

MEDIATION DE DETTES

RAPPORT SECTORIEL 2023



Asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes
Boulevard du Jubilé, 153-155 01080 Bruxelles
Tel. 02 217 88 05 – Fax 02 217 88 07
info@mediationdedettes.be - www.mediationdedettes.be

TABLE DES MATIERES : MEDIATION DE DETTES - RAPPORT SECTORIEL 2023

1. INTRODUCTION ET METHODOLOGIE D'ELABORATION DE CE RAPPORT	4
2. EVOLUTION DES PROBLEMATIQUES RENCONTREES PAR LE PUBLIC DES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES.....	5
2.1. Les bruxellois sont de plus en plus à risque de surendettement	5
2.1.1. <i>Quelques chiffres.....</i>	5
2.1.2. <i>Les dettes de vie : déclencheurs du surendettement.....</i>	6
2.1.3. <i>Le surendettement ne touche pas que les pauvres : les familles monoparentales et les travailleurs pauvres.....</i>	7
2.2. Les constats de terrain.....	7
2.2.1. <i>L'insuffisance des revenus pour faire face à l'augmentation des charges incompressibles</i>	7
2.2.2. <i>La barrière de la langue</i>	8
2.2.3. <i>L'inaccessibilité des services publics essentiels (Cpas, syndicats, Mutuelle, Onem, Spf Finances, banques, services sociaux de première ligne, ..).....</i>	8
2.2.4. <i>Le non accès aux droits</i>	9
2.2.5. <i>L'exclusion numérique.....</i>	9
2.2.6. <i>L'accumulation des frais qui crée de l'endettement</i>	10
3. EVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU SECTEUR.....	11
3.1. Le cadre légal	11
3.1.1. <i>Définition.....</i>	11
3.1.2. <i>Missions.....</i>	11
3.2. Description des services de médiation de dettes agréés par la Cocof.....	11
3.2.1. <i>Identité.....</i>	12
3.2.2. <i>Territorialité.....</i>	12
3.2.3. <i>Complémentarité.....</i>	12
3.2.4. <i>Ancrage local et régional</i>	13
3.2.5. <i>Services de première et de deuxième ligne</i>	14
3.3. La mise en œuvre des missions	14
3.3.1. <i>L'accueil de la personne.....</i>	14
3.3.2. <i>L'accompagnement.....</i>	15
3.3.3. <i>La prévention (actions individuelles et communautaires) en amont ou en aval.....</i>	17
3.4. Le (re)financement des services de médiation de dettes.....	17
3.4.1. <i>Le financement des services de médiation de dettes</i>	17
3.4.2. <i>L'apparition d'une nouvelle fonction : la fonction administrative.....</i>	18
3.4.3. <i>La saturation des services.....</i>	19
3.4.4. <i>Les fonctions non reconnues : la fonction administrative , la coordination et la prévention du surendettement.....</i>	19
3.5. Les constats de terrain.....	20
3.5.1. <i>La surcharge de travail- le manque de temps- la saturation des services.....</i>	20

3.5.2. Plus de solutions à apporter – difficultés à préserver la dignité humaine - sentiment d'impuissance - burn out – découragement.....	20
3.5.3. Complexité des dossiers – détresse des usagers- barrière de la langue – santé mentale	20
3.5.4. Manque de collaboration des créanciers ou d'autres acteurs.....	21
3.5.5. Trop peu de pouvoirs accordés à la médiation de dettes amiable.....	21
3.5.6. La saturation ou l'inaccessibilité des autres services.....	22
3.5.7. Les retards de paiement des subsides- difficultés à recruter-pas de subsides pérennes	22
3.5.8. La prévention du surendettement : le parent pauvre de la médiation de dettes	22
3.5.9. Les difficultés à prendre part à la concertation et aux organes de concertation et/ou de gouvernance qui seront mis en place dans le cadre du PSSI.....	23
3.6. En points positifs les médiateurs soulignent	23
3.6.1. La reconnaissance des usagers.....	23
3.6.2. L'augmentation des subsides aux services de médiation de dettes.....	23
3.6.3. L'augmentation des aides aux personnes en difficultés	24
3.6.4. Le travail en équipe	24
3.6.5. L'accueil physique qui est assuré	24
3.6.6. Le travail en réseau	24
3.6.7. La digitalisation au niveau des professionnels	24
4. POUR UNE MEILLEURS ADEQUATION DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE : RECOMMANDATIONS	25
4.1. Travailler en amont sur les causes de la pauvreté et du surendettement.....	25
4.2. Renforcer les services et leur accessibilité.....	27
4.3. Simplifier les procédures administratives	27
4.4. Lutter contre la fracture digitale.....	29
4.5. Mettre en place des actions de prévention du surendettement	30
4.6. Soutenir le rôle des fédérations et acteurs de coordination	31

1. INTRODUCTION ET METHODOLOGIE D'ELABORATION DE CE RAPPORT

Le présent rapport dresse une situation sommaire du secteur des services de médiation de dettes à Bruxelles et effectue une analyse de l'adéquation de l'offre de services par rapport aux problématiques sociales et de santé rencontrées.

Il permet ainsi d'identifier les besoins et de mettre en évidence les actions nécessaires pour améliorer la situation des personnes en situation de surendettement de manière générale et à Bruxelles en particulier.

Conformément au chapitre IV du décret bruxellois du 5 mars 2009, Section Ire, article 163, ce premier rapport sectoriel contient :

- une analyse de l'évolution des problématiques sociales et de santé que rencontre leur secteur
- une description de l'évolution des pratiques du secteur
- une analyse de l'adéquation de l'offre de service du secteur avec les nouvelles problématiques sociales et de santé

Notre association est agréée comme organisme de représentation du secteur de la médiation de dettes depuis 2013. Il s'agit donc du deuxième rapport sectoriel sur notre secteur.

Pour une présentation générale de notre association ainsi que du secteur de la médiation de dettes à Bruxelles (historique, cadre légal et méthodologie de travail) veuillez-vous référer à notre [rapport d'activités](#) ainsi qu'au rapport sectoriel précédent.

Les services de médiation de dettes n'ayant pas tous terminé d'encoder les données chiffrées qui seront transmises à l'occasion du rapport harmonisé, ce rapport apporte un **éclairage qualitatif** sur l'évolution des problématiques vécues par notre secteur et nos usagers.

Il a été élaboré notamment sur base du compte rendu de la réunion du 7 mars 2023 organisée avec l'ensemble des équipes des services de médiation de dettes agréés par la Cocof et d'une note de synthèse rédigée suite aux entretiens menés par l'administration avec l'ensemble des services de médiation de dettes et le CAMD en 2022.

Les constats des travailleurs de terrain sont repris *en italique* dans le rapport.

2. EVOLUTION DES PROBLEMATIQUES RENCONTREES PAR LE PUBLIC DES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES

2.1. Les bruxellois sont de plus en plus à risque de surendettement

Comme le soulignait récemment [l'Observatoire de la santé et du Social](#): « le surendettement est un phénomène important en Région bruxelloise, qui touche de nombreuses personnes en situation de pauvreté. Ses conséquences sont majeures avec des impacts sur tous les domaines de la vie, engendrant une dégradation rapide des conditions de vie, une grande détresse, et un parcours du combattant au niveau judiciaire. Saisies sur salaires, saisies immobilières, coupures d'énergie et d'eau, expulsion du logement... autant de conséquences qui aggravent des situations de vie déjà précaires ».

Le rapport souligne que, dans la suite des multiples effets de la crise du Covid-19, cette problématique risque encore de s'amplifier et de toucher un nombre plus grand de personnes en Région bruxelloise.

En effet, la crise sanitaire qui s'est accompagnée d'une crise sociale, économique, du logement, de l'emploi, etc. a encore renforcé les difficultés financières de nombreux ménages à Bruxelles.

La hausse générale du coût de la vie (qui touche à quelques exceptions près tous les postes du budget) rend la question encore plus actuelle.

Une partie des ménages qui avaient pu, jusqu'ici, joindre les deux bouts grâce à une petite épargne, n'y parviennent plus.

En janvier 2021, près d'un quart des ménages belges a déclaré disposer d'un coussin d'épargne inférieur à trois mois. De plus, entre juin 2020 et janvier 2021, le pourcentage des ménages déclarant qu'ils disposent de moins d'un mois de coussin d'épargne pour couvrir leurs dépenses nécessaires et assurer leur subsistance est passé de 9 % à 12 %¹.

Entre le 15 avril 2020 et le 15 mai 2020, il y a eu une augmentation des demandes de plans de remboursement auprès des fournisseurs d'énergie (de 29.894 à 47.521)².

