

# Analyse



Médiation de dettes amiable :  
penser une stratégie  
gagnante pour toutes  
les parties prenantes

Sous-titre Sous-titre  
Sous-titre Sous-titre  
Sous-titre Sous-titre  
Sous-titre Sous-titre  
Sous-titre Sous-titre

Réseau

Financité

Ensemble, changeons la finance



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

*La médiation de dettes amiable, telle qu'on la connaît en Belgique, repose par essence sur le bon vouloir des parties prenantes, puisque que le cadre de cette intervention est non-contraignant. Dans la plupart des cas, elle se situe en amont de la médiation judiciaire, seconde étape nécessaire quand le médiateur n'aboutit pas à un accord entre les parties. En phase amiable donc, on peut légitimement s'interroger sur la manière dont les intérêts des diverses parties prenantes ont été pris en compte, et, dès lors, s'interroger sur les changements susceptibles de rendre le dispositif encore plus attrayant pour tout le monde, ce qui ne manquerait pas d'en impacter positivement l'efficacité !*

**En quelques mots :**

- prévention et traitement du surendettement
- médiation de dettes amiable
- performances du dispositif pour les parties prenantes
- pistes d'innovation

**Mots clés liés à cette analyse:** prévention et traitement du surendettement, médiation de dettes amiable, innovation.

## 1 Introduction

Nous poserons les bases de notre réflexion sur une analyse systémique du dispositif de la médiation de dettes amiable (MDA). Après avoir rapidement présenté des définitions qui peuvent s'y rapporter (on est encore loin d'une définition largement acceptée), nous travaillerons à l'identification des parties prenantes. Pour chacune d'elles, nous nous intéresserons aux objectifs qu'elles poursuivent ainsi qu'aux incitants qu'elles auraient à collaborer à une MDA. Sur cette base, nous identifierons les pratiques qui respectent les intérêts des parties prenantes et les éléments de contexte qui sont requis pour faciliter la coopération.

Enfin, nous évoquerons la place spécifique qu'occupent respectivement les pouvoirs publics, d'une part, et les compagnies de recouvrement de dettes, d'autre part.

## 2 Qu'est-ce que la médiation amiable ?

Dans une étude<sup>1</sup> publiée en 2014 par l'Union européenne, on trouve tout d'abord la définition suivante<sup>2</sup> : « la médiation de dettes se réfère généralement à l'information et à l'aide à des personnes incapables de respecter les paiements relatifs à leurs engagements contractuels, les factures du ménage et les autres contrats financiers, ou qui sont en risque de ne pas pouvoir y faire face »

Dans cette définition, on considère la médiation amiable comme une source « d'information et d'aide » pour des personnes surendettées ou en passe de le devenir.

Les faiblesses de cette approche sont notamment d'omettre :

- que l'incapacité à gérer sa situation peut naître de façons très diverses (peu de dettes mais beaucoup de harcèlements), qu'il n'y a dès lors pas de pertinence à intégrer des notions de gravité de l'endettement ;
- la mention de l'objectif / des objectifs de la médiation...

Dès lors, afin d'alimenter la réflexion, bien plutôt que de la clore, nous proposons l'alternative suivante : « la médiation de dettes est une procédure qui doit permettre la facilitation de la gestion des paiements (factures, arriérés, crédits,...) de manière à protéger les intérêts légitimes des créiteurs tout en garantissant le respect de la dignité humaine des débiteurs ».

Cette approche repose sur deux éléments clés :

1. la médiation amiable sous-entend la solvabilité des débiteurs. Ils disposent des ressources pour faire face à leurs engagements dans un délai raisonnable (à définir). Si tel n'est pas le cas, c'est la faillite personnelle (le règlement collectif de dettes, en Belgique) qu'il faudra appliquer, car des coupes dans les montants dus seront nécessaires, en tout ou en partie ;

---

1 Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium, 04/12/2013, THE OVER-INDEBTEDNESS OF EUROPEAN HOUSEHOLDS: UPDATED MAPPING OF THE SITUATION, NATURE AND CAUSES, EFFECTS AND INITIATIVES FOR ALLEVIATING ITS IMPACT, Final report – Part1 : Synthesis of findings, p.208, commanditée par la DG SANCO. Disponible sur

[http://ec.europa.eu/consumers/financial\\_services/reference\\_studies\\_documents/docs/part\\_1\\_synthesis\\_of\\_findings\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf)

2 Traduction libre de l'anglais.

2. la protection de la dignité humaine : cette dernière est le socle sur lequel un traitement équilibré du débiteur et des créanciers doit pouvoir reposer. À ce titre, les médiateurs de dettes devraient devenir les professionnels qui précisément évaluent de manière impartiale et juste la capacité/ l'incapacité du débiteur à faire face à ces engagements.

