

# Dossier

## Surendettement en Wallonie: comprendre les profils et les facteurs de vulnérabilité pour mieux prévenir

L'étude des profils des personnes confrontées à des difficultés financières et des facteurs qui accroissent la vulnérabilité économique constitue une étape essentielle pour orienter les politiques de prévention du surendettement. Dans le contexte politique belge actuel, marqué par des réformes socio-économiques et des tensions autour de la redistribution des ressources, cette compréhension fine des profils et des facteurs déclencheurs du surendettement offre une piste de réflexion sur la manière dont les dispositifs de prévention sont conçus et articulés<sup>1</sup>.



C'est dans cette optique que l'Observatoire du crédit et de l'endettement (OCE) a réalisé, en 2025, une enquête sur les dossiers des services de médiation de dettes (SMD) agréés par la Région wallonne<sup>2</sup>. Cette enquête porte sur les dossiers traités par les services en 2024 et ayant fait l'objet d'une analyse budgétaire et d'un décompte des dettes. En faisant la lumière sur les caractéristiques com-

munes aux personnes vulnérables sur le plan financier et sur les facteurs déclencheurs des difficultés financières, elle se veut être un outil de monitoring et d'orientation des politiques en matière de surendettement pour un accompagnement cohérent et efficace des publics concernés.

Bien que le public consultant les SMD ne représente qu'une partie des personnes en situation de surendettement, son analyse est pertinente pour mieux comprendre les profils des ménages confrontés à d'importantes difficultés financières. Suivant cette logique, il aurait également été intéressant d'inclure les données contenues dans le registre central des règlements collectifs de dettes (JustRestart). L'examen du volet judiciaire du traitement du surendettement, via les données anonymisées de JustRestart, constituerait un approfondissement pertinent, permettant d'enrichir la compréhension globale du phénomène (voir article «Les chiffres du RCD: un flou statistique», pages 18-19).

Rappelons également qu'une part non négligeable de personnes ne s'adressent pas aux SMD lorsqu'elles font face à des difficultés financières. D'une part, la méconnaissance de l'existence de ces services, la perception du caractère temporaire des difficultés, la méfiance à l'égard des institutions, le tabou qui règne autour des problèmes financiers, voire le sentiment de honte ou de culpabilité ressenti à l'idée d'avouer avoir des difficultés financières et de demander de l'aide pour les gérer sont autant de facteurs qui peuvent amener à une situation de non-recours<sup>3</sup>. À ces facteurs individuels s'ajoutent des obstacles structurels – disponibilité des services, accessibilité géographique, capacité d'accueil – qui renforcent le phénomène. D'autre part, certaines personnes préfèrent s'adresser à un avocat et ne consultent donc pas les SMD<sup>4</sup>.



Malgré ces limites, l'analyse des données sur les profils et les vulnérabilités demeure essentielle pour nourrir la réflexion politique, tant en matière de prévention que d'accompagnement. Les résultats présentés dans cet article sont basés sur les réponses, via un questionnaire en ligne ou l'extraction de données contenues dans les logiciels de médiation de dettes, de 102 SMD sur les 216 agréés par la Région wallonne en 2024. Au total, un échantillon représentatif de 2.880 dossiers a pu être constitué et analysé, permettant de dégager des caractéristiques et des facteurs de risque communs propres aux ménages consultant les SMD.

### Un profil particulier?

La collecte des dossiers traités par les SMD en 2024 a permis de dresser un profil socio-économique des personnes poussant la porte des SMD wallons.

Premièrement, notre échantillon comporte légèrement plus d'hommes que de femmes. Toutefois, l'écart observé est faible et ne permet pas d'affirmer que les hommes sont davantage exposés à des difficultés financières. En effet, cet écart pourrait résulter d'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 d'une proportion plus élevée d'hommes parmi les isolés.

Deuxièmement, les bénéficiaires de la médiation de dettes ont, en moyenne, 46 ans. Les classes d'âge surreprésentées parmi les personnes en médiation de dettes sont les 26-34 ans, les 35-45 ans et les 46-55 ans. Ces périodes de la vie sont généralement marquées par des investissements financiers importants qui permettent la concrétisation de projets de vie (achat d'un logement, dépenses liées à la mobilité, construction d'une famille, etc.), nécessitant dans certains cas la prise de crédit. Les coûts associés à la réalisation de ces projets peuvent entraîner des déséquilibres budgétaires pour les ménages qui y sont confrontés et ainsi les conduire à recourir à la médiation de dettes. Quant aux 26-34 ans, il s'agit d'une catégorie plus vulnérable à une défaillance d'un crédit, en raison d'une épargne inférieure aux classes d'âge supérieures.

