

# Ces vies en faillite

*Ce livre a été imprimé sur du papier FSC.*

**Ces vies en faillite**  
Olivier Bailly

Renaissance du Livre  
Avenue du Château Jaco, 1 – 1410 Waterloo  
[www.renaissancedulivre.be](http://www.renaissancedulivre.be)

COUVERTURE : EMMANUEL BONAFFINI  
PHOTOGRAPHIE DE COUVERTURE : © LUDOVIC ALUSSI/PICTURETANK  
MISE EN PAGES : CW DESIGN  
IMPRIMERIE : DRUKKERIJ SMITS (BELGIQUE)

ISBN : 978-2-507-00374-6  
DÉPÔT LÉGAL : D/2011/6840/16

Droits de traduction et de reproduction réservés pour tous pays.  
Toute reproduction, même partielle, de cet ouvrage est strictement interdite.

OLIVIER BAILLY

# Ces vies en faillite

*Le surendettement des ménages  
en Belgique*

renaissance   
du livre



À **Juliette**, ma grand-mère, qui à chacune de mes visites  
me demandait si je n'avais ni froid, ni faim, là-bas,  
dans mon appartement à Bruxelles. Je répondais  
que mon chauffage fonctionnait bien  
et que je mangeais à ma faim.  
Elle semblait alors apaisée, se contentant  
de ces deux acquis pour me deviner heureux.



# Remerciements

**Avant tout merci aux personnes qui, surendettées, ont surmonté la crainte de dévoiler leur identité pour déposer leur histoire entre mes mains.**

Merci à Lucie Devillé et à Alexia Verbraeken.

Merci à Fabien Lardinois, à Albert, Véronique, Didier, Benjamin et tous les proches de LST Noisieux. Merci à Denis Martens et à son équipe. Merci à Frédéric de Patoul pour le suivi des prêts, à Jacqueline pour le travail comptable, au Fonds pour le journalisme, à Béatrice Delvaux, Thierry Fiorilli et Dj Mout' du journal *Le Soir* pour leur confiance, à Francine et Pierre, à Géraldine Henry, à Fanny Giltaire pour l'accompagnement dans ce travail.

Merci à ma famille d'être là.

**Mad, Ulysse et Lily, merci pour tout. Et pour le reste aussi.**

*Les graphiques présents dans ce livre sont reproduits avec l'aimable autorisation de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.*

Ce livre a été largement nourri par de nombreux entretiens. Outre les discussions dans le cadre des réunions de Luttés Solidarités Travail, ont accepté de me rencontrer :

- BEDORET** Christophe (juge au tribunal du travail de Mons)
- COUPLEUR** Philippe (ex-surendetté, cofondateur de Dignitas aujourd'hui en liquidation)
- DECHÈVRE** Marc (ancien secrétaire général de l'UPC, service précontentieux et contentieux d'AXA Banque)
- DEFOSSEZ** Anne (directrice du GREPA)
- DE PATOUL** Frédéric (avocat)
- DERMINE** Marie-Paule (assistante sociale au CPAS de Namur)
- DEVILLÉ** Lucie (attachée-juriste, responsable du service Médiation de dettes au CPAS de Namur)
- DUFRESNE** Luc (responsable du département Informations micro-économiques de la Banque nationale de Belgique)
- DÜMM** Camille (chef de service à la Centrale des crédits à la Banque nationale de Belgique)
- EVARD** Anne-Lise (Project Officer Financial Services à Test-Achats)
- HARICHE** Faouzia (présidente des hôpitaux publics Iris)
- LECOQC** Philippe (vice-président au tribunal du travail de Mons)
- MARTENS** Denis (et Marie-Françoise Impe, Romain Duvier, Didier Noël – Observatoire du Crédit et de l'Endettement)
- MEEL** Frans (conseiller senior de l'UPC, spécialisé en crédits à la consommation)
- MEIRSMAN** Adriaan (ancien conseiller consommation au ministère du Climat et de l'Énergie, en charge de l'environnement, du développement durable et de la protection du consommateur)
- ROOSEN** Guy (Loan Director, Citibank)



**SCHELLINCK** Guy (Cards Director, Citibank)  
**SMEESTERS** Guy (directeur de Fiducré)  
**VAN BULCK** Ivo (secrétaire général de l'UPC)  
**VAN DER VAEREN** Étienne (président de l'Association Belge  
des sociétés de Recouvrement de créances)  
**VAN HOYWEGHEN** Laurent (conseiller au Cabinet du minist-  
tre chargé de la Consommation)  
**VERBRAEKEN Alexia** (médiatrice de dettes au CPAS d'Etter-  
beek)  
**WÉRY** Étienne (administrateur délégué des hôpitaux publics  
Iris)

Ainsi que les assistantes sociales, les personnes surendet-  
tées et toutes les autres personnes qui n'ont pas souhaité être  
mentionnées. Sans oublier les employés qui octroyaient des  
crédits à la consommation lors de mon passage, évidemment...



# chapitre 1

## Les vies en faillite

### 1. Les surendettés

En lisant ce livre, vous rencontrerez Martha, Fred et Sonia, Fatima ou encore Valérie. Ils sont tous surendettés. Aucun d'entre eux n'a souhaité donner son vrai prénom. Pour la plupart d'entre eux, seule la famille est au courant de leur faillite de vie. Et encore. Parce qu'il fallut se raccrocher à la branche généalogique comme aux derniers restes du radeau après le naufrage financier.

Le surendettement est une expérience difficilement explicable. Les réveils du matin s'ouvrent sur la peur. Celle du courrier dans la boîte aux lettres. Des mises en demeure, des rappels, des poursuites judiciaires. La peur d'entendre frapper à la porte. Peur de voir s'afficher sur le téléphone un numéro inconnu. Peur des autres. Martha, Fred et Sonia, Fatima et Valérie ont trébuché. Chacun à leur façon. Avec leurs erreurs, leurs responsabilités. Et puis les aléas de la vie. Ils ont été surpris par des montants démentiels à payer.

Ils sont épuisés, ou le seront bientôt, par des plans de paiement impayables, tellement étalés que l'horizon de vie n'est plus qu'un planning budgétaire. Ils parlent de 10 années

entre parenthèses, du film de leur vie bloqué sur « pause ». De l'absence de projet.

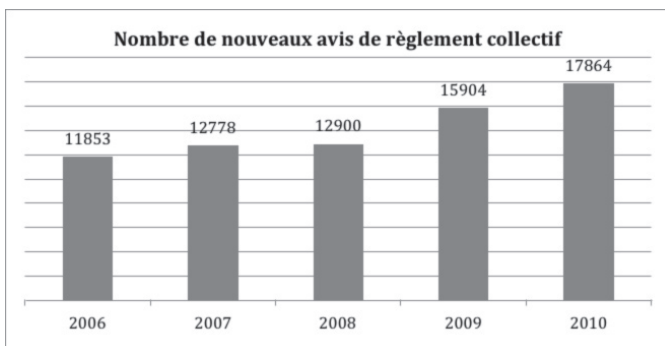
Il est possible que vous connaissiez une personne surendettée. Ce peut être vous. En Belgique, plus de 93 000 ménages vivent aujourd'hui un règlement collectif de dettes (RCD). Lorsque quelqu'un est en règlement collectif de dettes, cela signifie qu'il s'est retrouvé dans l'incapacité structurelle de faire face à son endettement. Il ne s'agit pas d'une passe difficile ou d'une petite dette à apurer. Il s'agit de la dernière tentative pour s'en sortir.

Ces personnes ont demandé l'aide d'un médiateur et de la justice pour à la fois les protéger et les aider à rembourser leurs dettes.

93 000 ménages, c'est l'équivalent de la population d'une ville comme Charleroi. Cela représente aussi un ménage sur 52 en Belgique, les 25-34 ans et les 35-44 ans francophones fournissant le gros des troupes.

Le nombre de nouveaux venus ne cesse d'augmenter. S'ils étaient 11 853 nouveaux cas en 2006, ils étaient 12 900 en 2008 pour arriver à 17 864 en 2010. Soit une augmentation de près de 50 % en 4 ans ! Et 2011 confirme la tendance avec, de janvier à août, plus de 12 000 nouveaux dossiers, et un record de nouveaux avis de règlement collectif de dettes pour le seul mois de mars : 1 925 admissions.

Plus de surendettés, plus lourdement endettés aussi. Camille Dümm, chef de service à la Centrale des crédits de la Banque nationale : « Pour le premier trimestre 2011, on voit une augmentation des crédits défaillants de 2,4 %, à mettre en rapport avec 3,5 % au même trimestre 2010. On remarque que le montant des arriérés augmente plus vite que les crédits défaillants. Les endettés ne remboursent donc pas. »



Sur le terrain, tous ces chiffres désincarnés prennent une tournure inquiétante. Les services de médiation sont assiégés. Des listes d'attente de deux mois se mettent en place et certains d'entre eux, à Bruxelles notamment, ne prennent plus de rendez-vous tant qu'ils n'ont pas réduit leur liste d'attente.

À côté du règlement collectif de dettes qui est une médiation via la justice, il existe la médiation non judiciaire. Les services de médiation en Wallonie ont traité 10 931 cas en 2001. Sur cette décennie, ce chiffre n'a cessé de croître chaque année pour atteindre 18 751 dossiers en 2009. Ces personnes, non répertoriées dans les chiffres mentionnés ci-dessus, sont au minimum en situation d'endettement problématique. Ils font appel à un service public pour servir de médiateur, sans l'intervention d'un juge.

## 2. Les bientôt surendettés ?

Parmi les données recensées, un constat inquiétant est l'arriéré moyen des emprunteurs défaillants.

365 374 emprunteurs, soit un habitant de Belgique sur 30, se retrouvent en défaut de paiement pour un montant total d'arriérés se chiffrant à 2,42 milliards €<sup>1</sup>. Le nombre de défaillances est proportionnellement en baisse depuis 2003, excepté la crise de 2008 dont l'impact a duré 2 ans.

L'emprunteur défaillant est plus wallon et bruxellois que flamand. Et il est même plus carolo que wallon ! Un emprunteur sur 7 de Charleroi (13,09 %) ne rembourse pas son prêt à temps.

Attention cependant, une créance non payée peut provenir d'un contentieux, d'un oubli, voire d'une difficulté financière passagère. D'ailleurs, 60,1 % de ces « mauvais payeurs » ne comptabilisent qu'un seul défaut de paiement. Ces personnes ne sont pas forcément surendettées.

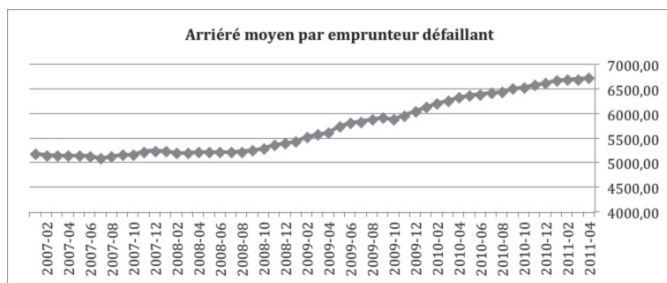
Quoique. Les emprunteurs défaillants doivent de plus en plus. En moyenne, chacun d'entre eux a un arriéré de 6 620 €. 6 620 € ! Cela signifie que plus de 350 000 personnes doivent aujourd'hui payer cash l'équivalent d'une voiture d'occasion ou d'une cuisine équipée. L'arriéré a sérieusement augmenté depuis 2008 et pour l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, cette donnée est un très mauvais présage : « L'évolution très rapide de l'arriéré nous amène à penser que les défauts de paiement relèvent de situations qui, dans l'ensemble, deviennent de plus en plus difficiles à gérer par les emprunteurs. Nous pouvons craindre qu'au cours des deux dernières années, des défauts de paiement "ponctuels" se soient transformés en difficultés financières à caractère plus "structurel". » D'autant que le prêt hypothécaire, dernier prêt

---

1. La source est la Banque nationale de Belgique. Elle ne compte que les prêts hypothécaires et les crédits à la consommation. Ces chiffres ne prennent pas en compte les dettes de téléphonie, les factures d'eau, d'électricité...

à ne pas être payé en cas de difficultés financières, voit ses arriérés moyens impayés augmenter de... 40,21 % entre 2008 et 2010.

Si le défaut de paiement d'un crédit n'est pas une preuve de surendettement, il peut donc en être la première étape.



### 3. Les surendettés ignorés

Il y a un chiffre gris du surendettement: ces individus non repris dans les RCD, qui s'arrangent avec leur entourage, leurs créanciers. Combien de personnes composent ce peuple désargenté de l'ombre? Impossible à dire.

Elles se débrouillent tant bien que mal en dehors des circuits institutionnalisés. Certaines d'entre elles ne reviennent pas au CPAS par honte. D'autres ont tenté la médiation de dettes ou le RCD et ont été épuisées par la procédure.

Comme le mentionnait une assistante sociale au service de médiation de dettes de Mons, «le RCD, c'est la Rolls Royce du surendettement. Ceux qui ne sont pas dans le processus sont harcelés, continuent à payer des intérêts». Le RCD protège en effet le surendetté. Il tient les créanciers à distance et offre une fin au surendettement, mais la Rolls a

des sièges très inconfortables. Le RCD signifie entre 5 et 10 ans de privations considérables, voire plus. Impensable pour les personnes avec assuétudes, les dépressifs profonds ou les personnes avec un QI très bas, proches d'une administration de biens. Le RCD est trop contraignant pour eux.

## 4. Vos rencontres

### 4.1. *Albert et les autres*

Tout au long de ce livre, vous retrouverez les propos d'Albert, de Benjamin, de Véronique ou de Didier. Ils apportent de temps à autre leur réflexion sur la consommation ou l'endettement.

Ils sont «démunis», en «situation précaire», «paupérisés». Eux se disent pauvres.

Ils parlent non pas au nom des pauvres mais en tant que pauvres, sans que le terme ait la connotation péjorative classique d'assistés, fainéants ou fraudeurs. Ils sont évidemment bien plus que l'étiquette de «pauvres», mais en même temps revendiquent ce statut parce qu'il est bon d'appeler un chat un chat. Et bon de l'entendre parfois crier sur les toits. Ils ne sont pas surendettés, même si nombre d'entre eux ont eu de lourdes dettes et maille à partir avec les huissiers et les sociétés de recouvrement.

Pour récolter leurs témoignages, j'ai participé à trois réunions de l'organisation Luttés Solidarités Travail (LST), qui lutte pour une plus grande justice sociale. Sa particularité et sa richesse résident dans le fait qu'elle ne parle pas à la place des pauvres. Ce sont eux qui constituent le mouvement et l'alimentent par leurs réflexions.



## 4.2. *Le Flambeur, l'Accidenté, le Pauvre... et Fred*

Vous allez également rencontrer Fred et Sonia, Valérie, Fatima, Martha. Ils sont tous surendettés. De nombreuses autres personnes ont également souhaité témoigner avant de se rétracter. Cette difficulté de se présenter aux yeux de tous, même « masqué », en tant que surendetté, en dit long sur les stéréotypes qui accompagnent l'étiquette. Immature, dépensier, fainéant, inconscient, etc.

Philippe Lecocq, vice-président au tribunal du travail de Mons, m'a soufflé une grille de lecture pour comprendre les surendettés, avec trois types de personnes surendettées.

Il y a d'abord les « dépensiers fous », ou les Flambeurs. Il cite une femme de 60 ans qui vit seule et gagne 1 800 €. Elle en est à son troisième règlement collectif de dettes. À peine sortie d'embarras, elle s'endette de 15 000 €, avec 3 cartes de crédit : sa banque, Carrefour et Cora. Elle a offert une voiture de 7 000 € à sa nièce. Il y a aussi ce fonctionnaire européen, au salaire de 12 000 € par mois et en règlement collectif de dettes...

Ensuite, il y a les Accidentés. « Je les avais sous-estimés et ils sont très durement frappés », reconnaît Philippe Lecocq. Cette catégorie comprend les accidentés de la route, du travail, mais aussi les malades, les séparés, les veufs, les fraîchement licenciés ou les chômeurs économiques.

« Ces personnes vont d'abord puiser dans leurs économies, puis sur les cartes de crédit et enfin via les ventes par correspondance. Le trou est creusé et les intérêts font le reste. On peut aussi être dans le rouge avec les frais de justice. Il y a l'indemnité de procédure, le paiement des frais adverses, les frais des huissiers de justice. »

Enfin, le troisième type de surendetté, le Pauvre, est incapable structurellement de faire face à ses dépenses. Pour Philippe Lecocq, trois charges de la vie courante ont explosé et conduisent au surendettement: les loyers, les soins de santé et le chauffage.

Comme toute tentative désespérée d'organiser le réel, cette approche a ses limites. Un accidenté peut avoir un côté Flambeur. Un Pauvre peut tenir le coup jusqu'à un accident. Le Pauvre Flambeur existe aussi, mais il est bien moins présent dans les dossiers de règlement collectif de dettes que dans l'imaginaire populaire.

Plutôt que d'avoir une seule et unique explication pour chaque surendettement, des facteurs économiques, sociologiques, humains s'additionnent et créent des situations intenable.

Au CPAS de Namur, l'équipe de médiation traite des dossiers de plus en plus complexes, avec plusieurs créances confrontées à des budgets de plus en plus serrés.

Dans les parcours décrits, vous constaterez que Martha, Valérie et Fatima sont des mamans isolées. Ce n'était pas une volonté de ma part de rendre les familles monoparentales aussi présentes. Les couples, excepté Fred et Sonia, et les hommes ont tous décliné la proposition de témoigner. Les familles monoparentales (7 fois sur 10 avec la maman) représentent 25 % des dossiers présents en médiation de dettes en Région wallonne (ce type de statistiques n'existe pas pour les RCD).

J'ai évoqué le triple profil de surendettés à Étienne Van der Vaeren, président de l'Association Belge des sociétés de Recouvrement de créances (ABR) et il m'a proposé une quatrième catégorie, ou plutôt un quatrième facteur encourageant.

geant le surendettement: une gestion trop désorganisée des frais quotidiens. « Il faut avoir une certaine éducation de l'administration, une gestion de la vie, même si cela n'amuse personne. » Et certainement pas Fred et Sonia.

« Qui dit étude dit travail  
Qui dit taf te dit les thunes  
Qui dit argent dit dépenses  
Qui dit crédit dit créance  
Qui dit dette te dit huissier »

*Stromae, Alors on danse*

## Fred et Sonia

Ça faisait 2 ans que Fred bossait à la Défense nationale.

Avant, il enchaînait les petits boulots, dans le bâtiment notamment. En noir évidemment. La Défense l'a « stabilisé », comme il dit. Alors il a fait sa « première erreur ». « Je voulais une voiture comme tous les jeunes. Je n'en avais jamais eue avant. » Fred est un gamin des cités, bringuebalé au gré de la carrière de son père, un brin autoritaire, un brin alcoolo. Un brin très absent. À 16 ans, il aurait été bon que Fred soit canalisé. Mais bon, faut pas exagérer non plus, son enfance, ce n'était pas *Les Misérables*. Sa maman a fait en sorte qu'il ne manque de rien. « Et je n'ai pas été en prison, hein ! C'était juste une question d'encadrement... »

Fred emprunte 300 000 francs belges pour une voiture qui au final ne vaut rien. « Il y avait un problème de châssis. La voiture était maquillée. J'aurais pu faire appel à un avocat mais sans certitude de gagner, et comment payer ses honoraires ? »

Dépité et après des heures de mécanique infructueuses, il revend l'arnaque 100 000 francs, retourne chez Citibank et demande un deuxième emprunt de 260 000 francs. Pour une deuxième voiture.

Fred a 22 ans. Il devient endetté et ne quittera plus jamais ce statut : « Depuis que je travaille, j'ai toujours payé des crédits. »

Sonia habitait le même quartier. Sa maman est mère au foyer, elle a arrêté de travailler quand sa fille est née. Son papa, un immigré corse, travaille sur un chantier naval.

Fred et Sonia se connaissent de vue depuis qu'ils sont tout petits mais c'est en 2004, dans une boîte à Marche-en-Famenne, qu'ils « sympathisent ». Et plus parce qu'affinités.

Lui a déjà vécu une histoire d'amour qui a accouché de Théo. Sonia a un peu traîné. Elle termine ses humanités et suit des cours du soir, une formation du FOREM. Elle a 26 ans.

Le nouveau couple vit d'abord un an chez la maman de Fred. La belle vie. Les fringues, les amis, les sorties. Mais pas de dépenses démentielles. Pas d'écran plasma criard, pas de PC tous les 2 ans, pas de nouvelle voiture.

Sensuit l'histoire mille fois écrite du jeune couple: ils se mettent en ménage. Un appartement une chambre. Elle est réservée à Théo. Fred et Sonia dorment dans le salon.

Pour acheter quelques meubles, ils reprennent un crédit. Ils travaillent tous les deux.

Et continue l'histoire mille fois écrite du jeune couple: un bébé. Amandine. Ils déménagent, achètent des meubles. « Et comme on n'avait pas d'argent de côté... »

À force de faire des regroupements, le salaire de Fred devient insuffisant comme garantie. Il faut signer à deux. Le couple doit alors 560 000 francs. Sonia est enceinte quand le couple fait son premier regroupement de crédits. Ensemble. Unis jusqu'au bout.

Avec les 1 300 € de salaire de Fred et les 1 510 € de Sonia, et même avec les 120 € d'allocations, les remboursements deviennent de plus en plus difficiles. « On avait aussi un découvert sur notre compte à vue. On ne l'avait pas demandé mais Citibank nous avait dit qu'on pouvait laisser ça comme

ça, que cela ne nous coûterait rien mais qu'en cas de besoin, c'était pratique.» Fred enchaîne: «Le problème c'est que vous faites un crédit, vous êtes bon payeur, et 12 mois plus tard on vous en repropose un. Avec toute cette publicité, cela devient difficile à refuser. À un moment, les factures s'accumulent. Les taxes, l'hôpital, tout devient négocié en plan de paiement.»

Sonia n'avait jamais été en négatif sur son compte à vue, mais en 2008, avec les impayés qui s'accumulent, elle demande de pouvoir aller jusqu'à -250 €, histoire de purger une facture. Impossible, lui signale sa banque, Fortis, il faut un minimum de 2 500 €. «Au départ, je ne voulais pas. Mais bon, on se serre la ceinture toute l'année, on nous propose un peu d'argent. Alors c'est tentant. On se rhabille un peu.»

Le 15 juin 2010, alors que le budget de Fred et Sonia est déjà sérieusement dans le rouge, Fred reçoit un courrier de Citibank. «Vous avez des projets? Nous avons la solution.» La banque lui propose un prêt à tempérament à des «conditions exceptionnelles: 2 mois de délai». Cela tombe bien, juste le temps de laisser passer les vacances d'été.

Ce dernier prêt leur est refusé. L'ordinateur affiche un feu rouge au couple trop endetté. «Il a suffi d'un appel à Bruxelles, d'expliquer que nous étions bons et fidèles clients et le prêt a été débloqué.»

Les retards de paiement se multiplient et le cortège qui accompagne les impayés déboule: huissiers, sociétés de recouvrement, courriers de rappel, mises en demeure, demandes de saisie sur salaire. Fred et Sonia sont fichés à la Banque nationale.

Ils empruntent de l'argent à un copain ou demandent une aide aux parents. Mais leurs vieux ne sont pas des gens aisés.

Et sans parents qui vous renflouent, difficile de se sortir de l'impasse. Le papa de Sonia n'a pas acheté de maison en Belgique. À quoi bon, disait-il, je retournerai en Corse. Lors de sa prépension, à 59 ans, il a encaissé la diminution de revenus et n'a pas rejoint ses terres corses. Sans doute ne les rejoindra-t-il jamais. Il gagne 1 200 € après 35 années de travail. Avec un loyer et un crédit voiture, lui-même ne s'en sort pas. À 63 ans, il est retourné travailler. Alors aider financièrement sa famille, tu penses...

Au bout du compte, de regroupements de crédits en factures impayées, Fred et Sonia doivent 43 000 €. Pour ces dettes, ils remboursent 766 € par mois. Un loyer supplémentaire. Sans rien avoir acquis.

«On ne s'est pas surendettés suite à un événement précis. C'est la somme de petites choses, une somme de quotidiens et à un moment donné, ce n'est plus possible. On s'enfoncé, on plonge dans le mécanisme des crédits. Quand tu as trop de crédits, tu vas à la banque, on remet les compteurs à zéro mais on ne pense pas à la facture qui arrivera dans deux mois.»

Fred sait qu'ils doivent apprendre à mieux gérer. «Maintenant, nous en sommes conscients. Le fait qu'on ne puisse pas acheter des chaussures à nos enfants quand ils en ont besoin, cela nous a marqué. La priorité aussi, c'est les courses. Mais quand on a tout payé, il nous reste 500 € le 3, 4 ou 5 du mois. Et je dois déjà compter 200 € pour mes trajets professionnels... Et payer la garderie.»

Il en vient à demander des certificats au médecin parce qu'il ne parvient plus à payer l'essence pour aller au boulot. Le couple retire Amandine des repas chauds à 80 €.

Pour la pension alimentaire de Théo, Fred a souvent du retard. Son ex-compagne est compréhensive. Ils discutent, parfois s'engueulent, mais le bien-être du gamin reste la prio-

rité. À la réunion des parents de l'école, Fred et son ex sont là, côte à côte.

