

Etat des lieux du surendettement en Wallonie : profils à risque, crédit, charges courantes, prévention et traitement

Rapport d'évaluation

2024-2025

Avec le soutien de
la



Wallonie

Rédaction	L. Pierroux, (rédactrice principale) C. Jeanmart (coordinatrice) E. Dehon (rédactrice du chapitre 4) M. Servais (relecture juridique)
Editeur responsable	Vincent Magnée, président
Edition	L’Observatoire du Crédit et de l’Endettement Château de Cartier – Place du Perron 38 6030 Marchienne-au-Pont www.observatoire-credit.be
Remarque	Cette publication est l’œuvre et la propriété de l’ASBL Observatoire du Crédit et de l’Endettement. Date de la 1ère publication : août 2026. Date de la dernière mise à jour : août 2026.

Table des matières

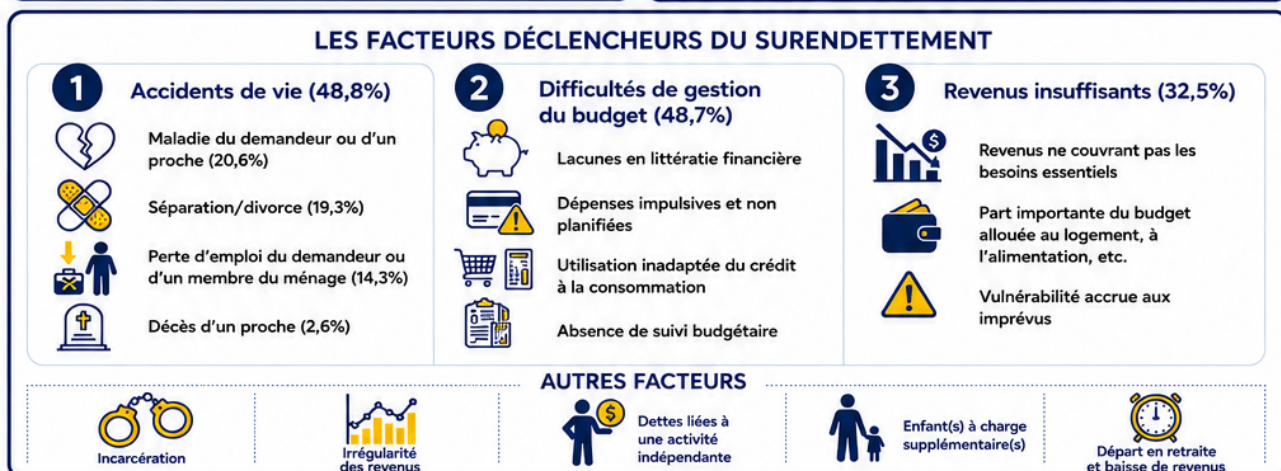
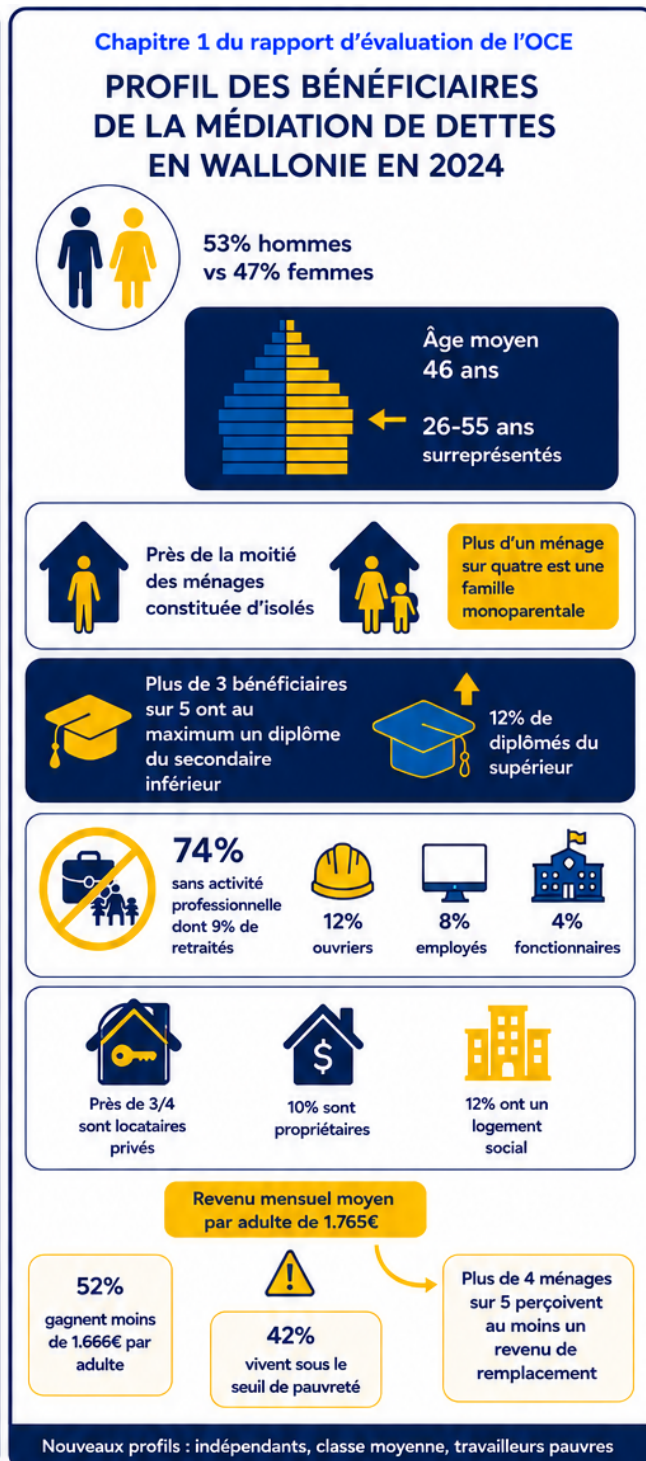
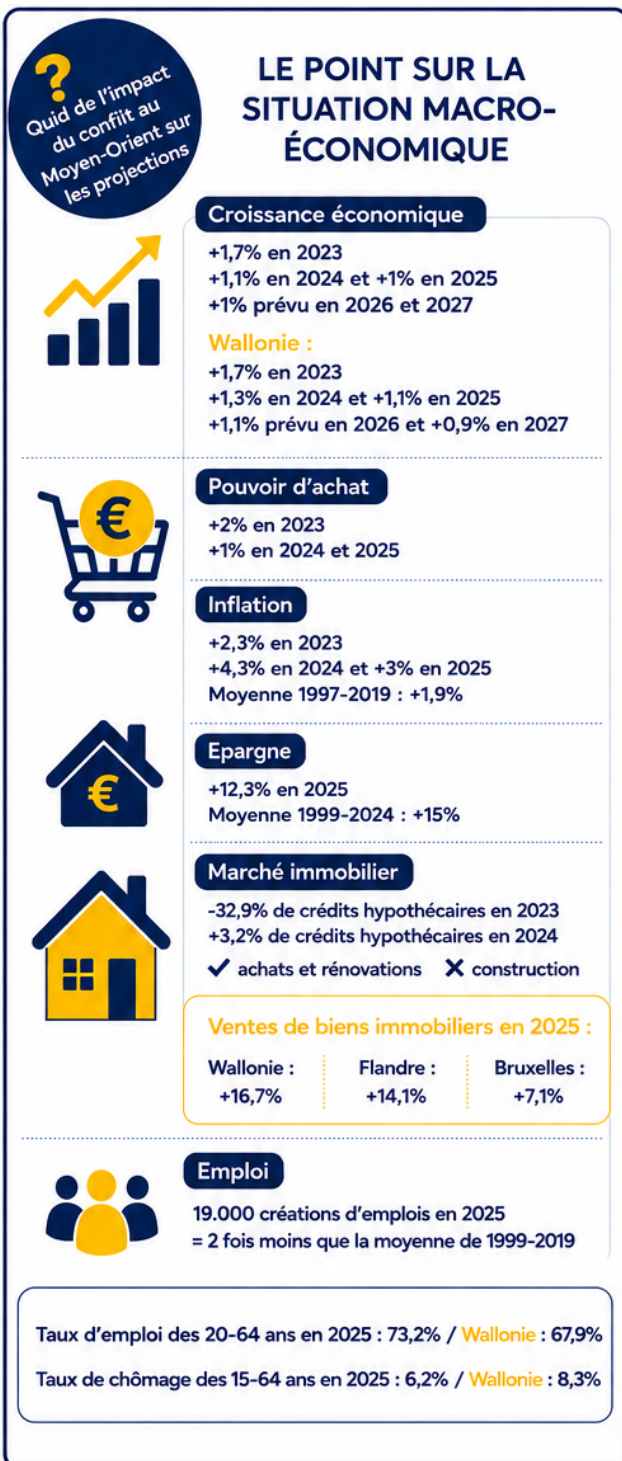
INTRODUCTION ET CONTEXTE	11
1. Préambule : définitions et concepts	13
2. Le point sur la situation macro-économique	16
2.1. Un coup d'œil dans le rétroviseur	16
2.2. Projections pour les économies belge et wallonne	21
3. Le point sur les actualités politiques et juridiques	22
3.1. Un avis de médiation de dettes amiable dans le F.C.A.	23
3.2. La redevance annuelle de JustRestart	23
3.3. L'évaluation du livre XIX du CDE	24
3.4. Le recouvrement judiciaire	24
3.5. Le crédit	24
3.6. La réforme des sûretés personnelles	26
3.7. Des CRA dans toutes les juridictions	27
3.8. L'IBAN Checker	27
3.9. Les droits d'enregistrement réduits en Wallonie	28
3.10. Le report de la réforme du statut d'administrateur d'une personne protégée	28
3.11. Les changements pour le consommateur	29
 CHAPITRE 1. LES PROFILS ET LES FACTEURS DECLENCHEURS DU SURENDETTEMENT	 32
1. Le profil des bénéficiaires de la médiation de dettes en Wallonie	34
2. Le surendettement : une combinaison de facteurs endogènes et exogènes	41
3. Des observations similaires en Flandre	44
 CHAPITRE 2. L'ENDETTEMENT LIÉ AU CRÉDIT	 47
1. Les emprunteurs défaillants	49
1.1. Evolution du nombre d'emprunteurs défaillants en Belgique	49
1.2. Evolution du nombre d'emprunteurs défaillants par région	51
1.3. La multi-défaillance	53
1.4. Les arriérés moyens	54
1.5. Les découverts non autorisés des personnes physiques	55

CHAPITRE 3. L'ENDETTEMENT LIÉ À LA VIE COURANTE	57
1. Les dettes d'énergie	60
1.1. Quelle évolution des prix de l'énergie ?	60
1.2. Qui est concerné par la précarité énergétique ?	62
1.3. Le parcours de la dette d'énergie	66
1.4. Quelles mesures pour aider les personnes en difficulté avec leur facture d'énergie ?	69
2. Les dettes d'eau	73
2.1. La consommation d'eau et l'évolution de la facture d'eau	73
2.2. Qui est concerné par la précarité hydrique ?	74
2.3. L'endettement lié à la facture d'eau	75
2.4. Quelles mesures pour aider les personnes en difficulté avec leur facture d'eau ?	79
3. Les dettes liées aux contributions alimentaires	81
4. Les dettes fiscales	82
4.1. Les plans de paiement et demandes de remise de dettes	83
4.2. Les actions de recouvrement liées aux dettes fiscales	84
4.3. Les dettes fiscales irrécouvrables	85
 CHAPITRE 4. LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	 87
1. Qui sont les principaux acteurs de la prévention du surendettement ?	88
1.1. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	88
1.2. Les centres de référence en médiation de dettes	88
1.3. Les institutions agréées pour la médiation de dettes	89
1.4. Crédal	89
1.5. La F.S.M.A.	90
1.6. Le comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement	90
2. Qui finance principalement la prévention du surendettement ?	91
2.1. La Région wallonne (via l'Action sociale)	91
2.2. Le Fonds social européen	91
2.3. Une multitude d'acteurs non visibilisés	92
3. Typologie des activités de prévention du surendettement en Belgique	92
3.1. Trois logiques d'intervention pour la prévention du surendettement	92
3.2. Quels types d'activités de prévention du surendettement en Belgique ?	94

4. Importance de l'évaluation des dispositifs de prévention	96
---	----

CHAPITRE 5. LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT	99
--	-----------

1. Les dispositifs d'aide à la gestion du budget et des dettes	100
2. Qui fait de la médiation de dettes ?	101
3. Combien coûte la médiation de dettes pour les acteurs publics et privés ?	101
3.1. Les frais de la médiation de dettes amiable : à charge du débiteur ou à charge des institutions agréées ?	102
3.2. Les frais de la médiation de dettes judiciaire : à charge du débiteur, des créanciers, du S.P.F. Economie ou des autorités fédérales ?	107
3.3. Estimation du coût théorique du traitement du surendettement	110
4. Focus sur le règlement collectif de dettes	112
4.1. L'évolution du nombre de procédures en RCD	112





L'ENDETTEMENT LIÉ AU CRÉDIT



Enquête de l'OCE sur les dossiers traités en 2024 par les SMD wallons

- 54% des dossiers contiennent au moins une dette de crédit
- 2% des dossiers contiennent exclusivement des dettes de crédit
- Montant moyen de l'endettement en crédit = 27.523 €
- Montant médian de l'endettement en crédit = 8.911 €

40,5%

opérations à tempérament

33%

ouvertures de crédit

4,5%

crédits hypothécaires

Le crédit en Belgique en 2025



- ▶ -0,8% de contrats de crédit
- ▶ +2,9% de nouveaux contrats de crédit
- ▶ -1,1% de contrats de crédit à la consommation
- ▶ +11,3% de nouveaux contrats de crédit hypothécaires

Les emprunteurs défaillants

Pourcentage des emprunteurs défaillants en 2025

- 4,3% Belgique
- 5,3% Wallonie
- 3,1% Flandre
- 7,8% Bruxelles-Capitale



Nombre et pourcentage d'emprunteurs défaillants

	2024		2025	
	24.609	9,9%	25.308	9,8%
	137.726	55,4%	144.920	56%
	21.588	8,7%	19.831	7,7%
	126.099	50,8%	132.765	51,3%

Avec au moins un crédit hypothécaire défaillant

Avec au moins un prêt à tempérament défaillant

Avec au moins une vente à tempérament défaillante

Avec au moins une ouverture de crédit défaillante

Arriéré moyen par emprunteur défaillant en Belgique

9.513 €



2024

9.788 €



2025



L'ENDETTEMENT LIÉ À LA VIE COURANTE



Enquête de l'OCE sur les dossiers traités en 2024 par les SMD wallons

- 97% des dossiers contiennent au moins une dette hors crédit
- 45% des dossiers contiennent exclusivement des dettes hors crédit
- Montant moyen de l'endettement hors crédit = 15.167 €
- Montant médian de l'endettement hors crédit = 7.369 €



87%

de dettes envers les pouvoirs publics



61%

de dettes d'énergie



58%

de dettes de santé



45%

de dettes d'eau



41%

de dettes de télécommunication

Dettes d'énergie



En 2024, pourcentage de la clientèle wallonne : ayant reçu un rappel



ayant reçu une mise en demeure



en défaut de paiement



Incapacité à chauffer convenablement son logement en 2025



BELGIQUE	4,2%
WALLONIE	7,6%
FLANDRE	1,4%
BRUXELLES-CAPITALE	9,6%

Taux de compteurs à prépaiement en Wallonie

	2023	2024
ÉLECTRICITÉ	3,69 %	3,65 %
GAZ	3,64 %	3,63 %

Nombre de clients protégés en Wallonie

	2023	2024
Électricité	286.181	210.504
Gaz	146.699	111.827

Plans de paiement octroyés en 2024 en Wallonie

	% de la clientèle en plan de paiement	Nombre de plans de paiement	Durée moyenne (mois)	Paiement mensuel moyen	Taux de non-respect du plan
ÉLECTRICITÉ	6,7 %	114.136	7,9 mois	101 €	34,9 %
GAZ	9,2 %	65.511	7,9 mois	90 €	34,9 %



L'ENDETTEMENT LIÉ À LA VIE COURANTE



Dettes d'eau

Part d'utilisateurs ayant un plan de paiement en Wallonie en 2024



4,7%
d'utilisateurs

Taux et montant (en milliers d'euros) des dettes irrécouvrables en Wallonie

	Taux	Montant (en milliers €)
2023	2,14%	15.620
2024	1,93%	15.500

Facture moyenne d'eau en Wallonie en 2024



268 euros
par ménage

Fonds social de l'eau

	Nombre d'interventions	Montant moyen des interventions
2023	7.643	455 €
2024	7.596	512 €

Pourcentage de compteurs en défaut de paiement

	2023	2024
	8%	7,9%

Nombre de ménages en défaut de paiement

	2023	2024
	135.048	134.634



Dettes liées aux contributions alimentaires

Interventions du SECAL en 2024
(contributions alimentaires)



15.883
dossiers concernés
par le paiement
d'avances



38.790
milliers d'euros
versés au total



21.888
enfants couverts
par le paiement
d'avances

Dettes fiscales

Plans de paiement et exonérations des intérêts de retard par le SPF Finances

	2023	2024
Nombre de plans de paiement demandés	332.628	520.836
Nombre d'exonérations des intérêts de retard	2.489	2.338

Dettes irrécouvrables pour l'IPP

	2023	2024
Nombre de dettes irrécouvrables	10.642	16.053
Montant (en milliers d'euros)	77.579	119.864

Actions de recouvrement POUR L'IPP

	2023	2024
Nombre de dettes pour lesquelles une mission de recouvrement a été confiée à un huissier de justice	34.118	34.535
Nombre de dettes pour lesquelles une saisie-arrêt a été effectuée	137.587	192.304



LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT



5 ACTEURS DE LA PRÉVENTION



1. L'OBSERVATOIRE
DU CRÉDIT ET
DE L'ENDETTEMENT



2. LES CENTRES DE
RÉFÉRENCE EN
MÉDIATION DE DETTES
(le CréNo, le G.I.L.S.,
le G.A.S. et le MEDENAM)



3. LES INSTITUTIONS
AGRÉÉES POUR LA
MÉDIATION DE DETTES
(S.M.D.)



4. L'A.S.B.L. CRÉDAL
(CRÉDIT SOCIAL
ACCOMPAGNÉ)



5. L'AUTORITÉ DES
SERVICES ET MARCHÉS
FINANCIERS
(F.S.M.A.)

FINANCEMENT



LA RÉGION WALLONNE
(via l'Action sociale)



LE FONDS SOCIAL
EUROPÉEN

TYPOLOGIE DES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

3 LOGIQUES D'INTERVENTION



1. SENSIBILISATION
ET INFORMATION

- campagnes d'information
- brochures
- sites internet



2. DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES

- animations de prévention
- outils budgétaires
- mises en situation concrètes



3. ACCOMPAGNEMENT
INDIVIDUALISÉ

- suivi personnalisé
- guidance budgétaire
- gestion budgétaire

CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE D'ANIMATIONS DE PRÉVENTION



DURÉE

Formats courts,
une seule séance
en général



THÉMATIQUES

- budget
- surendettement
- consommation
- énergie
- droits sociaux
- crédit



PUBLICS

Adultes et publics
spécifiques
(jeunes, primo-arrivants)



MÉTHODES
PÉDAGOGIQUES

Hétérogénéité
(interactions, exercices,
jeux, supports visuels, etc.)



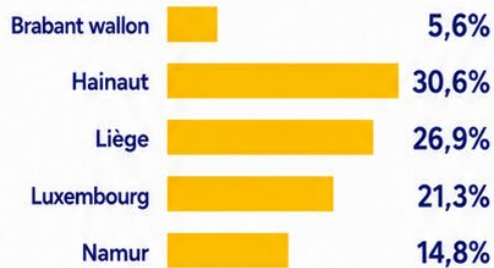
LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT



Les institutions agréées pour la médiation de dettes en chiffres

216 institutions agréées par la Région wallonne en 2024

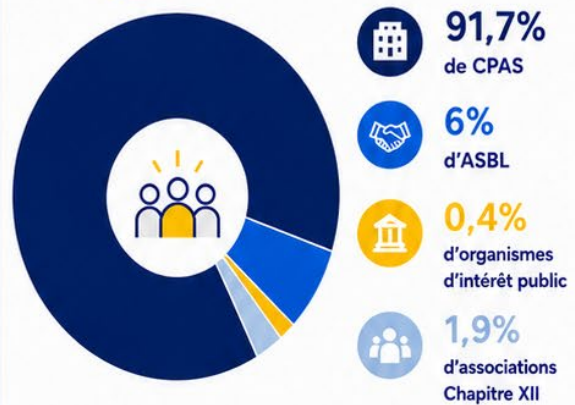
Répartition des SMD agréés par province



Nombre de dossiers subventionnés traités entre 2018 et 2024

2018	2019	2020	2021
18.545	18.295	18.582	18.685
2022	2023	2024	
15.334	15.412	15.356	

RÉPARTITION PAR TYPE D'ORGANISMES



FOCUS SUR LE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

2024	2025
49.275 avis actifs	49.356 avis actifs
9.380 nouveaux avis	9.865 nouveaux avis

Période entre la date d'admissibilité et...

...la fin du règlement amiable	...la fin du règlement judiciaire
20,2% entre 3 et 6 ans	25% entre 3 et 6 ans
51,9% entre 6 et 9 ans	24,8% entre 6 et 9 ans
4,2% plus de 9 ans	4,1% plus de 9 ans
21,3% inconnu	43,8% inconnu

Procédures actives par type de plan en 2025



INTRODUCTION ET CONTEXTE

Tout commence avec une dette. La facture arrive, le paiement n'est pas fait et les frais de retard s'accumulent. D'autres demandes de paiement ne sont pas remboursées, et là, le processus de surendettement se met en route. Soit cette situation peut s'installer petit à petit avec des difficultés qui s'accumulent, soit elle peut survenir brusquement suite à un choc dans le budget (augmentation de charges, diminution de revenu). La personne en situation de surendettement se retrouve face à des dettes qu'elle ne parvient plus à payer alors que les intérêts de retard et les frais s'additionnent.

Ce rapport vise à analyser la situation d'endettement et de surendettement des particuliers en Wallonie. Il répond à plusieurs questions. Les ménages wallons connaissent-ils plus de difficultés financières avec leurs dettes que les années précédentes ? Si oui, pouvons-nous en déduire que plus de ménages sont surendettés ? Comment éviter le surendettement, quelles politiques de prévention sont mises en place à cet effet ? Comment traiter le surendettement, quels dispositifs existent pour aider les ménages surendettés ? Quels ménages utilisent ces procédures d'aide ?

Cette analyse est avant tout destinée au monde politique afin de partager nos constats sur la problématique du surendettement. Néanmoins, elle peut être lue par un public plus large qui s'intéresse à la thématique.

Avant d'entamer le premier chapitre, nous proposons au lecteur une introduction rappelant plusieurs définitions essentielles pour comprendre la problématique et balayant le contexte économique, politique et juridique afin de mettre en perspective les constats posés.

Le premier chapitre porte sur les profils des personnes en situation de surendettement ainsi que sur les facteurs déclencheurs du surendettement. Les résultats présentés dans ce chapitre sont issus d'une analyse des dossiers traités par les services de médiation de dettes (SMD) wallons en 2024.

Le second chapitre analyse l'ampleur de l'endettement en matière de crédit en Belgique, mesuré grâce à la mobilisation d'indicateurs spécifiques et de leurs évolutions : les contrats de crédit, les emprunteurs défaillants, l'arriéré moyen par emprunteur.

Le troisième chapitre traite de l'endettement lié à la vie courante, autrement dit l'endettement hors crédit. Nous exposerons une série de statistiques sur les dettes liées à l'énergie (électricité, gaz) et à l'eau, les dettes alimentaires et les dettes fiscales.

Le quatrième chapitre est consacré à la prévention du surendettement. Après un tour d'horizon des différents acteurs de la prévention et des moyens financiers (publics) qui leur sont alloués, nous discuterons de l'évaluation et de la pertinence des dispositifs de prévention.

Le cinquième chapitre aborde le traitement du surendettement en Wallonie. Il se focalise sur les deux types de médiation de dettes (amiable et RCD), l'évolution du nombre de dossiers et sur les acteurs mettant en œuvre ces dispositifs ainsi que sur la répartition de la charge financière entre les différentes parties prenantes.

Chaque chapitre se conclut par un encadré résumant les principaux éléments à retenir.

1. Préambule : définitions et concepts

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il est essentiel de définir plusieurs notions pour s'assurer que le lecteur comprenne la problématique du surendettement.

Endettement : Situation dans laquelle une personne a une ou plusieurs dette(s), c'est-à-dire doit une somme d'argent à une ou plusieurs personne(s) (physiques, morales).

L'endettement n'est pas forcément négatif s'il est géré correctement. Avoir une ou plusieurs dette(s) et s'en acquitter à l'échéance prévue n'a rien de problématique. Toutefois, quand plusieurs dettes se retrouvent en défaut de paiement, c'est-à-dire en retard de paiement, l'endettement peut poser problème. Le passage au surendettement est évitable si ces retards de paiement sont résorbés dans un délai raisonnable. Au plus l'endettement est important par rapport aux revenus du ménage et au plus il se répète ou perdure dans le temps, au plus la situation financière du ménage s'enlise et peut conduire au surendettement.

Surendettement : Situation dans laquelle une personne rencontre des difficultés financières persistantes et ne parvient plus à faire face à l'ensemble de ses engagements financiers (crédits, factures, incapacités de paiement) tout en couvrant ses dépenses courantes récurrentes ou ponctuelles. Cette situation peut avoir des conséquences économiques, sociales et psychologiques importantes : dégradation des conditions de vie, exclusion économique et sociale, stress, répercussions sur la santé, etc.

Le surendettement est donc une situation extrême d'endettement. Il n'existe pas de définition consensuelle de cette notion. La définition proposée ci-dessus est basée sur une étude de la Commission Européenne¹ qui a analysé les différentes définitions du surendettement utilisées dans les états membres. Cette étude recense quatre dimensions qui caractérisent le surendettement :

- une dimension temporelle : des difficultés structurelles/persistantes de remboursement ;
- une dimension sociale : une exclusion de la participation à la vie économique et/ou sociale ;
- une dimension psychologique : le stress et/ou l'impact sur la santé pouvant survenir chez les personnes concernées par la problématique ;
- une dimension économique/de « subsistance » : une surcharge d'engagements financiers qui entraîne une impossibilité de faire face aux dépenses de base qui doivent être couvertes avant le remboursement des dettes.

Crédit aux particuliers : Type spécifique d'endettement, il s'agit d'une avance d'argent réalisée par un prêteur agréé (une banque, un établissement de crédit...) à un particulier. Cette somme est ensuite remboursée en payant des intérêts.

¹ European Commission, 2008, , European Commission: Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities.

Le crédit est une forme particulière d'endettement. Être endetté ne signifie pas forcément avoir contracté un crédit. En effet, nous verrons qu'une minorité de ménages surendettés a un endettement constitué exclusivement de dettes de crédit. En réalité, de nombreux ménages surendettés ont aussi des dettes liées à la vie courante (voir définition ci-dessous).

Nous distinguons deux types de crédits pour les particuliers : le crédit hypothécaire, dans la plupart des cas relatif à l'achat d'un bien immobilier et le crédit à la consommation, qui concerne tous les autres types de crédits (prêt à tempérament, vente à tempérament et ouverture de crédit).

L'endettement lié à la vie courante : Un type d'endettement, il s'agit de toutes les dettes d'un particulier, excluant le crédit, qui sont liées à une facture, un ordre à payer.

L'endettement concerne des charges liées à la vie courante. Nous pouvons citer les dettes d'énergie (électricité, gaz, mazout...), d'eau, de télécommunication (internet, téléphone...), fiscales (impôts, amendes...), de santé (mutuelle, hôpital...), de logement (loyer), d'assurances, etc.

Pauvreté : Situation où une personne a des ressources (matérielles, culturelles et sociales) si faibles qu'elle est exclue des modes de vie minimaux acceptables dans le pays dans lequel elle vit (Conseil de l'UE, 1984).

Le surendettement est également étroitement lié à la pauvreté. La pauvreté et le surendettement partagent certains facteurs déclencheurs (accidents de vie, difficultés de gestion, revenus insuffisants, etc.) et conséquences (vulnérabilité économique, détérioration de la santé physique et mentale, addictions, etc.) et se renforcent mutuellement. D'ailleurs, les indicateurs EU SILC² qui servent à monitorer la pauvreté et l'exclusion sociale par pays européen, sont souvent utilisés pour analyser le surendettement. Néanmoins, il est important de distinguer ces deux concepts. Rappelons que des ménages peuvent vivre des épisodes de surendettement sans qu'il ne soit question de pauvreté, tandis que certaines personnes en situation de pauvreté ne sont pas surendettées.

Recouvrement de dettes : Procédure mise en place par un créancier pour obtenir le paiement d'une dette auprès d'un consommateur en défaut de paiement.

Quand un consommateur ne paye pas une dette, le créancier dispose de plusieurs leviers pour récupérer son dû comme des rappels de paiement, des mises en demeure, des saisies, etc. Nous distinguons deux types de recouvrements qui sont encadrés légalement :

- le recouvrement amiable concerne toute pratique ou acte ayant pour but d'inciter le consommateur à payer une dette sans passer par les voies de recouvrement forcé. Pour cela, le créancier ne doit pas disposer d'un titre exécutoire. Il peut faire appel à une

² Statistiques de l'Union Européenne sur le revenu et les conditions de vie, disponible sur Eurostat <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/microdata/european-union-statistics-on-income-and-living-conditions>

société de recouvrement, un huissier de justice, un avocat ou procéder lui-même au recouvrement.

- le recouvrement judiciaire est l'ensemble des procédures qui permet au créancier d'obtenir, par la force, l'exécution des actes et jugements qui reconnaissent sa créance. Pour cela, le créancier doit obligatoirement disposer d'un titre exécutoire (décision de justice, acte notarié et contrainte/avis de perception et recouvrement). Le recouvrement judiciaire est de la compétence exclusive des huissiers de justice.

Prévention du surendettement : Ensemble de mesures, d'activités et de dispositions visant à rendre les individus capables de gérer leurs finances et de faire en sorte qu'ils conservent une situation financière équilibrée³.

Le surendettement des individus a de nombreuses conséquences : problème de santé mentale et physique, coût tant monétaire que psychologique⁴. Dans ces circonstances, il convient d'essayer d'empêcher le passage d'un endettement au surendettement. La prévention du surendettement est un outil qui permet d'atteindre cet objectif.

Comme pour le surendettement, il n'existe pas de définition communément acceptée de la prévention du surendettement. Elle repose toutefois sur deux axes : la protection des consommateurs et les actions d'éducation financière⁵.

Traitement du surendettement : Ensemble de mesures, d'activités et de dispositions visant à aider les personnes surendettées.

Idéalement, une situation d'endettement problématique devrait être évitée par la prévention et des interventions en amont de problèmes financiers récurrents. Toutefois, il faut parfois intervenir quand les difficultés financières sont déjà présentes et avancées. On parle alors de traitement du surendettement.

Si les procédures de traitement du surendettement s'attaquent aux effets du surendettement, elles n'ont généralement ni pour objectif ni les moyens de « traiter » les causes de cette situation. Ces procédures n'ont notamment pas été conçues pour répondre aux problématiques de revenus insuffisants pour couvrir les besoins de base des ménages.

Etant donné que les définitions précitées sont limitées et ne font pas consensus, nous mobilisons quatre types de données pour rendre compte de la fréquence du surendettement et de ses évolutions récentes :

³ Wilmik. (2012). Prevention of over indebtedness. Money Matters, 4-5.

⁴ Voir à cet effet :

- Lea, S. E. (2021). Debt and overindebtedness: Psychological evidence and its policy implications. Social Issues and Policy Review, 15(1), 146-179.

- Ferreira, M. B., de Almeida, F., Soro, J. C., Herter, M. M., Pinto, D. C., & Silva, C. S. (2021). On the relation between over-indebtedness and well-being: an analysis of the mechanisms influencing health, sleep, life satisfaction, and emotional well-being. Frontiers in Psychology, 12, 591875.

⁵ Nous développons ces points dans le chapitre 4.

- des données issues d'une enquête de l'Observatoire sur les dossiers traités par les services de médiation de dettes wallons en 2024 ;
- des données concernant les défauts de paiement en matière de crédit enregistrés dans la C.C.P. (Centrale des Crédits aux Particuliers) ;
- des données concernant les défauts de paiement en matière d'énergie, d'eau ou encore de dettes fiscales ou alimentaires (auxquelles nous faisons référence ici en tant que « dettes de la vie courante ») ;
- des données sur le recours aux procédures de traitement du surendettement.

2. Le point sur la situation macro-économique

Après une hausse importante de l'inflation en 2022, particulièrement dans le secteur de l'énergie, nous avons souligné une baisse de l'inflation à partir de novembre 2022 dans le précédent rapport⁶. Celle-ci s'était stabilisée autour de 2,3% en 2023. Toutefois, une nouvelle hausse était à déplorer en 2024, mais celle-ci est restée modérée en comparaison à la flambée des prix observée durant la crise énergétique. Nous avons également pointé du doigt un ralentissement de la croissance du PIB, une hausse du pouvoir d'achat, une diminution du nombre de crédits hypothécaires souscrits, un déclin du taux de chômage, une hausse de l'épargne et une légère érosion de la confiance des consommateurs depuis le second semestre de 2023.

Ces évolutions macroéconomiques ont-elles perduré de façon similaire en 2024-2025 ? Cette section vise à rappeler les événements marquants de ces deux dernières années afin de contextualiser les données présentées dans ce rapport. Nous y verrons également quelles sont les prévisions pour les années à venir.

2.1. Un coup d'œil dans le rétroviseur⁷

• *Le ralentissement de la croissance se poursuit*

Au cours de l'année 2024, la Belgique a enregistré une croissance annuelle de son PIB de 1,1%, notamment dans le secteur des services, ce qui est plus faible que l'année précédente (+1,7%). Un ralentissement de la croissance économique belge a également été enregistré entre 2024 et 2025 avec une croissance du PIB de 1%, toujours portée par le secteur des services. La Wallonie enregistre, elle aussi, un léger ralentissement de sa croissance entre 2023 et 2025 puisque son PIB avait augmenté de 1,7% en 2023, 1,3% en 2024 et de 1,1% en 2025⁸. Malgré ce ralentissement, la croissance belge est comparable à la croissance de la zone euro puisque cette dernière atteint également 1% en 2025 (sans compter l'Irlande⁹).

⁶ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

⁷ Lorsque ce n'est pas précisé, les données et les faits présentés dans cette section sont ceux explicités par la BNB dans ses rapports sur les développements économiques et financiers de 2024 et 2025, respectivement disponibles sur [Rapport 2024 - Développements économiques et financiers](#) et [Rapport annuel 2025 - Développements économiques et financiers](#).

⁸ Chiffres de l'IWEPS, disponibles sur [PIB en volume - Iweeps](#).

⁹ Selon la BNB : « Le produit intérieur brut (PIB) irlandais est en effet significativement influencé par des facteurs spécifiques comme le transfert d'actifs immatériels et la localisation comptable de multinationales en Irlande, ce qui gonfle artificiellement la croissance de la zone euro. »

- ***Le pouvoir d'achat augmente, mais plus faiblement***

En 2024 et en 2025, le pouvoir d'achat des ménages a continué de croître, de façon identique pour les 2 années, à savoir de 1%. On peut attribuer cette hausse à l'indexation des salaires et la diminution de l'inflation par rapport aux niveaux enregistrés en plein cœur de la crise énergétique de 2022. Cette progression est cependant plus faible qu'en 2023, année où le pouvoir d'achat avait augmenté de plus de 2%.

- ***L'inflation ne parvient pas à revenir aux niveaux d'avant la crise***

Comme nous l'avons rappelé au début de cette section, 2022 a été une année record en termes d'inflation (+10,3%), notamment en ce qui concerne les produits énergétiques (+57,9%). L'inflation décroît ensuite jusqu'à atteindre 2,3% en 2023, principalement en raison de la chute des prix de l'énergie, avant de repartir à la hausse en 2024 (+4,3%). En 2025, elle recule à nouveau et atteint 3%, mais ne parvient pas à retourner au niveau moyen observé avant la pandémie de COVID-19 (+1,9% entre 1997 et 2019). Le niveau général des prix reste effectivement élevé parmi toutes les composantes de l'inflation¹⁰, à l'exception des biens industriels non énergétiques dont les prix restent stables.

Du côté de l'inflation alimentaire, en hausse depuis 2019, elle a enregistré une augmentation record en 2022 et 2023. Parmi les facteurs déclencheurs, on compte principalement les conditions climatiques défavorables et l'incidence du conflit russo-ukrainien sur le prix de certaines denrées comme le froment ou l'huile de tournesol et sur les coûts de production dans le secteur agro-alimentaire¹¹.

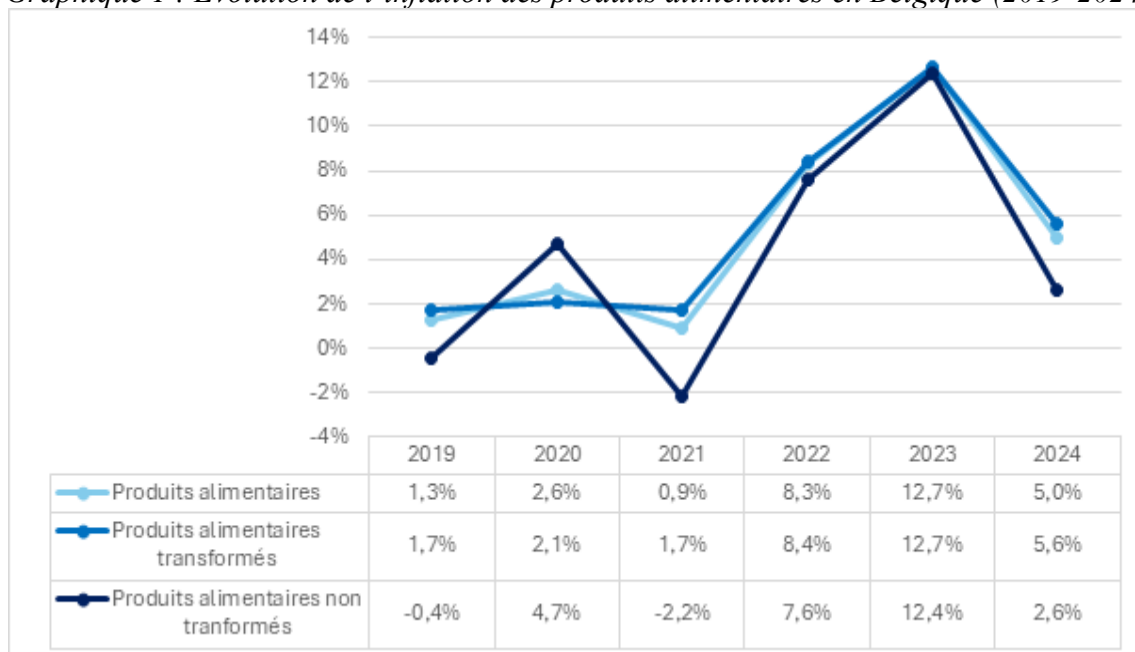
En 2024, on observe un déclin assez important de l'inflation alimentaire, mais celle-ci n'est pas encore revenue aux niveaux d'avant 2022. Ce maintien de l'inflation à un niveau relativement élevé s'explique principalement par la hausse des accises et son incidence sur les prix du tabac¹². Concernant l'inflation sur les aliments non transformés, celle-ci a été tirée vers le haut par la hausse des prix sur la viande et les légumes. Des aléas climatiques et certaines maladies sont également survenus au cours de l'année, entraînant une forte inflation sur les huiles, graisses et légumes à partir du troisième trimestre.

¹⁰ Énergie, produits alimentaires, services, biens industriels non énergétiques, indice-santé.

¹¹ Institut des comptes nationaux, [Analyse des prix : 2024 ICN Rapport annuel | SPF Economie](#), 20 février 2025.

¹² *Ibid.*

Graphique 1 : Evolution de l'inflation des produits alimentaires en Belgique (2019-2024)



Source : Observatoire des prix, Institut des comptes nationaux (SPF Economie)

- ***Le recours à l'aide alimentaire reste élevé mais diminue légèrement ces 2 dernières années***

L'aide alimentaire a pour but de venir en aide aux personnes qui ne disposent pas de moyens économiques suffisants pour se nourrir. Elle se décline en trois services distincts : la distribution de colis alimentaires, la vente de produits alimentaires en épicerie sociale et la mise à disposition de repas chauds dans un restaurant social. Le recours à l'aide alimentaire peut être révélateur de difficultés financières, sachant qu'en Belgique la part du budget dédiée à l'alimentation et aux boissons non alcoolisées était de 14% en 2024¹³. Cette proportion est restée relativement stable depuis 2018 malgré une augmentation en 2020 où les ménages allouaient 15,9% de leur budget à l'alimentation et aux boissons non alcoolisées¹⁴.

Etant donné que nous avons déjà analysé l'évolution du nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire entre 2015 et 2023 lors du précédent rapport¹⁵, nous allons surtout nous concentrer sur l'évolution de cet indicateur entre 2023 et 2025. Pour rappel, le recours à l'aide alimentaire n'a cessé de croître entre 2015 et 2023. Cette augmentation s'est accélérée lors de la crise sanitaire, notamment en raison de l'augmentation des prix des denrées alimentaires. Quant à la quantité de vivres distribuée, elle suit la même tendance.

En 2024, le nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire a baissé pour la première fois depuis 37 ans selon la Fédération belge des banques alimentaires, une diminution qui se poursuit en

¹³ Voir [Budget des ménages | Statbel](#), consulté le 19/01/2025.

¹⁴ Cette augmentation exceptionnelle est probablement une conséquence du confinement au cours duquel le budget alloué aux transports, à la culture ou encore à la restauration et à l'HORECA a diminué, permettant aux ménages d'effectuer davantage de dépenses pour leur alimentation. De plus, étant contraint de rester à la maison, les citoyens ont certainement davantage préparé et consommé des repas à la maison plutôt qu'à l'extérieur.

