

NOTE D'OPINION SUR L'ENDETTEMENT BAPN

Introduction

Le problème de l'endettement en Belgique est énorme. En 2019, pas moins de 336 691 emprunteurs ayant des arriérés de paiement étaient connus du Centrale des crédits aux particuliers.¹ Par rapport au reste de la population, les personnes en situation de pauvreté courent un risque beaucoup plus grand d'accumuler des dettes. Après tout, ils n'ont pas de revenus suffisants pour faire face aux coûts quotidiens et attrapent du retard de paiements.

En outre, le thème de l'endettement est d'une grande actualité. La crise sanitaire actuelle a fait perdre des revenus à de nombreux ménages, alors que dans le même temps les coûts ont augmenté, en particulier pour les familles vulnérables.

"Avant la crise de Corona, je faisais du bénévolat pour une asbl. Cela m'a donné beaucoup d'autosatisfaction mais m'a aussi aidé financièrement. J'ai reçu une petite allocation de bénévole et l'asbl a également payé mon abonnement de bus. Je mangeais souvent ici, car ils organisaient un atelier de cuisine. Le soir, je pouvais me faire plaisir avec une soupe. Tout cela a disparu maintenant. Les prix dans les supermarchés ont aussi énormément augmenté et je ne peux plus acheter ce dont j'ai besoin pour mon intolérance au lait. J'ai des problèmes avec ma gouttière, mais je ne peux pas me permettre d'appeler quelqu'un pour le moment. J'ai donc inventé quelque chose moi-même du mieux que je peux. Je prie chaque jour pour qu'il ne pleuve pas trop car je ne sais pas combien de temps ma gouttière va tenir". Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.

Nous savons déjà que, tout comme après la crise financière de 2008, la crise sanitaire actuelle va encore aggraver le problème de l'endettement. Il est donc grand temps que les décideurs politiques se donnent pour priorité de s'attaquer à ce problème et de prendre des mesures concrètes à cette fin. Dans ce document, nous donnons un aperçu des mesures qui, selon les personnes en situation de pauvreté, sont essentielles pour renverser la tendance.

UNE APPROCHE PREVENTIVE DU PROBLEME DE L'ENDETTEMENT

Augmenter les allocations au-dessus du seuil de pauvreté européen

Tant en Flandre qu'en Wallonie, des recherches ont déjà été menées sur le type de dettes que les gens détiennent. L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a constaté qu'en Wallonie, 56 % des personnes aidées par les services de médiation de dettes avaient des dettes de santé, 14,9% avaient accumulé des arriérés de loyer, 55,1% devaient faire face à des dettes pour consommations d'énergie et 77,5% avaient des dettes envers des pouvoirs publics.² Le Vlaams Centrum Schuldenlast a calculé que plus de la moitié des ménages connus par l'aide à l'endettement devaient faire face à des dettes

¹ Banque Nationale de Belgique (2019), Statistiques : la Centrale des crédits aux particuliers

² L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (2016), Quel type d'endettement ?

de survie. En d'autres termes, leurs revenus étaient insuffisants pour subvenir à leurs besoins quotidiens. Dans la moitié des dossiers, un revers inattendu comme la maladie ou la perte d'un emploi ont été l'une des causes du surendettement.³

Ces chiffres montrent clairement ce que les personnes en situation de pauvreté nous disent depuis un certain temps déjà, à savoir que leurs revenus sont tout simplement trop faibles pour leur permettre de joindre les deux bouts à la fin du mois. Malgré diverses promesses d'augmenter les allocations minimales en Belgique pour qu'elles dépassent le seuil de pauvreté européen, la plupart d'entre elles sont encore bien en dessous de celui-ci. Dans le même temps, nous constatons que les services de base tels que le logement, l'électricité, la santé et l'éducation deviennent de plus en plus chers.

"Cette discussion porte sur le déficit structurel des revenus. Si vos revenus sont tout simplement trop faibles, vous savez déjà quelle sera la fin de l'histoire. [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)"

Si les décideurs politiques veulent s'attaquer au surendettement, ils doivent d'abord s'assurer que chacun dispose d'un revenu décent. En outre, les services de base doivent être abordables et accessibles, même pour les personnes endettées. Couper les services de base ne peut jamais être une réponse appropriée à un problème d'endettement. L'accès aux services de base tels que le gaz, l'eau et l'électricité ne doit pas être utilisé comme un moyen de pression pour amener les gens à rembourser leurs dettes. En outre, les services téléphoniques et Internet sont des services essentiels à l'époque moderne et nous devons être extrêmement prudents quant à leur déconnexion.

Nous demandons également un règlement spécifique pour les familles insolvables. La poursuite de la procédure de recouvrement auprès de ces consommateurs vulnérables n'aura que l'effet inverse. Ces ménages vont s'enliser encore plus dans les dettes et seront encore moins capables de faire face à leurs responsabilités de paiement.

