22% Montant médian: 336€	 Logement: 17% Montant médian: 1.986€		

1. Introduction

Dans un contexte belge marqué par un resserrement des politiques sociales et par des inégalités économiques persistantes, la question du surendettement constitue un révélateur des fragilités croissantes de certains ménages. Il y a un peu plus d'un an, au moment des élections régionales et fédérales, cette question du surendettement était une préoccupation variable en fonction des partis politiques⁴. L'accord de gouvernement contient des mesures spécifiques à cette problématique, entre autres la lutte contre « le business de la dette », la mise en place de systèmes d'alerte précoce, une réforme du recouvrement amiable de dettes et l'évaluation du Livre XIX, etc.

Comprendre qui sont les personnes concernées et quelles dynamiques les conduisent à recourir à l'aide reste essentiel pour orienter des politiques publiques efficaces et équitables. C'est dans cette perspective que s'inscrit la présente analyse, fondée sur les données recueillies par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement auprès des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne. L'objectif est d'identifier les caractéristiques des ménages ayant recours à ces dispositifs et de contribuer, par une approche empirique rigoureuse, à la réflexion sur les mécanismes du surendettement et sur les leviers d'action possibles pour le prévenir et en sortir durablement.

Bien que ce public ne représente qu'une partie des personnes en situation de surendettement – la "part visible de l'iceberg" –, il constitue un échantillon pertinent pour mieux comprendre les profils des ménages confrontés à d'importantes difficultés financières. Le registre central des règlements collectifs de dettes (JustRestart) constitue aujourd'hui une source essentielle d'informations pour appréhender la partie judiciaire du traitement du surendettement en Belgique. Ce registre offre un complément précieux aux données issues des services de médiation de dettes. La mise à disposition des données anonymisées de JustRestart serait donc une avancée importante. La combinaison de ces deux sources représenterait une base solide pour renforcer la compréhension du phénomène et orienter les politiques publiques de prévention et d'accompagnement.

Rappelons que de nombreuses personnes surendettées ne se tournent pas vers les services de médiation de dettes. Le non-recours peut s'expliquer par divers facteurs : ignorance de l'existence de ces structures, difficultés à échanger sur ses difficultés financières, sentiment de honte, culpabilité, impression que les problèmes sont passagers ou encore méfiance vis-à-vis des institutions. Des obstacles structurels viennent accentuer ces freins : disponibilité des services, accessibilité géographique, capacité d'accueil. L'analyse présentée ici concerne donc la population effectivement accompagnée, sans prétendre à une représentativité exhaustive du phénomène⁵. Par ailleurs, rappelons également que les dossiers analysés présentent des niveaux différents de remboursement, certains demandeurs étant plus avancés que d'autres dans le processus d'apurement de leurs dettes, ce qui peut justifier une certaine variabilité des montants dus.

⁴ Dehon E., 2024, "[Le surendettement au programme des partis politiques pour les élections de juin 2024](#)".

⁵ On peut au demeurant émettre l'hypothèse que les personnes connaissant des difficultés financières et qui ne consultent pas les services de médiation de dettes ont un profil différent de celles qui consultent ces services. Pour tester cette hypothèse, l'Observatoire a réalisé en 2013 une enquête sur le profil socioéconomique des personnes qui sollicitent un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes. Les résultats ont été présentés lors du colloque de l'Observatoire du 5 décembre 2013 intitulé : « Les personnes en difficulté financière, quels profils ? ». Il s'est toutefois avéré que les profils des personnes consultant un avocat étaient très similaires à ceux des personnes s'adressant aux services de médiation de dettes. L'élément principal de différenciation de ces deux catégories de personnes était la composition de leur endettement, les personnes s'adressant à un avocat ayant davantage de dettes de crédit. Néanmoins, il ne faut pas oublier qu'il existe des personnes en difficulté financière qui n'ont recours à la médiation de dettes ni via un service dédié, ni via un avocat.

Malgré ces limites, analyser les données recueillies offre un éclairage précieux sur les profils des ménages suivis et sur les mécanismes du surendettement. Elles permettent de dégager des tendances significatives et d'identifier des facteurs de vulnérabilité, constituant ainsi une base empirique utile à la réflexion politique et citoyenne, tant en matière de prévention que d'accompagnement.

Les données analysées dans le présent article proviennent d'un questionnaire diffusé en 2025, portant sur les dossiers traités au cours de l'année 2024 et ayant fait l'objet d'une analyse budgétaire et d'un décompte des dettes. Cette enquête se focalise sur le profil sociodémographique des personnes consultant un service de médiation de dettes, leurs ressources financières ainsi que la structure et le volume de leur endettement (crédit et hors crédit). Elle questionne également les facteurs de vulnérabilité qui peuvent conduire les ménages à une situation de surendettement sur base de l'analyse qu'en font les médiateurs de dettes. Au total, 102 services y ont participé, permettant la collecte de données sur 2.880 dossiers. Les précisions méthodologiques figurent en annexe⁶.

2. Un profil socio-économique spécifique ?

L'analyse du profil des personnes recourant aux services de médiation de dettes met en évidence plusieurs caractéristiques sociodémographiques et économiques. Dans cette section, l'examen de variables telles que le sexe, l'âge, la composition du ménage, le niveau d'instruction, la situation professionnelle ou le statut d'occupation du logement permet d'esquisser les contours d'un public particulier, marqué par une certaine fragilité économique mais aussi par des trajectoires spécifiques.

2.1. Caractéristiques sociodémographiques

2.1.1. Légèrement plus d'hommes⁷

Comme nous pouvons le constater dans le tableau ci-dessous, les hommes semblent plus nombreux à faire appel aux services de médiation de dettes que les femmes, demandeur principal et second demandeur confondus⁸.

En 2024, 53 % des personnes ayant fait appel à un service de médiation de dettes étaient des hommes, contre 47 % de femmes. Cet équilibre inversé par rapport à la population wallonne (51 % de femmes⁹) invite à la prudence : la différence reste faible et n'indique pas nécessairement une exposition plus forte des hommes aux difficultés financières. Elle pourrait refléter à la fois un biais administratif — les femmes n'étant pas toujours enregistrées comme demandeuses dans les dossiers bien qu'elles soient également concernées par la médiation — ou encore une réalité socio-démographique, les hommes étant proportionnellement plus nombreux à vivre seuls.

⁶ La méthodologie ayant subi certains changements cette année par rapport aux enquêtes précédentes, nous avons fait le choix de ne pas présenter de comparaison temporelle des résultats dans cet article.

⁷ Taux de réponse de 99,90 %.

⁸ Dans notre échantillon, dans 89,22 % des cas, le second demandeur est le conjoint du demandeur principal et dans 10,78 % des cas, il s'agit de son enfant/parent.

⁹ Données sur la population au 01.01.2024. Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

Tableau 1. Répartition des demandeurs (demandeurs 1 et 2 confondus) selon le sexe (2024)		
	Population consultant les SMD	Population wallonne
Homme	53%	49%
Femme	47%	51%
Total	100%	100%

Source : enquête auprès des S.M.D. wallons (au 31.12.2024) et Statbel (au 01.01.2025)

2.1.2. 46 ans de moyenne d'âge¹⁰

L'âge moyen des personnes en médiation de dettes est de 46 ans (médiane¹¹ 44 ans). Les tranches d'âge les plus représentées au sein des SMD sont celles des 35-45 ans (29 %) et des 46-55 ans (22 %). Il s'agit de la période de la vie où se cumulent les engagements financiers : achat d'un logement¹², naissance¹³ et éducation des enfants, dépenses liées à la mobilité. Il s'agit effectivement de la tranche d'âge durant laquelle il est fréquent d'investir dans un bien immobilier, d'avoir des enfants à charge et plus globalement de s'engager dans des projets qui induisent des coûts supplémentaires, voire nécessitent la prise de crédits pour les concrétiser. Ces investissements financiers peuvent, à court ou moyen terme, peser sur le budget des ménages et conduire à des déséquilibres budgétaires qui justifieront notamment le recours à la médiation de dettes.

Les jeunes adultes (18-25 ans) sont en revanche peu présents (3 %), tout comme les plus de 55 ans (24 % contre 40 % dans la population wallonne). Ce constat pourrait témoigner, pour les premiers, d'une exposition encore limitée au crédit, et pour les seconds, d'un non-recours aux dispositifs d'aide ou encore d'une possession d'actifs plus importante qui peuvent être vendus en cas de difficultés.

Par ailleurs, on constate que les 26-34 ans constituent également une part non négligeable des demandeurs en médiation de dettes. Cela pourrait s'expliquer par une vulnérabilité accrue à une défaillance d'un crédit en raison d'une épargne moins importante que les classes d'âge supérieures, ce qui augmente également leur vulnérabilité face aux accidents de vie¹⁴.

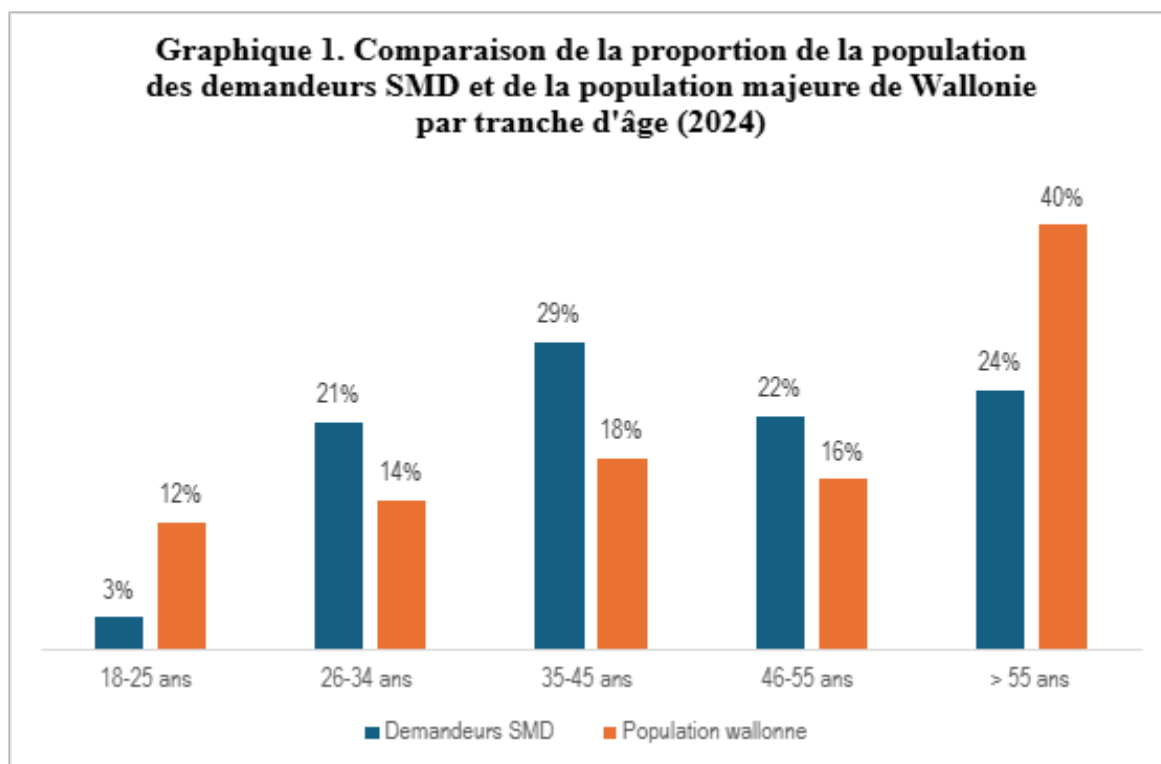
¹⁰ Taux de réponse de 91,53%.

¹¹ Alors que la **moyenne** correspond à la somme des valeurs d'un ensemble de données divisée par le nombre de valeurs dans cet ensemble, la **médiane** divise l'ensemble de données en deux parties égales, c'est-à-dire que 50 % des valeurs sont inférieures à la médiane et 50 % y sont supérieures.

¹² L'âge moyen des acheteurs immobiliers en Wallonie au premier trimestre de 2025 est de 40 ans pour une maison et de 45 ans pour un appartement. Source : Données sur l'âge moyen des acheteurs au 1^{er} trimestre de 2025 du Baromètre immobilier de la Fédération des notaires (Fednot).