Sonia et Fred recevaient des amis deux fois par mois. Maintenant, c'est une fois par trimestre. Quand ils visitent la marraine de la petite, c'est avec une bouteille de vin à 3 € en main. Pas plus. Sonia vit mal ces privations. Elle frôle le bras d'Amandine, petite princesse rose. Elle couve d'un regard tendre Théo, qui arbore une vareuse à la gloire du Real de Madrid. C'est quand même un peu son gamin aussi.

« À la Saint-Nicolas, la Noël, je n'ai pas envie de perdre la face par rapport à la famille. Même s'il reste peu, mes enfants et mon filleul auront leur cadeau. Fred pourrait faire l'impasse. Pas moi. Là, on a une semaine de congés. Les enfants ont droit à une sortie tout de même. Si on avait un jardin, ce serait différent, on penserait moins à faire des activités. À écouter Fred, on ne ferait rien. »

« Fred – Se promener dans les bois, c'est faire quelque chose.  
Sonia – Mais sinon tout est payant.

Fred – Mais c'est aussi parce que tu leur donnes le goût des choses payantes. Se promener, faire une cabane dans les bois, ce n'est pas ton optique de vie, il faut le dire.

Sonia – Parce que toi, c'est ton optique de vie ?

Fred – Pas tous les jours... (rires) »

Personne n'est au courant de leur situation. Excepté les parents. Leur annoncer la situation fut difficile pour Sonia. « Ils savaient qu'on avait de petites difficultés, ma maman ne comprenait pas qu'on n'arrive pas à joindre les deux bouts. » Fred n'a jamais rien caché à sa mère, mais elle ignorait à quel point ils étaient dans le rouge. « Je lui demandais 50 € en fin de mois, ou un peu de viande pour les enfants. On a vécu comme ça facilement pendant deux ans. »

Aux proches, ils se racontent dans la dèche, sans plus, « ce n'est pas tous les mois facile non plus pour nos amis ». Ils



ratent un mariage parce qu'ils n'ont rien à se mettre. Officiellement, Fred travaille. Des amis proposent de partir en vacances ensemble. Ils esquivent. Les amis vont en France et eux une semaine à la côte chez un collègue.

Aujourd'hui, ils vivent au jour le jour. À la moindre tuile, ils savent qu'ils ne pourront pas assumer. Pourtant, ils sont plus unis que jamais.

La vie est chère, mais ils en ont bien profité. Ils n'ont pas géré. Ils n'ont pas eu de coup de pouce non plus. Là où d'autres auraient pu compter sur un salut familial, une ultime remise à flots ou simplement une épargne pour débiter dans la vie, Fred et Sonia n'ont pas eu la chance d'être aidés financièrement. « On a démarré de rien. »

Ce ne sera pas la même chose pour Théo et Amandine. Ils épargnent à présent. 50 € par mois. Pour la suite, on verra. L'étape classique suivante du jeune couple, à savoir la maison, est réduite à néant.

Le 31 mars, Fred et Sonia introduisent une demande d'admissibilité en règlement collectif de dettes. Elle est acceptée.



## chapitre 2

# Qui surendette ?

Qui surendette ? La question est provocatrice et, comme la plupart des formules qui claquent dans l'oreille, elle est fausse. Personne ne prête de l'argent ou ne rend un service à quelqu'un avec la volonté de le surendetter.

La question est plutôt : « Quels types de dettes trouve-t-on dans les dossiers des personnes surendettées ? » (mais comme titre, avouez que ce n'était pas très accrocheur).

Deux types de dettes peuvent être identifiés.

D'abord, les dettes de services. Vous avez reçu un service et vous devez vous acquitter de la facture. Ensuite les prêts. De l'argent vous a été prêté, soit pour acquérir un bien (vente à tempérament), soit pour vous mettre une réserve d'argent à disposition (prêt à tempérament ou ouverture de crédit). Ce sont les crédits à la consommation, à savoir tous les crédits sauf le prêt hypothécaire.

Ces crédits sont présents et défaillants dans 67,9 % des règlements collectifs admis et dans 70,4 % des dossiers traités par les services de médiation de dettes en Wallonie.

Comment les obtient-on ? Suivez le guide.

## 1. Des crédits pour consommer

Envie de vacances ? Un projet à réaliser ? Une voiture, un scooter, un vélo, une trottinette, des baskets ? Le phénomène de l'achat à crédit a explosé ces deux dernières décennies. Là où ma mère s'étranglait quand elle devait 3 francs au boucher, notre génération a intégré l'achat avec paiement différé.

En 10 ans, le marché des ouvertures de crédits et prêts à tempérament a connu une progression de 65 %.

Aujourd'hui, vous pouvez acheter vos vêtements, vos vacances et même vos biens alimentaires à crédit. Des cartes vous sont proposées chez des intermédiaires de crédit, mais aussi dans les magasins et dans la rue. Elles sont banalisées. Pendant les soldes 2010, période de « bonnes affaires » impulsives par excellence, plus d'un acheteur sur 4 a eu recours aux crédits à la consommation. Plus d'un sur 4 là où il n'y en avait qu'un sur 10 en 2006 ! Une vendeuse de Namur évoque même une personne ayant acheté à crédit des chaussures à 10 €<sup>1</sup>.

Votre prêteur peut avoir différents visages. Il pourra être une institution financière (votre banque ou une société de crédit) ou un intermédiaire de crédit (un agent délégué d'une institution financière, un courtier ou un vendeur).

Différents produits financiers existent.

### 1.1. L'ouverture de crédit

C'est le prêt vendu à coups d'arguments massues du genre « ça peut toujours servir » et quand il sert, c'est mauvais

---

1. « Une paire de chaussons à 10 € à crédit », *Le Jour*, samedi 2 janvier 2010.

signe. L'ouverture de crédit est au prêt ce que l'amanite phalloïde est au champignon: le produit toxique par excellence. Elle vous met à disposition une réserve financière, souvent pour une durée indéterminée. Ainsi, si vous avez 4 000 € en ouverture de crédit, votre compte n'est pas gratifié de la somme. Il est à zéro et peut descendre jusqu'à -4 000.


En 2010, 3,8 millions d'ouvertures de crédits étaient en cours de contrat en Belgique: 238 428 sont défaillants.

Ce produit financier est dangereux à double titre:

- Les intérêts sont très conséquents: de 11 % (sans carte) à 15 % (avec carte) jusqu'à 1 250 €, de 10 à 13 % de 1 250 à 5 000 € et de 10 à 12 % au-delà de 5 000 €. Pour gonfler les intérêts demandés, deux prêteurs (Neofin et Neckermann) avaient d'ailleurs trouvé pertinent de refileur une carte en plastique inutile à leurs clients. Impossible de retirer de l'argent avec ce gadget mais peu importe, le taux « avec carte » était appliqué. Après des années de pratique, leur agrément de prêteur leur a été retiré.

L'ouverture de crédit permet souvent un remboursement minime par mois, couvrant juste les intérêts. Si vous n'y prenez garde, vous vous retrouvez avec des sommes considérables à rembourser par rapport à l'emprunt initial. Mieux (ou pire, c'est selon), les intérêts du mois précédent intègrent le capital le mois suivant et sont donc eux-mêmes productifs d'intérêts. Ce mécanisme s'appelle la capitalisation des intérêts. L'effet boule de neige qui roule été comme hiver.

- Le prêt est souvent à durée indéterminée. On l'appelle en Angleterre le « *revolving credit* » et en France le « crédit renouvelable ». Le prêt qui se renouvelle tout



seul. Ce crédit est en permanence à votre disposition. Une manière à la fois d'être toujours à votre secours, ou de vous incarner en Sisyphes, condamné par les dieux grecs à faire éternellement rouler un rocher en haut de la montagne, pour le voir ensuite bêtement dégringoler. Sisyphes n'avait pas pensé à mettre une cale pour éviter la chute de la pierre, mais le législateur belge y a pensé pour le consommateur. Il impose aux sociétés de prêt et organes financiers d'organiser le « zéro tage » de leurs crédits à durée indéterminée qui n'exigent aucun remboursement périodique en capital (et donc vous ne remboursez que les intérêts!). Cela signifie qu'au moins tous les 5 ans, les titulaires de ces crédits doivent remettre leur compte à zéro avant de pouvoir réutiliser l'ouverture de crédit.



## **1.2. Le prêt à tempérament**



Ici aussi, on vous met de l'argent à disposition, soit dans un but précis (voiture, rénovation), soit pudiquement pour une raison « personnelle ». Dans ce cas, l'argent est effectivement versé sur votre compte et vous devez rembourser par versements mensuels sur une durée déterminée. Le taux reste très élevé (19,5 % jusque 1 250 €, 15,5 % entre 1 250 et 5 000 €, et 12,5 % au-delà de 5 000 €), mais le remboursement est fixe et la durée limitée. Ce prêt apparaît comme moins dangereux.

En 2010, la Belgique a recensé 1,5 millions de prêts à tempérament : 189 304 sont défaillants.

## **1.3. La vente à tempérament**

Vous achetez un bien ou un service. Votre emprunt se limite à la somme nécessaire, vous versez un acompte de 15 %



minimum du montant de votre achat et vous remboursez le reste par des versements mensuels.

En 2010, 384 381 ventes de ce type en Belgique étaient en cours: 55 750 n'ont pas été payées en temps et en heure.

Attention, lorsque vous achetez à crédit dans un magasin Kréfel ou chez Carrefour par exemple, il ne s'agit généralement pas de vente à tempérament mais d'ouverture de crédit. Ces magasins servent d'intermédiaires pour des sociétés de crédit.

#### **1.4. Comment plonger en 2 mois**

Pour découvrir les méthodes de vente, les conseils prodigués et les montants octroyés, j'ai sollicité plusieurs crédits en 2 mois. Vous devez dès lors en savoir un peu plus sur moi pour cerner ce qui va suivre. Je suis journaliste indépendant. Mon extrait de rôle 2010 mentionne un revenu imposable de 15 239 €.

Par ailleurs, j'ai la chance d'être marié.

Selon les calculs de ma comptable, mes revenus nets se montent à 1 431 € par mois. Sur l'extrait de rôle est également signalé le salaire de mon épouse, qui avec son pécule de vacances et un treizième mois se monte à 24 236 € par an. Soit 2 019 € mensuels.

En janvier 2011, j'avais deux prêts hypothécaires à mon nom. L'un au Fonds du Logement pour un montant de 19 000 €, emprunt qui prendra fin le 31 mai 2013, le second à AXA Banque de 72 000 €, qui prendra fin le 6 avril 2023. Ces deux prêts correspondent à un remboursement mensuel de 630 €.

### 1.4.1. LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION

#### *ING, clap 1<sup>ère</sup>*

En février 2011, je contracte un prêt à tempérament de 2 000 € pour une voiture d'occasion, une Peugeot Partner âgée de 11 ans. Ce prêt est sollicité auprès de ma banque, ING, chez qui je suis client depuis, au bas mot, 15 ans.

Pour obtenir le prêt, j'opte d'abord pour la version Internet, mais le site me redirige vers un crédit consommation à 1 700 €. Le vendredi 4 février, je me rends à la banque ING pour faire un prêt à tempérament « voiture » de 2 000 €.

La personne qui me reçoit m'explique qu'on va téléphoner au « *business center* » pour relayer ma demande et ouvrir une « *business line* », à savoir un crédit qui me permettrait de descendre jusqu'à 5 000 €. Je précise que je ne souhaite que les 2 000 €.

En 2 minutes, c'est dans la poche. Les frais de dossier sont normalement de 250 € mais la personne au *business center*, bon prince, me signale qu'elle me les laisse à 125 € car l'emprunt porte sur une petite somme... Très gentil. C'est le souk, ici ? Tout est négociable ? Je croyais naïvement que les frais de dossier étaient objectivés par le temps de travail, la papeterie, les éventuels frais de la banque.

On me signale que normalement, la banque devrait prévenir mon épouse par courrier de ce prêt qui l'engage puisque nous sommes mariés, mais comme il s'agit d'un montant de moins de 2 500 €, je ne suis pas tenu de l'informer. Cette disposition ne relève pas de la légalité des choses mais des pratiques d'ING.

Le préposé d'ING qui me fait face feuillette mon extrait de rôle pendant la discussion. Il me fait remarquer que je n'ai



vraiment pas beaucoup de frais, que j'aurais dû acheter une voiture neuve et que pour mes remboursements anticipés d'indépendant, je devrais emprunter la somme pour déduire les intérêts en frais professionnels. Je ne comprends rien. Je le lui dis et précise que ma comptable est à la fois prévenante et très efficace. Je m'en vais, heureux propriétaire d'un crédit de 2 000 € décroché en 10 minutes.

Je reçois une carte de visite « *business line* » avec « Votre choix. Votre liberté. Notre métier. Crédit rapide et efficace ».

Je devrai rembourser 170,63 € par mois (à un taux de 4,31 %). Soit 47 € d'intérêts. Bien moins que l'ouverture de crédit proposée par la version web.

### ***ING, clap 2<sup>e</sup>***

Environ un mois plus tard, j'appelle la *business line* et demande un montant de 15 ou 20 000 € pour aménager un bureau, ainsi qu'un fonds de roulement de 5 à 10 000 €.

On m'explique que, sous la forme de « ligne de crédit », on paye les intérêts sur le montant utilisé. Si je n'utilise pas le montant, il n'y a pas d'intérêts. C'est l'avantage de la flexibilité. Chez ING, on appelle ce crédit le « remboursement libre ».

On m'accorderait en prêt « aménagements divers » 10 000 € remboursables en 3 ans. Soit 295,39 € pendant 36 mois avec un taux « plancher » de 3,98 %. Je suis verni. C'est sans doute les soldes car le préposé m'explique que le taux standard sur l'affiche est de 5,7 %.

Pour le crédit caisse (un troisième nom pour désigner la même chose après « remboursement libre » et « ouverture de crédit »), je paierai 25 € par trimestre. Il y a sur cette ouverture de crédit à la fois une commission trimestrielle de

0,375 % et des frais fixes. On me demande depuis quand je mène mon activité d'indépendant. 4 ans. Bingo. Je sors de la période starter, celle où l'on se méfie des types sans patron...

Mon taux d'intérêt est de 9,90 % plus la marge bancaire, soit 11,90 %. Les frais de dossier s'élèvent à deux fois 125 €. Mon contact va demander un geste commercial. « Je ne vous promets rien, cela ne dépend pas de moi ici. Moi je donne la décision crédit, mais je ferai la demande. »

Parmi les renseignements divers, il me demande jusque quand court mon prêt hypothécaire. Suis-je marié? Oui. Madame travaille-t-elle? Oui, mais je préférerais qu'elle ne soit pas au courant de l'emprunt. L'obligation ING de prévenir le conjoint est aussitôt contournée. « On peut ne pas demander sa caution. Ici, c'est un crédit à titre individuel et professionnel. »

Mon contact téléphonique valide l'emprunt à 10 000 € sur base « de l'historique et des mouvements de votre compte ». Il demande alors les devis pour les achats prévus.

« – Ah mais moi je vous dis 10 000 parce que je vais acheter un fax, un bureau, un scanner, mais je ne peux pas vous garantir que c'est 10 000, ce peut être 9 ou 11.

– Je ne vais pas vous casser la tête pour ça mais le but est de rester cohérent, je ne vais pas mettre 150 ou 200 % pour un montant. On prend plus de risque avec le crédit de caisse. Avec le prêt à tempérament, vous payez tous les mois et donc on prend moins de risques. Et le montant exact, vous l'aurez quand ?

– Le prix du scan, du bureau ?

– Des devis, oui, vous pensez que vous aurez le montant exact quand ?

– Je pensais que j'avais le cash. Je ne pensais pas que je devais rentrer dans les justificatifs.

– Il faut des offres de prix. Malheureusement sans les justificatifs, je ne peux pas vous prêter. Si vous êtes à 9 000 ce n'est pas un souci.»

Quelques fax et jours plus tard, l'employé du *business center* ING me rappelle.

Il me prête 10 000 € en prêt à tempérament et m'accorde une ouverture de crédit de 4 000 €. Sans devis. Il ne peut pas aller plus loin puisque je ne souhaite pas qu'on tienne compte des revenus de mon épouse. Je demande l'envoi par mail du contrat, mais ce n'est pas possible, les contrats sont envoyés à l'agence et dans les deux jours ouvrables, je peux aller les signer. En une demi-heure ce sera fait. Au niveau fiscal, le monsieur me demande si j'ai bien tout mis en place pour payer le moins de taxes possible, si j'ai pris une pension complémentaire, etc.

Lorsque je me rends à l'agence ING une semaine plus tard, je suis reçu par une employée dans son bureau. Je demande où en est ma demande de réduction de frais d'étude pour les deux dossiers. Elle appelle mon contact. La demande n'a pas été acceptée. Je paierai donc 250 € de frais de dossier.

Je regrette de ne pas avoir reçu le contrat avant la signature. Les textes sont longs à lire. Mais ING n'envoie «jamais» le contrat.

Sur mon contrat à signer, le taux mentionné n'est pas correct. Je passe d'un remboursement de 295 € à 303 € pendant 3 ans. Mon interlocutrice appelle mon conseiller. «J'ai du 5,70 donc on a dû lui faire du taux standard. À mon avis on aurait dû lui faire un petit peu moins... voilà... oui... tu vas corriger ...?»

J'obtiens les 3,98 % promis. Il est temps de noter les propositions de la banque, vu qu'on ne reçoit pas de documents préalables à la signature.

« – On ne peut pas les envoyer, explique mon interlocutrice.

– Au niveau légal où c'est ING ?

– On n'a jamais envoyé. Je ne sais pas... on n'a jamais envoyé de contrat... quand vous recevez votre exemplaire officiel, vous avez signé l'exemplaire de la banque. »

Sur ma fiche de prêt, mes revenus sont mentionnés à 1 055 €, mes charges à 1 098 €. Et mon disponible à 109,82 €. Je serais, selon eux, « IS07 – Low Risk »...

Comme je vois dans ma demande de crédit des revenus inférieurs aux charges, je m'interroge sur le fait que cela ait pu jouer sur un taux plus élevé en ma défaveur :

« – Ça c'est vos charges mensuelles calculées par le système... je ne sais pas ce qu'il a fait...

– Sur quoi est-ce qu'ils se basent alors ? Sur le fait que je suis propriétaire ?

– Comme c'est introduit là, on ne sait pas vous faire le crédit. Vous ne savez pas rembourser... par contre vous êtes propriétaire... bon, je ne sais pas ce qui s'est dit... »

Je ressors avec 14 000 € supplémentaires, prêt professionnel en « aménagements divers » et « à des fins professionnelles par disposition de caisse ».

## Ce n'est pas tout à fait ça...

Les chiffres du monde bancaire laissent accroire que la réalité des prêts est fixée dans le marbre, précise comme un horloger suisse et raide comme un garde de Buckingham Palace. Rien n'est moins vrai. Dans un prêt business, tout semble négociable. Les frais de dossier, les conditions du prêt (la compagnie mise au courant ou la justification de l'emprunt) comme le taux.

Pour qu'un emprunteur puisse choisir son prêt, voire le comparer avec d'autres, il est supposé recevoir son contrat avant signature. Dans ce cas-ci, la pratique d'ING n'est pas illégale car les prêts professionnels sont bien moins cadrés que les prêts personnels, mais elle ne favorise certainement pas le client. Autre constat : l'employé ne comprend pas l'octroi du prêt. Mais bon... la machine et/ou les autres gars du téléphone doivent savoir ce qu'ils font.

## *Fnac*

Quelques jours plus tard. En haut des escalators se dresse la Fnac, déposée sur le faite du centre commercial de City 2 telle la cerise sur le gâteau. À la gauche des escaliers, entre les caisses et la vente de tickets de concerts, deux bureaux attendent les clients.

Il se fait que j'ai déjà rencontré le préposé, dans un autre cadre professionnel. Prévenant, il m'explique comment fonctionne la carte Adhérent et, à ma demande, la carte Visa. J'opte pour cette dernière. Il photocopie ma carte d'identité et ma carte de banque ING.

Je réponds aux diverses questions. Je suis marié, j'ai un enfant à charge, je suis propriétaire depuis juillet 2003 avec

deux prêts pour 630 €. Et j'ai deux crédits en cours pour 460 €.

Pas de TVA. Je travaille le rédactionnel, le journalisme, des brochures...

« – Bon, je vais vous mettre dans les “petits entrepreneurs”. D'autres crédits ?

Les deux prêts hypothécaires, le prêt voiture, le prêt de 10 000 €. Et...

– Une ouverture de crédit sans y avoir puisé, c'est un crédit ?

– Non non non... »

Je sou mets ma fiche de paie. Il encode mon salaire, mais le montant « brut ».

« – Le prêt, c'est pour acheter ?

– Une pile (rires). Dans un premier temps un scan, un appareil photo.

– Je vais demander 500 €, on verra bien ce qu'il dit. »

D'après lui, la demande de 500 € a ceci de pratique qu'étant en dessous de 1 250 €, la Fnac n'est pas obligée de fournir des preuves de revenus au prêteur. Mon extrait de rôle n'est donc pas photocopié. Le logiciel digère les informations. La sentence tombe. Top chrono. 16 minutes pour obtenir 3 000 €.

Je signe les documents, comprenant une domiciliation et une cession de salaire, ce qui m'est expliqué. Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 13 %, soit le maximum autorisé. Celui des intérêts de retard est de 11,37 %.

Une des clauses stipule que si je ne coche pas une case, j'opte pour « les services complémentaires » qui vont avec la carte. Je ne la vois pas au moment de signer le contrat.

Malgré moi, j'aurai donc chargement proton et retraits aux distributeurs à payer en cas d'usage.

Je reçois à la fin de l'entretien un document portant le titre d'«Informations européennes normalisées en matière de crédit à la consommation (SECCI)». C'est visiblement un résumé du prêt que je viens de contracter.

### Ce n'est pas tout à fait ça...

Ce n'est pas la Fnac qui prête de l'argent mais une société de crédit. Fnac est intermédiaire de crédit mais a des responsabilités vis-à-vis de moi. Les informations envoyées vers la société de prêt sont des interprétations de ma réalité professionnelle. Le crédit est octroyé sur une base lacunaire: mes revenus indiqués sont bruts. Ce sera le cas pour tous les prêts que je contracterai.

Remettre les informations SECCI après signature du contrat est exactement... le contraire de ce que voulait le législateur européen!

Depuis fin 2010 en Belgique, ce formulaire standardisé mentionne le taux du crédit, les conditions particulières, les éventuels frais fixes, etc. Il est structuré de manière à permettre au consommateur de comparer facilement les offres. Il doit être transmis préalablement au demandeur. Ici, la Fnac me l'a remis après signature du contrat.

Fourguer par omission des assurances complémentaires n'est pas contraire à la loi. S'il est interdit d'imposer un contrat lié au prêt, la volonté explicite du consommateur n'est exigée que dans le cadre d'un crédit octroyé via Internet.

Dans le cadre d'un achat, les sociétés comme la Fnac devraient se limiter à faire des prêts à tempérament pour l'achat ou des

ventes à tempérament. Avantage évidemment de l'ouverture de crédit: le consommateur est capté pour une durée indéterminée.

### *Carrefour*

Le bureau lové dans un renforcement de l'hypermarché est devancé par deux présentoirs vantant les mérites de la carte Visa. «Payez tous vos achats maintenant ou... après!», «Gagner 5 € n'a jamais été aussi simple!», «Les avantages de votre carte Visa de Carrefour!». L'agence publicitaire de Carrefour aime terminer ses phrases par un point d'exclamation.

Le plus drôle est la dernière page des dépliants. Après avoir étalé sur 7 volets à quel point la Visa est nécessaire à tout badaud, Carrefour présente «en toute transparence» les conditions des ouvertures de crédits. Il s'agit de 34 lignes serrées de texte en caractères minuscules, gris sur fond blanc. Sans doute doit-on comprendre le mot «transparence» comme «quelque chose qui ne se voit pas».

Le stand se situe juste après la librairie et juste avant les écrans plats. Une dame, la jeune cinquantaine, accueille le chaland. Deux hommes patientent derrière moi.

La préposée aux cartes vante les multiples avantages de la carte Gold. «Vous avez 50 % de points en plus si vous payez avec la carte Visa.» Et chaque fois que vous avez 5 tickets de caisse de 25 €, vous recevez un chèque de 5 €. Et la carte Visa Gold est gratuite les 12 premiers mois. Avec une foule d'avantages, comme l'assurance annulation d'un voyage.

Madame me conseille donc de tester la Gold un an. Si elle ne me convient pas, je pourrai la résilier un mois avant



l'échéance. De plus, à l'ouverture du contrat, je bénéficie d'un chèque de réduction de 10 % à valoir sur un achat avant la fin du mois de juin. « La date est négociable », me glisse-t-elle.

Faudra-t-il mon extrait de rôle ? Cela dépend. Je lui remets mes cartes d'identité et de banque. « Vous répondez à mes questions et on verra s'il faut fournir d'autres documents. » Je demande pour quel montant je postule. « Cela varie de 500 à 5 000 €. »

Mon travail : rédacteur, auteur, indépendant. Elle résume : profession libérale.

Je déballe revenus, prêts et ouvertures de crédits.