2.1.1. Quelques chiffres

- A Bruxelles, les niveaux de revenus disponibles sont plus bas que dans les autres Régions, avec une plus forte proportion de familles monoparentales.
- La proportion de la population bruxelloise ne disposant pas d'une épargne permettant le cas échéant de couvrir ne fût-ce qu'un mois ses dépenses

¹ Observatoire du Crédit et de l'Endettement (janvier 2021). *Du crédit et de l'endettement : retour sur l'année 2020.*

² <https://www.luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2021/04/Note-interfederale-impact-COVID-19-avril-2021-FR.pdf>

nécessaires (loyer, achats, etc.) et assurer sa subsistance était estimée à 19 % en octobre 2021.³

- Les demandes auprès de nombreux services sociaux ont crû suite à l'appauvrissement d'une partie importante de la population. Entre autres, les demandes d'un revenu d'intégration sociale auprès des CPAS ont fortement augmenté en 2020 et début 2021. Concernant le revenu d'intégration sociale (RIS), entre janvier 2020 et avril 2021, le nombre de RIS octroyés a crû continuellement (+ 5 371 bénéficiaires, soit + 14 %) à un rythme supérieur à celui des deux autres régions⁴.
- Les postes du budget consacrés au loyer, aux dépenses d'énergie et aux biens de première nécessité représentent la plus grande part du budget des ménages pauvres à Bruxelles. Une étude réalisée en 2006, indiquait déjà que les ménages bruxellois les plus pauvres consacraient jusqu'à 64% de leurs ressources pour pouvoir se loger^{5 6}.
- 26,5 % des ménages de la Région de Bruxelles-Capitale sont touchés par la précarité énergétique.⁷
- L'augmentation des prix qui touche ces biens et ces services affecte donc d'abord et surtout les ménages à revenus modestes ou faibles⁸.

2.1.2. Les dettes de vie : déclencheurs du surendettement

L'impossibilité de payer les frais de logement, en particulier les charges, et les soins de santé, représentent les premiers déclencheurs du surendettement.

Les données analysées dans l'étude précitée indiquent que **deux tiers des dettes du public qui s'adresse aux services de médiation de dettes sont des dettes « de vie »**, c'est-à-dire des dettes de logement et de charges, de soins de santé, ...

³ https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/resume_barometre_social_2021.pdf

⁴ https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/resume_barometre_social_2021.pdf

⁵ En 2006, 54% des locataires bruxellois (qui sont majoritaires à Bruxelles) déboursaient, pour pouvoir se loger, une somme équivalente à au moins 41% de l'ensemble de leurs gains. Les 10% des ménages les plus pauvres consacrant jusqu'à 64% de leurs ressources pour pouvoir se loger : *Loyers : Comment sortir de l'impasse ?* N. Bernard in Les échos du logement 03/2006 n°1 (pp. 1-13)

⁶ *Le marché du logement à Bruxelles connaît actuellement une situation d'une gravité telle qu'il est devenu extrêmement malaisé, même pour un ménage disposant de ressources modérées, de trouver une habitation en bon état, adaptée et accessible financièrement : SITUATION DU LOGEMENT à BRUXELLES : Vers une ville duale ?* Nicolas BERNARD, Professeur aux Facultés universitaires de Saint-Louis, page 18, 05-10-2007 http://www.iewonline.be/IMG/pdf/Texte_Nicolas_Bernard.pdf

⁷

⁸ « Les pertes de pouvoir d'achat des ménages en bas de l'échelle des revenus depuis 2004 peuvent monter jusqu'à 400 € sur une base annuelle. Pour des ménages précaires, c'est ce qui restait peut-être comme petite marge de manœuvre qui a totalement disparu » : *Indice des prix, indexation et pouvoir d'achat des ménages à petits revenus*, Philippe Defeyt, Institut pour un développement durable, CSCE numéros 60-61, novembre/mars 2008 www.asbl-csce.be

2.1.3. Le surendettement ne touche pas que les pauvres : les familles monoparentales et les travailleurs pauvres

Concernant le profil des personnes surendettées, il apparaît clairement que les problématiques de surendettement coïncident le plus souvent avec des situations de pauvreté. **Le taux de pauvreté des personnes aidées par les services de médiation de dettes atteint 65 %.**

Les **familles monoparentales** sont elles aussi surreprésentées de façon importante : près d'un quart des personnes qui se sont adressées aux SMD sont dans cette situation.

Les services de médiation de dettes touchent également des publics qui travaillent qui ne vont pas forcément frapper à la porte des services sociaux et Cpas.

Si la grande majorité des personnes aidées par les services de médiation de dettes sont sans-emploi et vivent avec des revenus de remplacement ou d'aide sociale, l'étude note néanmoins qu'un quart des personnes surendettées ont un emploi, ce qui implique que le fait d'avoir un emploi ne protège pas d'office du surendettement.

2.2. Les constats de terrain

Cette partie du rapport a été élaborée sur base du compte rendu de la réunion du 7 mars 2023 organisée avec l'ensemble des équipes des services de médiation de dettes agréés par la Cocof.

Les constats (repris *en italique* dans le rapport) sont singulièrement identiques à ceux du rapport sectoriel précédent et à ceux relevés dans le [Memorandum 2019 des médiateurs de dettes](#)

... avec le sentiment partagé par l'ensemble des professionnels que **les problèmes rencontrés par les usagers sont encore plus aigus et difficiles voire impossibles à résoudre** qu'en 2017.

... et avec, en corollaire, **un sentiment d'impuissance et un grand découragement (tant au niveau des usagers que des professionnels).**

On note aussi l'émergence de nouvelles problématiques telles que **la digitalisation qui accentue encore les inégalités et aggrave (voire même crée) les situations de surendettement.**

2.2.1. L'insuffisance des revenus pour faire face à l'augmentation des charges incompressibles

- *L'insuffisance des revenus qui ne permet pas de faire face aux charges, l'augmentation des charges incompressibles (loyer, énergie, eau), difficile de dégager du disponible, charges trop élevées par rapport aux revenus ;*

- *Les personnes au chômage et à la mutuelle ou même certaines personnes qui travaillent ont parfois moins que les personnes aidées par les Cpas actuellement. Le différentiel ne motive pas les personnes à aller travailler. Quand on va travailler on perd tous ses avantages. Les personnes qui ont à peine 100 euros de plus que le RIS n'ont pas droit à l'aide du Cpas ;*
- *Les aides octroyées sont insuffisantes. Un de nos usagers ayant une saisie totale sur ses revenus a reçu 270 euros pour survivre un mois (son loyer et ses charges étaient payés) ;*
- *Les personnes qui ont des saisies sur salaire du Secal se trouvent parfois sans revenus (le Cpas refuse l'aide).*

2.2.2. La barrière de la langue

- *Difficultés à comprendre les courriers reçus (analphabétisme, illettrisme, courriers incompréhensibles, courriers en néerlandais etc) et à mettre en place les actions utiles ensuite (impossible de répondre ou de demander un plan de paiement par écrit) ;*
- *Problème de la langue (ce sont notamment des personnes qui ne parlent pas du tout français et qui n'ont pas de soutien familial ou autre pour les accompagner). Cela complexifie et ralentit le travail même quand on travaille avec un service de traducteur parce qu'on a souvent besoin de quelques infos, d'un contact, d'un suivi, du lien de confiance Il faut attendre d'avoir un rdv avec le traducteur pour pouvoir avancer dans le dossier. C'est un suivi de la vie quotidienne qui est nécessaire en première ligne (même s'il y a aussi des dettes).*

2.2.3. L'inaccessibilité des services publics essentiels (Cpas, syndicats, Mutuelle, Onem, Spf Finances, banques, services sociaux de première ligne, ...)

- *Il n'y a plus de gestionnaires de dossier nulle part ... ;*
- *Manque d'accessibilité des services, pas de réponse des services (Cpas, syndicats, mutuelles, ONEM, banques, les créanciers), des délais d'attente.*
- *Les personnes doivent faire des files, ils ne reçoivent pas les informations correctes*
- *Problème de (non)réception des courriers par la poste par les usagers ;*
- *Il n'y a plus d'accompagnement en première ligne ;*
- *Les banques : les personnes ne peuvent plus aller au guichet faire les paiements. Ce sont les services qui doivent le faire pour les personnes qui ne savent pas utiliser ni internet ;*
- *Les personnes doivent répondre partout à des enquêtes sociales pour obtenir des aides ;*
- *L'accès à certains services n'est plus possible;*
- *La poste ne fonctionne plus du tout. Les personnes ne reçoivent plus le courrier. On a des retours de courriers qui ne sont pas parvenus aux gens 5 mois plus tard. Il y a des logements où les boîtes sont défectueuses.*

2.2.4. Le non accès aux droits

- *Les usagers ne réagissent pas ou ne savent pas quoi faire notamment à cause du manque de compréhension et du manque d'information voire même des informations erronées qu'ils reçoivent ;*
- *Les rendez-vous physiques sont soit impossibles soit donnés dans des délais beaucoup trop longs, les files sont interminables et on constate que les usagers ne reçoivent pas les informations demandées (même avec un document de notre service à l'appui) ;*
- *Les personnes se retrouvent parfois des mois sans revenus ;*
- *Incompréhension : langue, complexité des documents, formulaires à compléter, peu lisibles, avec des délais imposés très courts ;*
- *Les usagers ne connaissent pas les services de médiation de dettes. Parfois les personnes sont renvoyées vers le SMD par les services de première ligne et se présentent au rdv sans savoir ce qu'elles font là ;*
- *Les personnes sont dans l'urgence et ont besoin d'aides régulières (pour lire et comprendre leurs courriers) ;*
- *Méconnaissance de leurs droits. Les usagers ne vont pas aux audiences pour pouvoir se défendre en justice. Ils ne consultent pas assez vite les services de médiation de dettes. Ils ne se rendent pas compte de ce à quoi ils s'engagent quand ils signent un contrat ;*
- *Les informations données aux personnes sur leurs droits au Cpas, à la Mutuelle sont inexactes.*

2.2.5. L'exclusion numérique

La question de l'exclusion numérique est au centre de la problématique du non-recours aux droits⁹. Ainsi, les personnes en difficultés financières réagissent souvent tardivement soit parce qu'elles ne trouvent pas d'informations claires sur les solutions ou les aides possibles (les possibilités d'obtenir des plans de paiement, ou des aides financières, de recourir à un service de médiation de dettes, etc), soit parce qu'elles ne les comprennent pas ou qu'elles ne parviennent pas à les activer.

