

# Où sont les surendettés ? Effet retard des crises successives ?

Les crises successives ont laissé présager un afflux de demandes auprès des services de médiation de dettes, celles-ci créant ou creusant les difficultés financières de nombreux ménages. Or, étonnamment, ce n'est pas le cas, les statistiques montrent une relative stabilité, voire même une diminution du nombre de dossiers, qu'il s'agisse de règlement collectif de dettes, de médiation à l'amiable ou encore de défauts de paiement en matière de crédit. Que doit-on en déduire ? Où sont les surendettés ? Pourquoi ce faible recours aux procédures de traitement du surendettement ? Quels (autres) dispositifs activent les personnes ? La vague viendra-t-elle avec un effet retard ? Voilà les questions que se pose l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et qui ont motivé une étude suivie d'une matinée réflexive qui a permis d'en partager les constats mais aussi de recueillir des nouveaux témoignages et pistes d'action pour anticiper au mieux ce probable afflux. Retour sur cette matinée.

Mots clés : crises, difficultés financières, cout des énergies, paupérisation, surendettement, services de médiation

**E**n introduction, C. Jeanmart, la directrice de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, a présenté la manière dont cette étude a été menée. Les données ont été recueillies par le biais d'entretiens auprès d'intervenants travaillant dans des secteurs variés (service de médiation de dettes, justice, aide sociale de première ligne, aide alimentaire, pauvreté, sans-abrisme, crédit social). Au total, 30 personnes ont été interviewées issues de 17 institutions différentes. Une analyse quantitative sur base des statistiques disponibles a ensuite permis d'affiner les informations collectées quant aux difficultés rencontrées et aux profils concernés mais aussi de définir et de mettre en travail de premières pistes de réflexion.

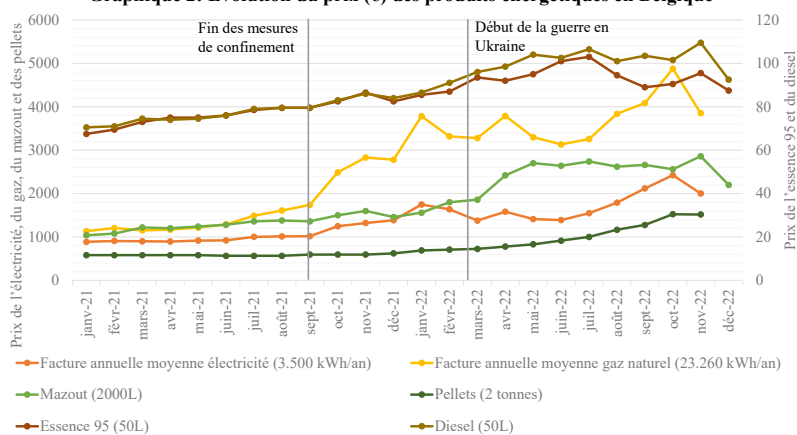
Ont ensuite été invités à prendre la parole cinq personnes rencontrées lors des interviews : S. Merschaert (GREASUR Association Chapitre XII), M. Senecaüt, avocat-médiateur, A. Vaessen (Fédération des CPAS wallons (UVCW), P. Dejace (Fédération des Restos du Coeur), C. Mahy (Réseau wallon de lutte contre la pauvreté). Voici les constats qu'ils ont relayés à l'occasion de cette matinée.

S. Merschaert confirme qu'ils n'ont pas eu à faire face, lors de leurs permanences, à un tsunami de

demandes comme déjà craint en 2020 avec la crise sanitaire. De nouvelles demandes, en nombre limité, arrivent seulement maintenant, nous dit-elle. Par contre, ils découvrent de nouveaux profils : familles avec enfants, indépendants, soit des ménages qui appartiennent à la classe moyenne.

L'équipe a quelques hypothèses pour expliquer le faible nombre de sollicitations. Les ménages en situation de pauvreté sont aidés par les services de première ligne et n'arrivent pas jusqu'aux services de médiation. Les ménages issus de la classe moyenne vont d'abord puiser dans leurs ressources, se tourner vers leurs propres réseaux avant de chercher une solution ailleurs. Ils ne connaissent pas les services de médiation et, s'ils sont acculés, ils s'adressent d'abord aux CPAS, mieux connus du grand public, qui, éventuellement, les orienteront vers la médiation de dettes. Cependant, ces ménages sont en attente d'une réponse rapide, apaisante or les services de médiation ne sont pas faits pour travailler dans l'urgence et ils ne distribuent pas d'aides financières directes. Enfin, s'ils font la démarche, il n'est pas rare qu'ils ne se présentent pas aux rendez-vous qui suivent car s'ils sont conscients de leurs difficultés, ils ne sont pas encore prêts à laisser un extérieur examiner leur budget, ni à revoir leurs dépenses. Enfin,