## 3 Identification des parties prenantes

### 3.1 Les personnes endettées, soit les débiteurs

Actuellement, ce sont le plus souvent eux qui prennent l'initiative, d'ailleurs souvent poussés par un élément déclencheur : un exploit d'huissier<sup>3</sup>, la menace d'une saisie, ou, plus simplement, le courrier recommandé de trop.

Ce qui les pousse à agir, c'est l'impression qu'ils ont tout tenté, et qu'ils n'ont plus aucune autre issue que de solliciter de l'aide.

### 3.2 Les créanciers

Ce sont eux qui sont confrontés à des retards de paiement, des arriérés plus lourds qui sont ou non déjà considérés en contentieux. Pour gérer ces dossiers, un service dédié (à tout le moins dans les entreprises d'une certaine importance) va traiter de la phase « pré-contentieuse » d'abord, puis éventuellement du contentieux, si la situation n'a pas pu se résoudre entre-temps. À ce stade, il n'est pas rare que les créanciers sous-traitent le recouvrement du contentieux à des entreprises spécialisées, d'une part, ou qu'elles décident de liquider celui-ci en revendant les créances à une valeur moindre d'autre part.

Les créanciers sont dès lors ceux qui sont contactés dans une procédure de médiation, soit par le débiteur qui reprend l'initiative grâce au médiateur, soit par le médiateur directement pour démarrer une négociation.

### 3.3 Le médiateur de dettes

En Belgique, le cadre légal prévoit qu'en présence de dettes de crédits, la médiation de dettes doit impérativement être mise en œuvre par des services de médiation agréés ou par trois autres catégories de professionnels, à l'exclusion de tout autre : les notaires, les avocats et les huissiers. La médiation amiable en Belgique, lorsqu'elle est prodiguée par un service agréé, est proposée à titre gratuit, ce qui la prédestine

---

3 Selon Wikipedia : « acte par lequel un huissier de justice assure une formalité de procédure, une voie d'exécution ou dresse un constat qui peut servir de preuve à l'occasion d'un éventuel litige. »

notamment à garantir un accès aux personnes démunies. Cette disposition a également pour conséquence une protection des plus démunis contre l'exploitation qu'ils pourraient subir par des praticiens peu scrupuleux, profitant ainsi de leur détresse, de leur crédulité.

Contactés par les débiteurs, les médiateurs tant belges qu'européens font face à des situations budgétaires et financières le plus souvent très dégradées. Ce constat, largement partagé, représente sans aucun doute un défi majeur pour l'avenir : comment faire en sorte que la médiation puisse intervenir plus en amont, alors que l'endettement est encore raisonnable et le rétablissement envisageable dans des délais raisonnables ?

### 3.4 Les parties prenantes... indirectes ?

#### *3.4.1 Les huissiers, officiers ministériel et public, notamment*

En cas de procédure judiciaire, c'est l'huissier qui sera en charge de signifier le cas échéant un acte, ou d'obliger le débiteur condamné à l'exécution forcée. Dans l'exercice de cette fonction publique, l'huissier n'agit pas pour compte propre, les procédures sont précisément encadrées.

Toutefois, la pratique par les huissiers de justice de recouvrement amiable est beaucoup plus problématique, car elle génère une confusion importante dans l'esprit des débiteurs. Pour ce qui nous préoccupe dans cette analyse, toutefois, les huissiers agissant à l'amiable sont assimilables en tout point aux entreprises de recouvrement, présentées au point suivant.