¹³ L'âge moyen des mères wallonnes à la naissance de leur premier enfant est en recul : 27,5 ans en 2010 contre 28,2 en 2015 et 29,3 en 2022. Source : Données sur la natalité et la fécondité de Statbel.

¹⁴ E. Dehon, V. Sautier, S. Thibaut (2023), "Le crédit à la consommation en Belgique : analyse économique et juridique", OCE, p.66, disponible sur : [https://observatoire-credit.be/storage/3810/Note-cr%C3%A9dit-\(FR\).pdf](https://observatoire-credit.be/storage/3810/Note-cr%C3%A9dit-(FR).pdf).



Source : enquête auprès des S.M.D. wallons (au 31.12.2024) et Statbel (au 01.01.2025)

Et au nord du pays ?

En Région flamande, les âges moyens et médians des personnes requérant l'aide d'un SMD étaient tous deux estimés à 44 ans en 2023, soit similaires aux chiffres wallons. Environ 60 % des bénéficiaires flamands ont entre 35 et 60 ans.

2.1.3. Principalement des isolés¹⁵

En 2024, les trois-quarts des bénéficiaires des SMD sont des isolés, avec ou sans enfant(s). Les familles monoparentales représentent un quart des personnes en médiation de dettes, soit plus du double de leur « poids » dans la population wallonne¹⁶.

À l'inverse, les couples sans enfant sont peu présents. Ces résultats semblent corroborer l'hypothèse selon laquelle les couples sans enfant encourraient un risque moindre par rapport aux autres types de ménages de faire face à des difficultés financières, ceux-ci étant à deux pour assumer les charges de la vie courante sans devoir supporter les coûts engendrés par des enfants (crèche, scolarité, alimentation, etc.).

¹⁵ Taux de réponse de 99,96%.

¹⁶ Selon l'IWEPS, au 1^{er} janvier 2025, 50 % des ménages privés wallons étaient composés d'isolés (avec ou sans enfant(s)) contre 48 % de couples, ce qui induit une surreprésentation des personnes isolées consultant les services de médiation de dettes. Les familles monoparentales, plus particulièrement, représentaient 12,3% des ménages wallons au 1^{er} janvier 2025 contre 26,8% des ménages bénéficiaires. Source : Demobel – Statbel ; Calculs : IWEPS

Cette surreprésentation des isolés (et singulièrement des femmes seules avec enfants¹⁷) rappelle combien la structure familiale demeure un déterminant majeur de la vulnérabilité économique. Les familles monoparentales sont particulièrement vulnérables aux difficultés financières compte tenu des charges, notamment celles relatives aux enfants, à assumer seules pour l'ensemble du ménage.

Tableau 2. Taille et composition des ménages s'adressant aux services de médiation de dettes (2024)

	Population consultant les SMD	Population wallonne
Adulte isolé	46%	38%
Adulte isolé avec enfant(s)	27%	12%
Couple sans enfant	7%	22%
Couple avec enfant(s)	17%	26%
Autre	2,5%	2%
Total	100%	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons et Demobel-Statbel (Calculs : IWEPS)

Contrairement à certaines idées reçues, la majorité des ménages sollicitant un SMD n'a pas d'enfants (53 %) ou en ont peu. Parmi les ménages avec enfant(s), près de la moitié en compte un seul. Pour ceux qui en ont, il s'agit principalement d'enfants de moins de 14 ans (93 %)¹⁸. Le surendettement n'est donc pas l'apanage des familles nombreuses : il touche largement les petites « unités domestiques », sans pour autant s'y limiter.

Tableau 3. Répartition des ménages avec enfants selon le nombre d'enfants (2024)

	Population consultant les SMD	Population en Wallonie et à Bruxelles
1	42%	54%
2	26%	32%
3	17%	11%
4	12%	3%
5 ou plus	4%	1%
Total	100%	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons et chiffres de la ligue des familles

¹⁷ Selon le baromètre des parents 2024 de la ligue des familles, sur un échantillon de ménages résidant en Wallonie et à Bruxelles, 68% des familles monoparentales sont dirigées par des femmes, disponible sur [Baromètre-2024-\(final\).pdf](#).

¹⁸ Taux de réponse de 15%.

Et au nord du pays ?

En Flandre, on dénombre également une majorité de personnes isolées parmi les bénéficiaires des SMD (49,5 % d'isolés sans enfant et 19 % de familles monoparentales). Viennent ensuite les couples avec enfant(s) mineur(s) (12,8 %) et les couples sans enfant (7,2 %).

Tout comme en Wallonie, la majorité des ménages flamands recourant à un SMD n'a pas d'enfant à charge de façon permanente (68,4 %). Lorsque l'on tient compte des enfants à charge de façon non permanente, cette proportion croît davantage (88,4 %). Seuls 7 % des ménages flamands en médiation de dettes comptaient 3 enfants ou plus en 2023. Parmi les ménages avec enfant(s), plus de la moitié d'entre eux avaient des enfants de moins de 13 ans (56,6 %) et plus de huit ménages sur 10 avaient des enfants de moins de 18 ans (84,5 %).

2.2. Niveau d'instruction et situation professionnelle

2.2.1. De faibles niveaux d'instruction¹⁹

Les témoignages de professionnels de la médiation de dettes soulignent que la connaissance du niveau d'instruction n'est pas une donnée essentielle pour mener à bien leur travail. D'ailleurs, cette information est plus rarement que d'autres mentionnée dans leurs dossiers. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, le sexe, l'âge et le type de ménage du demandeur ont des taux de réponse bien supérieurs. En ce qui concerne l'analyse de la problématique, par contre, le niveau d'instruction est une donnée essentielle. Cette variable est en effet corrélée avec d'autres, telles que le statut professionnel, le niveau de revenus et le risque de chômage. Elle est également un indicateur de la capacité de gestion, de calcul, d'anticipation ou de budgétisation des personnes.

Plus de six demandeurs sur dix disposent d'un niveau d'instruction limité au secondaire inférieur, contre un quart seulement dans la population wallonne²⁰. À l'inverse, à peine 12% sont diplômés de l'enseignement supérieur. Ces écarts rappellent la forte corrélation entre faible niveau d'éducation, risque de pauvreté²¹ et exposition à l'endettement.

¹⁹ Taux de réponse de 55,75%.

²⁰ Notons toutefois que l'enquête sur le niveau d'enseignement de la population belge menée par Statbel se centre sur la population âgée de plus de 15 ans tandis que notre échantillon considère les personnes de plus de 18 ans sollicitant l'aide d'un service de médiation de dettes.

²¹ De nombreuses études montrent effectivement que moins un individu est instruit, plus la probabilité qu'il se retrouve dans une situation de pauvreté est élevée. A l'échelle belge, en 2023, il apparaissait que le taux de risque de pauvreté était de 23,7% pour un individu avec un faible niveau d'éducation, contre 12,2% pour un individu avec un niveau moyen d'éducation et 6% pour un individu avec un niveau d'éducation élevé.

Le niveau d’instruction est également un indicateur de la capacité de gestion budgétaire et de la compréhension des produits financiers²². Ces données confirment la nécessité d’une politique d’éducation financière adaptée aux publics vulnérables²³.

Tableau 4. Niveau d'instruction des demandeurs s'adressant à un service de médiation de dettes wallon et de la population wallonne (2024)

	Demandeurs SMD (18 ans et +)	Population wallonne (15 ans et +)
Pas de diplôme ou primaire	37%	7%
Secondaire inférieur	26%	18%
Secondaire supérieur	26%	39%
Bac/graduat	11%	21%
Master/licence	1%	14%
Total	100%	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons et enquête sur les forces de travail (Statbel)

Et au nord du pays ?

En Flandre, 38 % des personnes consultant les services de médiation de dettes disposent au maximum d’un diplôme de l’enseignement primaire et 30 % d’un diplôme de l’enseignement secondaire (inférieur ou supérieur). À peine 3 % des bénéficiaires sont diplômés de l’enseignement supérieur. La tendance à un niveau d’instruction plus faible observé chez les demandeurs est donc comparable à la Wallonie.

24

2.2.2. Une majorité sans activité professionnelle²⁵

Un quart des demandeurs en SMD exerce une activité professionnelle (26 %). Les ouvriers y sont surreprésentés par rapport aux employés ou aux fonctionnaires, et près d’un sur dix est (pré)retraité. Ce déséquilibre traduit l’ancrage du surendettement dans des trajectoires d’emploi précaires et souligne la dépendance de nombreux ménages aux revenus de remplacement.

²² Lusardi, Annamaria, and Olivia S. Mitchell (2014), "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence." *Journal of Economic Literature* 52 (1): 5–44.

²³ Notons toutefois que l’enquête sur le niveau d’enseignement de la population belge menée par Statbel se centre sur la population âgée de plus de 15 ans tandis que notre échantillon considère les personnes majeures sollicitant l’aide d’un service de médiation de dettes.

²⁴ Il est à noter qu’ici sont pris en compte les 27,26% de personnes pour lesquelles le niveau d’instruction n’était pas connu alors que nos chiffres ont été calculés directement sur base des personnes pour lesquelles cette donnée était connue.

²⁵ Taux de réponse de 56,40%.

La sous-représentation des retraités pourrait, quant à elle, refléter un taux de non-recours aux SMD lié à certains freins (fracture numérique, complexité administrative).

Tableau 5. Situation professionnelle du demandeur (2024)		
	Population consultant les SMD (18 ans et +)	Population wallonne (15 ans et +)
Sans activité professionnelle	65%	28% ²⁶
Intérimaire	0,3%	1%
Secteur privé - ouvrier	12%	10%
Secteur privé - employé	8%	20,5%
Secteur public - fonctionnaire	4%	11,5%
Indépendant	2%	4%
(Pré)retraité	9%	24% ²⁷
Autre	0,03%	1%
Total	100%	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons et enquête Statbel sur les forces de travail (Calculs O.C.E.)

Et au nord du pays ?

Cette tendance est également observable en Région flamande où près de 65 % de demandeurs principaux étaient sans emploi en 2023, contre près d'un tiers de salariés et environ 1 % ayant le statut d'indépendant.

Parmi les bénéficiaires salariés, la majorité occupe un emploi à durée indéterminée, tandis que plus d'un quart des demandeurs principaux dispose d'un travail à durée déterminée (CDD, intérim, flexi job). Toutefois, ces chiffres ne nous renseignent pas sur la qualité du travail effectué ni sur la rémunération perçue.

2.3. Situation en matière de résidence principale²⁸

Les résultats présentés dans cette section sont à interpréter avec prudence, le taux de réponse aux questions relatives au logement des bénéficiaires de la médiation de dettes étant relativement faible. Ce faible taux de réponse s'explique par le fait qu'il s'agit d'une information ne figurant pas dans les dossiers transférés via un logiciel de médiation de dettes

²⁶ Lorsqu'on prend en compte les retraités, 52% de la population wallonne de plus de 15 ans est donc sans activité professionnelle. Pour les 15-64 ans, ce taux passe à 39% et pour les 20-64 ans à 33%.

²⁷ Les données sur les retraités n'étant pas disponibles pour les plus de 15 ans, nous avons calculé cette proportion sur base de la population des 15-89 ans.

²⁸ Taux de réponse de 16,32%.

mais uniquement demandé via l'enquête en ligne de l'Observatoire (voir méthodologie en annexe).

À peine 10 % des ménages en médiation de dettes sont propriétaires de leur logement, contre près des deux tiers des ménages wallons²⁹. Près des trois quarts sont locataires du privé et plus d'un sur dix occupe un logement social. Ces chiffres mettent en lumière l'exposition des locataires — et particulièrement des locataires du marché privé — à l'endettement.

Notons qu'environ 3,5 % des ménages sont hébergés par des tiers, ce qui traduit souvent des stratégies pour réduire les coûts liés au logement ou des situations de rupture résidentielle.

Tableau 6. Proportion des demandeurs selon le type de logement occupé (2024)	
Locataire d'un immeuble privé	72%
Locataire d'un immeuble social ou à loyer modéré	12%
Propriétaire	10%
Hébergé par un tiers	3,5%
Résident d'une institution (maison de retraite, résidence pour personnes handicapées, etc.)	1%
Autres	1%
Total	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Et au nord du pays ?