Graphique 2: Evolution du prix (€) des produits énergétiques en Belgique



Source : CREG, SPF Economie, ValBiom

et ce constat dépasse ce nouveau profil sans l'exclure, la crise sanitaire a accéléré le recours au numérique et de nombreuses personnes n'ont pas les outils, ni la maîtrise nécessaires, ne fut-ce que pour scanner des documents, et elles renoncent à solliciter de l'aide.

Au niveau des pistes, S. Merschaert estime qu'il faut revaloriser les services de première ligne, leur allouer davantage de moyens pour augmenter leur capacités de réponse ; idem pour les services de médiation, notamment en leur donnant les moyens légaux d'établir un rapport de force face aux créanciers. Elle est aussi favorable à une remise en question du travail ou de la manière dont les services de médiation travaillent car ils sont aujourd'hui face à un public épuisé, découragé, effrayé par l'excès d'administratif.

M. Senecaut fait le même constat par rapport au nombre de dossiers à traiter. Le tsunami, dit-elle, se situe au niveau des services énergie. Les dettes énergétiques touchent effectivement un public large qui va au-delà des profils habituellement confrontés à des difficultés financières. Si elles concernent des indépendants, ceux-ci n'ont pas accès au règlement collectif des dettes et devront recourir à la faillite dont la procédure est par ailleurs beaucoup plus simple.

Lui revenant des services de médiation de dettes qu'elle a interrogés de son côté, elle fait part de ce sentiment alarmant : les personnes se sentent tellement dépassées par les crises qui se suivent qu'elles en deviennent fatalistes et abandonnent l'espoir de s'en sortir : « si le huissier vient, tant pis, en attendant, on ne va pas se battre pour économiser davantage ».

M. Senecaut est également favorable à du changement au niveau du traitement des dettes. Ainsi, elle explique : le règlement collectif des dettes suppose qu'il reste dans le chef des ménages endettés une marge de remboursement. Or, de

plus en plus souvent, cette marge est nulle, les dépenses courantes et non compressibles absorbant tout le budget disponible. Actuellement, la procédure prévoit que le médiateur fasse constater par un huissier un état de carence puis en informe les différents créanciers. Quand on sait de suite qu'aucun recouvrement n'est possible, il faudrait pouvoir à l'instar de la faillite procéder à un effacement immédiat des dettes. Ce serait une économie en moyens humains et financiers.

A. Vaessen rappelle que les demandes de RIS et assimilées ont augmenté de 76 % en 15 ans, avec surtout un pic en 2015, suite aux mesures prises par le Gouvernement pour limiter les allocations de chômage. Les crises successives ont entraîné une augmentation modérée des RIS mais, par contre, nombre de CPAS sont confrontés à une explosion des demandes d'aides sociales. Alors que les CPAS ne devraient intervenir que de manière résiduaire, ils sont sans cesse appelés à la rescousse. Or, le personnel est en sous effectif et est véritablement en souffrance face à la surcharge de travail mais aussi face à la charge émotionnelle qu'ils portent et qui est le reflet du désarroi des personnes qu'ils tentent d'aider. L'épuisement guette. Certes, des moyens supplémentaires ont été alloués aux CPAS pour recruter davantage de personnel mais le métier manque d'attractivité, les candidats sont rares, les nouveaux ne restent pas, car vite dépassés par le nombre de dossiers mais aussi la complexité, le nombre invraisemblable d'aides possibles à activer, auxquelles correspond à chaque fois une réglementation spécifique !

Par contre, toutes ces aides gouvernementales ont permis à beaucoup de ménages de garder la tête hors de l'eau et elles expliquent sans doute en grande partie le décalage entre les CPAS et les services de médiation de dettes quant au nombre de dossiers. Mais ces aides seront-elles tenables dans la durée ? D'autant qu'un effet retard est à craindre pour différentes raisons : des contrats fixes sont toujours en cours, les factures de régularisation ne sont pas encore arrivées, toute la communication des fournisseurs passe par internet et échappe à un grand nombre de personnes, de plus en plus de consommateurs se font éjecter par leur fournisseur pour défaut de paiement ; enfin, on ne sait pas combien de temps la crise énergétique va durer.