#### *3.4.2 Les assureurs crédit et entreprises de recouvrement*

Nous avons évoqué le fait que des créanciers peuvent, en matière de contentieux, sous-contracter la récupération de leurs créances, voir même revendre leurs créances douteuses à des compagnies qui se chargent alors de la récupération des montants dus.

Cette industrie, traditionnelle dans la mesure où elle souhaite maximiser son profit, peut être perçue comme n'ayant pas d'intérêt direct à la prévention des problèmes, d'une part, ni à la résolution rapide des problèmes, une fois avérés, d'autre part.

En effet, cette industrie repose sur l'existence même d'un volume significatif de difficultés financières et ses profits sont susceptibles d'augmenter lorsqu'elle peut multiplier les actes rémunérés, ainsi que les pénalités et autres activités susceptibles d'accroître le chiffre d'affaires. Vu sous cet angle, plus le problème se prolonge, plus les opportunités de gain sont grandes.

Pour cette raison, on ne peut a priori compter sur cette partie prenante pour une recherche de solution rapide, ni pour une prévention efficace. Il sera intéressant d'approfondir la manière dont on pourrait limiter les risques d'aggravation de l'endettement qui sont liés à ces activités.

### 3.4.3 Les pouvoirs publics

En Belgique comme ailleurs en Europe, le surendettement n'est plus depuis longtemps le seul problème des particuliers. L'impact social et économique du surendettement est significatif depuis des années en Belgique, et les pouvoirs publics ont développé des mesures préventives et curatives dès les années 80.

Le poids économique du surendettement se fait en effet sentir dans l'activité économique (perte d'emploi<sup>4</sup>, piège à l'emploi<sup>5</sup>) et se traduit en une réduction drastique de la consommation, pour parfois de très longues périodes : ces deux mouvements ont des répercussions négatives sur les recettes fiscales des pouvoirs publics.

En outre, le surendettement génère un supplément de dépenses publiques : aide sociale d'urgence, accompagnement social (guidance ou médiation) de longue durée, augmentation des dépenses de soins de santé (détérioration de la santé mentale, notamment des personnes surendettées). Ceci sans compter les séquelles que peuvent laisser les privations et la pauvreté subies par les enfants de familles rencontrant ces difficultés.

## 4 Quels sont les objectifs poursuivis par les parties prenantes ?

- 
- 4 Il n'est pas rare que le surendettement soit à l'origine de rupture, de perte d'emploi suite à un problème de santé mentale (dépression) qui aggrave la situation et appauvrit le débiteur.
  - 5 En cas de chômage, même partiel, il peut arriver que le débiteur ne soit plus motivé à accroître ses revenus par un nouvel emploi quand les améliorations pécuniaires qui en découleraient seraient intégralement reversées aux créanciers.

Débiteurs	<p>Sortir la tête de l'eau, pouvoir à nouveau faire face et gérer les urgences auxquels ils sont confrontés ou, dans d'autres cas, pouvoir déléguer ces tâches aux médiateurs.</p> <p>Négocier avec les crédateurs des termes et conditions.</p> <p>Rétablir, dans la mesure du possible, l'équilibre entre les recettes et les dépenses du budget familial.</p> <p>Contester les montants éventuellement indûment réclamés.</p> <p>Améliorer globalement la qualité de vie, réduire le stress « toxique » lié à l'endettement qui hypothèque ... un retour à meilleure fortune, ... une santé satisfaisante, ... un retour à une autonomie.</p>
Créanciers	<p>Augmenter les montants récoltés grâce à la médiation de dettes.</p> <p>Réduire les coûts de recouvrement.</p> <p>Ces deux dimensions sont très fort impactées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par l'existence ou non d'un privilège sur la créance détenue ;</li> <li>- par la nature de la gestion du contentieux (interne à l'entreprise, externalisée auprès d'une entreprise de recouvrement, liquidation par vente de la créance).</li> </ul> <p>Éviter le risque lié aux pertes qui pourraient intervenir si une médiation judiciaire venait à être prononcée : médiation qui limite dans le temps le plan d'apurement, et qui peut dès lors inclure des effacements partiels ou totaux de dettes.</p>