La comparaison avec la Flandre montre des tendances similaires, bien que la part de locataires sociaux y soit plus élevée. Près de 10 % des ménages flamands s'adressant à un SMD étaient propriétaires de leur logement en 2023, contre plus de 45 % de locataires d'un logement privé et près d'un tiers de locataires d'un logement social. Par ailleurs, tout comme en Wallonie, certaines personnes sont hébergées par des tiers, souvent des amis ou de la famille, gratuitement ou non (environ 5 %).

2.4. Les ressources financières des ménages consultant un service de médiation de dettes

Maintenant que nous connaissons le profil socioéconomique des personnes poussant la porte des services de médiation de dettes, intéressons-nous à leurs ressources financières.

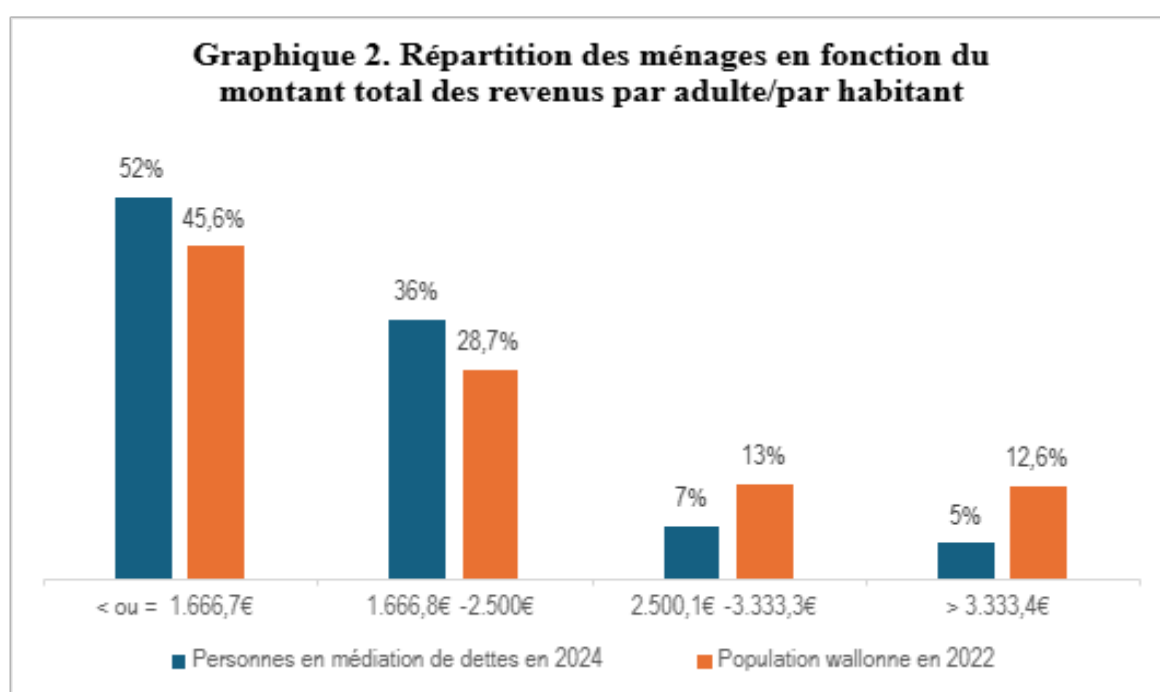
²⁹ Anfrie, MN. (coord.), Coban E., Delinte A., Kryvobokov M. & Staron T. (2023), « Chiffres clés du logement en Wallonie — Sixième édition », Centre d'Études en Habitat Durable de Wallonie, Rapport, Charleroi, 265 pages.

2.4.1. Des revenus nettement inférieurs à la moyenne wallonne

Les ménages en médiation de dettes disposent d'un revenu mensuel moyen de 2.175 euros. Plus de la moitié perçoivent moins de 1.666 euros par adulte, contre 46 % dans la population générale. Ces écarts soulignent la fragilité économique structurelle du public de la médiation de dettes.

Détaillons. En moyenne, les ménages s'adressant aux services de médiation de dettes disposent de revenus mensuels totaux de 2.175 euros (médiane de 1.982 euros), tous types de revenus confondus. Si l'on se penche sur le revenu mensuel moyen par adulte³⁰, ce chiffre redescend à 1.765 euros (médiane de 1.620 euros). Selon l'IWEPS³¹, en 2022, le revenu annuel disponible ajusté net par habitant en Wallonie était de 31.491 euros, ce qui équivaut à un revenu mensuel moyen de 2.624 euros par habitant. Ce dernier est donc largement supérieur au revenu moyen par adulte observé dans notre échantillon, ce qui laisse à penser que les ménages de notre échantillon perçoivent des revenus relativement plus faibles.

De plus, 52 % des ménages consultant un service de médiation de dettes ont un revenu par adulte inférieur à 1.666,8 euros, contre 46 % dans la population wallonne³². Plus d'un tiers des ménages a un revenu par adulte compris entre 1.666,8 et 2.500 euros. Enfin, près d'un ménage sur huit ayant recours à la médiation de dettes possède un revenu par adulte supérieur à 2.500 euros, contre plus d'un ménage sur quatre en Wallonie. Globalement, on peut constater que le pourcentage de ménages de notre échantillon décroît à mesure que le revenu par adulte augmente. De plus, ces ménages sont sur-représentés dans la population wallonne pour des revenus ne dépassant pas 2.500 euros et sous-représentés pour des revenus supérieurs à 2.500 euros.



Sources : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons et Statbel (Direction générale Statistique)

³⁰ Taux de réponse de 98,12%.

³¹ Sources : ICN ; Calculs : IWEPS (février 2024).

³² Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium), Revenus fiscaux, Revenu total net imposable par déclaration individuelle, calculs de l'OCE.

2.4.2. Une majorité de revenus de remplacement

Outre le niveau de revenus, il est également utile d'analyser l'origine des revenus des ménages suivis par les services de médiation de dettes. Plus des trois quarts (82 %) de l'échantillon disposent d'un revenu de remplacement³³ et plus d'un quart (28 %) d'un revenu de complément³⁴. Parmi les revenus de remplacement perçus, les indemnités de l'assurance maladie-invalidité (26 %) arrivent en tête, suivies des allocations de chômage (23 %) et du revenu d'intégration sociale (19 %). Quant aux ménages qui perçoivent des revenus professionnels, ils représentent près d'un tiers de l'échantillon (30 %). Il est également intéressant de noter que près d'un cinquième (19 %) des ménages bénéficie d'une aide extérieure (famille, amis, etc.). Cela laisse à penser qu'une part non négligeable des ménages en difficulté financière aurait tendance à demander de l'aide aux proches pour effectuer un achat ou rembourser les dettes existantes. Soulignons ici qu'un même ménage peut disposer de différents types de revenus simultanément (ce qui explique que le total soit supérieur à 100 %).

Tableau 7. Proportion des ménages en fonction du type de revenus (2024)

Au moins un revenu professionnel	30%
Au moins un revenu de remplacement	82%
Au moins un revenu de complément	28%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Et au nord du pays ?

En Flandre, les principaux revenus de remplacement perçus par les personnes recourant à la médiation de dettes (demandeurs principaux) sont, par ordre croissant :

- les indemnités de l'assurance maladie/invalidité (38 %),
- les aides du CPAS (RIS) (17,5 %),
- les pensions (17 %),
- les allocations de chômages (16,5 %).

Les prestations de maladie/invalidité arrivent donc en tête à la fois en Flandre et en Wallonie, ce qui indique un risque accru pour les personnes bénéficiant de ces prestations d'être confrontées à des difficultés financières.

³³ Par revenus de remplacement, on entend les allocations de chômage, les allocations pour personnes handicapées, les indemnités de l'assurance maladie, le revenu d'intégration sociale, la pension (retraite, survie, garantie de revenus aux personnes âgées), les aides sociales, les revenus liés à un accident de travail et les rentes de maladie professionnelle.

³⁴ Par revenus de complément, on entend la pension alimentaire et les allocations familiales.

2.4.3. Près d'un ménage sur deux sous le seuil de pauvreté³⁵

En 2024, 42 % des ménages suivis vivaient sous le seuil de pauvreté — près de trois fois plus que la moyenne wallonne. Ces chiffres rappellent que le surendettement s'inscrit avant tout dans un contexte de pauvreté persistante pour lequel les politiques sociales et les mécanismes de prévention jouent un rôle crucial. Néanmoins, rappelons que surendettement et pauvreté sont deux réalités distinctes à ne pas confondre puisqu'il est possible d'être en situation de surendettement sans être en situation de pauvreté et inversement. De ce fait, utiliser un indicateur de pauvreté n'est pas suffisant pour monitorer le surendettement.

De manière générale, les statistiques concernant le taux de risque de pauvreté des ménages montrent, d'une part, que la Région wallonne (entre 11,8 % et 15,2 %) est plus touchée que la Flandre (entre 5 % et 10 %), mais bien moins que la Région de Bruxelles-Capitale (entre 25 % et 30 %)³⁶. D'autre part, elles montrent que les familles monoparentales, mais également les personnes vivant seules, sont plus fréquemment à risque de pauvreté.

Du côté des ménages consultant un service de médiation de dettes, ils sont nettement plus touchés par la pauvreté monétaire que l'ensemble de la population wallonne. Ainsi, en 2024, 42 % d'entre eux vivaient sous le seuil de pauvreté³⁷. Ces données confirment l'existence d'une relation positive entre le surendettement et la pauvreté, bien que ces deux problématiques ne couvrent pas toujours les mêmes réalités.

3. L'endettement des ménages consultant un service de médiation de dettes

Cette section analyse l'endettement des ménages consultant les services de médiation de dettes. Les résultats présentés dans ce qui suit permettent de connaître la composition ainsi que l'importance de l'endettement des dossiers traités en 2024 par les services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne. De manière plus précise, les données présentées rendent compte de l'état d'endettement au 31 décembre 2024 et ce, quels que soient le statut du dossier et la date à laquelle il a été ouvert. Il s'agit d'une photographie instantanée de tous les dossiers à un moment précis. Bien entendu, ces dossiers ne sont pas pris au même stade de leur déroulement. Certains sont en début de procédure de médiation et présentent une dette globale parfois importante ; d'autres sont en fin de traitement et ne présentent plus que quelques dettes non apurées ; d'autres encore sont à mi-parcours. Par ailleurs, nous n'avons pas d'informations sur l'historique des dossiers, ce qui serait une perspective intéressante dans le développement de l'analyse du surendettement. Notons également que, dans cette section, ont uniquement été pris en considération les dossiers contenant au moins une dette non apurée.

L'endettement des ménages se compose de dettes liées à un ou plusieurs contrat(s) de crédit³⁸ (dénommées ci-après « dettes de crédit ») et/ou de dettes non liées à un contrat de crédit³⁹ (dénommées ci-après « dettes hors crédit »). Lorsqu'on analyse l'« endettement total des ménages », on vise tant les dettes de crédit que les dettes hors crédit.

³⁵ Le seuil de pauvreté est fixé à 1.520 euros net par mois pour un isolé et à 3.191 euros pour un ménage composé de 2 adultes et de 2 enfants de moins de 14 ans. Source : Statbel.

³⁶ IWEPS. Source : SILC 2024 (revenus 2023) ; Calculs : Statbel.

³⁷ Taux de réponse de 48,82%.

³⁸ Par dettes liées à un contrat de crédit, il faut entendre les dettes de crédit à la consommation ainsi que les dettes de crédit hypothécaire au sens de l'article I.9. du Code de droit économique, Livre I.

³⁹ Les dettes non liées à un contrat de crédit sont notamment : (1) les dettes liées à la fourniture de biens et de services qui n'ont pas été payés au moyen d'un crédit (dettes de soins de santé, d'énergie, d'assurance...), (2) les dettes dues aux pouvoirs publics (dénommées ci-après dettes « publiques » : (impôts, amendes, redevances...), (3) les dettes dues à d'autres particuliers (dénommées ci-après dettes « privées »), etc.

Dans cette section, nous présenterons, dans un premier temps, une analyse de l'endettement total des personnes consultant un service de médiation de dettes. Dans un second temps, nous analyserons de manière spécifique l'endettement lié au crédit, pour ensuite nous intéresser à l'endettement hors crédit.

