

PRÉCARITÉ

Sortir du surendettement

Le surendettement n'est plus seulement l'affaire de consommateurs trop dépensiers. Pour aider les personnes à se sortir de situations apparemment sans issue, la collaboration entre tous les acteurs concernés est indispensable.

Avec le soutien de



Les premières législations visant à lutter contre le surendettement datent des années nonante. La préoccupation majeure du législateur était à l'époque de lutter contre le surendettement lié à une surconsommation et à un recours abusif au crédit.

Aujourd'hui, même si le crédit est encore très présent dans les dossiers de surendettement et doit rester une préoccupation majeure pour nos pouvoirs politiques¹, une autre réalité ne peut plus être ignorée ... c'est celle d'une pauvreté grandissante.

Bien loin du stéréotype de la personne surendettée qui gère mal son budget, dépense sans compter, consomme à outrance, use et abuse du crédit, on constate dans les statistiques de la Banque nationale **qu'un tiers des personnes qui font appel à la procédure de règlement collectif de dettes n'ont pas de dettes de crédit**. Ce chiffre est passé de 29,4 % fin 2006 à 36 % fin 2012².

La progression de l'endettement lié seulement à des charges de la vie courante (soins de santé, énergie, taxes, etc.) est corroborée par diverses études.

¹ Voyez à ce sujet les recommandations de la Plateforme Journée sans crédit qui rassemble 23 associations et dont le Centre d'appui coordonne les travaux sur la législation relative au crédit à la consommation sur le site www.journeesanscredit.de ou www.dagzonderkrediet.be

² Rapport Statistiques 2009 de la Centrale des crédits aux particuliers sur le site de la Banque Nationale de Belgique, téléchargeable sur le site www.nbb.be

Dans un article publié en 2008, l'Observatoire du crédit et de l'Endettement notait que, de 2001 à 2007, la « proportion des dossiers comprenant exclusivement un endettement non lié au crédit est passée, de manière plus ou moins linéaire, d'environ un cinquième à plus d'un quart ».

Parallèlement, l'article constate que « plus les revenus des ménages surendettés sont faibles, plus l'endettement non lié au crédit est fréquent et révèle ainsi les difficultés du ménage à accéder à des biens et services vitaux et nécessaires à une vie digne (notamment ; eau, énergie, soins de santé) »³.

L'endettement lié seulement à des charges de la vie courante (soins de santé, énergie, taxes, etc.) progresse continuellement.

Ménages insolubles

A Bruxelles, les médiateurs de dettes sont de plus en plus confrontés à des ménages insolubles⁴, c'est-à-dire

- qui parviennent tout juste à faire face à leurs dépenses quotidiennes de base mais n'ont aucun disponible supplémentaire à affecter au remboursement de leurs dettes,

³ *Etre surendetté ? Etre pauvre ?* Observatoire du Crédit et de l'Endettement in les Cahiers de l'Education Permanente, « Les nouvelles formes de pauvreté », n°32, 2008.

« *Endetté sans avoir emprunté* », Observatoire du Crédit et de l'Endettement in Les Echos du Crédit n°21, janvier février mars 2009, sous le titre « coup de projecteur sur l'autre endettement »

⁴ Il s'agit d'une définition de l'insolvabilité plus large que celle liée aux montants du revenu d'intégration sociale et des quotités insaisissables prévues aux articles 1409 et suivants du Code judiciaire. La référence est celle du budget, le plus vrai possible, représentant le vécu de la personne. L'insolvabilité apparaîtra donc au terme de l'examen attentif du budget « réalité » du débiteur.

- ou ont des revenus insuffisants qui ne leur permettent même pas d'avoir un budget en équilibre. On parle alors de surendettement structurel puisqu'il est impossible d'éviter de contracter de nouvelles dettes.

Cette situation n'est pas nouvelle : l'analyse des données statistiques récoltées en 2006 par le Centre d'appui avait déjà permis de constater qu'un **quart des ménages suivis par les Services de médiation de dettes bruxellois avaient des dépenses supérieures à leurs revenus**⁵.

On ne dispose malheureusement plus de données statistiques pour Bruxelles mais aujourd'hui, certains services estiment que près de 70 % des ménages qui viennent frapper à leur porte sont dans cette situation.