Elle me demande depuis combien de temps je suis client chez ING. Viennent ensuite des demandes d'informations sur mon épouse. Je précise que je veux prendre la carte de crédit à mon seul nom. Elle poursuit.

Au final, Carrefour m'octroie une ouverture de crédit de 3 500 €.

« – Ça veut dire que mon épouse répond de moi ?

– Non, mais je crois qu'on se méfie des indépendants qui déclarent un gros salaire et dans l'autre sens, il ne faut pas fournir d'explications. »

Je signe le contrat ainsi qu'une domiciliation et une cession de salaire.

Le TAEG est de 13 %, encore le maximum autorisé. Celui des intérêts de retard est de 11,37 %. Exactement les mêmes taux qu'à la Fnac.

Elle enchaîne avec un petit questionnaire. Vous venez souvent chez Carrefour ? Vous allez employer la carte sur Internet ou à l'étranger ?

« – C'est pour des sondages ?

– Non non non, c'est le ministère des Finances qui nous demande de remplir cela, comme ça le client est conscient que c'est une carte Visa. C'est depuis le mois de janvier... Vous allez l'employer pour des achats en plusieurs fois sans intérêts dans le magasin ? Si vous achetez un téléviseur, vous allez payer en trois fois, en deux fois à 0 % ? »

Au bout de mes réponses, elle noircit encore une case.

« – La dernière que vous avez cochée, c'est quoi ?

– Vous allez recevoir des réductions en alimentation et non-alimentation tous les mois. »

Elle me fait signer le document. J'en demande la photocopie. Elle me dit que normalement on ne peut pas mais elle le fait quand même... Sous l'entête « questionnaire client », je découvre que j'ai coché ceci :

- Je viens régulièrement faire mes achats chez Carrefour et souhaite bénéficier des avantages.
- Un moyen de paiement m'est utile pour payer mes achats en Belgique et/ou à l'étranger et/ou sur Internet.
- Je souhaite être récompensé pour l'utilisation de mon moyen de paiement.

Tout de même, le ministère des Finances a d'étranges exigences...

Les informations SECCI me sont données à nouveau en fin de parcours, après signature.

### Ce n'est pas tout à fait ça...

De la difficulté à résumer une vie dans un formulaire... Journaliste, ce n'est pas une profession libérale. Mais par contre, profession libérale ramène sans doute plus de points pour permettre l'octroi d'un crédit...

Comme à la Fnac, on ne demande pas un montant précis d'ouverture de crédit, on vérifie votre solvabilité et on vous propose dès lors un plafond maximum. Je suis supposé recevoir une information précise sur le type de prêt. Je reçois surtout des dépliants expliquant les formidables avantages de la Visa Gold...

Le questionnaire de Carrefour est un détournement de la volonté du législateur belge. Certes, le prêteur doit vérifier que le consommateur a bien conscience qu'il prend une carte Visa, mais il doit le faire avant signature et personne n'a demandé à Carrefour de « me récompenser pour l'utilisation de mon moyen de paiement » ! L'obligation légale est transformée en support promotionnel.

### *Cora*

Je n'y étais jamais allé. Je n'y retournerai plus jamais. Bienvenue au Cora, immense super, en fait hypermarché. Pas besoin de soleil, les enseignes illuminent votre passage. Comme dans toute galerie commerciale, le supermarché est entouré d'une constellation de petits commerces.

À l'entrée du Cora est posée une arche en carton à l'effigie d'Harry Potter. Des bureaux ouverts délimités par des parois proposent la carte Cora. Soit la carte fidélité, soit la carte Visa. Pour cette dernière, il faut passer par le bureau. Quand j'arrive, une famille s'y entasse à quatre. Deux hom-

mes attendent devant moi ainsi qu'une femme qui a laissé son compagnon et ses deux enfants filer dans le magasin. La plus petite, peut-être 4 ans, s'arrête devant le stand de Pâques. Des œufs, des lapins, des cloches tant que tu veux. Elle revient avec un superbe canard blanc en peluche. Elle ne comprend évidemment pas que ce canard a un prix. Comme il était à sa hauteur, elle l'a saisi et jette un regard interrogateur vers sa maman, qui ne bronche pas.

Un dépliant vante les bénéfices de la carte Cora. Réductions « Cash Cora », remises exclusives, chèques fidélité, paiement simplifié, prime fidélité. Je ne parviens pas à distinguer ce qui relève uniquement de la carte Visa et ce qui relève de la carte de fidélité.

Les deux hommes quittent le box sans avoir obtenu leur carte de crédit. C'est à moi.

Tour à tour pendant le prêt, deux femmes prêteront main-forte au jeune homme qui s'en sort difficilement.

« – Vous êtes nouveau ?

– Je travaillais dans un autre service. »

Il est le premier à demander ma fiche de paie. Je lui tends mon extrait de rôle. Je lui aurais remis un parchemin en hiéroglyphe que ç'aurait été pareil. Une employée est appelée à l'aide. Elle conclut, à la lecture du document fiscal, que je gagne 1 200 €. J'ai toujours 630 € de prêts hypothécaires et d'autres prêts pour 460 €. Carte Visa ? Oui, deux.

Le garçon efface les données malgré lui. Une employée arrive à nouveau à la rescousse. Je répète mes coordonnées.

À la fin de l'encodage, la machine doit rendre son verdict mais... ne le rend pas. Problème technique, paraît-il. Je m'attends à recevoir mon premier refus. Après tout, deux prêts hypothécaires et de récentes ouvertures de crédits sont

répertoriés et je mentionne deux crédits professionnels. Le tout en 2 mois.

Il appelle. Il raccroche.

« – Votre demande est acceptée.

– Super. Pour combien ?

– ... Je ne sais pas... vous voulez combien ?

– Euh... cela dépend de ce que vous m'octroyez, non ?

– Ah... ce sera marqué sur le contrat alors... »

J'obtiens 1 000 € de crédit. Je suis déçu. C'est peu. La source commencerait-elle à se tarir ? Il imprime les feuilles. Je signe la première. Il m'indique le mauvais endroit, là où le prêteur signe.

Le TAEG est de 15 %. Le taux est plus élevé qu'à la Fnac et au Carrefour car il s'agit d'un montant en dessous de 1 250 €, montant pour lequel le taux maximal est de... 15 %, évidemment. Les intérêts de retard sont de 15,25 %.

Arrive une deuxième feuille.

« – Je dois signer ?

– Oui... là...

– Et c'est quoi ?

– (D'une voix hésitante) Euh... attendez voir... les conditions du prêt... »

Je lis l'entête: « Clause de cession de salaire ».

Il y a également un espace vide en bas de page. La domiciliation.

« – Et là ? Je dois signer ?

– Euh... je vais demander... »

Le garçon se lève. Une employée se penche sur le document. Oui, je dois signer... « Il s'en sort bien, non ? »  
Disons que tout le monde doit commencer un jour.

Le garçon photocopie une série de documents. Il me remet directement la carte Cora, plastifiée, déjà, imprimée à mon nom. Impressionnant. Pour le reste, « elle va venir vous expliquer », me signale-t-il. Entre deux tâches sans doute plus importantes, une employée expédie « l'information », à savoir comment payer en plusieurs fois de gros achats.

Je reçois les informations SECCI après signature du contrat.

### **Ce n'est pas tout à fait ça...**

En guise d'informations et de conseils, difficile de faire pire.

### ***Makro***

Arrivé au Makro de Leeuw-Saint-Pierre, je vois un espace aménagé à côté de l'entrée principale, qui n'ouvre qu'à 10 h. Peu avant l'heure dite, une dame blonde, la quarantaine, m'accueille, se proposant de répondre à mes questions avant que le logiciel ne soit prêt.

Elle m'explique la carte, précise qu'il s'agit d'une ouverture de crédit de 1 250 ou 2 000 €. Ces montants sont plafonnés dans un premier temps, par mesure de sécurité. Ils peuvent cependant être augmentés plus tard, jusqu'à 10 000 €, si le payeur rembourse correctement. Un genre de stage, en fait... La carte n'est utilisable qu'au Makro, on peut retirer de l'argent mais ce n'est pas gratuit. Soit on prend l'argent à la caisse, soit on le transfère sur mon compte. La dame précise que ce n'est pas une carte de banque ni une Visa. « Eux, c'est 15 % d'intérêts par mois, ici c'est par an. »

Elle me demande les renseignements classiques. Je lui dis que j'ai mon extrait de rôle. Pas besoin. Elle demande des informations concernant mon épouse, dont son salaire. Elle indique 1 500 €. Je lui signale que c'est plus. « On va pas tout leur dire, hein ? » Ils vérifient que ma compagne travaille parce que « la Banque nationale sait tout ».

Elle est très sympa. Très cordiale. Elle a séjourné à l'étranger longtemps et discute facilement. Elle paraît plutôt complice mais pas dans une optique de commerce. Juste pour le plaisir de connecter deux êtres humains.

Mon dossier est à l'étude. Elle appelle un collègue. André voit mes crédits précédents. « Monsieur, vous avez fait une demande récemment ? »

Oui. Silence. Visiblement, André se replonge dans mon dossier. Elle me demande si j'ai d'autres crédits. Je parle de l'achat de la voiture.

Puis le couperet tombe. « On ne peut pas ouvrir deux crédits en 6 mois. Surtout si vous en avez ouvert un à la consommation. » Elle m'explique qu'ils sont plus dangereux. « Vous savez, ce ne sont pas des crédits pour des choses fondamentales. Et des gens se surendettent avec ces crédits. » Donc c'est non. Mais elle m'invite à revenir dans 6 mois.

### Ce n'est pas tout à fait ça...

... mais presque! Le refus paraît logique. J'ai 3 ouvertures de crédits pour 7 500 € en moins d'un mois. Sans compter les prêts professionnels pour 14 000 €.

Bémol: l'information est lacunaire. La Banque nationale ne sait pas tout (voir *Cette centrale qui sait tout...*) et l'explica-

tion d'interdiction d'ouvrir deux crédits en 6 mois est fausse. Bémol derechef : le préposé en première ligne n'est pas supposé modifier le montant des revenus ou charges déclarées par le consommateur, même si dans ce cas-ci, c'est à la baisse. Si le prêt devait mal tourner, le consommateur pourrait se voir reprocher de ne pas avoir été correct dans ses déclarations.

La mise en garde contre l'ouverture des crédits est à apprécier, même si je suis invité à revenir 6 mois plus tard...

### *Krëfel*

Dans la foulée de Makro et afin de compenser ma déception par un acte d'achat impulsif, je me rends dans un magasin Krëfel pour acheter une machine à café et un téléphone fixe. Et aussi un GSM, pour remplacer celui que ma fille a rongé, bloquant la touche 6 et me condamnant à écrire des SMS sans les lettres m, n et o. Impossible d'envoyer «OK», «oui» ou «non».

Arrivé au magasin, je me renseigne sur un percolateur à 50 € et sur une machine à café à 200 €. Je parle aussi d'achat de GSM et d'imprimante. Et quelques minutes plus tard, je demande la carte Krëfel.

Si j'achète pour plus de 500 €, j'aurai un prêt sans intérêt mais d'office sur 6 mois. Pour moins de 500 €, il y a des intérêts.

Comme au Makro, il y a des prêts à 1 250 et à 2 000 €. On prépare la demande au comptoir du magasin. Aucun document n'est demandé.

Elle encode les données classiques mais ne demande pas le montant de mon salaire. Elle demande les informations



administratives concernant mon épouse. L'ordinateur traîne. C'est bon. Pour 1 250 €. TAEG à 14,98 %.

Je signe des documents.

La cession de salaire n'est pas expliquée. La domiciliation l'est de manière très sommaire :

« – C'est quoi ?

– La domiciliation. »

Difficile de faire plus court.

Elle n'est pas simple la vie chez Kréfel ?

Je signe un troisième papier. Elle le reprend et y coche 3 cases : « Quand vous ne prenez pas de services supplémentaires, il faut le signaler en cochant. » Je demande une copie du contrat et pour la première fois, on me la refuse parce que « ça (NDLA : les informations SECCI), ça résume votre contrat ».

Le lendemain, je reviens et redemande une copie des documents que j'avais signés. Mon interlocutrice, la même que la veille, hésite. Mais son collègue dit que mon contrat doit encore être dans l'ordinateur. Au pire, dis-je, donnez-moi un contrat standard.

Au bout des grésillements de l'imprimante, je reçois 3 feuilles.

Je découvre que les croix apposées soi-disant pour ne pas prendre de services supplémentaires sont en fait des demandes de contrat d'assurance facultative : l'assurance « Comfort Card », la « Couverture décès, incapacité de travail et perte d'emploi » et la « Couverture décès et incapacité de travail » ! Je signale que je n'avais pas demandé ces produits de protection supplémentaire. Mon interlocutrice explique la méprise par un changement de contrat type. Mais pas d'inquiétude, si je veux résilier ces assurances, elle me tend un numéro de téléphone me permettant de les annuler.

### Ce n'est pas tout à fait ça...

Même remarque que pour la Fnac. Une vente à tempérament aurait plus de sens et serait plus intéressante financièrement pour le consommateur.

Je signe une cession de salaire et une domiciliation sans la moindre explication, le tout sur le comptoir du magasin. De plus, je me retrouve avec des assurances non souhaitées parce que je n'ai pas rempli moi-même le contrat.

Enfin, l'employée refuse de me remettre une copie de mon projet de contrat. Ça, c'est franchement illégal...

### *Citibank*

Le hasard fait parfois bien les choses.

Samedi 30 avril, je débarque au Brico du complexe commercial Basilix pour acheter quelques planches et quelques tiroirs. Une fois les portes vitrées franchies, un monsieur en costume cravate me hèle. Il se tient derrière un stand Citibank. J'hésite. L'occasion est trop belle. Le garçon, Alain, me déballe son läius, aidé par une farde où des feuilles sous plastique vantent les atouts de la carte de crédit. Crédit, assurances, services. Tout y passe. Possibilité d'être prévenu par SMS après une dépense élevée, «comme ça vous pouvez arrêter madame et lui dire de rendre cette robe». Ahahaha. La tchatche de vente est bien en place.

Il présente avant signature les informations SECCI.

De toute évidence, il connaît le crédit à la consommation, le promeut certes, mais remet également des informations précises au consommateur, comme le délai de rétractation (poussé à 30 jours dans ce cas, au lieu des 14 légaux), les frais

d'utilisation, les engagements liés aux deux signatures (domiciliation et cession de salaire).

Alain m'explique que son patron loue ce stand à 500 € la semaine. Il ne travaille pas pour Citibank mais pour un intermédiaire de crédit. Sa société est chargée de vendre le produit et Citibank assure le suivi.

Il note mon salaire approximatif, ainsi que celui de mon épouse. Il me remet une enveloppe préimprimée et affranchie mentionnant au verso « merci de nous envoyer dans les 10 jours (en souligné) une photocopie de votre dernière fiche de salaire, sur laquelle vous avez indiqué la mention "STAND", au moyen de cette enveloppe préaffranchie ». Mais en fait, m'explique Alain, je ne dois pas le faire. Si nécessaire, Citibank me contactera pour des informations complémentaires. « Ça arrive une fois sur 100, ne vous inquiétez pas. » L'ouverture de crédit est de 3 000 €.

Un porte-carte de visite m'est remis en guise de bienvenue dans la grande famille de Citibank. Par contre, je ne reçois pas de copie du contrat que j'ai signé.

Je recevrai des informations concernant cette demande endéans les 15 jours. Un peu plus de 3 semaines plus tard, je reçois la confirmation via un courrier de Citibank. Ma demande est acceptée. Il mentionne dans la colonne « autres crédits »: 0 €.

### Ce n'est pas tout à fait ça...

C'est tout à fait ça au niveau de l'information. Seul acteur à avoir présenté les SECCI correctement, seul intermédiaire, avec la Fnac, à signaler explicitement la cession de salaire et la domiciliation, Citibank ne fait pas les vérifications d'usage qu'elle semble s'imposer à elle-même (l'envoi de la fiche de salaire). Autre problème: j'ai signalé à Alain les deux prêts professionnels mais Citibank ne les a pas pris en compte parce qu'en consultant la Centrale des crédits, Citibank ne les a pas vus. La réalité du fichier de la Banque nationale est plus forte que ma propre description des prêts en cours. De nouveau, ces informations non relayées pourraient passer pour un mensonge de la part du consommateur.

### *Media Markt*

Dans la file d'attente, deux types discutent. L'un achète un notebook à 650 €. Son pote le sermonne. Lui achète cash ou n'achète pas. L'autre n'achète qu'à crédit. Il doit encore de l'argent pour sa voiture.

Quand je passe, l'employée m'explique que je dois choisir en premier lieu mon appareil à acheter et seulement ensuite passer chez elle. Elle m'évoque un paiement de 15 % du produit, soit une «vente à tempérament», mais me dit qu'ensuite, le crédit est ouvert. Je crains de ne pas tout à fait comprendre. Ce qui est certain, c'est qu'il faut un revenu minimum de 985 € pour se voir octroyer un prêt, qu'un minimum de 300 € d'achats est demandé, que je dois venir avec ma fiche de paie. Et pas la peine de tricher ou de mentir,

me prévient-elle. « Ils le voient si vous êtes sur liste rouge. À la Banque nationale, ils savent tout voir. »

### C'est ça...

Une vente à tempérament a été directement proposée. Je n'ai pas poussé l'expérience jusqu'à acheter des machines à lessiver pour savoir si un crédit m'aurait été accordé.

### *Cofidis*

Fatigué de me déplacer, le 20 mai, j'ai demandé par Internet à la société Cofidis une ouverture de crédit de 2 000 €.

À peine le mail envoyé, une réponse me rassure immédiatement : ma demande sera traitée dans les plus brefs délais, une suite lui sera donnée par e-mail.

6 minutes plus tard, Cofidis me réécrit pour me dire que je trouverai ci-joint, « conformément à la réforme de la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation », le formulaire européen normalisé relatif à ma demande de crédit (les SECCI).

Il n'y a pas de pièce jointe. Je le signale illico. 8 minutes plus tard et en guise de réponse, Cofidis a le plaisir de me confirmer l'acceptation, sous réserve de vérification des preuves d'identité et de revenus, de ma demande d'ouverture de crédit pour 1 250 €. Record de vitesse battu. Et décidément, ces SECCI, tout le monde s'en fout...

4 jours plus tard, je reçois le courrier à renvoyer avec photocopie de carte d'identité et d'extrait de rôle. Cofidis me relance plusieurs fois par mail et par courrier. Je m'exécute.

10 jours plus tard, Cofidis change d'avis et refuse l'octroi du crédit, sans justification. Je demande des explications. Moins regardante lorsqu'il s'agissait de fournir les SECCI, Cofidis se drape dans la déontologie, ne pouvant « enfreindre les règles de confidentialité, indispensables dans tout établissement financier ». La Grande Muette a un concurrent.

### Ce n'est pas tout à fait ça...

Cofidis happe l'emprunteur avec la conviction du pêcheur qui aurait ferré une sirène.

Dès la demande, des informations contradictoires parviennent. Vous demandez 2 000 € ? C'est d'accord. Pour 1 250 €. Les SECCI sont envoyées sans l'être, le prêt est accepté sans l'être. Le suivi est nerveux. L'information et le conseil sont amorphes.

#### 1.4.2. LES PRÊTS À TEMPÉRAMENT

Tous ces crédits à la consommation étant des ouvertures de crédit, j'ai décidé de tenter ma chance pour de plus gros montants via les prêts à tempérament. Ce fut peine perdue. Le temps de fournir les informations classiques, chaque employé me signale l'impossibilité légale d'emprunter sans l'accord de mon épouse. Après avoir sollicité d'autres sociétés via Internet, la réponse est toujours la même. Il est rigoureusement impossible de m'octroyer un prêt à tempérament sans l'aval de ma chère et tendre, même si un des prêteurs reconnaît que, dans les faits, il arrive que des sociétés contournent cette obligation.

## C'est tout à fait ça...

Le Code civil stipule que « le consentement des deux époux est requis pour conclure un contrat de crédit, visé par la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, sauf si ces actes sont nécessaires aux besoins du ménage ou à l'éducation des enfants ». Toutefois, précise le Code, magnanime, si ces dettes « entraînent des charges excessives, eu égard aux ressources du ménage », hors de question d'aller chercher les ressources de son conjoint.

Donc, vous pouvez emprunter seul pour deux si c'est pour le ménage marié. Mais pour les prêts à tempérament, les montants sont plus importants et peuvent « entraîner des charges excessives ». Il est donc juste de demander l'aval de son épouse.

Pour les ouvertures de crédit ?

N'ergotons pas, Cora, Fnac, Kréfel, Carrefour et Citibank ont jugé qu'ils me remettaient une carte « nécessaire aux besoins du ménage ou à l'éducation des enfants » et que l'accord de mon épouse n'était donc pas nécessaire. Je ne doute pas que ma progéniture sera reconnaissante de tant d'attention de la part de ces prêteurs.

Par ailleurs, les ombres des 10 000 € de prêt et des 4 000 € d'ouverture de crédit professionnel planent également au-dessus du nid conjugal. Ces dettes professionnelles sont communes et peuvent être récupérées sur le patrimoine propre et sur le patrimoine commun du ménage.

Pourtant, si demain mon épouse dénonce ces prêts réalisés sur 2 mois, si des retraits d'argent n'ont pas eu pour but des dépenses du ménage, je devrai assumer seul les crédits. Pour compter sur les rentrées de mon épouse en cas de couac de ma part, les créanciers n'auraient d'autre issue que de récla-

mer un jugement pour saisir son revenu, puisque la cession de salaire signée ne concerne évidemment que le mien (on se marie pour le meilleur et pour le pire, mais tout de même...).

Il y a donc quelque chose qui cloche. Soit elle doit y répondre et personne ne l'a informée de son nouvel endettement de 25 000 € en 2 mois. Soit mon épouse peut éviter de répondre de ces prêts et je suis en situation d'endettement problématique.

### 1.4.3. CEUX QUI SONT VRAIMENT DERRIÈRE LE COMPTOIR...

Lors de la demande d'un prêt, plusieurs personnes interviennent.

Dans un premier temps, il y a cette personne en face de vous qui, on l'a vu, est inculte du prêt dans la majorité des cas. Elle encode vos données personnelles et professionnelles tout en les triturant un peu selon son humeur. C'est déjà mal barré. Qu'en fait-elle ensuite ?

Elle les envoie à la société prêteuse. Cette société est en partenariat avec le magasin en question et le rétribue comme intermédiaire.

J'ai cru solliciter les magasins Fnac, Carrefour, Cora, Makro, Kréfel et Media Markt, ainsi que l'organisme prêteur Cofidis et la banque Citibank.

Mais dans les faits, j'ai demandé un emprunt auprès de Finalia (Fnac), Fimaser (Carrefour), Alpha Credit (Cora), Buy Way Personal Finance Belgium (Media Markt) et la banque espagnole Santander (Kréfel).



Encore plus drôle, Finalia, c'est BNP Paribas Fortis. Fimaser est une filiale du groupe Carrefour en partenariat avec BNP Paribas Fortis. Alpha Crédit est une filiale de BNP Paribas Fortis. Enfin, Buy Way Personal c'était Cetelem, soit BNP Paribas Personal Finance. Suite au rachat de Fortis et pour des questions de concurrence, BNP a dû vendre Cetelem à un fonds français appelé Apax Partners. Ce nouveau venu dans le crédit se réjouit déjà que « le marché local belge présente encore un fort potentiel de développement ».

Ainsi, sans que je le sache, mes 3 premiers crédits accordés l'ont été par une seule et même banque!

Sans surprise, on apprendra dans le rapport annuel 2010 de BNP Paribas qu'elle est le numéro un du crédit aux particuliers. Si vous pensez vous réfugier dans votre bureau de poste le plus proche pour éviter cette déferlante, c'est peine perdue. La Banque de la Poste, c'est à moitié BNP Paribas.

Monsieur Jean-Laurent Bonnafé, directeur général délégué de BNP Paribas, ne compte pas en rester là. « Le crédit à la consommation, le leasing et le financement de flottes de véhicules ont connu une très bonne année 2010, notamment le crédit à la consommation, revenu à une charge de risque satisfaisante. En 2011, ces métiers – qui sont tous des leaders européens – doivent consolider leurs parts de marché en Europe, en misant notamment sur l'innovation en matière de produits et de services, et se développer dans un certain nombre de pays émergents<sup>2</sup>. »

On ne peut pas suspecter Monsieur Bonnafé de faciliter l'accès aux crédits à la consommation pour son propre compte. Avec une rémunération de 2,25 millions € en 2009 et 2010 (sans compter la partie variable de son salaire pour

---

2. Rapport annuel 2010 de BNP Paribas.

2010), il n'a probablement pas besoin de crédit à la consommation. Non, il compte sur nous tous pour consolider les parts de marché de BNP Paribas Fortis.

Moins tentaculaires, d'autres acteurs se sont multipliés pour varier les plaisirs et la manière de refiler leurs produits bancaires. Ainsi, Record Bank, c'est ING. Fintro, c'est BNP Paribas Fortis (encore eux!). Ce deuxième réseau écoule des produits standardisés, souvent via des indépendants. La structure est plus légère, elle peut cibler un public particulier, proposer des taux différents de la maison mère. Autre acteur du crédit, 3 Suisses International possède Cofidis et Unigro.