Contrecarrer le crédit facile et la publicité trompeuse

Nous constatons que les personnes en situation de vulnérabilité financière se tournent de plus en plus vers toutes sortes de crédits pour subvenir à leurs besoins de base ou pour payer des factures impayées. C'est évidemment une solution à court terme qui conduit souvent les gens à se retrouver avec un problème de dette structurelle. Certains établissements de crédit en profitent et proposent des formules de crédit spécifiques et des regroupements de crédits comme solution miracle pour pouvoir joindre les deux bouts à la fin du mois. Il est frappant de constater le nombre de personnes en situation de pauvreté qui nous disent qu'elles reçoivent régulièrement des publicités personnalisées pour ces crédits.

"Des tracts avec des prêts à 0%, c'est souvent de la fausse publicité. Il est inacceptable que des personnes soient encouragées par des entreprises à contracter des prêts prétendument bon marché. Ils trompent les gens. Nous recevons parfois des annonces personnelles à ce sujet." [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté](#)

La loi exige que le prêteur vérifie si le consommateur est suffisamment solvable avant de lui offrir un crédit. Par exemple, lorsqu'il accorde un crédit de plus de 500 euros, le prêteur doit soumettre le consommateur à une série de questions qui évaluent avec précision le crédit, la situation familiale et la solidité financière du consommateur.

³ Vlaams centrum schuldenlast (2016), Onderzoeksrapport cijfer- en profielgegevens van de Vlaamse huishoudens in budget- en/of schuldhulpverlening anno 2015

Dans la pratique, de nombreux créanciers et/ou intermédiaires se contentent de consulter la Centrale des Crédits aux Particuliers et de poser quelques questions seulement. Aucune enquête approfondie n'est menée sur le budget et les engagements de paiement du demandeur et le crédit est accordé presque automatiquement.

Pour lutter contre le crédit facile, nous approuvons les recommandations de la plateforme "Journée sans crédit"⁴ dont BAPN est membre :

- Soumettre les prêteurs à des contrôles plus stricts pour un meilleur respect des dispositions légales.
- Des sanctions plus strictes lorsque des infractions sont constatées.
- Interdiction de l'offre de crédit non sollicitée.
- Améliorer La Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la BNB sans l'étendre à d'autres types de dettes (voir ci-dessous).
- Contrôle du suivi individuel des plaintes au niveau du SPF Economie.
- Promouvoir le crédit social.

La Centrale des crédits aux particuliers

Un instrument préventif fréquemment mentionné pour tuer dans l'œuf les problèmes d'endettement est la Centrale des crédits aux particuliers. Cette base de données recueille actuellement des données sur les prêts hypothécaires et les prêts à la consommation que les particuliers ont contractés et sur les éventuels défauts de remboursement de ces prêts. En consultant cette base de données, les prêteurs peuvent vérifier la solvabilité du demandeur; ainsi le risque d'endettement (supplémentaire) peut être réduit.

De nombreux décideurs politiques, mais aussi des huissiers et des bureaux de recouvrement, ont suggéré dans le passé que cette base de données soit étendue et transformée en une véritable "base de données des dettes". Les frais hospitaliers, les arriérés de loyer, les factures d'énergie impayées... tout cela, disent-ils, devrait être inclus. Ainsi, la situation financière des particuliers pourrait être plus clairement décrite.

Cependant, les personnes en situation de pauvreté retiennent leur souffle lorsqu'elles entendent parler de telles initiatives. Tout le monde a, à un moment ou à un autre, oublié de payer une facture ou a été confronté à un problème temporaire de remboursement. Toutefois, cela ne signifie pas que vous êtes insolvable. Les listes noires utilisées par le passé dans certains secteurs ont clairement montré les limites et les dangers de ce système. Des erreurs et parfois même des abus dans l'enregistrement ont empêché des personnes d'accéder à des services essentiels. Une telle base de données doit également être rigoureusement contrôlée et mise à jour à tout moment. Cela entraîne une charge administrative et des coûts énormes. La question est donc de savoir si les entreprises seront prêtes à payer pour cela ? En outre, il y a bien sûr de nombreuses questions relatives à la vie privée. Qui peut consulter cette base de données, est autorisé d'y enregistrer et à quelles fins ? La Commission de la protection de la vie privée a déjà exprimé de grandes inquiétudes à ce sujet dans le passé.

⁴ Pour plus d'information : <https://www.journeesanscredit.be/>

UNE APPROCHE INTÉGRÉE

Les personnes qui ne sont pas en mesure de payer immédiatement leur facture sont souvent confrontées à des frais de rappel et de recouvrement élevés et souvent injustifiés. Un montant relativement faible d'arriérés peut augmenter de façon exponentielle en un rien de temps, poussant les gens à s'endetter encore plus. Un véritable modèle commercial est apparu sur le recouvrement des dettes qui ne profite ni au consommateur, ni au débiteur, ni à la société en général.

