

Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ?

Compte-rendu des tables-rondes décentralisées organisées par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement en collaboration avec les centres de référence en médiation de dettes

1. Objectifs et organisation

Dans le courant du mois de novembre 2017¹, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a organisé, en collaboration avec les centres de références, quatre tables rondes ayant pour intitulé « Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ? ».

Le choix de cette thématique part notamment du constat que, face à des créanciers ignorant les demandes et les divers courriers, poursuivant les procédures de recouvrement malgré la mise en œuvre de plans de paiement ou proposant des délais de remboursement et/ou des montants hypothéquant toute viabilité d'un plan d'apurement, les marges et les possibilités de négociation du médiateur de dettes sont régulièrement mises à mal. Par ailleurs, même si le médiateur fait preuve de créativité et de ténacité et même si la médiation non judiciaire présente des avantages indéniables, il n'en reste pas moins que celle-ci semble actuellement mise en péril au risque d'en perdre toute son efficacité et son sens.

En outre, il est apparu qu'au-delà des difficultés pratiques entravant la mise en œuvre du processus de médiation non judiciaire, il convenait de manière plus large, de s'interroger sur les questions liées à sa place et sa raison d'être dans le processus de traitement du surendettement, aux divers enjeux économiques et sociaux sous-jacents, mais également à la reconnaissance et à la (re)valorisation du statut de médiateur de dettes non judiciaire.

Au total, plus de 140 professionnels de la médiation de dettes ou d'autres services sociaux, créanciers ou représentants de créanciers ont ainsi été réunis. Chaque table-ronde a été organisée selon le même canevas et s'est déroulée en 4 temps :

- 1) Rappel par un chercheur de l'Observatoire de la distinction entre différentes notions (médiation de dettes non judiciaire, RCD, guidance, gestion budgétaire) et proposition d'une réflexion sur le processus même de la médiation de dettes non judiciaire (raison d'être, difficultés, obstacles, enjeux et avantages).
- 2) Partage et échange, par et avec des médiateurs de dettes², d'expériences et de pratiques mises en œuvre et qui, de manière fructueuse, ont permis de mener à bien le travail de négociation ou de contrer les arguments légaux ou de politique interne invoqués par divers créanciers.
- 3) Prise de parole de différents intervenants, créanciers ou représentants de créanciers³ concernant la manière dont ils perçoivent le rôle et la mission du médiateur de dettes, la manière dont les

¹ Le 7 novembre 2017 à Haine-Saint-Pierre (en collaboration avec le Créno), le 9 novembre 2017 à Ans (en collaboration avec le GILS), le 16 novembre 2017 à Saint-Hubert (en collaboration avec le GAS) et le 17 novembre 2017 à Jambes (en collaboration avec MEDENAM).

² Nous remercions vivement, pour leurs interventions, Katryn Dauby (médiatrice de dettes au CPAS d'Arlon), Sonia Dersin (médiatrice de dettes au CPAS de Colfontaine), Caroline Goossens, Léa Grégoire et Carine Hahn (Groupe régional d'action contre le surendettement), Maître Viviane Hoscheit (avocate-médiatrice de dettes, conseillère communale à Bertrix, conseillère juridique pour la chambre du commerce).

³ Nous remercions vivement, pour leurs interventions, Nicolas Adant (service contentieux de l'hôpital de Jolimont), Grégory Bresolin (chef Administratif Trésorerie - Relations patients & Contentieux au CHR de la Citadelle), Pol de Groeve (directeur

personnes ayant recours à la médiation non judiciaire sont traitées au sein de leurs structures ou organismes. Des échanges ont ensuite été lancés sur les contraintes et les enjeux qui sous-tendent les relations dans le cadre de la mise en œuvre de ce type de médiation.

4) Echanges et formulation de propositions pour l'avenir de la médiation de dettes non judiciaire.

Cette synthèse reprend les discussions ayant eu lieu au cours des quatre tables-rondes⁴.