Si certaines dettes ne sont pas remboursées, elles ne seront cependant pas perdues pour tout le monde. La société de recouvrement de créances Fiducure est une des plus performantes en la matière en Belgique. Elle appartient à ING. Contentia, autre société de taille importante présente en Belgique, appartient à 3 Suisses International, ce groupe qui se félicite d'avoir comme savoir-faire «le déclenchement de l'acte d'achat par l'image et le texte». La boucle est bouclée.

### ***Faire un score***

Une fois que ces sociétés reçoivent vos données, envoyées par l'employé du magasin, comment digèrent-elles les informations ?

Elles les cotent selon une estimation qui leur est propre : le *credit scoring*. Cet outil utilise des méthodes d'analyses statistiques permettant de donner des « points » aux candidats emprunteurs en fonction de leur profil et des éléments de leur dossier et/ou de leur projet. Un logiciel sur base de

vos données vous octroie un feu vert, orange ou rouge. Une modélisation de votre solvabilité.

Selon un témoignage recueilli sur un forum Internet et donc invérifiable, Makro aurait refusé la M-card à une personne solvable, mais âgée de 72 ans. Buy Way estimerait alors qu'un âge avancé est un élément trop risqué en cas d'endettement.

Avec des machines comme interlocuteurs, certains dialogues deviennent difficiles. Ainsi, j'ai eu beaucoup de mal à trouver une catégorie satisfaisante où ranger mon activité professionnelle. Commerçant parce que je vends des articles ? Profession libérale ?

« Selon la politique crédit, on fixe typiquement un seuil à partir duquel on accepte les crédits », poursuit Marc Dechèvre, ancien secrétaire général de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC), aujourd'hui cadre dans le service précontentieux et contentieux d'AXA Banque. « En fonction de la politique du prêteur, les informations sur votre situation reçoivent plus ou moins de points. Dans la pratique, le "rouge" se présente dans une minorité de cas, en tout cas pour une banque universelle. Et à raison, puisque dans quelque 97 % des cas, le crédit arrive à son terme sans avoir connu de contentieux ni même de précontentieux. Mais ce qui est déterminant, outre bien entendu l'historique du client auprès de l'institution de crédit donnée, c'est le résultat de la centrale. »

La « centrale », c'est la Centrale des crédits aux particuliers, basée à la Banque nationale. Vous savez, celle qui sait tout, d'après les employés de Media Markt.

### *Cette centrale qui sait tout...*

Outil mis à la disposition des prêteurs, la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) est donc basée à la Banque nationale. Cette centrale contient le signalement de tous les prêts en cours en Belgique. Son fichier négatif existe depuis 1987. Ce fichier intègre les défauts de paiement, à savoir vos retards de remboursement d'au moins 3 mois.

Depuis 2003, les prêts payés en temps et en heure sont également enregistrés. C'est le fichier positif. Les prêteurs ont l'obligation légale de l'alimenter dans les 48 heures de l'octroi d'un prêt.

Une fois le prêt remboursé, il disparaît de votre fiche après 3 mois et 8 jours. Si vous avez été en règlement collectif de dettes, l'information est mentionnée encore un an après la fin de la procédure, une sorte de chambre de décompression avant que vous puissiez revenir de plain-pied dans notre société de consommation.

Par ailleurs, avant un crédit, tout prêteur (mais pas les intermédiaires de crédit qui doivent passer par leur société partenaire de crédit) doit la consulter afin de connaître la situation de l'emprunteur.

Souvent, le préposé ne se rend même pas compte, de son guichet, qu'il consulte la Centrale des crédits. « Chaque banque ou société de prêt dispose d'un ou deux certificats digitaux », explique Luc Dufresne, responsable du département Informations micro-économiques de la BNB. « La consultation de la CCP est intégrée automatiquement dans le process complet de l'étude de solvabilité. » De fait, on voit mal BNP Paribas distribuer des accès à tous ses employés.

L'Union Professionnelle du Crédit et Febelfin n'étaient pas chauds pour la création du fichier positif. Ils y voyaient

une usine à gaz venant doubler leur propre listing de payeurs.

Tous n'avaient cependant pas hurlé au loup. Citibank, dont la maison-mère est américaine, avait plus que d'autres banques l'expérience de fichiers positifs, puisqu'il en existe aux États-Unis. «Mais ils y sont utilisés d'une tout autre manière, explique Marc Dechèvre. Les emprunteurs sollicitent très jeunes un prêt à rembourser pour être rapidement fichés comme "bons emprunteurs", fichage bienvenu au moment d'un crédit conséquent, pour l'achat d'une maison par exemple. Ils se construisent ainsi un historique de "rembourseurs fiables" en quelque sorte. Depuis l'existence du fichier positif, les professionnels observent un effet positif sur le *risk credit*. Il y a moins de contentieux. Et cela n'a pas tué le marché... On a augmenté la production tout en diminuant le risque.»

Alléluia. Les prêteurs se retrouvent d'accord avec les consommateurs... car pour Test-Achats, «la CCP est un outil efficace de prévention du surendettement. On s'est battus pour les fichiers positifs. En France, les associations de consommateurs ne comprennent pas qu'on ait agi de la sorte, considérant la Centrale comme Big Brother, mais l'accès est tellement réglementé et les informations tellement encadrées qu'il n'y a quasi pas de problèmes».

Pourtant, l'image de LA banque omnisciente reste ancrée dans l'esprit des personnes qui octroient les prêts. Elle voit tout. Elle sait tout.

Ce qui fait bien rire Luc Dufresne. «La Centrale ne peut délivrer que les informations qu'elle reçoit. Elle ne contient par exemple aucune donnée salariale et le prêteur, lorsqu'il consulte la Centrale, n'a pas plus d'informations que le citoyen. Il en a même moins parce qu'il n'a pas le nom des

prêteurs. Il n'y a pas d'effet Big Brother mais, en face d'un mauvais débiteur<sup>3</sup>, il est tentant d'affirmer que le refus vient de la BNB.»

Côté vie privée, un comité contrôle les données de la CCP. Celle-ci a besoin d'environ 4 millions € par an pour remplir ses missions. Tout est payé par les consultations des prêteurs (soit un peu moins de 0,50 € par consultation). Les consommateurs, eux, consultent gratuitement les informations les concernant.

Reste que les informations possédées par la Centrale sont incomplètes. Si celle-ci rassemble les crédits à la consommation et les prêts hypothécaires, elle ne recense pas les dettes de vie (téléphone, loyer, fisc, etc.). Vous pouvez ainsi être fiché positif à la Centrale et couvert de dettes par ailleurs. L'UPC est favorable à ouvrir la base de données à d'autres dettes. Comme le dit Guy Schellinck, directeur des crédits chez Citibank, «pour un prêteur, plus il en sait sur le client, mieux c'est. On est partisan d'étendre le fichier positif à d'autres dettes». Freya Van den Bossche, alors ministre en charge de la protection du consommateur, avait envisagé d'y intégrer la téléphonie avant que Paul Magnette, son successeur, ne demande en 2008 à la Banque nationale d'évaluer la faisabilité d'étendre la Centrale à... toutes les dettes: loyer, santé, fisc, télécom, énergie. La totale!

Après inventaire, la Centrale en revint à la téléphonie, seul domaine où un fichier de payeurs défaillants tient la route. Bientôt nos dettes de téléphone fichées?

Pour Luc Dufresne, «le monde bancaire considère la CCP comme indispensable et elle sera encore meilleure avec un type de dette supplémentaire. Tôt ou tard, la première à être

---

3. Le débiteur est celui qui doit de l'argent.

enregistrée sera sans doute la téléphonie mobile. Pour le reste, c'est plus sensible».

Ultime faille du fichier, tout ce qui n'est pas prévu par la loi sur les crédits à la consommation, comme un prêt professionnel par exemple, se retrouve dans un fichier appelé les «non régis». 75 % des prêteurs consultent automatiquement les deux fichiers (crédits régis et non régis) mais, double nuance de taille, la consultation est facultative et votre prêt professionnel ne sera mentionné que s'il est défaillant.

Ainsi, les indépendants de Belgique peuvent souscrire des prêts à tempérament sans que ceux-ci n'apparaissent dans aucun fichier contrôlé par les prêteurs. À moins d'être en défaut de paiement.

Quand les sociétés de crédit consultaient ma fiche, elles ne voyaient pas mes emprunts de 14 000 € auprès d'ING. Pourtant, ces prêts peuvent me mettre tout autant, si pas plus, en situation d'endettement problématique.

#### 1.4.4. QUAND UNE PROF S'ENDETTE

Virginie est professeur dans des classes passerelles, à savoir des classes qui accueillent des élèves primo-arrivants et qui leur offrent un soutien spécifique à leur situation. Elle a 30 ans et travaille depuis 8 ans. Elle a changé deux fois de boulot et a récemment pris une pause-carrière.

Elle gagne entre 1 500 et 1 700 € par mois, elle est célibataire et domiciliée chez ses parents. Elle peut descendre à -1 000 € sur son compte à vue, ce qui est mentionné dans sa fiche à la CCP.

Afin d'avoir une vision des démarches avec un autre profil, je lui ai demandé de se prêter au même jeu que

moi et de solliciter ouvertures de crédit et prêts à tempérament.

À la Fnac, elle n'a pas eu le temps de s'asseoir. Elle devait obligatoirement faire un achat. Et apporter ses 3 dernières fiches de paie.

Au Carrefour, la question a été directe: la Gold ou l'autre? Elle a eu droit au même baratin que moi. Lorsque la vendeuse de crédits lui expliqua qu'il n'était plus nécessaire de prendre des assurances pour les vacances parce que la Gold intégrait ce service, Virginie voulut en savoir plus. Qu'est-ce qui est compris dans l'assurance? Que se passe-t-il en cas de catastrophe naturelle? La réponse fut très professionnelle: « Vous lirez le contrat, je ne vais pas tout vous expliquer. »

Depuis combien de temps occupe-t-elle son emploi actuel? Deux ans, mais Virginie explique qu'elle a pris une pause-carrière et qu'elle a déjà travaillé dans la même école auparavant. Précision inutile, il n'y a pas de case pour acter ce genre de remarque.

Au bout du compte, elle ne reçoit « que » 500 €. L'employée est elle-même surprise de ce faible montant. Il s'explique sans doute par le fait que Virginie dispose d'un contrat à durée déterminée qui prend fin 2 mois plus tard.

Pourtant, elle est certaine de retravailler en septembre. Les professeurs des classes passerelles ne sont jamais nommés parce que le pouvoir subsidiant ne veut pas se retrouver avec un paquet de professeurs sur les bras au cas où demain, on fermerait ces classes (car il est bien connu que tôt ou tard, le flux migratoire prendra fin, tout comme les injustices plannétaires). Mais de nouveau, il n'existe pas de case « CDD mais en fait CDI quand même ».



Virginie se rend au Cora. Le prêt lui est refusé. On lui propose d'écrire au prêteur, ce qu'elle fait. Elle attend toujours la réponse.

Suite à une autre demande sur le site d'Alpha Line (d'Alpha Crédit, de BNP, donc les mêmes que Cora...), on lui signifie directement par courrier les bases de données consultées. Virginie découvre qu'elle est fichée à la Banque nationale dans les enregistrements non régis! Sans doute pour ses découverts réguliers sur son compte courant, qui seraient assimilés à un crédit défaillant. Feu rouge donc. Pour en avoir le cœur net, Virginie se rend à la Banque nationale. Elle constate... qu'elle n'est pas fichée. Les informations se contredisent.

Elle passe ensuite aux choses sérieuses. Les prêts à tempérament. Cette partie est d'autant plus intéressante que je n'ai pas pu investiguer bien loin sur ce terrain, faute d'un mariage certes heureux mais, dans ce cas précis, très contraignant.

Virginie rend donc visite au courtier qui a eu la bonne idée de m'envoyer un courrier promotionnel pour donner libre cours à mes envies car le printemps arrive et cette saison m'invite, paraît-il, à l'évasion, à réaliser mes projets.

Une fois assise devant la préposée de cette société spécialisée en « crédit saisonnier », Virginie déballe son profil et demande entre 10 000 et 15 000 €. Il lui est vivement conseillé d'opter pour 15 000 € (à 11,5 %). Elle est jeune, elle travaille. Cela ne poserait pas de problème. Le CDD? Dans l'enseignement, on retrouve vite de l'emploi.

La demande est envoyée. Elle aura des nouvelles dans quelques jours. N'y a-t-il pas un document reprenant les conditions du prêt demandé? Non.

On la rappelle quelques jours plus tard, conditionnant l'octroi du prêt à une assurance décès, maladie et accident. Le tout pour un peu moins de 900 €. Virginie juge la proposition trop chère et décline.

Son interlocuteur revoit sa position et, soudain, elle peut bénéficier du prêt en souscrivant une seule assurance décès de 341 € pour les 7 ans à venir.

Par mail, Cofidis refuse de prêter de l'argent à Virginie. Elle mentionne un travail depuis 2 ans, date du dernier contrat, un loyer de 580 € et un CDD. Le profil n'est guère reluisant. Cofidis refuse. Pour quelles raisons ? La Grande Muette du crédit rejoue sa partition déontologique.

Citibank, enfin, est contactée. Virginie demande 15 000 €. À du 11,5 % en 60 mois, cela signifie un remboursement de 325,65 € pour un total de 19 539 €.

Sa profession : fonctionnaire (pas d'autre choix). Depuis ? 2003.

La banque appelle Virginie. Elle ne peut pas accepter 15 000 €, mais elle propose un prêt de 8 000 € avec un taux d'intérêt de 11,5 % (les taux d'intérêt ont changé depuis le 1<sup>er</sup> juin). Ce prêt serait remboursable en 48 mensualités de 206,51 €, soit un total de 9 912,48 € à payer. Par ailleurs, l'employé prévient Virginie que la nouvelle directive européenne imposera une augmentation du taux de 1 % à partir du 1<sup>er</sup> juin et que ce sera le cas partout.

Mais en prime, Virginie pourrait recevoir une carte Visa de 4 000 € ! Avantage pour Virginie, elle ne serait obligée de rembourser chaque mois que 5 % du montant utilisé sur ces 4 000 €.

## Ce n'est pas tout à fait ça...

Dans les ouvertures de crédit, information rime avec promotion et reste le maillon faible.

La Fnac refuse le crédit, adoptant la même démarche que celle de Media Markt avec moi. La préposée du prêt au Carrefour semble mieux préparée pour répondre aux questions sur les points bonus de la carte Gold qu'à celles sur la couverture exacte des assurances tant vantées. Au Cora, on continue à gérer les crédits à la chaîne.

Autre constat: le parcours professionnel de Virginie n'est pas linéaire. Il rentre difficilement dans les logiciels des prêteurs. En fonction des questions, les réponses varient. Son dernier contrat date de 2 ans, mais elle exerce sa profession depuis 8 ans.

Pour les prêts à tempérament, le parcours de Virginie a deux visages.

Elle paraît insolvable: son dernier contrat date de seulement 2 ans, elle sera au chômage en juillet, sans propriété particulière, fichée à la Banque nationale (selon Alpha Line); mais elle paraît aussi très stable: enseignante assurée d'être reconduite, déjà 8 ans de carrière, pas de prêt en cours, une formation universitaire, jeune, etc.

Reconnaissons qu'il n'était pas évident pour les prêteurs de faire la part des choses.

Cofidis ne s'est pas encombrée de nuances et a refusé net. Pas de perte de temps, pas de justification. L'attitude d'Alpha Line est encore plus incompréhensible: elle a signalé Virginie comme étant fichée dans les « enregistrements non régis », ce qui est faux.

Le courtier visité et Citibank sont dans l'illégalité en conditionnant l'octroi du crédit à des assurances ou à une ouver-

ture de compte. Rien n'est écrit, évidemment. Pas même les SECCI demandées par Virginie, refusées par le courtier.

La proposition de Citibank a de quoi étonner. Elle force la fidélisation de Virginie à ses produits (qui ouvrirait un crédit à durée indéterminée) tout en plaçant sa future cliente dans une situation délicate. Si elle a besoin de 15 000 €, qu'elle utilise 8 000 € et puise directement dans les 4 000 € disponibles, elle remboursera par mois au final plus que les 15 000 € demandés.

Enfin, la directive européenne a bon dos. Elle n'a pas imposé d'augmentation des TAEG de 1 % à partir du 1<sup>er</sup> juin. Ce qui a changé au 1<sup>er</sup> juin 2011, ce sont les taux maximum en vigueur, mais l'Union européenne n'impose pas à Citibank d'appliquer le taux plafond.

#### 1.4.5. 25 750 €

Entre les mois de février et de mai, j'ai obtenu 10 000 € en prêt à tempérament « business » chez ING, la banque qui accueille mes comptes. Ils m'ont par ailleurs octroyé, toujours pour des questions professionnelles, 4 000 € d'ouverture de crédit. Un mois auparavant, j'avais obtenu un prêt voiture pour 2 000 €.

Les 2 mois suivants, Fnac, Carrefour, Cora, Kréfel et Citibank m'ont permis d'avoir à ma disposition 11 750 €. Avec un salaire déclaré de moins de 1 500 €, j'ai donc pu obtenir en 3 mois une somme de 25 750 € alors que j'ai deux prêts hypothécaires et un prêt voiture.

Pour 15 500 €, il s'agit d'une ouverture de crédit. Ce n'est pas de l'argent forcément dépensé. Rien ne dit que je puise au maximum de chacune de ces ouvertures. Une pondération du risque est prise en compte par les banques. Il ne s'agit

que d'endettement potentiel. De plus, les prêts professionnels pourraient se justifier par des investissements nécessaires pour la poursuite de mon activité. Certes. Mais quand même... c'est beaucoup.

À ceux qui me rétorqueront que mon test est atypique parce qu'il contient des prêts professionnels, je leur donnerai raison. Les parcours individuels sont toujours atypiques. Pour tirer de larges conclusions, pareilles expériences devraient être réalisées à plus grande échelle.

Cependant.

D'abord, si nous, les indépendants, sommes une minorité, nous sommes tout de même nombreux. Il y a 920 000 indépendants dans notre royaume. Un nombre conséquent de personnes peuvent donc s'identifier à mon parcours.

Par ailleurs, le statut d'indépendant représente plutôt un facteur négatif à prendre en compte dans une demande de prêt, et ce au moins pour deux raisons :

- Un indépendant a 4 fois plus de risques de basculer dans la pauvreté qu'un employé.
- Ce statut d'indépendant « désamorce » la garantie qui semble être prise par les prêteurs avec la maison : un indépendant a la possibilité devant notaire de rendre insaisissable le logement dont il est propriétaire et où sa résidence principale est établie.

Être indépendant n'encourage donc pas l'octroi des crédits.

De plus, j'ai condensé toutes mes demandes de prêt en quelques semaines, devenant moi-même la caricature de l'emprunteur. Cet aspect de la démarche joue plutôt en faveur du prêteur, qui a quelques raisons de penser qu'un

type qui sollicite 5 crédits en 1 mois est un type à qui on ne doit pas octroyer de prêt.

Enfin, je n'ai pas tiré sur toutes les ficelles du crédit. Dans l'absolu, des ventes à tempérament auraient sans doute permis d'augmenter mon endettement. Et les ventes par correspondance m'auraient permis d'acheter vêtements, meubles, matériel de jardin, déco, etc.

En fin de compte, ces 25 750 € pourraient n'être qu'un montant minime par rapport à ce qui peut réellement être emprunté en peu de temps sans justification ni acquisition.

Le parcours de Virginie confirme les énormes lacunes d'informations lors de l'octroi des prêts. Plus inquiétant, il procure de nouveaux soupçons sur la manière dont des prêts à tempérament sont vendus.

Comment est-il possible de s'endetter aussi rapidement, avec si peu de contrôle ? La législation belge serait-elle laxiste ? Au contraire, elle est l'une des plus exigeantes et efficaces d'Europe...

#### **1.4.6. LE DEVOIR NON REMIS DES PRÊTEURS**

Il existe en Belgique, depuis 1991, un texte de loi sur les crédits à la consommation qui impose aux prêteurs un «devoir de conseil». Ces 3 mots représentent le Graal de la prévention du surendettement.

Dans les faits, le prêteur doit apprécier la situation du candidat emprunteur par rapport à la demande. Et ce, au moment de la demande, pas question de tenir compte de promotions éventuelles, de plans de carrière ambitieux ou d'une tante à l'article de la mort dont il pourrait hériter.

En cas de constat d'incapacité à rembourser, le prêteur doit refuser le prêt. «Il y a une présomption du législateur

que le professionnel est un professionnel et que le consommateur est la partie "faible" du deal», explique Anne-Lise Evrard de Test-Achats. « Il ne s'agit pas de le prendre pour un idiot, il est tenu de répondre de manière exacte et complète. »

La pression du législateur sur le prêteur est réelle. En cas de problème, il peut se retrouver devant le tribunal avec des condamnations au civil et, c'est nouveau, au pénal. Mais on parlera plutôt d'amende que de prison. La sanction civile représente souvent la perte des intérêts, mais le capital reste dû.

Dans cette estimation de la capacité à rembourser, tous les prêteurs ne sont pas égaux.

Les grandes banques, qui travaillent avec leurs clients fidèles dans une approche plus calme, plus sereine, peuvent consulter votre compte en banque, voir les rentrées, les sorties, les mouvements. C'est un avantage que n'ont pas les petits prêteurs qui travaillent avec une clientèle plutôt anonyme. Enfin, les intermédiaires de crédit type « grande surface de distribution » travaillent quasi à l'aveugle.

La loi ne précise pas comment le devoir de conseil doit être rempli, excepté par l'obligation de consulter la Centrale des crédits aux particuliers. Elle impose de vérifier la solvabilité, et donc de demander toutes les informations pertinentes pour y parvenir, mais elle n'exige pas de produire des fiches de salaire ou les baux pour les locataires.

Le devoir de conseil prend une résonance très particulière sur le terrain.

L'information n'est que promotion, les personnes relais n'ont pas de connaissances bancaires et quand elles en ont, comme dans le cas de Citibank, elles en usent surtout pour vous encourager à prendre le crédit.

Sur ma série de prêts, ING s'est trompé dans mes taux, Kréfel et Fnac m'ont refilé des assurances que je n'avais pas demandées, ING a refusé de m'envoyer une copie de mon contrat avant signature et j'ai essuyé le même refus chez Kréfel... après signature! Carrefour m'a fait signer un document, prétextant une demande du ministère des Finances. Et Cora m'a prêté 1 000 €, avec un employé qui ne savait même pas où me faire signer<sup>4</sup>!

Aucun de ces prêteurs n'a réellement tenté de connaître ma situation personnelle et professionnelle. Aucun n'a insisté sur l'éventuel risque d'une ouverture de crédit à 15 % d'intérêt.

Mais comment mener à bien le devoir de conseil quand tout est informatisé? Le nouveau venu Buy Way Personal, qui reprend les comptes Cetelem, se félicite de gérer 500 millions € d'encours pour 300 000 clients en Belgique et au Luxembourg. Bravo. Buy Way Personal emploie 200 personnes. Autant dire que la personnalisation du suivi et le devoir de conseil sont très relatifs...

Pourtant, des gens se sont battus pour ce devoir de conseil...

Mai 2009: la Belgique, comme de coutume, s'apprête à voter. Ce sera en juin prochain. On vient d'apprendre que le ministre wallon de l'Action sociale, Didier Donfut, cumule ses fonctions publiques avec des missions de consultance pour des structures publiques, dirigées par des socialistes, sur lesquelles la Région exerce une tutelle. Coût de l'expertise:

---

4. Il ne s'agit pas de pointer des sociétés en particulier, une succession de demandes de prêt dans un ordre différent aurait donné un résultat différent, mais plutôt de pointer des pratiques et des manquements systématiques.



143 000 € par an. Belle confusion des genres. Les médias se concentrent sur ce cas d'école et Monsieur Donfut ne comprend vraiment pas où il a fauté. Les prévisions électorales annoncent une débâcle historique du Parti Socialiste, malmené à la fois dans les sondages et par les affaires.

À cette époque et dans la plus grande indifférence, un enjeu considérable en matière de crédits se joue au fédéral.

Une directive européenne sur le crédit à la consommation, adoptée en 2008, doit être transposée dans le droit belge. Elle résulte d'interminables années de discussions entre états membres. Si au début, l'Europe entendait se doter d'une harmonisation maximale (même chose pour tout le monde) et d'une haute protection du consommateur en matière de crédits, elle a revu ses ambitions à la baisse face à la disparité des pratiques de ses nations membres. En bout de course, 5 objectifs clés se dégagent : la publicité, les informations précontractuelles, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG), le remboursement anticipé et le droit de révocation.

Quand le texte européen arrive sur la table belge, c'est l'occasion pour les professionnels du prêt de revoir la législation nationale, à la pointe et jugée trop contraignante. Et de fait, la Belgique pousse très loin la protection du consommateur. Depuis 1991, la loi subit de régulières modifications pour s'adapter aux marchés, à la publicité. Elle impose l'interdiction de mentionner un prêt gratuit, oblige les TAEG obligatoires plafonnés ou encore le devoir de conseil.