La numérisation et le remplacement du contact direct avec les créanciers et les services publics par des formulaires en ligne ou (au mieux) par des *call center* renforcent encore ces difficultés et restreignent les possibilités de négociation des ménages déjà sur le fil.

La tendance à la numérisation s'est accélérée avec la crise sanitaire. De plus en plus de demandes de d'aides ou de plans de paiement doivent être faites sur internet, par mail ou via des plateformes qui nécessitent le téléchargement de logiciels et la lecture de la carte d'identité.

⁹ **Laurence Noël**, « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021, consulté le 23 juin 2021. URL : <http://journals.openedition.org/brussels/5569> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/brussels.5569>

Or, 40% de la population belge reste vulnérable face au numérique. À l'échelle de la Région bruxelloise, 170.000 personnes n'ont aucune compétence numérique et 475.000 Bruxellois et Bruxelloises, des compétences faibles¹⁰.

La complexité des procédures, l'absence de contacts directs, la lenteur administrative et la digitalisation pénalisent et aggravent encore la situation des ménages les plus fragiles qui ont besoin de l'intervention d'un service de médiation de dettes pour obtenir des plans de paiement raisonnables.

- *La fracture numérique qui enlève de l'autonomie aux usagers. Cette situation augmente notre charge de travail car nous devons soit prendre en charge nous-même des tâches et démarches que les usagers pouvaient faire seuls avant la digitalisation des services soit trouver des services sociaux de première ligne capable de les aider ;*
- *Digitalisation : tout passe par l'informatique et les gens sont perdus, déshumanisation*
- *Problèmes de compréhension même quand les usagers parlent le français ;*
- *Pas de possibilité de proposer des plans de paiement et donc découragement.*

2.2.6. L'accumulation des frais qui crée de l'endettement

- *Tout l'endettement naît du fait de l'accumulation des frais, intérêts, frais de recouvrement lorsque l'utilisateur est en retard de paiement ;*
- *Harcèlement des huissiers en général, pression sur les bénéficiaires et sur les assistants sociaux ;*
- *Quand on conteste les frais d'huissiers, on se retrouve face à une impunité. Pas de recours devant l'ombudsman.*

¹⁰ <https://www.mediationdedettes.be/Face-a-la-digitalisation-des-services-les-guichets-doivent-rester-ouverts>

3. EVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU SECTEUR

3.1. Le cadre légal

Il convient de rappeler la définition et les missions des services de médiation de dettes (SMD) et de leurs missions au regard du Décret ambulatorio du 4 mars 2009 (en cours de modification).

3.1.1. Définition

Art. 16. Le service de médiation de dettes est un service ambulatorio qui preste des services, à l'exclusion de la conclusion d'un contrat de crédit, en vue de venir en aide aux personnes surendettées, c'est-à-dire aux personnes physiques qui rencontrent des difficultés financières ou sont dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes exigibles ou à échoir.

3.1.2. Missions

Art. 17. Le service de médiation de dettes exerce les missions suivantes :

- 1° aider le bénéficiaire à respecter, dans la mesure du possible, ses engagements envers les créanciers tout en assurant des conditions de vie conforme à la dignité humaine;
- 2° trouver une solution durable au problème de surendettement du débiteur ;
- 3° tendre à responsabiliser le débiteur en lui donnant les instruments d'une gestion budgétaire autonome.

A noter que la mission des services de médiation de dettes telle qu'elle est définie dans le décret doit être vue comme une finalité, un objectif vers lequel il faut tendre (mais pas comme une obligation de résultat). Lorsque le surendettement est le résultat de l'insuffisance des revenus face aux charges, et que ces charges sont incompressibles, il est en effet, difficile voire même impossible d'offrir aux ménages surendettés une solution durable ou de lui garantir des conditions de vie dignecela n'empêche que le médiateur de dettes a encore un rôle à jouer dans ces situations. Il peut à tout le moins atténuer les pressions des créanciers, veiller à ce que le ménage puisse bénéficier de toutes les aides et droits sociaux auxquels il peut prétendre et éviter ainsi autant que possible que la situation financière ne s'aggrave.

C'est le même objectif qui est poursuivi en Région wallonne et en Flandre et dans la procédure en règlement collectif de dettes.

3.2. Description des services de médiation de dettes agréés par la Cocof

6 services de médiation de dettes sont agréés par la Cocof : Bruxelles Laïque, Espace Social Télé Service, Free Clinic, Planning familial Leman, Service Social Juif, Wolu- Services.

Ils disposent, via l'agrément, d'une équipe de 2 ETP Assistants sociaux et de 0,33 ETP juriste, ainsi que de 11 380, 52 € de frais de fonctionnement.

3.2.1. Identité

Ces 6 services de médiation de dettes ont en commun leur reconnaissance en tant que service ambulatoire par la CoCoF et le fait d'être tous « accolés » à un autre secteur, dont les professionnels se sont trouvés, à un moment donné, en butte avec la technicité particulière du métier de médiateur de dettes, qui exige un professionnalisme spécifique, validé par une loi 11 et un temps dédié à la médiation de dettes.

Les 6 services de médiation de dettes ont des histoires particulières, sont adossés à des secteurs très différents, sont imbriqués dans des champs territoriaux particuliers, autant d'éléments qui génèrent des publics et problématiques spécifiques.

3.2.2. Territorialité

En termes de territorialité, on a différents cas de figure :

- *« Les usagers viennent surtout du quartier environnant et le bouche à oreille fonctionne bien. L'implication dans le quartier est un choix de départ. »*
- *« L'ancrage est régional : ça fonctionne beaucoup via le bouche-à-oreille et le site web du centre d'appui à la médiation de dettes. »*
- *« Vu le nombre important de demandes et afin de pouvoir garantir un accès aux personnes qui n'ont pas, ou moins, d'accès à un service dans leur commune, quand les usagers viennent de plus loin que 1000 1080 et 1070, on essaie de les réorienter vers leur CPAS. Mais nous devons être attentifs au libre choix de l'usager et à la confidentialité requise. »*
- *« Nous sommes situés au cœur d'un parc de logements sociaux, le réseau associatif local est très faible. Nous collaborons avec le Casg et le CPAS local. »*
- *« Le public est surtout local, plus de la moitié est de Molenbeek. »*
- *« Notre ancrage est régional mais il nous arrive aussi de recevoir des usagers francophones des communes flamandes périphériques qui ne trouvent pas d'aide dans leurs communes. »*

3.2.3. Complémentarité

Cette dimension territoriale implique également que d'autres acteurs (tels que les Cpas) ont un impact non négligeable sur le travail des services de médiation de dettes agréés par la Cocof.

¹¹ La médiation de dettes est définie dans le code de droit économique, art. I.9, 55° (ancien article 67 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation) qui interdit la pratique de la médiation de dettes sauf aux professionnels suivants : les institutions publiques ou privées agréées ; les avocats, les officiers ministériels ou un mandataire de justice dans l'exercice de sa profession ou de sa fonction. La définition a été reprise tel quel à l'article 16 du décret ambulatoire.

On recense, début 2023, 32 services de médiation de dettes agréés en activité dans la région de Bruxelles Capitale :

- 6 services issus du secteur associatif sont agréés par la Cocof.
- 1 service est agréé par la Communauté flamande.
- 25 services sont agréés par la Cocom (16 CPAS¹² et 9 asbl ou autres services privés)

Les activités des SMD agréés par la Cocof se développent notamment en complémentarité à celles développées par les CPAS.

Or, il faut bien constater la disparité des situations au niveau des communes bruxelloises. Si la plupart des services de médiation de dettes au sein des Cpas sont ouverts à l'ensemble des personnes en situation de surendettement, certains services sont très petits et fréquemment saturés, d'autres ne font de la médiation de dettes que pour un public restreint (par exemple, uniquement les personnes suivies dans le cadre du RIS) ou encore un CPAS a récemment fermé son service. Quant aux services de médiation de dettes dans les asbl agréées par la Cocom, ce sont encore de très petits services vite saturés également

Ces différences sont le résultat de choix politiques des autorités communales et de contraintes financières notamment. Elles ont un impact important sur la fréquentation (et la saturation) des services ambulatoires Cocof.