En réponse à cette dernière crise majeure, A. Vaessen estime qu'il faut cesser de multiplier les petites aides énergétiques et mettre en place une aide structurelle avec la constitution d'un fonds et l'instauration d'un droit de tirage comme pour l'eau. La solution à la crise est à chercher du côté des fournisseurs.

P. Dejace explique que les Restos du coeur restent indispensables, ce qui témoigne que la pauvreté n'est pas prête à disparaître et même qu'elle gagne du terrain, avec notamment cette crise énergétique qui frappe de plein fouet la classe moyenne. Aujourd'hui, des personnes qui travaillent viennent solliciter de l'aide auprès des restos du coeur. Du terrain, lui remontent des témoignages qui confirment la crainte d'un effet retard. Après avoir épuisé leurs épargnes si elles en avaient, les personnes se tournent vers la famille, travaillent davantage ou cherchent des petits boulots en plus, déclarés ou non, ou encore souscrivent un crédit à la consommation, ce qui peut être à risque dans la conjoncture actuelle.

Pour Ch. Mahy, les aides ne sont pas assez ciblées et de ce fait produisent un effet matthieu. Ceux qui disposent de suffisamment de moyens n'en ont pas besoin mais ils en profitent quand même, alors que les plus pauvres ne peuvent parfois même pas y prétendre. Ainsi, pour avoir droit à la prime mazout qui est passée à 300 €, il faut d'abord commander et payer quelque chose comme 800 € pour 500 litres, ce qui n'est pas à la portée de toutes les bourses !

Le RWLP partage l'idée et la crainte que la crise de l'énergie aura des effets retards. Pas mal de locataires sont dans l'ignorance de ce qui les attend. Comment feront les propriétaires d'immeubles à chaudière commune pour répartir les surcoûts énergétiques, comment tiendront-ils compte de ce que certains locataires continuent à pousser le chauffage, alors que d'autres tentent de le restreindre au maximum ? Il y a entre énergie et logement un lien intime dont on ne parle pas ou peu, sinon pour inciter à isoler en faisant l'impasse des inégalités qui existent aussi à ce niveau. Combien de gens doivent se contenter d'un logement mal isolé, voir pas isolé du tout, humide, avec des courants d'air partout et un système de chauffage aussi inefficace qu'énergivore. Le RWLP a lancé en octobre dernier un grand pacte Logement-énergie au bénéfice de la réduction des inégalités et des enjeux climatiques.

Les gens font déjà beaucoup d'efforts de restriction, d'adaptation. Beaucoup ne se chauffent plus et même ne mangent plus chaud. Des jeunes qui ont un petit job sont mis à contribution pour assurer les dépenses de la famille. Le travail en noir a repris, les trafics aussi. Les personnes se regroupent, partagent un même logement pour faire des économies, mais c'est sans compter avec les conséquences que cela peut avoir sur les allocations puisque l'individualisation des droits, que réclame depuis longtemps le RWLP, n'est toujours pas à l'ordre du jour.

Au niveau du traitement du surendettement, C. Mahy estime, elle aussi, qu'il serait temps d'instaurer pour les particuliers la possibilité de prononcer une faillite personnelle : trop de gens vivant avec un budget en négatif, sont et resteront dans l'impossibilité de rembourser leurs dettes. Les gens ont besoin d'espoir, de motivation, de deuxième chance, affirme-t-elle. Certains, après une période sans emploi, se forment, trouvent ou retrouvent du travail mais devenant davantage solvables, de vieilles dettes se réveillent et viennent manger ce qu'ils espèrent de leur changement de situation ; alors, à quoi bon ? De même, beaucoup ne veulent plus recourir à un service de médiation et préfèrent attendre de voir même s'ils savent courir à la catastrophe. Car, si dans certains cas, la médiation se passe bien ; dans d'autres, elle est trop rigide, trop moraliste, pas suffisamment à l'écoute. D'accord pour la parcimonie, l'économie, mais il faut laisser un petite marge de dépenses pour le plaisir même à ceux qui ont peu, car quel sens a la vie si aucun plaisir, même le plus petit plaisir, n'est permis. Ne faudrait-il pas également que les médiateurs scrutent un peu moins les dépenses qui sont de plus en plus incompressibles pour s'intéresser davantage aux revenus et s'engagent, par exemple, aux côtés du RWLP pour réclamer la suppression du statut cohabitant.

En fin de séance, les participants, réunis en sous-groupes, ont été conviés à échanger sur leur réalité, avant de les restituer en plénière. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement en a profité pour actualiser la synthèse des constats et pistes et elle est accessible sur leur site : <https://observatoire-credit.be>.

Colette LECLERCQ