Au cours du premier trimestre 2009, la discussion sur la directive arrive au Conseil supérieur de la consommation. Cet organe paritaire rassemble consommateurs et prêteurs. On y retrouve le CRIOC, Test-Achats et la FGTB, ainsi que les fédérations du secteur bancaire, du prêt, des classes

moyennes, de la distribution (dont la FEB, UPC, Febelfin, FEDIS et UNIZO).

Rapidement, les défenseurs des consommateurs, le CRIOC, Test-Achats et, d'une certaine manière, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement se font enfoncer par les professionnels du prêt. La transposition de la directive est très technique. Les représentants des consommateurs sont avant tout des généralistes pour qui il est impossible de se spécialiser dans toutes les matières. Pas simple de se débrouiller dans les taux actuariels ou les très importantes « sûretés réelles prises en compte ». Bref, les consommateurs galèrent. Il apparaît de plus en plus évident que leur voix ne sera pas assez audible, avec le risque d'avoir un avis trop faible. Comment Frédéric de Patoul, spécialiste en la matière, arrive-t-il dans l'arène ? À l'initiative de qui ? Plusieurs sources revendiquent la paternité de cette « sélection », mais toujours est-il que cet avocat est désigné comme expert des consommateurs. Le renfort est bienvenu. « Quand je me suis plongé dans cette directive, j'ai vite découvert son côté très technocratique alors que la loi de 91 avait passé ses étapes de maturité. Elle n'est pas parfaite mais elle est compréhensible. La directive amenait des notions nouvelles avec des discours ambivalents. Elle était le résultat de compromis, très mal foutue, avec des dispositifs de pratiques qu'on n'avait pas en Belgique. »

Le débat s'engage. Avec le devoir de conseil contre le devoir d'information<sup>5</sup> en enjeu central. « Le devoir de conseil peut paraître infantilisant, mais la loi a trouvé son équilibre, explique Frédéric de Patoul. Il est assez sain que celui qui a la pratique quotidienne fixe les limites. C'est un peu comme si

---

5. L'information est mise à la disposition du consommateur qui est le seul responsable de son choix.

le devoir d'information était la notice d'un médicament et le devoir de conseil l'explication claire de la posologie, des effets secondaires.»

À l'autre bout de la table, on craint l'approche trop formaliste. Pour Marc Dechèvre, ex-secrétaire général de l'UPC, « dans les banques, changer la chaîne informatique est une opération considérable. Toucher à l'informatique d'une banque, c'est un peu comme changer le moteur d'un avion en plein vol. Reconfigurer les programmes, c'est la croix et la bannière! Cela explique en partie les réticences du secteur par rapport à de nouveaux textes de loi, ou en tout cas le souhait que les changements aient au moins une réelle valeur ajoutée pour la société ».

Au bout d'interminables discussions déboule le 14 mai un document de 42 pages dans lequel... les avis des membres du Conseil supérieur de la consommation se juxtaposent, l'opinion des uns suivant l'opinion des autres. Un classique pour ce lieu de conciliation qui ne concilie plus rien.

Premier match : 0-0.

Dans la foulée, les experts des cabinets se rencontrent pour négocier la transposition. De fin mai à début juillet, Adriaan Meersman, ancien conseiller consommation auprès de Paul Magnette<sup>6</sup>, et Ortwin De Vlieghe pour le cabinet Van Quickenborne<sup>7</sup> se concertent au moins une fois par semaine. Le fait que les bureaux soient dans le même immeuble rue Brederode facilite les rencontres...

---

6. Ministre du Climat et de l'Énergie, en charge de l'environnement, du développement durable et de la protection du consommateur.

7. Ministre pour l'Entreprise et la Simplification.

Le tête-à-tête est singulier. Un cabinet libéral face à un cabinet socialiste. La défense des consommateurs face à la liberté d'entreprendre.

Adriaan Meirsman est alors détaché du CRIOC, tandis qu'Ortwin De Vliegheer, un ancien de Deloitte & Touche, passe pour un technicien très compétent du secteur bancaire.

Le gouvernement est dans une phase préélectorale. L'ambiance générale est pesante. Il n'est alors pas question de permettre à un autre de «réussir un coup». La logique est avant tout destructrice, surtout dans le chef d'interlocuteurs plus jeunes, peu aguerris à la négociation.

Le cabinet Magnette<sup>8</sup> entend défendre les acquis de la loi sur le crédit à la consommation, perçue comme efficace. Du côté du cabinet Van Quickenborne, la liberté entrepreneuriale prime, avec une transposition modifiant profondément la loi belge sur le crédit à la consommation. Vendre des crédits dans les entreprises est proposé. Refusé.

Les libéraux obtiennent la possibilité d'étaler un prêt impayé. Van Quickenborne souhaite que n'importe quel intermédiaire de crédit ait un accès direct à la Centrale des crédits aux particuliers. Trop délicat par rapport à la protection de la vie privée, pour Meirsman.

Et le Fonds de traitement du surendettement, exsangue depuis 6 ans? «Les banques refusaient de payer plus, explique Adriaan Meirsman. Certains cabinets comprenaient cette position: pourquoi augmenter les moyens du fonds pour ces surendettés qui se paient des télévisions alors qu'ils

---

8. Attention, cette partie de la narration se base sur le seul témoignage de Monsieur Meirsman, Monsieur De Vliegheer n'ayant pas répondu à mes demandes d'interview.

n'en ont pas les moyens ? J'avais beau expliquer qu'il ne s'agissait pas du profil du surendetté, rien à faire ! Aucune étude de profilage des surendettés ne trouvait grâce à leurs yeux. CD&V, VLD et MR les considéraient comme non fiables, parce que d'approche trop sociale. J'ai débloqué la situation en demandant à Citibank un mail expliquant le profil des personnes qui ne payaient pas. Entre 80 et 90 % d'entre eux étaient des accidents de la vie.»

Au final, « il y eut un accord tacite. Je me montre moins pénible sur la loi des moyens de paiement et on trouve une solution pour le refinancement du fonds tout en gardant une protection forte du consommateur ».

Le fruit de ces négociations est ensuite présenté en inter-cabinets. Mais le plus dur est fait : concilier socialistes et libéraux. Le projet est bouclé. Et le devoir de conseil sauvé.

L'écriture du texte de loi est alors confiée à une peinture de l'administration du ministère de l'Économie unanimement appréciée pour ses compétences : Johan Van Lysebettens. Il accouche d'un texte, adaptation chirurgicale de la directive européenne, évitant la dérégulation de la loi belge sur le crédit à la consommation.

Reste à franchir de multiples étapes. Le temps presse, les élections fédérales de juin 2010 peuvent tout bloquer. Le Conseil d'État doit encore se prononcer début 2010 sur la conformité du texte. Et ensuite, le texte passera à la Chambre et au Sénat avec les propositions d'amendement. Le tout saupoudré d'un lobby constant.

Le texte de loi de Van Lysebettens franchit sans encombre ce parcours du combattant.

Peut-être le contexte national et international a-t-il permis de fluidifier le chemin législatif. La crise financière frappait les plus fragiles mais également les petits porteurs de

titres qui voyaient leur épargne s'envoler. Tout le monde présentait qu'il était préférable de se protéger contre le risque de surendettement. Depuis 2008, avec le vacillement du secteur bancaire et la crise américaine des *subprimes*, ce n'était pas le moment de scander trop fort l'idéologie libérale et les bienfaits du libre marché.

La loi passe en catastrophe le 13 juin 2010. La Belgique s'apprête à voter. Comme de coutume.

#### 1.4.7. AU BOUT DU COMPTE




Une des conséquences les plus visibles et audibles de cette transposition de loi appliquée le 1<sup>er</sup> décembre 2010 est la mention « Attention. Emprunter de l'argent coûte de l'argent ». Autre acquis: le droit de rétractation d'un prêt est passé de 7 à 14 jours.

Suite à la transposition de la directive relative au crédit à la consommation, toutes les facilités de caisse (jusqu'à 1 250 € et de moins de 3 mois), qui ne relevaient pas de la loi sur le crédit à la consommation jusqu'il y a peu, seront dorénavant fichées.

Le TAEG doit être mentionné dans tous les prêts. En terme d'informations, un formulaire standard dit « SECCI » reprend les « informations européennes normalisées en matière de crédit à la consommation » et doit être transmis préalablement au demandeur afin qu'il puisse comparer les offres de crédit.

Surtout, le principe du devoir de conseil du prêteur est conservé.

Cet épilogue a fortement déplu à Marianne Delbrouck, présidente du comité de direction de l'UPC. Elle prit la plume



dans le rapport annuel 2010 pour trouver «déploable de constater que la transposition de cette directive ait abouti chez nous à une législation encore plus contraignante et plus lourde, qui entrave considérablement les activités des acteurs financiers établis (ou qui songeraient à s'établir) en Belgique. Il est dommage que nos autorités n'aient pas saisi l'occasion de la directive pour repenser fondamentalement la finalité de la réglementation belge sur le crédit à la consommation, qui doit avoir pour objectif de favoriser le bon fonctionnement du marché du crédit tout en protégeant de manière ciblée le consommateur moyen. Cette vision impliquait évidemment une remise en question des restrictions, interdictions et sanctions qui caractérisent notre réglementation pour élaborer un système plus équilibré et plus équitable pour tous les acteurs concernés, consommateurs et prêteurs. Mais voilà: la loi nouvelle a pris un chemin inverse qui aboutit finalement à une "surprotection" du consommateur et à un renforcement des obligations à charge des prêteurs».

Pourtant, quand, dans le même rapport, on lit la santé du marché des crédits, on n'a pas l'impression d'observer un secteur à l'agonie. Pour rappel, le volume financier du crédit à la consommation a augmenté de 65 % entre 1999 et 2009. Et idem pour le prêt à tempérament (+ 64 %).

Aujourd'hui, par l'entremise de son secrétaire général, l'UPC réclame «avant tout un espace européen au maximum harmonisé en matière de crédits. Il n'est pas logique que le marché belge soit à ce point différent et le plus souvent beaucoup plus réglementé que dans d'autres pays». Et pour le devoir de conseil? «Devoir d'information ou devoir de conseil, la question n'est pas là.» Ah? Il est vrai que lorsqu'on voit ce que devient le devoir de conseil sur le terrain, on se demande si cela valait autant de palabres...

### 1.4.8. LE CAS CITIBANK

Citibank...

Voilà peut-être le nom le plus exécré par les personnes qui travaillent dans la prévention du surendettement. Les démarches commerciales agressives de la banque agacent, leur acharnement dans le suivi de leurs clients emprunteurs révolte.

De ma propre expérience avec Citibank au Brico, je retiens deux caractéristiques. À la fois un aspect commercial rodé et très proactif (on vient acheter deux planches et on repart avec 3 000 € de crédit), mais également une réelle connaissance du produit par le prêteur. Je reste sur cette impression paradoxale d'un citoyen correctement informé mais embarqué malgré lui dans un achat. L'expérience de Virginie est encore plus déroutante. On lui refuse un prêt de 15 000 €, mais un prêt de 8 000 € assorti à une ouverture de crédit de 4 000 € est accepté.

Dans les dossiers de Fred et Valérie, de Philippe Coupleur, cofondateur de Dignitas, le nom de Citibank revient. Difficile de ne pas évoquer les règlements collectifs de dettes sans que le nom de ce groupe international du secteur bancaire ne soit prononcé. Difficile dès lors de ne pas entendre Citibank sur les griefs avancés par ses détracteurs.

Au 5<sup>e</sup> étage du siège central de la société, avec vue sur le campus de la Plaine de l'ULB et de la VUB, Guy Schellinck, directeur des crédits, s'explique sur cette réputation de Citibank, de fournisseur officiel du surendetté. «Beaucoup sur le marché du crédit sont des non-professionnels du secteur bancaire. Ils pensent que nous sommes une petite banque alors que nous sommes leader sur les crédits en Belgique. Nous avons 17 % de parts de marché sur le crédit



à la consommation. Qu'un dossier de surendettement sur 5 comporte le nom de Citibank est donc à mettre en ligne avec notre part de marché.»

Guy Schellinck insiste aussi pour évaluer le devoir de conseil au moment où le banquier prend sa décision. «A posteriori, on peut facilement projeter des jugements subjectifs sur le parcours d'un client surendetté». Guy Roosen, directeur des prêts, appuie le propos en précisant que «si on prend un échantillon de nos dossiers en contentieux, souvent plus de 50 % de ces clients ont reçu après nous un crédit ailleurs. Cela a évidemment un impact sur leur situation, mais nous ne pouvions pas prévoir à l'avance l'octroi de ces nouveaux crédits!» Autre explication de la présence appuyée de Citibank: elle est souvent citée parce que la banque officie toujours sous son vrai nom. Elle. Ça, c'est pour la pomme de BNB Paribas...

Et sur le marketing agressif? «Citibank ne dispose pas de 1 000 points de vente, nous n'en avons que 200 et c'est la raison pour laquelle nous cherchons d'autres moyens pour avoir un contact avec le client.» Mais proactivité ne signifie pas accepter n'importe quoi, insistent les responsables. Le taux d'acceptation des dossiers sur un stand est de 35 %, à mettre en rapport avec une moyenne de 60 % pour l'ensemble des demandes. Et ces stands seraient un canal très marginal d'acquisition de nouveaux clients. Début 2011, la banque travaillait avec deux sociétés qui regroupaient chacune 4 stands, mais l'expérience ne fut pas concluante et Citibank y mit fin. Aujourd'hui, elle ne dispose plus que d'un seul stand. J'ai eu beaucoup de chances de le croiser...

Pourquoi ce repli? Une attitude négative du marché vis-à-vis de cette nouvelle approche et certains lieux choisis peu appropriés au démarchage (comme les gares, par exemple).

Reconnaît-on au siège que Citibank octroie plus facilement que d'autres des prêts à des personnes aux capacités budgétaires réduites ? À découvrir le parcours de Fred ou de Valérie et les témoignages sur divers forums, le fait paraît acquis, avec, pour couronner le tout, une spécialité concernant les regroupements de crédit. En 2007, la filiale belge de Citigroup fut même accusée de cibler les chômeurs, les poussant à emprunter toujours plus<sup>9</sup> ! À l'époque, Guy Schellinck démentit formellement, annonçant des prêts aux chômeurs représentant 8 % du nombre total des contrats. Une personne non éligible pour un prêt dans une des 4 grandes banques ne le serait pas chez Citibank. Aujourd'hui, le *cards director* réfute toujours et avance des chiffres encore plus bas. « Nous avons des clients avec des revenus faibles mais en proportion de ce qu'ils représentent sur le marché. Nous avons des règles qui nous empêchent de prendre des personnes sous un certain revenu. Être chômeur, ce n'est pas un feu rouge, mais plutôt "orange très foncé". Nous ne faisons pas de l'exclusion sauvage mais leur capacité à recevoir un crédit est très limitée. Ils représentent moins de 2 % de nos prêts sur le marché belge. »

Sans vouloir absolument défendre la méchante banque contre le forcément pauvre chômeur, l'information ne paraît pas dénuée de sens. À quoi bon prêter de l'argent à des personnes en difficultés financières structurelles ?

Marc Dechèvre, ancien secrétaire général de l'UPC, explique aussi la spécificité de Citibank : « Tout le monde n'a pas la même culture vis-à-vis du risque. Citibank a fait du crédit à la consommation son premier métier. C'est moins

---

9. « Citibank dément cibler les chômeurs », Philippe Galloy, *La Libre Belgique*, 21 mars 2007.

vrai pour les banques classiques, pour lesquelles le crédit à la consommation n'est qu'un produit parmi d'autres. Citibank suit de très près ses clients, c'est une "machine de guerre" pour gérer très activement les crédits qui se déroulent bien.»

Pour jauger le demandeur de prêt, Guy Schellinck avance une procédure automatisée de contrôle de solvabilité intégrant 86 normes, «chaque norme compensant les effets pervers d'une autre». Le *credit scoring* n'est qu'une norme parmi d'autres. «Il y a bien d'autres contrôles en place, comme par exemple trois analyses budgétaires, deux analyses de revenus minimum, des normes "Knock off" » qui génèrent un rejet de la demande. Ainsi, être fiché négativement à la Banque nationale est l'assurance à 99,9 % d'essuyer un refus.

Ultime argument massue, «les chiffres permettent également de démontrer notre statut de prêteur responsable. Nos pertes de crédit varient autour de 2 %». Le contentieux serait à peine plus élevé.

Quand les clients ne remboursent pas, Citibank dispose de cellules mises en place pour les «aider». Guy Schellinck explique que ce qui importe pour la banque, c'est «d'avoir un accord viable avec le client, un accord témoignant de sa volonté de respecter les engagements». Quitte à laisser tomber des intérêts de retard. Voire du capital.

Citibank a ses propres statistiques. 74 % des impayés proviennent de 3 pôles principaux: un divorce, un problème de santé, le chômage. Et le mythe du flambeur pauvre aux 3 écrans plasma? «Cela correspond à une réalité mais ces gens sont vite exclus du crédit. En enchaînant une série de crédits par exemple, ils sont très rapidement identifiés, même avant qu'ils ne soient en contentieux.» En enchaînant des

crédits? Comme moi avant de solliciter mon crédit chez Citibank, alors?

Selon Marc Dechèvre, «le travail en phase de précontentieux, à savoir quand il est encore possible de retourner à l'exécution normale du contrat, est certainement plus proactif que chez la plupart de leurs concurrents, ce qui est dans l'intérêt tant du prêteur... que de l'emprunteur!»

Mais dans les témoignages des surendettés ou des CPAS, cette cellule «qui aide» ressemble furieusement à un sprint de Citibank pour récupérer ce qui peut encore l'être, si possible avant tout règlement collectif de dettes.

Tous ces efforts pour récupérer les sous et/ou empêcher la descente en enfer du client n'empêchent pas un nombre certain d'entre eux de se retrouver en règlement collectif de dettes. La banque a d'ailleurs mis sur pied depuis 4 ans une cellule de 5 personnes dédiée uniquement aux procédures de règlement collectif de dettes. Citibank l'explique par la spécificité même du système du RCD. Si le nombre de RCD a augmenté chez Citibank, ce serait dans des normes raisonnables et avec un phénomène de rattrapage pour le Nord du pays. La banque refuse cependant de dévoiler le nombre de RCD dans lesquels elle est impliquée.

Du côté des CPAS, certains reconnaissent un travail de plus en plus collaboratif avec Citibank.

Une assistante sociale dans un service de médiation de dettes du Hainaut parle de Citibank comme du créancier «le plus facile en phase amiable. On obtient des remises importantes de fonds et ils mettent le remboursement sur le capital, et non réparti entre capital et intérêt, ce que font les autres créanciers». Toujours d'après elle, toute la négociation se fait par courrier et les services contentieux changent le

dossier de leurs employés tous les 3 ou 4 mois pour qu'il n'y ait pas d'attaches affectives.

Reste le cas de Virginie où l'on incite à l'ouverture de crédit plutôt qu'au prêt à tempérament. Politique volontaire pour capturer une clientèle? « On essaie de trouver des produits qui correspondent le mieux aux clients, se défend Guy Schellinck, jurant qu'il n'y a pas de préférence de la banque pour un des produits. Citibank a en Belgique 82 % de son portefeuille qui est en remboursement fixe. Le reste est en produits revolving. Notre croissance par rapport aux chiffres de l'UPC (+65 % en ouvertures de crédits et prêts à tempérament) sur les 10 dernières années a été moins importante en ouvertures de crédits, ce sont surtout les non-banques qui poussent ces produits. En prêt à tempérament, notre progression est en ligne avec les chiffres de l'UPC. »

La parole était à la défense.

## L'éloge du crédit

Des manquements dans les mécanismes de l'octroi des prêts sont flagrants.

Faut-il pour autant ne plus accorder de crédit aux crédits? Les vouer aux gémonies?

Aussi longtemps que notre société occidentale se fondera sur le libre-échange et le capitalisme, le crédit aura un rôle à jouer. Il est un moteur indispensable au fonctionnement de notre société de consommation. Il est le bienvenu pour une série d'achats, mais également pour alimenter la machine à consommer puisqu'il allonge le pouvoir d'achat des individus, indispensable pour permettre la sacro-sainte (et éternelle?) croissance.

Qui en profite? Nous tous. Car il est possible, lecteur, que vous fassiez partie des 5 millions de personnes qui, en Belgique, ont une ou plusieurs des 8 253 320 dettes en cours fin 2010. Pour autant, cela ne fait pas de vous un mécréant.

Les crédits permettent d'acquérir des biens comme un logement ou un véhicule, biens qui ne seraient autrement accessibles qu'à peu d'entre nous.

De plus, et même si le nombre absolu de contrats défaillants augmente chaque année, cette progression est moindre que le nombre de crédits accordés. L'écrasante majorité des prêts consentis sont remboursés correctement.

Autre argument avancé par l'Union Professionnelle du Crédit: des prêts ont sans doute pu, un temps, permettre à des ménages de se maintenir à flot dans une période difficile. Aucun chiffre ne regroupe ces cas. Les crédits permettent aussi aux plus pauvres d'entre nous d'acquérir des biens qui aujourd'hui peuvent paraître de première nécessité. Albert ne dit pas autre chose: «Ma petite-fille ne trouve pas de machine

à lessiver. Et... ? Elle va l'acheter à crédit, ce n'est pas toujours un signe de farfalu, c'est une obligation.»

Les prêteurs ne sont pas de fieffés salauds. Ils tentent aussi d'éviter des défauts de paiement. Non pas par charité chrétienne, mais parce que ces défaillances sont source de coûts et de manque à gagner, ce qui est le pire défaut pour des entreprises centrées sur le profit.

Autre constat : les crédits sont amoraux. Ils ne portent aucun jugement sur la pertinence du bien ou du service acquis. C'est la politique du « moins j'en sais et mieux je me porte ». Est-ce déplorable ? Je n'en suis pas si sûr. Dans un monde où les diktats moraux semblent de plus en plus en vogue, cette absence de prescrit moral est agréable à vivre.

Enfin, accuser ces crédits de tous les maux du surendettement est faux. Ils participent au phénomène, dans certains cas l'amplifient, mais d'autres paramètres doivent être pris en compte. Se concentrer sur les seuls crédits à la consommation est confortable pour proposer une explication simple et dédouaner d'autres phénomènes qui surendettent. Mais ce serait injuste. Il y a d'autres (f)acteurs d'endettement.

## 2. Les dettes de vie

C'est l'une des statistiques les plus déroutantes du dossier du surendettement. Parmi les personnes qui sont en règlement collectif de dettes, parmi ces personnes qui sont asphyxiées financièrement, parmi celles qui croulent sous les créances, 21,9 % d'entre elles n'ont aucun contrat enregistré à la Centrale des crédits aux particuliers et 10,2 % ont contracté des crédits à la consommation mais sans retard de paiement ! Soit 32 % des endettés, 28 013 ménages surendettés

sans un crédit défaillant, voire pour certains sans même avoir emprunté!

Qu'est-ce qui a pu amener ces personnes à se retrouver en règlement collectif de dettes?

Le coût de la vie, un accident de parcours.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a identifié pas moins de 26 catégories de dettes en dehors de toute conclusion de crédit<sup>10</sup>.

Parmi les dettes (hors crédit) les plus fréquemment présentes dans les dossiers de médiation de dettes en 2007<sup>11</sup> en Région wallonne, voici le top 11 :

- Soins de santé: 60,9 %
- Énergie: 46,3 %
- Taxes régionales et communales: 43,8 %
- Téléphonie et Internet: 43,2 %
- Impôts des Personnes Physiques (IPP): 32,3 %
- Eau: 29,4 %
- Redevance audiovisuelle: 24,8 %
- Achats par correspondance: 21,2 %
- Assurances: 17,3 %

---

10. En vrac et liste non exhaustive: les amendes pénales, l'impôt des personnes physiques, le précompte immobilier, la redevance radio-télévision, la taxe de circulation, les taxes régionales et communales, les cotisations sociales, la TVA, le loyer, l'énergie, l'eau, les arriérés de pension ou les rentes alimentaires, la téléphonie et Internet, les soins de santé, les assurances, les transports en commun, les crèches et les écoles, les aides sociales à rembourser, les honoraires d'huissiers, les dettes privées (famille, amis, etc.), les honoraires d'avocats, les frais de funérailles, les dettes vis-à-vis de l'employeur ou d'autres débiteurs de revenus, les achats par correspondance.

11. Les informations de ce chapitre sont tirées de l'article « Endetté sans avoir emprunté », Denis Martens, Marie-Françoise Van Impe et Didier Noël, Observatoire du Crédit et de l'Endettement, mars 2009.



- Aides sociales à rembourser: 15,1 %
- Loyer: 13,2 %

En médiation de dettes en Région wallonne, un dossier sur 4 ne comporte pas de dette avec crédit. Autre constat: «Plus les revenus des ménages surendettés sont faibles, plus l'endettement non lié au crédit est fréquent. La fréquence de dossiers sans crédit est nettement moins importante quand au moins un des membres du ménage dispose de revenus professionnels<sup>12</sup>.»

Logiquement, le montant des impayés sans crédit est plus bas que celui lié à un crédit. 7 179,94 € contre 15 966 €.