Il est très important que les décideurs politiques ne se contentent pas de prendre quelques mesures isolées (symboliques) pour résoudre ce problème. Ce faisant, ils risquent de voir des mesures bien intentionnées dans un domaine ou pour un groupe (par exemple, le plafonnement des clauses de pénalité contractuelles) être bientôt sapées d'une autre manière (par exemple, en facturant des coûts plus élevés pour l'établissement d'un plan de paiement échelonné). Une approche intégrée examine les responsabilités de tous les acteurs concernés (créanciers, professionnels du recouvrement et autorités), étudie le recouvrement amiable et judiciaire des dettes, réunit les différents législateurs (fédéraux et régionaux) et domaines politiques (consommation, justice, bien-être, finances) et élabore le moins possible de règlements spéciaux pour des groupes spécifiques de débiteurs ou de personnes endettées.

Outre la limitation des coûts, nous demandons également qu'ils soient rendus plus transparents et plus simples. Les créanciers, les bureaux de recouvrement, les huissiers, les avocats et les tribunaux facturent chacun leurs propres frais, indiqués par des termes spécifiques ou même des abréviations de leur propre jargon spécialisé. Pour les non-initiés, il est devenu impossible de comprendre quels sont les coûts facturés, et encore moins de vérifier si ces coûts sont effectivement conformes aux dispositions légales.

En outre, les personnes en situation de pauvreté n'ont pas besoin de nouvelles règles si elles ne mettent pas réellement fin aux abus existants. Nous demandons donc que les mesures futures mais aussi existantes soient mieux contrôlées et qu'en cas d'abus, des sanctions soient effectivement appliquées. Les personnes en situation de pauvreté critiquent l'introduction de labels de qualité ou de chartes sectorielles dont l'opposabilité et l'impact ne peuvent être garantis.

RECouvreMENT À L'AMIABLE

Projet de loi contenant diverses dispositions relatives au paiement de la facture et modifiant la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des créances des consommateurs

“Il devrait y avoir un prix maximum pour les rappels en cas de non-paiement. Le premier rappel devrait être gratuit de toute façon. Parfois, vous êtes à l'hôpital et vous ne pouvez pas payer ces frais fixes tout de suite”. [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

À la fin de l'année dernière, un projet de loi a été élaboré, contenant des dispositions très importantes pour mieux protéger les consommateurs lors du recouvrement amiable. Les frais facturés pour les retards de paiement seraient plafonnés par la loi. Les consommateurs disposeraient de plus de temps pour effectuer leurs paiements et le premier rappel serait gratuit. Les avocats et les huissiers qui

recouvrent les créances à l'amiable relèveraient du contrôle du SPF Economie. Cela pourrait mettre un terme aux abus d'un petit groupe d'huissiers et d'avocats malhonnêtes qui gagnent beaucoup d'argent en menant des activités de recouvrement de créances à l'amiable sous leur titre professionnel protégé. Si un consommateur ferait le pas vers une aide, le recouvrement et les coûts associés seraient également arrêtés.

Malgré un large consensus au sein de la Commission Economie, cet important projet de loi a été envoyé à plusieurs reprises au Conseil d'État lors de la session plénière. La dernière fois, on n'a même pas caché qu'il s'agissait d'une tactique dilatoire. Les personnes en situation de pauvreté demandent que ce projet de loi soit enfin voté, mais elles voient aussi d'autres mesures nécessaires pour mieux protéger les consommateurs lors du recouvrement amiable.

Abolition du principe "no-cure-no-pay"

De plus en plus de professionnels du recouvrement de créances proposent leurs services sur une base "no cure-no-pay". Si l'agent de recouvrement ne parvient pas à faire payer le débiteur, il ne facturera aucun frais au créancier. Ce modèle peut sembler très intéressant pour le créancier, mais il a des conséquences majeures pour le débiteur. L'agent de recouvrement essaiera d'augmenter ses coûts, afin de pouvoir compenser ses pertes auprès de débiteurs insolvable par des débiteurs qui accepteront finalement de payer. Ces agents de recouvrement sont également plus susceptibles d'engager des poursuites judiciaires, car ils peuvent faire payer encore plus cher pour cela. Dans la phase judiciaire, le modèle "no-cure-no-pay" est illégal, mais en raison du faible niveau de contrôle, il est souvent contourné dans la pratique. Nous demandons donc une interdiction formelle de ces pratiques, ainsi qu'un contrôle accru et des sanctions efficaces.

Cadre juridique pour les factures et les rappels

Les consommateurs qui paient leurs factures par domiciliation doivent souvent exécuter cet ordre de paiement au début ou à la fin du mois. Les personnes en situation de pauvreté, dont les revenus sont généralement étalés (remboursement de l'assurance maladie, salaire hebdomadaire, allocations familiales, ...) demandent de pouvoir étaler davantage les paiements en choisissant elles-mêmes le jour de l'exécution. En outre, les gens demandent également que le délai qui peut s'écouler entre la date de la facture et la date d'envoi soit limité par la loi.

Un premier rappel doit toujours être gratuit et rédigé dans un langage simple avec des informations claires et précises sur le montant à payer, le délai de paiement, les possibilités de contestation de la facture, les personnes à contacter pour demander un plan de paiement, les conséquences éventuelles d'un défaut de paiement,.... En outre, il doit être clairement indiqué à quels services sociaux ou services d'aide à l'endettement les personnes peuvent s'adresser en cas de besoin. Il doit également toujours être possible d'obtenir, sur simple demande un aperçu gratuit de la dette en cours et des remboursements effectués.