2. Contextualisation : définitions, enjeux, avantages et obstacles

2.1. Rappel de quelques notions et outils

Bien qu'il ait été prévu que les débats et les échanges soient essentiellement axés sur les pratiques de la médiation non judiciaire, il est apparu utile de rappeler l'existence et les particularités des différentes procédures et outils utilisés dans le cadre du traitement et de la prévention du surendettement en Région wallonne et de mettre en avant les questionnements qu'ils suscitent :

- la procédure judiciaire de règlement collectif de dettes a pour but de rétablir la situation financière du débiteur, notamment en lui permettant, dans la mesure du possible, de payer ses dettes tout en lui garantissant à lui et à sa famille de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine.
- la guidance budgétaire se définit comme une forme d'aide sociale ayant pour objectif d'aider les personnes éprouvant des difficultés récurrentes de gestion et visant à accroître la maîtrise de leur budget.
- la gestion budgétaire est une forme particulière de guidance. Elle est une aide temporaire consistant en l'ouverture de comptes bancaires cogérés au nom de l'utilisateur permettant la réalisation des opérations financières de ce dernier tels que notamment l'exécution de ses paiements ou l'enregistrement de ses revenus tout en évitant la création de nouvelles dettes.⁵
- la médiation de dettes non judiciaire est entendue comme une aide individualisée ayant pour objectif d'analyser, de conseiller et de faciliter la recherche et la négociation avec les créanciers d'un plan d'apurement des dettes. Celles-ci sont prises en compte dans leur globalité afin de permettre leur remboursement au maximum des capacités du débiteur tout en lui assurant de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Quant aux interrogations soulevées, elles concernent notamment l'opportunité de déposer une requête en règlement collectif de dettes, mais aussi celle de proposer ou d'imposer une gestion ou une guidance budgétaire au bénéficiaire qui sollicite l'intervention du médiateur de dettes.

2.2. Les difficultés de la médiation de dettes non judiciaire

Concernant la pratique et les difficultés de la médiation de dettes non judiciaire, diverses réflexions et constats, notamment mis en évidence par des enquêtes menées par l'Observatoire ([cliquez ici](#) pour accéder aux résultats de ces enquêtes), peuvent être résumés selon cinq thématiques :

régional a.i. et conseiller recouvrement, SPF Finances, Perception et Recouvrement, Centre Régional de Recouvrement Namur-Luxembourg), Annick Delperdange (attachée, service juridique, SPF Finances, Perception et Recouvrement, Centre Régional de Recouvrement Namur-Luxembourg), Maître François Dubois (candidat-huissier de justice à Mons), Gaëtan Du Moulin (juriste auprès de la Société de recouvrement Eurofides), Maître Laetitia Lapraille (huissier de justice), Quentin Lorisignol (Senior Legal Advisor pour Atradius Instalment Credit Protection), Maître Laura Nicolini (avocate au Barreau de Liège), Antonio Spataro (service contentieux du Centr'habitat), Olivier Terwagne (responsable du service Administration patients au Centre Hospitalier Chrétien), Maître Bernard Vidick (huissier de justice).

⁴ La prochaine édition du « Rapport d'évaluation. Prévention et traitement du surendettement en Wallonie » consacrera une section à cette problématique.

⁵ Circulaire unique relative à la médiation de dettes du 13 octobre 2017, M.B. 25.10.2017, p. 19.

a) Les moyens

Comme tout secteur relevant de l'action sociale, la médiation de dettes n'échappe pas au manque de moyens matériels et humains. Cette situation entraîne, dans bon nombre de services, une surcharge de travail et une lourdeur administrative mettant à mal la possibilité de faire face à des demandes d'intervention de plus en plus nombreuses dans un délai raisonnable.

b) Le temps

Bien souvent, le médiateur de dettes se trouve aux prises entre un débiteur pressé par le temps et qui trouve que celui-ci passe beaucoup trop vite et un créancier qui trouve au contraire qu'il passe beaucoup trop lentement.

Cette notion de temps est primordiale et nécessite d'être prise en compte. En effet, la mise en place de la médiation nécessite qu'un temps soit consacré à accueillir le bénéficiaire, à comprendre sa situation, à élaborer un budget, à récupérer les décomptes, à appréhender les difficultés survenant en cours d'exécution du plan,...