3.1. Endettement total

En 2024, plus de la moitié (52 %) des ménages s'adressant à un service de médiation de dettes avait un endettement mixte, c'est-à-dire un endettement composé à la fois de dettes de crédit et de dettes hors crédit. Seuls 2 % des dossiers analysés contenaient exclusivement des dettes liées à un contrat de crédit contre 45 % de dossiers constitués uniquement de dettes hors crédit.

Tableau 8. Proportion des dossiers en fonction du type d'endettement (2024)	
Type de dettes	
Exclusivement des dettes de crédit	2%
Exclusivement des dettes hors crédit	45%
Endettement mixte (crédit et hors crédit)	52%
Total	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Ce résultat souligne qu'il est possible de connaître des difficultés financières et de s'adresser à un service de médiation de dettes alors que l'endettement ne contient aucune dette de crédit. Il en va de même pour les personnes admises au règlement collectif de dettes (RCD) puisqu'en 2023, 28,4 % des personnes en RCD n'avaient aucun contrat de crédit en cours et 11,7 % avaient des crédits en cours mais sans défaut de paiement⁴⁰.

En outre, en 2024, la moitié de l'ensemble des dossiers traités par les services de médiation de dettes relevait d'un endettement inférieur à 14.464 euros. Du point de vue du nombre de dettes par dossier, celui-ci s'élevait, en moyenne, à 9 dettes par dossier (médiane de 7 dettes par dossier)⁴¹.

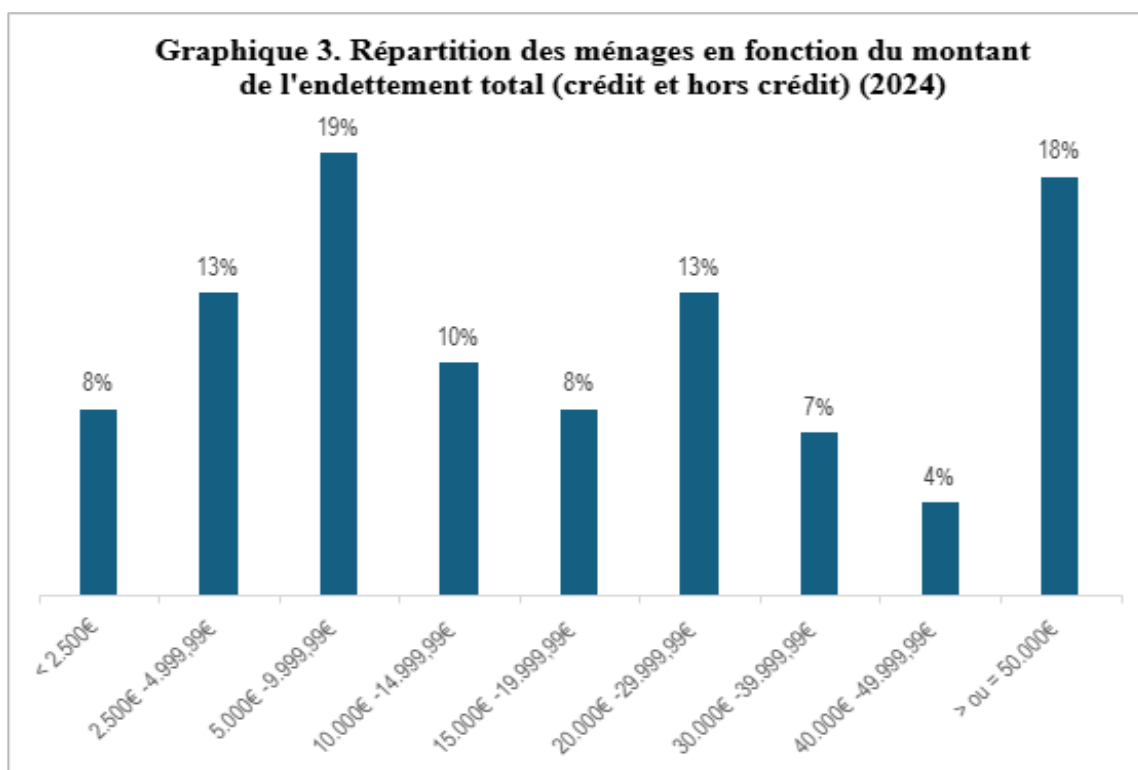
Tableau 9. Montants moyens et médians de l'endettement en fonction du type d'endettement (2024)		
Type d'endettement	Moyenne	Médiane
Endettement dans les dossiers avec exclusivement des dettes de crédit	19.924 €	13.455 €
Endettement dans les dossiers avec exclusivement des dettes hors crédit	15.185 €	7.264 €
Endettement dans les dossiers mixtes	43.022 €	24.867 €
Endettement en crédit (tous dossiers confondus)	27.523 €	8.911 €
Endettement hors crédit (tous dossiers confondus)	15.167 €	7.369 €
Endettement total (toutes dettes confondues)	29.834 €	14.464 €

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

⁴⁰ Source : C.C.P. (B.N.B.).

⁴¹ Taux de réponse de 99,6%.

En Wallonie, un peu plus d'un ménage sur cinq (21 %) présente un endettement total inférieur à 5.000 €, et 40 % des ménages sont endettés pour moins de 10.000 €. À l'autre extrême, plus de deux ménages sur cinq (42 %) dépassent 20.000 € de dettes.



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Et au nord du pays ?

Tout comme la Wallonie, la Flandre comptait une proportion plus importante de dettes non liées à un crédit que de dettes de crédit dans les dossiers des SMD en 2023. Si l'on regroupe les dettes liées aux services publics, les dettes fiscales et les amendes pénales en une catégorie « dettes publiques » comme nous l'avons fait pour la Wallonie, le top 5 des dettes les plus fréquentes est constitué de 4 catégories de dettes hors crédit et d'une catégorie de dettes de crédit, à savoir les opérations à tempérament (détails aux points suivants).

En termes de montant de l'endettement, si l'on observe la dernière situation connue de la personne en 2023, 60,5 % des ménages avaient un endettement total inférieur à 5.000 €, plus de sept

ménages sur dix étaient endettés à hauteur d'un montant inférieur à 10.000 € et plus d'un ménage sur cinq de plus de 20.000 €. Il semblerait, par conséquent, que les ménages wallons soient confrontés à des difficultés financières plus importantes que les ménages flamands, avec deux fois plus de ménages dont l'endettement dépasse 20.000 €.

42

3.2. Endettement en crédit⁴³

Dans les dossiers analysés, les dettes de crédit comprennent les quatre types de contrats de crédit habituellement octroyés aux ménages : prêts à tempérament, ventes à tempérament, ouvertures de crédit et crédits hypothécaires.

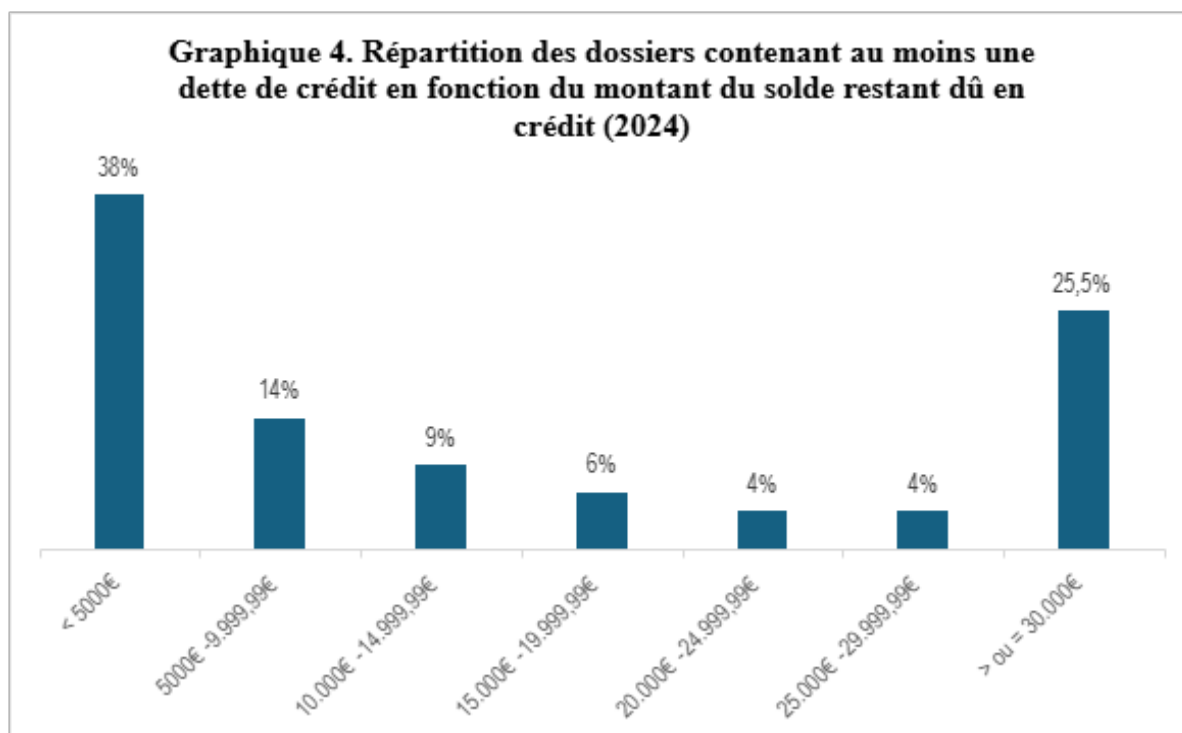
3.2.1. Tous types de contrats de crédit

En 2024, plus de la moitié (54 %) des dossiers analysés contenait au moins une dette liée à un crédit. Le montant moyen des dettes au sein des dossiers contenant exclusivement des dettes liées au crédit s'élevait à 19.924 euros (médiane de 13.455 euros), un montant supérieur aux dossiers ne contenant aucune dette de crédit. L'endettement moyen en crédit était, quant à lui, de 27.523 euros (médiane de 8.911 euros).

La majorité des dossiers concernés contenaient plus d'une dette de crédit (78 %), avec une moyenne de deux dettes de crédit par dossier. Près de 38 % des dossiers avaient un endettement en crédit inférieur à 5.000 €, tandis qu'un quart des dossiers dépassait 30.000 €. Comme précisé dans l'introduction, certains demandeurs sont plus avancés que d'autres dans le processus de remboursement, ce qui explique une certaine variabilité des montants dus.

⁴² Attention que le classement présenté pour la Flandre prend en compte la situation au moment de la dernière mise à jour des dossiers.

⁴³ Il s'agit des dossiers contenant au moins une dette de crédit, que celui-ci soit défaillant ou non.



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Parmi les ménages ayant contracté uniquement des dettes de crédit, un ménage sur deux a moins de 13.455 euros de dettes. Lorsqu'on s'intéresse aux dossiers mixtes, l'endettement en crédit est inférieur à 8.748 euros pour la moitié des ménages concernés. Il semble également que les ménages avec des dettes mixtes sont caractérisés par une plus forte dispersion : la majorité a peu de dettes de crédit, mais certains ménages cumulent des montants très élevés, ce qui fait grimper la moyenne.

Tableau 10. Montants moyens et médians de l'endettement en crédit en fonction du type d'endettement (2024)		
Type d'endettement	Moyenne	Médiane
Endettement dans les dossiers avec exclusivement des dettes de crédit	19.924 €	13.455 €
Endettement dans les dossiers mixtes	27.870 €	8.748 €

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Après avoir abordé la question de l'endettement en crédit de manière globale, focalisons-nous sur chaque type de crédit.

3.2.2. Les crédits à la consommation

En 2024, plus de la moitié des dossiers (54 %) contenait au moins un crédit à la consommation (défaillant ou non). Le montant moyen de ce type d'endettement s'élevait à 19.658 euros (médiane de 7.941 euros), ce qui confirme le poids significatif de cette catégorie de dettes dans les situations de surendettement.

a) Les opérations à tempérament (prêts et ventes à tempérament)

En 2024, 40,5 % de l'ensemble des dossiers analysés contenaient au moins une dette liée à une opération à tempérament.

- En moyenne, les dossiers concernés comptaient deux opérations à tempérament, mais près des deux tiers (63,4 %) n'en comportaient qu'une seule.
- L'endettement moyen en opérations à tempérament atteignait 21.805 € (médiane : 10.798 €).