Il est important de noter que les services ambulatoires accueillent des personnes qui soit ne sont pas suivies par les CPAS soit ne souhaitent pas faire appel à ceux-ci. Ils ont donc un rôle essentiel à jouer dans le paysage bruxellois en complémentarité avec les services de médiation de dettes des CPAS.

3.2.4. Ancrage local et régional

Les données de fréquentation montrent que l'ancrage local des services de médiation de dettes est important (les usagers viennent majoritairement des communes où le service est implanté). Ils accueillent un public issu de la fréquentation de l'asbl à laquelle ils sont rattachés (CASG, planning familial, boutique d'emploi, consultation de droits, etc). Cela les amène ainsi à collaborer de manière étroite avec les équipes de ces autres services.

Néanmoins, leur ancrage n'est pas que local. Au fil du temps, en effet, les publics accueillis se sont élargis en fonction des besoins du public soit au territoire local, soit au territoire régional, ou encore en fonction de nouveaux partenariats associatifs.

Cet ancrage régional est important à maintenir. Les personnes vont là où il y a de la place, ou parfois choisissent un service près de leur travail, loin de leur domicile pour ne

¹² N.B. Les 19 CPAS sont agréés d'office. Le CPAS de Ganshoren n'a pas de service de médiation de dettes en interne mais a conclu une convention avec l'asbl Armée du salut qui est agréée par la Cocom. Le Cpas de St Gilles travaille quant à lui avec l'asbl CAFA.

En 2022, le service de médiation de dettes du CAS de Jette a fermé ses portes. Les médiateurs de dettes ont été réaffectés au service social général. Il ne reste donc plus que 32 services en activité en 2023 (contre 33 en 2021).

pas croiser de voisin dans la salle d'attente, parce qu'ils ont entendu parler d'un service, etc ...

3.2.5. Services de première et de deuxième ligne

Les notions de première ligne et de deuxième ligne ne correspondent pas aux pratiques de nos services

Les SMD sont des services « spécialisés » parfois labellisés de « deuxième ligne » parce qu'ils travaillent en réseau et qu'ils reçoivent des usagers qui sont orientés vers eux par les autres services ambulatoires (CASG, MM, PF, SSM, CAP, etc) et d'autres (Cpas, services sociaux privés, hôpitaux, employeurs, etc).

Néanmoins, un grand nombre de personnes prennent contact de leur propre initiative et en direct avec les services de médiation de dettes. Pour le secteur, il est important que les usagers puissent continuer à venir consulter directement un SMD (accès en première ligne) sans passer par un service social généraliste.

D'autant plus que notre public n'a pas forcément besoin d'une aide sociale ni d'un accompagnement social en complément de la médiation de dettes (par exemple les ménages qui travaillent et ont un surendettement ponctuel lié à une situation de vie tel qu'un divorce, une séparation, etc).

3.3. La mise en œuvre des missions

3.3.1. L'accueil de la personne

Les personnes arrivent au SMD via le site web du Centre d'Appui -Médiation de dettes qui référence les services, via les travailleurs sociaux d'autres associations ou via le bouche-à-oreille.

Plusieurs SMD ont été, ou sont encore sporadiquement (malgré le renforcement post covid), confrontés à la question de la file d'attente.

Tous sont préoccupés par la question d'organiser « le bon accueil ». Les critères de ce bon accueil sont :

1. Accueillir toutes les personnes qui ont besoin d'un accompagnement et pouvoir réorienter les autres car certaines personnes qui s'adressent aux SMD ne nécessitent qu'une information ou peuvent être réorientées vers un CPAS (ou un CASG) dont on sait qu'il peut prendre en charge la demande.
2. Accueillir la personne « en connaissance de cause » ; il s'agit pour la personne accueillie de bien comprendre la démarche volontaire que nécessite un accompagnement. Pas de baguette magique.
3. Importance de l'accueil de la demande tant par téléphone qu'en permanence physique. D'où la nécessité de financer suffisamment l'ensemble du secteur pour que les services ne soient plus saturés.

Les modalités d'accueil prennent plusieurs formes :

- a. Explications au cours de l'entretien téléphonique.
- b. Lors d'un premier rendez-vous d'information dans un délai très rapide : la personne peut déposer sa situation, être écoutée, recevoir une information sur la médiation de dettes. Ainsi, toutes les demandes d'aide qui ne demandent en réalité pas de médiation de dettes sont déjà réorientées. Après ce premier rendez-vous, si la personne veut et doit être suivie dans le cadre de la médiation de dettes, un rendez-vous est fixé dans les deux semaines qui suivent. *« Ce nouveau mode de fonctionnement permet vraiment de cibler les usagers qui sont vraiment concernés par le travail de médiation de dettes tout en donnant une réponse rapide aux questions que se posent toutes les autres. Il n'était pas rare avant ce système que le premier rendez-vous soit fixé 3 semaines plus tard pour s'entendre dire que le problème aurait pu ou devrait être résolu ailleurs. Perte de temps pour tout le monde »*
- c. Au cours de séances d'information collectives durant lesquelles on expose les tenants et aboutissants de tout ce qui émaille un accompagnement dans le cadre de la médiation de dettes, suivies, si la personne le souhaite, par un premier entretien avec l'assistant social.
- d. La production de flyers explicatifs.

3.3.2. L'accompagnement

L'accompagnement nécessite la mise en œuvre de plusieurs types d'action et d'une très grande professionnalisation. Il faut maîtriser les règles de droit spécifiques à la matière. Il s'agit aussi de faire preuve de rigueur, de réactivité et de diplomatie.

1. Ecouter l'utilisateur, accueillir sa souffrance : *« les personnes qui arrivent sont angoissées le fait de les outiller ramène une certaine sérénité » « les personnes nous disent souvent qu'elles ont des problèmes de sommeil »*
2. Mettre de l'ordre et faire l'inventaire des dettes *« on a souvent des paquets de petites dettes »*
3. Décider dans quel cadre on va mettre en place l'accompagnement *« médiation amiable ou-règlement collectif de dettes en fonction du montant total »*
4. Etablir un budget supportable pour la personne : quelles sont ses ressources ? quels sont ses besoins ?
5. Gérer les dettes avec l'utilisateur :
 - a. Relationnel : Médiation entre l'utilisateur et les créanciers
 - i. Du côté des usagers : Fixer des objectifs acceptables , suivre l'exécution des plans de paiements par les usagers, travailler au rythme de l'utilisateur, reconnaître ses besoins en acceptant qu'ils puissent être autres (comme envoyer de l'argent « au pays ») tout en le sensibilisant sur l'importance de se concentrer sur l'essentiel, outiller l'utilisateur tout au long de l'accompagnement pour qu'il puisse prendre en main sa situation à moyen et long terme pour

éviter une rechute, diffuser des informations et des conseils tout au long du suivi.

ii. Du côté des créanciers : prendre contact avec les créanciers, négocier des solutions, établir des plans de remboursement et se confronter aux créanciers de tous ordres, « *qui parfois manquent de patience* » « *notre réputation auprès des créanciers est un facteur important* ».

iii. A mi-chemin entre usagers et créanciers « *Réponse à 150 mails par jour et accueil téléphonique des usagers et des créanciers : tâche essentielle dans le suivi des procédures car il permet de garantir une grande réactivité, elle-même étant la base de la relation de confiance nécessaire entre les différentes parties tout au long de la procédure : il faut en effet être capable de réagir rapidement, réagir au moindre dérapage des créanciers et des usagers, se montrer sérieux pour obtenir une négociation avec les créanciers. La réputation du service est un facteur clé* ».

b. Juridique : analyse des décomptes, règlement collectif de dettes, injonction du tribunal, gestion des arnaques, défense des droits des usagers face à des huissiers peu scrupuleux ou à des créanciers qui ne respectent pas la loi, comptes bloqués qui laissent la personne sans ressources, gérer les Ping pong institutionnels laissant la personne sans aucune ressource. Autant de dimensions qui requièrent des compétences pointues en matière juridique.

c. Administrative : assurer le suivi administratif tout au long de l'accompagnement, depuis la mise en ordre du dossier, la rédaction et le suivi des courriers, le suivi des requêtes en règlement collectif de dettes et de toutes les procédures mises en œuvre. Cela contribue au respect des obligations et des délais et à la bonne réputation du service auprès des créanciers. Tout doit être confirmé par écrit et envoi courriel ou postal.

- 6. Le suivi et de l'accompagnement du ménage pendant la durée du plan de remboursement : Pour garantir le bon déroulement de la procédure tout au long de l'accompagnement, il faut pouvoir réagir aux imprévus : apparition d'une nouvelle dette, perte d'emploi, réduction inopinée des ressources de l'utilisateur, « *dans le cas du RCD, une erreur commise, un courrier égaré peut exiger de tout recommencer à zéro. Et comme un RCD, ça peut durer 7 ou 8 ans...* ».