Les dettes telles que les frais d'hôpitaux ou de téléphonie ne sont pas lourdes en comparaison avec les dettes liées à une ouverture de crédit ou à un prêt à tempérament, mais elles touchent les revenus les plus pauvres et, surtout, elles s'additionnent. Ainsi, l'IPP pèse 8,62 % des montants recensés en médiation de dettes, les soins de santé 4,72 %, l'énergie 3,40 % et la téléphonie/Internet 2,39 %. Tous les autres postes (loyer, TVA, etc.) sont en dessous de 2 %. L'impact peut dès lors paraître faible à côté des 9,65 % des endettements liés aux ouvertures de crédit, et surtout à côté des 14,27 % liés aux prêts hypothécaires et 26,55 % liés aux prêts à tempérament.

Cependant, si on cumule les dettes non liées au crédit, on atteint 43,21 % de l'endettement total. Dans les dossiers que j'ai consultés, des personnes réunissaient des dettes sans crédit jusqu'à 25 000 €.

---

12. *Ibid.*



Du haut de ses 14 ans de médiation, Marie-Paule Dermine a vécu cette lente évolution où la vie est devenue source d'endettement.

« C'est un ressenti, mais auparavant, on traitait des dossiers de personnes qui avaient des revenus, on faisait des plans avec de beaux "disponibles"<sup>13</sup>. Mais le paysage s'est ouvert, on évolue vers une population qui n'arrive plus à assumer des charges de téléphone, les impôts, l'hospitalisation. J'ai pas mal de dossiers où il n'y a pas un seul crédit alors qu'au début de ma carrière, ce n'était que cela. » L'endettement des plus pauvres se construit petit à petit.

« Les personnes n'arrivent plus à faire la moindre épargne pour faire face à l'imprévu. Je n'ai pas l'impression que les factures ont explosé, mais les budgets sont plus réduits. Les personnes qui épargnent deviennent rares. Au chômage, c'est impossible. » Puis survient la mauvaise année. Celle où l'on a été trois fois à l'hôpital. « Alors on ne paie pas son loyer, on va au crédit. C'est de la mauvaise info, des mauvais choix mais ce ne sont pas des flambeurs. Il y en a eu et il y en a encore mais c'est la minorité. » Elle regarde une armoire remplie de dossiers. « Il faudrait vraiment fouiller pour les trouver, les flambeurs. » Par contre, les vieux, plus susceptibles de faire appel à des soins médicaux... « J'en ai deux de plus de 70 ans pour l'instant. Souvent, ce sont des personnes qui n'ont jamais eu une dette de leur vie, ils ont toujours payé à temps, puis ils ont eu un accident. » Un drame. « Émotionnellement parlant, c'est vraiment difficile. » Des règlements collectifs de dettes peuvent voir le jour, même à cet âge,

---

13. Disponible = l'argent qui peut être versé aux créanciers une fois tous les frais de vie décomptés des revenus du médié. Si, en compressant tous vos postes, vous dépensez 1 300 € alors que vous en gagnez 1 500, vous avez dégagé un disponible de 200 €.



même si ce n'est pas la solution prônée par le médiateur. « Certains l'ont souhaité. Et certains sont morts avant l'épure-ment des dettes. »

## **2.1. Des soins à rendre malade**

Depuis 10 ans, les dettes liées aux soins de santé se retrouvent dans plus d'un dossier sur deux de médiation de dettes en Wallonie<sup>14</sup>.

Plusieurs éléments expliquent cette récurrence :

- Des frais d'hôpitaux peuvent signifier une perte de revenus dans le ménage, suite aux coûts des soins mais également à une incapacité de travail.
- Le service étant « délivré », les priorités financières des ménages en difficulté s'orientent vers l'urgence : payer à temps le loyer, le gaz, voire simplement la nourriture.
- La facturation des soins de santé est à la fois complexe et tardive.

Pendant que j'écrivais ce livre, mon épouse, dans un souci de complicité qui l'honore, prit l'initiative soudaine d'avoir une crise d'appendicite. Elle poussa le dévouement jusqu'à développer quelques complications qui l'amènèrent à séjourner deux semaines à l'hôpital et me permirent de constater de visu les frais liés à l'hospitalisation.

Coût total en dehors de la couverture de la mutuelle : 500 €. Tout le monde peut-il sortir 500 € sans douleur (et pas forcément abdominale) ?

Côté hôpital, les factures impayées peuvent mettre à mal les services prodigués.

---

14. La proportion chute à 35 % en Flandre.

Étienne Wéry, administrateur délégué des hôpitaux publics Iris (soit 2 900 lits répartis en 5 hôpitaux bruxellois) et Faouzia Hariche, présidente du même réseau, ont fait leurs comptes. Ils constatent qu'après premier envoi, une facture sur 5 reste impayée. Et logiquement, ce sont les plus grosses factures qui restent sur le carreau.

Sur un total facturé en 2006 à des patients pour 68 millions €, 92 % sont finalement payés (dont 2,4 % via huissiers), 3,3 % définitivement abandonnés et 4,5 % sont toujours en cours.

Hors parties mutuelle et CPAS (qui constituent l'essentiel des sommes perçues par les hôpitaux), 7,5 % des factures « patients » sont irrécouvrables après 4 ou 5 ans. Pour le réseau Iris, le budget prévoit une mise en provision de 1,5 % d'irrécouvrables alors que la moyenne nationale est de 0,4 %. Une différence de 1 %, « soit la moitié du déficit de notre réseau », souligne Étienne Wéry.

Au niveau facturation, la présidente annonce un délai « de quelques semaines ». Ainsi qu'une volonté de détails dans la facture. À découvrir un exemplaire de facture, pas étonnant que les messages se brouillent entre les dates, les noms des responsables, la médication, le coût, la prise en charge mutuelle et la charge patient. Ce qui fait dire à Étienne Wéry que « la volonté de transparence n'est pas toujours synonyme de clarté ». Ça au moins, c'est clair.

Au-delà des enjeux liés à la facturation, la présidente reconnaît « qu'il y a des personnes juste au-dessus du seuil du CPAS qui ne peuvent pas faire face. On se rend compte que ces factures pèsent lourd ».

Et d'avancer les coûts d'actes médicaux. Une césarienne reviendra à un assuré ordinaire entre 314 et 1 364 € en fonc-

tion du degré de complexité de l'intervention. La fourchette se réduit entre 139 et 509 € pour un chômeur ou bénéficiaire du CPAS. Ce même public devra payer pour une prothèse de hanches sans le moindre supplément 1 536 €, quasi la même somme que l'assuré ordinaire (1 690 €). En 2007, le coût moyen supporté en Belgique par le patient s'élevait pour une prothèse de hanches à 1 827 €. À ce prix, on comprend mieux pourquoi Adamo veut laisser ses mains dessus.

## **2.2. Au nom du fisc**

En ce qui concerne les dossiers wallons de médiation de dettes pour 2007, les dettes envers le fisc et relatives à l'impôt des personnes physiques sont présentes dans 32,3 % des dossiers. Le montant moyen de l'endettement envers le fisc est de 3 498,85 €.

Les récits fleurissent autour de moi de personnes ayant subi un redressement fiscal considérable par rapport à leurs rentrées. Des ouvriers travaillant le week-end ou des personnes ayant deux mi-temps, par exemple, avec un salaire avoisinant 1 700 € et se retrouvant avec un redressement de 1 500 €.

La fameuse «rage taxatoire» belge si chère aux libéraux touche les revenus moyens, tandis que les pauvres, locataires et avec un faible revenu, n'obtiennent pas 1 € de retour de l'État.

Philippe Coupleur, seul (ancien) surendetté à parler sous son vrai nom, compare ses situations fiscales: «Devenu propriétaire, j'ai fait poser des panneaux photovoltaïques, j'obtiens des certificats verts ainsi qu'une déductibilité de 50 %. Sans compter les primes de la Région wallonne et la déduction fiscale du prêt hypothécaire. En 4 ans, les 18 000 € investis sont couverts. Quand j'étais en règlement collectif de dette, je repayais aux impôts.»

Sans même évoquer un impôt<sup>15</sup> sur la fortune ou sur les plus-values boursières, on peut s'interroger sur notre impôt progressif. A priori, le système paraît conforme à une logique redistributive. Plus on gagne plus on paie, avec un maximum de 50 % dans la tranche supérieure.

Mais la progressivité démarre très tôt et pénalise fortement (en proportion de ce que la personne gagne) la moindre augmentation pour les bas revenus. Ainsi, si on ne paie rien avec un revenu imposable inférieur à 6 460 € (soit 500 € par mois!), le fisc se rattrape au-dessus de 18 000 €, revenu sur lequel le taux d'imposition est de 45 % (la tranche 17 920-32 860 €).

En comparaison et comme le souligne Anne Demelenne, secrétaire générale de la FGTB, «les grands patrons qui gagnent des 350 000 € par an et plus ne paieront jamais plus que 50 % sur la tranche supérieure». Et en prenant en compte les abattements fiscaux (ce que chacun peut déduire), les taux réels d'imposition sont nettement inférieurs. «Un revenu annuel de 21 800 € sera taxé à 17,90 % effectifs, mais un revenu annuel de 105 000 € ne dépassera pas le taux de 37 %.»

Ajoutons à ce constat que le système fiscal est défavorable aux locataires, aux revenus du travail par rapport aux revenus de rentes mobilières (actions, obligations, dividendes...) <sup>16</sup>. Bref, la justice fiscale se fait attendre.

---

15. Lire à ce sujet le Cahier de l'Éducation permanente «Merci l'impôt», Présence et Action Culturelles (PAC), 2009.

16. Même dossier PAC, article «Pourquoi l'impôt?», François Gobbe, Collaborateur à Kairos Europe, membre du Réseau pour la Justice Fiscale et de Tax Justice Network (TJN) – [www.taxjustice.net](http://www.taxjustice.net).

### 2.3. L'énergie du désespoir

«Martha – En 2006, j'étais en gestion budgétaire. ORES (NDLA: Opérateur de réseaux gaz et électricité) m'a demandé de l'argent parce qu'il était mon fournisseur par défaut. J'ai dû rembourser 600 € alors que je n'avais pas eu de rappel. J'ai demandé un arrangement.

Albert – On n'essaie pas de t'écraser, on t'assassine pour des besoins élémentaires.»

Pour le conseiller au cabinet Magnette en charge de la protection du consommateur, les dispositifs qui encadrent l'information et l'exécution de contrats en dehors de toute politique tarifaire doivent être repensés. Dans la pratique, de nombreuses personnes comme Martha ont reçu des factures d'énergie de 600, 700 € payables en une fois. Impensable.

Et ne pas payer peut avoir des conséquences très lourdes.

À Bruxelles, si vous ne payez pas dans les 15 jours d'un rappel, une procédure de limiteur de puissance à 10 ampères (de quoi faire fonctionner en même temps le frigo, la télévision et une taque électrique) peut être activée. Plus de 15 000 ménages bruxellois sont concernés, dont un tiers sont des clients protégés, à savoir des usagers dont la vulnérabilité ou le dénuement requiert une protection des pouvoirs publics<sup>17</sup>.

Un plan d'apurement peut être demandé via le CPAS. S'il est respecté, le limiteur de puissance est retiré. En Wallonie, pour le client en défaut de paiement après 15 jours de la mise en demeure, un compteur à budget peut être placé

---

17. «Les limiteurs électriques passeront à dix ampères», H. Maquet, RTBF, 30 mai 2011.

d'autorité. Il en coûtera 100 € au client pour un compteur à budget électricité, 150 pour un compteur à budget gaz (rien si le client est protégé).

En Wallonie, seulement 5 à 7 % (selon les années) des personnes à qui l'on place un compteur à budget sont des clients protégés. Les autres s'exposent à des coupures s'ils ne parviennent pas à recharger leur carte.

Tout le monde ne râle cependant pas sur les compteurs : Alain l'a choisi parce que « c'est beaucoup plus facile. Et tu peux encore dépasser de 12 €. Moi, je trouve cela un avantage. Cela pousse à faire attention ». Pour la fille de Didier, « c'est une gymnastique que je ne veux plus faire ». Thierry vient d'en terminer les exercices les plus pénibles. Il ne parvenait pas à recharger son compteur à budget alors qu'il ne restait que 4 € sur son compteur. Deux visites à ORES à Marche et 22 € sur la carte Proton plus tard, il n'avait toujours pas réussi à réalimenter son compte. Chaque lampe allumée, chaque appareil en veille menait sa famille inexorablement vers la fin de son budget « électricité ». Thierry a demandé 20 € à prêter à sa voisine (NDLR : nous étions alors un 17 du mois) pour tenter encore une fois de charger son compteur. Je ne sais pas s'il a réussi ou non. Quelques semaines plus tard, j'apprendrai que l'erreur incombait à Belgacom, les 22 € ont été conservés sur sa carte Proton et Thierry a pu récupérer son argent.

Ce qui est en tout cas certain, c'est que le réseau commun d'énergie est en train de s'effilocheur par ses deux bouts en individualisant le rapport à la consommation. D'un côté, les nantis mettent des panneaux solaires et quittent les réseaux, de l'autre les pauvres « assument » seuls leur consommation avec le compteur à budget. La solidarité énergétique a vécu.



## 2.4. L'appel de la dette

La téléphonie n'est pas le budget le plus important des surendettés, loin de là. Mais c'est un budget qui prend de plus en plus d'ampleur et qui est révélateur d'une situation à risques.

Certains opérateurs redoublent d'ingéniosité pour amener leurs clients à utiliser toujours plus leur téléphone.

Test-Achats a ainsi identifié 150 formules tarifaires différentes! Si le régulateur du secteur (l'IBPT) tente de mettre de l'ordre pour faciliter au moins la comparaison des tarifs, les opérateurs traînent la patte pour mettre les informations exigées à disposition des clients potentiels.

Une étude scientifique de la Banque nationale de Belgique démontre qu'un lien existe entre des retards de paiement en téléphonie et en matière de crédits à la consommation. Pour la tranche des 25-35 ans, il y a ainsi 10 fois plus de chances de ne pas payer un jour son crédit à la consommation si on connaît déjà une défaillance dans sa dette de téléphonie! Comme dans 68 % des cas, la dette de téléphonie précède la défaillance du crédit, elle pourrait fonctionner comme « clignoteur » pour évaluer le risque d'endettement. Cet avertisseur semble sérieux au point que la BNB voit en la téléphonie la prochaine donnée à intégrer dans la Centrale des crédits aux particuliers.

Petite précision: les pauvres ne semblent pas abuser du GSM. Seuls 47 % des 125 bénéficiaires du CPAS qui ont répondu à une enquête de la Fédération des CPAS<sup>18</sup> en possèdent un et pour 25 % d'entre eux, il s'agit de leur premier téléphone portable.

---

18. « Le panier de la ménagère... pauvre », Ricardo Cherenti, Fédération des CPAS, UVCW, août 2008.



« You're slipping slowly from my reach  
You grow me like an evergreen,  
You've never seen the lonely me at all. »

« Peu à peu, tu glisses hors de ma portée  
Tu me cultives à la manière de ces arbres qui ne perdent jamais  
leurs feuilles,  
Tu n'as jamais vu à quel point je suis seul. »

Placebo, *Without You I'm Nothing*

## Le Flambeur

Le Flambeur, ce n'est pas Valérie. Elle n'aime pas particulièrement les voitures, les vêtements. Elle ne joue pas. Lui, par contre...

À refaire, elle se casserait la jambe le jour où elle a rencontré Hervé. Et même les deux jambes.

Hervé fait des passages réguliers dans les hôpitaux. En cause, un grave accident sur un chantier, une chute de 10 mètres qui lui a ruiné le dos. Régulièrement, il ressent de grandes douleurs. Il est dans la trentaine. Valérie aussi. Elle est infirmière. Cheveux noirs suie enserrés dans un élastique vert. Le contact est professionnel. Puis les deux adultes se rapprochent, jusqu'à former un couple.

Ils décident de vivre ensemble. Ils louent quelque chose dans les environs de Namur. Hervé, en incapacité de travail, touche 1 800 € par mois, auxquels il faut ajouter les primes d'assurances et les déplacements qu'il magouille un peu. Valérie, en travaillant quelques week-ends et quelques soirs, touche 1 700 €.

À eux deux, la somme est coquette. Et c'est bien connu, louer n'est pas un projet pour deux Belges. Problème: Hervé est





poursuivi par son passé. Il est fiché à la Banque nationale pour un commerce remis avec des dettes impayées.

« On a vu un terrain à vendre. Maman a avancé l'argent pour l'expertise et on a emprunté 30 000 € chez Citibank pour l'achat. » Au nom de Valérie. Hervé revoit le terrain. Finalement, il n'est pas si bien situé, pas si bien orienté. Il fait marche arrière. « On a laissé tomber, mais le prêt était fait. Alors on a fait un regroupement de crédits avec ces 30 000 € et le commerce impayé. »

Le couple Hervé-Valérie n'est guère aimé du côté de la famille de Valérie. Sa maman la met en garde. Elle ne sent pas ce type. Pas honnête, pas droit dans ses bottes. De son côté, Hervé est en pétard avec ses frères et sœurs. Valérie croit dur comme fer, quitte à aller en enfer, à la bonne foi de son homme. Qui croire d'autre d'ailleurs ? Un jour, le père d'Hervé la prévient pourtant : « Il faudra un jour que je te dise des choses sur Hervé. » Mais un père peut-il abîmer l'amour d'une femme envers son propre fils ? À part cet avertissement mystérieux, le vieil homme n'en dira pas plus.

Valérie a un enfant, Clément. Hervé en a deux. Clément, lui, adore sa nouvelle famille. Les jours sont beaux. « On vivait bien. On partait en vacances tous les ans. »

C'est Hervé qui regarde au budget. « On ne dépensait pas trop en vêtements. Il rechignait pour les vêtements des enfants. » Il trouve d'ailleurs que Valérie est à ce point dépensière qu'il reprend sa carte de banque qui devient la carte de la famille. La gestion financière quotidienne, ce n'est pas trop le truc de Valérie. Elle délègue d'autant plus facilement la fonction qu'elle vit avec Hervé une relation fusionnelle. Il se montre flatteur, possessif, exclusif. Les amis ne reconnaissent plus trop leur Valérie. Elle ne les voit plus beaucoup. Même une réunion Tupperware paraît un rendez-vous trop lubrique au goût d'Hervé. Pourtant, d'un point de vue vestimentaire,



Valérie s'habille de manière plus provocante. «Ce n'était pas moi. Plus la chose avec son mac.» L'homme est aussi un peu joueur. «J'ai été une fois au casino pour lui faire plaisir. On a perdu 200 € en 3 minutes. J'en étais malade!»

Hervé multiplie les prêts voitures. En 4 ans, il en achète plus de 10, toutes d'occasion. Chaque fois, en les revendant, il gagne quelques centaines d'euros, réinvestis dans les dépenses familiales.

Le couple prend la Visa Carrefour, une Gold. Et la Comfort Card aussi. Hervé étant fiché, tout est au nom de Valérie, jusqu'à l'abonnement GSM de son compagnon.

Mais comme dans toute famille, il y a les petits défauts de chacun. Hervé est parfois impulsif. Il profère des menaces contre son ex-femme devant ses enfants. Il se montre dur aussi, parfois trop dur avec Clément. Valérie souffre de cette situation, et petit à petit, l'histoire d'amour flétrit. «Nous avons eu plusieurs grosses disputes. Il disait qu'il partait et je le suppliais de rester.»

Chez Citibank, la tchatche liégeoise d'Hervé parvient à décrocher 10 000 € en prêt supplémentaire. «Citibank a accordé trop facilement ce prêt. Moi, je gagnais 1 700 €. Bien sûr, on prenait sans doute en compte son salaire mais son nom ne figurait nulle part. Lui, il était considéré comme étant en faillite.»

Valérie commence à découvrir des facettes insoupçonnées à son prince charmant. Elle fouille dans les papiers du ménage, elle fait des photocopies, relève les comptes. Hervé perd de l'argent avec ses voitures. Il joue bien plus fréquemment que ce que Valérie ne pensait. Plusieurs fois par mois, il retire des sommes allant jusqu'à 300 €. Hervé va dans de petites salles de jeux à Andenne.

Même hospitalisé, il se branche sur des jeux en ligne payants. Il va jusqu'à utiliser la carte de crédit de Valérie. «Je n'y

connaissais rien. Je ne savais même pas qu'on pouvait jouer avec la carte. J'ai dit stop, je ne veux pas de dettes... »

Pendant 2 ans, l'infirmière va tourner en rond. Elle se sent à la fois flouée et amoureuse, engluée dans une dépendance de cœur. Elle se sent sécurisée par Hervé. Son étreinte la rassure mais l'étouffe aussi.

Ce qui la freine à tout lâcher, c'est Clément. Valérie a peur de le priver de son frère et de sa sœur, comme il les appelle.

Et puis elle a peur d'assumer les prêts seule, de payer le tout plus le loyer. Le couple en est à 26 000 € de dette. Il paie tous les mois 500 € et quelques. 200 € par mois à Fimaser Carrefour et encore 100 € par mois à Cetelem. Et le dernier prêt voiture pour 200 €.

Puis arrive l'engueulade finale. Une fois de plus, il menace de claquer la porte. Valérie le somme de dégager. C'est fini. Stop. Ou plutôt : pause. « J'avais peur, mais je me suis dit aussi que je devais la jouer fine pour qu'il paie avec moi. Alors j'ai parlé d'un break. » Valérie rembourse les cartes. 5 000 €. Ses économies y passent. Lui paie Cetelem seul. Et le couple paie Citibank à deux.

Cette répartition des dettes fonctionne pendant une petite année. Hervé vire sur le compte de Valérie la moitié du crédit. « Tous les mois, je devais lui rappeler de payer. Il cherchait toujours des excuses, trainait. Un jour, il m'a dit qu'il était en vacances. Alors je me suis débrouillée, j'ai demandé de l'aide. »

Et le mois suivant, l'argent n'est pas arrivé.

Hervé arrête de payer.

Les sociétés de recouvrement commencent à se manifester. L'une d'elles appelle la cousine de Valérie, qui porte le même nom de famille, un patronyme rare dans le Namurois. « Ma cousine a expliqué qu'elle n'avait pas de prêt chez eux. La

société l'a appelée une deuxième fois. Peut-être sont-ils plusieurs à traiter le dossier?»

Valérie plonge. Elle ne s'en sortira pas. Elle appelle Hervé. Il botte en touche. «Écoute, moi, je n'ai rien signé...»

Avec le recul, Valérie se pose souvent la question: «Comment me suis-je fait avoir comme ça?»

Les appels se multiplient, jusqu'à 3 à 4 fois par semaine de la part de Citibank.

Des huissiers déposent leurs courriers dans les boîtes aux lettres. Valérie n'ose plus sortir. «On ne peut pas comprendre quand on n'est pas dans le cas. On a peur quand on sonne à la porte, peur d'ouvrir sa boîte aux lettres. Peur de répondre au GSM. On me parlait même de saisie.» Pas la peine d'expliquer son histoire aux créanciers, au mieux ils compatissent, au pire ils n'en ont rien à cirer. Pas la peine d'en discuter avec son frère. Il ne comprend pas comment elle a pu en arriver là.

Les demandes de cession de salaire tombent. Valérie fait opposition. Ses collègues, des amies, lui viennent en aide en fin de mois en lui prêtant un peu d'argent ou en lui proposant de la nourriture. Valérie passe une semaine sans viande, se contente de tartines. Tout, sauf franchir la porte du CPAS.

«Je ne voulais pas aller en médiation, j'avais peur, c'était gênant. C'est pour les personnes qui n'ont pas d'argent. Pour moi, ce n'est pas ma vie.» Les avis d'échéance s'amoncellent. Impossible de les payer. En novembre, Valérie se résigne et demande à sa mère de l'accompagner au CPAS. Elle ne paie plus ses créanciers.

De novembre jusqu'au dépôt de la requête de règlement collectif de dettes, elle remplit des papiers reprenant toutes ses dépenses. Le CPAS entre en relation avec les différents prêteurs. La requête est déposée le 23 mars. Les créanciers, sans nouvelles et sans versement, accélèrent le rythme. Alors



qu'elle rentre en médiation, Citibank l'appelle pour trouver un arrangement.

Entre-temps, de nouvelles dettes sont nées: la taxe communale, les poubelles, des amendes. Et 3 derniers mois d'appels GSM pour Hervé. 1 200 €.

Lui va bien, merci pour lui. Il travaille au noir, tient une chaîne de magasins avec quelqu'un. Il reconstruit sa vie. Ou détruit une autre. Valérie a vu sur Facebook qu'il est parti en vacances à Marrakech, elle qui attend depuis 5 mois pour se payer un coiffeur. L'attaquer en justice? Elle ne sait pas. Elle a tout signé, lui rien. Il est très malin et elle le soupçonne d'il-légalités. Elle a peur pour Clément.

Ce mois-ci, en avril, les contributions de la ville lui ont saisi 633 €. Ce n'est pas rien.

Elle espère rentrer rapidement en règlement collectif de dettes. D'après l'assistante sociale, en fonction de ses revenus, le juge préserve les besoins. «De toutes façons, ce sera mieux que d'avoir toutes ces personnes derrière ma porte. Même si je vais être "limite", je préfère être claire, que tout soit bien défini et en être quitte au bout d'un moment. Je payerai moins par mois et il y aura une fin. J'essaie de pas trop y penser.»

Elle pense quand même que cette traversée du désert durera 5 ans. Elle a expliqué la situation au petit, elle a dit qu'Hervé a fait du tort. Qu'ils ne pourront plus tout faire. Au début, Clément en voulait à sa maman d'avoir brisé la famille. Maintenant ça va mieux.