Le temps est un partenaire pour le médiateur de dettes, mais il l'est aussi pour le bénéficiaire qui doit prendre le temps de pousser la porte du service, d'accepter le besoin d'aide, d'accepter les changements et les adaptations concernant son budget et la gestion de son patrimoine, mais aussi les exigences que requiert la collaboration avec le médiateur.

Les objectifs poursuivis par la médiation de dettes non judiciaire (notamment l'acceptation de l'aide et des changements de la part des bénéficiaires) s'inscrivent plus efficacement dans une vision à long terme.

c) La réalité sociale

Un nombre croissant de services est sollicité par des ménages ancrés davantage dans des situations de précarité voire de pauvreté, que d'endettement caractérisé, pour lesquels la méditation de dettes n'est d'aucun secours. Bien qu'aucune statistique n'existe à ce sujet, les médiateurs de dettes font échos de situations croissantes où il est impossible de dégager le moindre disponible.

En outre, il arrive régulièrement que les médiateurs de dettes doivent établir des plans d'apurement avec un disponible particulièrement faible ce qui bien souvent limite fortement les marges de manœuvre et de négociation.

Enfin, la complexité et les changements incessants aussi bien au niveau de la structure familiale, au niveau professionnel ou de la régularité et du montant des revenus font que la mise en place et/ou l'exécution du plan s'avère(nt) particulièrement compliquée(s) et nécessite(nt) des adaptations ou des révisions régulières.

d) La volonté et la collaboration

Tout le processus repose sur la bonne volonté et la collaboration du bénéficiaire. Le manque voire l'absence de collaboration ou de volonté de celui-ci peut trouver son origine dans divers comportements, notamment le déni de la situation de surendettement voire de la réalité, des difficultés à modifier certaines habitudes, la méconnaissance des procédures, une certaine instrumentalisation de la médiation de dettes, des différences de cadre de référence et de système de valeurs entre le médiateur et le bénéficiaire.

La mise en œuvre de la médiation de dettes non judiciaire dépend également de la collaboration des créanciers, ceux-ci n'étant tenus par aucune obligation légale et le médiateur ne disposant d'aucun pouvoir de contrainte les concernant. Le travail du médiateur peut également être fragilisé ou mis à

néant par divers comportements ou prises de position de certains de ces créanciers : l'absence de communication, le refus de transmettre les documents demandés, le refus systématique de la proposition d'un plan notamment lorsque le disponible est faible, le maintien des procédures de recouvrement sur les revenus ou autre créance malgré un accord formel sur le plan de remboursement,...

Enfin, l'adoption de nouvelles dispositions légales ou de directives internes à certains créanciers ont fortement limité ou réduit les marges de négociation.

e) La communication et l'information

La communication et l'information sont primordiales dans le processus de médiation de dettes. Or, on constate que bien souvent, les bénéficiaires ne sont pas informés des services proposés et notamment de l'existence de la médiation de dettes.

De même, du côté des créanciers, on épingle très souvent une connaissance sommaire, voire une méconnaissance du travail du médiateur, des procédures, des démarches, mais aussi de l'importance du respect des délais et de la communication de certains documents.

Ce manque de connaissance peut aller jusqu'à un manque de reconnaissance du statut du médiateur entraînant une remise en cause ou un questionnement du caractère impartial et neutre de celui-ci.

2.3. Les avantages et les bénéfices de la médiation de dettes non judiciaire

Au-delà de ces difficultés et remarques, il convient également de mettre en avant les avantages et bénéfices que représente et apporte la médiation de dettes non judiciaire que ce soit pour le bénéficiaire, le créancier, le médiateur de dettes, mais également pour la société. On citera ainsi :

- l'économie procédurale et financière et le désengorgement des tribunaux ;
- la gratuité du processus pour le bénéficiaire au sein des institutions publiques et privées agréées ;
- la souplesse, la liberté et la créativité dans la négociation et le choix du mode de répartition du disponible (sous réserve de l'accord de toutes les parties intéressées) ;
- la possibilité de traiter un endettement temporaire et modéré sans devoir attendre qu'il ne devienne durable et structurel ;
- la faculté d'envisager diverses pistes d'action ou démarches compte tenu des circonstances propres au dossier et des avantages ou inconvénients pour le débiteur ;
- l'opportunité pour le bénéficiaire de pouvoir garder une certaine maîtrise de son budget et de la gestion de son patrimoine ;
- la possibilité pour le créancier de récupérer l'entièreté de sa créance.