- 7. Le suivi et l'accompagnement : La guidance budgétaire : Dans la plupart des dossiers, les services de médiation de dettes effectuent, parallèlement à la médiation de dettes, un travail de guidance budgétaire plus ou moins important en fonction des besoins du ménage.

Il s'agira par exemple de mettre en place avec la personne des ordres permanents, de revoir régulièrement la personne pour superviser des paiements mensuels, le suivi du budget, parfois de mettre en place un compte de gestion (compte co-géré par l'assistant social).

En effet, la médiation de dettes est bien souvent vouée à l'échec si la personne ne peut bénéficier parallèlement d'un suivi social approprié et adapté à la situation de la personne.

Ainsi la durée des prises en charge est essentielle. Par le passé, on nous a déjà reproché des prises en charge trop longues. C'est méconnaître la spécificité du travail de médiation de dette, la complexité des dossiers et le travail de longue haleine avec les médiés.

3.3.3. La prévention (actions individuelles et communautaires) en amont ou en aval

Il est depuis longtemps apparu aux médiateurs de dettes qu'il est impossible de mener à bien une médiation de dettes (action curative) sans envisager simultanément une guidance budgétaire (action préventive).

Plus évident encore, il est indispensable de faire de la prévention au surendettement en amont de l'intervention des services, bien avant que la personne ne soit en situation de surendettement.

Ces actions peuvent être individuelles ou collectives. On peut par exemple organiser des ateliers ou encore des groupes de soutien entre personnes surendettées qui créent une véritable dynamique d'auto-support et permettent aux participants d'assumer de manière plus performante leur propre suivi.

3.4. Le (re)financement des services de médiation de dettes

3.4.1. Le financement des services de médiation de dettes

L'art. 47 du décret ambulatorio (en cours de modification) prévoit que l'équipe minimale de base doit être composée de :

- au moins un assistant social disposant d'une formation spécialisée ou d'une expérience professionnelle en médiation de dettes et d'
- au moins un zéro seize équivalent temps plein juriste, disposant d'une formation spécialisée ou d'une expérience professionnelle en médiation de dettes et lié à l'institution par un contrat de travail ou par une convention.

Les services de médiation de dettes agréées par la COCOF, bénéficient actuellement

- d'un cadre qui leur permet de financer 2 assistants sociaux TP et un juriste 1/3 TP par service et un montant forfaitaire de 7000, 00 euros pour les frais de fonctionnement et de formation.
- Ainsi que d'un subside supplémentaire en initiative qui leur a permis d'engager du personnel supplémentaire dans le contexte de la crise Covid 19. Ce subside ayant été prolongé.

Le décret ambulatoire est en cours de modification et permettra ainsi de pérenniser ce subside supplémentaire et d'augmenter le cadre de l'équipe minimal.

3.4.2. L'apparition d'une nouvelle fonction : la fonction administrative

Dans le cadre du refinancement Covid, les services ont été laissés libres de choisir quel type de renforcement ils allaient mettre en œuvre. Ainsi, on a pu constater que les deux fonctions subventionnées via le cadre agréé avaient été renforcées : tous les services ont augmenté leurs « heures » d'assistant social et certains ont augmenté les heures « juriste ».

En outre, une nouvelle fonction est apparue : la fonction administrative

Ces choix répondent à des besoins bien précis et se traduisent, pour la plupart des services, par une modification importante dans le fonctionnement de l'asbl.

Il y a d'abord la volonté **d'améliorer l'accueil** pour mettre fin aux listes d'attente et pour orienter au mieux les usagers, en dehors et au sein du service. Cela se traduit par le renforcement des heures d'assistant sociaux et la présence d'un poste administratif.

« AS qui a développé une fonction d'accueil social, de guidance et réorientation pour répondre à d'autres besoins comme le logement par exemple. »

« Ce nouveau fonctionnement a permis d'éviter les listes d'attente qui avant pouvait prendre 6 mois. On a même déjà dû stopper la prise en charge de nouvelles demandes dans le passé ... ça arrive encore de temps en temps »

« La secrétaire a aussi développé une fonction d'accueil téléphonique qui est en soi dans ces conditions un véritable métier et qui a joué un rôle essentiel dans le fonctionnement de l'équipe dans un contexte covid »

Il y a également la volonté **d'améliorer le suivi administratif** par l'engagement de personnel administratif. Dans les faits, cela s'est traduit par une structuration différente du travail mené au sein des asbl. La charge administrative reportée sur ce nouveau personnel a permis de libérer du temps consacré à l'accompagnement et à améliorer considérablement la réactivité du service.

« Le service a récemment via le fonds COVID engagé une secrétaire. Le rôle de secrétaire est devenu essentiel : accueil par téléphone et en présentiel, organisation des rendez-vous gestion des courriers (de la rédaction jusqu'aux suivis) etc. »

« Cette nouvelle fonction a permis d'améliorer considérablement le travail les médiatrices lors de chaque accompagnement. Cela a permis de prendre plus d'usagers en charge : les chiffres 2021 ont doublé par rapport à 2020 »

« Le poste administratif est devenu un rouage essentiel du SMD. Il assume une série de fonctions, qui n'étaient pas suffisamment rencontrées précédemment d'une part, et décharge les médiatrices de dettes d'un travail administratif chronophage. Les tâches sont :

- Encodage du rapport d'activité standardisée
- L'administratrice fait aussi la clôture des dossiers les tableaux de créanciers l'encodage du budget
- Gestion et acquisition des fournitures
- Élaboration de PV

- *Création d'outils d'information pour les usagers*

Tout ceci démontre la plus-value d'une administrative : réactivité, respect des délais, l'organisation du service, le recueil des données, le suivi des dossiers et contribution au travail en réseau.

« Le fait d'avoir renforcé cette fonction a permis de prendre plus de dossiers et a libéré les assistants sociaux de tâches administratives (envoi de mail, encodage, tri les dossiers en pagaille et cetera). La secrétaire a elle-même dû apprendre ce métier particulier et toute l'équipe a dû apprendre un nouveau mode de fonctionnement »

Ces changements ont très concrètement contribué à améliorer l'accueil et l'accompagnement tant en qualité qu'en quantité.

3.4.3. La saturation des services

Le refinancement a apporté une bouffée d'oxygène mais les services surnagent encore.

Ils sont encore très souvent saturés et parfois même obligés de réorienter les nouvelles demandes vers d'autres services sachant que la situation est la même partout.

Un recensement effectué début décembre 2022 par le Centre d'Appui-Médiation de Dettes a confirmé que les 13 asbl agréées par la Cocom et la Ccof en tant que services de médiation de dettes étaient saturées et ne pouvaient plus répondre aux nouvelles demandes.

Dans les trois régions du pays, les services de médiation de dettes s'attendent encore à une augmentation significative des demandes d'aide pour cause de surendettement, liées à des factures en souffrance, des loyers, des taxes ou d'autres dettes restées impayées. Avec un risque quasi certain d'embouteillage et des listes d'attente qui vont encore s'allonger pour la prise en charge des dossiers.

En effet, les personnes en difficultés de paiement viennent rarement demander de l'aide rapidement (lors des premiers rappels de paiement). C'est encore plus vrai lorsqu'il s'agit de ménages qui travaillent ou de personnes pensionnées qui n'ont jamais eu besoin de demander l'aide d'un service social ou d'un Cpas auparavant.

Bien souvent, elles n'osent frapper à la porte des services de médiation de dettes que quand leur situation est devenue extrêmement compliquée (lorsque les huissiers sont à la porte ou lorsqu'elles sont citées en justice) ... Il y a donc un « effet retard » entre les premières difficultés financières et la demande d'aide.

3.4.4. Les fonctions non reconnues : la fonction administrative , la coordination et la prévention du surendettement

A plus long terme, la demande des services est de pouvoir renforcer leur cadre minimal et de reconnaître et financer :

- la fonction administrative

- les heures dédiées à la coordination comme pour les CASG (harmonisation au niveau de l'ambulatoire)
- la fonction d'agent de prévention comme en Wallonie.