Autrement dit, lorsqu'un ménage présente une dette liée à une vente ou un prêt à tempérament, il s'agit le plus souvent d'un endettement concentré sur un seul contrat de ce type.

b) Les ouvertures de crédit

Un tiers des dossiers (33 %) comportait au moins une ouverture de crédit, avec une moyenne de trois ouvertures par dossier.

- Plus des trois quarts des ménages concernés (78 %) en détenaient trois, tandis que 13 % n'en possédaient qu'une seule.
- Le montant moyen de l'endettement associé à ces ouvertures était de 5.142 € (médiane : 2.682 €).

Cette multiplicité des ouvertures de crédit pourrait laisser entrevoir une stratégie de « gestion dans l'urgence » : les ménages recourraient successivement à plusieurs lignes de crédit pour compenser des manques de liquidités ou rembourser d'autres dettes, au risque d'alimenter un cycle d'endettement difficile à enrayer.

3.2.3. Le crédit hypothécaire

Le crédit hypothécaire représente les montants d'endettement les plus élevés, mais reste le type de contrat de crédit le moins courant dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes wallons.

En 2024, seuls 4,5 % des dossiers contenaient au moins une dette liée à un crédit hypothécaire, pour un montant moyen de 100.759 € (médiane : 79.063 €).

Trois hypothèses pourraient expliquer la rareté de ce type de crédit : (1) une moindre propension de ces ménages à recourir au crédit hypothécaire ; (2) un recours à ce type de crédit qui se solderait par une proportion plus importante de refus de la part des prêteurs en raison, par exemple, de caractéristiques communes particulières telles que de faibles revenus, etc. ; (3) la vente de l'immeuble à l'initiative du ménage, préalablement à l'entrée en médiation de dettes, en vue d'apurer les dettes.

Ainsi, le crédit hypothécaire, bien que potentiellement le plus lourd sur le plan financier, ne constitue qu'un facteur marginal du surendettement observé dans les services de médiation, où les dettes de consommation et les dettes de la vie courante occupent une place bien plus centrale.

3.2.4. Récapitulatif concernant les dettes de crédit des ménages sollicitant un service de médiation de dettes

Concernant les dettes de crédit contractées par les ménages wallons consultant un service de médiation de dettes, les dettes liées à des opérations à tempérament sont les plus présentes en 2024, suivies des ouvertures de crédit. Les crédits hypothécaires sont moins présents dans les dossiers, mais concernent, sans surprise, des montants beaucoup plus élevés.

Tableau 11. Aperçu des différentes catégories de dettes de crédit dans les dossiers des services de médiation de dettes (2024)

Types de contrats	Opération à tempérament	Ouverture de crédit	Crédit hypothécaire
Pourcentage de dossiers contenant ce type de dettes (dans tous les dossiers)	40,5%	33%	4,5%
Pourcentage de dossiers contenant ce type de dettes (dans tous les dossiers contenant au moins une dette de crédit)	74%	60%	8%
Nombre moyen de contrats	2	3	/
Montant moyen de l'endettement (solde restant dû)	21.805 €	5.142 €	100.759 €
Montant médian de l'endettement (solde restant dû)	10.798 €	2.682 €	79.063 €

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Et au nord du pays ?

Les observations faites en Flandre sont similaires à celles faites en Wallonie. En effet, la majorité des crédits contractés par les ménages en médiation de dettes sont les opérations à tempérament : on retrouve des prêts à tempérament dans 27 % des dossiers et des ventes à tempérament dans 13 % des dossiers. Viennent ensuite les ouvertures de crédit (dans 17 % des dossiers). Les données sur les crédits hypothécaires ne sont pas présentées.

3.2.5. L'endettement non lié à un contrat de crédit

Les dettes hors crédit regroupent l'ensemble des sommes dues par les ménages suivis par les S.M.D. qui ne découlent pas d'un contrat de crédit à la consommation ou de crédit hypothécaire. Ces dettes couvrent un large éventail de postes de la vie quotidienne : dettes envers les pouvoirs publics (impôt sur les personnes physiques, taxes régionales et communales, amendes pénales, précompte immobilier, taxe de circulation...), dettes liées à l'occupation du logement (loyer, charges locatives), dettes d'énergie (gaz, électricité, chauffage), dettes d'eau, dettes de téléphonie et de télécommunication, dettes liées aux soins de santé, dettes d'assurance et

cotisations aux mutuelles, dettes de pension alimentaire, aides sociales à rembourser, dettes à des tiers (famille, amis...), dettes d'achat à distance, dettes de transport en commun, dettes de crèche ou d'école, dettes vis-à-vis des débiteurs de revenus, etc.

En 2024, ces dettes étaient quasi omniprésentes : 97 % des dossiers comportaient au moins une dette non liée à un crédit. Cette proportion très élevée s'explique simplement : lorsque les difficultés financières apparaissent, elles touchent presque toujours plusieurs aspects de la vie courante. Par ailleurs, si ces dettes sont plus nombreuses que les dettes liées à un crédit, leurs montants sont généralement plus faibles.

Dans les dossiers comportant exclusivement des dettes hors crédit, le montant total d'endettement par dossier s'élevait, en moyenne, à 15.185 € (médiane : 7.264 €), contre 19.924 € (médiane : 13.455 €) pour les dossiers comprenant uniquement des dettes de crédit. Plus spécifiquement, l'endettement moyen en dettes hors crédit atteignait 15.167 € (médiane : 7.369 €), alors que l'endettement moyen en crédit atteignait 27.523 €.

Les dettes les plus fréquentes observées dans les dossiers wallons en 2024 sont :

- les dettes envers les pouvoirs publics⁴⁴ (85 %) ;
- les dettes d'énergie⁴⁵ (61 %) ;
- les dettes liées aux soins de santé (58 %) ;
- les dettes d'eau (45 %) ;
- les dettes de télécommunication⁴⁶ (41 %).

Du point de vue des montants dus, les dettes alimentaires restent les plus importantes avec un montant médian de 2.130 €, suivies des dettes publiques (1.988 €), des dettes de logement⁴⁷ (1.986 €), des autres dettes hors crédit⁴⁸ (1.423 €), des dettes d'énergie (1.222 €) et d'eau (1.161 €).

⁴⁴ IPP, taxes régionales et communales, amendes pénales, précompte immobilier, taxe de circulation.

⁴⁵ Electricité, gaz, chauffage...

⁴⁶ Téléphonie, Internet, télévision.

⁴⁷ Loyer et/ou charges locatives.

⁴⁸ Dettes non liées au crédit qui ne sont pas reprises dans les autres catégories de dettes (dettes envers les pompes funèbres, frais d'avocat ou d'huissier, frais liés à une activité d'indépendant, frais scolaires/de crèche, allocations familiales, etc.).

Tableau 12. Aperçu des différentes catégories de dettes hors crédit dans les dossiers des services de médiation de dettes (2024)

	Dettes publiques	Dettes d'énergie	Dettes de santé	Dettes d'eau	Dettes de télécommunication	Autres dettes	Dettes d'assurance et de cotisations de mutuelle	Dettes de logement	Dettes liées aux aides sociales du CPAS	Dettes liées à un achat par correspondance	Dettes envers un débiteur de revenus (ONEM, Mutuelle, GRAPA, etc.)	Dettes envers des tiers (famille, amis, etc.)	Dettes liées aux transports en commun	Dettes alimentaires
% de ce type de dettes dans les dossiers contenant au moins une dette hors crédit	87%	61%	58%	45%	41%	38%	22,5%	17,5%	15%	11%	10%	9%	8%	8%
Montant moyen de l'endettement	6.548 €	2.428 €	1.355 €	2.497 €	1.260 €	6.503 €	1.692 €	3.907 €	1.598 €	819 €	3.245 €	4.127 €	2.672 €	10.263 €
Montant médian de l'endettement	1.988 €	1.222 €	672 €	1.161 €	812 €	1.423 €	336 €	1.986 €	774 €	347 €	360 €	880 €	270 €	2.130 €

Source : enquête O.C.E. auprès des SMD wallons

Et au nord du pays ?

En Flandre, le classement est légèrement différent : les dettes envers les pouvoirs publics restent majoritaires, suivies des dettes d'aides sociales du CPAS, des dettes de soins de santé, des dettes de logement et des dettes de télécommunication.

Ainsi, les dettes envers les pouvoirs publics dominent tant en Flandre qu'en Wallonie et celles liées aux soins de santé et aux télécommunications occupent respectivement les 3ème et 5ème places du classement dans les deux régions. Toutefois, il existe des disparités régionales : en Wallonie, les dettes liées à l'énergie et à l'eau sont davantage représentées, tandis qu'en Flandre, les dettes d'aides sociales et de logement pèsent plus lourd.

49

4. Les origines du surendettement selon les médiateurs de dettes⁵⁰

Dans cette section, nous nous sommes interrogés sur les facteurs susceptibles d'influencer le risque individuel de surendettement en nous basant sur les données d'enquête collectées auprès des services de médiation de dettes wallons.

Le surendettement résulte rarement d'un facteur unique et est souvent le résultat d'une combinaison de facteurs individuels et structurels : conjoncture économique défavorable, histoire personnelle et familiale, accidents de vie, faible capacité à faire face aux problèmes, fragilité professionnelle, difficultés à gérer son budget, etc. L'Observatoire a interrogé les médiateurs de dettes sur les facteurs qui, selon eux, semblaient les plus pertinents pour expliquer la situation de surendettement des ménages rencontrés.

Près d'un médiateur sur deux (48,8 %) identifie les accidents de vie⁵¹ comme principal facteur déclencheur du surendettement. Ces événements imprévus — maladie (20,6 %), séparation ou divorce (19,3 %), perte d'emploi (14,3 %) ou décès d'un proche (2,6 %) — fragilisent l'équilibre financier du ménage. Ce constat rejoint les résultats observés en Flandre où la maladie (29,6 %), la séparation (16,7 %) et la perte d'emploi (18 %) figurent également parmi les facteurs déclencheurs les plus fréquents. Ces données rappellent que la majorité des situations de surendettement ne peuvent être imputées à une « mauvaise gestion » individuelle : elles traduisent avant tout une exposition à des événements difficiles à anticiper ou à maîtriser, qui affectent la stabilité des revenus et la capacité à faire face aux charges quotidiennes.

⁴⁹ Attention que le classement présenté pour la Flandre prend en compte la situation au moment de la dernière mise à jour des dossiers.

⁵⁰ Taux de réponse de 16,32%. Il est plus rare d'obtenir des réponses à cette question via les données Médius et une seule réponse est possible par dossier alors que les facteurs déclencheurs du surendettement peuvent être multiples pour un même ménage. De ce fait, seules les données envoyées via Limesurvey, qui permettaient d'indiquer plusieurs réponses pour un même ménage, ont été prises en compte.

⁵¹ La catégorie « accident de vie » ne correspond pas à la somme des proportions de chacun des accidents de vie pris séparément. En effet, dans un même dossier, plusieurs accidents de vie peuvent être cités simultanément. Ils ne sont dès lors comptabilisés qu'une seule fois dans la catégorie « accident de vie cité au moins une fois dans le dossier ».

Tableau 13. Proportion des origines principales et secondaires du surendettement selon les médiateurs wallons : résultats globalisés (2024)

Accidents de vie :	48,8%
- Maladie du demandeur principal ou d'un autre membre du ménage	20,6%
- Séparation/divorce	19,3%
- Perte d'emploi du demandeur principal ou d'un autre membre du ménage	14,3%
- Décès	2,6%
Difficultés à gérer son budget	48,7%
Revenus trop faibles (de manière structurelle) pour couvrir les besoins vitaux du ménage	32,5%
Dépendance/assuétude à un produit (alcool, drogues, médicaments, etc.)	8%
Délinquance, passage en prison, amendes pénales	7,5%
Irrégularité des revenus	5,3%
Faillite ou endettement lié à une activité d'indépendant	4,8%
Cautionnement en faveur d'un proche ; codébiteur solidaire	3,2%
Dépendance/assuétude aux jeux d'argent	1,9%
Personne à charge supplémentaire (naissance, aide pour les parents, etc.)	1,4%
Entrée à la retraite d'un membre du ménage	0,5%
Autres	4,5%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Les difficultés de gestion du budget sont citées dans les mêmes proportions que les accidents de vie (48,7 %). Elles renvoient à des réalités variées : méconnaissance des notions financières de base, recours inadapté au crédit, dépenses impulsives ou manque de suivi des entrées et sorties financières.