Médiateurs de dettes	<p>Pacifier, sinon rétablir le dialogue entre le débiteur et ses créanciers.</p> <p>Organiser, voire limiter la concurrence entre les créanciers de manière satisfaisante.</p> <p>Apporter une amélioration réelle dans la qualité de vie des débiteurs tout en veillant aux intérêts des créanciers.</p> <p>Accéder à un statut assorti d'une mission claire et reconnue par l'ensemble des parties.</p> <p>Remarque : Pour les services agréés, la rémunération des médiateurs n'est pas directement liée au nombre de dossiers traités, mais selon les cas, ce nombre peut impacter le financement du service. Pour les autres médiateurs (avocats, huissiers, notaires), leurs revenus dépendent du nombre de clients qu'ils traitent, mais ils sont peu actifs en médiation amiable.</p>
Compagnies de recouvrement	Maximiser le profit.
Pouvoirs publics	Réduire les impacts sociaux et économiques du surendettement, et, conséquemment, les dépenses publiques qu'ils génèrent ainsi que les recettes qu'ils contraignent.



## 5 Quels sont les incitants susceptibles de convaincre les parties prenantes de collaborer à la procédure amiable ?

Débiteurs	<p>Incitant moral:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– reprendre un peu de contrôle, reprendre pied.</li></ul> <p>Incitants financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– obtenir de meilleures conditions, négocier les pénalités ;</li><li>– obtenir une meilleure protection de ses avoirs ;</li><li>– obtenir un plan de remboursement réaliste et adapté ;</li><li>– obtenir la fin des envois d'actes de recouvrement (recommandés, rappels, exploit d'huissiers...).</li></ul>
Créanciers	<p>Incitants financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– réduire le coût de recouvrement des arriérés et des dettes (qu'il soit traité en interne ou sous-traité) ;</li><li>– atteindre une plus grande performance dans le recouvrement (montants récupérés plus importants).</li></ul> <p>Incitants économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– améliorer la situation financière des clients par une procédure qui améliore leur pouvoir d'achat et les rétablit dans la clientèle solvable.</li></ul> <p>Incitant moral :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– recevoir un traitement équitable en tant que créancier.</li></ul>

<p>Médiateur de dettes</p>	<p>Incitants financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pour les praticiens privés, voir section suivante ;</li> <li>– pour les praticiens privés sans but de lucre, les activités doivent générer des recettes permettant la couverture des coûts ;</li> <li>– pour les praticiens publics, la préoccupation est dans le mécanisme de financement du dispositif, afin qu'il grève le moins possible le budget public.</li> </ul> <p>Incitant moral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– reconnaissance du rôle, des responsabilités et prérogatives du médiateur nécessaires pour la bonne pratique de ses activités par les parties prenantes avec lesquelles il interagit.</li> </ul>
<p>Compagnies de recouvrement</p>	<p>Incitants financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– augmenter les bénéfices grâce à de meilleures marges, par une meilleure rémunération de leurs activités ;</li> <li>– augmenter les bénéfices par l'allongement des procédures de recouvrement qui offrent d'autant plus d'opportunités de poser des actes rémunérés.</li> </ul>
<p>Pouvoirs publics</p>	<p>Incitants financiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– limiter les frais de justice et autres coûts publics nécessaires lorsqu'une procédure judiciaire est mise en œuvre.</li> </ul> <p>Incitants économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– favoriser le rétablissement économique des citoyens en difficultés financières afin qu'ils puissent au plus vite redevenir actifs économiquement (consommation et emploi).</li> </ul>

## 6 Quelles sont les pratiques de médiation de dettes qui s'accordent avec les intérêts et objectifs des parties prenantes ?

Pour que les parties prenantes aient un intérêt, aient la volonté de travailler ensemble, et sur base des éléments mis en exergue dans les parties précédentes, il semble recommandable que le dispositif de médiation amiable soit...

### Responsable et digne de confiance... pour l'ensemble des parties prenantes

- la situation du débiteur (ses revenus, ses dépenses et ses dettes) doit pouvoir être mise à plat de manière complète et objective. La manière d'opérer pour obtenir ces informations doit être proportionnée et respectueuse de la dignité humaine.
- Sur base de cette situation, le médiateur établira l'existence ou non d'un disponible à dédier au remboursement des créanciers, lorsque les dépenses indispensables à une vie digne auront été protégées.