Enfin, en Région wallonne, la médiation de dettes non judiciaire représente plus de vingt ans d'existence et de pratiques par les institutions privées et publiques, caractérisées par une large autonomie et une diversité de pratiques et d'approches. Ce processus a su au fil du temps trouver sa place, asseoir sa crédibilité et son utilité. Il a dû faire face à l'avènement du règlement collectif de dettes et a dû et doit encore coexister bien souvent dans son ombre. Reste qu'aujourd'hui, comme en attestent notamment les données de la Centrale des crédits aux particuliers et les échos des médiateurs relatifs aux « rechutes », la réputation du règlement collectif de dettes comme « solution-miracle » semble quelque peu s'effriter. Il est dès lors opportun de repenser et de réfléchir à donner une véritable place à la médiation non judiciaire.

3. Négociation : pratiques et boîte à outils

Lors des quatre tables-rondes, des médiateurs de dettes ont été invités à présenter des dossiers dans lesquels la négociation avait abouti de manière positive alors que celle-ci n'était pas toujours forcément bien engagée. Cette section présente une synthèse transversale des différents outils et pratiques mis en œuvre dans le cadre de la médiation de dettes non judiciaire.

La pierre angulaire d'une négociation réussie est, à l'unanimité, l'instauration d'une relation de **confiance** entre les différents acteurs, qu'il s'agisse du créancier vis-à-vis du médiateur ou du débiteur ou qu'il s'agisse du médiateur vis-à-vis du créancier ou du débiteur. Il est parfois nécessaire de restaurer ce lien de confiance qui s'est effrité, voire rompu, au fil du temps entre le créancier et le débiteur. Cette confiance est également à construire entre le débiteur et le médiateur de dettes. Pour ce faire, le médiateur doit ne pas hésiter à le placer face à ses responsabilités. Il est important que ce dernier prenne conscience que pour trouver une solution viable, il lui faudra s'impliquer et respecter les modalités qui pourront être négociées avec le créancier.

Cette confiance envers le médiateur est également nécessaire pour le créancier qui est en attente de récupérer le montant de la dette, après parfois des mois de tentatives infructueuses. Elle l'est également pour le débiteur qui est accompagné par le médiateur sur un aspect très personnel, celui du budget. Elle l'est enfin pour le médiateur de dettes qui doit pouvoir compter sur la collaboration du débiteur et sur la compréhension du créancier.

Cette relation de confiance se concrétise principalement par un dialogue constructif entre les différents acteurs. Pour être efficace, cette **communication** doit être directe, adaptée à l'interlocuteur, argumentée, transparente et s'inscrire dans la durée.