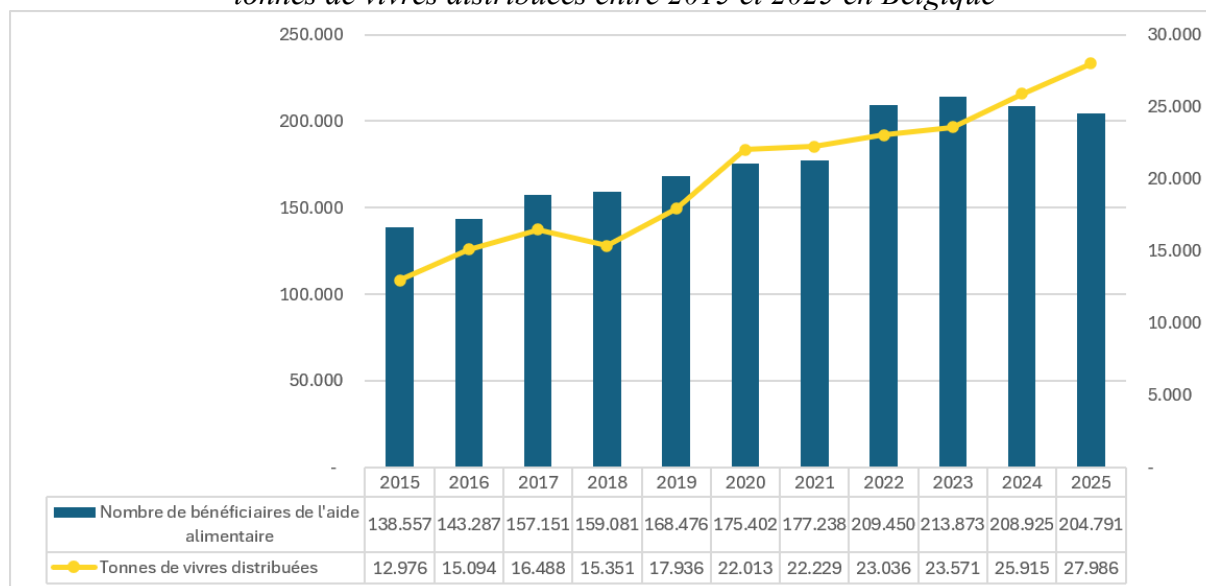
¹⁵ E. Dehon et L. Pierroux, Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation, 2025, disponible sur [RRW-2023-2024-consolidé-\(22.04.25\).pdf](#).

2025¹⁶. Toutefois, il reste élevé et a fortement augmenté ces dix dernières années. Tout comme en 2023, les familles monoparentales ainsi que les jeunes mineurs constituent des catégories à risque. À ce stade, il ne serait pas prudent d'affirmer que la demande diminue en raison de difficultés moindres des ménages car il est également possible que le contexte politique et des mesures de réduction du budget du secteur soient responsables de cette baisse.

Les chiffres de la Fédération des services sociaux¹⁷ offre une estimation plus précise du nombre de bénéficiaires en raison d'un échantillon de données plus conséquent. Ainsi, le nombre total de bénéficiaires de l'aide alimentaire est estimé à 561.708 personnes en 2024. Il était de 294.030 personnes en 2014, ce qui représente une augmentation de 91% sur 10 ans.

Concernant le nombre de tonnes de denrées distribuées, on constate au contraire un accroissement de 19% entre 2023 et 2025. La Fédération attribue cette augmentation à la hausse de la contribution du secteur de la distribution et du Fonds Social Européen. Néanmoins, une diminution de près de 10 % des livraisons issues de l'industrie alimentaire a été enregistré.

Graphique 2 : Evolution du nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire et du nombre de tonnes de vivres distribuées entre 2015 et 2025 en Belgique



Source : Fédération Belge des Banques Alimentaires

• *Le marché immobilier reprend un peu de vigueur*

Après un déclin du nombre de crédits hypothécaires de l'ordre de -32,9% entre 2022 et 2023, le marché immobilier se redynamise peu à peu à partir de 2024 où le nombre de crédits hypothécaires augmente de +3,2% par rapport à l'année précédente¹⁸. Cette évolution positive se poursuit en 2025, mais ne permet pas encore d'atteindre les chiffres des années antérieures à 2023. Elle pourrait en partie être expliquée par la baisse des taux d'intérêts survenue en 2024. Les résultats les plus encourageants concernent les achats et les rénovations tandis que le secteur de la construction enregistre une baisse de près de 50% du nombre de crédits entre 2022 et

¹⁶ Fédération Belge des Banques Alimentaires, [Rapport annuel 2024](#) et [Rapport annuel 2025](#).

¹⁷ Fdss, [Les chiffres de l'aide alimentaire - Recherche quantitative](#), février 2026.

¹⁸ Chiffres d'UPC, disponibles sur [Chiffres | Febelfin](#).

2025. Selon l'UPC¹⁹, il s'agirait d'une conséquence de l'effet cumulé de la hausse du prix des matières premières et de l'exigence de la réglementation, notamment en matière d'efficacité énergétique. Au niveau régional, en 2025, le nombre de ventes de biens immobiliers a augmenté davantage en Wallonie (+16,7%) par rapport à la Flandre (+14,1%) et à Bruxelles (+7,1²⁰). En Wallonie, il s'agirait notamment d'un effet de la réforme des droits d'enregistrement visant à faciliter l'accès à la propriété.

- ***Les créations d'emplois demeurent faibles et le taux d'emploi croît légèrement***

En Belgique, les créations d'emplois ont globalement diminué en 2024, mais sont reparties à la hausse en 2025 avec 19.000 nouveaux emplois créés. Toutefois, celles-ci concernent principalement le secteur public et les indépendants. La hausse enregistrée en 2025 n'équivaut qu'à la moitié de la moyenne des créations d'emplois observées entre 1999 et 2019. Le secteur privé accuse, quant à lui, une baisse de la création d'emplois, notamment dans les secteurs de l'industrie et de la construction.

Le taux d'emploi des 20-64 ans a légèrement augmenté, passant de 72,1% en 2023 à 73,2% en 2025 en Belgique et de 66,7% au dernier trimestre de 2023 à 67,9% au dernier trimestre de 2025 en Wallonie²¹. En parallèle du taux d'emploi, le taux de chômage des 15-64 ans augmente lui aussi entre 2023 et 2025, passant de 5,6% à 6,2% pour la Belgique et de 8% à 8,3% pour la Wallonie²². Il reste donc relativement faible. Nous serons davantage attentifs à ces indicateurs lors du prochain rapport où nous verrons probablement les répercussions de la limitation des allocations de chômage sur le marché du travail, pas encore visibles ici. Quant au taux de vacance d'emploi, il a globalement diminué entre 2023 et 2025, à la fois en Belgique et en Wallonie, mais demeure assez important par rapport à la période d'avant-crise. Enfin, le nombre de faillites d'entreprises est resté relativement stable puisqu'il n'a cru que de 0,1% entre 2024 et 2025.

- ***L'épargne recule à partir de 2024***

Après une augmentation en 2023, notamment en raison de la hausse des taux d'intérêt, le taux d'épargne des Belges continue de reculer jusqu'à atteindre 12,3% en 2025. Ce taux est similaire à ceux observés avant la crise, mais reste inférieur à la moyenne du taux d'épargne entre 1999 et 2024, établie à 15%. Cette baisse du taux d'épargne peut s'expliquer partiellement par la réduction des taux d'intérêts entamée en 2024 et celle de l'inflation par rapport aux niveaux enregistrés pendant la crise de 2022.

- ***L'indice de confiance des consommateurs remonte au troisième trimestre 2025***

Le graphique 3 présente l'indice de confiance des consommateurs en Belgique et en Wallonie qui avait connu une remontée importante en 2021 à la sortie de la pandémie de COVID-19 suivie d'une chute en raison de l'inflation énergétique et des tensions entre la Russie et l'Ukraine en 2022. Toutefois, à partir de novembre 2022, l'indice de confiance des consommateurs était reparti à la hausse, notamment en réponse à la baisse du prix des énergies. En 2023 et en 2024, l'indice de confiance des consommateurs belges s'est stabilisé un peu au-

¹⁹ Voir [Rapport annuel UPC 2024.pdf](#).

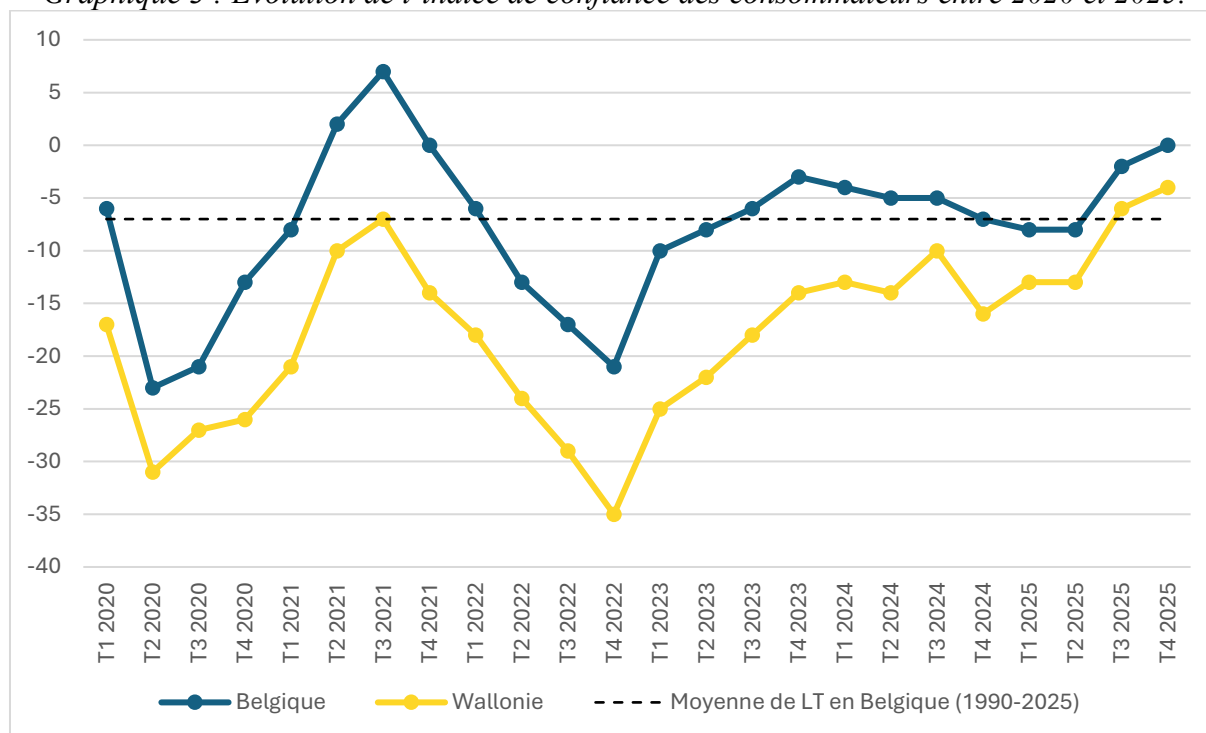
²⁰ Voir <https://www.notaire.be/actualites/le-boom-immobilier-belge-en-2025-la-wallonie-167-et-la-flandre-141-dynamisent-le-marche-et-favorisent-lacces-la-proprieete>.

²¹ Chiffres de Statbel, voir [Emploi et chômage | Statbel](#)

²² *Ibid.*

dessus de la moyenne de long terme avant de repasser en-dessous de cette moyenne au premier semestre de l'année 2025. Selon la BNB, cela s'expliquerait principalement par des anticipations négatives des ménages relatives à la situation économique dans le pays. Mais à partir du troisième trimestre de 2025, l'indice de confiance des consommateurs, aussi bien en Belgique qu'en Wallonie, suit de nouveau une tendance à la hausse.

Graphique 3 : Evolution de l'indice de confiance des consommateurs entre 2020 et 2025.



Source : B.N.B.

2.2. Projections pour les économies belge et wallonne²³

- *L'inflation devrait diminuer et la croissance du pouvoir d'achat ralentir*

Selon les projections de la BNB et de l'IWEPS, le taux de croissance de l'économie belge devrait rester à 1% en 2026 et en 2027, tandis que celui de la Wallonie devrait ralentir légèrement en passant à 1,1% en 2026 et 0,9% en 2027.

L'inflation devrait diminuer et atteindre 2,2% en 2026 et 1,7% en 2027 avant d'augmenter à nouveau en 2028 (+2,3%) en raison de l'entrée en vigueur du nouveau système d'échange de quotas d'émission (EU ETS²⁴), postposée en 2028.

²³ Les données présentées dans cette section se basent sur les prévisions faites par la BNB (voir [NBB Economic Review 2025 No 13](#)) et l'IWEPS (voir [PERSPECTIVES](#)).

²⁴ ETS2 est une extension du système d'échange de quotas d'émission de l'UE, EU ETS, un système de plafonnement et d'échange conçu pour réduire les émissions de gaz à effet de serre en limitant les émissions pour des secteurs spécifiques et en permettant aux entreprises d'échanger des quotas d'émission. Cette deuxième phase vise spécifiquement à couvrir des secteurs supplémentaires non inclus dans l'ETS original, tels que le bâtiment et le transport routier.

En ce qui concerne le pouvoir d'achat des ménages belges, il devrait poursuivre son ascension mais de façon moins importante, en réponse aux réformes du gouvernement relatives au chômage et à la pension et au plafonnement de l'indexation automatique des salaires bruts supérieurs à 4.000 € et des prestations de plus de 2.000 €. Ce ralentissement de la croissance du pouvoir d'achat devrait aussi se faire ressentir à l'échelle wallonne. Cela devrait également impacter négativement l'épargne des ménages.

- ***Le taux d'emploi devrait continuer d'augmenter***

Sur le marché du travail, le taux d'emploi des 20-64 ans devrait poursuivre son ascension tant en Belgique qu'en Wallonie où il devrait atteindre respectivement 74,4% et 68,1% en 2027. Selon la BNB, cela se justifie par les réformes visant à encourager les longues carrières et la remise à l'emploi des personnes malades de longue durée.

- ***L'impact des élections et du conflit au Moyen-Orient sur les projections***

Les projections présentées ci-dessus tiennent déjà compte des changements politiques survenus à l'issue des élections fédérales et régionales de 2024. Pour rappel, l'Observatoire avait d'ailleurs tenté de répondre à la question de la place qui sera accordée à la lutte contre le surendettement à l'avenir en analysant les programmes des différents partis politiques²⁵. Dans cette section du rapport, nous avons pu constater que les mesures prises par le gouvernement Arizona influençaient d'ores et déjà les perspectives, notamment en termes d'emploi. Nous verrons prochainement si ces projections se confirment et dans quelle mesure les réformes entreprises par le gouvernement impacteront la situation macro-économique.

Cependant, les projections ne prennent pas encore en compte le conflit ayant récemment éclaté au Moyen-Orient, opposant l'Iran à Israël et aux Etats-Unis. Il apparaît pourtant d'ores et déjà que ce conflit aura une incidence sur l'économie belge, notamment sur l'inflation énergétique. En effet, l'Iran étant parmi les plus gros producteurs de pétrole et certaines infrastructures pétrolières étant prises pour cible, une nouvelle crise énergétique est à redouter, une crainte déjà confirmée par certains observateurs.

3. Le point sur les actualités politiques et juridiques²⁶

Outre la situation macro-économique, il est intéressant de se pencher sur les évolutions législatives ayant eu ou qui auront un impact sur l'endettement et le surendettement des particuliers. Dans cette section, nous passons en revue de manière succincte les actualités de 2025 touchant de près l'endettement des consommateurs et les politiques en matière de recouvrement de dettes, de prévention et/ou de traitement du surendettement. Pour le lecteur intéressé par plus de détails, nous renvoyons (en note de bas de page) chaque actualité vers une publication plus précise à ce sujet.

²⁵ E. Dehon, «[Le-surendettement-au-programme-des-partis-politiques-pour-les-élections-de-juin-2024](#)», OCE, mai 2024.

²⁶ Cette section synthétise les actualités présentées de façon plus détaillée dans l'article suivant : S. Thibaut & M. Servais, «[Flashback-sur-les-actualités-législatives-2025-FR](#)», OCE, février 2026.

3.1. Un avis de médiation de dettes amiable dans le F.C.A.

- *Dépôt de l'avis dans le Fichier central des avis de saisies*²⁷

Le F.C.A. est une banque de données informatisée qui centralise les avis de saisie, de délégation, de cession et de protêt, c'est-à-dire les mesures d'exécution prises à l'égard des débiteurs en défaut de paiement.

La loi du 15 mai 2024²⁸, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2025, prévoit que les médiateurs de dettes doivent demander à un huissier de justice de déposer un avis de médiation de dettes amiable au sein du F.C.A. (Fichier central des avis de saisies)²⁹. Un modèle de cet avis a ensuite été défini par un arrêté royal entré en vigueur le 8 octobre 2025³⁰. A la demande du médiateur au terme de la médiation ou de façon automatique au bout de 5 ans, l'avis de médiation amiable sera radié par l'huissier de justice.

L'objectif de cette mesure est d'informer l'huissier de justice quant à la médiation de dettes entreprise par le débiteur et de favoriser les échanges entre l'huissier et le médiateur. En effet, après avoir pris connaissance de l'avis, l'huissier devra prendre contact avec le médiateur et l'informer de sa mission et du montant de sa créance. À défaut d'une réponse du médiateur endéans 1 mois sur les possibilités d'intégration de la dette dans le plan de paiement ou sur des propositions concrètes, l'huissier reprendra la procédure de recouvrement.

- *Convention entre le médié et le médiateur*

Le nouveau cadre légal de la médiation de dettes amiable impose l'obligation de conclure une convention entre le médié et le médiateur³¹. Ceci permet de formaliser la procédure de médiation de dettes amiable et de communiquer au médié ses droits et devoirs en cours de procédure.

Aucun modèle n'étant imposé au niveau fédéral, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, le CAMD, le CRENO, le MEDENAM, le GILS et le GAS ont créé un [modèle de convention](#), accompagné de son mode d'emploi, afin d'éclairer et soutenir les médiateurs dans la mise en œuvre de ces nouvelles obligations légales.

3.2. La redevance annuelle de JustRestart

Pour rappel, la plateforme JustRestart, aussi appelée registre central des règlements collectifs de dettes, est une plateforme en ligne active depuis novembre 2023 permettant la gestion, le suivi et le traitement des procédures en règlement collectif de dettes.

²⁷ Une FAQ sur l'avis de médiation de dettes est disponible sur le site de l'OCE, des Centres de références (GILS, MEDENAM, GAS, CRENO) et du CAMD. Sur le site de l'OCE, vous trouverez la FAQ dans l'onglet « Nos publications » : <https://observatoire-credit.be/fr/nos-analyses>.

²⁸ Loi du 15 mai 2024 portant des mesures dans la lutte contre le surendettement et de protection des entreprises en difficultés, *M.B.*, 1^{er} juillet 2024, p. 79406, art. 19, §1.

²⁹ L'avis est opérationnel depuis le 2 février 2026.

³⁰ Ce modèle d'avis est disponible à l'annexe 12 de l'arrêté royal du 23 septembre 2025 modifiant l'arrêté royal du 7 décembre 2010 portant exécution du chapitre 1^{er} bis du titre 1^{er} de la cinquième partie du Code judiciaire relatif au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt, *M.B.*, 7 octobre 2025, p. 76820 : https://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2025/10/07_1.pdf#Page52

³¹ C.D.E., art. XIX.25.

Pour mettre fin à la controverse née d'une divergence d'interprétation, la loi du 24 octobre 2025³² précise désormais que la redevance annuelle due pour la gestion de JustRestart ne peut être supportée par le débiteur et est à charge du compte de médiation. La redevance est en effet incluse dans les frais et honoraires du médiateur³³.

3.3. L'évaluation du livre XIX du CDE

L'Accord de coalition fédérale (2025-2029)³⁴ prévoit l'évaluation du livre XIX du Code de droit économique. Celle-ci a débuté au second semestre 2025 et devrait donner lieu à un rapport présentant les constats et recommandations au premier semestre 2026³⁵.

3.4. Le recouvrement judiciaire

- *Accès du F.C.A. et du R.C.A.D. aux citoyens*

Depuis le 8 octobre 2025³⁶, le Fichier central des avis de saisies et le Registre central des actes dématérialisés sont accessibles aux citoyens. Chaque citoyen peut donc prendre connaissance des avis le concernant via la plateforme [Mes actes et mes avis](#).

- *Signification électronique*

Actuellement, la signification par adresse judiciaire électronique ne nécessite aucun consentement préalable du destinataire. À partir du 1^{er} juin 2026³⁷, elle deviendra effective si, dans les 24 heures suivant son envoi par l'huissier de justice, le destinataire a ouvert l'avis de signification. Après l'ouverture par le destinataire, l'huissier recevra la confirmation de signification.

3.5. Le crédit

- *Taux annuels effectifs globaux (TAEG) maximaux*

Le TAEG exprime le coût total du crédit sous la forme d'un pourcentage annuel. Il inclut non seulement le taux débiteur, mais aussi tous les frais obligatoires liés au prêt. Il permet donc au consommateur de comparer facilement différentes offres de crédit.

Les plafonds sont réévalués deux fois par an, en fonction de l'évolution des taux d'intérêt. Au cours de l'année 2025, des révisions ont eu lieu en juin et en décembre.

³² Modifiant l'article 1675/27, §2 du Code judiciaire en ce qui concerne la redevance relative au financement des coûts de gestion du registre central des règlements collectifs de dettes.

³³ Arrêté royal du 29 mars 2024 établissant la redevance relative au financement de la gestion du registre central des règlements collectifs de dettes, *M.B.*, 22 avril 2024, art. 2.

³⁴ [Accord de coalition fédérale \(2025-2029\)](#), 31 janvier 2025, p. 65 [en ligne] [consulté le 23 mars 2026].

³⁵ Un [position paper](#) cosigné avec l'AB-Reoc est disponible sur le site de l'OCE, dans l'onglet « Nos publications ».

³⁶ Arrêté royal du 23 septembre 2025 modifiant l'arrêté royal du 7 décembre 2010 portant exécution du chapitre 1er bis du titre 1er de la cinquième partie du Code judiciaire relatif au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt, *M.B.*, 7 octobre 2025, p. 76820.

³⁷ Loi du 15 mai 2024 portant dispositions en matière de digitalisation de la justice et dispositions diverses II, *M.B.*, 28 mai 2024, p. 65421, art. 2.

TAEG maximaux en vigueur au 1^{er} décembre 2025

Montant du crédit	Prêt à tempérament, vente à tempérament et tous les contrats de crédit sauf le crédit bail	Crédit bail	Ouverture de crédit et tous les autres contrats de crédit (à l'exception de ceux visés aux précédentes colonnes)	
			Avec support carte	Sans support carte
Jusqu'à 1.250€	À partir du 1 ^{er} juin 2025			
	20,5%	14,50%	16,50%	12,50%
Plus de 1.250€ à 5.000€	À partir du 1 ^{er} juin 2025			
	15,50%	11,50%	14,50%	11,50%
Plus de 5.000€	À partir du 1 ^{er} décembre 2025		À partir du 1 ^{er} juin 2025	
	12,00%	10%	13,50%	11,50%

Ces TAEG maximaux s'appliquent uniquement aux crédits à la consommation et aux crédits hypothécaires à destination mobilière.

- **Mesures de grâce**

Le 24 janvier 2025 est entrée en vigueur la notion de mesures de grâce dans plusieurs articles du CDE relatifs aux crédits à la consommation et aux crédits hypothécaires³⁸.

Les mesures de grâce, également appelées mesures de renégociation, visent à prévenir le basculement d'un crédit en situation de non-performance en proposant une solution amiable au débiteur sous forme d'un réaménagement des délais ou des modalités de remboursement. Elles peuvent être proposées uniquement si le crédit est en défaut de paiement et avant l'ouverture de toute procédure d'exécution.

Avant la conclusion du contrat incluant les mesures de grâce, le prêteur doit informer l'emprunteur gratuitement et clairement sur les changements envisagés, leurs justifications, les délais de mise en œuvre, les voies de recours et les coordonnées de l'autorité compétente en cas de recours.

Cependant, ces mesures ne sont, en pratique, que rarement voire jamais appliquées en raison d'une mise en œuvre et d'un cadre juridique complexes. Ces limites sont davantage explicitées dans l'article de l'OCE (voir note de bas de page rattachée au titre de cette section « Le point sur les actualités politiques et juridiques »).

³⁸ Loi du 20 décembre 2024 transposant la directive (UE) 2021/2167 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2021 sur les gestionnaires de crédits et les acheteurs de crédits et modifiant les directives 2008/48/CE et 2014/17/UE, *M.B.*, 14 janvier 2025.

- ***Transposition de la Directive européenne relative aux contrats de crédit des consommateurs***

Une nouvelle directive européenne³⁹, récemment transposée et dont l'entrée en vigueur du projet de loi qui la transpose est prévue en novembre 2026, remplace la directive 2008/48/CE. Cette nouvelle directive prévoit notamment :

- un élargissement du champ d'application de la réglementation à certains contrats de crédit (montant dû inférieur à 200 €, remboursement dans un délai court, services « Buy now, Pay later » ou de crowdfunding, etc.) ;
- un renforcement de la protection du consommateur ;
- un soutien accru aux consommateurs en difficulté financière (mesures de renégociation, accès à l'information, orientation vers des services de conseil aux personnes endettées).

3.6. La réforme des sûretés personnelles

Le 1^{er} janvier 2026, la réforme des sûretés personnelles⁴⁰ est entrée en vigueur. Voici ce qui change concrètement :

- Élargissement du régime légal limité au seul cautionnement vers la notion plus large de sûreté personnelle et présomption que toute sûreté personnelle est un cautionnement (sauf preuve contraire du créancier) ;
- Harmonisation des règles communes, inspirées du cautionnement, avec quelques adaptations ;

Concernant la sûreté personnelle accessoire :

- Maintien du caractère accessoire du cautionnement
- Encadrement légal du cautionnement pour toutes créances et du cautionnement à durée indéterminée ;
- Cautions multiples désormais assimilées à des codébiteurs solidaires dans les limites de leurs obligations avec un droit de recours entre elles proportionnel à leur part ;
- Renforcement du rôle subsidiaire du cautionnement : mise en demeure préalable à l'appel à la caution obligatoire ;
- Amélioration de l'information de la caution quant au montant de l'obligation garantie ;
- Fusion des recours personnel et subrogatoire en une seule action.

Concernant la sûreté personnelle autonome :

- Consécration légale de la sûreté personnelle autonome⁴¹, aussi appelée garantie autonome ;
- Paiement de la garantie autonome soumis au respect strict des conditions prévues avec un délai de réponse de 7 jours à compter de la réception de la demande écrite de

³⁹ [Directive \(UE\) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48](#)

⁴⁰ Loi du 5 juin 2025 portant le titre 1er " Les sûretés personnelles " du livre 9 " Les sûretés " du Code civil, *M.B.*, 11 juillet 2025, p. 59056.

⁴¹ La sûreté personnelle autonome, aussi appelée garantie autonome, est une sûreté personnelle indépendante de la validité, des modalités, de l'étendue et du maintien de l'existence de l'obligation garantie.

paiement pour accepter ou refuser (refus possible en cas de demande abusive ou frauduleuse) ;

- Principe d'incessibilité de la garantie autonome, y compris en cas de cession de l'obligation garantie.

Concernant la sûreté personnelle constituée par un consommateur :

- Remplacement de l'ancien régime des « sûretés à titre gratuit » par un nouveau régime applicable aux sûretés personnelles constituées par un consommateur ;
- Elargissement du champ d'application mais exclusion de certains dirigeants d'entreprise se constituant sûreté personnelle des obligations de leur société ;
- Extension de la notion de créancier (= toute personne agissant dans le cadre de son activité professionnelle) ;
- Obligation d'information accrue de la part du créancier (avant, pendant et en cas d'inexécution par le débiteur) ;
- Encadrement du montant : accessoires limités à 50 % du principal au moment où le créancier fait appel à la sûreté ;
- Exigence de proportionnalité aux avoirs du constituant (réduction possible si excessif).

3.7. Des CRA dans toutes les juridictions

La loi du 19 décembre 2023⁴² a généralisé la création d'une chambre de règlement amiable (CRA) au sein de toutes les juridictions civiles, sociales et d'entreprises de l'ordre judiciaire.

Depuis le 1^{er} septembre 2025, les tribunaux de 1^{ère} instance, du travail, de l'entreprise, les Cours d'appel et du travail doivent disposer d'une chambre de règlement amiable composée de juges formés à la conciliation et au renvoi en médiation via l'Institut de Formation Judiciaire. L'objectif des CRA est de favoriser une résolution efficace, rapide, confidentielle et moins coûteuse des conflits en passant par la voie amiable.

Les citoyens peuvent y recourir volontairement, ou être orientés vers cette procédure à tout moment par le juge, avec l'accord d'au moins l'une des parties.

En cas d'accord, celui-ci peut être acté dans un jugement ou un arrêt d'accord. Il est également possible de faire consigner l'accord dans un procès-verbal de comparution en conciliation, donnant à l'accord une force exécutoire.

3.8. L'IBAN Checker

Depuis le 9 octobre 2025, en Belgique, les banques doivent obligatoirement vérifier le nom du bénéficiaire lors d'un virement, que celui-ci soit à destination d'un compte national ou lié à un pays de la zone euro⁴³.

Concrètement, le nom indiqué est comparé automatiquement à celui lié au compte, et une alerte est envoyée au client en cas d'inadéquation ou de correspondance partielle. Le client peut alors corriger ou confirmer l'opération.

⁴² Portant dispositions diverses en matière civile et judiciaire, *M.B.*

⁴³ Règlement (UE) 2024/886 du Parlement européen et du Conseil du 13 mars 2024 modifiant les règlements (UE) no 260/2012 et (UE) 2021/1230 et les directives 98/26/CE et (UE) 2015/2366 en ce qui concerne les virements instantanés en euros.

Cette mesure vise à renforcer la sécurité des paiements et à prévenir les fraudes.

3.9. Les droits d'enregistrement réduits en Wallonie⁴⁴

Depuis le 1^{er} janvier 2025, le taux des droits d'enregistrement applicable à l'achat d'une habitation propre⁴⁵ et unique est passé de 12,5% à 3% en Région wallonne. L'objectif est de faciliter l'accès à la propriété, notamment pour les jeunes adultes.

Toutefois, pour bénéficier de ce taux réduit, plusieurs conditions doivent être remplies relatives à la localisation du bien, au statut de l'acquéreur, à la destination du bien, à sa pleine propriété par l'/les acquéreur(s) et au caractère unique de l'habitation pour l'/les acquéreur(s) concerné(s).

La mesure du taux réduit remplace et supprime les régimes préexistants :

- l'abattement primo-acquéreur ;
- le chèque-habitat ;
- le taux réduit de 6% pour l'acquisition d'une habitation modeste.

3.10. Le report de la réforme du statut d'administrateur d'une personne protégée

La réforme prévue par la loi du 8 novembre 2023⁴⁶ a modernisé le statut des administrateurs de biens et de la personne, en distinguant les administrateurs familiaux et professionnels, chacun soumis à des conditions spécifiques.

Un registre national obligatoire des administrateurs professionnels a été créé, assorti d'exigences de formation initiale et continue. Le régime de rémunération a aussi été revu : tous les administrateurs peuvent percevoir une rémunération composée de quatre postes, à savoir la rémunération forfaitaire, les devoirs exceptionnels, les frais exceptionnels et les frais de déplacement.

Si les dispositions sur la rémunération sont déjà entrées en vigueur depuis juillet 2024⁴⁷, le reste de la réforme a vu son application reportée⁴⁸ : elle prendra effet au plus tard en septembre 2027, avec des échéances respectivement datées en juillet 2028 et juillet 2029⁴⁹ pour l'inscription des administrateurs professionnels au nouveau registre et l'exigence de formation.

⁴⁴ Pour plus d'information : [FAQ réduction des droits d'enregistrement pour l'acquisition d'une habitation propre et unique](#)

⁴⁵ Par habitation propre, on entend toute maison, appartement, terrain à bâtir ou habitation en construction ou sur plan destiné à y installer une résidence principale.

⁴⁶ Loi du 8 novembre 2023 relative au statut d'administrateur d'une personne protégée, *M.B.*, 30 novembre 2023, p. 111307.

⁴⁷ Loi du 8 novembre 2023 relative au statut d'administrateur d'une personne protégée, *M.B.*, 30 novembre 2023, p. 111307, art. 37, al. 2 ; Arrêté royal du 18 mai 2024 déterminant les revenus qui peuvent être pris en compte dans le calcul de la rémunération des administrateurs ainsi que les frais et les devoirs qui peuvent être considérés comme exceptionnels, *M.B.*, 14 juin 2024, p. 75318, art. 4.

⁴⁸ Loi du 18 juillet 2025 modifiant la loi du 8 novembre 2023 relative au statut d'administrateur d'une personne protégée, *M.B.*, 6 août 2025, p. 64536.

⁴⁹ La loi précise « à la date fixée par le roi et au plus tard le » donc il ne s'agit pas d'une date fixe d'entrée en vigueur.

Deux dispositions sont toutefois déjà applicables depuis le 1^{er} septembre 2025⁵⁰ concernant les incompatibilités avec le mandat d'administrateur de la personne protégée et l'abrogation de l'article 497/1 du Code judiciaire.

3.11. Les changements pour le consommateur

- *Les changements en matière d'énergie*

Plusieurs mesures ont vu le jour en matière d'énergie concernant :

- le tarif bihoraire : détermination d'horaires identiques tous les jours (heures pleines de 7h à 11h et de 17h à 22h et heures creuses le reste du temps) pour mieux correspondre à la production d'énergie renouvelable dont l'efficacité varie au cours de la journée (depuis le 1er janvier 2026) ;
- l'accessibilité des fournisseurs d'énergie⁵¹ : obligation d'être joignables en semaine de 9h à 17h (téléphone ou e-mail) et confirmation écrite des accords conclus oralement dans les 2 jours ouvrables⁵² (depuis le 1er janvier 2026 pour les nouveaux contrats et les contrats conclus avant cette date, dès leur renouvellement) ;
- les plaintes en ligne : possibilité de déposer des plaintes en ligne relatives au secteur énergétique wallon auprès du Service Régional de Médiation pour l'Energie via une [plateforme régionale dédiée](#), permettant de suivre l'évolution du dossier (depuis le 1er avril 2025) ;
- les compteurs à budget : disparition progressive au profit des compteurs communicants (suppression prévue d'ici fin 2025 à mi 2026 selon les gestionnaires de réseau de distribution) ;
- les primes à la rénovation énergétique : révision du système⁵³ comprenant une suppression des primes « petits travaux sans audit » et « primes chauffage » et une réforme du régime des primes « habitation » (réforme globale attendue en octobre 2026). Cette dernière implique :
 - Une réduction des primes « habitation » de 60% en moyenne ;
 - Un plafonnement selon les revenus et un accès limité aux ménages dont le revenu de référence est inférieur à 114.400 € (5.000 € de déduction par enfant à charge) ;
 - Une suppression de l'obligation d'audit pour les travaux de toiture et d'isolation thermique d'un toit ou de combles.

- *Mémento des avantages sociaux*

Le [Mémento des avantages sociaux](#) est une plateforme en ligne gratuite reprenant le descriptif et les conditions d'accès des aides et avantages fiscaux et sociaux disponibles dans différents

⁵⁰ Loi du 18 juillet 2025 préc., art. 3, 2°.

⁵¹ Loi du 28 juillet 2025 portant modifications de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, en ce qui concerne l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie, *M.B.*, 12 septembre 2025, p. 70068, art. 2 et 4.

⁵² Certains contrats peuvent rester uniquement numériques, à condition que le client en soit clairement informé, qu'il y ait consenti par écrit et puisse joindre le fournisseur par e-mail et demander un contact téléphonique si nécessaire. Dans ce dernier cas, le fournisseur disposera de 2 jours ouvrables pour s'exécuter.

⁵³ Pour plus d'informations : <https://www.wallonie.be/fr/actualites/le-gouvernement-wallon-adopte-un-nouveau-regime-de-soutien-temporaire-des-primes-energie> et la FAQ : <https://logement.wallonie.be/fr/faqs>

domaines tels que la santé, l'énergie, la culture, les transports, le logement, la fiscalité, les télécommunications, le judiciaire...tant aux niveaux fédéral, régional et communal.

- ***CPAS Online***

Depuis le 2 juin 2025, un outil numérique appelé [CPAS Online](#) permet d'introduire une première demande d'aide auprès du CPAS de sa commune via un formulaire en ligne sécurisé⁵⁴. Il s'adresse uniquement aux personnes qui n'ont jamais eu de contact avec un CPAS ou bénéficié d'une aide auparavant.

Les personnes ayant déjà une demande en cours de traitement ou une aide active doivent continuer à utiliser les canaux habituels (téléphone, courrier, e-mail, permanences). Cette plateforme constitue donc une option supplémentaire, sans remplacer les canaux classiques.

La demande se fait après identification avec le numéro de registre national, via eID, Itsme ou un encodage manuel, avec la possibilité de signaler l'absence de numéro national. Une fois le formulaire envoyé, un accusé de réception est transmis automatiquement.

Le CPAS prend ensuite contact avec le demandeur pour fixer un rendez-vous et préciser les documents à fournir. Les informations fournies permettent d'identifier le demandeur et de déterminer le CPAS compétent. Si le CPAS ayant reçu la demande ne se considère pas compétent, il transmet la demande à l'institution compétente et en informe le demandeur dans les 5 jours suivant la réception de la demande.

- ***La taxe de mise en circulation***⁵⁵

Depuis le 1^{er} juillet 2025, les familles nombreuses⁵⁶ bénéficient d'une réduction de 250 € sur la taxe de mise en circulation lors de l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion immatriculé à partir de cette date⁵⁷. Cette mesure ne s'applique pas aux véhicules en leasing. La réduction est limitée à un seul véhicule par famille et concerne des véhicules dont la masse maximale autorisée se situe entre 1.839 kg et 2.749 kg.

À partir du 1^{er} juillet 2026, une réduction équivalente sera également accordée aux familles monoparentales pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion immatriculé à partir de cette

⁵⁴ Art. 58, §§1er et 2 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS modifié par les articles 2 et 3 de la loi du 29 février 2024 modifiant diverses lois instituant un cadre légal pour l'échange électronique entre le CPAS et les citoyens et introduisant diverses obligations aux CPAS concernant le traitement d'une demande d'aide., *M.B.*, 11 avril 2024.

Art. 18 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale modifié par les articles 7 à 9 de la loi du 29 février 2024 modifiant diverses lois instituant un cadre légal pour l'échange électronique entre le CPAS et les citoyens et introduisant diverses obligations aux CPAS concernant le traitement d'une demande d'aide., *M.B.*, 11 avril 2024.

⁵⁵ Pour plus d'informations : [en ligne] [consulté le 24 mars 2026] URL : https://finances.wallonie.be/demandes/4578_demander-la-reduction-pour-famille-nombreuse-pour-la-taxe-de-mise-en-circulation.html

⁵⁶ On entend par famille nombreuse un ménage comptant au moins trois enfants de moins de 21 ans ou de moins de 25 ans à charge.

⁵⁷ Art. 98, §2, A. 3°, alinéa 1er du Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus modifié par l'article 2 du décret du 30 mai 2025 modifiant le Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus et portant adaptation de la taxe de mise en circulation, *M.B.*, 12 juin 2025.

date⁵⁸, quel que soit le nombre d'enfants, pour un seul véhicule dont la masse maximale autorisée ne dépasse pas 2.750 kg.

Enfin, ces deux réductions ne sont pas cumulables : une seule peut être appliquée par ménage.

⁵⁸ Art. 98, §2, A. 3°, alinéa 2, préc..

CHAPITRE 1 :
LES PROFILS ET LES FACTEURS DECLENCHEURS DU
SURENDETTEMENT

Avant d'explorer les moyens permettant de prévenir et de traiter une situation de surendettement, il convient de s'intéresser aux profils des personnes touchées et aux facteurs qui accroissent la vulnérabilité face au surendettement. Ces éléments sont essentiels pour comprendre les mécanismes qui conduisent au surendettement et ainsi mettre sur pied des dispositifs de prévention et d'accompagnement cohérents et efficaces.

Dans cette optique, l'Observatoire a mené une enquête en 2025⁵⁹ portant sur les dossiers traités par les SMD (services de médiation de dettes) wallons en 2024. Les dossiers pris en compte devaient avoir fait l'objet d'une analyse budgétaire et d'un décompte des dettes. Ils nous ont été envoyés par les SMD eux-mêmes, via un questionnaire en ligne ou un logiciel de médiation de dettes. Au total, 102 SMD ont participé, permettant l'analyse de 2.880 dossiers.

Les données reçues constituent un échantillon pertinent pour identifier les caractéristiques des personnes confrontées à des difficultés financières mais cette approche comporte certaines limites.

Tout d'abord, il aurait été intéressant d'inclure les données du registre central des règlements collectifs de dettes (JustRestart) auxquelles nous n'avons pas accès pour avoir un aperçu du volet judiciaire du traitement du surendettement. Ces données renforceraient la robustesse de nos résultats et la compréhension de la problématique. En ce sens, la combinaison des données transmises par les SMD et de celles de JustRestart constituerait une base solide pour orienter les politiques publiques en matière de prévention et de traitement du surendettement.

À cela s'ajoute le phénomène du non-recours à la médiation de dettes⁶⁰. En effet, de nombreuses personnes surendettées ne consultent pas les SMD et ne sont donc pas comptabilisées dans nos chiffres. Divers facteurs peuvent être à l'origine de cette tendance au non-recours : méconnaissance des services compétents, réticence à l'idée de parler de sa situation financière, perte de confiance dans les institutions, honte ou culpabilité associée au fait de demander de l'aide, impression que les difficultés ne sont que temporaires, etc. Des obstacles structurels tels qu'une capacité d'accueil réduite des services ou un manque d'accessibilité géographique ou numérique peuvent constituer un frein supplémentaire. Notre analyse concerne donc exclusivement les personnes requérant l'aide des SMD pour apurer leurs dettes et ne se targue pas de refléter de manière exhaustive la problématique du surendettement⁶¹.

Dans cette section, nous nous pencherons sur les résultats de cette enquête, particulièrement sur ceux relatifs aux caractéristiques communes aux ménages en médiation de dettes et aux facteurs déclencheurs du surendettement.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, précisons que les profils décrits dans ce rapport n'ont pas pour but de stigmatiser certaines franges de la population ni de prôner une vision déterministe qui voudrait qu'une personne qui se reconnaît dans plusieurs des caractéristiques citées serait irrémédiablement condamnée à rencontrer des difficultés financières. L'objectif reste, avant

⁵⁹ L. Pierroux & C. Jeanmart avec la collaboration E. Dehon, [Comprendre pour agir : profils et vulnérabilités des ménages surendettés en Wallonie en 2024](#), OCE, novembre 2025.

⁶⁰ Pour plus d'informations, voir : C. Jeanmart & L. Pierroux, [Surendettement et non-recours: entre fragilité et résilience des ménages](#), OCE, article publié dans le n°88 des Echos du Crédit et de l'Endettement, 2025.

⁶¹ 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 ceci près que les premières ont généralement davantage de dettes de crédit.

tout, de comprendre quels sont les profils à risque pour mieux prévenir et offrir un accompagnement adéquat.