Dans la mesure où la situation financière permet de faire face à l'ensemble des engagements dans un délai raisonnable (ici, il est clair que la notion de durée raisonnable devrait faire l'objet d'un consensus entre parties prenantes) et qu'il n'est dès lors pas nécessaire d'envisager des réductions des montants à rembourser, la médiation amiable nous semble indiquée<sup>6</sup>.

### Moins coûteux, tant pour les débiteurs que pour les créanciers...

- À cette fin, la médiation de dettes amiable sera soit mise en place par les pouvoirs publics, soit par des organisations privées sans but lucratif (ni l'une ni l'autre n'a pour objectif la maximisation des profits). Cette spécificité a un impact direct sur la politique tarifaire et sur la gestion en général : au final, leurs prestations devraient être globalement moins coûteuses que celles pratiquées par les services internes des créanciers ou par les professionnels du recouvrement de dettes organisés en société à but de lucre.
- Il n'est pas interdit de penser qu'un marché privé compétitif de médiation amiable puisse voir le jour, mais il paraît plus réaliste que ce dernier cible des débiteurs disposant de moyens suffisants. Dans tous les cas, il nous semble

---

6 Sur ce point, il n'est pas inutile de mentionner qu'une approche alternative consiste à établir une fois pour toute la durée maximale d'un plan d'apurement considérée comme socialement acceptable. Cette durée s'applique dès lors uniformément, en éliminant ainsi la distinction entre situation de débiteurs solvables ou pas.

très recommandable d'offrir aux débiteurs en difficultés des services désintéressés : en effet, vu l'état de détresse dans lequel un grand nombre d'entre eux se trouvent, ils sont la cible facile d'opérateurs peu scrupuleux.

### **Plus efficace, tant pour les débiteurs que pour les créanciers...**

- Pour ce faire, les médiateurs amiables développent une expertise et une approche globale qui doit permettre en premier lieu le redressement budgétaire du débiteur. Par une approche constructive, intégrant l'ensemble des éléments du budget, l'attention du médiateur est tout autant mobilisée à l'activation des droits et l'augmentation des ressources du ménage endetté que de l'efficacité de ses choix en termes de dépenses (comment obtenir plus et mieux par le choix des fournisseurs les plus performants).
- L'approche holistique décrite semble à terme porter plus de fruits pour les parties prenantes que celle uniquement destinée à récolter au plus vite les faibles ressources disponibles.

## **7 Quels éléments contextuels sont nécessaires pour qu'une telle collaboration puisse se développer ?**

**La médiation amiable (*méda*) sera d'autant plus efficace dès lors que ....**

### **a) Le débiteur peut faire face à l'ensemble de ses dettes**

Dans ce cas, la médiation permet une réorganisation et un échelonnement des paiements (de l'ensemble des créanciers) qui soient compatibles avec le maintien d'une vie digne dans le chef du ménage concerné. Le respect de la dignité humaine, dans ce cas, devrait se traduire selon nous non seulement par la garantie d'un niveau de vie digne mais également par une durée de plan qui n'hypothèque pas l'avenir du ménage au niveau économique et social : que ce dernier puisse entrevoir l'avenir de manière positive et mettre en place des projets pour l'après « apurement ».

La *méda* doit permettre également de vérifier la légalité des montants réclamés (en principal, intérêts et pénalités).

### **b) Les créanciers ont un intérêt à préférer la procédure amiable plutôt que la judiciaire**

L'expérience des médiateurs de dettes (en Belgique, mais dans bien d'autres pays d'Europe également) souligne la nécessité d'avoir des incitants efficaces pour obtenir la pleine collaboration des créanciers, car certains d'entre eux peuvent se montrer particulièrement sourds à leur tentative de médiation.

Un levier qui a fait ses preuves est notamment l'existence d'une procédure judiciaire qui peut être activée si aucun accord n'est intervenu en phase amiable. Pour que ce levier soit efficace, il est indispensable que la procédure judiciaire soit plus protectrice pour les débiteurs. À ce titre, nous pensons que l'approche judiciaire belge, qui induit notamment...