Frais de recouvrement par débiteur ou par liasse de factures

Les agents de recouvrement facturent actuellement des frais par facture impayée, tout en recouvrant souvent plusieurs factures en même temps. Les personnes en situation de pauvreté demandent donc l'obligation de ne plus facturer les frais de recouvrement par facture, mais par débiteur ou par liasse de factures ayant une cause identique ou similaire.

Cadre juridique des plans de remboursement

Les plans de remboursement sont un instrument important dans la lutte contre le surendettement. Cependant, les personnes en situation de pauvreté, ainsi que les services de médiation de dettes, nous signalent que les procédures de recouvrement des créanciers privés et publics deviennent de plus en plus rigides. La position vulnérable de certains consommateurs est moins prise en compte, les plans de remboursement sont souvent refusés et les créanciers passent plus rapidement à la phase judiciaire. En outre, certains créanciers demandent des frais pour obtenir un plan de remboursement.

Nous demandons donc que l'on travaille à la création d'un cadre juridique pour les plans de remboursement. La lettre de rappel doit contenir des informations claires sur la manière d'obtenir un plan de paiement. Nous demandons également qu'aucun frais supplémentaire ne soit facturé pour un tel arrangement. Dans certains cas, le créancier ne pourrait pas refuser un plan de remboursement (voir aussi ci-dessous). Un refus devrait toujours être motivé.

L'article 1254 du Code Civil stipule qu'en cas de remboursement, les intérêts doivent être payés en premier lieu et seulement ensuite le principal. Il est important que ce principe soit inversé. Après tout, les consommateurs vulnérables qui ne peuvent rembourser leurs dettes que par petits versements ne pourront pas briser la spirale de l'endettement de cette manière.

LE RECouvreMENT JUDICIAIRE

La saisie

Il est urgent de mettre à jour la liste des biens insaisissables de l'article 1408 du Code Judiciaire. La liste actuelle est dépassée et, par conséquent, entraîne à la fois une surprotection (12 moutons) et une sous-protection (l'absence de biens qui sont essentiels aujourd'hui, comme un ordinateur et un téléphone portable). Cette mise à jour doit se faire de concert avec les personnes en situation de pauvreté, afin qu'elles puissent faire connaître les biens matériels qu'elles considèrent comme nécessaires pour pouvoir vivre dans la dignité au sein de notre société actuelle.

Un nouveau règlement sur les biens non saisissables devrait également protéger les biens de faible valeur financière qui peuvent ne pas être strictement nécessaires pour mener une vie digne, mais qui ont une grande valeur émotionnelle pour le débiteur. Malheureusement, il s'agit d'une pratique répréhensible largement utilisée pour faire délibérément pression sur le débiteur. Il est également important pour les personnes en situation de pauvreté que le nouveau règlement sur les biens insaisissables mette un terme aux nombreuses saisies dont le produit ne couvre pas les frais ou dont le produit est très minime. Le législateur pourrait mettre un terme à ces pratiques en précisant qu'il y a abus de droit lorsque la saisie de biens mobiliers ne génère pas une certaine recette minimale pour le créancier.

Une autre pratique à laquelle il faut mettre fin de toute urgence est la saisie après saisie. Souvent, les mêmes biens sont saisis plusieurs fois, même s'ils ne peuvent, bien sûr, être vendus qu'une seule fois. Parfois, le même huissier effectue plusieurs visites, mais à chaque fois pour un créancier différent. La saisie répétée des mêmes biens est évidemment très préjudiciable au débiteur qui voit ses frais augmenter de façon exponentielle.

Réduire les coûts du recouvrement judiciaire

Les tarifs pratiqués par les huissiers de justice ont très peu évolué depuis qu'ils ont été fixés par un Arrêté Royal en 1976. En conséquence, les tarifs actuels sont complètement dépassés. En outre, les frais facturés ne sont pas très transparents. Pour les non-initiés, il est impossible de savoir pourquoi les frais sont facturés, et encore moins de vérifier si ces frais sont conformes à la loi.

Si une personne souhaite rembourser sa dette par tranches, l'huissier de justice prélèvera des droits d'acompte pour chaque tranche, en fonction du montant du versement remboursé. Cela entraîne des coûts élevés, en particulier pour les personnes ayant une capacité de remboursement limitée et qui doivent donc rembourser en plusieurs fois. Nous demandons donc que les tarifs soient adaptés et simplifiés, en tenant compte des débiteurs les plus vulnérables.

Non seulement les tarifs de l'huissier sont élevés pour les personnes en situation de pauvreté, mais aussi les frais de justice en général. Nous sommes heureux que, l'été dernier, le Parlement fédéral ait relevé les seuils de revenus pour l'aide juridique, mais en même temps, de nombreux autres coûts ont augmenté ces dernières années. Nous pensons, par exemple, à l'augmentation des droits de rôle et l'indemnité de procédure, mais aussi à la TVA de 21 % sur les honoraires des avocats et sur les services des huissiers et des notaires. Ce taux de TVA élevé doit également être remis en question, en particulier pour les groupes vulnérables. Ce n'est qu'en maintenant les frais de justice à un faible niveau et en développant des mesures spécifiques pour les personnes (financièrement) les plus vulnérables de notre société que nous pouvons garantir l'accès de tous à la justice⁵.