3.5. Les constats de terrain

3.5.1. La surcharge de travail- le manque de temps- la saturation des services

- *Secteur saturé : notre agenda des nouvelles demandes est saturé et on ne sait pas réorienter les usagers car les autres services sont aussi saturés ;*
- *Manque de temps et de travailleurs pour recevoir tout le monde dans un délai raisonnable et développer des projets de prévention ;*
- *Il arrive encore des périodes où on doit refuser de nouveaux dossiers ;*
- *La charge de travail par dossier augmente notamment à cause de la numérisation et de la fermeture des guichets (à la banque, au SPF Finances, et dans d'autres services publics).*

3.5.2. Plus de solutions à apporter – difficultés à préserver la dignité humaine - sentiment d'impuissance - burn out – découragement

- *Des budgets qui ne laissent aucun disponible et où ni la médiation amiable ni le règlement collectif ne sont des solutions (par exemple les hommes qui ont des pensions alimentaires astronomiques à payer et qui même après avoir fait appel restent avec des montants beaucoup trop importants à payer) ;*
- *Difficultés face à des budgets où il n'y a pas de bonne solution ; Difficultés à préserver la dignité humaine. On ne peut pas la garantir ;*
- *Sentiment d'impuissance : les professionnels sont découragés;*
- *Les assistants sociaux sont usés, crevés, en burn out. Tout le système social est en faillite. Il n'y a plus d'outils, plus de logements. Même pour avoir un petit colis alimentaire il faut apporter des preuves de revenus ou ne plus avoir de revenus du tout pour en bénéficier;*
- *Difficulté à préserver la dignité humaine;*
- *Parc locatif saturé, mauvaise qualité des logements abordables (même dans le public) – impact sur la qualité de vie, manque de régulation au niveau des loyers ;*
- *RCD trop rigide et l'amiable ne sert pas à grand-chose quand il n'y a pas de disponible ;*
- *Le manque de solutions par rapport aux personnes qui ne souhaitent pas entrer en RCD.*

3.5.3. Complexité des dossiers – détresse des usagers- barrière de la langue – santé mentale

- *Trop souvent les usagers n'osent pas franchir le pas et tardent trop à venir ;*
- *Barrière de la langue : le suivi est très compliqué (même lorsqu'on travaille en collaboration avec le SETIS (interprètes) ;*

- *Problématiques de santé mentale : complexifie la collaboration et le traitement des dossiers ;*
- *On a de moins en moins de dossiers avec des dénouements « positifs » ;*
- *On est parfois obligé de faire toutes les démarches avec eux ou à leur place, ce qui alourdit très fort le travail ;*
- *Parfois les personnes arrivent en bout de course, ils sont dans des situations de détresse, ont dû faire face à des refus répétés et ils « pètent les plombs » chez nous ;*
- *Difficultés d'avoir connaissance de toutes les dettes avec certains usagers ;*
- *Le non-respect des plans de paiement négociés par les usagers : lorsqu'on s'engage auprès des créanciers et que le plan de paiement n'est pas respecté et que la personne ne nous informe pas de ses difficultés, cela nous mets dans une posture difficile ;*
- *L'absentéisme des usagers complexifie le suivi des dossiers et entraine des retards*

3.5.4. Manque de collaboration des créanciers ou d'autres acteurs

- *Difficultés à obtenir des décomptes auprès de certains créanciers. Il faut s'y reprendre à 3 fois pour obtenir tous les documents demandés. Cela multiplie les démarches administratives et implique un retard dans l'analyse du dossier et le traitement de celui-ci;*
- *Absence de réponse quand on conteste ou qu'on invoque la prescription par exemple;*
- *Difficultés à obtenir des informations de certains services malgré notre mandat, informations contradictoires, difficultés à contacter certains services pour clarifier une situation, obtenir une aide pour la personne (Cpas, syndicats, mutuelles);*
- *Difficultés rencontrées avec certains médiateurs judiciaires (dans le cadre du RCD) qui refusent de communiquer avec les services de médiation de dettes;*
- *Les compétences des médiateurs de dettes sont mises en cause : à quoi servez-vous ? vous ne pouvez rien pour nous;*
- *On n'a pas de réponse du greffe en tant que SMD;*
- *RCD c'est scandaleux. On dépose une requête en RCD. On doit répondre à des demandes d'informations complémentaires inutiles. On dirait qu'ils cherchent à décourager les personnes d'introduire un RCD.*

3.5.5. Trop peu de pouvoirs accordés à la médiation de dettes amiable

- *Nous sommes parfois démunis car nous avons peu de pouvoirs en médiation amiable : rien n'oblige un créancier à accepter nos propositions. Les usagers doutent de ce fait parfois de notre compétence.*
- *On n'a pas de pouvoirs pour faire accepter nos propositions aux créanciers en médiation de dettes amiable. On fait des propositions motivées et réalistes et les créanciers imposent des propositions irréalistes que les personnes ne parviennent pas à respecter. On ne tient pas;*
- *Manque de cohérence entre ce qui est annoncé (envoyez juste un mail motivé pour obtenir un plan de paiement) et la réponse que le SMD reçoit (on reçoit un formulaire à remplir, et on est face à un refus quand même);*
- *La situation s'aggrave. Par exemple : L'Onem envoie les formulaires à renvoyer*

- *Ils veulent tout savoir des gens, ils ne prennent pas en compte notre analyse budgétaire + lourdeur administrative. Le SMD n'est pas vu comme un partenaire public privilégié;*
- *Quand on conteste les frais d'huissiers, on se retrouve face à une impunité. Pas de recours devant l'ombudsman;*
- *Le statut précaire de la médiation de dettes amiable: peu de moyens concrets à part la négociation qui dépend toujours du bon vouloir des créanciers. Malgré des propositions réalistes et motivées, on s'expose à des refus.*

3.5.6. La saturation ou l'inaccessibilité des autres services

- *Le travail en réseau est devenu beaucoup plus compliqué. Les autres services sont débordés, ils mettent des exigences. On n'a pas de réponse, on a des refus;*
- *Les personnes doivent répondre partout à des enquêtes sociales pour obtenir des aides ;*
- *Les nouveaux assistants sociaux ne travaillent plus forcément de la même manière (exigences de jours de TT) ;*
- *Le télétravail structurel et mal encadré qui entraîne un manque de communication et de cohésion dans les équipes;*
- *On se retrouve à faire des démarches de première ligne pour les personnes car les services de première ligne ne sont plus là;*
- *Problèmes de collaboration et manque de connaissance des autres services*
- *L'accès à certains services n'est plus possible;*
- *Les autres services sont surchargés et ne prennent plus le temps d'accompagner ni de renseigner les usagers;*
- *La poste ne fonctionne plus du tout. Les personnes ne reçoivent plus le courrier. On a des retours de courriers qui ne sont pas parvenus aux gens 5 mois plus tard. Il y a des logements où les boîtes sont défectueuses.*

3.5.7. Les retards de paiement des subsides- difficultés à recruter- pas de subsides pérennes

- *Les politiques nous demandent de faire de nouveaux projets mais ces projets ne sont pas pérennisés et on doit arrêter et licencier les personnes engagées ;*
- *Il y a des retards dans le paiement des subsides ;*
- *Manque de valorisation du secteur avec comme corollaire des difficultés à recruter ;*
- *Les décisions sont prises sans consulter le terrain ou les bonnes personnes du terrain (pas de bottom up) ;*
- *Ne tiennent pas compte du passé et réinventent des systèmes déjà éprouvés.*

3.5.8. La prévention du surendettement : le parent pauvre de la médiation de dettes

- *La campagne de prévention était une belle initiative mais moi je suis bombardée de publicité pour les jeux d'argent ... au final il y a beaucoup plus d'argent dépensé pour*

inciter les gens à consommer, jouer, acheter à crédit que d'argent mis dans la prévention

- *Publicité pour les jeux d'argent, pour les crédits faciles, les facilités de découvert bancaires, etc. Elles sont partout à la TV, dans le métro, à la radio, etc*
- *Les réglementations par exemple en matière de publicité pour les crédits faciles, les jeux d'argent, etc ... devraient être renforcées.*

3.5.9. Les difficultés à prendre part à la concertation et aux organes de concertation et/ou de gouvernance qui seront mis en place dans le cadre du PSSI

Notre secteur (comme d'autres) a été absent des premiers groupes de concertation mis en place. Et par la suite, il leur a été difficile voire impossible de dégager des moyens humains (tant au niveau des services que de leur fédération) pour participer aux réunions qui ont été organisées dans le cadre de la concertation.

Il est particulièrement difficile pour les petits secteurs comme celui de la médiation de dettes de se faire entendre, de faire connaître leurs (bonnes) pratiques, leurs besoins et les besoins de ses usagers.

La surcharge de travail et la saturation des services est encore présente (malgré les renforts financiers). C'est un frein majeur à la participation active des services de médiation de dettes (approche « bottom up ») aux réunions et dans les organes de concertation et/ou de gouvernance qui seront mis en place dans le cadre du PSSI.