- Une communication **directe** : de nombreux créanciers ont souligné l'importance du contact direct avec le médiateur lorsque le dossier le nécessite. Dans ce cas de figure, ils encouragent les médiateurs à décrocher leur téléphone avant l'envoi de courriers-types. Comme certains le soulignent : « *Un coup de fil débouchera plus facilement sur un accord qu'un courrier/mail* ». Cette communication directe est d'autant plus importante vis-à-vis de créanciers dont le contentieux est en partie géré via des logiciels informatiques.
- Une communication **adaptée** à l'interlocuteur et **argumentée** : certains créanciers regrettent l'utilisation de courriers-types par les médiateurs. Ils préfèrent de loin les courriers circonstanciés. Ils sont demandeurs d'une explication de la situation du débiteur et de la proposition de plan. En ayant une vision claire de la situation, le créancier est alors plus à même de l'évaluer et de comprendre l'accord proposé. En cours de négociation, certains médiateurs n'hésitent d'ailleurs pas à relever le manque à gagner pour le créancier dans le cas où le dossier serait orienté en RCD. De l'avis des participants, les créanciers seraient particulièrement sensibles à cet argument financier. Lorsque le plan propose un paiement par préférence ou différencié selon les créanciers, il est indispensable que le courrier d'accompagnement soit adapté à chacun des créanciers et indique clairement l'intérêt d'une telle manière de procéder.
- La **transparence** dans la communication : la transmission de pièces justificatives (par exemple, le détail de quelques postes du budget ou un plan détaillé faisant apparaître l'ensemble des dettes) permet au créancier de comprendre davantage le dossier, ce qui peut l'amener à revoir sa décision quant à l'acceptation d'un plan ou une demande d'adaptation. La transmission de certaines de ces pièces (notamment du budget), même avec l'accord du débiteur, ne fait toutefois pas l'unanimité au sein des participants en raison du secret professionnel. Ainsi, trois positions ont émergé chez les médiateurs : soit le budget est communiqué dans son entièreté au créancier et est joint à la proposition de plan de paiement ; soit seuls quelques éléments du budget sont communiqués ; soit même parfois aucun élément n'est transmis sur ce point.
- Une communication **tout au long du processus** : certains créanciers regrettent que des médiateurs ne les tiennent pas informés tout au long de la phase d'établissement ou en cours d'exécution du plan. Selon eux, les contacts ont principalement lieu lors des demandes de décompte et lors des demandes de délais pendant la phase d'établissement du plan. Par ailleurs, ils souhaiteraient être rapidement informés lorsqu'un problème survient en cours d'exécution du plan pour pouvoir trouver une solution qui convienne à toutes les parties. En outre, ce dialogue doit se poursuivre jusqu'à la fin de la médiation dettes (ils rappellent, par exemple, de ne pas oublier de les informer en cas d'abandon du plan par le débiteur).

Si un dialogue est instauré selon ces différentes modalités, les négociations ont davantage de chance d'aboutir (par exemple, une demande d'abandon des intérêts).

Le rappel de la position spécifique du médiateur de dettes non judiciaire est également important pour que les négociations aboutissent positivement. La position d'**indépendance** et d'**objectivité** du médiateur de dettes est parfois méconnue de certains créanciers qui le considèrent, à tort, comme le « défenseur » du débiteur. Comme le rappelle ce participant : « *Un médiateur n'est pas un assistant social. Il est là pour trouver une solution entre le débiteur et le créancier. C'est un réel intermédiaire, un interlocuteur privilégié* ». De ce fait, le médiateur ne prend parti ni pour le créancier ni pour le débiteur. C'est dans cette réflexion que, de l'avis de certains créanciers, il n'est pas du rôle du médiateur de dettes de vérifier les créances, ce qui n'a pas manqué de susciter le débat. En effet, certains créanciers voient dans cette démarche une intention de défendre le débiteur qui n'a pas « toutes les armes en main » pour contester par lui-même la créance et ses accessoires. Sur ce point-là aussi les positions divergent, certains médiateurs ont évoqué le fait qu'ils ne se sentaient pas outillés pour effectuer cette démarche de vérification. D'autres ont mentionné que cela leur permettait de faire respecter les droits et les obligations de chacun, y compris dans le chef des créanciers, alors que d'autres encore y soulignent un problème de neutralité.

Au cours des discussions, différents outils ont été présentés comme renforçant le lien de confiance entre le médiateur et le créancier :

- Associer une **gestion budgétaire** à la médiation de dettes non judiciaire rassurerait certains créanciers puisque c'est un intermédiaire qui effectue les paiements à la place du débiteur. En effet, sans gestion, le créancier s'expose au risque que les paiements ne soient pas effectués ou ne le soient que de manière sporadique entraînant une perte de crédibilité du médiateur et une perte de confiance envers le débiteur. Toutefois, cette proposition ne fait pas l'unanimité au sein des participants : d'un côté, la gestion budgétaire prive le débiteur de son autonomie, de l'autre, certains débiteurs ont besoin « *d'être pris par la main* ».
- Laisser la place à la **créativité** dans la constitution des plans. Par exemple, en proposant à la personne d'apurer en priorité les dettes liées aux charges courantes (le loyer, l'énergie, etc.) et ensuite d'en poursuivre le paiement afin d'éviter de nouvelles dettes en lui assurant le maintien de sa dignité humaine. Une autre stratégie peut être de continuer de payer ses dettes par le versement « des petits montants » qui avaient été définis dans des plans précédents. Certains médiateurs ont confié que la stratégie de « forcing » (payer un montant plus petit que ce que le créancier voulait et verser le dit montant sans avoir reçu l'accord du créancier) a parfois fait ses preuves pour démontrer la bonne foi du débiteur et rassurer le créancier. Une autre façon de faire est de suggérer de procéder au paiement de certains créanciers par préférence, par exemple en contactant le(s) huissier(s) et en le(s) réglant en premier ce qui a pour effet d'éviter le droit d'acompte. Ensuite, un plan de paiement sera proposé aux créanciers restant avec une répartition au marc l'euro. La souplesse de la médiation de dettes permet à la créativité du médiateur de s'exprimer.
- **Chiffrer le gain financier** pour le créancier dans le cas où le dossier ne passe pas en médiation judiciaire permet de le conscientiser sur les montants supérieurs qu'il récupéra via la médiation amiable plutôt qu'en médiation judiciaire.