LE REGLEMENT COLLECTIF DE DETTES, UNE EVALUATION S'IMPOSE

Lorsque les gens sont tellement pris par leurs dettes, ils peuvent faire appel à un règlement collectif de dettes en dernier recours. Cette procédure juridique tente de concilier une réduction maximale de la dette avec le droit à une existence digne et de donner un nouveau départ aux personnes endettées structurellement. Les personnes en situation de pauvreté nous ont toutefois signalé que cette procédure pose de nombreux problèmes. Nous avons dressé ensemble la carte de ces problèmes et cherché des solutions. Tout ce travail a été rassemblé dans notre rapport : "[Sortir de l'endettement](#)".

Remédier à l'arbitraire actuel des médiateurs de dettes

Le médiateur de dettes joue un rôle crucial dans le règlement collectif de dettes (RCD) et a un impact énorme sur le déroulement de la procédure. Aujourd'hui, les médiateurs de dettes ont encore beaucoup de liberté pour remplir le RCD comme ils l'entendent. Par conséquent, leur approche est très différente. Cela conduit à des inégalités majeures sur le terrain.

"Il ne devrait pas en être ainsi, toutes ces différences entre les médiateurs de dettes. Lorsque j'ai mentionné le nom de mon médiateur à mon assistante sociale, elle m'a dit que je n'avais pas de chance. Il devrait être le même partout". Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.

⁵ Le Réseau belge de lutte contre la pauvreté, le Netwerk tegen Armoede et le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté font tous partie de la Plateforme "Justice pour Tous". Cette plateforme vise à rendre le système judiciaire plus accessible afin que chacun dans notre société puisse faire valoir ses droits. <https://pjpt-prvi.be/fr?lang=fr>

Les personnes en situation de pauvreté veulent que leur droit à une existence digne soit garanti, quel que soit le médiateur de dettes qui leur est assigné. Nous énumérons ci-dessous les principaux problèmes et indiquons également les solutions que les personnes en situation de pauvreté elles-mêmes proposent pour remédier à l'arbitraire des médiateurs de dettes.

Critères de sélection transparents

En remplissant la demande, le demandeur peut lui-même suggérer un médiateur de dettes. Il est vrai que les juges ont toute latitude pour nommer un médiateur de dettes à leur discrétion. Dans la pratique, nous constatons que les juges tiennent peu compte des préférences du demandeur. Les juges fournissent également peu d'informations sur les critères de sélection qu'ils utilisent pour nommer les médiateurs de dettes. Nous demandons donc des critères de sélection objectifs et transparents.

Un pécule qui garantit une existence digne

Afin de garantir l'existence digne du demandeur et de sa famille pendant la procédure, le législateur a fixé des limites inférieures. Par exemple, le pécule ne peut pas être inférieur au montant sur lequel le salaire peut être saisi. Avec l'autorisation du demandeur, le pécule peut être temporairement inférieur à cette limite, mais jamais inférieur au revenu d'intégration. Lorsque l'on compare ces limites inférieures aux budgets de référence, aux normes scientifiques et objectives qui déterminent le montant minimum requis pour pouvoir participer à notre société, il apparaît que les limites inférieures fixées par la loi sont insuffisantes pour presque tous les types de famille.⁶ Ces budgets de référence doivent constituer la limite minimale absolue. Après tout, personne ne peut vivre dans la dignité en dessous d'eux. Toutefois, cela ne signifie pas que ces normes seront automatiquement suffisantes pour tout le monde. Le médiateur de dettes ne peut établir un budget décent que s'il travaille avec le demandeur pour dresser la liste de toutes les dépenses nécessaires et vérifier ce dont la personne a réellement besoin pour joindre les deux bouts chaque mois. Ce n'est qu'après avoir effectué ce calcul que le médiateur de dettes peut déterminer le montant de la dette que le demandeur peut rembourser. Cependant, nous constatons aujourd'hui que trop souvent le médiateur de dettes décide seul le montant du pécule du demandeur, sur la base de moyennes ou de son propre cadre de référence. Dans la pratique, cela entraîne des pécules inappropriés et irréalistes.

“Nous avons dû vendre notre voiture. Dans le même temps, il n'y avait pas d'argent pour un abonnement aux transports publics.” [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Nous aimons faire référence à MELISA ⁷, un outil en ligne développé par le CEBUD qui fournit aux médiateurs de dettes des outils pour calculer un budget décent. Il convient d'examiner si l'utilisation obligatoire d'un tel outil pourrait mieux garantir une existence digne et éliminer les grandes différences de pécules⁸.