3.6. En points positifs les médiateurs soulignent

3.6.1. La reconnaissance des usagers

- *Les usagers ont des ressources, du potentiel ;*
- *La confiance que les usagers nous accordent. Cela se ressent que les personnes sont soulagées de trouver notre service ;*
- *Heureusement on a la reconnaissance des personnes qui veulent s'en sortir et que l'on aide qui nous permettent de continuer. On reçoit des pralines.*

3.6.2. L'augmentation des subsides aux services de médiation de dettes

- *Augmentation des subsides pour les services de médiation de dettes est un point positif ;*
- *On a obtenu une augmentation du cadre mais c'est encore insuffisant pour répondre aux demandes.*

3.6.3. L'augmentation des aides aux personnes en difficultés

- *Augmentation des aides est un point positif : primes énergie, subventions aux cpas pour les aides financières en énergie, les seuils d'insaisissabilité qui ont été relevés, les indexations des salaires ;*
- *L'extension du statut social énergie a été un grand soulagement pour les familles à faible revenus ;*
- *Extension du statut bim pour le tarif social mais cela devrait être prolongé*
- *L'accès au statut de client protégé sur base d'un rappel et non plus d'une mise en demeure.*

3.6.4. Le travail en équipe

- *L'élargissement des équipes : permet les partages, les échanges de point de vue différents et enrichit les pratiques professionnelles ;*
- *Le travail en équipe et la présence du juriste (intervisions autour des dossiers compliqués et travail avec le juriste) et la possibilité de se former de manière continue.*

3.6.5. L'accueil physique qui est assuré

- *Les médiateurs de dettes qui sont restés et restent présents physiquement pour les usagers.*

3.6.6. Le travail en réseau

- *Une bonne connaissance de l'associatif est indispensable vu la complexité des situations (toxicomanie, illettrisme, augmentation des charges incompressibles) et le phénomène de numérisation ;*
- *Le travail en réseau autour de la personne facilite souvent le travail qui se fera en médiation de dettes.*

3.6.7. La digitalisation au niveau des professionnels

- *La digitalisation au niveau des professionnels est un plus : permet des échanges rapides (documents).*

4. POUR UNE MEILLEURS ADEQUATION DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE : RECOMMANDATIONS

Voyez également le [Memorandum des médiateurs de dettes](#)¹³ élaboré à l'occasion des élections 2019 et dont les recommandations sont, pour la plupart, encore d'actualités.

4.1. Travailler en amont sur les causes de la pauvreté et du surendettement

Il est important de rappeler les éléments de contextes et de fonctionnement du système qui génèrent des obstacles aux démarches entreprises par les usagers.

Les éléments de contexte

Caractéristiques des usagers : faiblesse ou diminution brutale des revenus (ne permettant pas d'assurer les charges du quotidien elles-mêmes en constante augmentation), situation familiale (divorce, endettement transmis de génération en génération), problèmes de santé physiques ou mentale (absence de sommeil, anxiété, dépression, suicide), confrontation avec certaines formes de violence institutionnelle (injonctions de paiement à répétition, accompagnement par d'autres services non spécialisés inadapté à la situation, saisie « aveugle » sur salaire), incompréhension (obstacle de la langue), absence d'éducation quant à la gestion budgétaire du ménage (méconnaissance de ce qu'est un intérêt de retard par exemple). La présence, voire le cumul, de ces difficultés finit par épuiser les personnes qui se sentent impuissantes et entraîne leur passivité ; ce qui explique qu'il leur faut parfois du temps avant de commencer à chercher de l'aide.

Caractéristiques des dettes : Alors que l'on parle énormément de crédits qui seraient contractés de manière imprudente, dans la majorité des dossiers, les dettes ne sont pas le fruit de la volonté des usagers. Il s'agit de charges incompressibles de la vie courante qui s'imposent, qui sont davantage subies par l'utilisateur.

Les SMD ont peu d'emprise sur les causes structurelles du surendettement mais, leur expertise peut être mise à profit dans la recherche de solutions. Réduire la situation de surendettement d'une grande partie de la population passe par l'augmentation du pouvoir d'achat, c'est-à-dire l'augmentation des revenus des ménages et la diminution des charges.

On peut rappeler l'interpellation permanente de l'ensemble des acteurs du champ socio sanitaire sur des questions quant au prix des loyers, de l'énergie et de l'alimentation ainsi que la demande d'automatisation des droits et ce, déjà avant la crise du Covid 19 et le contexte actuel d'inflation ne fait qu'aggraver la situation.

Fonctionnement du système : Obstacles à la démarche des usagers

¹³ <http://mediationdedettes.be/Le-Memorandum-des-mediateurs-de-dettes-pour-les-elections-2019-36?lang=fr>

Les SMD mettent en avant l'absence de considération pour la dignité humaine de certains opérateurs publics, une série de rouages qui ne fonctionnent pas, pas bien ou avec des effets pervers et l'insuffisance de certains outils transversaux.

- *« Méconnaissance de la technicité nécessaire à un bon accompagnement par des assistants sociaux de première ligne qui peuvent, avec toute la meilleure volonté du monde, commettre des erreurs dans les suivis qui auront un impact énorme sur le parcours du médié »*
- *« Violence institutionnelle de certains opérateurs, qui, prises dans leurs propres logiques organisationnelles, saisissent aveuglément les revenus, sans considération aucune sur le fait que la personne doit encore pouvoir vivre « dans la dignité » une fois le salaire saisi : Ministère des Finances, Secal »*
- *« Manque de résilience face à la crise du Covid 19, qui n'a fait qu'aggraver le manque d'accessibilité de certains opérateurs : CPAS (pas tous), Syndicats, Onem, Mutuelles. »*
- *« Certains -une minorité d'huissiers- sont nuisibles. »*
- *« Le tout à la numérisation qui, au-delà du simple constat d'une fracture numérique qui ne cesse de s'accroître, ne simplifie en rien le travail social. »*
- *« L'offre d'interprètes du Setis ne permet pas de répondre à nos besoins. »*

Bien sûr, il est des situations où *« les rapports avec d'autres opérateurs se passent bien »*. Ils se caractérisent par *« l'élaboration d'une relation de confiance, qui est le résultat de la qualité du service rendu par le SMD qui contribue à sa réputation »*, mais aussi *« de relations intra-personnelles »*.

Pour améliorer la situation, différentes pistes peuvent être envisagées tant au niveau régional que fédéral :

- *Etendre les avantages sociaux /tarifs sociaux à plus de personnes. Avec une attention au montant du RIS par rapport aux revenus de remplacement ou au salaire minimum. Les personnes qui n'ont pas le RIS ont parfois beaucoup moins d'avantage (tarifs sociaux, stib, etc) alors que leurs revenus sont identiques, à peine plus élevés ou même plus bas.*
- *Plafonner le prix de l'énergie et le prix des loyers*
- *Plus de souplesse dans l'octroi des plans de paiement (Bruxelles Fiscalité, Parking Brussel, Vivaqua, fournisseurs d'énergie, secal, spf finances) –prendre la situation de la personne en compte*
- *Simplifier et faciliter les procédures permettant d'obtenir des plans de paiement (par exemple le secal envoie un courrier et demande une référence différente chaque mois pour le paiement de la pension alimentaire en cours - il n'est pas possible d'introduire un ordre de paiement car cela implique de payer avec la même référence. C'est très lourd et si la référence n'est pas indiquée ou si on rate la date, le paiement est imputé sur les arriérés et le secal considère que le plan de paiement n'est pas respecté. Idem pour vivaqua si on demande un plan de paiement il faut attendre. On ne peut pas utiliser la référence de la facture. Idem pour les dettes fiscales les RAD est parfois refusé parce que la personne ne paye pas alors qu'elle paye mais n'indique pas la bonne référence.*
- *Limiter les saisies sur comptes*
- *Pouvoir obtenir un moratoire en cas d'insolvabilité*

- *Etoffer la partie du Plan de lutte bruxellois contre la pauvreté sur la question de la lutte contre le surendettement.*
- *Interpeller d'autres acteurs institutionnels publics ou privés, - avec, pourquoi pas, la création de lieux de concertation de type « conférence interministérielle » qui planifierait un plan d'actions spécifiques contre le surendettement- et mettrait en débat les questions qui rendent les situations plus compliquées voire qui fâchent et essayer de trouver des solutions satisfaisantes pour tous : les CPAS, les Hôpitaux, le ministère des Finances, le Service des créances alimentaires, les fournisseurs d'énergie, les huissiers, etc....*
- *Exemple d'une mesure parmi d'autres qui pourrait être rapidement mise en place : Pourquoi ne pas imposer que les courriers de retards de paiement ne soit systématiquement accompagnés d'un courrier d'information sur le surendettement et les services qui peuvent offrir leur aide?*
- *Augmenter le nombre d'interprètes mis à disposition au sein du champ socio sanitaire, soutenir les aidants proches.*
- *Sensibiliser et former les assistants sociaux non spécialistes : les rendre capables de faire le « diagnostic » de la situation, de connaître leurs limites et d'agir avec prudence pour ne pas envenimer la situation.*
- *Collaborer avec d'autres secteurs de l'ambulatoire comme la santé mentale, l'aide aux toxicomanes, les maisons médicales, ...*

4.2. Renforcer les services et leur accessibilité

Le problème de la saturation des services et de l'insuffisance des moyens humains au regard de l'augmentation de nombre de demandes (avec comme conséquence les listes d'attente) est aussi un frein à la prise en charge rapide des personnes.

Au vu de la paupérisation de la population et des difficultés financières de ménages, le nombre de médiateurs est insuffisant pour faire face aux besoins de la population.

Au vu de la surcharge de travail, il sera impossible pour les services de médiation de dettes de participer activement dans les organes prévus aux PSSI au niveau des bassins et des quartiers sans avoir un impact négatif sur le nombre de dossiers traités (l'aide aux usagers).

Pour améliorer la situation, le secteur plaide pour

- *un renforcement financier pérenne de l'ensemble du secteur de la médiation de dettes pour les missions de base (pas de financement sur appels à projets) ;*
- *la reconnaissance et le financement des fonctions de coordination, d'assistant.e administratif.ve et de la prévention ;*
- *un financement adéquat pour la formation du personnel et les frais de fonctionnement.*

4.3. Simplifier les procédures administratives

La gestion des structures est de plus en plus complexe et les services travaillent dans une insécurité croissante au niveau des financements.