4. Echanges entre créanciers et médiateurs de dettes

Au cours des quatre tables-rondes, différents créanciers ont présenté leur réalité institutionnelle, leur mode de fonctionnement à l'égard de dossiers de médiation de dettes non judiciaire et leur perception de ce type de médiation. Nous proposons ici une synthèse globale de leurs difficultés ainsi que les points de tension qui ont émergé entre les créanciers et les médiateurs de dettes présents.

Il ressort clairement des discussions que les médiateurs de dettes et les créanciers sont confrontés à des **difficultés communes** ayant un impact direct sur l'opportunité de mener des négociations efficaces. Nous citons ici les principales :

- la faiblesse des **moyens humains** associée à un manque de temps et à la lourdeur d'un travail administratif conséquent. Toutefois, dans le chef des créanciers, cette faiblesse des moyens humains est parfois la conséquence assumée de l'automatisation des tâches administratives répétitives et sans valeur ajoutée ;
- la faiblesse des **moyens financiers** des services agréés et de certains créanciers ;

- la faiblesse des **marges de manœuvre** par rapport à des procédures internes. Toutefois, tant du côté des créanciers que des médiateurs de dettes, il ressort que les gestionnaires de dossiers disposent d'une marge de manœuvre (bien que toute relative), induisant des traitements différenciés des dossiers. Néanmoins, les besoins de liquidités de certains créanciers annihilent quelque peu les marges de négociation.

Relevons trois **cas particuliers** : celui des établissements hospitaliers, des huissiers de justice et du SPF Finances.

- Le délai de prescription des **dettes hospitalières** est de deux ans. Les délais de facturation et les délais d'envoi des différents courriers entament déjà fortement ces deux années, ce qui laisse peu de marge de manœuvre et de temps aux gestionnaires de dossiers pour récupérer leur créance. Ce qui explique aussi la réticence de certains à accorder des délais aux médiateurs de dettes.
- Les **huissiers de justice** sont parmi les seuls acteurs qui se rendent au domicile du débiteur. Ils constatent parfois à quel point la situation du débiteur peut être précaire et qu'un plan de paiement plus important ne sera pas envisageable. Pour certains d'entre eux, cette démarche conduit à une réelle prise de conscience de l'utilité de la négociation amiable. Ils sont donc des intermédiaires importants vis-à-vis des créanciers car ils les renseignent sur la solvabilité du débiteur et peuvent influencer de manière objective les décisions à prendre quant à une proposition de plan.
- Concernant le **SPF Finances**, depuis la mise en place des nouvelles mesures de recouvrement⁶, la durée maximale d'un plan de paiement relatif à l'impôt des personnes physiques est de douze mois. Dès lors, s'il est impossible de prévoir, dans un plan amiable, un apurement total de la dette d'impôt dans ce délai, le SPF Finances renvoie vers d'autres solutions. Parmi celles-ci, le recours au crédit ou au règlement collectif de dettes n'a pas manqué de susciter de vives réactions. Une autre solution est de faire appel à la procédure nouvelle de règlement administratif de dettes « R.A.D. ». En effet, les agents du SPF ne disposent d'aucune marge de manœuvre car seul le directeur régional est compétent pour accepter un plan de paiement de plus d'un an et sous certaines conditions ([cliquez ici](#) pour accéder à l'exposé du SPF Finances).