Si ces situations peuvent s'expliquer en partie par des choix individuels, elles révèlent aussi un besoin structurel d'éducation financière. Le renforcement des compétences budgétaires — via des formations dédiées, des accompagnements personnalisés ou encore un renforcement de la gestion financière/budgétaire dans les programmes scolaires — constitue une voie de prévention prioritaire.

Un médiateur sur trois (32,5 %) souligne l'insuffisance chronique des revenus pour couvrir les besoins essentiels du ménage comme facteur de fragilité. Dans ces cas, le surendettement devient souvent un symptôme d'un déséquilibre structurel plus large où la faiblesse des ressources rend impossible l'absorption d'un « choc financier », même modeste.

D'autres facteurs tels que les assuétudes (9,9 % au total) et un passage en prison ou des amendes pénales (7,5 %), cités moins régulièrement mais dans une proportion non-négligeable, augmentent la vulnérabilité des personnes face au surendettement. Ces facteurs peuvent renforcer la complexité de l'accompagnement.

Et au nord du pays ?

En Région flamande, les principaux facteurs déclencheurs en 2023 étaient similaires puisqu'on retrouve des composantes de la catégorie « accidents de vie », soit la maladie du demandeur (29,6 %), la séparation (16,7 %) ou encore la perte d'emploi du demandeur ou de son conjoint (18 %). On y retrouve également les achats compulsifs (22,6 %) qu'on peut assimiler à la catégorie « difficultés de gestion » et l'insuffisance de revenus (19,1 %).

Parmi les accidents de vie, la maladie serait le premier facteur de vulnérabilité dans les deux régions tandis que la perte d'emploi est davantage citée en Flandre et la séparation en Wallonie.

Tout comme nous l'avions souligné lors des précédentes enquêtes, il apparaît assez clairement que la responsabilité des difficultés financières ne tient pas intrinsèquement à cet individu, mais plutôt à des éléments de contexte. C'est bien ce que mettent en avant les médiateurs répondant à l'enquête étant donné la fréquence des accidents de vie comme facteur de vulnérabilité au surendettement. En effet, il s'agit d'événements sur lesquels il semble difficile d'exercer une quelconque influence.

En ce qui concerne les difficultés de gestion du budget, il existe d'ores et déjà des dispositifs préventifs, notamment via des formations/animations spécifiques en gestion budgétaire ou encore des cours introductifs à l'éducation financière dans les programmes scolaires. Toutefois, l'efficacité de ces dispositifs pourrait être renforcée par une collaboration plus importante entre les différents acteurs de la prévention du surendettement des 3 régions du pays, mais aussi par une évaluation systématique et rigoureuse sur le plan méthodologique, des outils et dispositifs créés. Par ailleurs, l'école ne peut assumer à elle seule la mission d'éducation financière des citoyens (notamment des jeunes) ; ce rôle doit également être partagé avec les associations, les mutuelles, les PMS, et d'autres acteurs.

Il conviendrait également de questionner la logique s'appuyant sur des actions à destination de publics cibles et contribuant potentiellement à une stigmatisation des personnes ciblées et à une exclusion des personnes ne faisant pas partie du public cible mais qui pourraient pourtant bénéficier des dispositifs existants. L'accent pourrait, dès lors, être mis sur des aspects contextuels et des facteurs de risque, comme ceux cités ci-dessus, plutôt que sur des publics cibles. Cette stratégie permettrait d'outiller les citoyens afin d'éviter que le risque ne se transforme en situation de surendettement. Par exemple, au regard de nos résultats, il apparaîtrait intéressant de mettre en place des actions se focalisant sur la population touchée par un voire plusieurs accident(s) de vie, particulièrement à risque de surendettement.

Nos résultats confirment le caractère multifactoriel du surendettement. Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes surendettées se distinguent plus généralement par un profil sociodémographique spécifique relatif à leur sexe, leur âge, leur niveau d'éducation, au type de ménage auquel elles appartiennent, etc. Au-delà de ces différents éléments, il apparaît que les facteurs à l'origine d'une situation d'endettement problématique sont, eux aussi, multiples allant de la perte d'emploi, à une séparation, une maladie, une insuffisance de ressources ou

encore un manque de connaissances en gestion budgétaire. Plusieurs de ces facteurs peuvent se combiner et ainsi conduire une personne au surendettement, les profils « cumulant » plusieurs facteurs de vulnérabilité étant les plus à risque.

5. Conclusion : Le surendettement, miroir des fragilités structurelles et enjeu de politique publique

L'analyse des données collectées auprès des services de médiation de dettes wallons met en évidence un surendettement à la fois complexe et multiforme, résultant d'une combinaison de facteurs individuels et structurels.

Si certains profils apparaissent plus exposés (notamment les ménages à faibles revenus, les familles monoparentales ou les personnes faiblement diplômées), le surendettement ne peut être réduit à la seule pauvreté. Les résultats confirment qu'il peut concerner tout ménage confronté à un accident de vie (maladie, séparation, perte d'emploi, décès d'un proche) et qu'il s'inscrit souvent dans une trajectoire de fragilisation progressive.

La structure des dettes analysées (dominée par les dettes non liées à un contrat de crédit, notamment celles envers les pouvoirs publics, les fournisseurs d'énergie, les prestataires de santé, les fournisseurs d'eau et les services de télécommunication) confirme que le surendettement renvoie de plus en plus fréquemment à des difficultés à assumer les dépenses courantes plutôt qu'à un recours excessif ou inadapté au crédit.

Ces constats invitent à considérer le surendettement comme un indicateur pertinent de vulnérabilité économique et sociale, révélateur des tensions croissantes dans le budget des ménages.

Les réponses au surendettement doivent dès lors s'envisager de manière transversale et coordonnée, en articulant les politiques de prévention, les dispositifs de médiation (amiable et judiciaire), les procédures de recouvrement (amiable et judiciaire) ainsi que le droit de la consommation. Elles doivent aussi mettre autour de la table toutes les parties prenantes.

Cette approche intégrée est essentielle pour garantir une prise en charge cohérente et équitable des situations d'endettement, tout en préservant la soutenabilité financière des ménages.

Notre analyse souligne également l'importance d'un suivi statistique régulier et harmonisé des situations de surendettement. La mise en place et le maintien d'un monitoring systématique constituent un levier essentiel pour documenter les évolutions, évaluer les politiques publiques et soutenir la prise de décision. Ce monitoring devrait notamment intégrer les données contenues dans le Fichier central des avis de saisies et les données de JustRestart. Une observation continue de la problématique permet, en outre, de mieux distinguer les effets conjoncturels des tendances structurelles et d'identifier les populations émergentes à risque.

Enfin, les résultats confirment la nécessité de poursuivre les réformes engagées dans les domaines de la médiation de dettes, du recouvrement et de la protection du consommateur en veillant à la cohérence entre les différents niveaux d'intervention et les différents niveaux de pouvoir.

Dans cette perspective, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement réaffirme sa mission fondamentale : produire une connaissance empirique rigoureuse, utile à la compréhension du surendettement et à l'élaboration de politiques publiques fondées sur l'évidence.

ANNEXE 1. ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES RELATIFS À L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE MENÉE AUPRÈS DES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES AGRÉÉS PAR LA RÉGION WALLONNE

Une enquête par questionnaire auprès de l'ensemble des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne a été réalisée en 2025 (données de 2024). Cette enquête annuelle est mise en œuvre par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement depuis 1997 (données de 1996). Elle n'avait toutefois plus été réalisée depuis 2019 et fait donc son grand retour cette année. Son objectif est de fournir des données qui permettent de caractériser le public qui consulte un service de médiation de dettes : données sociodémographiques, typologie et importance de l'endettement, facteurs déclencheurs présumés du surendettement, etc.

1. Le questionnaire

Il a été demandé à chaque service de transmettre, au départ d'un questionnaire standardisé ou via un logiciel spécialisé (Médius), une série d'informations sur une partie des dossiers traités dans le courant de l'année 2024 et pour lesquels une analyse budgétaire ainsi qu'un décompte des dettes avaient été réalisés. Pour des questions relatives notamment au secret professionnel, le questionnaire est complété par le personnel du service de médiation de dettes au départ des dossiers constitués en interne.

Le questionnaire (présenté en annexe 2) est constitué de sept parties :

- La 1^{ère} partie du questionnaire concerne *l'identification du service répondant*.
- La 2^{ème} partie reprend des informations générales concernant le *dossier* (date d'ouverture, de fermeture, type de traitement du dossier...).
- La 3^{ème} partie reprend une série de *caractéristiques sociodémographiques du ménage* ayant consulté le service (âge, genre, résidence, constitution du ménage, niveau d'instruction, situation professionnelle...).
- La 4^{ème} partie reprend les informations concernant les *ressources financières* de l'ensemble des membres du ménage (types de revenus et montants).
- La 5^{ème} partie concerne les *facteurs déclencheurs de la situation de surendettement* du ménage.
- La 6^{ème} partie reprend les *dettes du ménage liées à un crédit* (montants réclamés par le créancier).
- La 7^{ème} partie concerne les *dettes hors crédit du ménage* (type de dettes et solde à rembourser).

2. Constitution de l'échantillon et critères de sélection

En 2024, 216 services de médiation de dettes étaient agréés par la Région wallonne. La participation de chaque service se fait sur base volontaire et 102 services ont participé à l'enquête.

Il a été demandé à chaque service de transmettre des données concernant un certain nombre de dossiers de médiation de dettes traités au cours de l'année 2024. L'échantillon théorique a été

construit sur base d'un taux de réponse de 50%, veillant à être représentatif en fonction de la taille et de la province de localisation du service.

Le nombre de questionnaires à remplir par service était donc fonction de la province dans laquelle se situe le service et de la taille du service mesurée par le nombre de dossiers traités par celui-ci. Pour définir la taille du service, nous nous sommes basés sur des données officielles transmises par la Région wallonne, à savoir le nombre de dossiers valorisables en 2023 (= dossiers répondant aux conditions de subventionnement au cours de l'année de référence). Nous avons ainsi classé les services en trois catégories selon la distribution des dossiers en 2023 :

- Les petits services traitant moins de 31 dossiers ;
- Les services moyens traitant entre 31 et 79 dossiers ;
- Les grands services traitant plus de 79 dossiers.

Le nombre de dossiers demandés à chaque service a également été ajusté en fonction de la province dans laquelle se situe le service étant donné que la proportion de dossiers traités variait significativement d'une province à l'autre.

Tableau 14. Nombre de dossiers demandés par service (2024)						
Nombre de dossiers traités par service en 2023	Nombre de dossiers demandés pour l'enquête					
	Hainaut	Liège	Namur	Luxembourg	Brabant wallon	Bruxelles-Capitale
Moins de 31 dossiers	2	2	1	1	1	10
Entre 31 et 79 dossiers	4	4	4	4	5	0
Plus de 79 dossiers	19	14	13	15	14	0

Chaque service avait le choix de transmettre ses données par l'une des deux voies suivantes :

1. Le service de médiation de dettes avait la possibilité de compléter ce questionnaire en ligne via Limesurvey. Les services devaient dans ce cas compléter un questionnaire par dossier sélectionné. Au total, 470 questionnaires transmis par ce biais ont été analysés.
2. Les services équipés d'un logiciel de médiation de dettes avaient la possibilité, via un module particulier, de transmettre les données anonymisées relatives à tous les dossiers de médiation de dettes traités en 2024. 2.410 questionnaires collectés par ce biais ont fait l'objet d'une analyse.

Au total, 2.880 dossiers ont donc été inclus dans l'analyse.

Tableau 15. Dossiers analysés selon le mode de transmission des données (2024)		
Mode de transmission des données	Nombre	Proportion
Enquête en ligne	470	16,32%
Envoi via logiciel de médiation de dettes	2.410	83,68%
Total	2.880	100%

Les questionnaires étant remplis par les services eux-mêmes, il nous était difficile de choisir les dossiers analysés. Souhaitant tendre vers un tirage aléatoire des dossiers, nous avons demandé à chaque service participant à l'enquête en ligne de sélectionner les dossiers sur base de la date de naissance des demandeurs. Ainsi, les services devaient sélectionner les dossiers pour lesquels la date de naissance (jour et mois) du demandeur était la plus proche de la date de réponse au questionnaire d'enquête. Concernant les dossiers envoyés via Médius, l'ensemble des dossiers qui correspondaient aux exigences précitées (analyse budgétaire et décompte des dettes réalisés et la présence de dettes non encore apurées) ont été utilisés. Sur les 3.550 dossiers reçus au départ, 2.880 dossiers ont donc pu être conservés pour analyse, sachant que l'objectif de départ était de 1.494 dossiers.