Nous demandons également que non seulement les médiateurs de dettes mais aussi les juges assument leurs responsabilités. En effet, ce sont eux qui doivent veiller à ce que tous les éléments essentiels à la préservation de la dignité humaine soient inclus dans un plan d'apurement à l'amiable

⁶ Peeters N., Van Thielen L. en Cornelis I (2018) Menswaardig leven en schuldenafbouw: een contradictio in terminis? In VIEWS – Visie en expertise in welzijn en zorg.

⁷ <https://www.cebud.be/melisa>

⁸ Nous savons que certains médiateurs de dettes utilisent déjà cet outil, mais n'utilisent que les paniers nécessaires en fonction de leur cadre de référence. Cela ne peut être l'intention et nous le condamnons fermement. Une telle utilisation abusive de l'outil peut même entraîner une importante sous-protection..

ou judiciaire. Étant donné que tant de personnes déclarent que leur pécule est insuffisant, on ne peut que conclure que les juges n'effectuent pas encore suffisamment ce contrôle.

Une formation obligatoire pour tous les médiateurs de dettes

Les institutions sociales qui souhaitent mettre en place un service de médiation de dettes doivent pouvoir démontrer que leur personnel a reçu une formation de base en médiation de dettes. Cette obligation de formation ne s'applique pas (encore) aux avocats spécialisés dans la médiation de dettes. L'intention du législateur était d'offrir une telle formation à tous les médiateurs de dettes, mais les arrêtés royaux d'exécution, qui devraient déterminer le contenu et l'organisation de cette formation, n'ont jamais été publiés. Nous demandons que cela soit fait rapidement. Cette formation devrait non seulement améliorer les connaissances juridiques du médiateur de dettes, mais aussi lui donner une meilleure compréhension de la carte sociale et du droit social afin qu'il puisse mieux conseiller et orienter les demandeurs. Enfin, il est également crucial que le médiateur de dettes acquière une meilleure connaissance du monde des personnes en situation de pauvreté et acquière des compétences plus personnelles.

Un code de conduite général et une limitation du nombre de dossiers

Certains médiateurs de dettes doivent traiter un grand nombre de dossiers et considèrent leur travail comme purement administratif. De ce fait, le demandeur n'y a guère accès. Cela pose problème car le demandeur ne peut prendre des décisions ayant des conséquences financières qu'avec l'autorisation de son médiateur.

"Nous avons aussi dû demander la permission de déménager. Le médiateur de dettes a alors dit : " Je dois d'abord poser la question au tribunal et cela prendra au moins trois mois. C'était vraiment urgent parce que nous devons déménager dans les trois mois, notre propriétaire ayant résilié le contrat pour raison de rénovations. En fin de compte, nous n'avons pas été autorisés à déménager, même si nous avons trouvé un logement avec un loyer moins cher que là où nous étions." [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Il est également logique que, dans le cadre d'une procédure où la totalité des revenus est transférée à quelqu'un d'autre, une confiance suffisante soit créée et que des informations transparentes soient fournies. Cependant, les gens ont du mal à joindre leur médiateur de dettes et certains sont très frugaux dans la fourniture d'informations ou ne les donnent que par écrit avec beaucoup de termes techniques. Bien entendu, cela ne fait que renforcer la méfiance.

"L'avocat doit apporter des preuves une fois par an. C'est encore trop peu ! Si vous appelez et dites : "Je ne comprends pas", le médiateur de dettes vous répond : "Pourquoi ne comprenez-vous pas ? Si je savais tout cela, je serais à sa place. Une personne ordinaire ne peut pas lire cela". [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

De nombreuses personnes ont également peur de poser des questions à leur avocat-médiateur de dettes de peur que chaque appel téléphonique, SMS, lettre ou courriel soit facturé. Nous entendons aussi des histoires de médiateurs de dettes qui sont si dénigrants et grossiers que les gens évitent le contact.

"Si tu as mon médiateur au téléphone, tu as tout de suite peur... il beugle, il te dénigre. Si tu te fais aboyer chaque fois que tu poses une question, tu cesses rapidement de poser des questions » [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Il va sans dire qu'une RCD de qualité demande du temps et ne peut donc être garantie que si le médiateur de dettes ne traite pas trop de dossiers par rapport à son autre charge de travail. D'un point de vue juridique, le mandat du médiateur de dettes est très limité et il n'existe pas de lignes directrices sur la façon de traiter les choses de manière pratique et concrète (calcul d'un budget décent, fourniture d'informations, accessibilité, etc.) Nous constatons que diverses organisations prennent des initiatives pour combler ces lacunes par des chartes et des codes d'éthique. Nous demandons que ces initiatives soient développées et qu'un code de conduite général soit établi pour mieux garantir les droits du demandeur.

Une porte à laquelle on peut frapper quand les choses tournent mal

Les personnes qui ont des problèmes avec leur médiateur de dettes peuvent, en théorie, demander au tribunal du travail d'intervenir et, si nécessaire, de nommer un nouveau médiateur de dettes. Souvent, les gens n'y trouvent guère de réponse.