Précisons enfin que nos résultats ont fait l'objet d'une pondération en vue d'obtenir un échantillon représentatif de la population confrontée à une situation de surendettement et sollicitant l'aide d'un SMD. Les précisions méthodologiques sont disponibles dans l'enquête complète.

1. Le profil des bénéficiaires de la médiation de dettes en Wallonie

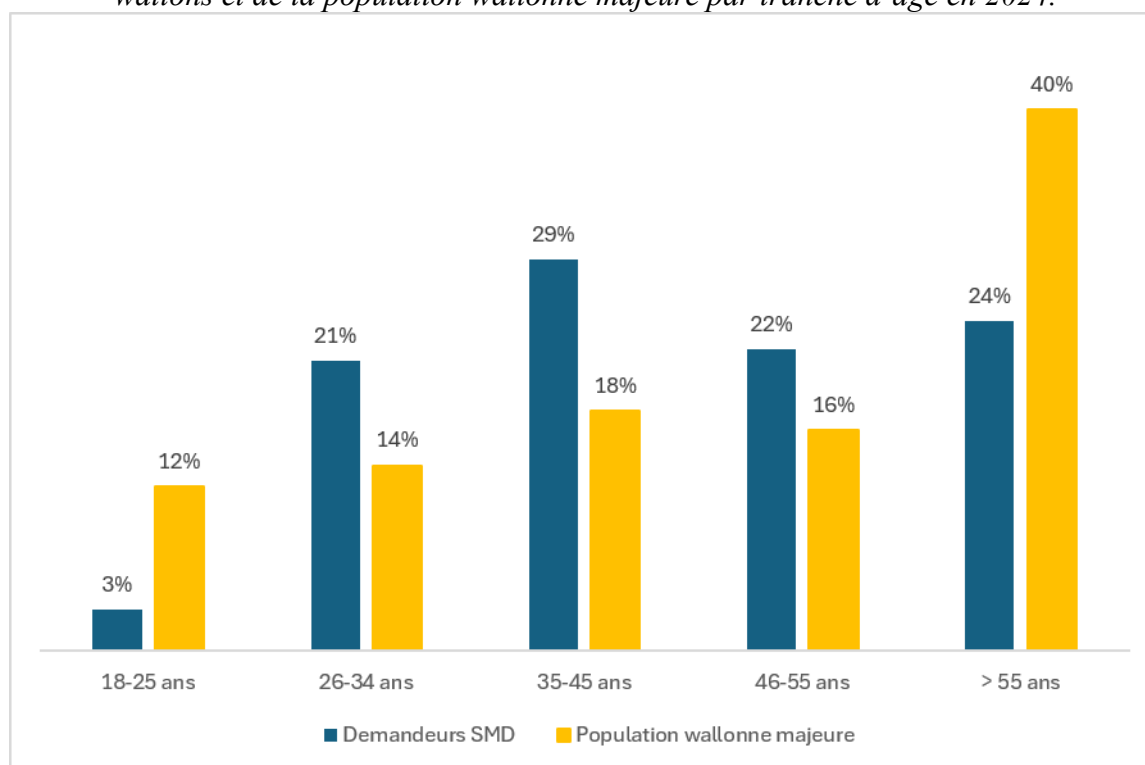
- ***Légèrement plus d'hommes***

Dans les dossiers des SMD, on retrouve 53% d'hommes contre 47% de femmes en 2024. En comparaison à la population wallonne, qui compte 51% de femmes en 2024, on constate une légère surreprésentation des hommes dans les SMD. Toutefois, l'écart reste faible et n'indique pas nécessairement une exposition plus forte des hommes au surendettement. Il pourrait résulter soit d'un biais administratif - les femmes n'étant pas systématiquement déclarées comme demandeuses dans les dossiers bien qu'elles soient tout autant concernées par la médiation – soit d'une réalité socio-démographique, une proportion plus importante d'hommes occupant le statut d'isolé.

- ***Les 26-55 ans surreprésentés***

L'analyse des dossiers traités en 2024 par les SMD nous a permis d'établir la moyenne d'âge des bénéficiaires à 46 ans (médiane : 44 ans). Tandis que les 18-25 ans et les plus de 55 ans sont moins présents dans les dossiers, les 26-34 ans, les 35-45 ans et 46-55 ans sont surreprésentés au regard de la population wallonne.

Graphique 4 : Comparaison de la proportion de la population des demandeurs dans les SMD wallons et de la population wallonne majeure par tranche d'âge en 2024.



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

Du côté des tranches d'âge les moins vulnérables, plusieurs hypothèses peuvent être avancées. Concernant les jeunes adultes, leur sous-exposition aux difficultés financières pourrait être associée à un moindre recours au crédit. Quant aux plus de 55 ans, nous pourrions supposer qu'ils sont relativement moins nombreux à consulter les SMD en raison de divers obstacles comme la méconnaissance des services ou la fracture numérique, pour ne citer qu'eux. De plus, les plus de 55 ans possèdent généralement un patrimoine plus important qui peut faire l'objet d'une vente afin d'apurer les dettes existantes.

Au niveau des classes d'âge à risque, l'hypothèse la plus plausible est la hausse des investissements financiers en vue de la concrétisation de projets de vie. En effet, entre 26 et 55 ans, il est fréquent de réaliser des dépenses relatives à l'achat d'un logement⁶², à la naissance⁶³ et l'éducation des enfants ou encore à la mobilité. Les coûts engendrés par ces investissements, nécessitant parfois la prise d'un voire plusieurs crédit(s), peuvent devenir une source de tension dans le budget des ménages. Dans ce contexte propice à la survenue de difficultés financières et de déséquilibres budgétaires, certains ménages choisissent de se tourner vers la médiation de dettes. Par ailleurs, en ce qui concerne les 26-34 ans tout particulièrement, il semblerait qu'ils

⁶² 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).

⁶³ 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.

soient davantage vulnérables à une défaillance d'un crédit en raison d'une épargne moins importante, les rendant également moins résilients face aux accidents de vie⁶⁴.

- ***Les isolés et les familles monoparentales plus vulnérables***

Près de la moitié des bénéficiaires de la médiation de dettes est constituée d'isolés. Après les isolés viennent les familles monoparentales⁶⁵ qui représentent plus d'un ménage sur quatre s'adressant aux SMD, contre plus d'un dixième de la population wallonne.

Au contraire, les couples sont moins nombreux à pousser la porte des SMD, notamment les couples sans enfant. Ce constat n'est pas vraiment surprenant puisque le fait d'être à deux pour pourvoir aux besoins du ménage diminue le risque d'être confronté à des difficultés financières. De plus, avoir des enfants engendre des frais supplémentaires non négligeables relatifs à la garde, l'éducation, l'alimentation, l'habillement, etc.

Tableau 1 : Taille et composition des ménages s'adressant aux SMD wallons en 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%

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

Cette surreprésentation des isolés et des familles monoparentales au sein du public en médiation de dettes reflète l'influence de la structure familiale sur la vulnérabilité économique des ménages. Il est effectivement plus difficile d'assumer les charges courantes seul plutôt qu'à deux, d'autant plus lorsqu'à celles-ci s'ajoutent des coûts liés aux enfants.

Néanmoins, nos résultats révèlent également que la majorité des ménages recourant à la médiation de dettes n'a pas d'enfant. Par ailleurs, ceux qui ont des enfants n'en compte généralement pas plus de trois. Seuls 16% des ménages sollicitant les SMD ont plus de trois enfants.

- ***Des bénéficiaires faiblement instruits et sans emploi***

Parmi les personnes faisant appel aux SMD, plus de trois sur cinq possèdent au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur, contre une sur quatre en Wallonie. À l'inverse, à peine 12% sont diplômés de l'enseignement supérieur, soit trois fois moins que dans la

⁶⁴ 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).

⁶⁵ 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](#).

population wallonne. Ces observations soulignent un faible niveau d’instruction, un risque de pauvreté⁶⁶ et une exposition aux difficultés financières.

Un faible niveau d’instruction est également associé à des lacunes sur le plan de la gestion budgétaire et de la maîtrise des concepts et outils financiers⁶⁷. Les actions mises en place en matière d’éducation financière et de prévention du surendettement doivent tenir compte de cette réalité et cibler davantage les profils sensibles.

Comme le montrera le chapitre consacré à la prévention, ces actions existent déjà sous des formes diverses, mais leur portée dépend des modalités d’intervention et des conditions concrètes de mise en œuvre, encore peu évaluées.

Tableau 2 : Niveau d’instruction des demandeurs s’adressant aux SMD wallons et de la population wallonne en 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%

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

D’après le tableau 3, quant à la situation professionnelle des personnes en médiation de dettes, la majorité des demandeurs est sans activité professionnelle (74% dont 9% de retraités). La population active inoccupée serait donc particulièrement vulnérable aux difficultés financières. Mais ces dernières n’épargnent pas pour autant les actifs occupés, notamment les ouvriers qui sont davantage touchés que les employés et les fonctionnaires (12% contre respectivement 8% et 4%).

Ces constats révèlent que le surendettement est corrélé à l’occupation d’emplois structurellement plus précaires, et qu’il s’accompagne souvent d’une dépendance accrue aux revenus de remplacement. Rappelons enfin que la sous-représentation des retraités dans notre échantillon par rapport à la population wallonne pourrait résulter d’une tendance plus marquée au non-recours aux SMD par cette catégorie de la population en conséquence de divers facteurs tels que la numérisation croissante, la complexification des démarches administratives, la méconnaissance des services ou encore la honte de s’adresser au CPAS.

⁶⁶ De nombreuses études montrent que le risque de pauvreté croît à mesure que le niveau d’éducation diminue. En Belgique, en 2025, les taux de risque de pauvreté pour des individus âgés de 18 à 64 ans avec des niveaux d’éducation faibles, moyens et élevés étaient respectivement de 24,8%, 10,3% et 5,5%.

⁶⁷ Lusardi, Annamaria, and Olivia S. Mitchell (2014), "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence." *Journal of Economic Literature* 52 (1): 5–44.

Tableau 3 : Situation professionnelle des demandeurs dans les SMD et de la population wallonne en 2024

	Population consultant les SMD (18 ans et +)	Population wallonne (15 ans et +)
Sans activité professionnelle	65%	28%
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%
Autre	0,03%	1%
Total	100%	100%

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

- **Une majorité de locataires**

Alors que près de trois quarts des ménages en médiation de dettes sont locataires d'un logement privé, seul un sur dix en est propriétaire. En Wallonie, la proportion de personnes propriétaires de leur logement atteignait pourtant 65% en 2022⁶⁸. On compte par ailleurs 12% de locataires d'un logement social et 3,5% de personnes hébergées par un tiers au sein des dossiers traités par les SMD wallons.

Ces chiffres révèlent un risque accru de difficultés financières pour les locataires, en particulier ceux du marché privé, mais aussi un accès réduit à la propriété pour les ménages s'adressant aux SMD. De plus, ils mettent en lumière qu'une part significative de ménages réside chez un proche, probablement afin de réduire les coûts liés au logement ou simplement de disposer d'un toit en cas de perte de leur propre logement.

Tableau 4 : Proportion des demandeurs selon le type de logement occupé en 2024

Type de logement	% de demandeurs
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

⁶⁸ 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, p.226.

- **Des revenus relativement limités**

Grâce aux données transmises par les SMD, nous avons pu établir que les ménages qui recourent à la médiation de dettes perçoivent, en moyenne, 2.175 € par mois. Du côté du revenu mensuel moyen par adulte, il est de 1.765 € (médiane : 1.620 €) dans notre échantillon alors qu’il s’élevait à 2.942 € pour la Wallonie en 2024⁶⁹. Les ménages s’adressant aux SMD auraient donc des revenus, en moyenne, plus faibles en comparaison à la population wallonne. D’après le tableau 5, 52% de ces ménages gagnent un montant inférieur à 1.666 euros par adulte, contre 46% des Wallons⁷⁰. À peine 12% des ménages sollicitant un SMD ont un revenu par adulte supérieur à 2.500 €, soit moins de la moitié des Wallons satisfaisant à cette condition. En conséquence, on peut en déduire que la proportion de bénéficiaires de la médiation de dettes décroît à mesure que le revenu par adulte augmente.

Tableau 5 : Répartition des ménages en fonction du montant total des revenus par adulte/par habitant

Revenus par adulte/par habitant	Bénéficiaires des SMD wallons en 2024	Population wallonne en 2022
< ou = 1.666,7 €	52%	45,6%
[1.666,8 € - 2.500 €]	36%	28,7%
[2.500,1 € - 3.333,3 €]	7%	13%
> 3.333,4 €	5%	12,6%

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

Cette surreprésentation des ménages en médiation de dettes parmi les tranches de revenus plus faibles s’accompagne également de la perception plus fréquente de revenus de remplacement⁷¹, un constat évoqué précédemment. En effet, plus de quatre ménages de notre échantillon sur cinq perçoivent au moins un revenu de remplacement, contre trois sur dix recevant au moins un revenu professionnel. Les trois types de revenus de remplacement les plus fréquents à apparaître dans les dossiers des SMD sont, dans l’ordre, les indemnités de l’assurance maladie-invalidité (26%), les allocations de chômage (23%) et le revenu d’intégration sociale (19%).

Par ailleurs, 19% des ménages ayant recours à la médiation de dettes bénéficie d’une aide financière extérieure (famille, amis, etc.). Ces ménages feraient ainsi appel à la solidarité de leurs proches pour effectuer un achat, apurer certaines dettes, payer une facture ou encore faire face à une dépense imprévue.

⁶⁹ Source : ICN ; Calculs : IWEPS (mars 2025).

⁷⁰ Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium), Revenus fiscaux, Revenu total net imposable par déclaration individuelle, calculs de l’OCE.

⁷¹ 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.

- ***Une relation étroite entre pauvreté et surendettement***

Il ressort de notre enquête que 42% des ménages confrontés au surendettement vivaient sous le seuil de pauvreté⁷² en 2024, soit près du triple de la moyenne wallonne. Les statistiques relatives au taux de risque de pauvreté révèlent qu'entre 11,9% et 15,1% des Wallons étaient à risque de tomber dans la pauvreté en 2024⁷³. Elles font également état d'un risque de pauvreté accru chez les familles monoparentales et les personnes isolées.

Ces chiffres rappellent que le surendettement s'inscrit souvent dans un contexte de pauvreté persistante. Néanmoins, rappelons que surendettement et pauvreté demeurent deux problématiques distinctes : on peut être en situation de surendettement sans être en situation de pauvreté et inversement, être en situation de pauvreté sans se trouver en situation de surendettement. Par conséquent, un indicateur de pauvreté ne suffit pas à lui seul pour suivre l'évolution du surendettement.

- ***De nouveaux profils***

En plus des profils cités précédemment, une enquête menée en 2024 par l'Observatoire⁷⁴ a mis en exergue de nouveaux profils poussant la porte des SMD en réponse aux crises successives qui ont secoué le pays ces dernières années. Ces nouveaux profils ont été particulièrement fragilisés par la pandémie de COVID-19, les inondations et la crise énergétique, ce qui les a amenés à consulter un SMD. Le top 3 des nouveaux profils les plus cités par les médiateurs de dettes est constitué :

- **Des indépendants** : entre 2023 et 2024, le nombre de faillites d'indépendants en Belgique a diminué de 4,1%⁷⁵ mais reste supérieur à la moyenne observée entre 2010 et 2024⁷⁶.
- **Des ménages issus de la classe moyenne** : selon une analyse du centre d'études Jacques Georgin (CEG)⁷⁷, trois facteurs seraient responsables d'une détérioration des conditions de vie de la classe moyenne, à savoir :
 - Une augmentation de l'écart entre le revenu médian et le revenu moyen, indiquant un ralentissement de la croissance des revenus de la classe moyenne par rapport à ceux des déciles supérieurs. En Wallonie, l'écart entre les revenus médian et moyen s'est accru, passant de 8.409 € en 2021, à 8.689 € en 2022, à 9.148 € en 2023⁷⁸.

⁷² 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.

⁷³ IWEPS. Source : SILC 2025 (revenus 2024) ; Calculs : Statbel.

⁷⁴ E. Dehon et C. Jeanmart, «Où sont les surendettés? Un an après». Analyse du (non ou faible) recours à la médiation amiable et judiciaire en Belgique en 2024, OCE, mars 2024.

⁷⁵ Source : Statbel ; Calculs : SPF Economie, Observatoire des PME.

⁷⁶ Entre 2010 et 2024, le nombre moyen de faillites d'indépendants en Belgique s'élevait à 1.913 indépendants, contre 2.250 en 2024. Entre 2010 et 2021, cette moyenne redescend même à 1.834 car le nombre de faillites d'indépendants reste relativement élevé depuis 2022. Source : Statbel ; Calculs : SPF Economie, Observatoire des PME.

⁷⁷ H.Devillé, Évolution de la classe moyenne en Région bruxelloise : comparaisons avec les provinces périphériques, les autres régions, la Belgique et les principaux pays de l'Union Européenne, Centre d'études Jacques Georgin, janvier 2022.

⁷⁸ Source : Statbel (revenus fiscaux, revenus médians par déclaration) ; Calculs : OCE (revenus moyens par déclaration).

- Une instabilité professionnelle croissante. Il est difficile de tirer des conclusions sur ce point car la création d'un indicateur composite serait nécessaire. On peut, par exemple, citer la proportion de personnes occupées devenues inactives qui est passée de 3,7% entre 2021 et 2022 à 4,2% entre 2022 et 2023⁷⁹. Toutefois, la part d'emplois temporaires⁸⁰ a diminué, passant de 11,3% en 2021, à 10,2% en 2022 et 9,7% en 2023⁸¹.
 - Une hausse du coût de la vie. La flambée des prix de l'énergie en 2021 et 2022, la hausse des prix des denrées alimentaires en 2022 et 2023 et l'augmentation des prix médians des biens immobiliers⁸² ont probablement contribué à accroître le poids des charges liées à la vie courante sur le budget des ménages. L'IWEPS souligne d'ailleurs un déclin du revenu disponible réel par tête de 4,5% en 2022 en Wallonie⁸³.
- **Des travailleurs pauvres** : le manque de revenus des travailleurs pauvres⁸⁴, associé à la crise énergétique et la hausse des dépenses en matière d'alimentation et de logement, semble avoir précipité ce public dans une trajectoire de surendettement.

Outre ces trois profils particuliers, plusieurs médiateurs pointent du doigt la dégradation de la santé mentale des personnes qui s'adressent à eux. La combinaison de problèmes financiers et du climat anxiogène lié aux crises successives semble constituer un environnement propice au développement de troubles anxieux et/ou dépressifs. Ces derniers peuvent, à leur tour, entraîner une complexification des dossiers et, dans le même temps, de la prise en charge des personnes par le médiateur.

Par ailleurs, les personnes sous administration de biens seraient également plus nombreuses à s'adresser aux SMD, témoignant potentiellement de difficultés de gestion accrues au sein de la population.

2. Le surendettement : une combinaison de facteurs endogènes et exogènes

Selon une étude de Leandro et Botelho⁸⁵, il existe trois types de facteurs qui augmentent le risque d'être confronté au surendettement selon la littérature sur le sujet : des facteurs liés à l'individu, des facteurs liés aux créanciers et des facteurs liés à l'environnement macroéconomique.

Parmi les facteurs individuels, on retrouve, d'une part, des facteurs socio-démographiques, économiques et liés à certaines étapes de vie. Ces concepts rejoignent les éléments du profil des personnes consultant les SMD que nous venons de parcourir, à savoir les ressources limitées au

⁷⁹ Source : Statbel

⁸⁰ CDD, intérim, job étudiant, travail dans le cadre d'une formation, etc.

⁸¹ Source : Statbel (Enquêtes sur les forces de travail 2021, 2022 et 2023) ; Calculs : OCE. Ces chiffres ont été calculés sur base des données de la population âgée de 15 ans et plus.

⁸² Entre 2020 et 2022, le prix médian des maisons avec 2 ou 3 façades et des appartements a augmenté de 12,9 % et le prix médian des maisons avec 4 façades ou plus de 14,9 % en Wallonie. Source : CEHD ; Calculs : OCE.

⁸³ Source : Prévisions IWEPS au départ des données de l'ICN.

⁸⁴ L'insuffisance de revenus et l'irrégularité des revenus sont d'ailleurs citées par les médiateurs de dettes comme facteurs de vulnérabilité au surendettement dans 32,5% et 5,3% des dossiers respectivement. De plus, comme nous l'avons dit précédemment, les ouvriers sont davantage touchés par le surendettement que les employés et les fonctionnaires.

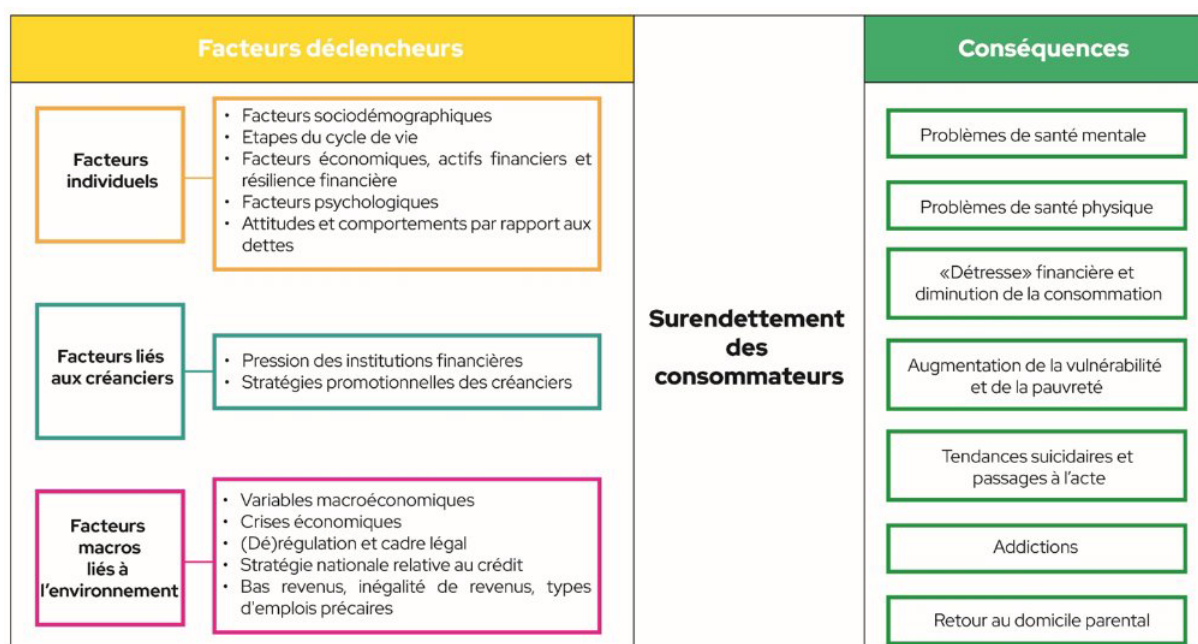
⁸⁵ J.C. Leandro & D. Botelho, "[Consumer over-indebtedness: A review and future research agenda](#)", Journal of Business Research, mars 2022.

niveau économique et les tranches d'âge à risque en lien avec la concrétisation de projets de vie, le niveau d'instruction, la situation professionnelle, le type de ménage et la situation en termes de logement pour les variables socio-démographiques. D'autre part, la littérature pointe des facteurs psychologiques caractérisés, par exemple, par une sous-estimation des risques liés à l'endettement ou des dépenses compulsives ou impulsives.

Il semblerait, par ailleurs, que certaines stratégies marketing utilisées par les créanciers et des pratiques commerciales ou de recouvrement agressives provenant d'organismes financiers puissent avoir un impact sur la situation financière des ménages. On pense, par exemple, à de la publicité pour certains services financiers poussant à la consommation de ces services ou à des pressions exercées sur le débiteur pour recouvrer une dette qui pourrait l'inviter à adopter une stratégie de gestion dans l'urgence et à contracter un nouveau crédit pour rembourser sa dette, s'endettant ainsi davantage.

Quant aux facteurs macros, ils réfèrent aux périodes de crise, au cadre légal (notamment en matière de crédit) ou encore aux inégalités sociales qui augmentent la probabilité, d'autant plus pour des publics déjà précarisés, d'être confronté à des déséquilibres budgétaires les conduisant au surendettement.

La littérature fait également état des conséquences du surendettement sur la vie des personnes concernées. Comme on peut s'en douter, ces conséquences sont d'ordre financier, en ce sens qu'un endettement problématique est associé à des défauts de paiement et à une paupérisation des ménages concernés et peut conduire certaines personnes à retourner au domicile parental pour diminuer les charges qui leur incombent. Mais cette problématique est aussi responsable d'une dégradation de la santé physique et mentale des personnes touchées. Elle peut effectivement se traduire par le report de soins de santé, faute de moyens financiers, l'apparition de troubles anxieux et/ou dépressifs, voire d'idées suicidaires ou de passages à l'acte dans les cas les plus graves, ou d'assuétudes (alcool, drogue, médicaments, jeux, etc.).



Source : Leandro et Botelho (2022)

Lors de notre enquête, nous avons demandé aux médiateurs de dettes quelles étaient, selon eux, les facteurs de risque responsables de la survenue des difficultés financières pour chacun des dossiers analysés. Sur base de leurs réponses, nous avons pu établir un classement des facteurs de vulnérabilité au surendettement du plus cité au moins cité. Nous allons d'ailleurs voir que certains éléments cités dans l'analyse de Leandro et Botelho ressortent également dans notre enquête.

Parmi les dossiers collectés, le top 3 des facteurs déclencheurs les plus fréquemment observés se compose :

- **Des « accidents de vie »** : Cette catégorie comprend la maladie du demandeur ou d'un proche (20,6%), une séparation/un divorce (19,3%), la perte d'emploi du demandeur ou d'un autre membre du ménage (14,3%) ou encore le décès d'un proche (2,6%). La prééminence de ce facteur (48,8%) souligne le caractère exogène du surendettement, en ce sens que les accidents de vie sont des événements imprévisibles qui n'ont pas été décidés par les individus, ne dépendent pas de caractéristiques intrinsèques aux individus.
- **Des difficultés de gestion du budget** : Ces difficultés, relatées dans 48,7% des dossiers, reflètent souvent un manque d'éducation financière et une méconnaissance des notions et outils financiers de base, mais aussi un usage inadapté du crédit, des comportements d'achat impulsifs ou encore un manque de suivi des recettes et dépenses qui constituent le budget. Notons également que ce constat est cohérent avec l'augmentation du nombre de dossiers visant des personnes sous administration de biens relatée par les médiateurs de dettes. Comme le montrera le chapitre consacré à la prévention du surendettement, de telles difficultés justifient l'existence d'actions d'éducation financière et de prévention, même si celles-ci prennent des formes diverses et ne produisent pas nécessairement des effets immédiats ou uniformes sur les comportements.
- **Des revenus insuffisants pour répondre aux besoins de base** : Près d'un ménage sur trois (32,5%) serait en situation d'endettement structurel où seule une augmentation des revenus pourrait leur permettre de sortir, de façon pérenne et sans entraver leurs droits fondamentaux, de la spirale de l'endettement. L'imprévisibilité de certains événements, tels que les accidents de vie, fragilise encore un peu plus ces ménages, dans une situation déjà précaire.

D'autres facteurs cités moins régulièrement mais qui ont tout de même un rôle à jouer viennent s'ajouter à ce top 3. Ainsi, on retrouve les assuétudes liées à une substance (alcool, drogues, médicaments, etc.) ou aux jeux, une incarcération ou des comportements délictueux, une irrégularité des revenus, des dettes liées à une activité d'indépendant, le cautionnement en faveur d'un proche, le fait d'avoir une personne à charge supplémentaire ou le départ à la retraite d'un membre du ménage.

Comme nous pouvons le constater, les facteurs qui accroissent la vulnérabilité des ménages au surendettement, en particulier les accidents de vie, sont bien souvent exogènes : ils ne sont pas liés intrinsèquement aux individus et peuvent être difficiles à anticiper et à appréhender. Leur multiplicité fait du surendettement un phénomène multifactoriel au sein duquel plusieurs facteurs de risque peuvent se combiner, complexifiant encore la situation. Ces éléments invitent à considérer la prévention avec prudence : comme le montrera le chapitre qui y est consacré, les dispositifs de prévention peuvent jouer un rôle utile, mais interviennent dans un domaine où

les trajectoires financières dépendent aussi de nombreux déterminants extérieurs à l'action préventive elle-même.

3. Des observations similaires en Flandre⁸⁶

La comparaison avec les profils des ménages flamands est rendue possible grâce à une enquête menée par le SAM (Steunpunt mens en samenleving) sur les dossiers de 2023⁸⁷. Celle-ci met en évidence de nombreuses similitudes dans les profils des ménages s'adressant aux SMD entre la Flandre et la Wallonie. Il s'agit principalement de personnes isolées et de familles monoparentales, faiblement instruites, sans emploi, percevant un revenu de remplacement, locataires et endettées à cause d'accidents de vie et/ou de difficultés de gestion budgétaire et/ou d'un manque de revenus pour couvrir leurs besoins fondamentaux.

Toutefois, on peut souligner quelques points de divergences. En premier lieu, il semble que les personnes sans emploi sont davantage touchées par les difficultés financières en Wallonie, ce qui peut s'expliquer par un taux d'emploi inférieur à la Flandre. Deuxièmement, on constate qu'il y a plus de personnes diplômées de l'enseignement supérieur dans les dossiers wallons. Pourtant, la proportion de ce type de profil est légèrement plus importante en Région flamande, ce qui traduit une vulnérabilité accrue des Wallons diplômés de l'enseignement supérieur par rapport à leurs homologues flamands⁸⁸. Ensuite, les résultats suggèrent que les SMD flamands traitent davantage de dossiers impliquant des locataires de logements sociaux par rapport aux SMD wallons, où les locataires du marché privé sont plus présents. Or, les proportions de logements sociaux et à loyer modéré étaient très semblables dans les deux régions en 2022 : 31% en Wallonie et 35% en Flandre⁸⁹. La différence observée entre nos chiffres et ceux du SAM est donc à considérer. Par ailleurs, il ressort que le RIS et les pensions sont des revenus de remplacement qui reviennent plus fréquemment dans les dossiers flamands tandis que les allocataires du chômage sont plus nombreux dans les dossiers wallons. Enfin, concernant les origines du surendettement, parmi les accidents de vie, bien que la maladie constitue le premier facteur de risque dans les deux régions, la perte d'emploi et la séparation sont respectivement citées en second et troisième lieu par les médiateurs en Flandre et inversement en Wallonie.

⁸⁶ Les résultats présentés dans cette section sont à interpréter avec prudence compte tenu des différences méthodologiques entre l'enquête de l'OCE et celle du SAM.

⁸⁷ "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.

⁸⁸ En 2021, la Région flamande comptait 32,27 % de diplômés de l'enseignement supérieur et la Région wallonne 29,31 %. Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium), Census 2021.

⁸⁹ 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, p.227.

Tableau 6 : Profils et facteurs de vulnérabilité des ménages en médiation de dettes en Région flamande (2023) et en Région wallonne (2024)

Critère/Région	Région wallonne	Région flamande
Âges moyen et médian	46 ans (44 ans)	44 ans (44 ans)
Type de ménage :		
- Isolés (sans enfant)	46%	49,5%
- Famille monoparentale	27%	19%
- Couples sans enfant	7%	7%
- Couples avec enfant(s)	17%	13%
Niveau d'instruction : Part des bénéficiaires ayant :		
- Au maximum un diplôme du primaire	37%	38%
- Un diplôme du supérieur	12%	3%
Situation professionnelle :		
- Sans activité professionnelle	74% (dont 9% de retraités)	64% ⁹⁰
- Salariés	24%	32%
- Indépendant	2%	1,5%
Situation en matière de résidence principale :		
- Locataire d'un immeuble privé	72%	47%
- Locataire d'un immeuble social ou à loyer modéré	12%	33%
- Propriétaire	10%	10%
- Hébergé par un tiers	3,5%	5%
Top 3 des revenus de remplacement perçus	1. Indemnités de l'assurance maladie-invalidité 2. Allocations de chômage 3. RIS	1. Indemnités de l'assurance maladie-invalidité 2. RIS 3. Pensions
Top 3 des facteurs du surendettement	1. Accidents de vie 2. Difficultés de gestion budgétaire 3. Insuffisance structurelle de revenus	Idem mais perte d'emploi plus fréquente en Flandre et séparation en Wallonie

⁹⁰ Ce pourcentage tient uniquement compte des demandeurs principaux pour la Flandre.

À retenir

- On observe une légère surreprésentation des hommes parmi les bénéficiaires des SMD wallons, ce qui ne traduit pas forcément un risque accru de rencontrer des difficultés financières en raison de certains biais (biais administratif et/ou réalité socio-démographique).
- Les personnes consultant un SMD ont, en moyenne, 46 ans. Les tranches d'âge les moins vulnérables au surendettement sont les 18-25 ans et les plus de 55 ans contrairement aux 26-55 ans, particulièrement exposés.
- Les SMD wallons comptent près de la moitié de bénéficiaires ayant le statut d'isolé. De plus, les familles monoparentales sont une catégorie particulièrement surreprésentée dans les SMD.
- La majorité des ménages concernés n'a pas d'enfant ou en a un ou deux.
- Près de deux tiers des personnes en médiation de dettes ont au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur, contre seules 12% munies d'un diplôme de l'enseignement supérieur.
- Seuls 26% des bénéficiaires de notre échantillon ont un emploi. Parmi eux, on retrouve principalement des ouvriers, suivis des employés et des fonctionnaires.
- Près de trois ménages sur quatre en médiation de dettes sont locataires d'un logement du marché privé, contre à peine un dixième de propriétaires.
- Les ménages s'adressant aux SMD ont généralement des ressources limitées : ils ont un revenu mensuel moyen par adulte de 1.765 €, sont plus de 80% à percevoir au moins un revenu de remplacement et plus de 40% à vivre sous le seuil de pauvreté.
- Le surendettement et la pauvreté sont deux phénomènes ayant des caractéristiques communes mais demeurent deux réalités distinctes. Un indicateur de pauvreté ne peut donc suffire, à lui seul, à monitorer le surendettement.
- Les médiateurs de dettes constatent l'arrivée de nouveaux profils, principalement des indépendants, des ménages de la classe moyenne et des travailleurs pauvres. Ils assisteraient également à une détérioration de la santé mentale des bénéficiaires et à une augmentation du nombre de bénéficiaires sous administration de biens.
- Selon les médiateurs de dettes wallons, les trois principaux facteurs à l'origine d'une situation de surendettement sont les accidents de vie (maladie, séparation, perte d'emploi, décès), les lacunes en matière de gestion budgétaire et l'insuffisance chronique de revenus.
- Le surendettement est une problématique multidimensionnelle qui ne découle pas nécessairement de facteurs intrinsèques aux individus.
- En Flandre, les observations sont similaires à celles faites en Wallonie. Seuls quelques points de divergence sont à considérer :
 - une vulnérabilité plus importante des diplômés de l'enseignement supérieur en Wallonie ;
 - un risque accru pour les locataires de logements sociaux en Flandre ;
 - après les indemnités de l'assurance maladie/invalidité, les principaux revenus de remplacement perçus par les demandeurs sont les allocations de chômage suivies du RIS en Wallonie et le RIS suivi des pensions en Flandre ;
 - parmi les facteurs déclencheurs du surendettement qui constituent la catégorie « accidents de vie », la perte d'emploi est un motif plus fréquent en Flandre et la séparation en Wallonie.

CHAPITRE 2 : L'ENDETTEMENT LIÉ AU CRÉDIT

Lorsqu'on fait référence au surendettement, les dettes de crédit sont souvent les premières auxquelles on pense. Selon notre enquête menée auprès des SMD wallons⁹¹, 54% des dossiers traités comportaient d'ailleurs au moins une dette de crédit. Toutefois, seuls 2% des ménages en SMD ont un endettement exclusivement constitué de dettes de crédit. L'endettement moyen en crédit était, quant à lui, de 27.523€ (médiane de 8.911€). Les dettes de crédit les plus courantes dans les dossiers sont les opérations à tempérament⁹² (40,5%) suivies des ouvertures de crédit (33%) et des crédits hypothécaires (4,5%).

Toutefois, nous verrons au chapitre suivant que crédit et surendettement ne sont pas synonymes et que les dettes liées à la vie courante constituent une part importante de l'endettement des ménages.

Depuis le 1er janvier 2024, le périmètre des données collectées par la BNB⁹³ a été élargi avec l'intégration des anciens Enregistrements Non Régis (ENR). De plus, le système de collecte a évolué avec la transition vers l'application BECRIS, impliquant une réorganisation complète du modèle de données et une rupture des séries statistiques à partir du 1er mai 2024. En raison de ces changements, l'évolution entre les données de 2023 et 2024 est à interpréter avec prudence. Pour certains indicateurs, seules les données de 2024 et 2025 sont présentées.

Entre 2024 et 2025, d'après le tableau 7, la Belgique a connu une baisse du nombre total de crédits en cours de l'ordre de -0,8%, principalement due à la diminution du nombre de contrats de crédit à la consommation (-1,1%). La proportion d'emprunteurs belges majeurs ayant au moins un crédit a, elle aussi, légèrement diminué. Toutefois, le nombre de nouveaux contrats de crédit accuse une augmentation de l'ordre de 2,9%, davantage portée par la hausse du nombre de nouveaux contrats de crédit hypothécaire (+11,3%)⁹⁴.

Tableau 7 : Evolution du nombre total de contrats de crédit en cours, du nombre de nouveaux contrats de crédit et de la part de la population majeure belge avec au moins un crédit entre 2024 et 2025⁹⁵

	2024	2025	Evolution
Contrats de crédit en cours (en décembre)	10.062.822	9.983.582	-0,8%
Nouveaux contrats de crédits	1.083.627	1.115.082	+2,9%
Part de la population majeure avec au moins un crédit	64%	63,6%	-0,4 points de %

Source : Données de la C.C.P.

⁹¹ C. Jeanmart & L. Pierroux, « [Comprendre pour agir : profils et vulnérabilités des ménages surendettés en Wallonie en 2024](#) », OCE, 2025.
⁹² Comprenant les prêts à tempérament et les ventes à tempérament
⁹³ Voir [La CCP en chiffres | Banque nationale de Belgique](#)
⁹⁴ Source : [Rapport statistique annuel de la Centrale des crédits aux particuliers \(CCP\) | Banque nationale de Belgique](#), 2025.
⁹⁵ Ces chiffres sont relatifs aux contrats de crédit enregistrés dès leur conclusion.

Cette évolution est probablement attribuable à la baisse des taux d'intérêts survenue au second semestre de 2024, permettant de redynamiser le marché du crédit hypothécaire. La diminution des taux d'intérêts s'est poursuivie en 2025 jusqu'à atteindre 2,15% en juin 2025⁹⁶. Selon Febelfin, il s'agit également d'une conséquence de la baisse des droits d'enregistrement⁹⁷. Les chiffres de Febelfin révèlent également que l'augmentation a surtout été importante pour les crédits ayant pour destination l'achat d'un logement (+14,7%), tandis les constructions (-14,9%) et les rénovations (-15,7%) ont diminué entre le quatrième trimestre de 2024 et celui de 2025.

L'objectif de cette section est de faire le point sur les statistiques des défaillances de crédit (emprunteurs défaillants, pourcentage d'emprunteurs défaillants, nouveaux emprunteurs défaillants, multi-défaillance, arriéré moyen et l'âge des emprunteurs défaillants) ainsi que d'observer leur répartition géographique.

1. Les emprunteurs défaillants

L'évolution du nombre d'emprunteurs défaillants (c'est-à-dire le nombre de personnes enregistrées à la Centrale pour au moins un crédit en défaut de paiement, autrement dit avec un retard de paiement non régularisé⁹⁸) peut nous renseigner sur d'éventuelles difficultés financières.

Un défaut de paiement sur un crédit ne va pas nécessairement conduire au surendettement et n'est pas nécessairement lié à des difficultés financières de l'emprunteur. Cependant, si les défauts de paiement se multiplient ou perdurent dans le temps, une situation de surendettement peut s'installer.

Nous observerons le nombre d'emprunteurs défaillants au niveau national puis par région.

1.1. Evolution du nombre d'emprunteurs défaillants en Belgique

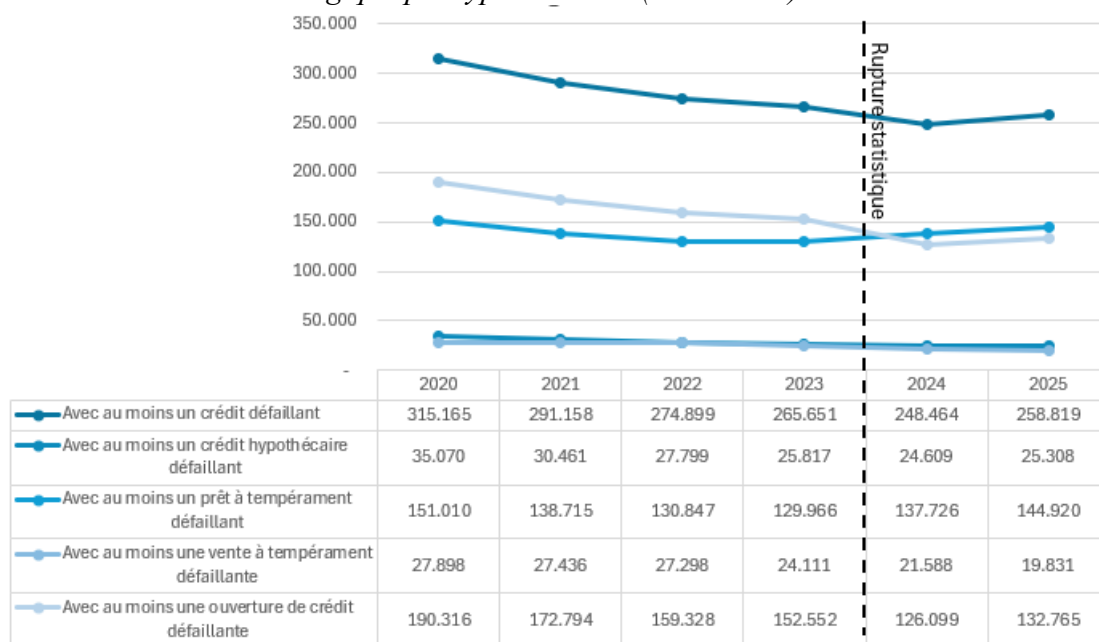
Le graphique 5 montre une baisse constante du nombre d'emprunteurs défaillants entre 2020 et 2024. Seul le nombre d'emprunteurs défaillants pour un prêt à tempérament augmente entre 2023 et 2024. Il dépasse d'ailleurs le nombre d'emprunteurs avec une ouverture de crédit défaillante pour la première fois depuis 2011. Mais en 2025, le nombre d'emprunteurs défaillants repart à la hausse pour tous les types de crédit, à l'exception des ventes à tempérament. Cette hausse du nombre d'emprunteurs défaillants est particulièrement notable pour les ouvertures de crédit (+5,3%) et les prêts à tempérament (+5,2%). Cette évolution indique potentiellement une hausse des difficultés financières des ménages avec leurs dettes de crédit.