- une durée maximale de plan plus réduite en judiciaire qu'en amiable (5 ans au lieu de 7) ;
- la possibilité de réduire les montants dus par le débiteur, partiellement voir totalement ;
- l'interruption des intérêts et autres frais liés aux dettes dès le démarrage de la procédure (on se demande d'ailleurs si cette disposition n'aurait pas sa légitimité également en médiation amiable, mais nous y reviendrons).

... est susceptible d'avoir ce type d'impact.

***En conséquence, pour que le débiteur puisse faire face à l'ensemble de ses dettes, il est essentiel que le nombre et les montants dus soient faibles***, qu'ils ne nécessitent pas de coupe dans les montants et que le traitement proposés aux créanciers privilégiés<sup>7</sup> n'interdise pas un consensus général au niveau des créanciers.

***et, dès lors,...***

**que la détection des difficultés financières des ménages ait lieu le plus en amont possible**, lorsque les retards et les dettes sont peu nombreux et que le rétablissement budgétaire puisse s'opérer rapidement. On constate en effet que parmi les tentatives de solution des personnes en difficultés financières, la multiplication des dettes, l'aggravation de leurs montants, la jonglerie qu'elles nécessitent sont souvent observées. Dans la plupart des cas, d'ailleurs, cette stratégie

---

<sup>7</sup> L'approche la plus courante est celle « au marc le franc », c'est-à-dire une répartition des remboursements proportionnée aux montants dus. Toutefois, certains créanciers peuvent se prévaloir de droits qui les rendent prioritaires par rapport aux autres : la négociation et le terrain d'accord entre créanciers peut alors être plus difficile à atteindre.

fonctionne quand le rétablissement attendu, espéré par la personne en difficulté (augmentation des revenus, obtention d'un emploi, réduction de charge, fin d'un arrêt maladie...) intervient avant d'être surendetté. Les cas que l'on rencontre en *méda* sont en effet ceux pour lesquels ce rétablissement n'est pas intervenu suffisamment tôt : c'est alors seulement que les tentatives cumulées de solutions, qui ont creusé l'endettement, révèlent leur nature problématique.

Pour approfondir cette approche préventive, il faudra sans doute innover quant aux signes à prendre en compte dans la détection en amont des difficultés, d'une part, et d'autre part, dans le rôle<sup>8</sup> que pourraient prendre les entreprises tant dans la détection que dans le suivi à mettre en place pour atteindre un rétablissement de la situation.

### **c) Les créanciers reçoivent un traitement juste dans la politique de remboursement**

Nous l'avons certes déjà évoqué dans une autre section, mais la garantie d'un traitement juste et équilibré de l'ensemble des créanciers est un élément essentiel de la procédure. Il est à la base de la confiance indispensable à la collaboration avec les créanciers.

Toutefois, cette base indispensable n'est pas en soi l'atout majeur d'une bonne collaboration : en effet, cela dépend directement des stratégies de recouvrement déployées par les créanciers. Certains peuvent avoir développé des approches très efficaces, qui leur permettent par exemple de récupérer leurs créances plus rapidement que les autres... Dans quelle mesure, pour ces derniers, la *méda* représente-t-elle une plus-value ? Les choses sont moins claires dans ces cas où les pratiques de recouvrement des créanciers diffèrent fortement.

### **d) Le débiteur va mieux**

---

8 Nous renvoyons le lecteur aux analyses précédemment publiées :

O. Jérusalmy, 2014, « Mesure d'impact et prévention du surendettement : le cas Crésus », disponible sur le lien :

[https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/oj\\_mesure\\_dimpact\\_et\\_prevention\\_du\\_surendettement\\_le\\_cas\\_cresus.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/oj_mesure_dimpact_et_prevention_du_surendettement_le_cas_cresus.pdf) ,

O. Jérusalmy, 2014, « Le dispositif « l'appui » de la Banque postale française », disponible sur le lien :

[https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/oj\\_le\\_dispositif\\_lappui\\_de\\_la\\_banque\\_postale\\_francaise.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/oj_le_dispositif_lappui_de_la_banque_postale_francaise.pdf)

La *méda* doit pouvoir permettre aux débiteurs de retrouver une stabilité. Pour ce faire, ils doivent pouvoir avoir à nouveau une vue claire sur leur situation, sur la manière dont les choses vont se passer dans les mois/années à venir, selon des règles et des principes clairs, compréhensibles et justes.