Comme expliqué ci-dessous, une pondération a été appliquée à notre échantillon afin d'apporter une correction à la sur- ou sous-représentation des services selon le cas.

Les données collectées ont été traitées au moyen du logiciel Stata.

3. Présentation de l'échantillon

L'échantillon est constitué de 2.880 dossiers, ce qui représente 15,42 % des dossiers valorisables en 2023. 102 services de médiation de dettes ont participé à l'enquête, soit 47,22 % des services wallons agréés en 2024.

Tableau 16. Nombre de dossiers valorisables en 2023 et nombre de dossiers pris en compte dans les analyses en 2024			
Province/Région	Dossiers valorisables en 2023	Dossiers 2024 analysés	Proportion des dossiers analysés par rapport aux dossiers valorisables
Brabant wallon	1.344	370	27,53%
Hainaut	8.327	1.471	17,67%
Liège	4.740	572	12,07%
Luxembourg	1.600	358	22,38%
Namur	2.644	105	3,97%
Bruxelles-Capitale	17	4	23,53%
Total RW	18.672	2.880	15,42%

Comme l'indique le tableau ci-dessous, la province du Luxembourg est la plus représentée proportionnellement au nombre de services de médiation de dettes⁵² : un peu plus de la moitié des services de médiation de dettes sont représentés dans les analyses. En termes de dossiers traités, la province du Brabant wallon arrive en tête avec plus d'un dossier subventionné sur quatre de cette province inclus dans les analyses⁵³.

⁵² À l'exception de Bruxelles qui ne comptait qu'un seul service éligible.

⁵³ Ibid.

Tableau 17. Nombre de services agréés par la Région wallonne et nombre de services participant à l'enquête (2024)

Province/Région	Nombre de services agréés et ayant traité au moins un dossier en 2023	Nombre de services participant à l'enquête	% participants
Brabant wallon	12	6	50%
Hainaut	67	30	44,78%
Liège	59	26	47,07%
Luxembourg	45	23	51,11%
Namur	32	16	50%
Bruxelles-Capitale	1	1	100%
Total RW	216	102	47,22%

Le tableau 18 indique, quant à lui, la proportion de services ayant participé à l'enquête en fonction de la taille du service⁵⁴. On peut d'ailleurs observer qu'une plus grande part de grands et moyens services a participé à l'enquête par rapport aux petits services traitant moins de 31 dossiers. Il existe toutefois des disparités entre provinces.

Tableau 18. Pourcentage de services participant à l'enquête en fonction de la taille du service (2024)

Province / Région	Nombre de services agréés par la RW ayant traité moins de 31 dossiers en 2023	% de services participants ayant traité moins de 31 dossiers en 2023	Nombre de services agréés par la RW ayant traité entre 31 et 79 dossiers en 2023	% de services participants ayant traité entre 31 et 79 dossiers en 2023	Nombre de services agréés par la RW ayant traité plus de 79 dossiers en 2023	% de services participants ayant traité plus de 79 dossiers en 2023
Brabant wallon	2	50%	4	25%	6	66,67%
Hainaut	18	33,33%	18	61,11%	30	43,33%
Liège	18	27,78%	22	45,45%	18	61,11%
Luxembourg	29	51,72%	10	40%	4	100%
Namur	11	36,36%	9	66,67%	12	50%
Bruxelles-Capitale	1	100%	0	/	0	/
Total RW	79	40,51%	63	50,79%	70	54,29%

⁵⁴ La taille du service est une variable connue pour 212 services sur les 216 services agréés par la Région wallonne. C'est donc sur base de ces 212 services que les proportions reprises dans le tableau ont été calculées.

Concernant le pourcentage de services ayant participé en fonction du statut du service, présenté ci-dessous, on peut constater que la proportion d’associations chapitre XII et d’ASBL ou autres structures ayant participé à l’enquête est plus importante que la proportion de CPAS. Toutefois, ceci n’est pas vraiment étonnant puisque le nombre de CPAS agréés est bien plus élevé puisque la Région wallonne en compte 197, contre 4 associations Chapitre XII et 15 ASBL ou autres structures.

Tableau 19. Pourcentage de services participant à l'enquête en fonction du statut du service (2024)

Province/ Région	Nombre de CPAS agréés par la RW	% de CPAS participants	Nombre d'associations Chapitre XII agréées par la RW	% d'associations Chapitre XII participantes	Nombre d'ASBL ou autres structures agréées par la RW	% d'ASBL ou autres structures participantes
Brabant wallon	11	54,54%	0	/	1	0%
Hainaut	62	46,77%	0	/	5	20%
Liège	53	41,51%	2	100%	4	50%
Luxembourg	44	50%	1	100%	0	/
Namur	27	44,44%	1	100%	4	75%
Bruxelles- Capitale	0	/	0	/	1	100%
Total RW	197	46,19%	4	100%	15	46,67%

Quant au degré d’urbanisation⁵⁵ des communes dans lesquelles se situent les SMD de notre échantillon, il est très semblable à ce que l’on observe en Wallonie. On peut noter une légère surreprésentation des SMD situés en agglomération dans notre échantillon et une légère sous-représentation des SMD situés en ville ou en banlieue et en zone rurale.

Tableau 20. Pourcentage de services participant à l'enquête en fonction du degré d'urbanisation de la commune dans laquelle se situe le service (2024)

Degré d'urbanisation	Nombre de SMD participants	% de SMD participants	Nombre de SMD wallons	% de SMD wallons
Agglomération	19	18,6%	33	15,3%
Ville et banlieue	35	34,3%	78	36,1%
Zone rurale	48	47,1%	105	48,6%
Total	102	100%	216	100%

Source : Chiffres de l’IWEPS ; Calculs : OCE

⁵⁵ Une agglomération se caractérise par une forte densité de population, une ville ou une banlieue par une densité moyenne et une zone rurale par une densité faible.

Les tableaux 21 et 22 nous indiquent les proportions de SMD ayant participé à l'enquête et de SMD wallons, respectivement en fonction du taux de chômage et du taux d'emploi⁵⁶ de la commune de localisation. On y voit que les taux de chômage et d'emploi sont très similaires entre notre échantillon et les SMD agréés en Wallonie. On constate une faible surreprésentation des SMD situés dans les communes où le taux d'emploi est plus faible par rapport à la Wallonie mais la différence est minime.

Tableau 21. Pourcentage de services participant à l'enquête en fonction du taux de chômage des 20-64 ans de la commune dans laquelle se situe le service (2024)

Type de commune	Nombre de SMD participants	% de SMD participants	Nombre de SMD wallons	% de SMD wallons
Commune dont le taux de chômage est supérieur à la moyenne	36	35,3%	76	35,2%
Commune dont le taux de chômage est inférieur à la moyenne	66	64,7%	140	64,8%
Total	102	100%	216	100%

Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) ; Calculs : OCE

Tableau 22. Pourcentage de services participant à l'enquête en fonction du taux d'emploi des 20-64 ans de la commune dans laquelle se situe le service (2024)

Type de commune	Nombre de SMD participants	% de SMD participants	Nombre de SMD wallons	% de SMD wallons
Commune dont le taux d'emploi est supérieur à la moyenne	61	59,8%	132	61,1%
Commune dont le taux d'emploi est inférieur à la moyenne	41	40,2%	84	38,9%
Total	102	100%	216	100%

Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) ; Calculs : OCE

⁵⁶ Pour le taux de chômage et le taux d'emploi, il s'agit des dernières données communales disponibles datant de 2021.

4. Pondération des données

Comme dans la plupart des enquêtes, l'échantillon collecté (c'est-à-dire le nombre de questionnaires reçus et analysés) ne correspond pas exactement à l'échantillon théorique que nous avons élaboré (le nombre de questionnaires demandés à chaque service qui garantit un échantillon représentatif).

Quatre cas de figure se sont présentés :

- des services n'ont pas répondu à notre sollicitation ;
- des services ayant répondu nous ont transmis un nombre de questionnaires inférieur au nombre demandé ;
- d'autres services encore ont répondu à notre demande et nous ont transmis le nombre de questionnaires demandé ;
- des services équipés d'un logiciel de traitement de données, nous ont transmis tous leurs dossiers. Pour ces services, nous avons donc un nombre de questionnaires supérieur au nombre demandé pouvant aller jusqu'à près de 250 dossiers pour un seul service.

Partant des dossiers reçus et conservés pour l'analyse, nous avons donc procédé à une pondération des données permettant d'obtenir un échantillon suffisamment représentatif.

Le calcul de la pondération à appliquer à chaque dossier s'est fait en trois étapes⁵⁷.

Etape 1 : Calcul d'une pondération qui prend en compte le taux de réponse, c'est-à-dire la différence entre le nombre de dossiers attendus et le nombre de dossiers reçus.

$$Corr_1 = \frac{\text{Nombre de dossiers attendus pour le service}}{\text{Nombre de dossiers reçus pour le service}}$$

Etape 2 : Garantir le poids relatif réel de chaque province dans l'échantillon de dossiers analysés. Il s'agit donc de rectifier le poids du service dans la province. Pour tous les dossiers reçus émanant d'une même province, le facteur de correction suivant a été appliqué :

$$Corr_2 = \frac{\text{Nombre de dossiers subventionnés du service}}{\text{Nombre total de dossiers subventionnés dans cette province}}$$

Etape 3 : Garantir le poids relatif réel de chaque province au sein de l'ensemble de la Région wallonne. Il s'agit donc de rectifier le poids de la province au sein de la Région wallonne. Pour tous les dossiers reçus, le facteur de correction suivant a été appliqué :

$$Corr_3 = \frac{\text{Nombre de dossiers subventionnés de chaque province}}{\text{Nombre total de dossiers subventionnés dans la Région}}$$

La pondération finale de chaque dossier est obtenue par le calcul suivant :

$$\text{Pondération finale} = Corr_1 \times Corr_2 \times Corr_3$$

Les résultats présentés dans ce rapport tiennent compte du nombre de dossiers traités par service, du poids de chaque service répondant dans la province et du poids de chaque province dans la Région.

⁵⁷ Cette méthode de pondération a été élaborée et validée par un spécialiste des sondages politiques de l'UCL.

Pour les analyses provinciales, une pondération spécifique a été calculée pour que les résultats provinciaux soient représentatifs sur base du taux de réponse et du poids réel de chaque dossier dans la province. Cette pondération reprend les deux premières étapes citées ci-dessus.

5. Limites et particularités du mode de collecte des données

Cette enquête présente un certain nombre de limites que le lecteur devra garder à l'esprit en prenant connaissance des analyses et des résultats.

Premièrement, les données sont collectées par des tiers. Ce sont en effet les médiateurs de dettes (voire le personnel administratif des services) qui ont encodé les réponses aux questionnaires, ce qui conduit à devoir gérer des données manquantes ou aberrantes. En présence de données semblant aberrantes, une vérification et une demande de précision ont été effectuées auprès du service.

Deuxièmement, la participation à l'enquête se fait sur base volontaire. Certains services sont des coutumiers de l'enquête, alors que d'autres n'y ont jamais répondu. L'échantillon obtenu s'éloigne donc de l'échantillon théorique au vu de la non-participation de certains services. Cette question est, elle aussi, en partie résolue par la pondération.

Troisièmement, les questionnaires et les dossiers ont été remplis sur base des déclarations des personnes sollicitant les services de médiation de dettes. En outre, le membre du personnel du service qui a rempli le questionnaire avait accès au dossier constitué par ce service, mais n'avait pas l'opportunité de réinterroger la personne surendettée si besoin. Ceci devrait expliquer certaines données manquantes.

Quatrièmement, il ne s'agit pas d'une enquête longitudinale. Nous disposons donc de données concernant un temps « t », or les dossiers évoluent dans le temps. En vue d'une étude longitudinale, il faudrait référencer l'ensemble des dossiers reçus et suivre leur évolution dans le temps. Il s'agit bien évidemment d'une perspective très intéressante qui serait nécessaire dans l'analyse du surendettement.