⁹⁶ Source : BCE.

⁹⁷ Voir [2025 : une année excellente pour les crédits hypothécaires | Febelfin](#)

⁹⁸ Les critères d'enregistrement de défauts de paiement découlant de contrats de crédit peuvent être trouvés sur le site de la Banque Nationale dans le [glossaire de la CCP](#) ou dans la notice méthodologique du rapport statistique annuel de la CCP.

Graphique 5 : Evolution du nombre d'emprunteurs avec au moins un crédit défaillant en Belgique par type de crédit (2020-2025) ⁹⁹.

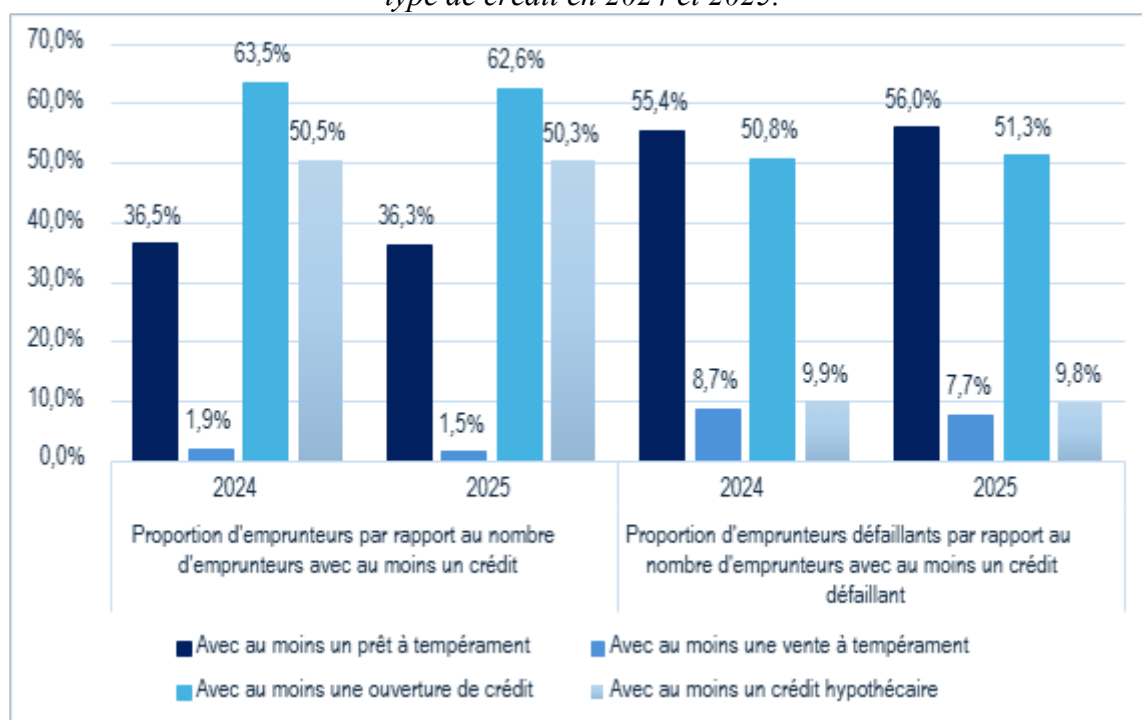


Source : Données de la C.C.P.

Selon le graphique 6, entre 2024 et 2025, l'ouverture de crédit reste le type de crédit auquel les emprunteurs ont le plus fréquemment recours, soit environ deux tiers des emprunteurs. Notons toutefois que la Centrale surestime le nombre d'emprunteurs avec au moins une ouverture de crédit. En effet, même si le particulier n'utilise pas son ouverture de crédit sur l'année mais qu'il en détient une, il est considéré comme emprunteur pour une ouverture de crédit. Une légère baisse de la proportion d'emprunteurs concernés par les ouvertures de crédit de l'ordre de 0,9 points de pourcentage est à noter entre 2024 et 2025. Cependant, la proportion d'emprunteurs défaillants concernés par ce type de crédit connaît, elle, une légère augmentation, passant de 50,8% à 51,3% entre 2024 et 2025. Ce taux de défaillance relativement élevé peut s'expliquer par la souplesse des modalités de remboursement et du délai de zéro tage qui peuvent conduire à des difficultés de compréhension du consommateur. En effet, une plus grande flexibilité peut donner l'impression que le crédit est facile à gérer et favoriser une utilisation prolongée de celui-ci, parfois sans prise de conscience du risque. L'emprunteur, ne voyant pas d'urgence à rembourser ou n'ayant pas compris la nécessité de revenir en positif avant le délai fixé, prend le risque de voir les intérêts s'accumuler et sa dette s'étoffer. Le risque est d'autant plus important pour des personnes peu à l'aise avec les notions financières.

⁹⁹ Ces chiffres sont relatifs aux contrats de crédit enregistrés dès leur conclusion.

Graphique 6 : Evolution des proportions des emprunteurs et des emprunteurs défaillants par type de crédit en 2024 et 2025.



Source : Données de la C.C.P.

Comme nous l'avons souligné dans le graphique 5, les résultats suggèrent un dépassement des prêts à tempérament par rapport aux ouvertures de crédit en termes de proportion d'emprunteurs défaillants à partir de 2024 alors que le nombre d'emprunteurs ayant contracté un prêt à tempérament est resté relativement stable. Ceci corrobore les résultats de l'enquête de l'Observatoire sur les profils et les facteurs de vulnérabilité des surendettés selon laquelle davantage de dossiers traités par les SMD en 2024 comportaient des opérations à tempérament en comparaison aux ouvertures de crédit. Précisons toutefois que notre enquête a également révélé que le nombre moyen d'ouvertures de crédit par dossier était plus élevé par rapport aux autres types de crédit, soit trois ouvertures en moyenne par dossier.

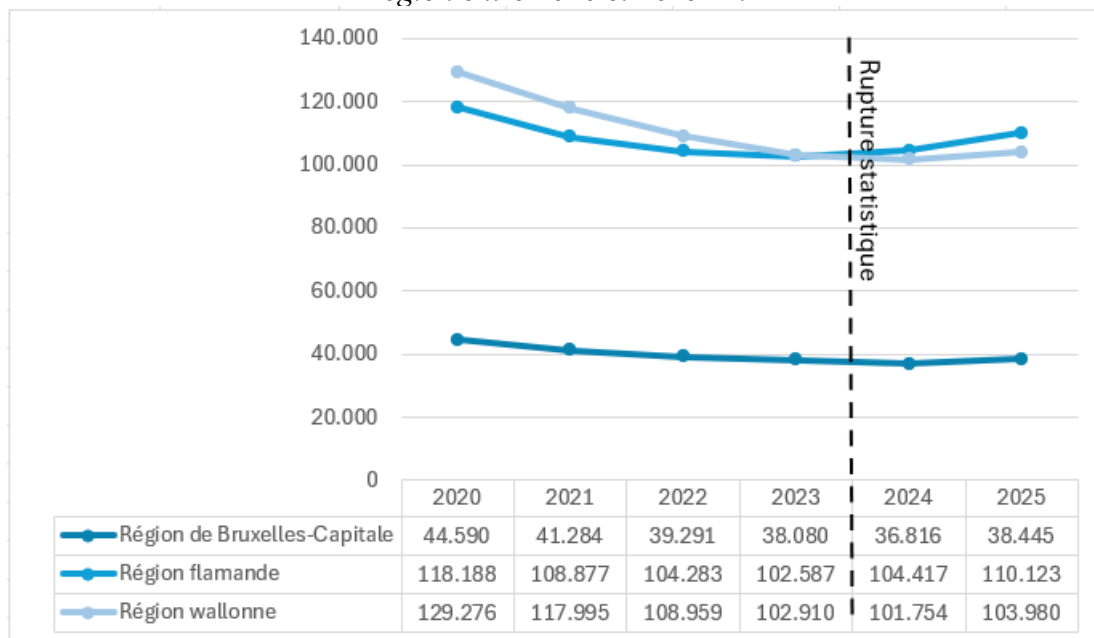
Quant aux emprunteurs concernés par un crédit hypothécaire, leur part dans la population d'emprunteurs reste relativement stable tout comme leur tendance au défaut. À l'exception des ventes à tempérament, présentes en proportion beaucoup plus faible, il s'agit du type de crédit enregistrant le moins d'emprunteurs défaillants.

1.2. Evolution du nombre d'emprunteurs défaillants par région

À l'échelle régionale, le nombre d'emprunteurs défaillants diminue dans les trois régions jusqu'en 2023 (voir graphique 7). En 2024, il augmente en Région flamande et accuse un ralentissement de son déclin en Région wallonne. L'augmentation en Région flamande reste tout de même modérée en comparaison aux observations faites avant 2022. Depuis 2024, la Région flamande compte d'ailleurs plus d'emprunteurs défaillants que la Région wallonne. Cependant, rappelons que la Région flamande compte près de deux fois plus d'emprunteurs que la Région wallonne et près de sept fois plus d'emprunteurs que la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, plus il y a d'emprunteurs, plus le risque de compter des emprunteurs défaillants est élevé.

À partir de 2025, le nombre d'emprunteurs défaillants augmente dans les trois régions. Entre 2024 et 2025, l'évolution la plus notable concerne la Région flamande (+5,5%), suivie de la Région de Bruxelles-Capitale (+4,4%) et de la Région wallonne (+2,2%).

Graphique 7 : Evolution du nombre d'emprunteurs avec au moins un crédit défaillant par région entre 2020 et 2025¹⁰⁰.



Source : Données de la C.C.P. ; calculs : OCE

Pour pallier le biais lié au nombre d'emprunteurs, nous analysons dans le graphique 8 le pourcentage d'emprunteurs défaillants, c'est-à-dire le rapport entre le nombre d'emprunteurs défaillants et le nombre total d'emprunteurs. Le graphique montre une baisse constante de la proportion d'emprunteurs défaillants en Belgique entre 2020 et 2024. Lors du précédent rapport¹⁰¹, nous avons observé qu'après un pic en 2016, cette baisse progressive avait débuté en 2017. Toutefois, en 2025, la part d'emprunteurs défaillants croît de nouveau, et ce dans les trois régions du pays.

D'après nos estimations, entre 2024 et 2025, le nombre d'emprunteurs défaillants (+4,2%) augmente plus rapidement que le nombre total d'emprunteurs (+0,04%), ce qui traduit une augmentation des difficultés des ménages avec leurs dettes de crédit.

À l'échelle régionale, la Région de Bruxelles-Capitale est celle qui compte proportionnellement le plus d'emprunteurs défaillants suivie de la Région wallonne et de la Région flamande. Cette différence s'explique non seulement par les disparités socio-économiques des trois régions (revenus, emploi, etc.), mais aussi par la nature des crédits les plus souscrits. En effet, la Région flamande est mieux lotie sur le plan socio-économique et les emprunteurs flamands souscrivent davantage un crédit hypothécaire que les autres régions. Or, la défaillance de crédit impacte

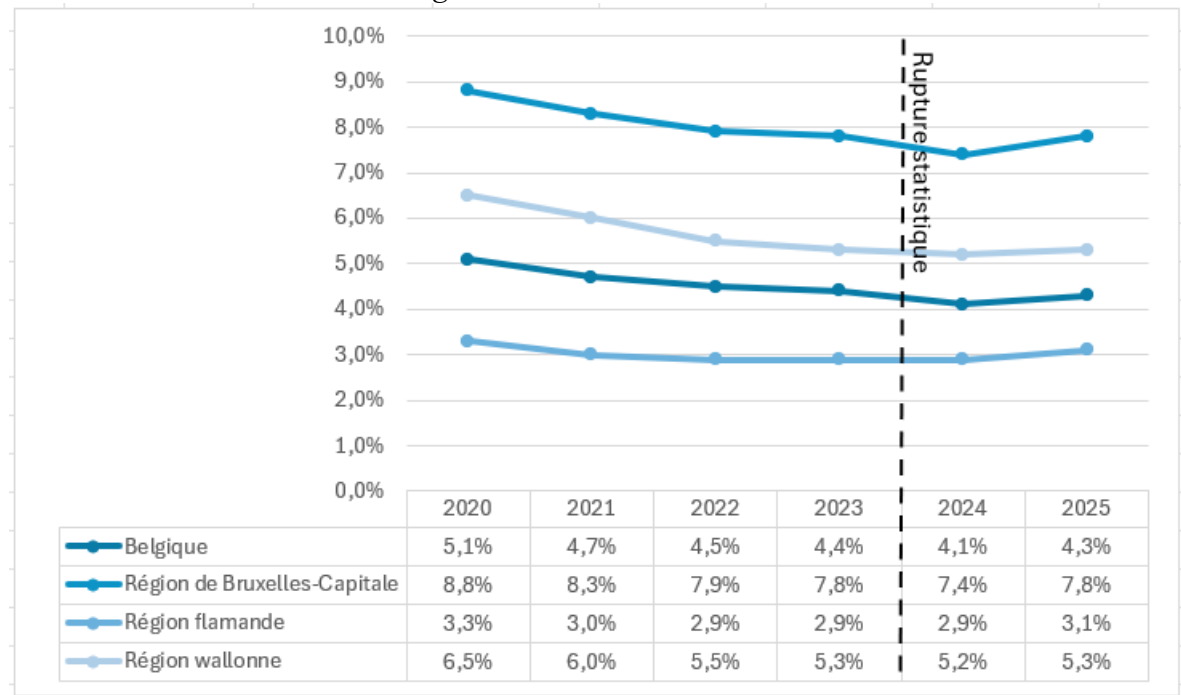
¹⁰⁰ Ces chiffres sont relatifs aux contrats de crédit enregistrés dès leur conclusion.

¹⁰¹ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

moins les régions plus riches et le crédit hypothécaire est le type de crédit avec la plus faible défaillance après la vente à tempérament.

Les trois régions voient leur part d’emprunteurs défaillants légèrement croître entre 2024 et 2025. La région la plus touchée par cette hausse est celle de Bruxelles-Capitale, suivie de la Région flamande puis de la Région wallonne.

Graphique 8 : Evolution du pourcentage d’emprunteurs défaillants au niveau national et par région entre 2020 et 2025¹⁰².



Source : Données de la C.C.P. ; calculs : OCE

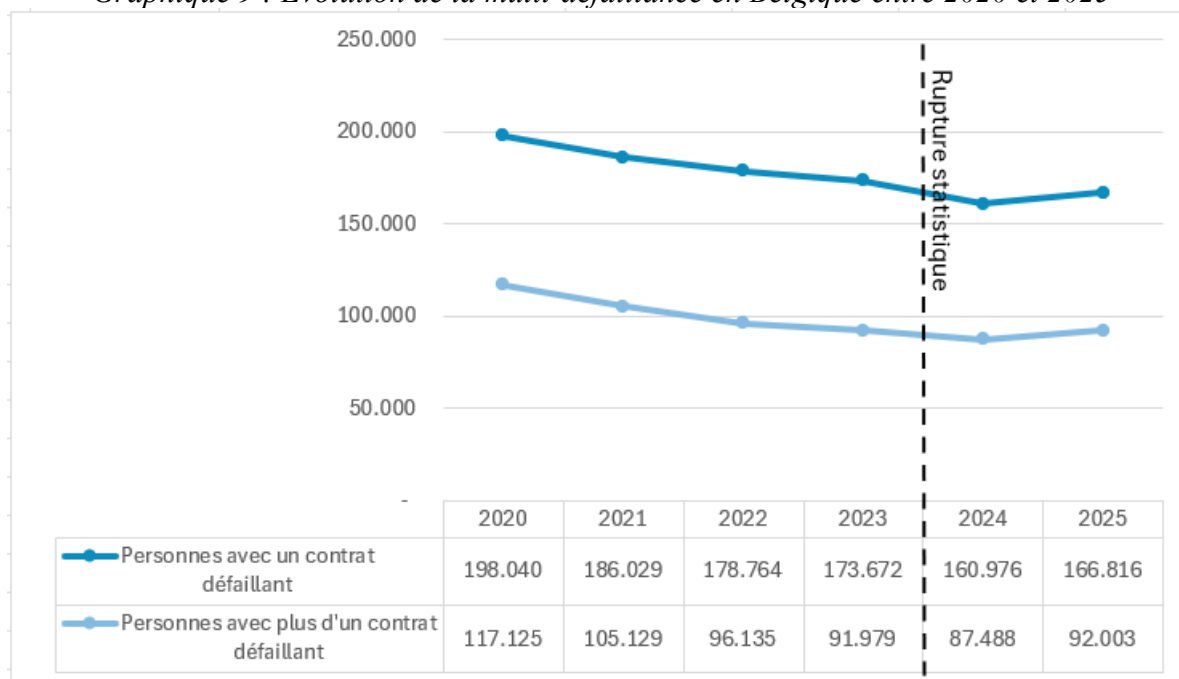
1.3. La multi-défaillance

Une hausse de la multi-défaillance des particuliers peut indiquer des difficultés financières plus importantes. En effet, les ménages avec plusieurs crédits en défaut de paiement ont sans doute plus de de difficultés budgétaires que des ménages avec un seul crédit en défaut de paiement.

On peut constater qu’après un déclin continu, la multi-défaillance repart à la hausse en 2025 (+5,2%). Cela confirmerait une augmentation des difficultés financières des ménages en 2025. Soulignons cependant que le nombre d’emprunteurs ayant plusieurs contrats défaillants reste inférieur aux niveaux observés durant la crise.

¹⁰² Ces chiffres sont relatifs aux contrats de crédit enregistrés dès leur conclusion.

Graphique 9 : Evolution de la multi-défaillance en Belgique entre 2020 et 2025



Source : Données de la C.C.P. ; Calculs : OCE

1.4. Les arriérés moyens

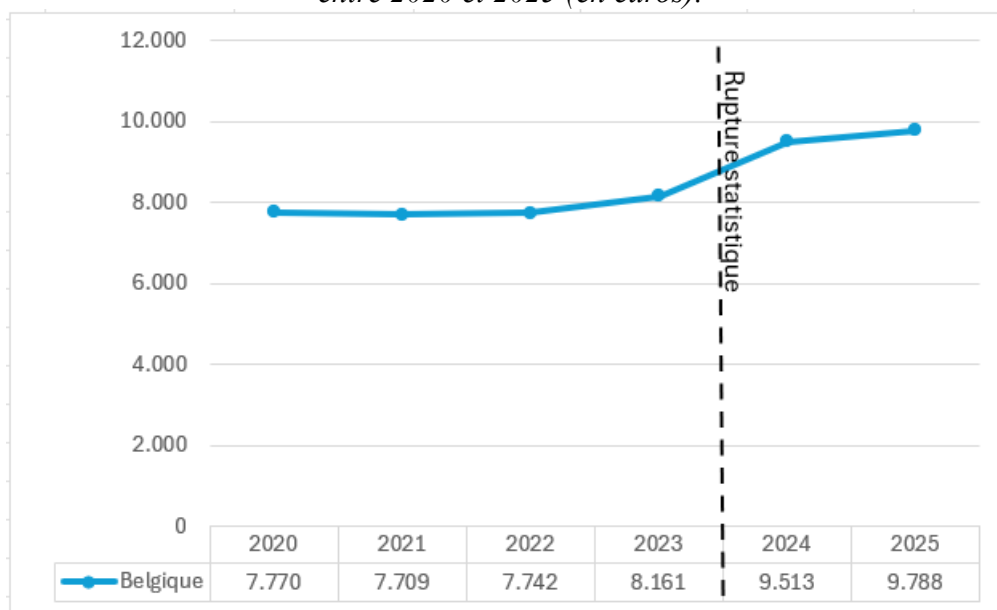
Une autre manière de mesurer une difficulté de remboursement des dettes est l'analyse des arriérés de paiement. Si les sommes dues par les ménages en cas de défaut de paiement sont en augmentation, cela veut dire que les personnes qui sont en difficulté financière connaissent une accentuation de leur situation d'endettement.

Nous avons construit un indicateur pour observer cet effet : l'arriéré moyen par emprunteur défaillant. Il s'agit de la somme totale des arriérés de crédit, divisée par le nombre d'emprunteurs défaillants.

Au niveau national, après une diminution continue entre 2014 et 2021, l'arriéré moyen par emprunteur défaillant augmente depuis 2022 (voir graphique 10). Cette augmentation connaît notamment une accélération entre 2023 et 2024, ce qui pourrait suggérer des difficultés financières accrues pour les ménages en défaut de paiement, un effet potentiel des crises successives. Toutefois, restons prudent sur l'interprétation des évolutions entre 2023 et 2024 en raison de la transition vers BECRIS et des changements qui l'accompagnent. En 2025, cette augmentation se poursuit mais de façon plus modérée.

Notre enquête sur les profils et les vulnérabilités des ménages en médiation de dettes a, quant à elle, révélé que l'endettement moyen en crédit s'élève à 27.523 € (médiane : 8.911 €). Les montants moyens dus les plus importants sont ceux relatifs aux crédits hypothécaires (100.759 €) suivis des opérations à tempérament (21.805 €) et des ouvertures de crédit (5.142 €).

Graphique 10 : Evolution de l'arriéré moyen par emprunteur défaillant à l'échelle nationale entre 2020 et 2025 (en euros).



Source : Données de la C.C.P. ; calculs : OCE

Un autre indicateur est l'arriéré moyen par contrat de crédit défaillant qui correspond à la somme totale des arriérés de crédit, divisée par le nombre de contrats de crédit défaillants. Depuis 2021, celui-ci croît également de façon continue, soit de +27,7%. Entre 2024 et 2025, il passe de 6.746 € à 6.893 € par contrat défaillant, une augmentation de 2,2%. Au cours des deux dernières années, l'arriéré moyen par contrat défaillant a globalement augmenté pour tous les types de crédit, à l'exception des crédits hypothécaires (-1,9%). Les ouvertures de crédit et les prêts à tempérament accusent, quant à eux, une augmentation respective de +1,2% et +3,9%. Les montants les plus importants concernent les crédits hypothécaires pour lesquels l'arriéré moyen est estimé à 46.256 € par contrat défaillant en 2025, suivis des prêts à tempérament avec un montant de 7.946 €. Ceci tient à la nature même des crédits hypothécaires, les montants empruntés étant plus importants et de fait les sommes exigibles l'étant aussi.

1.5. Les découverts non autorisés des personnes physiques

Depuis 2024, la C.C.P. met également à disposition des données sur les découverts non autorisés¹⁰³. Il s'agit d'un nouvel indicateur permettant d'appréhender l'évolution des difficultés financières des ménages. La C.C.P. précise que "les découverts non autorisés sur un compte de paiement non lié à un contrat de crédit sont enregistrés dès qu'ils sont supérieurs à 100 euros et lorsque le consommateur n'a pas remboursé le montant du découvert non autorisé un mois après un envoi recommandé".

Comme on peut le constater, un nombre croissant de personnes ont au moins un découvert non autorisé en Belgique entre 2024 et 2025 (+6,5%). Il s'agit d'un indicateur supplémentaire venant étayer l'hypothèse selon laquelle les difficultés financières des ménages sont en augmentation ces deux dernières années.

¹⁰³ Un découvert non autorisé correspond à une situation dans laquelle le solde d'un compte devient négatif alors que le titulaire ne dispose pas d'une facilité de découvert contractuellement convenue avec sa banque.

Tableau 8 : Evolution du nombre d'emprunteurs défaillants avec au moins un découvert non autorisé en Belgique entre 2024 et 2025.

	2024	2025
Personnes avec au moins un découvert non autorisé	40.204	42.801

Source : Données de la C.C.P.

À retenir

- Le système de collecte de la CCP a évolué avec la transition vers l'application BECRIS, impliquant une réorganisation complète du modèle de données et une rupture des séries statistiques à partir du 1er mai 2024. En raison de ces changements, l'évolution entre les données de 2023 et 2024 est à interpréter avec prudence.
- En 2025, le nombre d'emprunteurs défaillants repart à la hausse pour tous les types de crédit, à l'exception des ventes à tempérament. Cette hausse du nombre d'emprunteurs défaillants est particulièrement notable pour les ouvertures de crédit (+5,3%) et les prêts à tempérament (+5,2%). Cette évolution indique potentiellement une hausse des difficultés financières des ménages avec leurs dettes de crédit.
- À l'échelle régionale, à partir de 2025, le nombre d'emprunteurs défaillants augmente dans les trois régions. Entre 2024 et 2025, l'évolution la plus notable concerne la Région flamande (+5,5%), suivie de la Région de Bruxelles-Capitale (+4,4%) et de la Région wallonne (+2,2%).
- Depuis 2017, la proportion d'emprunteurs défaillants en Belgique ne cesse de diminuer et cette tendance se poursuit jusqu'en 2024. Depuis 2025, la part d'emprunteurs défaillants croît de nouveau. D'après nos estimations, entre 2024 et 2025, le nombre d'emprunteurs défaillants (+4,2%) augmente plus rapidement que le nombre total d'emprunteurs (+0,04%), ce qui traduit une augmentation des difficultés des ménages avec leurs dettes de crédit.
- À l'échelle régionale, les trois régions voient leur part d'emprunteurs défaillants légèrement croître entre 2024 et 2025. La région la plus touchée par cette hausse est celle de Bruxelles-Capitale (+0,4 points de %), suivie de la Région flamande (+0,2 points de %) puis de la Région wallonne (+0,1 point de %).
- Après un déclin continu, la multi-défaillance repart à la hausse depuis 2025 (+5,2%).
- L'arriéré moyen par emprunteur défaillant est en hausse depuis 2022. Cette augmentation connaît notamment une accélération entre 2023 et 2024 (+16,6%) et se poursuit de façon plus modérée en 2025 (+2,9%). Quant à l'arriéré moyen par contrat de crédit défaillant, entre 2024 et 2025, il passe de 6.746 € à 6.893 € par contrat défaillant, une augmentation de 2,2%. Au cours des deux dernières années, l'arriéré moyen par contrat défaillant a globalement augmenté pour tous les types de crédit, à l'exception des crédits hypothécaires.
- Un nombre croissant de personnes ont au moins un découvert non autorisé en Belgique entre 2024 et 2025 (+6,5%).

CHAPITRE 3 :

L'ENDETTEMENT LIÉ À LA VIE COURANTE

En dehors des dettes liées à un crédit, les ménages peuvent contracter des dettes hors crédit telles que des dettes d'énergie, de taxes ou d'impôts, de soins de santé, de télécommunications, etc. Ce type de dettes est d'ailleurs plus fréquemment observé dans les dossiers des SMD par rapport aux dettes de crédit. D'après notre enquête sur les profils et les vulnérabilités des ménages qui consultent les SMD wallons, seuls 2% des ménages ont un endettement exclusivement constitué de dettes de crédit, 45% ont uniquement des dettes hors crédit¹⁰⁴ et 52% ont un endettement mixte. Au total, 97% des ménages wallons en médiation de dettes ont donc au moins une dette hors crédit, contre 54% avec au moins une dette de crédit.

Toutefois, en termes de montant, les dettes hors crédit représentent en moyenne des montants moins importants que les dettes de crédit. L'enquête de l'Observatoire révèle que l'endettement moyen en dettes hors crédit s'élevait à 15.167 € (médiane : 7.369 €), alors que celui en crédit atteignait 27.523 €.

Parmi les dettes non liées au crédit, on retrouve notamment des dettes liées à la vie courante. En effet, les dettes qui apparaissent le plus souvent dans les dossiers traités par les SMD en 2024 sont :

- les dettes publiques¹⁰⁵ (87%) ;
- les dettes d'énergie¹⁰⁶ (61%) ;
- les dettes liées aux soins de santé (58%) ;
- les dettes d'eau (45%) ;
- les dettes de télécommunication¹⁰⁷ (41%).

À titre de comparaison, ce classement est légèrement différent pour les ménages flamands. 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.

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 logement¹⁰⁸ (1.986 €), des autres dettes hors crédit¹⁰⁹ (1.423 €), des dettes d'énergie (1.222 €) et d'eau (1.161 €). Le tableau 8 reprend la liste des dettes hors crédit présentes dans les dossiers en 2024 avec la fréquence de chaque type de dettes ainsi que leurs montants moyens et médians.

¹⁰⁴ Selon le rapport statistique de la BNB (via les chiffres de la Centrale des Crédits aux Particuliers), en 2024, 31,3% des personnes en règlement collectif de dettes n'ont pas de dettes de crédit et 7,7% n'ont pas de contrat de crédit défaillant, ce qui donne 39% de personnes ayant un endettement non lié au crédit.

¹⁰⁵ IPP, taxes régionales et communales, amendes pénales, précompte immobilier, taxe de circulation.

¹⁰⁶ Electricité, gaz, chauffage.

¹⁰⁷ Téléphonie, Internet, télévision.

¹⁰⁸ Loyer et charges locatives.

¹⁰⁹ 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 9 : Aperçu des différentes catégories de dettes hors crédit dans les dossiers des services de médiation de dettes (2024)

Type de dettes	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 de l'OCE auprès des SMD

Ces données nous offrent un bon aperçu des difficultés financières rencontrées par les ménages s'adressant aux SMD en Wallonie. Cependant, elles ne nous informent ni sur la situation des personnes confrontées à un endettement problématique qui ne recourent pas à la médiation de dettes, ni sur l'évolution des difficultés financières des ménages relatives aux dettes hors crédit.

Dans cette optique, nous analyserons dans cette partie certaines données publiques disponibles pour les dettes d'énergie (gaz et électricité), les dettes d'eau, les dettes alimentaires et les dettes fiscales. Il n'existe, à ce jour, aucune donnée agrégée rendue publique pour d'autres secteurs, ayant pourtant un rôle important à jouer au vu des résultats de notre analyse, tels que ceux de la santé et des télécommunications.

Par ailleurs, les matières relatives à l'énergie et à l'eau étant régionalisées et l'exploitation des données étant prise en charge par des organismes différents selon la région, leur comparaison n'est pas possible à l'échelle belge. Nous ne présenterons donc ces statistiques qu'à l'échelle wallonne, même si une comparaison avec les autres régions aurait été intéressante.

1. Les dettes d'énergie

En 2024, près de deux tiers des dossiers de médiation de dettes comportaient au moins une dette d'énergie en Wallonie ¹¹⁰. Il s'agit du deuxième type de dettes le plus fréquent dans les dossiers des SMD wallons.

Dans cette section, nous décrirons brièvement l'évolution des prix de l'énergie jusqu'en 2024. Il sera ensuite question de précarité énergétique avec quelques chiffres sur les indicateurs qui permettent de monitorer cette problématique ainsi que des informations sur les profils les plus touchés. Après avoir rappelé les étapes du parcours d'une dette d'énergie, nous analyserons également l'évolution des indicateurs qui rendent compte des difficultés des ménages à payer leurs factures d'énergie. Enfin, nous clôturerons cette section par une présentation des dispositifs mis en place pour aider les consommateurs dans le paiement des factures d'énergie et de données relatives à l'utilisation de ces dispositifs d'aide.

1.1. Quelle évolution des prix de l'énergie ?

Comme nous l'avons rappelé dans le précédent rapport ¹¹¹, la fin de la période de confinement ainsi que la reprise de l'activité économique à partir de 2021 ont marqué le début d'une crise énergétique et inflationniste. Dans un contexte de sortie de crise où l'offre était encore trop faible face à la demande et d'incertitudes face au conflit russo-ukrainien, la hausse des prix ne s'est pas fait attendre, notamment au niveau des prix de l'énergie. L'inflation totale et l'inflation énergétique ont atteint respectivement 10,3% et 57,9% en 2022 ¹¹². En 2023, l'inflation totale est redescendue à 2,3%, principalement en raison de la chute des prix des produits énergétiques (- 28,4%) ¹¹³.

¹¹⁰ C. Jeanmart et L. Pierroux, « Comprendre pour agir : profils et vulnérabilités des ménages surendettés en Wallonie en 2024 », novembre 2025, OCE, disponible sur [Enquête-2025-sur-les-dossiers-des-services-de-médiation-de-dettes---final-\(1\).pdf](#).

¹¹¹ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

¹¹² SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, [Analyse des prix - Rapport semestriel 2025 de l'Institut des comptes nationaux](#), août 2025.

¹¹³ *Ibid.*

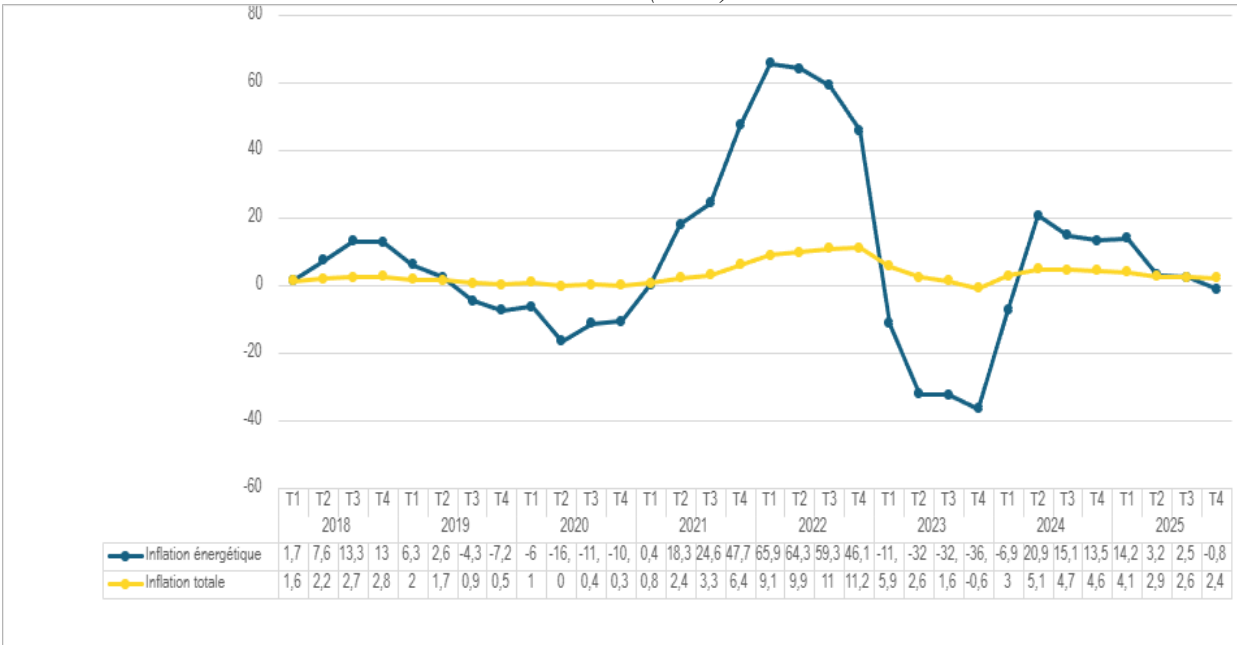
Comme on peut le constater sur le graphique 10, une hausse relativement importante des prix de l'énergie s'est produite durant le second trimestre de 2024 (+ 20,9%). Cette hausse résulte, en particulier, d'une augmentation des prix du gaz (+ 90,5%) et des combustibles liquides (+ 26,3%) et, dans une moindre mesure, de l'électricité (+ 6,1%) et des carburants pour véhicules particuliers (+ 2,5%).

Selon l'Institut des comptes nationaux ¹¹⁴, deux facteurs sont en grande partie responsables de cette croissance soudaine des prix de l'énergie : la suppression du forfait de base relatif au gaz et à l'électricité et l'augmentation des impôts sur le gaz et l'électricité. D'une part, les réductions mensuelles octroyées entre novembre 2022 et février 2024 par le gouvernement sur le gaz (135 €/mois) et l'électricité (61 €/mois) ayant pris fin en 2024, leur suppression a entraîné une hausse de l'inflation, notamment en 2024. D'autre part, l'accroissement des accises sur le gaz et l'électricité a fait peser encore un peu plus les factures énergétiques sur le budget des ménages.

Mais on peut aussi souligner l'impact de la diminution de l'offre norvégienne et russe de gaz naturel combinée à une demande asiatique grandissante. Le prix de l'électricité étant, quant à lui, fixé par les fournisseurs qui sont généralement des centrales à gaz en Belgique, ce dernier a également été influencé par la hausse des prix du gaz.

Finalement, l'inflation, notamment l'inflation énergétique, diminue à partir du second trimestre de 2025 en raison de la baisse de l'inflation sur le gaz et l'électricité ¹¹⁵.

Graphique 11 : Evolution de l'inflation énergétique et de l'inflation totale trimestrielles de 2018 à 2025 (en %)



Source : Observatoire des prix, Institut des comptes nationaux (SPF Economie)

¹¹⁴ [Analyse des prix : 2024 ICN Rapport annuel](#), février 2025.
¹¹⁵ SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, [Rapport annuel 2025 de l'Institut des comptes nationaux](#), février 2026.

Par ailleurs, le cours du pétrole, qui avait déjà diminué en 2023, poursuit progressivement son déclin en 2024 et 2025. Cette baisse s'inscrit dans un contexte d'une hausse prévisible de l'offre (hausse de l'offre par les USA et l'Arabie Saoudite et nouveaux stocks au Guyana et au Brésil), d'un ralentissement de la croissance économique américaine et de tensions géopolitiques, impliquant notamment la Russie¹¹⁶.

1.2. Qui est concerné par la précarité énergétique ?

La précarité énergétique est définie comme « le manque d'accès d'un ménage aux services énergétiques essentiels qui assurent des niveaux de base et des niveaux décents de vie et de santé, notamment des systèmes adéquats de chauffage, d'eau chaude, de refroidissement, d'éclairage et d'alimentation des appareils en énergie¹¹⁷ ». Elle résulterait d'une combinaison de facteurs, à savoir une insuffisance de revenus, des coûts énergétiques élevés ou encore une efficacité énergétique réduite des logements.

Pour mesurer la prévalence des facteurs de précarité énergétique, l'IWEPS a élaboré trois types d'indicateurs : la part des dépenses en énergie par rapport aux revenus du ménage, le montant absolu des dépenses en énergie et les indicateurs de privation énergétique¹¹⁸.

Le premier indicateur correspond au rapport entre les dépenses du ménage relatives à l'énergie et le revenu mensuel net du ménage. Il ressort qu'un ménage sur deux consacre plus de 7,1% de son revenu aux charges énergétiques en 2023 en Wallonie. On observe également des disparités selon la part du revenu allouée à l'énergie. Ainsi, les 20% des ménages wallons assumant les coûts en énergie les plus élevés par rapport à leur revenu dépensent trois fois plus en produits énergétiques (11,8%) que les 20% ayant les coûts relatifs les plus faibles (3,9%)¹¹⁹.

D'autre part, on constate généralement que plus un ménage est précaire, plus la part de son revenu dédiée à l'énergie est faible¹²⁰. Par exemple, les ménages consacrant la plus grande part de leur revenu à l'énergie jouissent du statut de propriétaires, suivis des locataires de logements à loyer modéré ou gratuits, des locataires du marché privé et de ceux du marché public. Notons toutefois que les propriétaires ayant encore un crédit en cours effectuent moins de dépenses relatives à l'énergie que les locataires sociaux alors que ces derniers sont, a priori, moins favorisés.

Le second indicateur représente la somme des dépenses énergétiques des ménages. Parmi elles, on retrouve les charges d'électricité, de gaz, de mazout, de bois de chauffage, de pellets et de charbon¹²¹. La moitié des ménages wallons dépensent plus de 220 € par mois en consommation

¹¹⁶ [La baisse du pétrole brut de Brent sur les stocks, les signaux de l'OPEP+](#), Trading economics, septembre 2025, consulté en décembre 2025.

¹¹⁷ [Directive \(UE\) 2023/... du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique et modifiant le règlement \(UE\) 2023/955 \(refonte\)](#), Art.2 § 52.

¹¹⁸ F. Ghesquière, [Les dépenses et la privation énergétiques en Wallonie](#), Regards Statistiques n°15, IWEPS, 2025.

¹¹⁹ Source : SILC 2023, calculs IWEPS.

¹²⁰ Dans le [Baromètre de la précarité énergétique 2024 | Fondation Roi Baudouin](#), il ressort que les propriétaires sans emprunt seraient plus à risque de précarité énergétique que les propriétaires ayant encore un emprunt à rembourser. Cette différence provient d'une spécificité méthodologique car l'indicateur a été calculé sur base du revenu mensuel net après déduction des frais de logement. Toutefois, cette approche peut être remise en question. Pour plus d'informations, voir F. Ghesquière, [Les dépenses et la privation énergétiques en Wallonie](#), Regards Statistiques n°15, IWEPS, 2025, p.14-15.

¹²¹ Dans les cas où on ne peut distinguer les dépenses d'énergie des dépenses en eau, une estimation des charges relatives à l'énergie est proposée par l'IWEPS. Pour plus d'informations, voir F. Ghesquière, [Les dépenses et la privation énergétiques en Wallonie](#), Regards Statistiques n°15, IWEPS, 2025, Annexe , p.54-55.

de produits énergétiques. Tout comme la part du revenu consacrée à l'énergie, le montant des dépenses en énergie varie significativement d'un ménage à l'autre, allant de 11 € à 1.1140 € de dépenses mensuelles.

Enfin, la privation énergétique est calculée sur base de deux critères : la capacité à payer ses factures d'énergie et d'eau¹²² au cours des 12 derniers mois et la capacité à chauffer son logement.

Du côté de la capacité à chauffer son domicile, on constate des disparités entre régions, la Wallonie faisant figure de mauvais élève, probablement en raison d'un recours encore important au mazout plutôt qu'au gaz pour le chauffage. Compte tenu de la ruralité du territoire wallon, le raccordement au gaz n'y est pas toujours garanti.

Toutefois, en 2024, il semble que les ménages wallons aient rencontré légèrement moins de difficultés que les ménages bruxellois à se chauffer pour la première fois depuis 2019, tendance qui se poursuit en 2025. D'une part, ceci pourrait s'expliquer par l'ancienneté du bâti bruxellois : la proportion de logements construits avant 1971 s'élève à 73,7% en Région de Bruxelles-Capitale, contre 65,2% en Région wallonne et 48% en Région flamande¹²³. De plus, il semble que la Région bruxelloise soit caractérisée par un parc immobilier plus vétuste : la part de logements rencontrant au moins 2 problèmes affectant leur performance énergétique y est de 16%, contre respectivement 11% et 9% dans les grandes villes wallonnes et flamandes¹²⁴. Ce pourcentage est estimé à 9% dans l'ensemble du pays en 2023. D'autre part, une étude de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale¹²⁵ met en évidence le fait que les ménages plus précaires résident davantage dans des habitations ayant une piètre performance énergétique. Cela renforce l'idée que les ménages bruxellois, fragilisés par de faibles revenus et des conditions de vie amoindries par l'obsolescence et la faible qualité des logements, ont été particulièrement vulnérables à la crise énergétique¹²⁶.