En termes de composition de ménage, il s'agit principalement de personnes isolées. Près d'une personne sur deux consultant les SMD est isolée et plus d'un ménage sur quatre est une famille monoparentale. Sans grande surprise, les couples sans enfant sont moins nombreux. Par ailleurs, les ménages composés d'enfant(s) comptent, dans plus de deux cas sur cinq, un seul enfant. Seuls 16% des ménages en médiation de dettes ont plus de trois enfants. Le surendettement touche donc, dans une large mesure, les ménages de petite taille.

Il ressort également de notre enquête qu'une majorité de personnes s'adressant aux SMD wallons ont, au maximum, un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur et sont sans activité professionnelle. Ces constats soulignent la vulnérabilité des personnes plus faiblement instruites face au surendettement, ainsi que la dépendance des ménages concernés aux revenus de remplacement.

En matière de logement, près de 75% des ménages sont locataires d'un immeuble privé, contre 10% propriétaires de leur logement. Quant aux locataires de logements sociaux, ils sont près de un sur huit. Ces chiffres révèlent l'exposition des locataires, particulièrement de ceux du marché privé, aux difficultés financières.

Enfin, sur le plan des ressources financières, le revenu mensuel moyen par adulte est de 1.765 €, soit bien inférieur au revenu mensuel moyen par habitant en Wallonie qui s'élevait à 2.624 € en 2022<sup>5</sup>. De plus, plus de 80% des ménages consultant les SMD perçoivent au moins un revenu de remplacement et près de la moitié vit sous le seuil de pauvreté. Ces chiffres rappellent l'existence d'une corrélation forte entre surendettement et pauvreté et soulignent la fragilité économique structurelle des ménages en médiation de dettes. Néanmoins, rappelons que ces deux indicateurs font référence à des réalités distinctes et qu'un indicateur de pauvreté n'est, par conséquent, pas suffisant pour monitorer le surendettement.

### Endettement des ménages: la faute au crédit?

Les résultats de notre enquête révèlent que plus de la moitié des dossiers est constituée d'un endettement mixte, c'est-à-dire à la fois de dettes de crédit et de dettes hors crédit. Seuls 2% des dossiers sont constitués exclusivement de dettes liées à un contrat de crédit, contre près d'un dossier sur deux composé uniquement de dettes non liées au crédit. Cela démontre qu'il est possible de connaître des difficultés financières et de s'adresser à un SMD alors que l'endettement ne contient aucune dette de crédit.

Du côté de l'endettement lié au crédit, on constate que les opérations à tempérament (prêts et ventes à tempérament) constituent le type de crédit le plus fréquent dans les dossiers, suivies des ouvertures de crédit et des crédits hypothécaires. Alors que près de deux tiers des ménages ne contractent qu'une seule opération à tempérament, plus de trois quarts d'entre eux possèdent trois ouvertures de crédit. Cette multiplicité des ouvertures de crédit pourrait laisser entrevoir une stratégie de «gestion dans l'urgence» où les ménages cumulent les ouvertures de crédit pour pallier un manque de liquidités ou pour rembourser d'autres dettes.

1. Cette analyse des profils et des facteurs de vulnérabilité au surendettement porte sur la Wallonie. A Bruxelles une telle étude n'est pas possible, étant donné l'absence de données et de statistiques. Seule une étude réalisée en 2020 par l'Observatoire de la santé et du social contenait une analyse basée sur les données de quatre services de médiation de dettes disposant d'un même logiciel, permettant ainsi un recueil de données similaires et un comparatif. Pour découvrir ce document : <https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2023-12/3.1.%20brochure-surendettement-2021.pdf>
2. L'enquête complète est disponible sur le site de l'OCE [www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be) dans l'onglet «nos publications». Elle comprend également une comparaison avec la Flandre.
3. Pour de plus amples informations sur cette thématique, voir l'article «Surendettement et non-recours: entre fragilité et résilience des ménages», p. 13-14.
4. Selon une enquête de l'Observatoire menée en 2013, les profils des personnes consultant un avocat sont très similaires à ceux des personnes s'adressant aux SMD, à cela près que les premières ont généralement davantage de dettes de crédit.
5. Source: IWEPS (revenu annuel). Calcul du revenu mensuel: OCE.

# Dossier

En ce qui concerne les dettes hors crédit, on les retrouve dans la quasi-totalité des dossiers de médiation de dettes, soit 97%. Les dettes les plus fréquemment observées sont les dettes envers les pouvoirs publics<sup>6</sup>, les dettes d'énergie<sup>7</sup>, les dettes liées aux soins de santé, les dettes d'eau et les dettes de télécommunication. Malgré leur proportion plus importante, les montants dus sont généralement plus faibles, en comparaison aux dettes de crédit.