Les démarches incessantes sont chronophages et le stress généré par cette situation ont des conséquences négatives sur la qualité du travail.

La précarité des emplois et la pénibilité du travail de terrain dans les conditions actuelles rendent non seulement le recrutement (assistants sociaux, psychologues, infirmiers, aides familiales, ...) fort difficile, mais engendre l'absentéisme, le renoncement, le burn-out, la démission de professionnels de terrain, déstabilisant ainsi les équipes en place et donc l'aide apportée aux bénéficiaires.

Cet état de fait a fait l'objet d'une lettre ouverte de l'IFA le 28/10/2022.

L'ensemble du cadre dans lequel évoluent les structures pour remplir leurs missions mériterait d'être évalué et amélioré.

- **Subventions non indexées**

Les subventions forfaitaires récurrentes ne sont indexées qu'une seule fois l'an, les subventions dites « facultatives » ne le sont pas du tout et celles définies par le cadre du personnel ne le sont que trimestriellement (ce qui peut donc engendrer une adaptation différée de plusieurs mois et donc une prise en charge sur fonds propres du différentiel grandissant entre le subside et le salaire indexé).

Les subventions facultatives permettent de renforcer un cadre de personnel structurellement insuffisant pour permettre aux associations de remplir leurs missions de base. La non-indexation de celles-ci signifie donc diminution du temps de travail et licenciements.

- **Paiement des subventions tardif**

Le paiement des montants des subventions (même lorsqu'il s'agit de subventions récurrentes ou quasi) arrive régulièrement très tard dans l'année. Or, les réserves de trésorerie des associations sont peu importantes et ont encore été « rognées » suite à la crise du covid.

Lorsqu'il s'agit de nouvelles subventions, la promulgation des Arrêtés, et donc le paiement des montants de ces subventions facultatives annuelles arrivent également très tard dans l'année, forçant les associations, services et organismes à préfinancer l'emploi et le fonctionnement pendant de longs mois.

Un exemple parmi d'autres ? L'Arrêté de subvention d'une initiative courant du 01 janvier au 31 décembre 2022 est approuvé par le gouvernement en septembre 2022 et la première tranche (80% du montant total) est versée mi-novembre 2022. Intenable, alors qu'il est très difficile (voire impossible s'il n'y a pas encore d'arrêté promulgué) d'obtenir un crédit-pont auprès d'une banque et que les intérêts bancaires ne peuvent être comptabilisés dans les justificatifs de dépenses auprès du pouvoir subsidiant.

Pour améliorer la situation, le secteur plaide pour

- **Concernant les subventions facultatives :**
 - ✓ les indexer ;

- ✓ *augmenter la durée de 1 à 2 ou 3 ans, afin de réduire la précarité de l'emploi, de réduire la charge administrative et de permettre à l'initiative de se déployer dans le temps ;*
- ✓ *payer la subvention par tranche annuelle, au plus tard le 31 mars ;*
- **Concernant les financements trimestriels :**
 - ✓ *harmoniser les pratiques et permettre une indexation mensuelle ;*
- **Concernant la difficulté d'engagement, l'absentéisme, les burn-out et renoncement constatés :** *améliorer l'attractivité de l'emploi et le bien-être au travail.*
- **Concernant la charge administrative :**
 - ✓ *Reconnaître et financer la fonction de coordinateur.*
 - ✓ *Simplifier la gestion de plusieurs agréments ambulatoires (un seul rapport pour l'ensemble de l'asbl).*
 - ✓ *Simplifier les formulaires de demandes de subventions et les rapports à remettre.*
 - ✓ *La digitalisation peut être un véritable allié si elle permet d'éviter les doubles encodages, d'enregistrer et de conserver d'année en année les informations qui ne varient pas forcément par exemple les données administratives de l'asbl (cadre de personnel, adresse, agréments, etc) qui ne devraient plus être ré-encodées à chaque fois mais seulement mises à jour (cfr rapports pour le FSE).*
 - ✓ *Simplifier les justificatifs financiers.*

4.4. Lutter contre la fracture digitale

Pour améliorer la situation :

Nous nous rallions aux recommandations de l'Association Belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs et à celles de l'Unia et du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale¹⁴

- *Il s'agit de **garantir** légalement, sans surcoût, **les différentes modalités d'accès aux services publics et privés** et, de manière plus large, à l'ensemble des services d'intérêt général **pour qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique.***
- *Il est aussi important de **faciliter la mise à disposition d'outils numériques**, l'accès à internet et le **soutien à l'acquisition des compétences digitales** pour les publics les plus précaires. Au final, un dispositif qui conviendra aux groupes les plus vulnérables de notre société conviendra à l'ensemble de la société.*
- *La communication papier devrait être l'option "par défaut", permettant ainsi aux citoyens de choisir explicitement (opt-in) que la communication avec ces services soit numérique.*
- *De plus, il est essentiel de veiller à ce que la communication numérique soit conviviale afin que le choix du numérique devienne effectivement le choix le plus attractif.*

¹⁴ <https://www.unia.be/fr/articles/fracture-numerique-comment-reduire-les-inegalites>

- *Il faut également fournir des efforts supplémentaires pour renforcer les connaissances et les compétences des citoyens concernant l'utilisation de l'administration en ligne, et cela passe notamment par la fourniture d'un soutien et de conseils pour les citoyens, en particulier les personnes vulnérables.*
- *Nous réclamons également des exigences de qualité minimales pour les services essentiels (énergie, santé, télécommunications, banque) en ce qui concerne leur accessibilité physique et téléphonique, en ce compris des services à la clientèle performants.*
- *Ces fournisseurs doivent également s'engager à simplifier certaines procédures. En outre, la communication et la facturation numériques devraient toujours faire l'objet d'un consentement préalable (opt-in) et réversible.*

4.5. Mettre en place des actions de prévention du surendettement

Tous les professionnels s'accordent sur le fait que les usagers n'arrivent dans leurs services qu'après un temps – trop long- de descente sur la pente des difficultés : les usagers sont comme Sisyphe, face à un rocher qui dévale la pente inexorablement, et doit être constamment repoussé. Lorsque la personne décide enfin de demander de l'aide, et si elle s'adresse à un SMD, la situation est déjà très complexe.

Il faut un temps pour que les personnes prennent conscience de leur situation d'une part, et que d'autre part, elle sache que des solutions existent. Le temps perdu en démarches vaines, inutiles, voire contre productives aggrave la situation.

Raccourcir le délai entre le moment où émerge le problème et le moment de sa prise en charge est essentiel car il permet de réduire la complexité de la situation et d'atteindre une meilleure efficacité de l'accompagnement.

Plus le délai de réaction sera court, plus tôt la situation sera maîtrisée et moins les conséquences financières (mais aussi sociales et de santé) seront importantes.

A côté des actions à envisager sur le contexte, comme évoqué plus haut, **la prévention** est un moyen de réduire ce temps également. Les SMD évoquent volontiers les actions de prévention qu'ils mettent en place et/ou auxquelles ils contribuent. Ce sont là des démarches qui vont de soi, qui sont intuitives mais qui ne sont pas couvertes par le Décret ni par le financement qu'il permet.

Pour améliorer la situation, différentes pistes peuvent être envisagées :

- *Reconnaitre la prévention comme faisant partie intégrante des missions des services de médiation de dettes et financer la fonction d'agent prévention comme en Wallonie ;*
- *Mener des campagnes d'information sur la médiation de dette et/ou les services de médiation de dettes à destination des professionnels relais et du public ;*
- *Evoquer la gestion du budget ou sensibiliser à la question de l'endettement dans les écoles ;*
- *Mener des projets communautaires permettant d'aborder la question du surendettement auprès de publics cibles ;*

- *Evoquer la gestion du budget et/ou le surendettement dans des ateliers communautaires focalisés sur d'autres thématiques comme par exemple la santé (maisons médicales) ou le parcours d'accueil pour les migrants.*

4.6. Soutenir le rôle des fédérations et acteurs de coordination

Les fédérations sont absentes du PSSI. Or elles ont un rôle à jouer : elles sont un soutien à la transversalité.

En outre, les financements entre les fédérations sont très hétérogènes. Les petites fédérations ne disposant que d'un travailleur affecté à cette mission ne sont pas en mesure de participer pleinement au PSSI par manque de moyens humains.

Pour améliorer la situation, différentes pistes peuvent être envisagées :

- *Reconnaitre les missions des fédérations :*
 - ✓ *Appui à la transversalité*
 - ✓ *Reconnaissance d'une mission de plaidoyer*
 - ✓ *Soutien au recueil et à l'analyse des données*
 - ✓ *...*
- *Assurer aux fédérations un cadre minimal qui leur permette de répondre à leurs missions (avec un poste de coordination et une fonction administrative)*
- *Harmoniser les financements de fédérations afin de financer toutes les fédérations à la hauteur de l'ampleur de ces missions*