Globalement, on remarque également une augmentation des difficultés à se chauffer en 2022 et 2023 pour les ménages belges, période marquant la flambée des prix de l'énergie. En 2024 et 2025, on assiste à une évolution plus positive dans l'ensemble du pays et un retour vers une proportion de ménages en difficulté pour se chauffer similaire à 2019, à l'exception de la Région de Bruxelles-Capitale qui a vu cette proportion croître en 2025.

¹²² Le montant des factures d'eau étant bien inférieur à celui des factures d'énergie, on part ici du postulat que les difficultés de paiement, si elles existent, ne concernent pas exclusivement les factures d'eau.

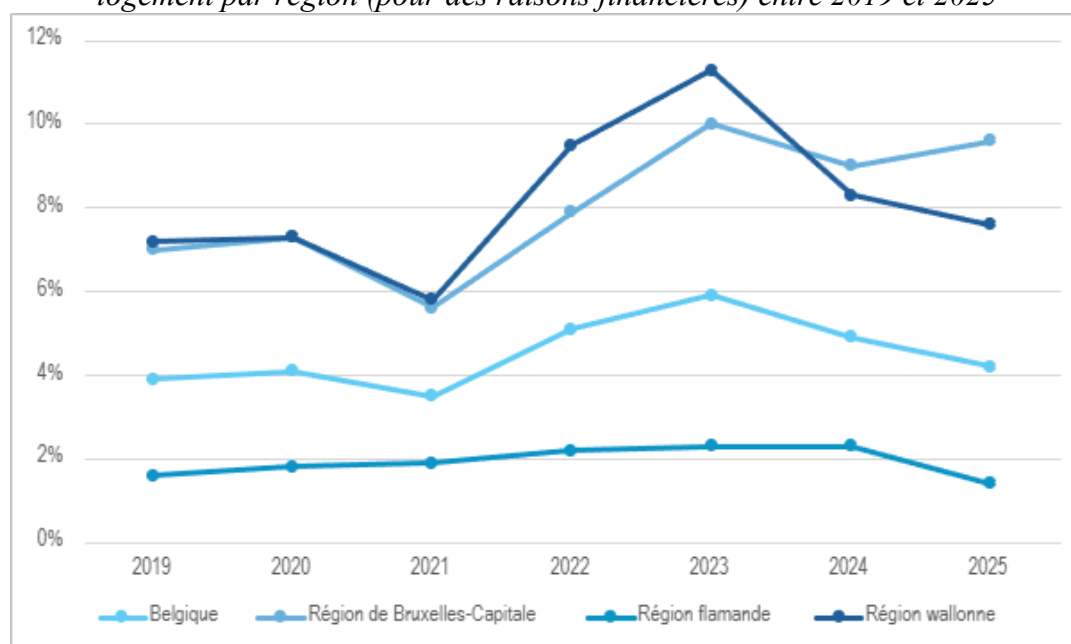
¹²³ Source : Censur 2021, calculs Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles.

¹²⁴ Source : SILC 2023, calculs Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles.

¹²⁵ J.Girès, « La privation énergétique en Région de Bruxelles-Capitale », 2025, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, disponible sur [Privation-energetique_Bruxelles_2025_FR_FR_finale.pdf](#).

¹²⁶ Gardons tout de même en mémoire qu'il s'agit de difficultés perçues à chauffer son logement, impliquant de ce fait certains biais liés à la subjectivité de l'indicateur.

Graphique 12 : Pourcentage de la population en incapacité à chauffer convenablement son logement par région (pour des raisons financières) entre 2019 et 2025



Source : Statbel, enquête EU-SILC ¹²⁷

Concernant les factures d'énergie (et d'eau), l'IWEPS a calculé que 6,4% des ménages wallons éprouvaient des difficultés avec le paiement de leurs factures en 2023. Un tiers des ménages concernés font également face à une incapacité à chauffer convenablement leur domicile (2,1%).

Hormis ces indicateurs, l'IWEPS fait état de divers facteurs qui influent sur la vulnérabilité des ménages face à la précarité énergétique. Parmi eux, on retrouve :

- la taille du ménage : les isolés et les familles monoparentales semblent davantage touchés par la précarité énergétique. Les économies d'échelle sont réduites pour ces petits ménages dont le lieu de résidence doit être chauffé alors qu'il est sous-utilisé contrairement à des ménages de taille supérieure. Pour autant, les familles nombreuses ne sont pas épargnées par la problématique.
- l'âge : les isolés ainsi que les couples sans enfant de plus de 65 ans rencontrent moins de difficultés à boucler leur budget que leurs homologues plus jeunes. Par ailleurs, il est plus fréquent d'observer des logements sous-occupés chez les seniors qui conservent souvent le même logement qu'auparavant, lorsqu'ils avaient des enfants à charge et voient aussi leur revenu baisser consécutivement à leur départ à la retraite. Mais ces éléments peuvent être compensés par la diminution des frais de logement, notamment si le remboursement de leur crédit hypothécaire est finalisé, et des charges liées aux enfants. Globalement, il ressort que les plus vulnérables sont les isolés de moins de 65 ans tandis que les moins à risque sont les couples de plus de 65 ans.
- le niveau de vie : les personnes avec un revenu plus faible sont généralement plus exposées au phénomène. Les isolés et les familles monoparentales peuvent à nouveau être cités en exemple compte tenu de leur niveau de revenus souvent réduit en comparaison aux autres

¹²⁷ Statbel, Privation matérielle et sociale, Chiffres.

types de ménages. Au contraire, les couples sans enfant qui ont deux revenus et ne doivent pas supporter les charges liées aux enfants constituent une catégorie moins à risque.

- les caractéristiques du logement : plusieurs caractéristiques ayant trait à la taille et à la qualité du logement sont à considérer, à savoir :
 - la taille du logement : on pourrait penser que les petits logements étant plus faciles à chauffer, le risque de précarité énergétique y est réduit. Toutefois, il semble que les ménages résidant dans des surfaces plus importantes aient une capacité supérieure à boucler leur budget du fait d'un revenu souvent plus élevé, condition nécessaire à l'achat d'un bien immobilier plus grand.
 - le type de logement : on peut ici émettre l'hypothèse que les maisons sont plus énergivores que les appartements. Mais cet effet peut à nouveau être contrebalancé par un revenu plus important de la part des ménages résidant dans une maison.
 - La qualité du logement : plusieurs critères peuvent affecter le confort d'un logement et alourdir l'enveloppe dédiée aux coûts d'énergie. Ceux-ci sont repris dans un indicateur synthétique construit par l'IWEPS ¹²⁸.
- le statut d'occupation : les locataires étant généralement plus précaires que les propriétaires, les dépenses énergétiques risquent souvent de peser davantage sur leur budget. De plus, les locataires sont davantage limités dans la réalisation de travaux visant à augmenter la performance énergétique de leur domicile (isolation, chauffage, etc.). Les propriétaires sans crédit hypothécaire effectuent, quant à eux, plus de dépenses énergétiques, rendues possibles grâce à un niveau de vie plus élevé.
- le type de chauffage utilisé : comme nous l'avons vu précédemment, les ressources utilisées pour se chauffer peuvent influencer la capacité des ménages à chauffer leur logement. Les ménages wallons, encore relativement dépendants du mazout par rapport aux ménages flamands et bruxellois ¹²⁹, font a priori face à des difficultés plus importantes pour se chauffer (sauf en 2024 où les ménages bruxellois ont déclaré être plus en difficulté que les ménages wallons mais ceci n'est probablement pas lié au type de chauffage utilisé).
- le fait de bénéficier du tarif social pour l'énergie : le fait de bénéficier du tarif social pour le gaz et/ou l'électricité contribue à réduire la facture énergétique. Précisons que l'effet du tarif social est plus important sur les dépenses énergétiques absolues que relatives puisque les revenus des bénéficiaires du tarif social sont, en toute logique, plus faibles. De plus, il apparaît que les ménages bénéficiant du tarif social souffrent légèrement plus de privation énergétique, constat que l'on peut lier à une précarité plus importante, elle-même corrélée à une plus faible qualité du logement.

On peut également souligner que plusieurs éléments soulevés ici se recoupent avec les profils des surendettés présentés dans la partie 1 de ce rapport. Ces similitudes suggèrent l'existence d'une corrélation positive entre surendettement et précarité énergétique.

Le lien entre précarité énergétique et pauvreté apparaît lui aussi assez évident. Cependant, l'analyse de l'IWEPS montre clairement que certains ménages plus favorisés, notamment des propriétaires âgés sans emprunt en cours, sont davantage fragilisés par des dépenses énergétiques relatives élevées. Ceci résulte probablement d'un logement plus grand et donc plus énergivore, d'une sous-occupation du logement réduisant la possibilité d'économies d'échelle

¹²⁸ Cet indicateur synthétique comprend l'absence de chauffage fixe, la difficulté à chauffer le logement, la difficulté à conserver la fraîcheur au sein du logement, la présence de simple vitrage exclusivement, l'absence de douche privative, l'absence de toilette privative, l'absence d'eau chaude, la présence de fuites dans la toiture, la présence d'humidité dans les murs ou le sol, le pourrissement des boiseries et la présence de triple vitrage.

¹²⁹ En 2023, 35% des ménages wallons se chauffaient principalement au mazout contre respectivement 7% et 14% des ménages bruxellois et flamands. Source : SILC 2023, calculs IWEPS.

et d'une diminution du revenu consécutive à un départ à la retraite. En conclusion, même si les ménages les plus pauvres sont particulièrement vulnérables à la précarité énergétique, les ménages plus aisés ne bénéficient pas d'une protection absolue contre ce phénomène.

1.3. Le parcours de la dette d'énergie

Comme nous l'avons fait lors du précédent rapport¹³⁰, nous analyserons dans cette sous-section les proportions de consommateurs wallons qui se trouvent à chaque étape du parcours de la dette d'énergie. Cela permettra de rendre compte des difficultés rencontrées par les ménages avec leurs factures d'énergie.

Pour rappel, la procédure lorsqu'un client ne paie pas sa facture d'énergie est la suivante¹³¹ (voir le schéma 1) :

- Le client reçoit une facture et dispose d'un délai minimal de 15 jours pour la payer ;
- En cas de non-paiement avant cette échéance, le client reçoit un rappel avec une nouvelle échéance d'un minimum de 14 jours pour s'acquitter de sa dette ;
- Si la facture n'a toujours pas été payée, une mise en demeure est envoyée au client par voie postale et par courrier recommandé lui laissant un ultime délai de 15 jours pour payer sa facture, à condition que le montant de la dette soit supérieur à 100 € (ou 200 € pour une facture combinée). Celle-ci s'accompagnera d'un formulaire proposant au client diverses solutions visant à lui permettre de régulariser sa situation¹³² ;
- Au terme de ce dernier délai, si la facture reste impayée ou qu'aucune démarche n'a été entreprise par le client pour régulariser sa situation, ce dernier pourra être considéré comme étant en défaut de paiement. Le fournisseur devra alors en informer le client et lui fournir à nouveau le formulaire contenant les propositions de solutions alternatives ;
- Après 30 jours suivant la réception du courrier informant le client de la situation et en l'absence de contestation ou de régularisation, le fournisseur pourra demander l'installation d'un compteur à budget ou d'un compteur communicant¹³³ ou saisir le Juge de Paix. Il doit alors avertir le client de son droit de s'opposer à cette installation ;
- En cas de refus ou d'absence répétée du client le jour de l'installation, le fournisseur pourra introduire une requête auprès du Juge de Paix.

Des étapes supplémentaires peuvent s'ajouter à cette procédure à l'initiative du fournisseur, qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'un courrier de rappel supplémentaire ou encore d'un allongement du délai de régularisation.

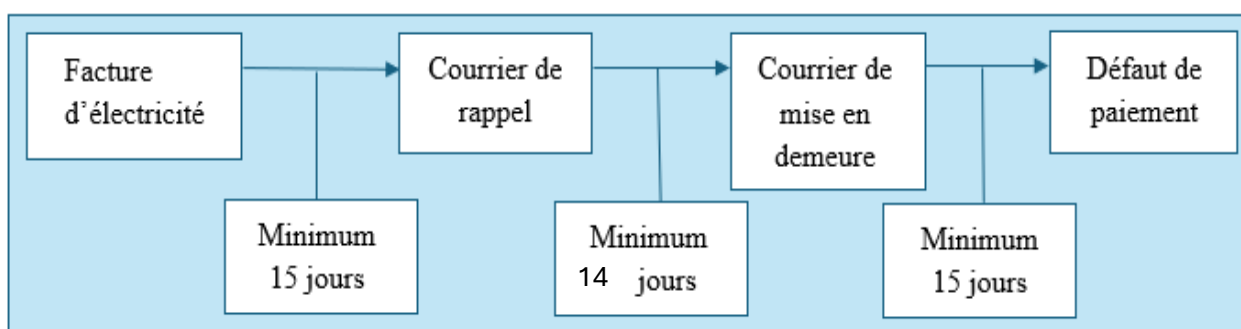
¹³⁰ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

¹³¹ CWaPE, Rapport annuel spécifique, [Rapport annuel spécifique 2024 concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau | CWaPE](#), 2024.

¹³² Négociation d'un plan de paiement, activation de la fonction de prépaiement, demande d'aide du CPAS ou d'un médiateur de dettes, requête auprès du Juge de Paix, etc.

¹³³ Selon la CWaPE : « Parmi les avantages d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée par rapport à un compteur à budget classique, on peut citer la possibilité pour le client de recharger son compteur via une plateforme informatique, de consulter le solde disponible ou l'historique de sa consommation en ligne, et d'être informé par sms ou mail lorsque son crédit est bas ou lorsque le crédit de secours est activé. »

Schéma 1 : Parcours de la dette d'énergie



Le graphique 12 nous indique que les proportions de clients ayant reçu un rappel, une mise en demeure ou étant en défaut de paiement pour l'électricité ou le gaz sont restées relativement stables entre 2012 et 2018. Au terme de cette période, on commence à observer une diminution plus importante de ces indicateurs, aussi bien pour le gaz que l'électricité, qui se poursuit jusqu'en 2021¹³⁴. Il est probable que cette baisse soit due, au moins en partie, au déclin de l'inflation énergétique entre 2018 et 2020.

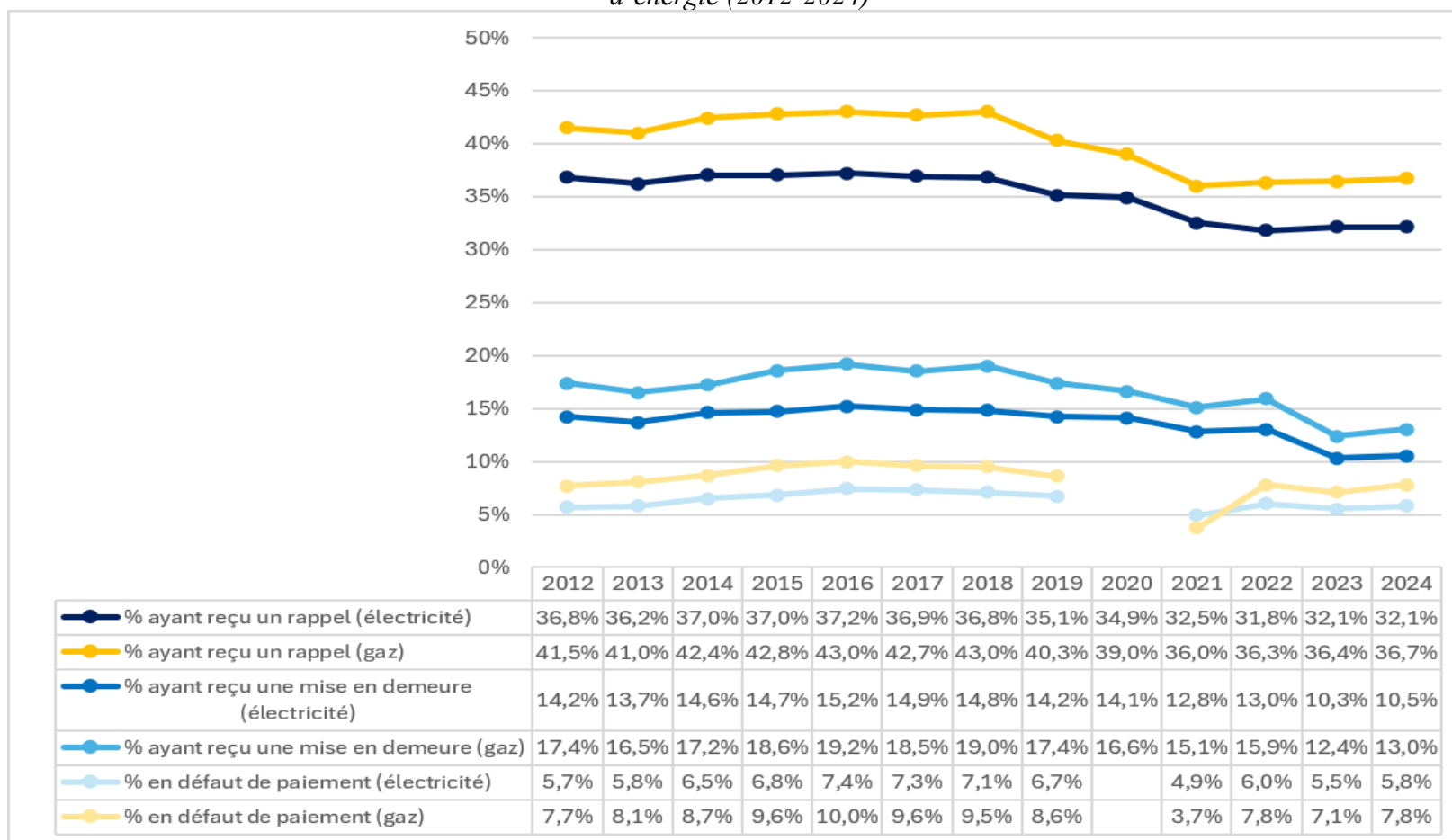
Cette évolution positive est malheureusement freinée en 2022 en raison de la hausse conséquente des prix de l'énergie. Ceci est d'autant plus frappant concernant les défauts de paiement enregistrés pour le gaz qui ont plus que doublés entre 2021 et 2022.

Un constat vers un retour à une tendance décroissante de l'ensemble des indicateurs (à l'exception du pourcentage de rappels pour le gaz) peut ensuite être fait à partir de 2023. Une première hypothèse est que les mesures visant à protéger les consommateurs contre la flambée des coûts énergétiques ont permis d'amortir le choc pour les ménages wallons. Une seconde hypothèse est que le déclin de l'inflation énergétique survenu en 2023 a entraîné une diminution des dépenses énergétiques, allégeant ainsi la facture des ménages. Une dernière hypothèse est que ces 2 événements ont agi de concert au profit des ménages wallons, notamment les plus vulnérables économiquement.

Toutefois, les mesures ayant pris fin en 2023 et l'inflation énergétique repartant à la hausse en 2024, on peut déjà observer un nouvel accroissement de tous les indicateurs en 2024. Cela semble présager une résurgence des difficultés en matière de paiement des factures d'énergie, qui plus est pour les ménages qui ont perdu les aides octroyées pour pallier les effets de la crise.

¹³⁴ En raison de divergences sur le plan méthodologique entre les acteurs du secteur de l'énergie, les chiffres relatifs aux défauts de paiement n'ont pas été présentés en 2020.

Graphique 13 : Pourcentage de la clientèle wallonne ayant reçu un rappel, une mise en demeure et étant en défaut de paiement pour son contrat d'énergie (2012-2024)



Source : CWaPE

1.4. Quelles mesures pour aider les personnes en difficulté avec leur facture d'énergie ?

Il existe plusieurs dispositifs dont l'objectif est d'aider les ménages en difficulté avec leur facture d'énergie. Dans le rapport précédent¹³⁵, nous avons analysé les données relatives à ces dispositifs entre 2019 et 2023 afin de rendre compte des difficultés financières rencontrées par les ménages wallons. Afin d'éviter les répétitions, dans le présent rapport, nous décrirons les changements qui se sont opérés entre 2023 et 2024 avant de tenter d'appréhender l'efficacité de certaines mesures mises en place en vue de faciliter l'accès à l'énergie pour les ménages en difficulté.

Tout d'abord, penchons-nous sur les plans de paiement, permettant aux consommateurs en difficulté d'échelonner le paiement de leur(s) facture(s) sur plusieurs mensualités. Le tableau 9 nous indique que la proportion de clients en plan de paiement a diminué tant pour l'électricité que le gaz. Compte tenu de l'augmentation des difficultés financières supposée au point précédent, cette diminution peut nous alerter sur le fait que les ménages ont moins recours aux plans de paiement alors qu'ils font face à des difficultés croissantes pour payer leurs factures d'énergie. À cela s'ajoute une augmentation de la part de plans de paiement non respectés, un autre facteur témoignant de difficultés financières croissantes.

Une fois encore, il est difficile de ne pas faire le lien avec la fin des mesures de protection dans le contexte de la crise énergétique en 2023 et la hausse des prix de l'énergie en 2024, mettant le budget des ménages les plus vulnérables à rude épreuve.

Le montant moyen de la mensualité est, quant à lui, en diminution aussi bien pour l'électricité que le gaz. Un montant plus faible est certes plus facile à rembourser mais cet élément peut aussi refléter une tension croissante dans le budget des ménages limitant la possibilité de proposer des montants supérieurs.

Enfin, on constate que la durée moyenne des plans de paiement baisse légèrement mais n'a visiblement pas eu d'incidence significative sur le taux de non-respect qui, comme nous l'avons dit, connaît une augmentation relativement importante.

Tableau 10 : Les plans de paiement octroyés dans le cadre d'une facture d'électricité en Wallonie entre 2019 et 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de la clientèle en plan de paiement	5,0%	5,0%	5,5%	6,7%	8,0%	6,7%
Nombre de plans de paiement	81.326	83.228	90.091	110.779	134.536	114.136
Durée moyenne du plan de paiement	6,4 mois	6,7 mois	7 mois	7,4 mois	8,2 mois	7,9 mois
Paiement mensuel moyen	92 €	92 €	95 €	108 €	116 €	101 €
Taux de non-respect du plan de paiement	34,0%	34,2%	35,9%	31,2%	30,3%	34,9%

Source : CWaPE

¹³⁵ E. Dehon et L. Pierroux, Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation, 2025, disponible sur [RRW-2023-2024-consolidé-\(22.04.25\).pdf](#).

Tableau 11 : Les plans de paiement octroyés dans le cadre d'une facture de gaz en Wallonie entre 2019 et 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de la clientèle en plan de paiement	6,9%	6,4%	7,0%	9,4%	10,4%	9,2%
Nombre de plans de paiement	46.774	44.070	48.233	65.774	73.717	65.511
Durée moyenne du plan de paiement	6,5 mois	6,7 mois	7 mois	7,5 mois	8,3 mois	7,9 mois
Paieement mensuel moyen	84 €	82 €	88 €	108 €	114 €	90 €
Taux de non-respect du plan de paiement	36,3%	34,2%	35,5%	30,1%	29,6%	34,9%

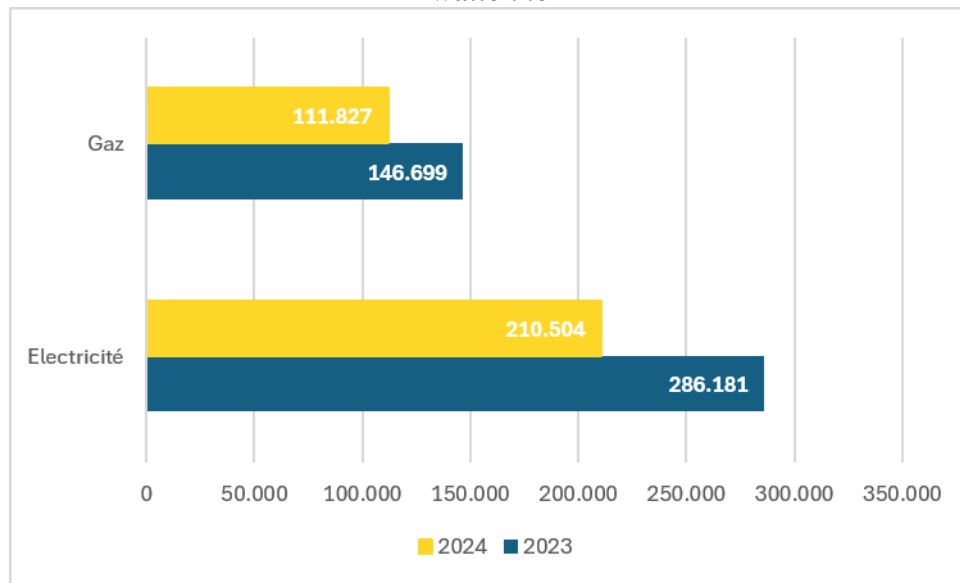
Source : CWaPE

Lorsque les difficultés d'un ménage à payer sa facture d'énergie résultent de charges trop élevées par rapport au revenu, il est possible d'obtenir le statut de client protégé. Ce dernier est octroyé aux clients vulnérables et offre certains avantages et des protections complémentaires en matière d'énergie¹³⁶. Les personnes bénéficiant du statut de clients protégés jouissent notamment du tarif social, un tarif plus avantageux.

Le nombre de clients protégés suit une tendance croissante depuis 2015 qui s'est accentuée à partir de 2021 en raison des mesures prises pour pallier les effets de la crise énergétique que nous développerons plus loin. En 2024, la baisse du nombre de clients protégés, entamée en 2023, se poursuit pour l'électricité et le gaz mais n'atteint pas encore les niveaux d'avant crises (voir graphique 14). Cette évolution est positive mais à interpréter avec prudence car elle n'est pas nécessairement le reflet d'une diminution du nombre de personnes confrontées à des difficultés financières si l'on considère la fin des mesures de protection survenue en 2023, notamment la fin de l'élargissement du statut de client protégé aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM). Précisons que cet indicateur ne prend pas en compte l'ensemble des ménages en défaut de paiement. Le nombre de personnes vulnérables est donc ici sous-estimé.

¹³⁶ Pour plus de détails sur le statut de client protégé, voir [Rapport annuel spécifique 2024 concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau | CWaPE](#), p.11.

Graphique 14 : Evolution du nombre de clients protégés entre 2023 et 2024 en Région wallonne



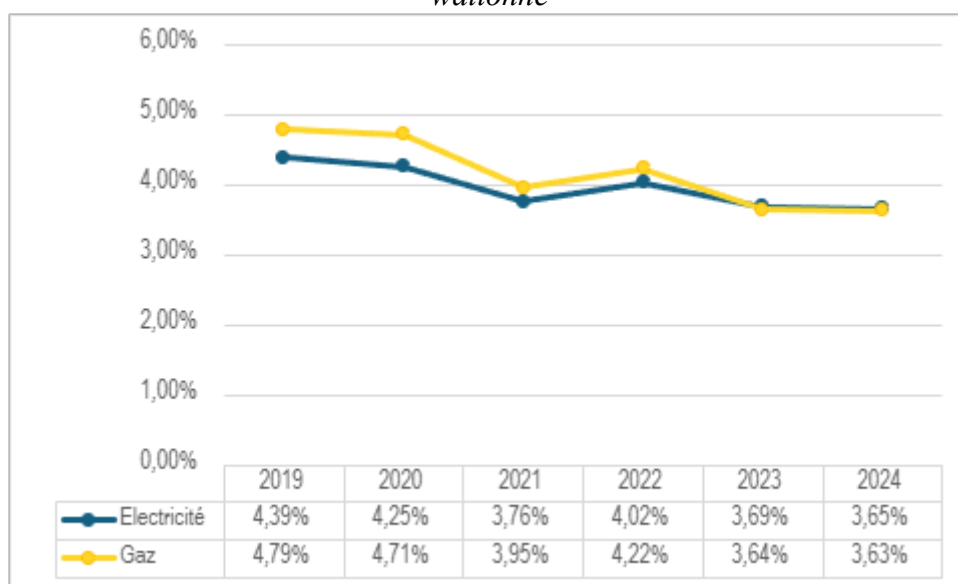
Source : CWaPE

Une autre nuance à apporter concerne l'efficacité du tarif social, questionnée par l'IWEPS dans une analyse sur la privation énergétique en Wallonie¹³⁷. Son plus gros avantage est de cibler les ménages les plus précaires en diminuant leur facture énergétique. Cependant, gardons à l'esprit que certains ménages n'ont pas recours au tarif social alors qu'ils y sont éligibles et qu'une part non négligeable des ménages belges, principalement en Wallonie, ne peuvent bénéficier de cette mesure car ils ne se chauffent ni au gaz ni à l'électricité. Ces deux éléments contribuent à diminuer l'impact d'une telle mesure. L'IWEPS propose également de mettre en place des tarifs intermédiaires afin d'éviter de mettre en difficulté les ménages qui perdraient cet avantage consécutivement à une hausse de revenus qui les ferait dépasser le seuil réglementaire.

Concernant l'évolution du taux de compteurs à prépaiement, ce chiffre est resté relativement stable en 2023 et 2024 en Wallonie (voir graphique 15). Malgré des défauts de paiement en augmentation, il n'y aurait donc pas eu d'augmentation du nombre de placements de compteurs à prépaiement. On pourrait attribuer potentiellement cette stabilité au changement législatif entré en application le 1^{er} janvier 2023 laissant la possibilité au client de refuser l'installation d'un compteur à prépaiement.

¹³⁷ F. Ghesquière, [Les dépenses et la privation énergétiques en Wallonie](#), Regards Statistiques n°15, IWEPS, 2025.

Graphique 15 : Evolution du taux de compteurs à prépaiement de 2019 à 2024 en Région wallonne



Source : IWEPS et CWaPE

Hormis ces dispositifs, plusieurs mesures sont mises en place par le gouvernement fédéral et le gouvernement wallon en vue de faciliter l'accès des ménages les plus précaires à l'énergie. Il s'agit du fonds social énergie¹³⁸, du fonds social mazout ou gasoil de chauffage¹³⁹, de la subvention Mebar¹⁴⁰ et des primes à la rénovation énergétique¹⁴¹. Nous ne disposons malheureusement pas de données à ce jour permettant d'évaluer le recours à ces aides.

Une autre mesure souvent oubliée mais qui agit pourtant sur la performance énergétique¹⁴². Son impact sur la consommation d'énergie est plutôt contre-intuitif puisqu'on n'observe pas de réduction de la consommation ni de la dépense en énergie lorsque la qualité du logement augmente. Ceci s'expliquerait par une tendance des ménages plus pauvres à sous-consommer pour éviter d'accroître les coûts énergétiques tandis que les ménages plus favorisés, bien qu'ils vivent dans des logements plus performants, hésiter¹⁴³. De plus, il semblerait que la rénovation

¹³⁸ Il s'agit des montants destinés aux C.P.A.S. en vue de financer leur mission de guidance et d'aide sociale en matière d'énergie. Selon la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz), ces montants ont été indexés et s'élèvent à 70.132.354 € en 2024. À la fin de l'année, le solde du fonds s'élevait à – 17.140 €. Il a été couvert par les excédents des années antérieures.

¹³⁹ Le Fonds Social Chauffage est destiné aux ménages confrontés à des difficultés avec le paiement de leur facture de mazout/gasoil et est le fruit d'une collaboration entre les pouvoirs publics, les CPAS et le secteur pétrolier. Le fonds est alimenté par une cotisation de solidarité prélevée sur l'ensemble des produits pétroliers de chauffage (gasoil de chauffage et gaz propane en vrac).

¹⁴⁰ Subvention accordée par la Région wallonne aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser de manière rationnelle et efficiente l'énergie (remplacement de châssis, travaux d'isolation, gainage d'une cheminée, etc.).

¹⁴¹ Réforme du système résumée supra dans "Le point sur les actualités juridiques et politiques" > "changements en matière d'énergie".

¹⁴² J.Girès, « La privation énergétique en Région de Bruxelles-Capitale », 2025, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, disponible sur [Privation-energetique.Bruxelles_2025_FR_FR_finale.pdf](#).

¹⁴³ Cette hypothèse peut nous faire penser au concept économique d'effet rebond qui suppose qu'une amélioration technologique entraîne paradoxalement l'augmentation de la consommation, réduisant voire supprimant les bénéfices environnementaux attendus. C'est par exemple le cas lorsqu'un ménage investit dans des panneaux solaires en vue de réduire son impact environnemental et chauffe plus régulièrement ou plus fortement son logement qu'auparavant, ce qui augmente sa consommation d'énergie.

énergétique privilégie les propriétaires plutôt que les locataires, pourtant plus vulnérables. Les propriétaires ne tirent généralement pas directement profit de la rénovation d'un logement qu'ils n'habitent pas et préfèrent donc accroître la qualité de leur propre logement. Par ailleurs, pour les propriétaires qui se lanceraient dans la rénovation d'un logement mis en location, cela pourrait constituer un argument pour augmenter le loyer, ce qui ne ferait qu'augmenter les difficultés des locataires les plus précaires.

Enfin, il convient de considérer les ménages pour lesquels les charges énergétiques sont incluses dans le loyer, qui n'ont pas toujours accès aux dispositifs d'aide en matière d'énergie alors qu'il s'agit souvent de ménages défavorisés ¹⁴⁴.

Par ailleurs, le SPF Économie a lancé le site web Consumerconnect ¹⁴⁵, destiné à faciliter l'accès à l'information à tous les consommateurs de gaz et d'électricité en ce qui concerne la protection des consommateurs ¹⁴⁶. La plateforme permet également aux consommateurs de poser des questions, de dénoncer des infractions ou de faire appel au service de médiation.

2. Les dettes d'eau

Parmi les dossiers de médiation de dettes traités en Wallonie en 2024, près de 50% étaient constitués de dettes d'eau, ce qui en fait le quatrième type de dettes le plus fréquent à apparaître dans les dossiers ¹⁴⁷.

2.1. La consommation d'eau et l'évolution de la facture d'eau

Afin de remettre en contexte la problématique de l'endettement lié à l'eau, nous allons nous intéresser à deux indicateurs : la consommation d'eau des ménages et la facture d'eau moyenne des ménages. Au plus ces deux indicateurs sont élevés, au plus la part du budget consacrée à l'eau sera importante et pourrait conduire à des difficultés financières.

La consommation d'eau, tous usages confondus, quotidienne moyenne en Région wallonne s'élevait à 119,7 litres par jour par personne en 2021 ¹⁴⁸. Quant à la consommation à usage domestique, Aquawal l'estime à environ 90 litres par jour par habitant en 2017 ¹⁴⁹. Il existe une tendance générale à la baisse de la consommation d'eau publique entre 2004 et 2014 en raison notamment d'appareils plus économes, d'une utilisation plus rationnelle de l'eau et du recours croissant aux citernes d'eau de pluie ¹⁵⁰. Depuis 2014, la consommation d'eau semble s'être stabilisée.

En ce qui concerne la facture d'eau des ménages wallons, son montant moyen atteint en 2024 pratiquement celui de 2010. En effet, la facture moyenne, qui augmentait depuis 2010, décline

¹⁴⁴ F. Ghesquière, Les dépenses et la privation énergétiques en Wallonie, Regards Statistiques n°15, IWEPS, 2025.

¹⁴⁵ <https://consumerconnect.be/>

¹⁴⁶ Loi du 31 janvier 2024 portant création de la plateforme numérique pour les consommateurs « Consumerconnect », M.B., 16 février 2024.

¹⁴⁷ C. Jeanmart et L. Pierroux, « Comprendre pour agir : profils et vulnérabilités des ménages surendettés en Wallonie en 2024 », novembre 2025, OCE, disponible sur [Enquête-2025-sur-les-dossiers-des-services-de-médiation-de-dettes---final-\(1\).pdf](#).

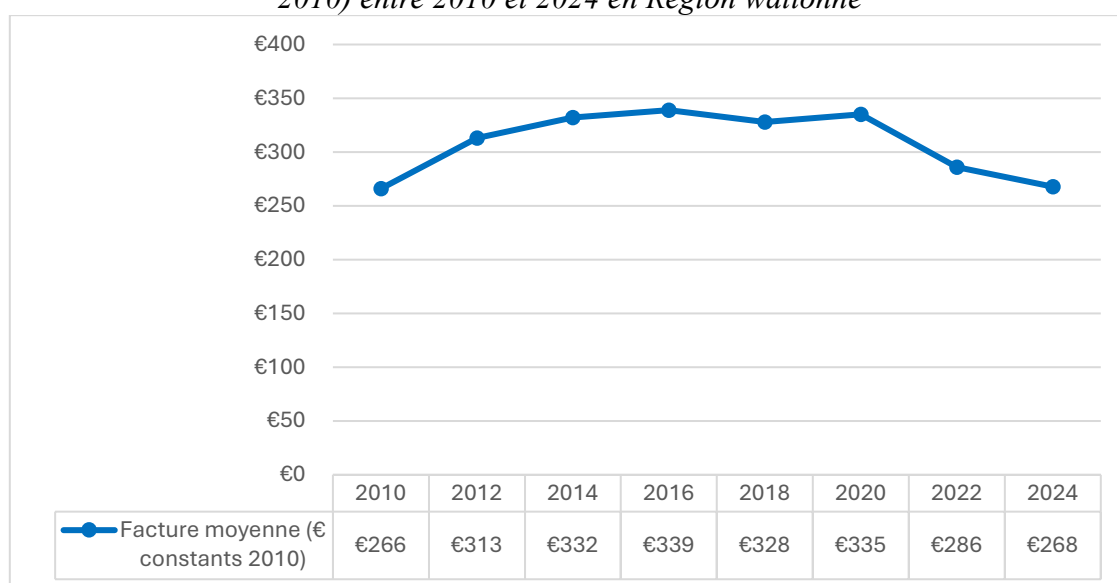
¹⁴⁸ Source : Aquawal, données disponibles sur [Consommation d'eau | AQUAWAL, tout savoir sur l'eau](#).

¹⁴⁹ Voir [Consommation d'eau de distribution - Iweps](#), consulté le 17 avril 2026.

¹⁵⁰ Fondation Roi Baudouin, [Baromètre de la précarité hydrique 2023](#).

significativement depuis 2020. Alors que le prix nominal¹⁵¹ de l'eau s'est accru entre 2021 et 2022, le prix réel de l'eau a vu son déclin, entamé en 2018, s'accélérer au cours de cette période¹⁵². On peut en déduire que la hausse du prix de l'eau a été plus faible que l'inflation générale, particulièrement marquée durant la crise énergétique. La diminution du prix réel de l'eau a donc entraîné une baisse de la facture réelle moyenne des ménages wallons et ainsi permis de diminuer la part du budget des ménages consacrée à l'eau. Cela suggère une amélioration de l'accessibilité économique de l'eau pour les ménages wallons, tout en restant prudents sur le fait que la pression sur le pouvoir d'achat global peut limiter ce bénéfice pour certaines catégories, plus précaires. Notons également que le gouvernement wallon ayant accepté une hausse du prix de l'eau à la demande des opérateurs en 2025, il est probable que la facture des ménages s'alourdisse dans les années à venir¹⁵³.

Graphique 16 : Evolution bisannuelle de la facture moyenne d'un ménage (en € constants de 2010) entre 2010 et 2024 en Région wallonne



Source : Aquawal ; chiffres : Statbel (Enquête sur le budget des ménages)

2.2. Qui est concerné par la précarité hydrique ?

La précarité hydrique fait référence à « une situation dans laquelle une personne ou un ménage n'a pas accès à une eau soit en quantité, soit en qualité suffisante pour répondre à ses besoins de base : alimentation, hygiène corporelle et logement »¹⁵⁴. En Belgique, la précarité hydrique résulte principalement d'un revenu insuffisant, d'une facture d'eau trop élevée et d'un logement de mauvaise qualité¹⁵⁵. Un ménage sera considéré en situation de précarité hydrique également en fonction de la part de son revenu disponible qu'il dédie à sa facture d'eau.

¹⁵¹Le **prix nominal** correspond à la valeur affichée ou payée pour un produit ou un service à un moment donné, en termes monétaires bruts, c'est-à-dire sans ajustement pour l'inflation ou les variations du marché. Il se distingue du **prix réel**, qui prend en compte l'inflation et reflète le pouvoir d'achat réel de la monnaie sur une période donnée.

¹⁵² Source : Aquawal, données disponibles sur [Consommation d'eau | AQUAWAL, tout savoir sur l'eau](#).

¹⁵³ Voir [Prix de l'eau : une augmentation partiellement acceptée](#)

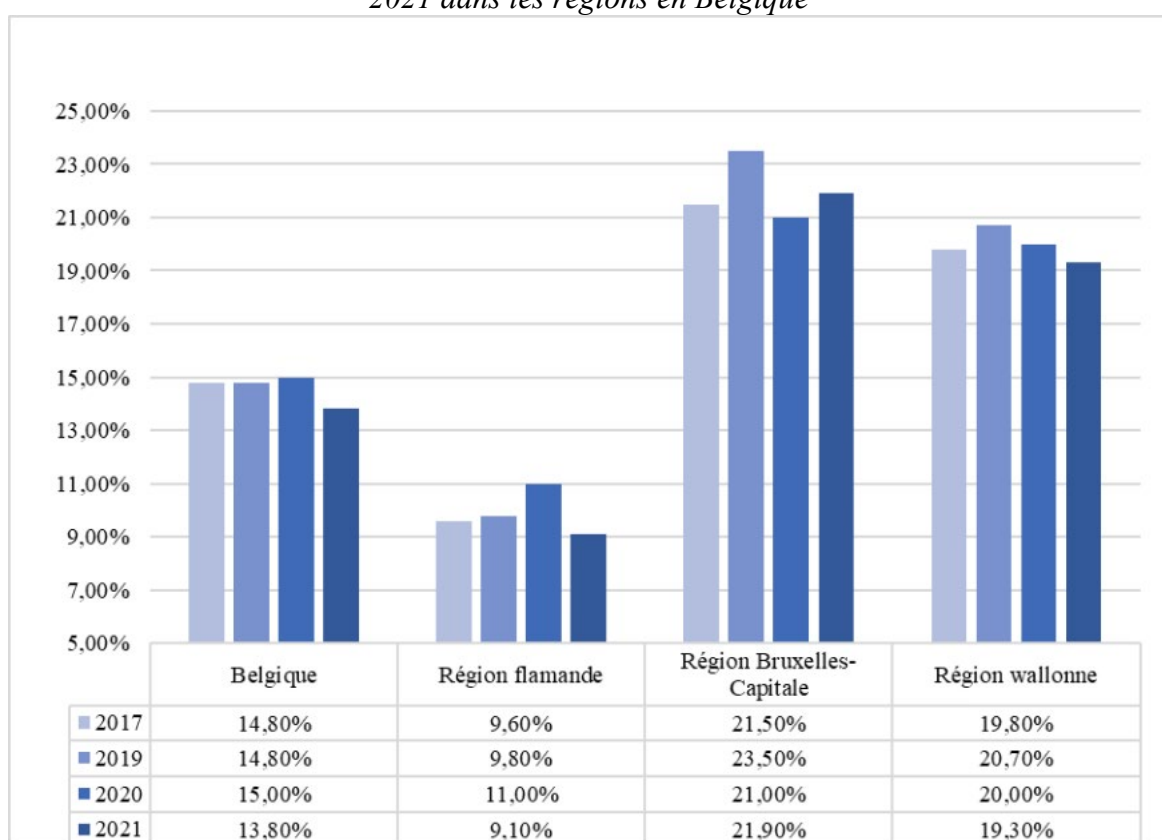
¹⁵⁴ Fondation Roi Baudouin, *Baromètre de la précarité hydrique*, 2023. À parcourir pour de plus amples informations concernant la précarité hydrique : [Baromètre de la précarité hydrique 2023](#).