Ces observations montrent que les ménages surendettés peinent avant tout à faire face à leurs dépenses courantes, ce qui contredit l'idée reçue selon laquelle le surendettement résulterait principalement d'un recours excessif ou inadapté au crédit.

## Une vulnérabilité face aux imprévus

Au cours de notre enquête, nous avons interrogé les médiateurs de dettes sur les facteurs qui, selon eux, peuvent expliquer une vulnérabilité accrue de certains ménages face aux difficultés financières. Leurs réponses nous ont permis d'identifier plusieurs facteurs de risque du surendettement, parmi lesquels trois se distinguent nettement.

D'abord, on retrouve les accidents de vie. Cette catégorie regroupe les événements imprévus auxquels peuvent être confrontés les ménages, à savoir la maladie, une séparation ou un divorce, la perte d'emploi d'un membre du ménage et le décès d'un proche. Par leur caractère inopiné, ces événements peuvent affecter la stabilité des revenus et la capacité à assumer les charges quotidiennes. Ensuite viennent les difficultés de gestion du budget. Ces difficultés se traduisent souvent par une méconnaissance des notions financières de base, un usage inadapté du crédit, des achats compulsifs ou un manque de suivi budgétaire. Elles révèlent la nécessité de renforcer l'efficacité des dispositifs de prévention existants en matière d'éducation financière, notamment via une collaboration accrue entre les acteurs du secteur et une évaluation systématique et rigoureuse de ces dispositifs. Enfin, l'insuffisance chronique de revenus pour couvrir les besoins fondamentaux du ménage vient clôturer le trio de tête. Dans ces situations, le surendettement apparaît souvent comme le symptôme d'un déséquilibre structurel plus profond: avec des ressources trop faibles, il devient impossible de faire face aux dépenses imprévues, même modestes.

Il apparaît assez clairement que la responsabilité des difficultés financières ne tient pas intrinsèquement aux individus, mais plutôt à des éléments de contexte. Partant de ce constat, il convient de remettre en question la logique

actuelle caractérisant les dispositifs de prévention du surendettement, pensée en termes de publics cibles. Outre la stigmatisation et le phénomène d'exclusion que ce raisonnement engendre, il ne tient pas compte des aspects contextuels et des facteurs de risque précités, pourtant essentiels dans la compréhension des mécanismes qui conduisent au surendettement. Orienter les actions vers des publics touchés par un, voire plusieurs accidents de vie, particulièrement vulnérables, pourrait dès lors renforcer l'efficacité des dispositifs de prévention.

## Des politiques adaptées à une réalité complexe

L'enquête réalisée auprès des SMD wallons met en évidence le caractère multifactoriel du surendettement. Cela en fait une réalité complexe caractérisée par une exposition accrue de certains profils – comme les ménages aux ressources limitées, les familles monoparentales ou encore les personnes sans emploi – accentuée par des facteurs exogènes et parfois imprévisibles comme les accidents de vie. Ainsi, le surendettement ne peut être réduit à la seule pauvreté et découle le plus souvent d'une fragilisation progressive plutôt que d'un choc brutal.

La nature des dettes répertoriées est également révélatrice. La fréquence plus élevée des dettes non liées au crédit confirme que le surendettement résulte plus souvent de difficultés à assumer les dépenses essentielles du quotidien que d'un recours excessif ou inadapté au crédit.

Répondre à la problématique du surendettement nécessite une approche transversale et coordonnée veillant à la cohérence et l'efficacité des actions menées. Celle-ci doit articuler les politiques de prévention, les dispositifs de médiation, les procédures de recouvrement ainsi que le droit de la consommation. Cette démarche exige également la concertation de l'ensemble des acteurs concernés.

Notre analyse souligne par ailleurs la nécessité d'un suivi statistique harmonisé et régulier du surendettement, essentiel à la compréhension des évolutions, à l'évaluation des politiques publiques et à la prise de décisions en la matière. Ce suivi devrait notamment inclure les informations présentes dans le Fichier central des avis de saisie et les données de JustRestart.

Enfin, il convient de poursuivre et de renforcer les réformes relatives à la médiation de dettes, au recouvrement et à la protection des consommateurs, en veillant à la cohérence entre les niveaux d'intervention et les niveaux de pouvoir concernés.

**Laetitia Pierroux et Caroline Jeanmart,**  
respectivement économiste et sociologue  
à l'Observatoire du crédit et de l'endettement

- 6. IPP, taxes régionales et communales, amendes pénales, précompte immobilier, taxe de circulation.
- 7. Électricité, gaz, chauffage.