De l'avis des créanciers, les **refus** de propositions de plan de remboursement sont principalement motivés par :

- une durée jugée trop longue ;
- le non-respect de plans proposés par le passé au débiteur ;
- la méfiance quant à la bonne foi du débiteur (l'impression, par exemple, que son unique but est la suspension des poursuites) ;
- l'absence de communication en cours d'élaboration de plan ;
- l'absence ou la faiblesse des garanties quant au bon déroulement du plan.

Différents **points de tension** entre les créanciers et les médiateurs de dettes ont émergé des débats.

- La poursuite d'**objectifs** différents qui induit une interprétation différente des moyens utilisés par les acteurs en présence. Pour le créancier, la **perception du temps** est plutôt celle du court terme : le temps est lié à la récupération d'une somme d'argent qui lui est due, qu'il réclame bien souvent depuis plusieurs mois avant l'intervention d'un médiateur de dettes et dont il a parfois besoin de manière pressante. Pour le médiateur de dettes, la perception du temps est celle du long terme : le temps est nécessaire à la collecte d'informations et à la rédaction d'une proposition de plan qui tienne la route. Dès lors, là où un médiateur de dettes comprendra difficilement la pratique d'une « saisie pression », il s'agit parfois du seul moyen pour un créancier de faire bouger les choses. Certains créanciers qui ont évoqué leur expérience ont décrit l'arrivée de l'huissier de justice comme « l'électrochoc » parfois nécessaire pour que le débiteur réalise que sa situation financière est devenue critique et qu'il réagisse.
- La **méconnaissance des procédures** par certains créanciers, des contraintes associées à chacune d'elles et l'amalgame entre la médiation de dettes non judiciaire et le règlement collectif de dettes.

⁶ En juin 2016, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, les Centres de référence en médiation de dettes agréés en Wallonie et l' ASBL Verbraucherschutzzentrale, ont adressé un courrier à Monsieur Johan Van Overtveldt, Ministre des Finances, afin d'attirer son attention sur le risque que les procédures de recouvrement mises en œuvre par le S.P.F. Finances depuis le 1er décembre 2016 font courir à la médiation de dettes non judiciaire. [Cliquez ici](#) pour lire ce courrier.

Certains créanciers privilégient le RCD car celui-ci offre la garantie de paiement et/ou permet de ranger le dossier « au frigo » pendant la durée de la procédure quitte à le mettre en pertes et profits. D'autres simplement parce qu'ils ne connaissent que cette procédure. Toutefois, certains créanciers ont revu leur position sur ce point à partir du moment où ils se sont rendu compte qu'ils récupéraient davantage de sommes via la médiation de dettes non judiciaire.

- Les **demandes de suspension** et puis l'**invocation de la prescription**... En effet, certains créanciers ont évoqué la pratique de médiateurs consistant à solliciter des délais pour examiner la situation du débiteur et tenter de trouver une solution amiable. Après plusieurs reports, le médiateur invoque soudain la prescription de la dette afin de ne pas l'inclure dans un plan amiable. Ces pratiques de quelques médiateurs entament fortement la confiance de créanciers et leur éventuelle disposition à négocier de manière plus souple.
- Lors de certaines tables-rondes, quelques créanciers se sont dit irrités par la pratique de médiateurs consistant à contester les frais et pénalités réclamés en invoquant systématiquement l'**inopposabilité des conditions générales** au motif de non-respect des critères de prise de connaissance et d'acceptation.
- La méfiance de certains médiateurs de dettes vis-à-vis des **honoraires d'huissiers**. Certains médiateurs déplorent la multiplication d'actes d'huissiers pour plusieurs petites dettes dans un laps de temps court, alors que ceux-ci pourraient être regroupés, les créanciers ne s'y montrant pas opposés.
- L'utilisation de la **cession volontaire** de revenus afin de rembourser plus rapidement les dettes. Si le débiteur marque son accord, il peut faire cession volontaire sur ses revenus en faveur de ses créanciers afin d'apurer rapidement ses dettes, quitte à dépasser la quotité saisissable.