¹⁵⁵ *Ibid.*

Selon la Fondation Roi Baudouin, 13,8% des ménages sont en précarité hydrique en Belgique en 2021. Le graphique ci-dessous compare la proportion des ménages considérés en précarité hydrique dans les trois régions en 2017, 2019, 2020 et en 2021. On se rend compte que la précarité hydrique a augmenté en Belgique jusqu'en 2020, mais diminue toutefois à partir de 2021. Cette baisse entre 2020 et 2021 est constatée en Régions wallonne et flamande alors que la Région de Bruxelles-Capitale connaît une légère hausse de sa précarité hydrique en 2021.

La situation de la précarité hydrique varie selon la région. D'une part, la Région de Bruxelles-Capitale (21,9%) s'illustre par une précarité hydrique significativement élevée en 2021 suivie de près par la Région wallonne (19,3%). D'autre part, la proportion des ménages en précarité hydrique en Région flamande (9,1%) est bien en dessous de la moyenne du pays.

Graphique 17 : Proportion de ménages en précarité hydrique en 2017, 2019, 2020 et en 2021 dans les régions en Belgique



Source : Fondation Roi Baudouin

2.3. L'endettement lié à la facture d'eau

Comme pour la facture d'énergie, les distributeurs d'eau suivent une procédure de recouvrement standardisée. Le parcours de la dette d'eau est présenté dans le schéma 2.

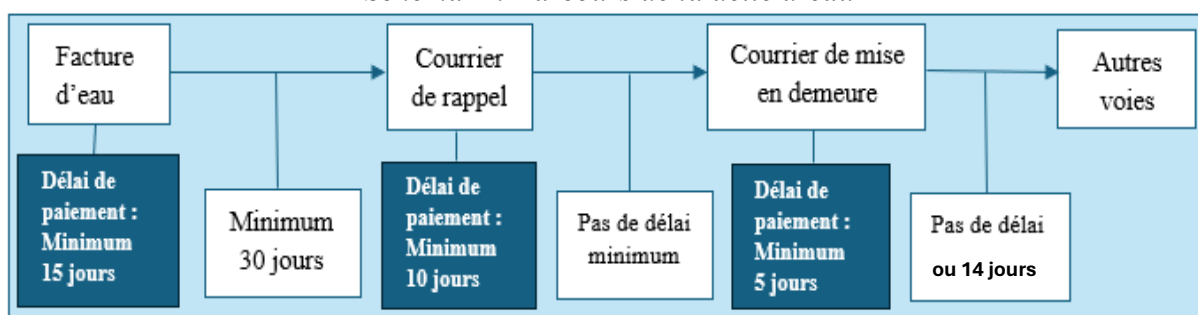
Pour rappel, la procédure lorsqu'un client ne paie pas sa facture d'eau est la suivante¹⁵⁶ :

- Le client reçoit une facture et dispose d'un délai minimal de 15 jours pour la payer ;

¹⁵⁶ SWDE, [Règlement général de distribution d'eau FR.pdf](#).

- En cas de non-paiement avant cette échéance, le client reçoit un rappel avec une nouvelle échéance d'un minimum de 10 ou 14 jours¹⁵⁷ pour s'acquitter de sa dette. Un délai minimum de 30 jours entre l'envoi de la facture et l'envoi du rappel au client est imposé au distributeur. Dans sa lettre de rappel, le distributeur informe le client de la possibilité de bénéficier de l'intervention du Fonds social de l'eau ;
- Si la facture n'a toujours pas été payée, une mise en demeure est envoyée au client par voie postale et par courrier recommandé lui laissant un ultime délai de 5 jours pour payer sa facture. Celle-ci rappellera également au client qu'il peut demander l'intervention du fonds social par l'intermédiaire du CPAS et que sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées figureront sur les listes transmises aux CPAS ;
- Au terme de ce dernier délai, si la facture reste impayée ou qu'aucune démarche n'a été entreprise par le client pour régulariser sa situation, ce dernier pourra être considéré comme étant en défaut de paiement. Le fournisseur pourra utiliser toutes les voies de droit pour recouvrer sa créance, en ce compris la limitation du débit fourni au client¹⁵⁸.

Schéma 2 : Parcours de la dette d'eau



Un limiteur de débit peut être posé moyennant le respect des conditions suivantes :

- En l'absence de régularisation, le distributeur prévient le consommateur par courrier du risque de limitation de débit dans un minimum de 30 jours calendrier à compter de la date du courrier ;
- De façon concomitante, le distributeur prévient par écrit le CPAS ;
- Sans engagement raisonnable du débiteur ou du CPAS quant à l'apurement de la dette et ce, dans un délai de 30 jours calendrier à compter de la date du courrier visé au 1er tiret, le distributeur peut poursuivre la procédure de pose d'un limiteur de débit. Il informe le débiteur de sa décision de poser un limiteur de débit et de ses modalités d'exécution ;
- Le distributeur dispose de 7 jours calendrier pour retirer le limiteur de débit après le paiement total des sommes dues.

Toute contestation, pour être valable, doit être formulée par écrit dans un délai de 15 jours à compter de la date d'envoi de la facture. Elle ne suspend pas l'obligation de payer les sommes

¹⁵⁷ Le Code de l'eau fait mention d'un délai de 10 jours mais le livre XIX du CDE instaure un délai minimum de 14 jours pour toutes les dettes du consommateur. En raison de cette contradiction, nous précisons les deux délais dans l'attente d'une prise de position législative sur le sujet.

¹⁵⁸ Le Code de l'eau ne précise pas de délai minimum autorisant le fournisseur à utiliser d'autres voies de recours après la mise en demeure mais le CDE prévoit un délai de 14 jours. En raison de cette contradiction, nous précisons les deux délais dans l'attente d'une prise de position législative sur le sujet.

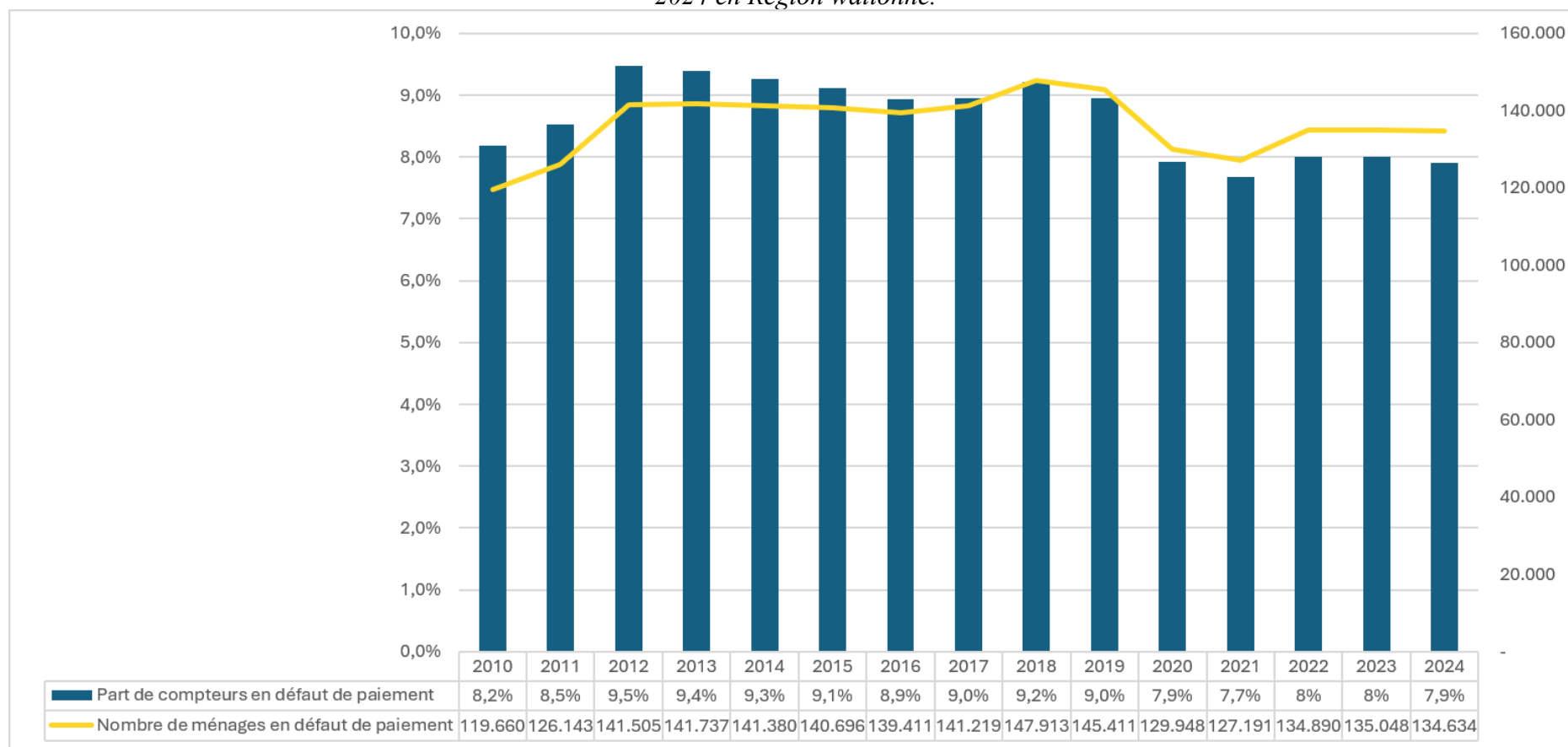
dues. Si la réclamation est jugée fondée, le distributeur dispose d'un délai de 15 jours pour rembourser les montants dus au consommateur.

Selon le graphique 17, le nombre de ménages ayant connu au moins un défaut de paiement d'une facture d'eau en 2024 était de 134.634 (contre 145.411 en 2019 et 119.660 en 2010), ce qui représente 7,9% des compteurs¹⁵⁹ en Région wallonne. La part de compteurs en défaut de paiement est légèrement inférieure en 2024 par rapport à 2010, ce qui témoigne de difficultés moindres.

Entre 2012 et 2017, le nombre de ménages en difficulté de paiement s'était stabilisé après une hausse constante depuis 2004. La Société Public de Gestion de l'Eau (SPGE) explique cette stabilité par la possibilité de bénéficier d'autres aides pour certaines dépenses spécifiques (telles que les primes d'énergie) et par les différentes actions du SPGE. À partir de 2018, le nombre de ménages en défaut de paiement d'eau est en baisse et ce jusqu'en 2021 (-14%). Comme nous l'avons vu précédemment, 2022 marque une hausse du prix nominal de l'eau (prix inscrit sur la facture) ce qui a pu contribuer à fragiliser davantage les ménages les plus vulnérables. Toutefois, les chiffres restent en deçà de ceux de l'année 2018 qui a précédé les diverses crises (sanitaires, inflationnistes, géopolitiques, etc.). Entre 2023 et 2024, le nombre de ménages en défaut de paiement a légèrement diminué.

¹⁵⁹ Un compteur est approximativement lié à un ménage.

Graphique 18 : Evolution du pourcentage de compteurs et du nombre de ménages en défaut de paiement pour une facture d'eau entre 2010 et 2024 en Région wallonne.

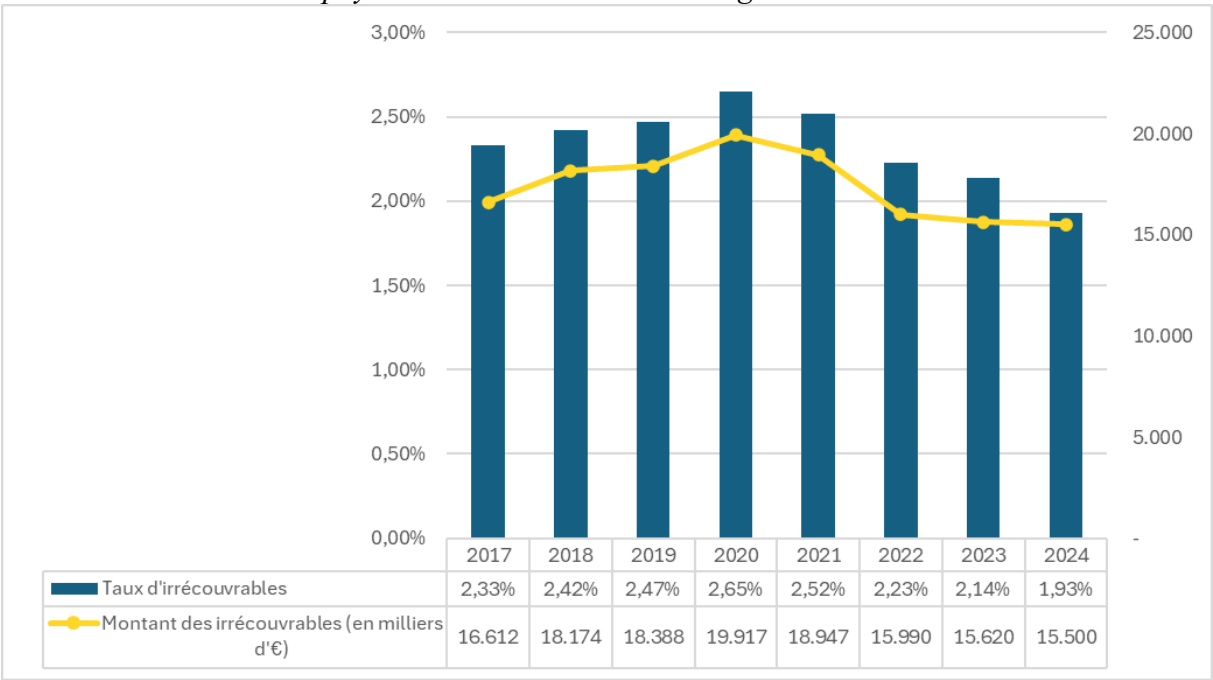


Source : Aquawal et SPGE

Malgré les efforts des distributeurs d’eau pour recouvrer les factures d’eau, il arrive que certaines demeurent impayées pendant plusieurs années. Le taux d’irrecouvrables permet de mettre en évidence le montant qui reste impayé par rapport au chiffre d’affaires des distributeurs.

Comme nous l’avions constaté lors du précédent rapport ¹⁶⁰, le taux d’irrecouvrables ainsi que leur montant augmentaient entre 2017 et 2020, fait qui peut sembler surprenant au regard de la diminution des défauts de paiement entre 2018 et 2020 (voir graphique 18). À partir de 2021, nous observons un déclin progressif du pourcentage de dettes irrecouvrables ainsi que de leur montant, qui se poursuit d’ailleurs en 2024. Ces résultats suggèrent que de moins en moins d’usagers éprouvent des difficultés critiques liées à leur facture d’eau.

Graphique 19 : Evolution du montant et du taux d’irrecouvrables pour les factures d’eau impayées entre 2017 et 2024 en Région wallonne



Source : Aquawal

2.4. Quelles mesures pour aider les personnes en difficulté avec leur facture d’eau ?

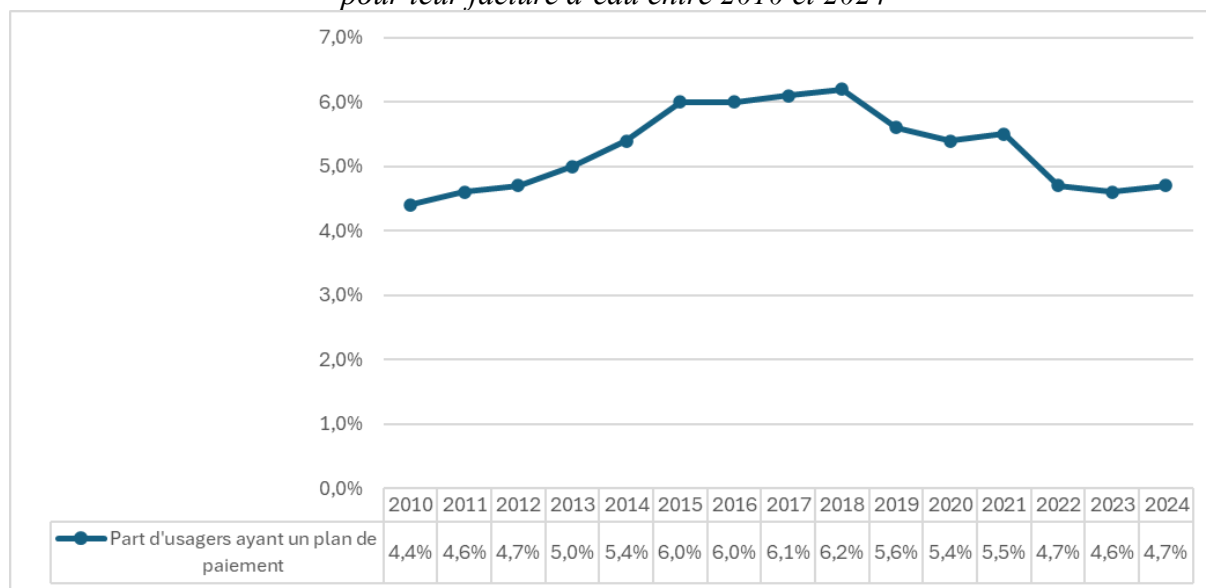
Plusieurs solutions sont à disposition du consommateur en difficulté de paiement de sa facture d’eau. Analyser les statistiques sur l’utilisation de ces dispositifs nous permet aussi d’appréhender l’endettement lié aux factures d’eau.

Un consommateur en difficulté de paiement peut demander à son distributeur un plan de paiement. Ceci lui permet de reprendre sa situation en main si les difficultés sont passagères et de payer la facture en plusieurs fois.

¹⁶⁰ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d’évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

Dans notre précédent rapport¹⁶¹, nous avons constaté que le recours aux plans de paiement, en augmentation constante entre 2010 et 2018, déclinait depuis 2019, passant de 6,2% en 2018 à 4,6% en 2023 (voir graphique 19). Mais pour la première fois depuis 2019, on assiste à une légère hausse du pourcentage de ménages utilisant cette solution en 2024 de l'ordre de 0,1%. Compte tenu de la baisse des défauts de paiement et du taux d'irrecouvrables en 2024, nous pourrions supposer que cette augmentation est due au fait que les ménages recourent plus rapidement à des plans de paiement lorsque des difficultés surviennent.

Graphique 20 : Evolution du pourcentage de ménages wallons ayant un plan de paiement pour leur facture d'eau entre 2010 et 2024



Source : Aquawal

Comme pour l'énergie, l'Etat peut intervenir dans la facture d'eau du consommateur plus vulnérable via le Fonds social de l'eau (FSE). Il s'agit d'un système d'aide financière intervenant dans le paiement des factures d'eau à usage domestique des consommateurs wallons¹⁶² en difficulté de paiement. Le FSE peut également intervenir pour aider le ménage à payer des arriérés ou encore des frais d'huissiers et/ou de justice liés à la facture d'eau. Par ailleurs, il existe aussi un fonds des améliorations techniques (FAT) intervenant dans le financement de travaux visant à améliorer les conditions techniques du logement¹⁶³.

Le FSE repose sur la participation de la SPGE (qui en assure la coordination), des distributeurs d'eau et des C.P.A.S. Il est alimenté grâce à une contribution prise en charge par les distributeurs d'eau, dont le montant est indexé annuellement.

¹⁶¹ Ibid.

¹⁶² Le FSE s'applique à l'ensemble de la Région wallonne, à l'exception des communes de la Communauté germanophone.

¹⁶³ Les fuites des conduites d'eau et des installations domestiques nécessitant une rénovation sont des facteurs fréquents de factures d'eau élevées.

Notre précédent rapport¹⁶⁴ faisait état d'une diminution du nombre d'interventions du FSE entre 2019 et 2023 à hauteur de 20,4%. Au contraire, les montants moyens octroyés dans le cadre de ces interventions avaient globalement augmenté de 23,3%.

Le nombre d'interventions du FSE en 2023 s'est élevé à 7.643, pour un montant total de 3.475 milliers d'euros et un montant moyen de 455 euros (voir le tableau 11). En 2024, le nombre d'interventions continue de diminuer, passant à 7.596. Quant au montant moyen des interventions, il poursuit, lui aussi, la même tendance puisqu'il est passé à 512 euros.

D'après ces observations, il semble que le FSE intervienne moins fréquemment, mais pour des montants plus importants. La baisse du nombre d'interventions peut résulter soit d'une diminution des difficultés des ménages relatives au paiement de leur facture d'eau, soit d'une sous-utilisation du fonds par les ménages. Ce dernier argument semble plausible si l'on en croit les chiffres sur le taux d'utilisation du FSE qui est passé de 80% en 2019 à 60% en 2024¹⁶⁵. Une campagne a d'ailleurs été lancée en 2026 afin de pallier cette sous-utilisation du fonds¹⁶⁶. Du côté des montants octroyés, il pourrait s'agir d'une augmentation des situations d'endettement plus critiques mais aussi de l'effet de l'indexation annuelle des montants maximaux octroyés par le FSE.

Tableau 12 : Nombre d'interventions, montant total et montant moyen des interventions du FSE en Région wallonne en 2019 et 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'interventions du FSE	9.600	9.419	9.814	7.709	7.643	7.596
Montant total des interventions (en milliers d'€)	3.541	3.484	3.890	3.105	3.475	3.887
Montant moyen des interventions	369	370	369	403	455	512

Source : Aquawal et SPGE

3. Les dettes liées aux contributions alimentaires

Nous avons estimé que près d'un ménage wallon sur dix requérant l'aide d'un SMD pour apurer ses dettes avait une dette de pension/contribution alimentaire en 2024. Il est également notable que les dettes de pension/contribution alimentaire constituent le type de dettes hors crédit avec les montants les plus élevés (médiane de 2.130 €).

Dans cette section, nous nous pencherons sur les difficultés rencontrées par les parents séparés qui doivent subvenir aux besoins de leurs enfants via le paiement d'une contribution alimentaire grâce aux données fournies par le SECAL (service des créances alimentaires).

Bien qu'elles se limitent aux contributions alimentaires dues pour répondre aux besoins des enfants communs, les données du SECAL peuvent traduire l'existence de difficultés

¹⁶⁴ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

¹⁶⁵ SPGE, [Fonds social de l'eau Rapport annuel 2024](#).

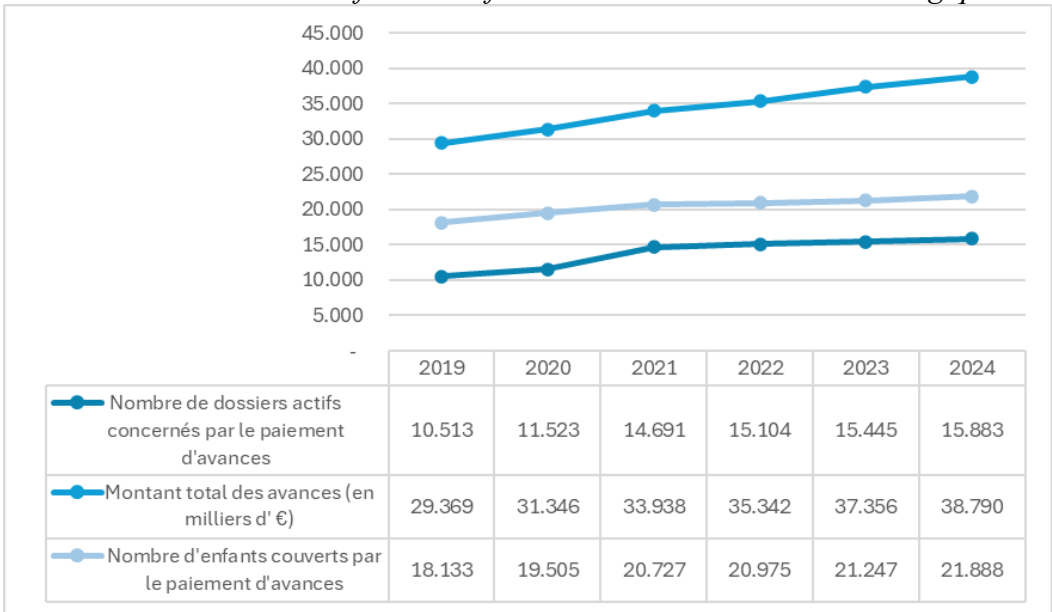
¹⁶⁶ Voir [Fonds Social de l'Eau – Lancement d'une nouvelle campagne de communication](#)

financières. Ce service a été créé dans le but de prévenir et de pallier au non-paiement des pensions et contributions alimentaires, et les non-exécutions des décisions judiciaires ou des actes notariés¹⁶⁷. Il intervient pour réclamer une créance alimentaire non payée (contributions dues aux enfants ou pensions alimentaires entre adultes) et verser des avances pour les contributions dues aux enfants.

Entre 2019 et 2024, le nombre de dossiers, le montant des avances et le nombre d'enfants bénéficiaires sont tous les trois en augmentation (voir graphique 21). Cette évolution suggère potentiellement des difficultés croissantes pour les parents séparés. Toutefois, on peut souligner que l'augmentation du nombre de dossiers est plus rapide que celle du montant des avances et du nombre de bénéficiaires. Cette tendance pourrait révéler que de plus en plus de dossiers concernent des avances plus faibles et des ménages avec moins d'enfants.

Par ailleurs, des changements dans la fiscalité relative aux pensions/contributions alimentaires sont entrés en application depuis 2025, impliquant une diminution progressive des déductions fiscales octroyées au débiteur. En effet, jusqu'en 2024, 80% de la pension alimentaire était déductible pour le débiteur et imposable au créancier, mais ce pourcentage diminue de 10% par année jusqu'en 2027, où il atteindra 50%. De ce fait, il deviendra moins avantageux pour le débiteur de payer le montant de la pension alimentaire. Cette réforme risque potentiellement d'augmenter encore la progression du nombre de demandes d'intervention faites au SECAL.

Graphique 21 : Nombre de dossiers actifs concernés par le paiement d'avances, montant des avances et nombre d'enfants bénéficiaires entre 2019 et 2024 en Belgique



Source : Cour des comptes sur la base des données du Service Public Fédéral des Finances

4. Les dettes fiscales

En 2024, les dettes publiques¹⁶⁸ concernaient près de neuf ménages sur dix en médiation de dettes. Même si les dettes publiques ne comprennent pas que des dettes fiscales, elles en

¹⁶⁷ Voir le site internet du Service Public Fédéral des Finances, service SECAL, pour plus d'informations.

¹⁶⁸ IPP, taxes régionales et communales, amendes pénales, précompte immobilier, taxe de circulation.

constituent une bonne approximation car les dettes fiscales composent la majorité des dettes de cette catégorie ¹⁶⁹.

4.1. Les plans de paiement et demandes de remise de dettes

L'Administration générale de la Perception et du Recouvrement (A.G.P.R.) du SPF Finances accorde des plans de paiement aux personnes rencontrant des difficultés temporaires à régler leurs dettes. Certaines mesures d'allègement de la dette sont également possibles pour ces personnes.

Les plans de paiement octroyés pour les dettes fiscales sont accordés sans formalités par le SPF Finances quand ils ne dépassent pas 4 mois. Quand le plan demandé est entre 4 mois et 12 mois, l'examen de l'octroi se fait sur base de la situation financière de la personne. Au-delà de 12 mois, le SPF Finances considère que cette demande de plan de paiement reflète des difficultés financières structurelles et inspecte de manière plus attentive la situation financière du demandeur. Un plan de paiement dépassant 12 mois est souvent accompagné de mesures supplémentaires comme l'exonération des intérêts de retard.

Les règles en matière de plans de paiement ont récemment été modifiées mais les données de 2023 et 2024 rendent compte de la situation avec les anciennes règles citées ci-dessous. Parmi les changements opérés, on trouve le passage du délai de 4 mois sans formalité à 8 mois, du délai de 4 à 12 mois avec examen de la situation financière à 8 à 12 mois et la possibilité de demander un renouvellement au-delà de 12 mois avec un examen de la situation financière accompagné de la remise d'un formulaire spécifique.

D'après le tableau 12, on constate une augmentation importante des plans de paiement demandés au SPF Finances entre 2023 et 2024 de l'ordre de 56,6%¹⁷⁰. Cela pourrait potentiellement indiquer une hausse des difficultés financières rencontrées par les ménages. Toutefois, il convient de rester prudent car cela pourrait refléter une connaissance plus importante de cette alternative par les citoyens sans qu'il y ait plus de citoyens en difficulté. De plus, à l'inverse, le nombre de règlements administratifs de dettes, c'est-à-dire les plans de paiement supérieurs à 12 mois, a baissé entre 2023 et 2024, ce qui suggère potentiellement que certains ménages éprouvent moins de difficultés sur le long terme. Par ailleurs, on observe en parallèle une hausse des plans de paiement refusés par le SPF Finances de l'ordre de 67,3%, ce qui pourrait traduire une moins grande souplesse de l'Etat fédéral face aux ménages en difficulté.

Les mesures de réduction des dettes envers le SPF Finances ont globalement décliné (à l'exception du nombre de surséances indéfinies au recouvrement). La baisse du nombre d'exonération des intérêts de retard pourrait aussi bien indiquer de moindres difficultés financières en 2024 par rapport à 2023 qu'une baisse de flexibilité de la part du SPF Finances. Quant au nombre de surséances indéfinies au recouvrement, celles-ci sont restées stables, soulignant potentiellement le fait que les difficultés rencontrées par les citoyens les plus précaires n'ont pas sensiblement évolué.

¹⁶⁹ Dans notre échantillon, les dettes fiscales représenteraient un peu plus de 90% des dettes publiques mais ce chiffre est à prendre avec précaution car les données que nous avons utilisées comportaient des erreurs de catégorisation. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous avons fait le choix de regrouper les dettes fiscales et les amendes dans une seule catégorie nommée « dettes publiques ».

¹⁷⁰ Les dernières données disponibles datent de 2024, raison pour laquelle l'année 2025 n'est pas représentée.

Tableau 13 : Evolution des plans de paiement et des mesures d'allègement de dettes par le SPF Finances entre 2020 et 2024 en Belgique

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de plans de paiement accordés	184.464	184.294	247.508	291.699	452.356
Nombre de plans de paiement refusés	15.953	15.328	28.984	40.929	68.480
Nombre de règlements administratifs de dettes ¹⁷¹	5.933	7.549	9.191	9.208	8.474
Nombre d'exonérations des intérêts de retard	2.816	2.484	2.906	2.489	2.338
Nombre de surséances indéfinies au recouvrement ¹⁷²	633	550	472	515	515

Source : SPF Finances, Perception et Recouvrement

4.2. Les actions de recouvrement liées aux dettes fiscales

Lorsqu'un citoyen est en défaut de paiement pour ses impôts, l'AGPR peut confier une mission de recouvrement à un huissier et/ou procéder à une saisie-arrêt-exécution par un tiers. Ces deux actions plus drastiques de recouvrement permettent de mettre en évidence une autre partie des débiteurs en difficulté d'endettement.

Le tableau 14 suggère que le recouvrement de dettes d'IPP par des huissiers ainsi que les saisies-arrêts sont en hausse en 2024 par rapport à 2023. Cela pourrait souligner des difficultés croissantes pour les ménages, voire un durcissement des pratiques de recouvrement du SPF Finances.

Tableau 14 : Evolution des actions de recouvrement pour l'impôt des personnes physiques (IPP) entre 2020 et 2024 en Belgique

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de dettes pour lesquelles une mission de recouvrement a été confiée à un huissier de justice	35.099	38.601	36.301	34.118	34.535
Nombre de dettes pour lesquelles une saisie-arrêt a été effectuée	79.822	95.077	92.884	137.587	192.304

Source : SPF Finances, Perception et Recouvrement

¹⁷¹ Autorisation du SPF Finances permettant au citoyen de rembourser ses dettes via un plan de paiement supérieur à 12 mois.

¹⁷² Mesure entraînant la suspension, temporaire ou définitive, d'une dette fiscale visant les personnes en situation d'endettement problématique.

4.3. Les dettes fiscales irrécouvrables

Le SPF Finances considère parfois qu'une dette n'est pas recouvrable quand il n'y a plus de possibilités de la récupérer. Cet indicateur nous permet également de mettre en évidence des difficultés financières.

Alors que le nombre et le montant des dettes irrécouvrables avaient sensiblement diminué entre 2022 et 2023, ceux-ci repartent à la hausse entre 2023 et 2024. Ces résultats suggèrent que davantage de ménages font face à des difficultés financières critiques en 2024.

Tableau 15 : Evolution des dettes irrécouvrables pour l'impôt des personnes physiques (IPP) entre 2020 et 2024 en Belgique

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de dettes irrécouvrables	15.611	12.538	14.832	10.642	16.053
Montant des dettes irrécouvrables (en milliers d'€)	105.539	88.226	128.683	77.579	119.864

Source : SPF Finances, Perception et Recouvrement

À retenir :

Dettes d'énergie

- Après un déclin de l'inflation énergétique en 2023, les prix de l'énergie repartent à la hausse en 2024, sans pour autant atteindre les niveaux de 2022. Mais à partir du second semestre de 2025, l'inflation énergétique diminue en raison de la baisse de l'inflation sur le gaz et l'électricité.
- En 2023, la moitié des ménages wallons consacrent plus de 7,1% de leur revenu aux dépenses énergétiques. Les ménages les plus précaires dédient une part plus faible de leur revenu à l'énergie.
- 50% des ménages wallons dépensent plus de 220 € par mois en consommation de produits énergétiques.
- En 2024, les ménages bruxellois auraient eu plus de difficultés à se chauffer que les ménages wallons. Cela pourrait s'expliquer par l'ancienneté et la vétusté du bâti bruxellois ainsi que par la précarité des ménages bruxellois associée à une faible qualité des logements.
- Globalement, en 2024 et en 2025, les difficultés à se chauffer des ménages belges ont diminué par rapport aux deux années précédentes, hormis dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- En 2023, 6,4% des ménages wallons éprouvaient des difficultés avec le paiement de leurs factures d'énergie.
- Certains profils sont plus à risque de précarité énergétique comme les isolés, les familles monoparentales, les ménages à faibles revenus et les locataires. Les caractéristiques du logement occupé, le type de chauffage utilisé ainsi que le fait de bénéficier du tarif social peuvent également jouer un rôle.
- En 2024, on assiste à une hausse du nombre de rappels, de mises en demeure et de défauts de paiement après une accalmie en 2023 en Wallonie.

- Le nombre de plans de paiement octroyés pour les factures d'énergie a décliné en 2024 tandis que le taux de non-respect de ces plans a augmenté. Cela laisse entrevoir une hausse des difficultés financières pour les ménages wallons.
- Certaines mesures comme le tarif social ont un impact direct sur les plus vulnérables tandis que d'autres comme la rénovation énergétique favorisent davantage les plus aisés.

Dettes d'eau

- Après une baisse entre 2004 et 2014, la consommation d'eau des ménages belges semble s'être stabilisée. Quant à la facture moyenne, qui augmentait depuis 2010, elle décline significativement depuis 2020 jusqu'à atteindre un niveau semblable à celui de 2010 en 2024.
- La précarité hydrique a diminué en Belgique et en Région wallonne entre 2020 et 2021.
- Les indicateurs liés à l'endettement des ménages wallons pour une facture d'eau diminuent entre 2023 et 2024. Ces résultats suggèrent que de moins en moins d'utilisateurs éprouvent des difficultés critiques liées à leur facture d'eau.
- Entre 2023 et 2024, le nombre d'interventions du Fonds Social de l'Eau continue de diminuer, tandis que les montants totaux et moyens des interventions augmentent.

Dettes liées aux contributions alimentaires

- Le nombre de dossiers traités par le SECAL, le montant des avances et le nombre d'enfants bénéficiaires sont tous les trois en augmentation entre 2019 et 2024. Cette évolution suggère potentiellement des difficultés croissantes pour les parents séparés. Toutefois, on peut souligner que l'augmentation du nombre de dossiers est plus rapide que celle du montant des avances et du nombre de bénéficiaires. Cette tendance pourrait révéler que de plus en plus de dossiers concernent des avances plus faibles et des ménages avec moins d'enfants.

Dettes fiscales

- En Belgique, en 2024, davantage de plans de paiement ont été demandés au SPF Finances et moins d'exonérations des intérêts de retard ont été accordées.
- Le nombre de dettes confiées à un huissier pour recouvrement et le nombre de saisies-arrêt ont tous deux augmenté, indiquant potentiellement des difficultés financières croissantes ou un durcissement des pratiques de recouvrement du SPF Finances.
- Le nombre et le montant des dettes irrécouvrables sont repartis à la hausse en 2024, signe possible d'un accroissement des situations financières critiques.

CHAPITRE 4 :

LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

La prévention du surendettement vise à agir sur des leviers qui peuvent impacter les difficultés financières des individus. Son but est d'essayer d'empêcher le passage d'un endettement au surendettement avec ses conséquences importantes et coûteuses tant pour l'individu que pour la société.

En tenant compte du fait que de nombreux facteurs exogènes influencent les difficultés financières, la prévention intervient sur les leviers sur lesquels elle peut agir. Elle passe notamment par le renforcement des connaissances et des compétences financières (via l'éducation financière), mais aussi, plus largement, par un environnement institutionnel et réglementaire plus protecteur pour les consommateurs.

Ce quatrième chapitre est consacré à la prévention du surendettement. Après avoir présenté les principaux acteurs impliqués et les moyens financiers qui leur sont alloués, il examine les types d'actions développés ainsi que la question de leur évaluation et de leur pertinence.

1. Qui sont les principaux acteurs de la prévention du surendettement ?

Certains acteurs sont spécifiquement subventionnés pour mettre en place des actions de prévention du surendettement ou des actions d'éducation financière en Wallonie. Cinq acteurs sont principalement identifiés :

- l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (O.C.E.) ;
- les centres de référence en médiation de dettes (le CréNo, le G.I.L.S., le G.A.S. et le MEDENAM) ;
- les institutions agréées pour la médiation de dettes (S.M.D.) ;
- l'A.S.B.L. Crédal par le biais du crédit social accompagné (tant en Wallonie qu'en Région de Bruxelles-Capitale) ;
- l'autorité des services et marchés financiers¹⁷³ (F.S.M.A.) via certains outils (pas spécifiquement sur la Région wallonne, mais sur l'ensemble du territoire belge).

1.1. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Dans le cadre de sa reconnaissance par le Gouvernement wallon, l'une des missions de l'Observatoire est « de contribuer au travail de prévention en matière de surendettement en diffusant toute information utile auprès du public et des professionnels de l'action sociale ou du crédit »^{174, 175}. L'Observatoire met à disposition des citoyens des informations utiles pour répondre à leurs questions relatives à l'endettement, notamment via le Portail du surendettement en Wallonie.

1.2. Les centres de référence en médiation de dettes

Les centres de référence sont des associations Chap. XII organisées par province. Il en existe quatre à l'heure actuelle en Wallonie :

- le CréNo¹⁷⁶ pour la province du Hainaut ;

¹⁷³ En anglais 'Financial Services and Markets Authority' (F.S.M.A.).

¹⁷⁴ Article 130 §1 4° du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

¹⁷⁵ Pour en savoir plus sur les missions de l'O.C.E., voir www.observatoire-credit.be, onglet « missions ».

¹⁷⁶ <http://www.creno.be/>

- le G.I.L.S.¹⁷⁷ (Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement) pour la province de Liège ;
- le G.A.S.¹⁷⁸ (Groupe Action Surendettement) pour la province de Luxembourg ;
- le MEDENAM¹⁷⁹ pour la province de Namur.

Leur mission¹⁸⁰ générale de prévention du surendettement se concrétise notamment via l'organisation d'animations de prévention sur leur territoire, via l'organisation de plateformes de concertation locales, et via l'accompagnement des groupes d'appui de prévention du surendettement (les G.A.P.S., détaillés ci-dessous).

L'objectif des plateformes locales de concertation est de favoriser les rencontres et les échanges entre les différents acteurs engagés ou impliqués dans la lutte contre le surendettement (magistrats, avocats, huissiers, organismes bancaires et financiers, services publics, etc.).

1.3. Les institutions agréées pour la médiation de dettes

La principale mission des institutions agréées pour la médiation de dettes consiste en la prestation de services en vue de réaliser un aménagement des modalités de paiement de la dette qui découle d'un ou plusieurs contrat(s) de crédit.

Toutefois, elles peuvent également organiser des groupes d'appui de prévention du surendettement. Les G.A.P.S. sont des espaces de parole où les personnes touchées par le surendettement ou intéressées par la gestion budgétaire s'échangent leurs points de vue et leurs expériences avec l'aide d'un animateur.

Concrètement, chaque service de médiation de dettes peut manifester son intention d'organiser un G.A.P.S. Il porte son projet et reçoit une subvention spécifique de la Région wallonne à cet effet. Il travaille toutefois en collaboration avec le centre de référence de sa province qui supervise, coordonne et soutient les projets.

La mission des centres de référence est également de mettre en place les réunions d'intervision des animateurs de ces G.A.P.S. Leur but est d'échanger sur les expériences mutuelles et de chercher des pistes de solution si le groupe en question rencontre des difficultés.

Parmi les conditions de subventionnement des G.A.P.S., se tient l'obligation d'organiser annuellement au minimum 5 activités pédagogiques en vue d'améliorer les situations des personnes surendettées ou connaissant des problèmes de gestion budgétaire.

1.4. Crédal¹⁸¹

Fondée en 1984, Crédal est une coopérative de financement alternatif qui a pour finalité sociale de promouvoir une société plus juste et solidaire, particulièrement en ce qui concerne l'usage de l'argent. En partenariat avec la Région wallonne, Crédal a, en 2003, lancé le crédit social accompagné, c'est-à-dire un crédit alternatif avec deux principaux objectifs : d'une part, lutter contre le surendettement des ménages et, d'autre part, procurer un accès au crédit à un public

¹⁷⁷ <http://www.cdr-gils.be/>

¹⁷⁸ <http://www.gaslux.be/>

¹⁷⁹ <http://www.medenam.be/>

¹⁸⁰ Portail du Service Public Wallonie.