Pour la suite, sa vie sociale, ça ira, ses amies sont là. Elles la soutiendront. Pour sa vie amoureuse, elle verra. «Cela doit faire peur de tomber sur quelqu'un qui est en médiation... cela peut freiner, ce que je peux comprendre. Je ne veux pas entraîner qui que ce soit.» Valérie n'est pas qu'infirmière. Elle monte aussi des meubles, fait de petits travaux domestiques.



Elle n'a pas le choix, si elle veut encore emmener Clément au cinéma de temps à autre.

Dans sa boîte aux lettres, Cofidis dépose régulièrement des offres alléchantes de crédits. Suite à une demande d'informations d'Hervé auprès de leurs services, pense-t-elle. Au nom de Valérie, évidemment.

Avoir rencontré cet homme va lui coûter plusieurs années de sa vie. Si tout se passe bien, elle sortira de son règlement collectif de dettes au milieu de la quarantaine. Elle pourra alors repenser à des projets. Sera-t-il trop tard pour acheter un logement ? Pour avoir un autre enfant ? « Il a gâché une partie de ma vie. Je suis fâchée sur moi aussi. D'avoir été comme ça. Je ne comprends pas. »

Quelques jours après notre rencontre, Valérie m'envoie un SMS. Elle a été voir un avocat « assez froid, pas très à l'écoute, qui ne connaît rien de ma vie ni de mon dossier si ce n'est les chiffres. Il m'a annoncé une médiation à l'amiable sur au moins 10 ans. Je suis sortie effondrée. J'en pleure encore. »



## chapitre 3

# Quand vous ne payez plus

Quand on a évoqué le recouvrement de créances aux réunions de LST, 4 personnes au moins avaient des expériences à raconter avec des huissiers ou des sociétés de recouvrement.

« Albert – On avait gagné un concours. Il y a un mec qui vient pour une démonstration, toute une batterie de casseroles. Et on prend. Les manches ne tiennent plus alors je rouspète. Et tant que le truc n'est pas en ordre, je ne paie plus. Puis j'arrive en recouvrement de crédit. Je donne 20, 30 francs. Il venait en bus au début. Puis en vieille BMW qu'il cachait.

Un jour, je bossais, le visage noir de graisse, j'étais dégoué, et voilà que ce monsieur me demande... si je n'ai pas vu Monsieur Albert! Je dis non. Vous lui direz que le monsieur des casseroles est passé? Je n'y manquerai pas. Quel couillon (rires)! Puis je l'ai recroisé plus tard dans les rues de Namur. Il m'a dit "vous me devez 600 francs". J'ai dit je n'ai rien. Alors il a dit "on n'en parle plus, je vais les payer moi-même". Et je n'ai plus acheté de casseroles!

Stéphane – L'huissier venait pour 70 €. Je disais à ma fille "ne dis pas comment on s'appelle!".

Didier – Un type était venu pour recouvrir une dette du CHR à Namur, mais comment tu fais le lien entre l'hôpital et ces gens? Comment tu es sûr que les comptes sont bons?

Thierry – Chez le fermier Tavard (nom modifié), un huissier est venu pour prendre ses bêtes. Il a pu rentrer, mais ils lui ont cassé la jambe. Il a été en procès et l'huissier n'est plus jamais venu... »

Mais encore.

Comment cela se passe-t-il quand on ne paie pas?

## 1. Cuisine interne

Dans un premier temps, le précontentieux est géré vaille que vaille par la société. Chacun, dans le cadre légal, y va de sa méthode.




Après l'envoi de la facture, un premier, un deuxième et un troisième rappel peuvent être envoyés.

La société décide de transférer la créance vers un professionnel du recouvrement de créances à partir d'une série de démarches infructueuses et/ou à partir d'un montant de facture. Concernant les hôpitaux Iris par exemple, un établissement « déclenche » l'huissier ou l'avocat dès 9 €, là où un autre ne fait pas appel à ses services en dessous de 150 € à récupérer. Le délai pour actionner l'artillerie lourde varie entre 4 semaines et 4 mois après l'envoi du premier rappel. Arrivent ensuite les lettres de sommation, les dossiers en citation (justice), la saisie<sup>1</sup>.

Un ami de mon père, pensionné, est employé quelques heures par mois par un journal toutes-boîtes dans la région

---

1. Un hôpital d'Iris juge la saisie « non applicable » pour ses patients.



liégeoise. Il va sonner aux portes des personnes qui ne paient pas leurs petites annonces. Jean a deux types de dossiers : ceux avant la mise en demeure et ceux après. « Avec la mise en demeure, le style est un peu différent parce qu'il y a des frais, cela grimpe un peu. » Notre rencontre se déroule chez lui. Ses propos sont rythmés par le tic-tac de l'horloge. Derrière le fauteuil, des boiseries et des armoires vitrées exposent différents bibelots. Un empire figé où le combat contre la poussière doit être permanent. Avec assiettes au mur. Une retraite sans tumulte, si ce n'est l'herbe qui pousse plus vite que la force pour la couper. Pas vraiment l'image que je me faisais du recouvreur de dettes. En 14 ans, Jean n'a jamais eu de soucis. « Cela dépend de la manière dont on s'y prend. La manière brutale ne fonctionne pas, et puis il y a un souci commercial à rester courtois. On se déplace pour 14 € sans ajouter le moindre frais au client. » La société perd de l'argent mais le comptable insiste pour que Jean démarche. Tout plutôt que placer des sommes en irrécouvrables. « Je suis psychologue, je change de ton en fonction de la personne. Si elle se plaint je la plains. Je vise la communication plutôt qu'un mur. Un restaurateur qui m'a donné 200 € en plusieurs fois m'a dit à la fin "c'est triste, on ne vous reverra plus". »

Et on risque en effet de moins voir Jean sur les routes. L'hiver passé, il a été bloqué 3 fois dans la neige pendant ses tournées... Il en a marre. Il pense arrêter.

Jean, c'est la version artisanale du recouvrement. Il existe des professionnels du recouvrement de crédit. Ils se divisent en deux catégories : les sociétés de recouvrement et les huissiers. Ces acteurs se partagent le business de la dette.

## 2. Le business de la dette

Si Jean participe très modestement à ce business en récupérant de temps à autre 14 €, il existe des contrats et des acteurs plus lourds.

Le marché est considérable. En 2010, la Centrale des crédits aux particuliers comptabilisait 526 193 contrats défallants totalisant 2,42 milliards €, et ce sans compter les factures diverses, qui peuvent aussi représenter des sommes colossales.

À en croire l'étude de Intrum Justitia, une société de recouvrement, le montant total des factures non payées a atteint 9,15 milliards € en 2010 en Belgique. À titre comparatif, le budget des recettes de la Région wallonne pour 2011 s'élève à 6,6 milliards €. Toujours en 2010, les 12 membres de l'ABR-BVI (Association Belge des sociétés de Recouvrement de Créances) annonçaient un retour de 176 millions € vers leurs clients.

Autre exemple des montants faramineux à récupérer : ce cahier des charges émis le 18 avril 2011. 8 intercommunales représentées par leur filiale ORES (Opérateur des réseaux gaz et électricité) ont sorti un appel d'offres de recouvrement de dettes. Les sommes impayées concernent des particuliers qui ont déjà reçu rappels et mises en demeure pour des factures à tarif social et/ou des travaux effectués autour de leurs compteurs à budget. Le tout date au plus tard de janvier 2007. La créance totale à recouvrir dépasse les 107 millions €.

Le recouvrement à l'amiable est organisé via des logiciels spécifiques qui gèrent les données et produisent les courriers. Pour la phase judiciaire, ORES devra donner son accord.

Il y a une obligation de résultat dans le contrat. Que les sommes soient récupérées ou non, celui qui remportera l'offre s'engage à verser un montant minimal, et ce même si le recouvrement réel est inférieur. L'enjeu est sérieux. Une erreur de quelques dixièmes de pour cent et ce sont des milliers d'euros perdus. Gageons que Jean ne répondra pas à l'appel d'offres.

Guy Smeesters non plus. Et pourtant, lui pourrait se le permettre mais sa société se spécialise plus en créances bancaires de particuliers qu'en factures impayées. Guy Smeesters est directeur de Fiducure. À en croire Trends-Tendance, Fiducure (propriété d'ING, pilier finance) est le plus important bureau de recouvrement en Belgique mesuré au chiffre d'affaires. En 2010, Fiducure occupait à Bruxelles « la 20<sup>e</sup> place dans le *ranking* des sociétés à plus forte croissance de la classe des grandes entreprises », à savoir celles qui ont un chiffre d'affaires de plus de 10 millions €.

Fiducure est la société qui s'occupe des recouvrements d'ING et de Record Bank. Des autres « grandes » banques en Belgique, KBC et Dexia ont leur département en interne tandis que BNP Paribas (via sa filiale Alpha Credit) gère la société de recouvrement EOS Aremas (via un partenariat avec EOS, un groupe financier international).

Fiducure gère en continu plus de 150 000 créances. Ce sont soit des ouvertures de crédits, soit des prêts personnels. Il y a des acteurs sur le marché qui engrangent 200 000 nouvelles créances par an, mais elles représentent de plus petites dettes liées au gaz, à l'électricité. Les créances bancaires sont plus lourdes et prennent souvent plusieurs années pour être résorbées. Quand une créance entre chez Fiducure, elle met du temps à en sortir. « Encore en 2011, des gens remboursent des créances de 1982. »

90 % de ces créances étaient dues à un opérateur à qui Fiducra a acheté les dettes, et ce via deux pratiques.

– L'achat de stock de dettes : « Nous achetons des stocks de dettes à des sociétés qui ont empilé les créances puis décident de vendre un paquet à un moment donné. Souvent, les créances sont amorties dans la comptabilité, inscrites en perte dans le bilan. » Mais si cette créance vaut zéro au niveau comptable, elle reste due et peut encore être vendue.

La caractéristique principale des achats de Fiducra est d'acheter un volume suffisant pour faire fonctionner la loi des grands nombres. « Si le stock est de 25 000 dettes, on prend un échantillonnage statistique valable qu'on détermine nous-mêmes. Et on compare le profil des clients avec d'autres bases de données, on transpose le résultat sur l'ensemble du portefeuille avec des courbes sur la récupération estimée. » Le prix du stock de dettes est alors fixé.

Un vieux stock peut être acquis à 2,5 % de son principal (capital et intérêts échus). Un paquet de dettes avec de beaux espoirs de recouvrement peut monter jusqu'à 50 % du principal.

Plusieurs paramètres jouent. D'abord, les démarches entreprises par la société. Si elle a déjà réalisé 3 visites domiciliaires pour chaque créance, il y a peu de chances de soustraire le moindre euro. L'âge du débiteur joue également. Il paraît plus difficile de récupérer l'argent dû chez les personnes âgées car elles ont moins de perspectives de voir leur vie économique s'améliorer.

– L'autre achat possible est l'achat en flux : « On détermine avec une institution bancaire à quel moment on prend en charge le contentieux. » Toute dette qui arrive au stade

déterminé par le contrat doit alors être cédée à la société de recouvrement.

Enfin, dans ce vaste marché des factures, existe également le «*factoring*» (qui n'est pas pratiqué par Fiducree). Imaginons Power Fort, une société d'énergie. Elle émet des factures et une autre (qui «*factoringue*», donc...) s'occupe de les encaisser, achetant les factures à 95 % de leur valeur, par exemple. Concernant les impayés, soit la société les renvoie à Power Fort, soit elle gère elle-même ce contentieux. L'avantage de ce système pour Power Fort est d'avoir des liquidités très rapidement.

## **2.1. Les sociétés de recouvrement**

J'arrive au siège de la société d'Étienne Van der Vaeren, président de l'Association Belge des sociétés de Recouvrement de créances (ABR). L'établissement se situe dans un zoning industriel en Flandre, à deux pas de l'E40.

Pas de grille électrifiée à l'entrée, pas de cerbère à blouson noir pour m'aboyer de dégager. À l'entrée, une demoiselle (même pas armée) me prie de patienter un instant. Est-ce d'ici que les milices du recouvrement partent? Où sont cachés les tortionnaires? La salle de musculation est-elle dissimulée au sous-sol?

Étienne Van der Vaeren se marre. «Cette réputation de gros bras fut créée par quelques personnes qui bossaient de façon différente, mais elle a été amplifiée par des concurrents qui trouvent que l'Association n'est pas une bonne chose.» Les huissiers.

Les recouvreurs sont un phénomène relativement nouveau dans nos sociétés. «La méthode traditionnelle était de

faire appel à la justice mais comme le problème prenait de l'ampleur, surtout à partir des années 70, la pratique s'est particulièrement développée en Europe.»

L'image négative du recouvreur a failli couper la tête au métier. En 1997, le pouvoir politique a envisagé de le liquider. Le secteur s'est organisé, a défini un code éthique strict qui a inspiré une loi de 2002 cadrant de manière très précise le recouvrement à l'amiable des dettes des consommateurs. Celui-ci doit toujours débiter par un premier courrier et une attente de 15 jours. Par après, cela dépend des souhaits du client. Les relances peuvent se faire par téléphone, par courrier ou par visite domiciliaire.

Les visites sont quasi toujours sous-traitées par des sociétés ou par des indépendants spécialisés dans ce type particulier de porte-à-porte. Mais, toujours depuis 2002, les visites sont proscrites entre 22 h et 8 h, le visiteur a l'interdiction de parler à d'autres personnes que le client, de laisser des courriers intimidants, etc.

Autant de mesures qui ont permis à la profession de ne pas couler. Et pour cause. « Être gentil débloque la situation. Au Venezuela, en Argentine, en Espagne, des gens en haut-de-forme à l'ancienne sont connus et repérés pour être des *"street collectors"*. Ils vous attendent et vous accostent au vu et su de tous. La méthode est très agressive. C'est de l'intimidation sociale. La population prend fait et cause pour l'agressé et les gens se sentent confortés dans leur bon droit. Le coup de force, ça ne marche pas. »

– Comment font-ils alors pour récupérer l'argent ?

« Dans les cas qu'on rencontre, moins de la moitié sont liés à des problèmes de liquidités. La plupart des recouvre-



ments sont basés sur des malentendus, ou sur une insatisfaction quant au produit livré. Les créances sont par nature discutables, il y a d'autres solutions.»

Mais pas la justice. «5 % de nos cas arrivent au tribunal, cela ne veut pas dire qu'on solutionne 95 %, mais parfois cela ne sert à rien d'aller en justice. C'est le cas de la personne surendettée. Aller devant un juge implique un coût supplémentaire à la créance, sans garantie de rentrée. C'est économiquement inefficace. La base du métier est d'ouvrir la discussion pour comprendre ce qui bloque et trouver la meilleure solution.»

La société de recouvrement jouerait ainsi un rôle de filtre désengorgeur avant la justice, afin d'y envoyer uniquement «des gens qui considèrent qu'ils n'ont pas à payer et qui en ont les moyens».

– Qui fait appel aux sociétés de recouvrement ?

Surtout les créanciers qui ont du volume. Les entreprises de téléphonie, les hôpitaux, les fournisseurs de gaz et d'électricité, les banques aussi. Toutes ces entreprises ont des gestions de précontentieux puis externalisent leurs créances. Le marché s'est récemment développé vers des structures avec moins de volume, même si la réputation des sociétés de recouvrement rebute encore certains. «Beaucoup de PME nous perçoivent comme une mafia. Ils ne font pas appel à nous par choix éthique et aussi par peur d'un retour de flammes.» Pourtant, parmi les clients de ces sociétés de recouvrement se trouvent de nombreuses... écoles.

– Pour quel coût ?

Pour le «mauvais payeur», le recouvreur ne peut demander aucun frais supplémentaire (si ce n'est les intérêts) sauf...

si le contrat original entre créancier et débiteur stipule des frais en cas de non-paiement. La société de recouvrement peut alors récupérer le principal, les intérêts sur les 5 dernières années et la clause pénale (ou indemnités forfaitaires). Mais les lettres envoyées ou les visites ne peuvent pas être facturées. Et si les clauses sont abusives, le client peut les contester en justice.

Entre la société cliente et la société de recouvrement, le contrat classique est « *no cure no pay* », soit un pourcentage sur le montant encaissé. Pour indication, les tarifs de la société namuroise Fidusud étaient disponibles en juillet 2008 : 20 % sont retenus sur un montant récupéré de 250 € (26 % s'il y a assignation en justice), 14 % de 5 000 à 12 500 € (19 % avec assignation) et 9 % au-delà de 50 000 € (12 % avec assignation).

– Et la morale, dans tout cela ?

Étienne Van der Vaeren dégainé vite à la fois sur la société de consommation et sur la perte de responsabilité individuelle des payeurs. « Les besoins se sont multipliés de manière extraordinaire. Maintenant, il faut aller tous les ans aux sports d'hiver et en vacances d'été. De plus, j'ai l'impression que dans l'immédiat après-guerre, les gens mettaient un point d'honneur à rembourser. Maintenant, il y a cette mentalité de "deep pocket" où, puisque telle personne ou telle société s'en met plein les poches avec un tarif odieux, il n'y a aucune raison de payer. Un syndrome "je me fais voler tous les jours et donc je vole aussi". »

– Mais n'est-ce pas aussi cette société de surconsommation qui fait vivre les sociétés de recouvrement ?

« Si vous parlez d'un arrêt à très court terme de notre profession, cela va me poser un problème. Mais je ne perçois pas que le problème de contentieux soit réglé pour bientôt, et donc je suis plus intéressé par un développement harmonieux de la société. Dans la vie, il faut voir les besoins et tenter d'y répondre. Tant mieux si le besoin disparaît et qu'on peut l'anticiper. Mais je crains que ce ne soit pas pour demain. Au final, notre métier est très éthique parce qu'il met les gens face à leurs engagements. Ce n'est pas moi qui leur ai dit d'acheter un troisième aspirateur industriel. »

## 2.2. L'huissier

L'huissier, c'est ce mec en costume-cravate à la télévision dont on ne sait jamais trop ce qu'il fait à regarder tomber les boules du Lotto. Eh bien, il constate que tout se passe bien. Certes, le preneur de son ou la présentatrice pourrait s'acquitter de ce rôle, mais l'huissier a la loi avec lui. En cas de contestation, sa parole est d'or, il est officier ministériel, nommé par le roi. Carrément. Il peut ainsi agir comme une sorte de super facteur qui vous remet des informations officiellement.

Les huissiers sont également des indépendants. Dans ce cas, ils peuvent faire des constats pour des privés. Vérifier que Gilbert a bien gobé 100 œufs durs en moins de 5 minutes par exemple, ce qui lui ouvre les portes du *Livre Guinness Book des records*. L'huissier peut constater que la branche de l'arbre du voisin s'affaisse dans votre assiette. La valeur supérieure de ce témoignage est généralement admise par les tribunaux parce que l'huissier est assermenté.

L'huissier peut aussi ouvrir une société de recouvrement de dettes.

Là, les choses se brouillent pour le citoyen car une seule et même personne (l'huissier) exerce une activité dans un même objectif (récupérer une créance) mais avec deux casquettes très différentes (officier assermenté ou indépendant).

Chez certains huissiers, le travail est exécuté de manière complètement automatisée. Ces études n'ont plus grand chose en commun avec le contrôleur de boules du Lotto, si ce n'est une activité qui leur permet de tirer le gros lot. À Bruxelles, un huissier affiche un chiffre d'affaires de 4 millions € et un personnel de 79 temps pleins (dont la moitié a le niveau des études secondaires, donc pas de compétences particulières en matière de justice). Ce volume d'affaires paraît loin d'une justice à visage humain.

### 2.2.1. EN TANT QU'ASSERMENTÉ

Les huissiers sont les seuls à pouvoir récupérer les dettes liées au fisc (hormis le fisc lui-même, évidemment). On ne parle pas de petite monnaie. En 2009, les montants récupérés par 251 huissiers en matière de contributions directes et de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) se sont élevés à 323 millions €<sup>2</sup>.

Par ailleurs, seul l'huissier a le droit de mener à bien une saisie. Cette activité, très visible et répressible, confère à l'huissier une image autoritaire à l'impact certain auprès des débiteurs. Là où le législateur a souhaité protéger le citoyen en le plaçant dans les mains d'un officier public, des dérives sont pourtant constatées. Des saisies sont discutables dans plusieurs cas. La jurisprudence belge estime qu'« il y a abus de droit lorsque le créancier utilise la saisie conservatoire aux

---

2. La Chambre Nationale des Huissiers de Justice, rapport annuel 2010.

fins de provoquer la ruine du débiteur sans aucun profit pour lui». Dans les faits, des acteurs de terrain ont constaté que malgré l'insolvabilité de clients, «il n'est pas rare sur le terrain de voir des huissiers procéder quand même à une saisie "pression"<sup>3</sup>» qui fait plonger le débiteur et ne règle pas les affaires du créancier qui doit avancer les frais d'huissier et de vente.

J'ai eu sous les yeux une illustration concrète de cette situation.

Un couple de pensionnés bruxellois a été surendetté suite à la mise en prépension de monsieur. Dettes du fisc. Tous leurs biens avaient été notés pour saisie: percolateur, four à micro-ondes, meuble TV et télévision, DVD, deux sofas, des bibelots. Le tout pour une valeur estimée à... 210 €.

Autre situation faisant appel à l'huissier: une décision de justice condamne une personne à payer une dette. L'huissier assure le suivi de cette décision.

Le coût de ses prestations prévues par la loi, car l'huissier agit en tant que fonctionnaire de l'État, peut être considérable, surtout pour le paiement de petites dettes.

Martha a ainsi été condamnée en 2005 à payer 340 € en frais d'hôpitaux pour sa fille qui venait d'accoucher. Elle était alors en gestion budgétaire avec un CPAS. Un huissier de Marche lui a signifié le jugement. Le principal de 340 € a été gonflé de 273 € en «dépens» (les frais que la partie perdante doit à la partie gagnante). La justice coûte et, pour ce montant, l'huissier n'y est pour rien.

À partir de janvier 2006, Martha paie 12,5 € par mois, un étalement de dette qui en dit long sur la situation précaire

---

3. «Le médiateur de dettes face à la pauvreté», Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, mai 2010.

dans laquelle elle se débat. Elle tiendra vaille que vaille ce versement, le reprendra en augmentant la mensualité à 25 €. En juin 2010, une assistante sociale demande par courrier à l'huissier de «suspendre les intérêts afin qu'elle puisse apurer cette dette le plus rapidement possible». L'huissier marque son accord. Martha a alors payé 750 € et en doit encore 222. Deux semaines plus tard, l'huissier rappelle Martha à ses engagements, la menaçant d'annuler l'accord «faute de recevoir, dans les 8 jours de la présente, le paiement prévu». Comme tous les autres courriers qu'elle a reçus, cette lettre lui est facturée 16 €...

J'ai appelé l'huissier via un tarif surtaxé pour demander une explication. Joignable seulement entre 13 h et 16 h 30, c'est une employée agacée qui me répond. À entendre les sons stridents en fond sonore, elle travaille sur un plateau qui n'a rien à envier à un *call center*. Elle ne peut pas m'expliquer le détail des sommes dues.

Aux dernières nouvelles, Martha entreverrait enfin le terme de cette dette. Fin mai 2011, elle avait remboursé 975 € et n'en devait plus que 61...

Y a-t-il vraiment un sens à pousser une personne à ce point dans ses retranchements? À gonfler de manière artificielle une dette 3 fois remboursée? Dans ce cas précis, n'y a-t-il pas là un système qui, au-delà de tout bon sens et encore plus du sens de la justice, se nourrit sur les plus démunis d'entre nous?

## 2.2.2. LES EXPLOITS DES HUISSIERS (QUI RECOUVRENT)

En tant qu'indépendant, l'huissier peut développer d'autres activités. Certains choisissent de créer une société de recouvrement de dettes.

Si les sociétés de recouvrement ne pouvaient plus depuis 2002 facturer de frais pour leurs interventions (courriers, visites, appels, etc.), cette loi (uniquement pour les recouvrements à l'amiable de dettes privées) n'était pas claire pour les huissiers de justice et les avocats qui continuaient à faire porter des frais sur le débiteur et non sur le commanditaire. Le chiffre d'affaires de certains huissiers a explosé entre 2002 et 2009.

En 2009, le législateur a recadré les agents assermentés par Albert II, mettant aux mêmes conditions tous les acteurs du recouvrement amiable de dettes. Plus personne ne peut facturer au débiteur des frais pour ses interventions. À l'époque, le secrétaire d'État Philippe Courard expliquait que « dans certains cas, ces frais faisaient exploser la dette, particulièrement chez les personnes précarisées et très endettées<sup>4</sup> ». Pour le Secrétaire d'État à l'intégration sociale et à la lutte contre la pauvreté, « il serait tout à fait anormal qu'une catégorie de professionnels soit autorisée à alourdir une dette par des frais en tous genres à titre de rémunération personnelle ».