“Nous avons eu des problèmes avec notre médiatrice de dettes, qui pense que nous sommes des criminels. C'est comme ça qu'elle nous traite. Je l'ai emmenée au tribunal du travail. Le juge a dit : c'est à vous de choisir: soit vous abandonnez et vous avez de nouveau des huissiers à la porte, soit vous continuez avec cette médiatrice de dettes.” [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

“Le juge ne vous écoute pas. Après un an de RCD, j'ai essayé de changer mon médiateur de dettes parce que je n'avais pas assez d'informations. Je l'ai ramené au tribunal. Le juge n'a pas dit grand-chose. L'avocat a commencé à me ridiculiser. En fait, nous voulions simplement tenir une réunion de médiation avec le médiateur de dettes. Il a simplement répondu : "Je ne suis pas une institution publique [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Les personnes ayant des plaintes concernant leur avocat-médiateur de dettes peuvent, en théorie, également engager une procédure disciplinaire auprès du bâtonnier. Mais même là, ils ne reçoivent que peu de réponses.

“Vous pouvez vous adresser au bâtonnier du barreau, mais ce sont tous des collègues. Il écoute, mais ne fait rien.” [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Les gens ont le sentiment d'être seuls face à tout un appareil de pouvoir et que personne ne représente leurs intérêts ou leurs droits. Ils souhaitent donc être assistés par une personne de confiance. Il peut s'agir d'un travailleur social, d'une personne appartenant à une association de lutte contre la pauvreté, d'un autre professionnel ou même d'un membre de la famille. Il existe également une demande claire pour la création d'un service de médiation spécifique qui puisse informer les gens de leurs droits, servir de médiateur dans les conflits et formuler des recommandations sur la base des signaux reçus. Enfin, nous demandons un meilleur cadre juridique pour la procédure de plainte actuelle. Lorsqu'une personne signale au juge qu'elle a des problèmes avec son médiateur de dettes, il n'y a actuellement aucun délai de réponse. Il n'y a pas non plus de disposition sur la manière dont les juges doivent traiter ces déclarations dans la pratique. Par exemple, ils ne sont pas tenus d'informer le demandeur de leur décision concernant cette déclaration. Le demandeur ne peut pas non plus faire appel de la décision finale du juge.

Le règlement collectif de dettes devrait conduire plus souvent à un nouveau départ

Sept ans de vie avec un RCD est une période incroyablement longue qui s'accompagne de nombreuses restrictions et obligations pour le demandeur. Il n'est pas surprenant que, dans ces circonstances, tout le monde n'arrive pas au bout. Lorsqu'un demandeur ne respecte pas les conditions imposées, le RCD peut être révoqué. Une telle révocation a des conséquences de grande portée. Non seulement le débiteur sera de nouveau confronté à ses créanciers, mais il ne pourra plus se prévaloir de cette procédure pendant une période de cinq ans. Il est dans l'intérêt de toutes les parties de donner au RCD les meilleures chances de succès possibles. C'est pourquoi nous demandons un système de sanctions mieux élaboré dans lequel la révocation est la dernière option. Les juges devraient d'abord imposer des mesures moins extrêmes, comme la gestion obligatoire du budget, la participation à une formation ou à un programme de désintoxication.

“Comme je ne pouvais pas aller travailler, mon médiateur de dettes a demandé une révision du RCD. Ça s'est terminé avec une dette énorme envers cet avocat.” [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Nous demandons que la durée de la procédure soit revue. Mettre sa vie en attente pendant sept ans est tout simplement extrêmement long et difficile à maintenir. En outre, les personnes en situation de pauvreté se plaignent également du fait que, dans la réalité, la procédure est souvent beaucoup plus longue. Par exemple, après sa nomination, le médiateur de dettes a 6 mois pour parvenir à un plan d'apurement. Avec l'accord du juge, cette période peut être prolongée de six mois. Nous ne comprenons pas pourquoi cela devrait prendre autant de temps. De plus, la fin de la période prend parfois plus de temps que nécessaire. Ce n'est qu'à la demande du médiateur de dettes que le juge peut prononcer officiellement la fin du RCD. Jusqu'à cette décision, les droits et obligations liés au RCD continuent de s'appliquer. Nous constatons que de nombreux médiateurs de dettes ne prennent pas à temps les mesures nécessaires pour faire aboutir la procédure, ce qui la fait traîner inutilement en longueur.

Les pensions alimentaires, les amendes pénales et les dettes d'un failli qui subsistent après la clôture de la faillite doivent continuer à être payées même après la fin du RCD. Nous comprenons que l'acquittement de certaines dettes est parfois difficile à justifier. Surtout lorsque le demandeur a une dette impayée envers, par exemple, une victime. Dans le même temps, nous constatons que de nombreuses personnes ayant des dettes ne pouvant pas être annulées, se trouvent dans une situation très précaire et désespérée.

“Pour les personnes qui vivent dans la rue, les dettes qui ne peuvent pas être annulées constituent en effet un problème majeur. Elles ne peuvent tout simplement pas prendre d'adresse parce que toutes ces dettes vont réapparaître et elles seront de nouveau dans la rue. Il doit être aussi possible pour ces gens de pouvoir prendre un nouveau départ” [Témoignage d'une personne en situation de pauvreté.](#)

Nous demandons donc que dans des cas exceptionnels, un juge (familial ou pénal) puisse également remettre ces dettes. Pour faire cette exception, il faut tenir compte de la situation du demandeur, ainsi que de la nature de la dette.