Cette stabilité est à la base d'une possible amélioration de la santé mentale : elle rend possible un état de plus grand calme, et dès lors limite les risques de pensées circulaires polluantes et les insomnies liées à de telles pensées. Ce faisceau d'amélioration sera d'autant plus facilement observé que pendant la *méda*, les débiteurs ne sont plus soumis à de nouveaux actes de recouvrement de la part des créanciers. La fin des courriers, appels téléphoniques, exploits d'huissiers est un élément essentiel d'une possible amélioration de la santé mentale car ce sont autant de déclencheurs de pensées circulaires qui disparaissent...

#### **e) La *méda* garantit aux deux parties une estimation juste et efficiente de la capacité du débiteur à faire face à ses engagements (son cœur de métier ?)**

Dans la recherche d'une efficience du dispositif, il est essentiel qu'il permette de gagner un temps significatif dans l'estimation des capacités contributives du débiteur, car la négociation qu'elle nécessite peut se révéler chronophage.

Pour atteindre cette indispensable efficience, il nous semble recommandable d'adopter, au niveau national, une règle commune d'élaboration de cette capacité contributive. Il nous semble en effet qu'il ne s'agit pas d'établir une grille de montants (car chaque situation familiale diffère significativement), mais bien d'avoir une méthode commune claire qui permette au médiateur de dettes de réaliser cette estimation. L'avantage d'une telle approche est d'une part le gain important de temps, d'autant plus indispensable que les montants en jeu sont parfois très faibles, et d'autre part, qu'elle fournit au médiateur une tâche et une responsabilité qui pourraient devenir le cœur même de sa fonction.

## **8 Et les autorités publiques dans tout ça ?**

### **Un problème d'ordre public, très lié à la situation du débiteur**

Pour autant que les pratiques de recouvrement ne contreviennent pas à l'ordre public, qu'elles respectent la dignité humaine et la protection de la vie privée, la question d'une intervention publique dans la résolution de l'endettement est très différente selon que le débiteur est solvable ou ne l'est pas.

Dans le premier cas, les services prodigués par les avocats, notaires ou huissiers sont à même de répondre aux besoins de conseil des débiteurs nantis. Dans le second cas, en effet, il est à craindre que les personnes endettées deviennent particulièrement vulnérables et fragiles face à des propositions d'aide qui pourraient venir d'intermédiaires peu scrupuleux. Le législateur belge a heureusement encadré et garanti l'accès gratuit à des médiateurs de dettes agréés, particulièrement sollicités par les personnes les plus précaires économiquement.

### **En revanche, cette solution soulève l'inévitable question du financement...**

Le surendettement représente pour les pouvoirs publics un fléau social et un frein à une inclusion sociale et économique pleine et entière, ce qui impacte directement leurs recettes (TVA, impôt sur le revenu...) tout comme leurs dépenses, puisque les prestations sociales augmentent dans de tels cas (aides CPAS, assistance publique...).

En Belgique, les autorités publiques, au niveau régional, ont pris les choses en main depuis de longues années. La difficulté présente se concentre sur l'accroissement du phénomène et la saturation des services existants, alors que les moyens publics disponibles dédiés sont aux contraires restreints.

À ce stade, en effet, la contribution privée qui existe par le biais du fonds énergie montre ses limites. À l'instar de ce qui se pratique dans d'autres pays (Royaume-Uni), la question de mettre à contribution les principaux bénéficiaires du dispositif, à savoir les créanciers, est sans aucun doute une piste à explorer. Pourquoi discriminer parmi ces derniers, pourquoi certains contribuent-ils à un fonds qui bénéficie à tous ? Le principe que chaque créancier contribue au financement du dispositif proportionnellement aux montants récupérés serait à tout le moins plus équitable.

Enfin, si le traitement du surendettement doit être efficace et adapté aux demandes des personnes en difficulté, il est indispensable que les autorités publiques déploient un cadre légal qui en limite la création. C'est notamment le cas grâce à la loi sur le crédit à la consommation, la création de la Centrale des crédits, la fixation de taux d'intérêts maxima...