Des services sous-financés et submergés

Les Services de médiation de dette souffrent d'un sous-financement et sont débordés par les demandes. Cette situation n'est pas nouvelle. Les services tiraient déjà la sonnette d'alarme dans le 9^e rapport sur l'état de la pauvreté en Région Bruxelles-Capitale paru en 2004. Aujourd'hui, La situation économique a encore accentué cet état de fait. **Les délais d'attente s'allongent et de plus en plus de services ne sont même plus**

en mesure de prendre de nouvelles demandes.

Par ailleurs, les dossiers sont souvent complexes. Les personnes ne font appel aux services de médiation de dettes qu'au dernier moment, lorsque leur situation s'est déjà extrêmement dégradée.

Le traitement des dossiers de surendettement nécessite du temps et un suivi intensif durant les premières années.

Le traitement des dossiers de surendettement nécessite du temps et, dans la plupart des dossiers, le suivi devra être intensif durant les premières années pour s'assurer du bon déroulement du plan de remboursement. Lorsque la charge de travail et le nombre de dossiers à suivre deviennent trop importants, le médiateur de dettes ne peut plus assurer un suivi correct de ses dossiers et sa crédibilité vis-à-vis des créanciers en souffre.

Des pistes d'action

Pour aider efficacement les personnes en situation de surendettement, il est nécessaire de mettre en place une articulation entre les services de médiation de dettes et les autres services sociaux polyvalents (ou de première ligne). Voici trois pistes principales :

a) Le budget

Le travail en collaboration avec le service social pourra permettre de

- Maximiser les ressources et/ou de minimiser les charges
- Sensibiliser le service social du CPAS à la situation d'insolvabilité ou de surendettement afin d'obtenir des aides non remboursables, la prise en charge d'arriérés et de charges vitales.

⁵ Rapport statistique sur le surendettement des ménages à Bruxelles, 2006, Centre d'Appui médiation de dettes (anc. Grepa) téléchargeable sur le site www.grepa.be (dans le menu bibliothèque)

- Planifier les paiements futurs (factures de régularisation gaz - électricité, impôts, etc.)
- Dégager des priorités

Par exemple, en ce qui concerne les soins de santé : est-ce que la famille est en ordre de mutuelle ? Est-ce qu'elle pourrait bénéficier d'un statut BIM⁶, OMNIO⁷, d'un dossier médical global, du maximum à facturer (MAF) ? Peut-on faire appel à une maison médicale qui travaille « au forfait », auquel cas la personne n'aura rien à déboursier pour ses soins ? Au CPAS, afin d'obtenir une carte médicale ?

Autre exemple : on vérifie si le montant des allocations familiales est normal, si la personne bénéficie bien, si elle y a droit, du taux majoré, etc. Côté logement, on peut envisager un changement de logement au cas où le loyer et les charges sont trop élevés, voir s'il est possible d'obtenir un logement social...

Pour ce qui est des impôts : la famille peut-elle bénéficier d'exonérations de la taxe régionale, notamment, d'un crédit d'impôt (déclaration fiscale), d'un remboursement ? Pour ce faire, on réalise une simulation pour vérifier le montant de l'impôt à payer ou du remboursement l'année suivante.

Au cas où la personne a droit à une pension alimentaire et qu'elle ne la perçoit pas, peut-on avoir recours au SECAL⁸ ? Est-ce que le montant de la pension alimentaire pourrait être revu à la hausse ou à la baisse – si la personne doit en payer une à son ex-partenaire - par le juge ?

⁶ Bénéficiaire d'intervention majorée

⁷ Tarif préférentiel pour les soins médicaux

⁸ Service des créances alimentaires, créé en 2003 par le SPF Finances.

Il est important aussi de vérifier la facture d'énergie, d'éventuellement demander une aide financière du CPAS, d'aider la famille à réduire ses dépenses en énergie. Un exemple à suivre dans ce domaine : le CPAS de Schaerbeek offre des ampoules économiques gratuites achetées grâce au Fonds Energie ou un contrôle complet de l'habitation par un technicien qui peut déceler des anomalies, des fuites, donner des astuces pour économiser, etc.

b) Les créanciers et la négociation de plans de paiement

Là aussi, le travail en collaboration avec le service social est essentiel et permettra notamment de recentrer les paiements sur les charges prioritaires incompressibles et de veiller à la sauvegarde du logement, à éviter les coupures d'énergie, etc.

c) Le suivi du dossier, la disponibilité, le soutien moral, l'écoute

Le travail en collaboration avec le service social permettra d'assurer une écoute, un soutien et le maintien d'un contact régulier avec l'usager. Avec quels objectifs ?