¹⁸¹ <http://www.credal.be/>

précarisé pour lui permettre de mener une existence conforme à la dignité humaine. Le but est de permettre à des personnes aux revenus limités, souvent exclues des crédits bancaires, d'accéder à un « microcrédit » afin de réaliser un projet de vie ou d'améliorer leur bien-être quotidien.

Elle s'inscrit donc dans un axe de prévention du surendettement via un accompagnement financier des demandeurs et une analyse budgétaire réalisée avec eux.

1.5. La F.S.M.A.

La F.S.M.A.¹⁸² est un organisme public autonome qui veille, pour les trois régions, à la protection du consommateur de services financiers afin qu'il soit traité de manière correcte et équitable. Elle exerce, aux côtés de la Banque nationale, le contrôle du secteur financier belge et opère de manière indépendante vis-à-vis des acteurs financiers privés.

Outre ses missions de surveillance des marchés financiers ainsi que le contrôle des acteurs et produits financiers (en particulier les pensions complémentaires), le législateur a également chargé la F.S.M.A. d'apporter une contribution à l'éducation financière des épargnants et des investisseurs.

Bien que la prévention du surendettement ne soit pas la mission première de la F.S.M.A., l'organisme a mis en place le programme d'éducation financière Wikifin en 2013, visant à prévenir les situations d'endettement problématique. L'objectif est triple : développer l'information auprès du grand public (notamment via l'outil Wikifin¹⁸³), travailler en partenariat avec le monde de l'enseignement et créer un centre d'éducation financière interactif et digital visant les élèves de secondaires (le Wikifin Lab¹⁸⁴).

1.6. Le comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement

Certains dispositifs de prévention réunissent plusieurs acteurs. Le comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement, par exemple, réunit le ministre de l'Action sociale, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, l'Administration régionale et les centres de référence. Sa mission est de coordonner les actions de prévention menées par chacun de ces acteurs. L'Observatoire assure le secrétariat des réunions de ce comité.

Les thèmes abordés sont variables et diversifiés : les actualités législatives régionales, fédérales ou européennes, les pratiques liées à la médiation de dettes, les groupes d'appui de prévention du surendettement, des projets communs ou des sujets divers.

Ce comité ne s'est toutefois plus réuni depuis 2021.

¹⁸² <https://www.fsma.be/fr>

¹⁸³ Wikifin est un portail d'aide aux décisions financières à destination de tous les citoyens. Ce portail propose des outils pratiques tels qu'un simulateur de comptes d'épargne, des quizz ou encore des checklists visant à aider à la gestion de l'argent.

¹⁸⁴ <https://www.wikifin.be/fr/wikifin-lab>.

2. Qui finance principalement la prévention du surendettement ?

Actuellement, les deux principaux pouvoirs publics finançant les actions de prévention du surendettement sont la Région wallonne (de manière récurrente, via le Code wallon de l'Action sociale) et le Fonds social européen (via des appels à projets).

2.1. La Région wallonne (via l'Action sociale)

La politique de lutte contre le surendettement est une matière communautaire dont l'exercice a été confié à la Wallonie par la Fédération Wallonie-Bruxelles depuis le 1er janvier 2014.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, les centres de référence et les S.M.D. (via les G.A.P.S.) reçoivent une subvention annuelle de la Région wallonne pour les actions de prévention mises en place. Leurs missions de prévention sont inscrites dans le Code wallon de l'Action sociale. Ces montants sont indexés annuellement.

Les A.S.B.L. « Crédal Plus » et « Crédal A.S.B.L. » reçoivent des financements publics pour mettre en œuvre une mission sociale d'analyse et d'accompagnement des demandeurs de crédit. Cette mission est attribuée via un marché public lancé par la Wallonie relatif à l'octroi de prêts à taux réduits ou sans taux pour des personnes fragilisées.

Tableau 16 : Subsidés pour la prévention du surendettement en Wallonie en 2025

	Montant des subsides en 2025
Les centres de référence	420.864€
Crédal	468.875€
L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	105.216€
Les services de médiation de dettes (pour les G.A.P.S.)	142.042€
Total	1.136.997€

Source : SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale

Au total pour 2025, le budget wallon dédié à la prévention du surendettement s'élevait donc à près de 1.137.000 euros.

2.2. Le Fonds social européen

Via des appels à projets pluriannuels, le Fonds social européen (F.S.E.) co-finance avec la Wallonie quelques initiatives qui visent de facto l'éducation financière et la prévention du surendettement sur le territoire wallon. Dans le cadre de la programmation 2022-2025¹⁸⁵, quatre projets contribuent à ces objectifs. Ils sont portés par Financité¹⁸⁶, le G.I.L.S., le G.A.S. et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

¹⁸⁵ <https://fse.be/>

¹⁸⁶ <https://www.financite.be/fr>

Ces projets sont à découvrir sur le site du FSE¹⁸⁷.

Tableau 17 : Financement des projets par le FSE (2022-2025)

	Montants alloués	Financement FSE
Financité	627.592€	282.416,4€
L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	613.322,5 €	294.394,8€
GILS	345.664,8 €	172.832,4 €
GAS	389.448,94€	194.724,47 €
Total	1.976.028,24€	944.368,07€

Source : FSE

Certains de ces opérateurs ont été reconduits pour poursuivre leurs actions en 2026 et 2027.

2.3. Une multitude d'acteurs non visibilisés

Parallèlement aux activités mises en place par ces institutions, une multitude d'actions de prévention du surendettement sont réalisées par divers acteurs. Les principales caractéristiques de ces actions sont explicitées au point suivant de ce chapitre.

3. Typologie des activités de prévention du surendettement en Belgique

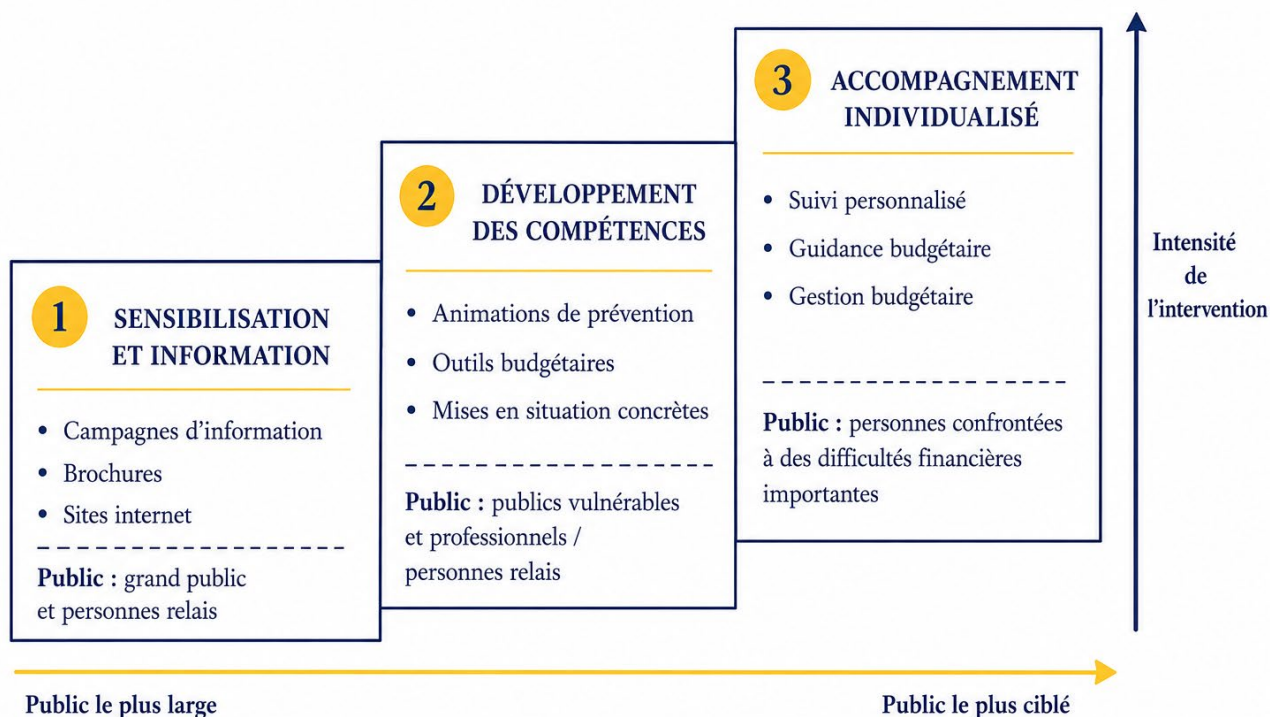
Après avoir présenté les principaux acteurs impliqués dans la prévention du surendettement ainsi que les moyens financiers mobilisés en Wallonie, il est utile d'examiner plus concrètement la manière dont les dispositifs se traduisent en actions sur le terrain. Dans cette section, nous présentons comment la prévention du surendettement est organisée autour de trois logiques d'intervention ainsi que les publics visés par ces actions. Ensuite, nous proposons une analyse plus détaillée d'un type d'intervention : les animations organisées pour prévenir le surendettement à destination d'adultes à risque de surendettement en Belgique. Si les dispositifs institutionnels présentés ci-dessus concernent principalement la Wallonie, l'analyse des activités effectivement mises en œuvre gagne à être élargie à l'échelle belge, afin de replacer l'offre wallonne dans un cadre plus large et de mieux identifier les caractéristiques générales des actions de prévention.

3.1. Trois logiques d'intervention pour la prévention du surendettement

La prévention peut être structurée autour de trois logiques d'intervention complémentaires, correspondant chacune à des modalités d'action et à des publics distincts (voir schéma 3).

¹⁸⁷ <https://fse.be/decouvrir-les-projets/>

Schéma 3 : La prévention du surendettement organisée en trois logiques d'intervention



Une **première logique** relève de la sensibilisation et de l'information. Elle est mise en œuvre par la majorité des acteurs présentés précédemment et vise à diffuser des connaissances de base auprès d'un public large. Cette approche prend notamment la forme de supports accessibles tels que des brochures, des sites internet ou des campagnes d'information. Elle s'adresse principalement au grand public et poursuit un objectif de prévention générale, en rendant visibles les risques liés au surendettement et en favorisant une meilleure compréhension des notions financières et budgétaires ainsi que des aides existantes.

Ces actions visent également des professionnels ou des acteurs de première ligne, souvent qualifiés de « personnes relais ». En contact direct avec des publics susceptibles de rencontrer des difficultés financières, ces intervenants jouent un rôle important dans la détection des situations à risque et l'orientation vers les services adéquats. Les actions de sensibilisation qui leur sont destinées permettent ainsi de renforcer leur capacité à identifier les signaux de vulnérabilité financière et à relayer une information pertinente.

Une **deuxième logique** concerne le développement de compétences, principalement à travers des animations de prévention. En Wallonie, celles-ci sont notamment proposées par les centres de référence, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et d'autres structures actives dans le domaine. Il s'agit ici d'outiller les participants en les amenant à utiliser des outils budgétaires ou à se confronter à des situations concrètes. Ces actions s'adressent davantage à des publics considérés comme plus vulnérables face au surendettement, tels que certains groupes d'adultes en réinsertion socio-professionnelle ou les jeunes en phase d'apprentissage de l'autonomie financière.

Dans certains cas, ces animations peuvent également être proposées à des personnes relais, dans une logique de formation. Cette approche vise à intégrer la prévention du surendettement dans

les pratiques professionnelles de ces acteurs, contribuant ainsi à une diffusion plus large des compétences au sein des environnements dans lesquels évoluent les publics à risque. Par exemple, des animations à destination des assistants sociaux de première ligne ou des aides familiales ou ménagères qui pourraient identifier des indices de difficultés liés à un endettement et renvoyer vers les services de médiation de dettes.

Enfin, une *troisième logique* repose sur l'accompagnement individualisé. Celui-ci peut prendre différentes formes, notamment à travers des dispositifs de guidance ou de gestion budgétaire proposés au sein des services de médiation de dettes, de CPAS ou d'ASBL.

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

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

Cette dernière logique peut également prendre la forme d'un suivi plus personnalisé des personnes ayant participé à une animation de prévention par la structure accueillante. Cet accompagnement prolongé se traduit par une continuité du travail réalisé en collectif en animation pour passer à un accompagnement plus individualisé : les professionnels assurant le suivi des participants (assistants sociaux, éducateurs...) peuvent approfondir certains éléments abordés, orienter vers des ressources adaptées ou mettre en place un accompagnement personnalisé lorsque des difficultés spécifiques sont identifiées. Cette approche vise à répondre aux situations dans lesquelles les compétences budgétaires sont insuffisantes ou inexistantes et nécessite un suivi dans la durée. Elle concerne dès lors des publics confrontés à des difficultés financières plus marquées, pour lesquels un soutien personnalisé apparaît nécessaire.

Dans l'ensemble, ces trois logiques traduisent une approche graduée de la prévention du surendettement, allant de la diffusion d'une information générale à un accompagnement individualisé. Elles mettent en évidence la complémentarité des dispositifs qui interviennent à différents niveaux et s'adressent à des publics variés.

3.2. Quels types d'activités de prévention du surendettement en Belgique ?

Si cette grille de lecture permet de structurer les différentes modalités d'intervention, elle reste relativement générale. Afin d'en appréhender plus concrètement les implications, il convient d'examiner les activités effectivement mises en œuvre en Belgique, en particulier celles relevant du développement de compétences à destination d'adultes à risque de surendettement. Elles prennent principalement la forme d'animations collectives, dont nous allons présenter les caractéristiques générales.

À cet effet, une analyse de l'offre de prévention du surendettement a été effectuée en demandant aux acteurs reconnus de recenser et de décrire selon plusieurs critères les animations données

auprès d'adultes à risque de surendettement¹⁸⁸. Au total, près d'une centaine d'animations différentes ont été recensées pour 18 acteurs différents (dont 5 acteurs cités précédemment agissant en Wallonie : les centres de référence et l'OCE). Ces chiffres ne permettent toutefois pas de rendre compte de l'ensemble des initiatives existantes, dans la mesure où certaines actions, portées par des acteurs non subventionnés ou moins visibles, échappent à ce type de recensement.

Les constats ressortant de ce recensement sont résumés dans le tableau 18 que nous détaillons ci-après.

Tableau 18 : Caractéristiques de l'offre d'animations de prévention en Belgique

	Constats
Durée des animations	Majorité de formats courts (2–3h), peu de parcours en plusieurs séances.
Thématiques	Budget (principalement), suivi par surendettement, consommation, énergie, droits sociaux, crédit
Publics	Majoritairement adultes, quelques publics spécifiques (jeunes, primo-arrivants)
Méthodes pédagogiques	Grande diversité (interactif, exercices, jeux, supports visuels...)

Source : Enquête auprès des acteurs de la prévention en Belgique - OCE

Le premier constat issu de ce recensement est que l'offre se caractérise principalement par des **formats de courte durée**. La majorité des animations se déroule en effet sur une plage de deux à trois heures, tandis que les dispositifs organisés en plusieurs séances restent minoritaires. Cette configuration peut s'expliquer en partie par les contraintes organisationnelles auxquelles sont confrontées tant les structures qui proposent ces activités que celles qui les accueillent, notamment en termes de temps et de ressources disponibles. Elle n'est cependant pas sans conséquence, dans la mesure où la littérature souligne l'importance de la durée des interventions pour renforcer leur efficacité¹⁸⁹.

Il convient toutefois de nuancer ce constat. Certaines animations, bien que recensées comme des modules distincts, peuvent être combinées entre elles et proposées à un même groupe, créant ainsi des formes de parcours sans pour autant être formalisées comme telles. Cette pratique témoigne d'une certaine flexibilité dans l'organisation des activités, celles-ci étant souvent adaptées en fonction des demandes et des besoins exprimés par les structures d'accueil. Néanmoins, l'absence de structuration formelle de ces parcours peut limiter la possibilité d'inscrire les apprentissages dans une logique progressive et cumulative.

En ce qui concerne les thématiques abordées dans le cadre de ces animations, elles sont relativement **variées**. La gestion du budget constitue le thème le plus fréquemment traité et s'impose comme le principal point d'entrée des actions de prévention. D'autres thèmes sont fréquemment discutés, à savoir le surendettement (ligne du temps de la dette et aides

¹⁸⁸ Nous avons exclu du recensement les animations à destination d'enfants et d'adolescents, animations proposées le plus souvent dans les écoles pour simplifier l'analyse, au vu du nombre important d'animations.

¹⁸⁹ Kaiser, T., Lusardi, A., Menkhoff, L., & Urban, C. (2022). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. *Journal of Financial Economics*, 145(2), 255-272.

disponibles), la consommation (réflexion sur les choix, la publicité), les dépenses énergétiques, les droits sociaux ou encore le crédit. À ces contenus s'ajoutent des sujets plus spécifiques, comme les arnaques, les télécommunications ou certains aspects liés à la vie quotidienne comme la gestion administrative. Cette diversité reflète une approche large de la prévention qui dépasse la seule dimension budgétaire pour englober différentes facettes de la gestion financière des ménages.

Le troisième constat relatif aux publics souligne que les animations s'adressent majoritairement à des **adultes**, avec des ouvertures ponctuelles vers des publics plus jeunes ou spécifiques, tels que les primo-arrivants ou les jeunes adultes en phase d'autonomisation. Toutefois, les animations apparaissent rarement conçues de manière spécifique pour un public donné. Elles sont le plus souvent élaborées de manière générale, puis adaptées en fonction des groupes rencontrés. Si cette souplesse constitue un atout en termes d'accessibilité et de diffusion, elle pose également la question de l'adéquation fine entre les contenus proposés et les besoins spécifiques des participants.

Sur le plan pédagogique, les activités mobilisent une grande diversité de méthodes combinées au sein d'une même animation. Les **approches interactives**, favorisant les échanges et les discussions, sont particulièrement présentes. Elles sont souvent complétées par des présentations plus structurées, des exercices pratiques, des jeux ou encore des supports audiovisuels. Cette pluralité témoigne d'une volonté d'adapter les modalités d'apprentissage aux publics et de favoriser une appropriation active des contenus. Elle met néanmoins en évidence une certaine hétérogénéité des pratiques et un manque de cadre commun permettant de structurer les actions, de les comparer entre elles et d'en tirer des enseignements utiles pour améliorer les pratiques futures.

Dans ce contexte, l'offre de prévention du surendettement en Belgique apparaît à la fois riche et flexible, mais encore peu structurée dans son ensemble. Cette caractéristique constitue à la fois une force, en permettant une adaptation aux besoins de terrain, et une limite, en rendant plus difficile l'identification des pratiques les plus efficaces et leur diffusion à plus grande échelle.

4. Importance de l'évaluation des dispositifs de prévention

Dans un contexte caractérisé à la fois par une pluralité d'acteurs engagés dans la prévention du surendettement, par des moyens (humains et financiers) limités et par une hétérogénéité des pratiques, la question de l'évaluation des dispositifs revêt une importance particulière.

En Wallonie, développer une réflexion structurée sur l'évaluation de ces actions apparaît pertinent à plusieurs titres. D'une part, l'évaluation permet d'identifier plus précisément ce qui fonctionne, pour quels publics et dans quelles conditions. D'autre part, elle est particulièrement utile dans un domaine où les effets des interventions ne se traduisent pas nécessairement à court terme par des changements de comportement directement observables. La littérature montre en effet que les dispositifs d'éducation financière et de prévention influent généralement davantage sur les connaissances que sur les comportements effectifs, ceux-ci dépendant largement de facteurs économiques, sociaux, psychologiques et contextuels qui excèdent le seul cadre de l'animation¹⁹⁰. Dans cette perspective, l'intérêt de l'évaluation ne se limite pas à la mesure de

¹⁹⁰ Trois références pour appuyer ce propos : Kaiser, T., Lusardi, A., Menkhoff, L., & Urban, C. (2022). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. *Journal of Financial Economics*, 145(2), 255-272; Berg, G., & Zia, B. (2017). Harnessing emotional connections to improve financial decisions: Evaluating the

résultats immédiats sur les pratiques, mais réside aussi dans sa capacité à documenter des effets intermédiaires : amélioration des connaissances, évolution des attitudes, renforcement du sentiment de compétence, meilleure identification des ressources d'aide ou intention accrue d'agir.

L'évaluation est d'autant plus pertinente que les effets recherchés en matière de prévention du surendettement sont souvent progressifs, indirects et difficilement réductibles à des indicateurs simples. Dans un champ où les actions visent simultanément à sensibiliser, à renforcer certaines compétences, à soutenir les capacités d'anticipation et à favoriser le recours à l'aide, une démarche évaluative peut contribuer à mieux comprendre les mécanismes à l'œuvre, y compris lorsque les changements observables restent partiels, différés ou peu visibles à court terme. Elle permet ainsi d'apprécier plus justement ce que les actions produisent réellement, sans exiger une démonstration immédiate d'impact sur des trajectoires financières qui dépendent de nombreux déterminants extérieurs.

Cette ambition doit toutefois être envisagée avec prudence. Les activités de prévention reposent souvent sur des ressources limitées et sur des financements déjà assortis d'exigences administratives importantes. Les animations observées sont par ailleurs fréquemment de courte durée, déployées dans des cadres institutionnels variés et auprès de publics parfois fragilisés ou fortement hétérogènes. Dans ces conditions, il serait peu réaliste de faire porter aux seuls opérateurs de terrain la charge d'une évaluation approfondie, régulière et méthodologiquement exigeante, sans appui spécifique. Si l'on souhaite encourager le développement de démarches évaluatives, il importe dès lors de prévoir soit des moyens complémentaires, soit des outils partagés et standardisés, suffisamment simples pour limiter la charge pesant sur les praticiens tout en permettant une documentation utile des actions menées.

Par ailleurs, l'évaluation ne devrait pas être conçue dans une logique strictement gestionnaire. Les effets des dispositifs de prévention varient selon les contextes d'intervention et les conditions concrètes de mise en œuvre. Il serait dès lors problématique de lier mécaniquement l'octroi ou le maintien de subsides à des résultats immédiats ou uniformément mesurables. Une telle approche risquerait d'ignorer le caractère parfois diffus ou différé des effets produits, tout en pénalisant les acteurs intervenant auprès des publics les plus vulnérables ou dans les contextes les plus complexes. Dans cette optique, l'évaluation devrait être pensée avant tout comme un outil de compréhension, d'apprentissage collectif et d'amélioration des pratiques, plutôt que comme un instrument de mise en concurrence ou de sanction.

Dans cette perspective, l'apport principal de l'évaluation réside sans doute dans sa capacité à soutenir une meilleure structuration collective du champ de la prévention. Elle peut contribuer au partage des bonnes pratiques, à une meilleure identification des outils ou séquences pédagogiques adaptés à certains publics, et à une utilisation plus efficiente des ressources disponibles en favorisant la circulation d'approches déjà éprouvées. Dans un secteur où l'offre est à la fois riche, souple et encore peu structurée dans son ensemble, l'évaluation peut ainsi être envisagée comme un levier de capitalisation, de coordination et de mutualisation, au service d'une prévention du surendettement plus cohérente, plus lisible et mieux outillée.

impact of financial education in mainstream media. *Journal of the European Economic Association*, 15(5), 1025-1055; Peeters, N., Rijk, K., Soetens, B., Storms, B., & Hermans, K. (2018). A systematic literature review to identify successful elements for financial education and counseling in groups. *Journal of Consumer Affairs*, 52(2), 415-440.

À retenir :

- En Région wallonne, on compte 5 organismes subventionnés qui mettent en place des actions de prévention du surendettement : l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (O.C.E.), les centres de référence, les services de médiation de dettes (S.M.D.), Crédal + et la F.S.M.A. (agissant sur un territoire plus large que la Wallonie) ;
- Le budget alloué à la prévention du surendettement par la Région wallonne s'élevait à près de 1.137.000 euros en 2025.
- En Wallonie, la prévention du surendettement repose sur trois logiques d'intervention. En les ordonnant selon l'étendue du public visé, de la population générale aux groupes cibles spécifiques, on distingue successivement :
 - La sensibilisation et l'information (campagnes d'information, brochures, sites internet) ;
 - Le développement des compétences (animations de prévention, outils budgétaires, mises en situation concrètes) ;
 - L'accompagnement individualisé (suivi personnalisé, gestion budgétaire, guidance budgétaire).
- Sur base de l'analyse de près d'une centaine d'animations de prévention du surendettement, quatre constats ont pu être posés :
 - Les animations se concentrent généralement sur une seule séance d'une durée de 2h à 3h ;
 - Les principales thématiques abordées sont le budget, le surendettement, la consommation, l'énergie, les droits sociaux et le crédit ;
 - Le public visé est majoritairement constitué d'adultes et certaines animations ciblent des publics spécifiques comme les jeunes et les primo-arrivants ;
 - Les méthodes pédagogiques utilisées sont très hétérogènes mais mettent régulièrement l'accent sur l'interactivité avec les participants. Cette approche est souvent conjuguée à des présentations plus structurées, des exercices pratiques, des jeux ou encore des supports audiovisuels.
- En Wallonie, développer une réflexion structurée sur l'évaluation de ces actions apparaît pertinent à plusieurs titres. D'une part, l'évaluation permet d'identifier plus précisément ce qui fonctionne, pour quels publics et dans quelles conditions. D'autre part, elle est particulièrement utile dans un domaine où les effets des interventions ne se traduisent pas nécessairement à court terme par des changements de comportement directement observables.

CHAPITRE 5 :

LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

Ce chapitre porte sur les dispositifs de traitement du surendettement en Belgique : quelles procédures existent, qui sont les acteurs accompagnant les personnes surendettées, quel coût cela engendre pour le secteur privé et le secteur public. Il présente également une analyse de l'évolution des dossiers en médiation judiciaire (règlement collectif de dettes) et des dossiers des services de médiation de dettes agréés en Wallonie.

1. Les dispositifs d'aide à la gestion du budget et des dettes

Les personnes en difficulté financière ont la possibilité de se faire aider par un professionnel. Il existe deux procédures de traitement du surendettement : la médiation de dettes amiable et la médiation de dettes judiciaire, appelée le règlement collectif de dettes (R.C.D.)¹⁹¹.

La **médiation de dettes amiable** consiste en une aide individualisée concrétisée par l'intervention du professionnel de la médiation de dettes. Elle est destinée à analyser, à conseiller le débiteur et à faciliter la négociation d'un plan d'apurement de ses dettes avec l'ensemble de ses créanciers. Son objectif est de trouver une solution durable aux difficultés financières et/ou aux problèmes de surendettement du débiteur en respectant ses engagements envers ses créanciers tout en lui permettant de vivre conformément à la dignité humaine¹⁹².

La **médiation de dettes judiciaire**, nommée règlement collectif de dettes (R.C.D.), est une procédure judiciaire ouverte aux personnes physiques qui ne sont pas des entreprises, en situation de surendettement moyennant certaines conditions¹⁹³. Elle doit être introduite par le dépôt d'une requête auprès du tribunal du travail via JustRestart¹⁹⁴. Dès que cette requête est déclarée admissible par le tribunal, celui-ci désigne un médiateur de dettes chargé de proposer un projet de plan de règlement amiable au débiteur et à ses créanciers. Si le médiateur désigné n'y parvient pas, il invite le tribunal à imposer un plan de règlement judiciaire ou, dans certains cas, à octroyer au débiteur une remise totale de dettes¹⁹⁵. Le médiateur agit sous le contrôle du tribunal. Il est également chargé de la mise en œuvre du plan et effectue les virements à partir d'un compte de médiation. De ce fait, le médié ne perçoit plus ses revenus mais uniquement un pécule octroyé par le médiateur.

Deux autres dispositifs, la guidance et la gestion budgétaire¹⁹⁶, qui ne sont pas considérés comme relevant du traitement mais plutôt de la prévention du surendettement peuvent être activés indépendamment ou parallèlement à un processus de médiation de dettes.

¹⁹¹ Pour le lecteur peu familier avec ces notions, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a créé une brochure [Prévenir le surendettement](https://observatoire.credit.be/fr/actions-prevention) explicitant la différence entre ces deux types de médiations, disponible sur <https://observatoire.credit.be/fr/actions-prevention>

¹⁹² Art. XIX.17 CDE.

¹⁹³ Les indépendants ont accès à la procédure de R.C.D. uniquement s'ils ont cessé leur activité depuis au moins 6 mois. Et si la faillite est clôturée et qu'il n'a pas bénéficié de l'effacement de ses dettes.

¹⁹⁴ Le débiteur qui dépose seul sa requête (sans l'aide d'un service de médiation de dettes ou d'un avocat) peut encore utiliser la version papier de la requête et la déposer au greffe du tribunal du travail compétent.

¹⁹⁵ En ce qui concerne la remise de dettes, elle peut être prévue dans le plan amiable avec l'accord des parties ou imposée dans le plan judiciaire établi par le juge.

¹⁹⁶ Concepts définis dans le chapitre précédent

2. Qui fait de la médiation de dettes ?

Exercer cette activité est réservée à certaines catégories de professionnels. Les avocats, les officiers ministériels¹⁹⁷ et les mandataires de justice¹⁹⁸ peuvent pratiquer la médiation de dettes. Les institutions publiques ou privées agréées¹⁹⁹ par l'autorité compétente peuvent aussi s'occuper de cette activité, c'est à-dire des centres publics d'action sociale (C.P.A.S.), des associations de C.P.A.S.²⁰⁰ et des associations sans but lucratif (A.S.B.L.). Il existe aussi des « Centra Algemeen Welzijnswerk »²⁰¹ (C.A.W.) en Flandre et en Région de Bruxelles-Capitale et un organisme d'intérêt public²⁰² (O.I.P.) en Wallonie (l'Office Central d'Action Sociale et Culturelle de la Défense).

2.1. Les avocats médiateurs

Les avocats peuvent pratiquer la médiation de dettes.

En Wallonie, l'organisation des avocats médiateurs de dettes varie d'un arrondissement judiciaire à l'autre et même d'une division à l'autre. Toutefois, dans chaque division, il existe une personne relais entre les avocats médiateurs de dettes et le tribunal du travail. Celle-ci est parfois désignée par ses pairs et porte le titre de « syndic ». Dans d'autres cas, il n'y a pas d'élection à proprement parler. Dans tous les cas, son rôle est d'être le relais entre l'ensemble des avocats médiateurs de sa division et le Président du tribunal du travail (qui comporte plusieurs divisions). Il s'agit d'un double relais : d'une part, il transmet au Président du tribunal du travail les avis et les propositions des avocats médiateurs de dettes de sa division et, d'autre part, il diffuse les instructions et les informations transmises par le tribunal du travail aux avocats médiateurs de dettes.

De manière générale, les avocats sont plus fréquemment désignés comme médiateurs judiciaires dans le cadre du règlement collectif de dettes que les institutions agréées ou les autres professionnels précités. Selon les données de la C.C.P., sur les 1593 médiateurs de dettes judiciaires que comptait la Belgique en 2023, 88% étaient des avocats et ont pris en charge 90,7% des dossiers (dernières données disponibles). Les 9,3% de dossiers restants ont été pris en charge par des CPAS, des ASBL ou des associations Chapitre XII.

¹⁹⁷ Un officier ministériel est une personne titulaire de la puissance publique qui lui est conférée par l'autorité publique pour accomplir certaines tâches telles que l'introduction de procédures judiciaires par voie de citation, la signification de décisions judiciaires, la mise à l'exécution forcée de titres exécutoires dans le cas des huissiers de justice ou la rédaction d'actes soumis à certaines formes de publicité dans le cas des notaires.

¹⁹⁸ Un mandataire de justice est une personne investie par décision de justice d'une charge publique pouvant relever de l'administration, de l'assistance ou de la surveillance (exemples : médiateur de dettes, administrateur, curateur...).

¹⁹⁹ Ces institutions sont également dénommées « institutions agréées » ou « services de médiation de dettes » (S.M.D.) dans ce rapport.

²⁰⁰ Les associations de C.P.A.S. sont des associations régies par la loi organique des C.P.A.S. du 8 juillet 1976. Cette loi prévoit la possibilité, pour les C.P.A.S. de former une association avec un ou plusieurs autres C.P.A.S., avec d'autres pouvoirs publics et/ou avec des personnes morales autres que celles qui ont un but lucratif, en vue de réaliser une des tâches confiées aux C.P.A.S. par cette même loi.

²⁰¹ Les Centra Algemeen Welzijnswerk (dont la traduction est « centres d'action sociale globale ») sont des centres de service social généralistes ayant pour objectif d'améliorer les relations entre leurs bénéficiaires et la société. Ils tentent de favoriser l'accès de leurs bénéficiaires aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc. (source : Fédération des Services Sociaux).

²⁰² Un organisme d'intérêt public (O.I.P.) est un organisme de droit public indépendant des administrations (source : Centre de recherche et d'information sociopolitique).

2.2. Les institutions agréées

Les institutions agréées sont appelées services de médiation de dettes (S.M.D.) et sont agréées par les entités fédérées (la Communauté flamande, la Région wallonne, la COCOM, la COCOF et la Communauté germanophone). Nous nous concentrons dans ce rapport sur les S.M.D. agréés par la Région wallonne²⁰³.

Chaque institution agréée est constituée, au minimum, d'un travailleur social et d'un titulaire d'une licence ou d'un master en droit, tous les deux devant disposer d'une formation spécialisée en matière de médiation de dettes. Concernant le juriste, celui-ci peut être lié à l'institution agréée par un contrat de travail, par statut ou par voie de convention²⁰⁴.

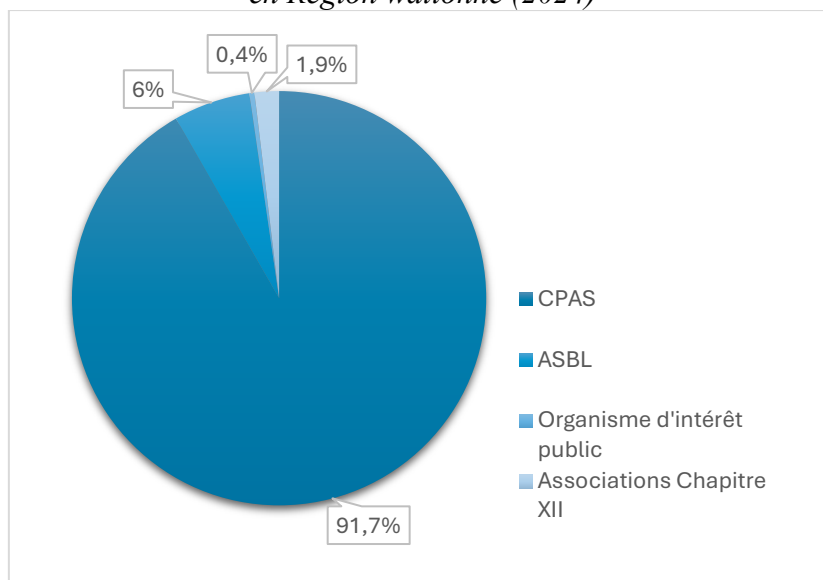
2.2.1. Les types d'institutions agréées

On distingue plusieurs types d'institutions agréées par la Région wallonne.

En 2024, selon le graphique 22, 216 institutions étaient agréées pour la médiation de dettes en Région wallonne : 14 services privés (13 A.S.B.L. et 1 mutuelle) et 202 publics (dont 198 C.P.A.S. et 4 associations Chapitre XII²⁰⁵).

Les services qui pratiquent la médiation de dettes en Région wallonne sont principalement des CPAS.

Graphique 22 : Répartition des types de services de médiation de dettes en Région wallonne (2024)



Source : SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale

²⁰³ Pour plus d'informations sur l'organisation de ces services dans les autres entités fédérées voir : E. Dehon, [Les services de médiation de dettes en Belgique : comparaison entre entités fédérées](#), OCE, février 2025.

²⁰⁴ Voir la circulaire du 11 juin 2013 relative à la médiation de dettes – réforme de la réglementation.

²⁰⁵ Association régie par la loi organique des C.P.A.S. du 8 juillet 1976.

Sur base des données recueillies sur 193 de ces institutions pour 2024²⁰⁶, nous pouvons estimer que ces institutions employaient, en moyenne, 1,7 équivalents temps plein chacune (dont 80,2% d'assistants sociaux).

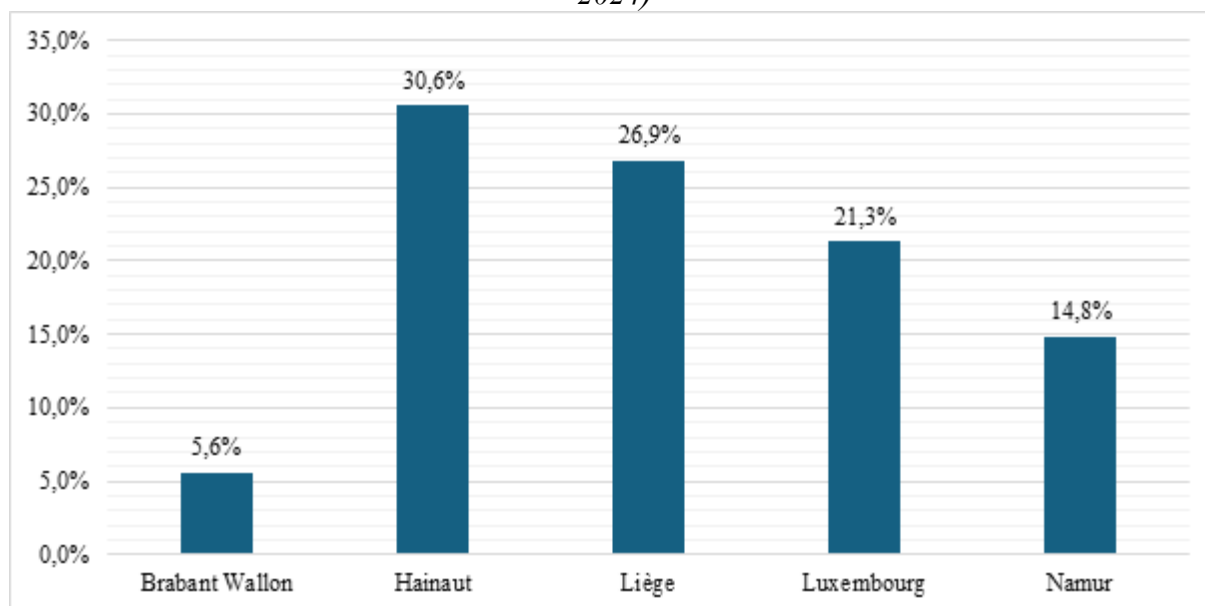
Nous pouvons classer les services par taille en fonction du nombre de dossiers traités, ce nombre répondant aux critères d'éligibilité définis par la Région wallonne. Nous comptons principalement des services qui traitent moins de 31 dossiers par an (37,8% des services en Région wallonne en 2024). Ces « petits » services sont très présents dans la province du Luxembourg, presque 65% des services situés dans cette province traitent moins de 31 dossiers en 2024.

À l'inverse, les « gros » services traitant plus de 100 dossiers par an constituent un peu plus d'un quart des services en 2024. Ils sont proportionnellement plus présents dans la province de Hainaut : 44% des gros services sont situés dans cette province en 2024.

2.2.2. Répartition géographique des services de médiation de dettes (S.M.D.) en Wallonie

Les institutions agréées sont diversement réparties en Wallonie. En 2024, près d'un tiers d'entre elles était situé en province du Hainaut et seulement un peu plus de 5% sont présentes en Brabant Wallon (voir graphique 23).

Graphique 23 : Répartition géographique des S.M.D. agréés par la Région wallonne (fin 2024)



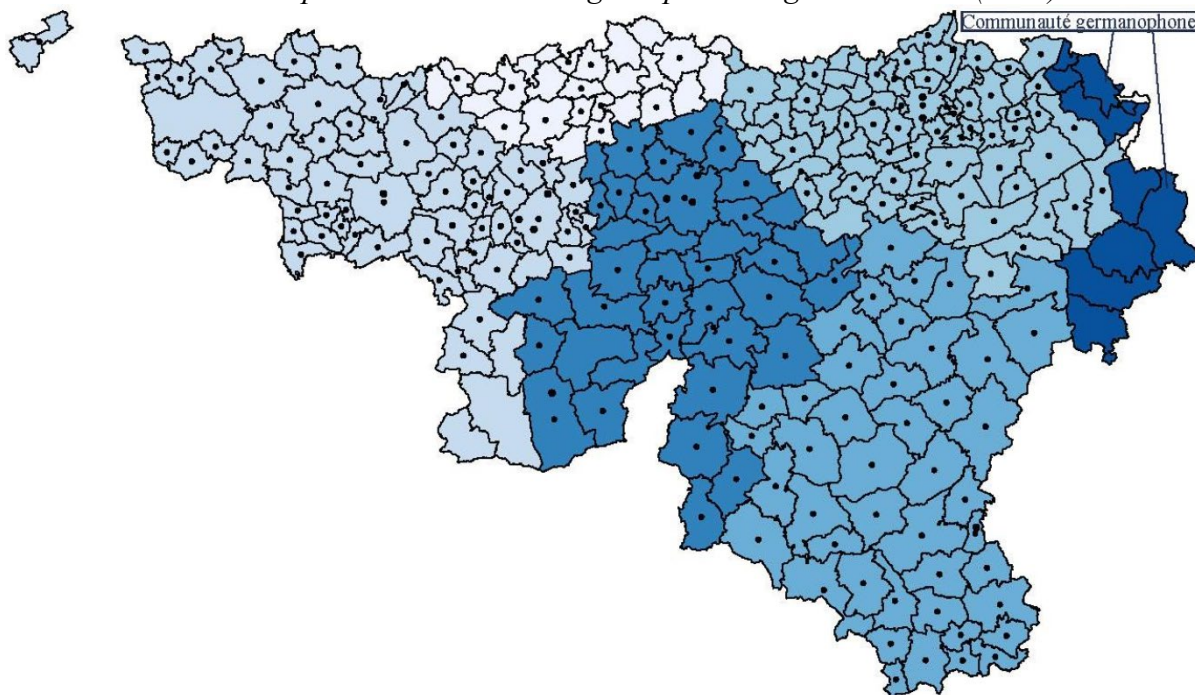
Source : SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale

La répartition des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne par commune est présentée sur la carte 1. Les services situés en Communauté germanophone ne sont pas

²⁰⁶ SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale.

indiqués sur cette carte, nous ne les avons pas représentés car ils ne sont pas agréés par la Région wallonne²⁰⁷.

Carte 1 : Répartition des S.M.D. agréés par la Région wallonne (2024)



Source : SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale, OCE (carte)

Notons que 51 communes ne disposent pas d'un service de médiation de dettes sur leur territoire. Cela ne veut pas dire que les habitants de ces 51 communes n'ont pas accès à un service de médiation de dettes. Seuls les CPAS sont restreints à une compétence territoriale alors que les ASBL peuvent prendre en charge des bénéficiaires des communes avoisinantes.