Le législateur n'a délibérément pas exclu les personnes aux revenus très limités (dont les dettes sont causées par un déficit financier) du règlement collectif des dettes. Ces personnes et familles vulnérables méritent d'être protégées et devraient avoir la possibilité de repartir à zéro. Toutefois, le

RCD n'est pas adapté à ce groupe cible. Les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration, par exemple, n'ont pas la capacité de rembourser. Afin de garantir une existence digne, la loi sur le RCD stipule que le pécule ne doit jamais être inférieur au revenu d'intégration. Dans ces cas, le médiateur de dettes ne peut pas rembourser les dettes. Cela devient encore plus problématique lorsque, mois après mois, les revenus sont insuffisants pour couvrir les dépenses quotidiennes. Les dettes du passé ne peuvent alors pas être remboursées, mais il est également impossible d'établir un budget en équilibre. Le RCD interdit aux personnes de contracter de nouvelles dettes pendant la procédure, une condition que ces personnes ne sont pas en mesure de remplir. En conséquence, la procédure actuelle leur est inaccessible ou vouée à l'échec dès le départ.

S'il apparaît qu'aucun plan d'apurement à amiable ou judiciaire n'est possible, parce que le demandeur n'a pas les moyens, le juge peut accorder une remise totale de toutes les dettes. En pratique, cependant, la plupart des juges n'accordent une remise totale qu'aux personnes totalement et définitivement insolvables en raison de leur âge ou de leur état de santé. De nombreuses personnes aux revenus insuffisants ne sont pas dans une telle situation et sont donc laissées pour compte.

Nous préconisons une approche structurelle de ce problème. Ce n'est qu'en augmentant le revenu minimum et en rendant les services de base (financièrement) accessibles que ces personnes pourront être aidées de manière durable. En attendant que cela soit réalisé, il est important que les décideurs politiques protègent également ces familles et individus insolvables de leurs créanciers et que les dettes puissent également être annulées dans le cadre d'un RCD ou d'une autre procédure.

AIDE A L'ENDETTEMENT

Une aide accessible et efficace

De nombreuses personnes endettées n'en voient plus la fin et cherchent de l'aide. Il est essentiel de demander *et* de recevoir de l'aide à temps pour éviter que la situation ne s'aggrave. Cependant, toutes les communes n'offrent pas d'aide à l'endettement. Les personnes en situation de pauvreté soulignent qu'elles ne peuvent pas toujours obtenir de l'aide partout car certains services fonctionnent (par nécessité) avec des listes d'attente. Nous demandons donc que les autorités régionales investissent davantage dans l'aide à l'endettement afin que l'accessibilité de ces services soit garantie.

En outre, il est important que l'aide à l'endettement ait également plus de poids. Comme mentionné ci-dessus, les créanciers privés et publics utilisent des procédures de recouvrement de plus en plus rigides. Il devient de plus en plus difficile d'obtenir un plan de remboursement, et les créanciers passent plus rapidement à la phase judiciaire, ce qui entraîne une augmentation rapide des coûts. Nous soutenons donc que lorsqu'un service de médiation de dettes reconnu (ou un autre acteur pouvant légalement offrir une médiation de dettes) soumet une demande de plan de remboursement, il devrait pouvoir l'exécuter sous certaines conditions. Il est également important que ces services disposent de suffisamment de temps pour élaborer un plan solide. À l'heure actuelle, les agents de recouvrement ne sont pas obligés de cesser leurs activités lorsque quelqu'un fait appel à une aide professionnelle. Afin de donner à la phase amiable des chances suffisantes de succès, un délai de réflexion est nécessaire. Nous demandons également que les créanciers ne soient plus autorisés à facturer des frais supplémentaires en cas de remboursement échelonné.

Comme l'aide publique ne peut actuellement pas aider tout le monde de manière adéquate en raison d'un manque de ressources financières et juridiques, les acteurs privés proposent de plus en plus leurs services. Les huissiers, les notaires et les avocats peuvent organiser une médiation de dettes sans reconnaissance officielle. Toutefois, contrairement aux services reconnus publiquement, leurs services sont coûteux et donc pas accessibles à tout le monde. Un autre inconvénient de cette aide privée est que souvent seul un plan de remboursement est établi et négocié. Les services d'aide à l'endettement vont beaucoup plus loin. Ils vérifient si les montants réclamés sont effectivement dus, examinent si la personne peut prétendre à certains droits ou allocations, si elle bénéficierait de conseils budgétaires, etc. Ces services ont également une expertise dans le travail avec les groupes vulnérables. En outre, on peut également se demander si ces acteurs privés peuvent garantir une neutralité suffisante. Un exemple est celui d'un huissier qui doit établir un plan et négocier lorsque l'un des créanciers est un client régulier de son étude d'huissier.