5. Et demain...

Les tables-rondes ont permis aux différents participants de faire part de leurs recommandations relatives à la médiation de dettes non judiciaire. Elles sont au nombre de onze.

- Mettre en place une **campagne de communication** à destination du grand public, relative aux procédures de traitement du surendettement. Celle-ci viserait notamment à expliquer clairement les différences entre la médiation de dettes non judiciaire et le RCD, à présenter les professionnels de la médiation de dettes, etc. L'Observatoire rappelle toutefois qu'il s'agit au préalable de s'interroger sur l'impact réel de ce genre de campagne.
- **Encadrer** davantage la médiation de dettes non judiciaire. Il s'agirait de munir les médiateurs d'un statut et d'outils spécifiques. Un statut pour le médiateur de dettes non judiciaire via une convention commune apporterait davantage de reconnaissance et de crédibilité auprès des créanciers. Au niveau des outils, la médiation de dettes non judiciaire pourrait être définie en termes de délais et de montants (par exemple de 2000€ à 5000€ de dettes) permettant de clarifier l'intervention du médiateur de dettes. Un délai de négociation pourrait être défini pour permettre au médiateur d'établir un budget et d'analyser la situation financière en détail afin de proposer des plans de paiements adéquats. Durant ce délai, les intérêts pourraient être gelés avec une possibilité de remise de dettes. Cependant sur ce dernier point, les avis divergent car l'amalgame entre les deux procédures étant important, cette nouvelle mesure accentuerait cette confusion.
- **Accroître les moyens humains et financiers** des médiateurs de dettes non judiciaires pour permettre un suivi de qualité.
- Développer davantage l'**éducation financière** dans les écoles, dès le plus jeune âge.
- Allonger le **délai de prescription** des dettes hospitalières afin de laisser plus de marge aux négociations.
- Laisser la possibilité aux créanciers de faire une **demande de médiation** de dettes à l'égard d'un de leurs débiteurs.
- Mentionner dans les **courriers de rappel** des différents créanciers l'existence de professionnels de la médiation de dettes et renvoyer vers une liste des coordonnées de ceux-ci.
- Uniformiser (de manière non contraignante) les pratiques des médiateurs de dettes en termes de **communication** : les créanciers se plaignent en effet de la disparité des courriers-types des SMD.
- Créer un **Fonds de remboursement** pour les plans de paiement ne dépassant pas un montant relativement faible afin de permettre aux créanciers de récupérer plus rapidement leur argent. Dès

qu'un plan de paiement aurait été établi par le médiateur de dettes, les montants seraient intégralement payés par le Fonds. Le débiteur rembourserait ensuite le Fonds sur base du plan établi. Cette proposition pose notamment la question de l'alimentation de celui-ci.

- Mettre en place des **pratiques motivantes** pour les débiteurs : par exemple, lorsqu'un plan de paiement est suivi sans problème par un débiteur durant un certain laps de temps, les créanciers pourraient faire un geste (par exemple, une remise partielle de la dette). Rappelons toutefois que les sommes sont dues aux créanciers et que ceux-ci ne sont pas forcément enclins à laisser tomber une partie de leur créance, cela parfois à juste titre.
- Etablir un **dialogue constructif** entre le créancier public (SPF Finances) et le secteur de la médiation de dettes afin que chacun puisse comprendre les contraintes de l'autre et que les procédures de recouvrement qui seraient mises en place à l'avenir puissent tenir compte du principe directeur du respect de la dignité humaine, des réalités de terrain et de la difficulté de la mission du médiateur.

6. Des rencontres à réitérer

Un sentiment positif se dégage à l'issue de ces tables-rondes. Celles-ci ont permis des rencontres entre des acteurs qui, bien qu'ayant l'habitude de travailler ensemble, n'ont pas toujours le temps de s'arrêter pour comprendre les réalités et les contraintes des uns et des autres. Les échanges et les débats se sont déroulés dans un climat constructif, tout en permettant aux critiques d'être émises et entendues. Ces tables-rondes ont démontré l'intérêt et le bénéfice de telles rencontres. Il s'agira de réfléchir aux éventuelles suites à leur donner et aux possibilités de renouveler l'expérience.