Selon cette carte, la moitié des communes du Brabant wallon ne dispose pas de service de médiation agréé. Dans le Brabant wallon, plusieurs services ont également des sites délocalisés dans d'autres communes qui ne sont pas indiqués sur cette carte. D'autres régions comme la botte du Hainaut, le sud de la Province de Namur, une partie du sud de la province du Luxembourg et une partie du nord et du sud-ouest de la Province de Liège ont quelques communes sans service agréé.

Le manque de services dans certaines communes wallonnes peut en partie s'expliquer par une répartition inégale de l'offre, certaines communes concentrant plusieurs services de médiation de dettes (ex : sur la commune de Charleroi, on recense 3 ASBL en plus du CPAS comme SMD). La présence de plusieurs ASBL au sein d'une même commune offre donc la possibilité aux habitants d'autres communes moins bien desservies de s'y adresser. De manière générale, les communes les plus peuplées possèdent plus d'un service de médiation de dettes sur leur territoire (Charleroi, Liège, Namur, Mons).

²⁰⁷ Pour plus d'informations sur le nombre et la répartition de ces services dans les autres entités fédérées voir : E. Dehon, [Les services de médiation de dettes en Belgique : comparaison entre entités fédérées](#), OCE, février 2025.

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

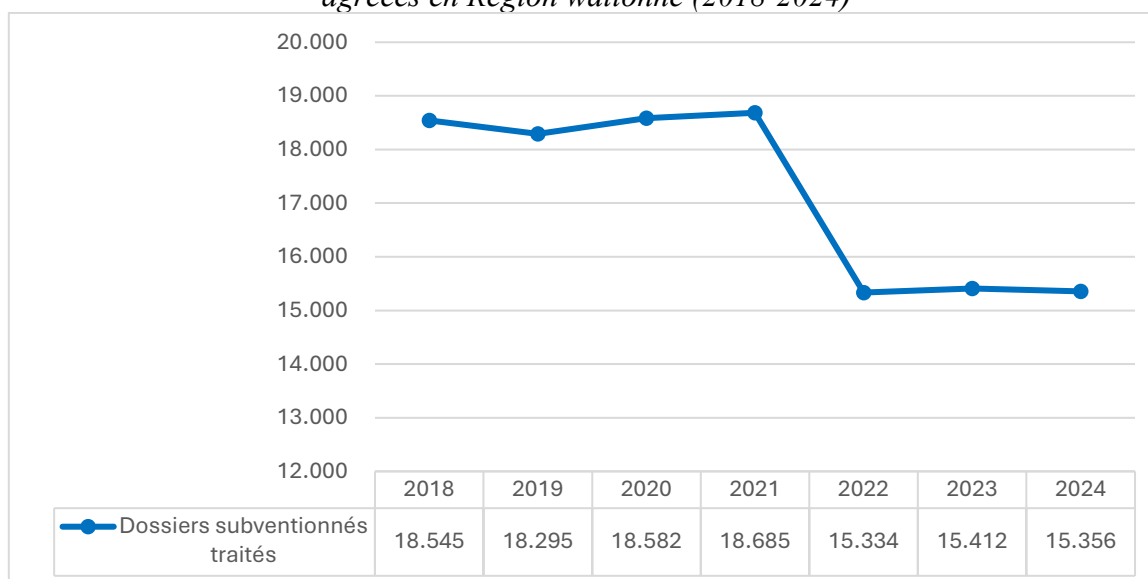
Par ailleurs, il peut se créer une surcharge de travail au sein de ces services qui doivent compenser l'absence de service présent dans les communes voisines.

2.2.3. Le nombre de dossiers traités par les institutions agréées

En 2024, l'ensemble des institutions agréées par la Wallonie avait traité 15.356 dossiers qui répondaient aux conditions de subventionnement. Rappelons que ces chiffres ne sont pas le reflet de l'activité « réelle » des S.M.D. Ils rendent davantage compte de l'évolution de la subvention allouée aux S.M.D. au fil du temps. En effet, le nombre de dossiers subventionnés ne correspond pas au nombre de dossiers traités par les S.M.D. (ou sur liste d'attente). En outre, certains S.M.D. n'introduisent pas de demande de subvention à la Région wallonne car ils ne répondent pas aux conditions de subventionnement (notamment en termes de nombre de dossiers par 1.000 habitants). Le nombre de dossiers traités par ces S.M.D. agréés mais non subventionnés ne sont dès lors pas non plus comptabilisés dans le graphique 24.

Précisons également que la forte baisse observée en 2022 peut s'expliquer en partie par la stagnation voire la baisse du nombre de dossiers en médiation de dettes dans les S.M.D. dans le contexte de la crise²⁰⁸.

Graphique 24 : Evolution du nombre de dossiers subventionnés traités par les institutions agréées en Région wallonne (2018-2024)



Source : SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale

²⁰⁸ Nous invitons le lecteur intéressé par cet aspect à consulter l'étude : E. Dehon et C. Jeanmart, « [Où sont les surendettés ?](#) ». *Analyse du faible recours à la médiation amiable et judiciaire en période de crise en Belgique*, OCE, décembre 2022.

3. Combien coûte la médiation de dettes pour les acteurs publics et privés ?

Cette section s'interroge sur le coût financier du traitement du surendettement en Wallonie et sa répartition entre les différentes parties prenantes. Pour déterminer la répartition entre les acteurs privés et publics, nous distinguons ci-dessous les deux types de médiations de dettes. Une étude de la Commission Européenne sur le coût du traitement de la médiation de dettes par pays nous permet également de comparer ces coûts en fonction d'autres pays européens.

3.1. Les frais de la médiation de dettes amiable : à charge du débiteur ou à charge des institutions agréées ?

3.1.1. Procédure en principe gratuite pour le débiteur, si réalisée auprès d'une institution agréée par la Région wallonne

La médiation de dettes amiable auprès d'une institution agréée par la Région wallonne est, en principe, gratuite pour la personne qui en fait la demande. Ainsi, les institutions privées et publiques autres qu'un CPAS ou une association de CPAS, ne peuvent réclamer aucune rétribution, ni indemnité sous quelque dénomination que ce soit²⁰⁹. En théorie, les CPAS peuvent, eux, réclamer une contribution aux frais des aides sociales, en fonction des revenus de la personne introduisant une demande de médiation de dettes²¹⁰. En pratique, ces frais sont rarement, voire jamais réclamés.

3.1.2. Procédure payante pour le débiteur, si réalisée auprès de professionnels de la médiation autres que les institutions agréées

Les professionnels autres que les institutions agréées pratiquant la médiation amiable peuvent librement fixer leurs frais et honoraires, en fonction des prestations accomplies et dans le respect des règles déontologiques. Les montants appliqués doivent être connus du débiteur dès le début de la procédure. La médiation de dettes amiable est alors totalement à charge du débiteur²¹¹.

Ces initiatives s'adressent principalement à des débiteurs moins précaires.

Toutefois, le débiteur peut également recourir aux services d'un bureau d'aide juridique pour bénéficier, sous certaines conditions²¹², de l'aide d'un avocat. Par exemple, une personne en situation de surendettement peut bénéficier de l'aide juridique totalement gratuite lorsqu'elle sollicite l'assistance de l'avocat en vue d'introduire une procédure en règlement collectif de dettes²¹³.

²⁰⁹ Article 124 du Code wallon de l'action sociale et de la santé.

²¹⁰ Les frais qui pourraient éventuellement être réclamés devraient comprendre les frais directement liés à la procédure de médiation (frais de courriers et d'huissiers) et les frais et honoraires relatifs à la prise en charge partielle ou totale du coût de la médiation (établissement initial du bilan financier global du débiteur, la négociation du plan d'apurement avec les créanciers, la préparation des conclusions en vue d'une comparution en justice).

²¹¹ C.D.E., art. XIX.44.

²¹² Les informations sur les conditions d'accès à l'aide juridique sont disponibles sur le [Portail sur le surendettement de la Wallonie](#).

²¹³ C. jud., art. 508/13/1, § 2, 11°.

3.1.3. Subventions des institutions agréées

Les institutions agréées, si elles en font la demande, peuvent recevoir une subvention pour la médiation de dettes de la Région wallonne, sur base de conditions spécifiques²¹⁴. Cette subvention sert à couvrir les frais de personnel, les frais de fonctionnement directement en lien avec l'activité de médiation de dettes et les frais d'équipement (principalement l'amortissement du mobilier et du matériel durable). En 2024, 197 services ont été subventionnés par le SPW Intérieur et Action Sociale pour un montant total de 3.443.588 €²¹⁵.

Outre cette subvention régionale, les C.P.A.S. (uniquement) peuvent bénéficier d'un financement connexe accordé par les autorités fédérales. De fait, les services de médiation de dettes intégrés dans un C.P.A.S. peuvent indirectement bénéficier d'une subvention accordée aux C.P.A.S. en vertu de la loi du 4 septembre 2002 visant à leur confier la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (communément appelée « Fonds Energie »). Cette subvention est habituellement destinée à couvrir les frais de personnel en lien avec leur intervention (sans que celle-ci soit obligatoirement affectée à la médiation de dettes).

Certaines institutions agréées (ne faisant pas partie de la programmation de la Région wallonne) bénéficient d'autres sources de financement²¹⁶. La Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien (V.S.Z.) reçoit notamment une subvention annuelle du SPW Intérieur et Action sociale (selon un accord de coopération). Le centre de référence en médiation de dettes de la province de Luxembourg (le G.A.S.) bénéficie d'une subvention de la Région wallonne pour d'autres missions relatives à son statut de centre de référence. L'O.C.A.S.C. bénéficie d'une subvention fédérale de la Défense nationale. Le service social des services du gouvernement wallon, quant à lui, reçoit une subvention afférente aux compétences du Ministre de la Fonction publique et de la Simplification administrative.

Certains S.M.D. agréés bénéficient d'un financement interne, c'est-à-dire propre à leurs institutions. C'est notamment le cas de quelques C.P.A.S. de petites communes de Wallonie ne répondant pas aux conditions de subventionnement de la Région wallonne.

3.2. Les frais de la médiation de dettes judiciaire : à charge du débiteur, des créanciers, du S.P.F. Economie ou des autorités fédérales ?

3.2.1. Le coût pour le débiteur

Les frais et honoraires du médiateur judiciaire (qu'il soit une institution agréée ou un autre professionnel de la médiation de dettes) sont à la charge²¹⁷ du débiteur. Le Code judiciaire²¹⁸ a fixé les règles de paiement des honoraires, des émoluments et des frais du médiateur judiciaire²¹⁹. Les tarifs fixant la rémunération du médiateur judiciaire ont, quant à eux, été fixés

²¹⁴ Art. 144 à 154 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé.

²¹⁵ Source : SPW Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale

²¹⁶ Source : SPW Direction générale opérationnelle Intérieur et Action sociale, département de l'Action sociale.

²¹⁷ Article 1675/19§2 du Code judiciaire.

²¹⁸ Article 1675/19 du Code Judiciaire.

²¹⁹ Bedoret C., 2015, « Questions spéciales », in Bedoret C. (coord.), 2015, Le fil d'Ariane du règlement collectif de dettes, Limal : Anthémis, p.369. Ces honoraires et ces frais consistent principalement en des indemnités forfaitaires. Seules les prestations visées par le barème peuvent justifier une « taxation » par le tribunal. Aucun frais ou honoraire ne peut, en principe, être perçu sans avoir été préalablement taxé par le juge, c'est-à-dire sans la délivrance préalable par celui-ci d'un titre exécutoire à concurrence du montant qu'il fixe. Toutefois, « certaines

par ²²⁰[2]. En outre, avec la mise en place de JustRestart, plateforme en ligne de gestion des dossiers, une redevance annuelle destinée à couvrir la gestion de la plateforme est désormais à charge du compte de médiation. Elle est désormais incluse dans les frais et honoraires du médiateur. Le montant est fixé à l'heure actuelle à 75 euros.

Les frais et honoraires sont payés par préférence, c'est-à-dire avant toute autre créance. Toutefois, « dans le rang des priorités, le versement du pécule de médiation et des dépenses exceptionnelles liées au respect de la dignité humaine du demandeur demeure prépondérant, par rapport à l'état de frais et honoraires du médiateur de dettes »²²¹.

En vue du paiement de ces frais et honoraires, au moment de l'élaboration du plan, le médiateur de dettes judiciaire a notamment la charge de constituer, au départ du disponible effectif du débiteur, une réserve²²² sur le compte de médiation.

3.2.2. Le coût pour les créanciers

On peut considérer que les créanciers supportent indirectement le coût du RCD puisque les frais et honoraires sont pris sur le compte de médiation et l'argent servant à les financer n'ira, de ce fait, pas dans la poche des créanciers.

3.2.3. Le coût pour le S.P.F. Economie

Dans le cas où le compte de médiation n'est pas suffisamment provisionné pour que le médiateur puisse payer ses frais et honoraires, le Code judiciaire prévoit, sous certaines conditions, l'intervention du S.P.F. Economie (anciennement le Fonds de traitement du surendettement).

Le fonds d'intervention est financé sur base d'une cotisation annuelle, par certains créanciers²²³ : les prêteurs en crédit hypothécaire et en crédit à la consommation, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (I.B.P.T.), l'Autorité des services et marchés financiers (F.S.M.A.) et la Commission des jeux de hasard. En 2024, les recettes de ce Fonds se sont élevées à 6.243.092 euros²²⁴. Lorsque le juge met les honoraires et frais du médiateur de dettes à charge du S.P.F. Economie, ce dernier n'est pas compétent pour contester la décision

juridictions, confrontées à un arriéré de fixation, ont mis en place des régimes de prélèvement anticipé en faveur des médiateurs de dettes, lors du dépôt de la demande d'homologation ou du procès-verbal de carence, moyennant plusieurs garanties ».

²²⁰ Arrêté royal du 18 décembre 1998 établissant les règles et tarifs relatifs à la fixation des honoraires, des émoluments et des frais du médiateur de dettes. Ces tarifs ont d'ailleurs été indexés le 1er janvier 2026.

²²¹ Bedoret C., 2015, « Questions spéciales », in Bedoret C. (coord.), 2015, Le fil d'Ariane du règlement collectif de dettes, Limal : Anthémis, p.408.

²²² « Une telle retenue ne peut toutefois être envisagée qu'après l'attribution au débiteur d'une part d'un pécule de médiation conforme au minimum légal, dans le respect du montant protégé en fonction des règles de saisie et de cession de rémunération et à tout le moins du montant du revenu d'intégration sociale majoré du montant des prestations familiales, d'autre part, le cas échéant, de sommes destinées à couvrir des dépenses exceptionnelles, avalisée par le juge, en particulier au nom de la dignité humaine » (Bedoret C., 2015, « Questions spéciales », in Bedoret C. (coord.), 2015, Le fil d'Ariane du règlement collectif de dettes, Limal : Anthémis, p.408).

²²³ Duvivier R., Quels coûts pour les acteurs privés et publics ? Les Echos du crédit et de l'endettement, 2015 et Jeanmart C., Sautier V., Thibaut S., La médiation de dettes en question (2021), L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, 1er mars 2021, p.332, note 584.

²²⁴ La répartition entre les différents contributeurs pour 2024 est la suivante : 4.243.092 euros de la part des prêteurs, 1.200.000 de l'I.B.P.T., 600.000 euros de la F.S.M.A. et 200.000 euros de la Commission des jeux de hasard. Source : S.P.F. Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

judiciaire. Il ne peut refuser une demande de paiement que lorsque celle-ci est incomplète quant à sa forme et à son contenu²²⁵.

Le montant des honoraires et frais du médiateur de dettes pris en charge par le S.P.F. Economie ne peut pas dépasser 1.200 euros par dossier, sauf décision contraire du juge, dûment motivée²²⁶.

En 2024, le S.P.F. Economie a approuvé les créances des médiateurs de dettes dans 6.449 dossiers (néerlandophones, francophones et germanophones compris) pour un montant total de 5.834.320 euros²²⁷.

3.2.4. Le coût pour le S.P.F. Justice

Le règlement collectif de dettes engendre un coût non négligeable à charge du S.P.F. Justice.

L'un des principaux coûts est lié à la charge de travail (en termes de personnel) induite par le R.C.D. au sein des tribunaux du travail. Les statistiques du dernier rapport du Bureau Permanent Statistiques et Mesure de la charge de travail de 2013, à mettre à jour, permettaient d'estimer cette charge de travail en mesurant la proportion du personnel juridique et administratif affectée au R.C.D. Des différences nettes apparaissaient en fonction de l'arrondissement.

D'autres coûts financiers sont également pris en charge par le S.P.F. Justice, à savoir les frais d'équipement et de fonctionnement des tribunaux du travail (notamment les coûts liés aux immobilisations - matériels, bâtiments, etc. -, les frais d'entretien des bâtiments, les frais postaux).

En outre, les frais de mise en place du registre central des règlements collectifs de dettes (JustRestart) sont à charge du SPF Justice²²⁸. Selon les gestionnaires, « le total des coûts d'implémentation sera vite récupéré grâce aux économies réalisées sur les timbres-poste »²²⁹. La plateforme permet la gestion, le suivi et le traitement des procédures en règlement collectif de dettes. Le recours à celle-ci est obligatoire pour les Cours et tribunaux du travail, les greffes, les médiateurs de dettes judiciaires (les SMD et les avocats), les avocats, les tiers qui fournissent l'assistance judiciaire à titre professionnel, le SPF Économie et les créanciers personnes morales établies en Belgique. Par contre, son utilisation n'est pas obligatoire pour les personnes morales établies à l'étranger (qui ne sont tenues de passer par la plateforme qu'une fois inscrites sur celle-ci) ni pour les personnes physiques (débiteurs en difficulté et créanciers privés). Ces dernières ne sont tenues de passer par la plateforme qu'une fois inscrites sur celle-ci et peuvent renoncer à son utilisation à tout moment pour continuer à utiliser la version papier²³⁰. La FAQ de JustRestart²³¹ précise « les personnes physiques et les personnes morales étrangères ne sont pas obligées d'utiliser le registre. C'est donc à vous, médiateur de dettes, de convertir ces créances sous forme électronique. »

²²⁵ Bedoret C., 2015, « Questions spéciales », in Bedoret C. (coord.), 2015, Le fil d'Ariane du règlement collectif de dettes, Limal : Anthémis, p.417.

²²⁶ S.P.F. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2012, Le règlement collectif de dettes. Vue d'ensemble de la législation, Bruxelles.

²²⁷ Source : S.P.F. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

²²⁸ C. jud., art. 1675/27

²²⁹ Avocats.be, « JustRestart est définitivement sur les rails », disponible sur [Login - JustRestart](#).

²³⁰ C. Wauthier, [Règlement collectif de dettes : Faut-il tenir compte des pièces qui ne sont pas déposées dans JustRestart ?](#), juin 2025, OCE.

²³¹ [FAQ - JustRestart | DPA](#)

3.3. Estimation du coût théorique du traitement du surendettement

Après avoir parcouru le coût public et privé du traitement du surendettement, il est intéressant de se pencher sur ce que nous pourrions estimer être le coût théorique d'un traitement « idéal », c'est-à-dire qui prend en compte l'ensemble de la population en situation d'endettement problématique.

Dans un rapport publié en 2022, la Commission Européenne a comparé le coût des services de conseil en matière d'endettement en Europe²³². Elle distingue trois « cas » d'aide à l'endettement : le cas simple (1 heure de travail qui correspond à une simple réponse par mail ou téléphone), le cas intermédiaire (20 heures de travail avec un rôle plus actif du médiateur) et le cas complexe (50 heures de travail avec une prise en charge complète de la situation d'endettement du débiteur et une communication active avec les créanciers).

Le tableau 19 résume l'estimation du coût des services de conseil en matière d'endettement dans plusieurs pays européens dont la Belgique. Ces estimations se basent sur le coût du travail dans le secteur social²³³. Nous pouvons observer que le coût moyen d'une aide par rapport à l'endettement en Belgique est le deuxième plus faible après la France dans les pays voisins comparés.

Tableau 19 : Comparaison du coût salarial d'une aide par rapport à l'endettement par pays en 2019

Pays	Coût moyen	Coût d'un cas simple	Coût d'un cas intermédiaire	Coût d'un cas complexe
Belgique	95€	32€	632€	1.580€
France (données en 2016)	89€	30€	594€	1.485€
Pays-Bas (données en 2018)	112€	37€	746€	1.865€
Luxembourg	130€	43€	868€	2.170€
Allemagne	97€	32€	644€	1.610€

Source : Directorate-General for Justice and Consumers, « Report on the 2020-2021 project of the European Commission on debt-advice », calculs avec des données d'Eurostat

Ensuite, la Commission Européenne a évalué le coût de l'aide à l'endettement en fonction de la population en situation d'endettement problématique. Comme déjà évoqué dans l'introduction du rapport, il n'existe pas d'indicateur globalement partagé pour déterminer le nombre d'individus en situation de surendettement. Toutefois, l'enquête EU-SILC recense le pourcentage de la population de chaque pays dans l'Union Européenne qui déclare être incapable de payer son crédit (hypothécaire ou à la consommation), son loyer et/ou ses factures. Comme il s'agit d'une déclaration individuelle, il est difficile de vérifier la véracité de cet indicateur, d'autant que nous ne disposons pas d'indicateur administratif agrégé pour estimer la

²³² Directorate-General for Justice and Consumers, « Report on the 2020-2021 project of the European Commission on debt advice », 12 mai 2022, Commission Européenne.

²³³ Étant donné que les conseils en matière d'endettement en Europe, lorsqu'ils sont disponibles, sont généralement fournis par le secteur public ou le secteur social, le secteur sélectionné au sein de la NACE Rév. 2 pour le champ d'application de cette étude est le secteur de la "santé humaine et des services sociaux".

population en situation d'endettement problématique, rien qu'au niveau belge. Nous gardons ces biais en tête en analysant les données qui suivent.

Le tableau 20 met donc en lumière le coût total théorique du traitement du surendettement en Belgique et en Région wallonne, sur base de la proportion estimée de la population qui « serait » en situation d'endettement problématique. Chaque case du tableau correspond donc au coût total estimé du traitement de l'endettement, si l'ensemble des situations d'endettement étaient des « cas moyen, simple, intermédiaire ou encore complexe » (voir explication supra).

Tableau 20 : Comparaison des coûts théoriques totaux du traitement du surendettement en 2019 par intensité du cas

Pays/Région	Coût moyen	Coût des cas simples	Coût des cas intermédiaires	Coût des cas complexes
Belgique	25.470.564€	8.579.558€	169.446.278€	423.615.696€
Région Wallonne	15.058.659€	5.072.390€	100.179.710€	250.449.276€

Source : Directorate-General for Justice and Consumers, « Report on the 2020-2021 project of the European Commission on debt-advice », calculs avec des données d'Eurostat

En additionnant les subventions wallonnes pour les dossiers de médiation de dettes traités par les SMD et les créances des médiateurs judiciaires remboursées par le SPF Economie, on obtient un peu plus de 8 millions d'euros de budget pour le traitement du surendettement. Or, le coût théorique moyen estimé pour le traitement du surendettement, rien que pour la Région wallonne, est supérieur à 15 millions d'euros. Il semblerait donc que le budget alloué au traitement du surendettement en Wallonie soit insuffisant pour traiter l'ensemble de la population wallonne en difficulté d'endettement, sans compter qu'une part non négligeable de la population ne recourt pas à la médiation de dettes malgré l'existence de difficultés financières²³⁴. Rappelons que ces coûts estimés tiennent compte d'une proportion de la population en surendettement qui n'est pas sans biais.

La Commission Européenne rappelle également les bénéfices liés au traitement du surendettement pour la société. Une situation prise en charge améliore entre autres la santé mentale et physique des bénéficiaires, également leur relation familiale, la productivité, les finances des créanciers (particulièrement les petites entreprises), l'accès au crédit et réduit le sans-abrisme. Selon plusieurs études européennes²³⁵, 1 euro investi dans le traitement du surendettement rapporterait entre 1,4 et 5 euros en évitant notamment des coûts dans les soins de santé.

²³⁴ C. Jeanmart & L. Pierroux, [Surendettement et non-recours: entre fragilité et résilience des ménages](#), 2025, ECE, n°88, p.13-15.

²³⁵ Etude autrichienne : ASB Schuldenberatungen GmbH (2013). Studie zum gesellschaftlichen und ökonomischen Nutzen der Schuldenberatungen (Study on the societal and economic utility of debt advisory services). Disponible sur:

https://www.schuldenberatung.at/downloads/fachpublikum/asb_SROI_Analyse_Zusammenfassung_EndV.pdf?m=1371019248&, Etude allemande : Langer, A. u.a. (2017) Bericht zum Forschungsvorhaben Herausforderungen moderner Schuldnerberatung, 52 f. et étude néerlandaise : Dutch Ministry of Social and Labour Affairs (2011). Kosten en baten van schuldhulpverlening.

4. Focus sur le règlement collectif de dettes

Pour rappel, le règlement collectif de dettes (RCD) est une procédure judiciaire ouverte aux personnes qui ne sont pas des entreprises en situation de surendettement moyennant certaines conditions²³⁶. Dans cette partie, nous discutons des données de la Centrale des Crédits aux Particuliers. « Lorsqu'une demande de règlement collectif de dettes est déclarée admissible ou qu'un plan de règlement est obtenu, les tribunaux du travail et les médiateurs de dettes doivent en informer la Centrale via le Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt »²³⁷.

4.1. L'évolution du nombre de procédures en RCD

Dans le précédent rapport²³⁸, nous avons constaté que le recours au RCD était en baisse depuis 2016²³⁹. La diminution des nouvelles procédures pourrait s'expliquer par différents facteurs structurels comme une baisse de l'attractivité de la procédure ou un palier atteint par celle-ci. L'entrée en vigueur du Livre XX du Code de droit économique en 2018 qui ne permet plus aux indépendants d'introduire un RCD peut aussi avoir eu un effet sur cette baisse.

D'autres facteurs inhérents à la crise sanitaire peuvent expliquer la baisse importante des nouvelles procédures en RCD en 2020 et en 2021 :

- l'accès à la justice a été plus complexe (absence pour maladie, non compréhension de la continuité des services, suspension des audiences...) ;
- l'Etat a demandé plus de souplesse vis-à-vis des procédures de recouvrement, ralentissant le passage du recouvrement amiable au recouvrement judiciaire (suspension des saisies).

Le nombre de procédures en cours entre 2018 et 2025 a diminué de 44,6% (voir graphique 25). En 2025, on constate toutefois une légère hausse du nombre de RCD en cours, mais ce chiffre est encore loin de ceux observés avant 2024. Du côté du nombre de nouveaux avis, celui-ci connaît un sursaut de l'ordre de 12,5% entre 2022 et 2025 après une baisse de 8,5% entre 2020 et 2022. Il semblerait, par conséquent, qu'un regain d'attractivité pour le RCD se dessine ces dernières années.

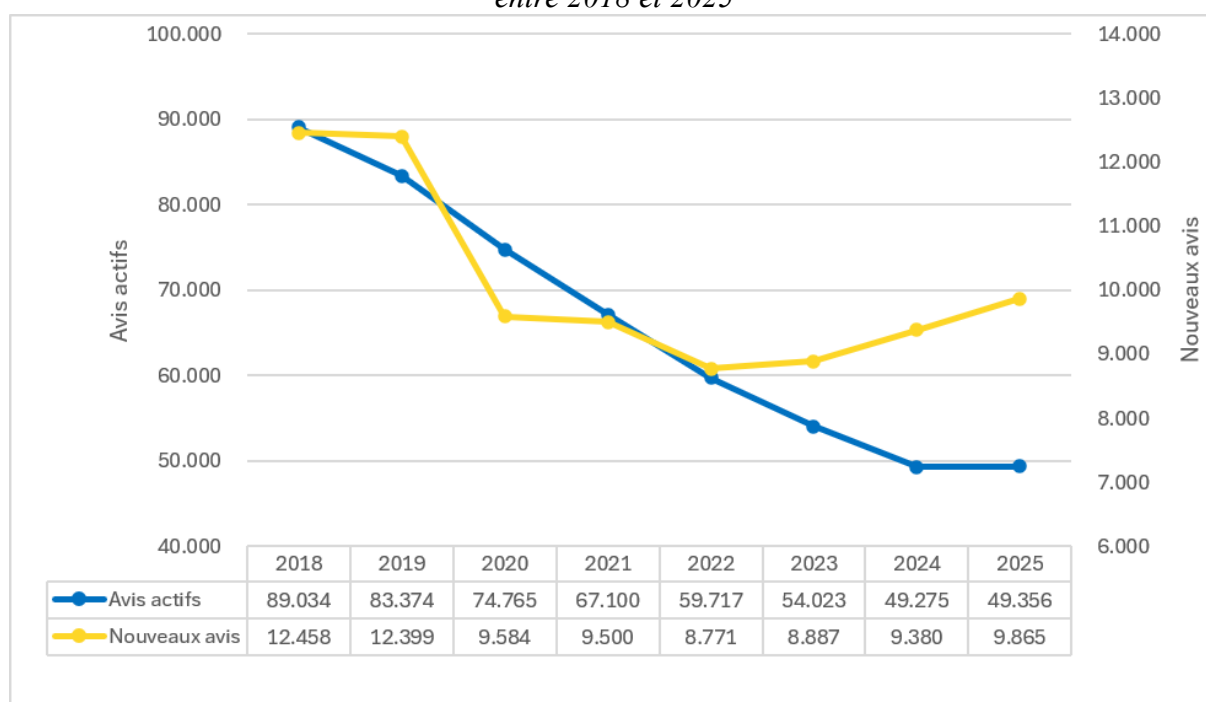
Les indépendants ont accès à la procédure de R.C.D. uniquement s'ils ont cessé leur activité depuis au moins 6 mois ou, en cas de procédure de faillite, si la faillite est clôturée.

²³⁷ Notice méthodologique, Statistiques Centrale des crédits aux particuliers 2021, BNB, p.64.

²³⁸ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

²³⁹ Nous avons utilisé les données de la C.C.P..

Graphique 25 : Evolution annuelle du nombre d'avis RCD actifs et des nouveaux avis RCD entre 2018 et 2025



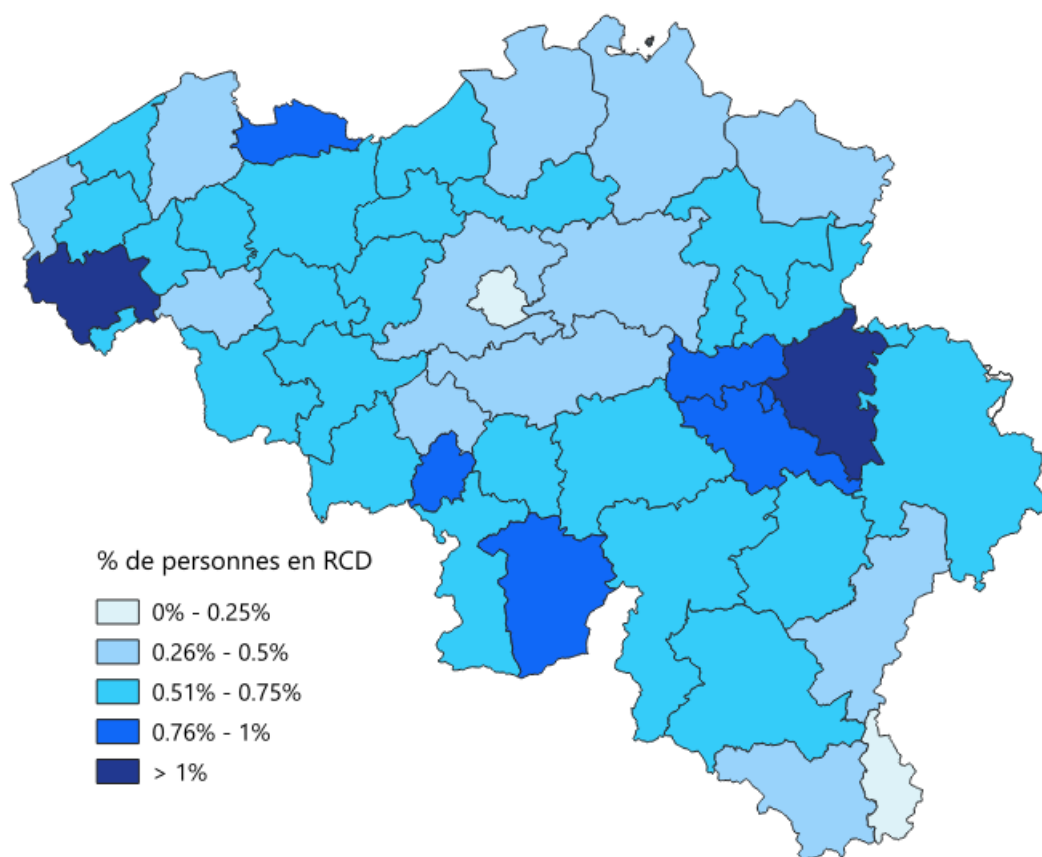
Source : Données de la C.C.P.

4.1.1. La répartition des dossiers de RCD par arrondissement

La carte 2 présente la répartition des personnes en RCD par arrondissement, c'est-à-dire le rapport entre le nombre de personnes en RCD et la population majeure pour chaque arrondissement.

En 2025, les arrondissements d'Ypres et de Liège sont ceux où on constate une « surconcentration » de personnes ayant recours au RCD, au regard de la population majeure. Ils sont suivis par les arrondissements de Huy, Eeklo, Philippeville, La Louvière et Waremme. Au contraire, l'arrondissement de Bruxelles-Capitale est celui qui compte le moins de personnes en RCD proportionnellement à sa population majeure, suivi de l'arrondissement d'Arlon. Globalement, on constate que la Région wallonne est davantage caractérisée par une sur-représentation de personnes en RCD relative à sa population majeure que la Région flamande. Les plus fortes sous-concentrations de personnes en RCD s'observent dans plusieurs arrondissements situés dans les provinces du Brabant flamand, d'Anvers, du Limbourg et du Brabant wallon, ainsi que dans certaines parties de la Flandre occidentale et de la province du Luxembourg.

Carte 2 : Proportion de personnes en RCD par arrondissement selon la population majeure en 2025



Source : Données de la C.C.P. et de Statbel (arrondissements)

4.1.2. L'évolution du type de plan et de la durée des dossiers en RCD

Une fois que le débiteur est admis au RCD, son médiateur judiciaire désigné par le tribunal va élaborer un plan amiable en tenant compte des créanciers et du débiteur. Dans le cas où aucun accord ne peut être établi dans le délai imparti, le juge peut trancher et passer en plan judiciaire. Le juge décide du format pour le plan judiciaire : octroi d'une remise totale ou partielle des intérêts, indemnités, frais et du capital des dettes dues.

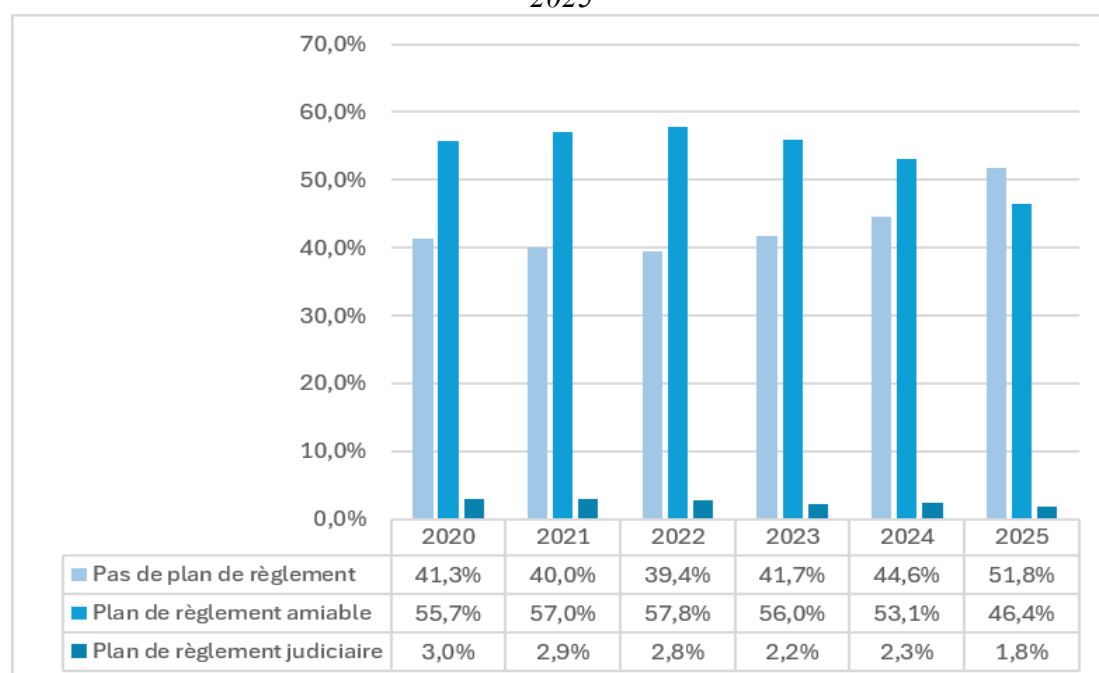
Une étude publiée en 2026²⁴⁰ (circonscrite à une division du tribunal du travail de Gand et à 118 plans clôturés entre 2020 à 2024) suggère que, parmi les plans menés à terme, chaque année supplémentaire est associée à une baisse d'environ 4,8 points de pourcentage du taux de recouvrement, en tenant compte du niveau d'endettement, des revenus, des ventes d'actifs et de l'âge. Autrement dit, les plans plus longs sont associés à des remboursements moins favorables pour les créanciers. De plus, il ressort que les plans plus longs coïncident à des débiteurs avec des revenus plus faibles, des niveaux d'endettement plus élevés et une part plus importante de coûts absorbée par les honoraires des médiateurs.

²⁴⁰ Gauthier Vandenbossche, " [Plan duration and plan performance in personal insolvency : exploratory empirical evidence from Belgian collective debt settlement](#) ", *JOURNAL OF CONSUMER POLICY*, vol. 49, no. 2, 2026.

Dans le précédent rapport²⁴¹, nous avons observé que la proportion de plans de règlement amiable avait augmenté de 10,2 points de pourcentage entre 2013 et 2023, tandis que la proportion de plans de règlement judiciaire avait décliné de 4,1 points de pourcentage sur la même période.

Nous allons maintenant regarder ce qu'il en est sur la période s'étalant de 2020 à 2025. Du côté des plans amiables, leur proportion croît entre 2020 et 2022 de 2,1 points de pourcentage, puis cette progression connaît un ralentissement à partir de 2023, qui s'accélère en 2024 et en 2025 (-9,6 points de %). Du côté des plans judiciaires, ils ne cessent de diminuer et restent la solution la moins privilégiée, d'autant moins en 2025 (-1,2 points de % entre 2020 et 2025).

Graphique 26 : Répartition des procédures en RCD actives par type de plan entre 2020 et 2025



Source : Données de la C.C.P.

En théorie, le plan amiable ne peut excéder 7 ans. Toutefois, le Code Judiciaire prévoit une possibilité de dérogation à ce délai sur demande du débiteur, en vue de sauvegarder certains éléments de son patrimoine et afin d'assurer le respect de la dignité humaine du débiteur.

Dans les faits, plus de la moitié des dossiers avec un plan de règlement amiable dure entre 6 ans et 9 ans en 2025 (voir tableau 21). Seuls 4,2% des dossiers excèdent les 9 ans. Notons, toutefois qu'une part importante des dossiers, plus d'un sur cinq, n'a pas encore de date de fin connue.

En ce qui concerne les plans judiciaires, dont la durée limite légale est fixée à 5 ans, un quart de plans judiciaires s'étalent entre 3 ans et 6 ans et un peu moins d'un quart entre 6 ans et 9 ans. Enfin, 4,1% des plans judiciaires dépassent 9 ans et plus de 40% ont une date de fin inconnue.

²⁴¹ E. Dehon et L. Pierroux, [Prévention et traitement du surendettement en Wallonie, Rapport d'évaluation 2023-2024](#), OCE, avril 2025.

Deux tendances sur dix ans sont à mettre en lumière pour les deux types de plans : l'augmentation des plans avec une date de fin inconnue et une diminution de la proportion des plans excédant 9 ans²⁴².

Tableau 21 : Répartition des dossiers de RCD avec plan amiable et plan judiciaire selon la durée totale de la procédure en 2025

Période entre la date d'admissibilité et...	La fin du règlement amiable	La fin du règlement judiciaire
Date de fin inconnue	21,3%	43,8%
≤ 3 ans	2,4%	2,2%
> 3ans et ≤ 6ans	20,2%	25%
> 6ans et ≤ 9ans	51,9%	24,8%
> 9ans et ≤ 12ans	2,6%	2,5%
> 12ans et ≤ 15ans	0,9%	1,2%
> 15ans	0,7%	0,4%

Source : Données de la C.C.P.

À retenir :

- En Belgique, il existe deux types de médiation de dettes : la médiation amiable et la médiation judiciaire (R.C.D.) ;
- Deux autres dispositifs d'aide à la gestion des dettes et du budget sont proposés, en ajout ou indépendamment de la médiation de dettes : la guidance et la gestion budgétaires ;
- Deux types de professionnels pratiquent effectivement la médiation de dettes en Wallonie : les avocats médiateurs et les institutions agréées par la Région wallonne ;
- 88% des médiateurs judiciaires étaient des avocats en 2023 ;
- En Région wallonne, on compte, pour 2024, 216 institutions agréées dont 13 A.S.B.L, 4 associations chap. XII, 198 C.P.A.S., et 1 mutuelle ;
- Pour 2024, 15.356 dossiers de médiation de dettes répondent aux conditions de subvention. Il est à noter que le nombre de dossiers subventionnés n'avait jamais été aussi bas qu'en 2022, effet de la baisse des dossiers en médiation de dettes mais également de la fin des conditions de subvention exceptionnelles accordées pendant la crise sanitaire. En 2023 et 2024, le nombre de dossiers recommence à baisser ;
- Le nombre de procédures de RCD en cours entre 2020 et 2024 a diminué de 34%. En 2025, on constate toutefois une légère hausse du nombre de RCD en cours, mais ce chiffre est encore loin de ceux observés avant 2024. Quant aux nouvelles admissions, elles ont augmenté de 12,5% entre 2022 et 2025 après une baisse de 8,5% entre 2020 et 2022. ;
- En 2025, plus de la moitié des dossiers de RCD avec un plan de règlement amiable durent entre 6 ans et 9 ans. Au niveau des plans judiciaires, un quart de plans judiciaires s'étalent entre 3 ans et 6 ans et un peu moins d'un quart entre 6 ans et 9 ans. Deux tendances sur dix ans sont à mettre en lumière pour les deux types de plans : l'augmentation des plans avec une date de fin inconnue et une diminution de la proportion des plans excédant 9 ans.

²⁴² En 2013, seulement 12,2% des dossiers en règlement amiable et 4,4% des dossiers en règlement judiciaire n'avaient pas de date connue tandis que 32,0% des dossiers en règlement amiable et 9,1% des dossiers en règlement judiciaire vont au-delà de 9 ans.