De plus, nous récoltons des données de dossiers à des « stades différents » : certains sont en fin de traitement et ne présentent plus que quelques dettes non apurées ; d'autres débutent et présentent une dette globale très importante ; d'autres encore sont à mi-parcours.

Ces biais sont tout à fait classiques dans ce genre d'enquête. Ils n'enlèvent rien à la pertinence des questions posées. Rappelons également que le taux de participation des services (47,2%) est relativement élevé. Les données ainsi collectées permettent d'avoir une vue pertinente du profil des ménages consultant les services de médiation de dettes en Région wallonne. De plus, ces biais n'ont pas d'incidence directe sur les évolutions dans le temps que nous pouvons faire émerger. Nous constatons d'ailleurs une constance dans le temps des résultats des analyses ainsi effectuées.

Ainsi, malgré ces limites, inhérentes à tout mode de collecte de données, les données exploitables sont riches et permettent d'appréhender de manière pertinente la problématique du surendettement, de son traitement et de la prévention de celle-ci.

ENQUETE SURENDETTEMENT 2025

Questionnaire à destination des services de médiation de dettes
sur les dossiers de l'année 2024

PARTIE 1. Identification du service de médiation de dettes

1. Numéro d'agrément : SMD n°

PARTIE 2. Traitement du dossier

2. Date d'ouverture du dossier dans le service (mm/aaaa). Si vous ne connaissez pas la date exacte, merci d'indiquer l'année :

3. Numéro d'identification du dossier dans le service :

4. Etat du dossier au 31 décembre 2024 :

En cours / ouvert

Clôturé

5. Si le dossier a été fermé durant l'année 2024, quelle en est la raison ? (plusieurs réponses possibles)

Le plan d'apurement est arrivé à terme

La médiation a pris fin de commun accord ou la personne y a renoncé

Le projet de plan a été rejeté (par la personne ou par ses créanciers)

Un projet de plan n'a pas pu être élaboré (en raison de l'importance de l'endettement ou de la faiblesse des revenus)

La personne a déménagé

La personne n'a pas respecté ses obligations

Une ordonnance d'admissibilité en RCD a été rendue

Autre raison :

6. Type de dossier au 31 décembre 2024 (que le dossier ait été clôturé ou non) ?

(une seule réponse- voir le guide pratique de l'enquête)

Médiation non judiciaire

Préparation de la requête en RCD

Règlement collectif de dettes

PARTIE 3. Profil du ménage et de ses membres

Si le dossier est ouvert au nom d'une seule personne, merci de remplir uniquement les cases relatives au « demandeur 1 ».

Si le dossier est ouvert au nom de plusieurs personnes, merci de remplir les cases relatives au nombre de personnes en question.

7. Lieu de résidence du demandeur (code postal) :

8. A. Combien de personnes sont dans ce dossier ?

- ☐ 1 personne
- ☐ 2 personnes

8. B. Quel est leur lien de parenté ?

- ☐ Marié / cohabitant légal / concubin
- ☐ Parent – enfant
- ☐ Autre, précisez :

9. A. Genre du ou des demandeur(s) :

Demandeur 1	Masculin	Féminin	Autre
Demandeur 2	Masculin	Féminin	Autre

9.B. Année de naissance du ou des demandeur(s) :

Demandeur 1	
Demandeur 2	

10. Nationalité du ou des demandeur(s) :

	Belge	Ressortissant d'un pays de l'UE	Ressortissant d'un pays hors UE
Demandeur 1			
Demandeur 2			

11. Quel est le type de ménage ?

Adulte isolé (sans enfant) Adulte isolé avec enfant(s)⁵ (famille monoparentale) Couple sans enfant Couple avec enfant(s) Autre situation, précisez:

12.A. Nombre de personnes dans le ménage (*adultes et enfants*) :

12.B. Nombre d'enfants dans le ménage (*partiellement ou totalement à charge*) : I

12.C. Nombre d'enfants de plus de 14 ans :

13. Scolarité du ou des demandeur(s) *(en référence au dernier diplôme obtenu)* :

	Demandeur 1	Demandeur 2
Pas de diplôme ou diplôme primaire <i>(études primaires achevées ou non - certificat obtenu ou non)</i>		
Secondaire inférieur <i>(formation complète avec diplôme)</i>		
Secondaire supérieur <i>(formation complète avec diplôme)</i>		
Supérieur non universitaire (niveau baccalauréat /graduat) <i>(formation complète avec diplôme)</i>		
Supérieur universitaire (niveau master /licence) <i>(formation complète avec diplôme)</i>		

14. Situation professionnelle principale du demandeur :

	Demandeur 1	Demandeur 2
Sans activité professionnelle (demandeur d'emploi, personne sans emploi, avec revenu d'intégration, incapacité de travail, étudiant)		
Secteur privé – ouvrier(ère)		
Secteur privé – employé(e)		
Secteur public – fonctionnaire statutaire		
Secteur public – contractuel(le)		
Indépendant(e) (toujours en activité) ou conjoint aidant		
(Pré)retraité(e)		
Autre situation, précisez:		

15. Situation en matière de résidence principale. Le ménage est :

Locataire d'un immeuble privé
Locataire d'un immeuble social ou d'un autre immeuble à loyer réduit (agence immobilière sociale, employeur...)
Propriétaire de son logement avec un crédit hypothécaire en cours
Propriétaire de son logement sans crédit hypothécaire en cours
Hébergé par un tiers (famille, ami...)
Résident d'une institution : maison de retraite, service résidentiel pour personnes handicapées...
Autre situation, précisez:

PARTIE 4. Ressources financières de l'ensemble des membres du ménage

Il s'agit d'indiquer les ressources de TOUS les membres du ménage (que le dossier soit ouvert ou non à leur nom)

16. Quels sont les types et les montants des revenus de tous les membres du ménage ?

	Moyenne des montants MENSUELS « nets »
Revenus professionnels et avantages divers liés à l'exercice de la profession (13 ^{ème} mois, pécules de vacances, primes, chèques repas, etc.)	
Allocations de chômage	
Allocations d'handicapé	
Indemnités d'assurance maladie-invalidité	
Revenus d'intégration	

Pension de retraite ou de survie, pension d'orphelin, revenu garanti aux personnes âgées	
Aides sociales	
Allocations familiales	
Pension alimentaire – part contributive	
Aides financières régulières de tiers	
Autres revenus	

17. Les revenus du ménage font-ils l'objet d'une cession ou d'une saisie ? Oui Non

18. Quel est le disponible du ménage dédié aux remboursement des créanciers ? _____ €

PARTIE 5. Origine(s) du surendettement

19. Quels sont, selon vous, les facteurs déclencheurs principaux du surendettement de ce ménage ? Plusieurs réponses possibles.

	Revenus trop faibles (de manière structurelle) pour couvrir les besoins vitaux du ménage
	Maladie du demandeur ou d'un proche
	Décès d'un proche
	Séparation, divorce
	Perte d'emploi du demandeur ou du conjoint ou cohabitant
	Irrégularité des revenus
	Difficultés à gérer un budget (lacunes en matière d'éducation financière, dépenses excessives voire impulsives, recours non adapté au crédit...)
	Entrée à la retraite d'un membre du ménage
	Dépendance/assuétude à un produit (alcool, drogue, médicaments...)
	Dépendance/assuétude aux jeux d'argent
	Endettement pour un proche (cautionnement, codébiteur solidaire, prêt...)

	Endettement lié à une activité d'indépendant
	Délinquance, passage en prison, amendes pénales
	Personne à charge supplémentaire (naissance, aide pour les parents...)
	Autre, précisez :

PARTIE 6. Dettes du ménage liées à des contrats de crédit

Veillez indiquer, pour chaque question, le dernier montant connu par le service (si possible pour l'année 2024). Il s'agit du montant indiqué dans le dernier décompte envoyé par le créancier.

Les dettes apurées ne doivent évidemment pas être mentionnées.

20. Montants réclamés par le(s) créancier(s) pour une ou plusieurs OPERATION(S) A TEMPERAMENT : PRÊT(S) A TEMPERAMENT/VENTE(S) A TEMPERAMENT, que les échéances de paiement soient respectées ou non. *Veillez compléter le tableau ci-dessous :*

	Montant réclamé par le créancier (arriéré, frais et intérêts) sur base du dernier décompte reçu par le service
Opération à tempérament 1	
Opération à tempérament 2	
Opération à tempérament 3	
Opération à tempérament 4	
Opération à tempérament 5	
Opération à tempérament 6	
Opération à tempérament 7	
Opération à tempérament 8	
Opération à tempérament 9	
Opération à tempérament 10	

21. Montants réclamés par le(s) créancier(s) pour une ou plusieurs OUVERTURE(S) DE CREDIT (soumises ou non à la loi sur le crédit à la consommation), que les échéances de paiement soient respectées ou non. *Veillez compléter le tableau ci-dessous :*

	Montant réclamé par le créancier (arriéré, frais et intérêts) sur base du dernier décompte reçu par le service
Ouverture de crédit 1	
Ouverture de crédit 2	
Ouverture de crédit 3	
Ouverture de crédit 4	
Ouverture de crédit 5	
Ouverture de crédit 6	
Ouverture de crédit 7	
Ouverture de crédit 8	
Ouverture de crédit 9	
Ouverture de crédit 10	

22. Montants réclamés par le(s) créancier(s) pour un ou plusieurs CREDIT(S) HYPOTHECAIRE(S), que les échéances de paiement soient respectées ou non. *Veillez compléter le tableau ci-dessous :*

	Montant réclamé par le créancier (arriéré, frais et intérêts) sur base du dernier décompte reçu par le service
Crédit hypothécaire 1	
Crédit hypothécaire 2	
Crédit hypothécaire 3	
Crédit hypothécaire 4	

PARTIE 7. Dettes du ménage non liées à des contrats de crédit

Veuillez compléter les tableaux ci-dessous en indiquant, pour chaque type de dette, le solde TOTAL à rembourser, c'est-à-dire le montant global comprenant le principal, les frais administratifs, les intérêts, etc.

Les dettes apurées ne doivent évidemment pas être mentionnées.

Veuillez indiquer, pour chaque dette, le dernier montant connu par le service (si possible pour l'année 2024). Il s'agit du montant indiqué dans le dernier décompte envoyé par le créancier.

23. Dettes publiques :

	Solde total à rembourser
Impôt des personnes physiques	
Taxes régionales et communales	
Autres dettes publiques : amendes pénales, précompte immobilier et taxe de circulation	

24. Dettes liées à l'occupation du logement et dettes d'énergie :

	Solde total à rembourser
Arriérés de loyer et de charges locatives	
Dettes d'énergie (gaz, électricité, mazout, etc.)	
Dettes d'eau	

25. Dettes de téléphonie et de télécommunication :

	Solde total à rembourser
Dettes de téléphonie, Internet, télévision	

26. Dettes de soins de santé :

	Solde total à rembourser
Hospitalisation, analyses médicales, pharmacie, ambulance...	

27. Dettes d'assurance et cotisations mutuelle :

	Solde total à rembourser
Toutes dettes dues à une société d'assurance	
Toutes dettes dues une mutuelle	

28. Dettes alimentaires et autres dettes à des tiers :

	Solde total à rembourser
Dettes de pension alimentaire, part contributive	
Aides sociales à rembourser	
Autres dettes dues à des tiers (famille, amis...)	

29. Dettes liées aux achats à distance :

	Solde total à rembourser
Dettes liées aux achats à distance/par internet	

30. Dettes liées aux transports en commun :

	Solde total à rembourser
Dettes liées aux transports en commun (SNCB, STIB, DeLijn, TEC, ect.)	

31. Autres dettes non liées à un crédit (à préciser): (ex : honoraires d'avocats, d'huissiers, liés à des achats à distance, liées au statut d'indépendant, à une crèche, à une école,...)

	Solde total à rembourser
Autre dette 1	

32. A la fin de l'année 2024, quel était le nombre total de créanciers différents présents dans ce dossier (tous types de créanciers, crédit ou non) ?

NB : Les créanciers pour lesquels les dettes ont été apurées ne doivent pas être mentionnés.

Cette publication est l'œuvre et la propriété de l'ASBL Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Date de la 1ère publication : 11/2025 Date de la dernière mise à jour : 11/2025

Aucune partie de cette publication ne peut être dupliquée ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm ou de quelque autre manière que ce soit sans autorisation préalable de l'Observatoire.