Parmi les pistes légales qui pourraient améliorer l'efficacité du dispositif de médiation amiable, on trouve notamment tout ce qui permettrait de limiter l'accroissement du volume des dettes simplement dû aux tarifs exorbitants des actes de recouvrement amiable<sup>9</sup>, d'une part, ainsi que ce qui permettrait de limiter les

---

<sup>9</sup> On pense à une tarification fixe des actes, la fixation à des taux de référence (tel qu'il en existe déjà en Belgique), la non répétition d'actes via l'usage d'un fichier central. Toutefois, pour ne citer que le fichier central des huissiers de justice, on sait à quel point ces derniers se montrent peu enclins au respect des nouvelles règles.



profits que les entreprises génèrent précisément lorsque leurs clients rencontrent des difficultés financières (facturation de pénalités très... profitables). Dans ce dernier cas, en effet, on peut clairement considérer que le produit ou service est toxique sinon inique, puisqu'il génère d'autant plus de profit que les usagers n'arrivent pas à s'en libérer.

## 9 Conclusions intermédiaires...

Force est de constater qu'un chemin important a déjà été parcouru dans la mise en place et dans l'encadrement de la médiation de dettes amiable en Belgique. Toutefois, le système, très sollicité à ce jour (on ne compte plus les listes d'attente), rencontre des défis de taille : qualité du service, efficacité et financement en sont les principaux. Les réflexions et pistes proposées dans cette analyse peuvent apporter des solutions durables tout en réduisant les dépenses publiques :

*Trouver des solutions durables tout en réduisant les dépenses publiques*

- un statut reconnu pour le médiateur amiable, assorti d'un mandat clair, accepté et respecté par l'ensemble des parties ;
- un consensus national sur la méthodologie à employer pour évaluer la capacité contributive des débiteurs, rôle qui reviendrait au médiateur de dettes ;
- il découle du point précédent la nécessité d'une protection plus efficace des situations de précarité, c'est-à-dire celles où c'est bien la précarité le problème et où l'endettement n'est qu'une conséquence. Ces situations devraient sortir de la médiation de dettes (PV de carence ou tout équivalent, beaucoup trop peu utilisé à ce jour). Ceci permettrait une ré-allocation du travail des médiateurs sur les seules situations où des remboursements significatifs peuvent s'envisager et s'organiser ;
- un cadre légal qui limite l'augmentation de l'endettement due aux actes de recouvrement lorsque qu'une médiation amiable est entamée ;
- une suspension des actes de recouvrement durant la période de médiation amiable (qu'ils soient ou non assortis de frais), pour réduire le stress des débiteurs ;
- un incitant légal afin que les créanciers collaborent activement à la phase amiable, sous la forme d'une phase judiciaire, plus protectrice des débiteurs, qui serait activée en cas d'échec des négociations.

*Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter pour organiser avec votre groupe ou organisation une animation autour d'une ou plusieurs de ces analyses.*

*Cette analyse s'intègre dans une des 3 thématiques traitées par le Réseau Financité, à savoir :*

***Finance et société :***

*Cette thématique s'intéresse à la finance comme moyen pour atteindre des objectifs d'intérêt général plutôt que la satisfaction d'intérêts particuliers et notamment rencontrer ainsi les défis sociaux et environnementaux de l'heure.*

***Finance et individu :***

*Cette thématique analyse la manière dont la finance peut atteindre l'objectif d'assurer à chacun, par l'intermédiaire de prestataires « classiques », l'accès et l'utilisation de services et produits financiers adaptés à ses besoins pour mener une vie sociale normale dans la société à laquelle il appartient.*

***Finance et proximité :***

*Cette thématique se penche sur la finance comme moyen de favoriser la création de réseaux d'échanges locaux, de resserrer les liens entre producteurs et consommateurs et de soutenir financièrement les initiatives au niveau local.*

Depuis 1987, des associations, des citoyens et des acteurs sociaux se rassemblent au sein du Réseau Financité pour développer et promouvoir la finance responsable et solidaire.

Le Réseau Financité est reconnu par la Communauté française pour son travail d'éducation permanente.