- Ecouter, comprendre la cause de l'endettement et avoir une meilleure vue de la situation globale de la personne.
- Instaurer une relation de confiance.
- Expliquer et informer les personnes sur les risques et conséquences réelles des procédures en cours, de façon à apaiser certaines angoisses dues à des croyances erronées : « Citibank va me prendre mes meubles ». Certaines craignent de ne plus être aidées par le CPAS, de ne plus être soignées par l'hôpital, d'être mal vues par l'école, de ne plus jamais pouvoir emprunter, que les meubles soit vendus, que les frais et intérêts augmentent...
- Convaincre la personne insolvable qu'il est essentiel de donner priorité au

paiement du loyer, du gaz, de l'électricité, et autres charges liées à la dignité humaine.

- Convaincre la personne qu'il ne sera parfois pas possible de tout rembourser tout de suite.

- Soutenir psychologiquement la personne : il n'est par exemple pas facile d'apprendre à vivre avec les risques des saisies.

- Soutenir la personne au niveau moral/social : l'interroger sur ses loisirs, ses hobbies, l'encourager et l'aider (renseigner un groupe de lecture à la bibliothèque communale, mettre en place un groupe de parole...).

- Rechercher les perspectives d'avenir : recherche d'emploi, de logement, autonomie...

- Soutenir la personne dans ses démarches (distribuer gratuitement des fardes et aider les familles à y ranger leurs documents, à noter et prévoir les charges annuelles, etc.).

Le surendettement atteint tous les aspects de la vie quotidienne d'une personne, à court et à long terme, puisqu'il touche aux moyens d'existence et donc à la santé, au logement, à l'énergie, aux droits... On l'a dit, de plus en plus personnes se retrouvent dans cette situation de surendettement en raison d'une faiblesse chronique de leurs revenus et non à cause de dépenses inconsidérées. Un accompagnement global et concerté entre les différents services est indispensable pour qu'elles ne soient pas complètement submergées par les conséquences de ce surendettement et que des portes restent ouvertes vers un avenir moins angoissant et plus conforme à la dignité humaine.

En ce sens, le travail d'une instance comme le Centre d'appui aux Services de médiation de dettes est indispensable, tant l'aide sociale est éclatée entre une multitude d'acteurs qui travaillent parfois

en parallèle, engendrant des complications et des soucis supplémentaires pour les personnes déjà fragilisées par leur situation de surendettement.

Vu l'augmentation des dossiers à traiter, il est plus qu'urgent que les services de médiation de dettes soient financés de façon suffisante, sous peine de voir les personnes et familles surendettées s'enfoncer dans des situations inextricables et se retrouver sans logement, sans accès aux soins de santé, etc.



Le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles Capitale⁹

Le Centre d'Appui a pour mission de soutenir l'action des services de médiation de dettes. A ce titre, il organise les formations destinées aux médiateurs de dettes, des supervisions, des rencontres et débats avec les créanciers, des groupes de travail et de réflexion et il a mis en place de nombreux outils (communiqués via le site web, newsletter et blog notamment) ...

Au-delà de cette mission essentielle de soutien aux Services de médiation de dettes bruxellois, l'association travaille aussi, depuis sa création en 1999, à améliorer l'accès à la justice, aux droits et à la défense des intérêts des personnes en difficultés financières et/ou en situation de pauvreté.

Depuis 2000, le Centre d'appui s'efforce aussi de porter les constats des médiateurs de dettes et leurs revendications auprès des instances concernées, de faire mieux connaître leur

⁹ Bd. du Jubilé 155 – 1180 Bruxelles T 02/217 88 05
info@grepa.be – www.grepa.be

métier et la problématique du surendettement.

L'implication des travailleurs de terrain dans les activités est une spécificité du Centre d'Appui qui trouve son origine dans l'histoire de l'association (ex-G.R.E.P.A.) ; c'est un atout inestimable pour le Centre d'Appui car ce sont les groupes de réflexion qui portent les informations, les problématiques issues de la pratique.

C'est cet ancrage dans la réalité concrète qui permet la réactivité du Centre d'Appui par rapport aux problèmes rencontrés dans l'action de terrain et fédère de fait les services de médiation, qui trouvent au Centre d'Appui un lieu d'expression, de partage d'expériences, de recueil d'informations.

Anne Defossez

Suivez-nous sur Facebook et sur Twitter