Une autre pratique des huissiers est délicate. Ils présentent de manière équivoque des outils que la loi met à leur disposition à des fins d'actions judiciaires (registre national de la population, immatriculations des véhicules). Ainsi, une étude d'huissier qui dit (sans rire) combiner « le *soign classic* des dossiers individuels avec l'approche hypermoderne de grands projets » déclare dans sa page « une enquête de solvabilité complète » : « En tant que huissier de justice, nous avons accès à différentes bases de données externes. Dès

---

4. « Les frais d'avocat et de huissier sont interdits », Martine Vandemeulebroucke, *Le Soir*, 18 avril 2009.

que nous disposons du mandat ou titre nécessaire, nous les consultons pour obtenir l'image la plus complète possible de la solvabilité de votre débiteur. A-t-il un bien immobilier? Est-ce qu'il possède un véhicule? Une saisie a-t-elle déjà été faite sur ses biens?»

De quel mandat parle cette société? Est-ce l'aval de leur client ou une décision de justice? Une société de recouvrement peut-elle encourager son client à mener une action en justice afin de permettre la consultation de bases de données?

Il reste encore une situation sujette à caution.

En tant que sociétés de recouvrement, des huissiers envoient leur courrier avec l'en-tête, le prestige et l'autorité de l'agent assermenté.

Ainsi, l'huissier travaillant pour la Société wallonne des eaux mentionne dans son courrier que «cette lettre concerne en effet un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (assignation au tribunal ou saisie)». Cette précision ne l'empêche pas d'apposer les mots «huissier de justice» en dessous d'une signature illisible. Et à gauche de ce tag en cravate, un texte précise que «le présent document est revêtu d'une signature électronique apposée par l'huissier de justice au moyen de sa carte d'identité électronique belge. La valeur légale de cette signature électronique est équivalente à celle d'une signature manuscrite». Cela veut dire quoi? Que le recouvreur de dettes signe en sa qualité d'huissier de justice?

Comment une personne néophyte aux finesses des récupérations de dettes peut-elle faire la différence entre ce courrier d'huissier-recouvreur de dettes et celui de l'agent mandaté par un jugement?



Il serait injuste de tirer à boulets rouges sur toute une profession pour le comportement d'une minorité des 540 huissiers de Belgique. Comme pour Citibank, l'UPC ou les sociétés de recouvrement, j'aurais aimé donner la parole à un représentant de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice afin qu'il donne son interprétation de ces pratiques. Mais au bout de 3 mois, après plusieurs appels du pied et une promesse d'être recontacté, ils n'ont pas rappelé. Que devais-je faire de plus? Leur envoyer une mise en demeure?

« Ce parfum de nos années mortes  
Ceux qui peuvent frapper à ta porte  
Infinité de destins  
On en pose un, qu'est-ce qu'on en retient ? »  
Noir Désir, *Le vent nous portera*

## L'Accidenté

Les Accidentés, ce sont les gens qui vivaient bien, ou en tout cas pas trop mal. Ils bénéficiaient de salaires moyens, ils arrondissaient leurs fins de mois avec des extras déclarés le week-end ou en soirée.

Si les ouvertures de crédits doivent jouer un rôle déterminant dans le surendettement, c'est avant tout dans cette catégorie. Ce sont des gens qui ont de l'argent mais pas trop. Ils entendent vivre l'ère du temps et les plaisirs afférents à notre société, chacun à leur manière.

Pour les sociétés de prêt, ils représentent des clients bien plus intéressants (solvables) que les « Pauvres ». Les ouvertures de crédits leur permettent de vivre à la limite de leurs moyens. Pas forcément au-dessus, mais à la ligne de flottaison, la tête hors de l'eau, les pieds plus lourds et le menton mouillé. Puis

arrive l'accident. Une perte d'emploi, une bête chute, une rupture. Et le grand plongeon, le corps attiré vers le fond.

C'est l'histoire de ce camionneur qui faisait beaucoup de route et dont le dos soudain se bloque. De cet ouvrier du bâtiment mis en congé technique après une année faste. De ces milliers de couples divorcés, séparés. Des personnes qui travaillent, qui ont une vie sociale, une famille. Des gens comme moi. Comme vous. Comme Fatima.

Fatima ouvre la porte de son appartement. Canapés blancs, la télévision dans un coin. Au mur, quelques portraits retracent année après année la croissance d'un gamin. Elle apporte un café, le visage souriant. Qui pourrait deviner que Fatima est en règlement collectif de dettes depuis 5 ans ?

Dans son entourage, personne n'est au courant, à part sa famille. Mais les voisins, les collègues, les amis ? Non. Et ce garçon, Ibrahim, qui grandit sur le mur ? Non. Parce qu'il est trop jeune, parce qu'il n'a pas à porter le passé de Fatima. Parce que son père fait partie de la chute, et Fatima n'a pas envie de le détrôner du piédestal sur lequel son fils l'a placé. « J'ai cru qu'une personne pouvait changer par amour, dois-je expliquer cela à un enfant ? À lui d'ouvrir les yeux », dit-elle.

Ceux de Fatima se sont fermés à 16 ans. Elle est alors étudiante, elle le rencontre. C'est le type marocain avec qui vous sortez en boîte de nuit, avec qui vous vous habillez comme vous voulez. « Le rêve pour une Marocaine ! »

Mariée à 18 ans, mère à 19 ans, le tout en jonglant avec des études de relations publiques et des boulots d'étudiante dans l'Horeca, Fatima fonce dans cette vie idéale qu'elle n'a jamais connue. Le divorce de ses parents a tailladé son enfance. À la séparation, elle a été confiée à ses grands-parents. Pas question pour elle de rater la famille suivante.

Les appareils de la réussite sociale sont convoqués. L'apparence est belle comme une voiture clinquante. La maison

4 façades devance un jardin dans un quartier résidentiel à Lot (périphérie bruxelloise). « J'avais un niveau de vie élevé. Je ne savais pas ce qu'un litre de lait coûtait. »

Le travail, même précaire, paie. Fatima oscille entre deux intérim, des petits boulots dans l'Horeca, des contrats à durée déterminée. Lui bénéficie d'un contrat à durée indéterminée mais il se montre têtu, trop impulsif. Et perd son travail. Fatima assure. Elle enchaîne les hôtels, un home pour enfants psychotiques, travaille le week-end dans des banquets. Elle prend tout en charge.

Des coups aussi. Il ne vit pas son impulsivité qu'au travail. Quand Fatima n'est pas frappée pendant un mois, « c'est comme si c'était mon anniversaire ». Elle encaisse. Elle vit pour sa famille. Pas question de se séparer. Pas question d'infliger cette balafre dans la vie d'Ibrahim. La maison 4 façades avec jardin et deux voitures vacille, mais elle reste debout.

Jusqu'au jour où Fatima ouvre les yeux. « À l'hôpital, on m'a expliqué que j'étais peut-être en train de foutre en l'air la vie d'adulte d'Ibrahim alors qu'en partant, je pouvais casser le schéma et lui laisser 50 % de chances. Ça a été le déclic. J'ai trouvé la force dans ces paroles et j'ai tout plaqué. » Fatima a alors 23 ans.

Elle sait qu'en divorçant, elle ne pourra pas payer les voitures, la maison, les cartes de crédit, les découverts bancaires. Le total frôle les 40 000 €.

Fatima entame la course perdue d'avance. Elle doit payer les 832 € pour la maison, la voiture, les cartes.

Elle fait des 6 h-14 h, parfois des 16 h-23 h. Elle place Ibrahim chez son père. Quelques intérim, des banquets. Elle gagne bien sa vie. 2 000 € en multipliant les jobs, « mais le gouffre était énorme, on avait des crédits, une dette fiscale. Je voulais vendre la maison, mais comme il ne collaborait pas, j'ai laissé tomber ».

Elle paie les premières mensualités. Elle ne voit plus son fils. Puis arrive la dépression, l'épuisement tant physique que moral. Elle part vivre chez sa grand-mère à Bruxelles, où son père a également élu domicile.

Elle arrête son deuxième boulot et ne paie plus la maison. Fatima disparaît administrativement. Elle n'est plus domiciliée nulle part. «Je faisais l'autruche, je me planquais. Je pensais pouvoir prendre les 1 200 € que je touchais dans un hôtel et qu'on me foute la paix.»

Un jour, un policier sonne à la maison de la grand-mère. C'est Fatima qui décroche le parlophone. «Avez-vous des nouvelles de Fatima?» «Non, aucune», répond-elle. On lui coupe les allocations familiales, parce qu'elle est sans domicile. Une manière de la pister.

Les huissiers retrouvent aussi sa trace. Ils débarquent à la réception de l'hôtel.

Fatima, qui faisait tout pour ne pas révéler sa situation, se retrouve à devoir répondre aux questions de ses collègues, de ses patrons. «Sur les 1 200 €, on me saisissait 100 ou 150 €, le prix de ma vie étalée.»

La maison est saisie et part en vente forcée. De quoi rembourser le prêt hypothécaire, mais pas de quoi sortir Fatima des problèmes. D'autres dettes se gonflent d'intérêts. Elle va consulter des services sociaux mais personne ne lui parle de médiation de dettes. Elle travaille. Elle doit payer.

Son père tombe malade. Il n'y a plus grand monde autour de Fatima pour s'occuper d'Ibrahim. Elle-même est à bout. Elle demande à son patron un C4, qu'elle obtient avec la mention «d'un commun accord». L'ONEM la sanctionne. Elle perd son droit au chômage. La mutuelle la récupère et constate un état dépressif. Sa sanction est alors épongée.

Le grand-père décède, la maison est vendue et le papa de Fatima achète un appartement dans lequel il n'y a pas de

place pour elle. « Je comprenais, mais ça m'a fait un coup. J'ai dû chercher un appartement. J'ai trouvé un studio à 532 €, très cher pour ce que c'était mais je voulais un certain niveau de vie pour mon fils, je ne voulais pas aller à Molenbeek. »

C'est dans cet appartement que les huissiers entrent pendant son absence, notent et laissent l'ardoise sur la table. Ils menacent de prendre jusqu'à la PlayStation du petit.

Cet événement marque la fin du système de l'autruche.

Fatima pousse la porte d'une association où un employé lui parle d'une procédure qui existe mais qui est très très difficile, où on va compter ses boîtes de conserve tous les mois. « Je n'avais plus le choix. Je n'allais quand même pas changer de pays. » Le type imprime des dizaines de feuilles et envoie Fatima au bureau juridique, avenue Louise. « Demandez un avocat pro deo. » L'avocate qu'on lui désigne n'y va pas à la petite cuillère. « Elle m'a dit que c'était ridicule, vous avez vu comment il vous a endetté ce mec ? Une vie de couple, c'est comme une société, ou vous gagnez de l'argent, ou vous en perdez, qu'elle a dit ! Et il faut bien faire attention avec qui vous ouvrez la société. C'était des gifles mais tant pis, cela m'a fait du bien pour la suite. »

Son dossier est introduit en RCD et admis en 2005.

Son médiateur est un assistant social d'un CPAS bruxellois. Il reçoit et gère à présent le salaire de Fatima. « Ce type a été formidable. Il m'a toujours soutenue. Il y avait de l'écoute. Sa façon de recevoir les gens, même si on vit des moments très durs, il était là : "vous allez vous en sortir". C'est énorme. »

Le médiateur va chercher de l'argent partout où il peut. Il encourage Fatima à aller en justice en dommages et intérêts contre son ex-mari, il récupère les pensions alimentaires, les frais scolaires. Il l'aide à trouver du travail. Plutôt facile dans l'Horeca, d'autant plus que Fatima a de bonnes références et parle néerlandais, anglais et espagnol.

Pour rembourser plus vite, Fatima prend un taudis insalubre à Laeken. Elle y restera 2 ans. 340 € pour un grenier, une chambre et une cuisine. Elle dort dans le salon. La maison est délabrée. Il y a de l'humidité mais elle veut absolument commencer le plan et rembourser. Son ex-mari n'a pas voulu se joindre à la procédure.

Son médiateur lui parle de 5 ans, 6 maximum. Janvier 2006, l'année de ses 29 ans, Fatima prend pour 10 ans de règlement de dettes. « 10 ans sans projet, 10 ans de prison, 10 ans d'arrêt. C'est ma faute. Et pas ma faute en même temps... »

Pourtant, elle ne paiera pas les intérêts, et pas tout le capital. Elle dit n'avoir rien négocié. Elle a pris le plan qu'on lui a proposé. « On m'a posé la question: "Ça vous va ou non?" Pour moi, ça n'allait pas, évidemment! Ce n'est pas la vie rêvée, mais je n'allais pas pleurer, j'ai fait la connerie, donc je ne vais pas discuter pour 50 €. Je vais me débrouiller. »

Le poste nourriture est fixé à 300 € par mois. Depuis 2006, chez Fatima, on ne jette plus rien. Tout ce qui reste à manger est congelé. Les sauces bolo se brassent en grande quantité. Terminé aussi de recevoir des gens. Trop cher, surtout dans la culture marocaine qui estime la qualité de l'accueil à la profusion des mets.

5 ans plus tard: Fatima a vu le prix de l'électricité augmenter, le pain devenir cher, mais elle dégage toujours 300 € de disponible hors de son revenu de 1 540 € par mois, allocations et pension alimentaire comprises. Tout sauf bloquer ce plan. Elle voit son médiateur une fois par an. Puis c'est tête baissée. On fonce lentement vers la sortie. 10 ans à poursuivre un but.

Elle est ouvrière dans une société de production. Un job pourri, près de chez elle pour éviter d'avoir une voiture. Un de ces boulots à la chaîne qui vous rongent jusque dans vos rêves. « Je suis crevée, je n'ai pas de motivation si ce n'est un

an de plus de passé. Qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? » Tant pis. Coûte que coûte, « on prend ce qui vient afin de ne pas retomber dans les procédures. Je me sens toujours poursuivie, et j'ai le devoir de rester debout ».

Mais pas forcément seule. Fatima s'est remariée. On a recalculé le plan, divisé les charges en deux, augmenté le disponible. « Qu'est-ce que le surendettement change un couple ! Lui fait ses projets avec son argent mais vous vous êtes très restreinte. Tout est calculé. Or, dans la vraie vie, ce n'est pas possible. Il y a toujours des imprévus et vous n'allez pas refaire un plan à chaque fois. Dès qu'il y a un extra, un restaurant, voire un week-end, c'est pour lui. »

Son mari ne lui reproche pas l'endettement, « mais ce n'est pas moi qui ai fait ces dettes », dit-il au bout d'un temps. « Je ne peux pas lui en vouloir. On ne peut pas demander à l'autre de ne pas aller au cinéma. »

Assez rapidement, Fatima divorce. Elle a prévu la séparation auparavant. Elle a un boulot. Pas d'enfant, pas d'achat en commun. OK. Cassure nette et à l'amiable. Ça change.

Aujourd'hui, elle a un nouveau compagnon.

« Vivre en couple, c'est un soutien pendant un certain temps. Il faut accepter de prendre ces moments, de partager de petits morceaux de temps, des instants de stabilité. Cela me permet de m'évader. » Mais cet homme n'existe pas pour la justice. Et pourquoi le signaler ? Pour tout recalculer, diviser les charges en deux alors qu'il a toujours son appartement ?

Fatima cache d'autres choses aussi, comme de petits avantages qu'elle a dans des achats alimentaires. Rien de démentiel. Quelques euros par mois. Dans le surendettement, « on ment tous, on triche tous, mais pour 20 €. Tout le monde essaie de se débrouiller ».

Si elle tient encore aujourd'hui, elle le doit sans doute à Ibrahim. Du RCD, elle dit que «c'est pénible mais heureusement que cela existe. Un jour ce sera fini, et mon fils ne devra pas éponger mes dettes».

Fatima se fait un point d'honneur à offrir une vie normale à son enfant.

Bien sûr, Ibrahim connaît des privations, mais il comprend. Fatima «joue sur la vraie vie. Moi, je suis ouvrière. Même sans surendettement, je ne serais pas plus riche avec 200 € en plus, je ne roulerais pas en Mercedes. Ce n'est pas un grand écart. Le stress, c'est rendre des comptes et que les gens le sachent».

Vivre dans un beau quartier ne facilite pas la tâche.

À l'école, des parents envoient les enfants en vacances avec la Mutuelle. Ils ont invité Fatima chez eux, trop heureux de connaître une Marocaine moderne, «comme eux». Puis ils ont suggéré qu'Ibrahim parte avec leur fils en Italie. «Ils sont gentils, ont envie de me connaître, mais ce n'est pas le moment.»

Elle a reçu des chaussures de sport parce qu'Ibrahim fait du basket. Elle sent le décalage. On lui propose de ramener son enfant parce qu'il doit prendre le bus. «Cette pitié, ce décalage social... c'est déjà incroyable, alors si vous leur dites que vous êtes surendettée, ils vont m'apporter à manger!»

Fatima a trouvé la solution. Elle s'isole. Finis les week-ends au club où on parle de stage à 800 €. Fini de renvoyer les invitations aux amis qui vous convient. «Je n'ai pas d'amis. J'évite parce que je sais que cela crée encore des dépenses. Cet argent, je préfère le consacrer à l'avenir de mon fils.»

Le garçon a aujourd'hui 15 ans. Fatima craint qu'adolescent, il ne devienne moins gérable. Il demande déjà un pull Ralph Lauren. Elle lui parle de job d'étudiant. Par manque d'argent,



mais aussi par éducation. « Si mon fils ne reproduit pas mes bêtises, les 10 ans de prison, ce n'est pas grave. »

Il en reste 5. Le mois de janvier 2016 est marqué d'une croix dans sa mémoire.

Ce qu'elle fera au bout du purgatoire ? « J'espère ne pas mourir ce jour-là ! » (rires) Il n'y aura pas énormément d'argent en plus, mais un énorme poids en moins. Une vie libérée. Elle s'endormira peut-être en pensant à un voyage. Mais plus au prince charmant. « L'amour c'est beau, mais faut pas rêver. Moi, j'ai rêvé une fois... » Les yeux fermés.



## chapitre 4

# Quand vous êtes surendetté

### 1. Le règlement collectif de dettes

En 1998, constatant l'inéluctable avancée de ce récent phénomène qu'était le surendettement, les législateurs ont décidé de voter une loi instituant le règlement collectif de dettes.

L'objectif de la loi est d'offrir un nouveau départ aux personnes surendettées, exclues *ad vitam æternam* de la société pour cause d'insolvabilité. Elle comporte une évidente dimension sociale mais aussi économique puisqu'elle ramène les personnes dans le circuit de la consommation.

Les personnes surendettées domiciliées en Belgique qui le souhaitent peuvent bénéficier du règlement collectif de dettes. Les professions libérales peuvent rentrer en RCD mais pas les commerçants. Ils peuvent se rabattre sur les faillites professionnelles ainsi que sur l'excusabilité, une procédure « seconde chance » qui les décharge du passif d'une faillite.

Concernant le RCD, l'avocat Frédéric de Patoul estime que « c'est une belle loi, avec de très belles intentions. Quand elle est arrivée je me suis dit "enfin". Les gens étaient poursuivis toute leur vie. Il n'y avait pas de faillite privée. Des clients

partaient à l'étranger, avaient des domiciles fictifs. Il n'y avait pas de solution correcte à leur proposer».

Il en sait quelque chose: il a participé à la rédaction du texte législatif. Cet homme affable qui passe son temps à râler sur ces textes de loi incompréhensibles est pourtant l'une des personnes qui les comprend le mieux. Il est impliqué depuis plus de 20 ans dans tout ce qui touche de près ou de loin au surendettement. Annoteur du code législatif, ex-membre de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, ex-membre du comité de rédaction de l'Annuaire juridique du crédit, fondateur du GREPA (Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale), il est un expert reconnu par tous. Parler de surendettement sans le rencontrer, c'est comme parler de l'histoire de l'Afrique du Sud sans évoquer Mandela. Pas impossible, mais très difficile.

Avant le RCD, entre 1991 et 1999 existait la médiation de dettes, avec une exigence de professionnalisation de ce nouveau métier, mais des conditions bien différentes. Marie-Paule Dermine, assistante sociale arrivée dans le service de médiation des dettes à Namur en 1997, a connu cette médiation sans RCD. «À l'époque, c'était assez frustrant de faire des plans d'apurement à 20 ans, 30 ans ou à vie. On ne pouvait pas négocier l'annulation des intérêts dès le début du plan. Les créanciers nous disaient de rembourser le principal et qu'ils se positionneraient ensuite par rapport aux intérêts. On disait aux gens: "remboursez et puis on verra, il faudra revenir et ce sera fini. Ou pas". C'étaient des points d'interrogation décourageants et démoralisants pour les gens. Le RCD a apporté beaucoup à ce niveau. Les "médiés" voient le bout

---

1. Le médié est la personne endettée qui est en médiation de dettes.

du tunnel, ils ne sont plus embêtés par les créanciers. Ils sont soulagés, ils redorment, même si leur salaire est versé chez le médiateur.»

Côté prêteur, Marc Dechèvre, ancien secrétaire général de l'Union Professionnelle du Crédit, se souvient de l'accueil glacial de la mesure: « Le secteur n'était pas chaud à l'époque. Après quelques années, le constat est qu'il perd de l'argent mais que la mesure a le mérite de l'objectivité et d'une certaine simplicité. Tout est mis à plat, le juge tranche et met fin à la concurrence entre créanciers. Le système simplifie les démarches.»

Frans Meel, conseiller senior de l'UPC spécialisé en crédits à la consommation, est moins catégorique: « Nous craignons qu'à terme, ce système puisse favoriser les personnes qui s'endettent de manière irréfléchie et veulent ensuite échapper à leurs obligations, à savoir rembourser leurs créanciers. Cela étant dit, lorsque la personne a vécu un accident de vie et tente de se relever, le RCD peut bien sûr être bénéfique.»

Toute personne en situation de surendettement peut demander à être admis en règlement collectif de dettes. Pour ce faire, elle détaille précisément sa situation financière (via un formulaire ou non, en fonction des arrondissements) et dépose une requête auprès du juge du tribunal du travail. Celui-ci doit statuer sur l'admissibilité de la personne en RCD.

Une fois la demande acceptée, un médiateur est désigné. Il peut s'agir d'un notaire ou d'un huissier de justice, mais c'est le plus souvent un avocat ou un service de médiation de dettes, public (comme le CPAS) ou privé (une ASBL). Le médiateur touche alors les revenus du médié.

Le rôle du médiateur est de vérifier la légalité des dettes et de négocier auprès de l'ensemble des créanciers un plan

de remboursement à l'amiable. Il a 6 mois pour réussir sa mission, durée qui est souvent prolongée.

Dès que vous êtes accepté en RCD, vous jouissez d'un double bénéfice :

- Les intérêts de retard ne sont plus comptabilisés. Les dettes sont « figées » afin d'établir un plan de remboursement sur une situation définie.
- Les créanciers ne peuvent plus entreprendre de démarches pour vous contraindre à payer les dettes.

Tant que la discussion du plan reste dans le champ de l'amiable, tout est négociable, tout est possible. La seule condition est que tous les créanciers et le médié marquent leur accord.

Le plan détaille clairement chacun de vos postes mensuels et ce qu'ils vous coûtent. Tout est comptabilisé. Le loyer, les charges, la nourriture évidemment, mais également les cigarettes, les loisirs, la mutualité ou les assurances diverses. Après ces calculs, un « disponible » est supposé pouvoir se dégager pour être redistribué aux créanciers.

Pour partager le disponible du médié, le médiateur peut laisser libre cours à sa créativité, même si trop souvent il recourt au « marc le franc ». Il ne s'agit pas d'une personne très directe mais plutôt d'un remboursement proportionnel des créanciers. Si une dette vis-à-vis de Monsieur X représente 30 % de la totalité des créances du médié, Monsieur X recevra 30 % de la totalité des remboursements.

Faire appel à « marc » n'est pas inévitable. Il est possible de se démarquer de cette parité stricte et de favoriser un créancier. Ainsi, une dame surendettée soignée régulièrement dans

un hôpital pour une maladie grave tenait à rembourser en priorité son prestataire de soins. Psychologiquement, il était important pour elle d'être à jour avec ses médecins. Ce fut accepté.

Une fois le plan acté, le rôle du juge est de valider l'accord afin qu'il soit contraignant et que toutes les parties respectent leur engagement.

Si aucun accord n'est trouvé, s'il est impossible de dégager une somme à verser aux créanciers (en gros, si la personne est trop pauvre pour vivre dans la dignité et rembourser une dette), si, malgré les efforts du médiateur, les créanciers ne renoncent pas à une partie de leurs dettes (aux intérêts, mais parfois aussi à une partie du capital), il constate l'échec de la mise en place d'un plan. Il remet au juge un « procès-verbal de carence ». À la justice ensuite de tenter de trouver une solution.

La phase amiable prend fin et le juge impose un plan de remboursement à toutes les parties. La durée de ce plan ne peut excéder 5 ans.

Autant le dire, les juges et les créanciers n'aiment pas la phase judiciaire qui implique un surplus de coût et de bureaucratie juridique. « Toute la jurisprudence tend vers un plan à l'amiable, confirme Lucie Devillé, coordinatrice du service de médiation au CPAS de Namur. Si un médiateur n'a pas exploré toutes les voies, il pourra être relancé par le juge à des missions complémentaires de médiation. »

Les chiffres confirment la tendance à éviter l'intervention du juge. Sur les règlements en cours, 29 907 sont à l'amiable et 6 729 sont judiciaires. C'est surtout vrai à Bruxelles, où l'on ne compte que 255 règlements judiciaires pour 2 938 amiables, à Liège (4 973 règlements à l'amiable pour 327 judiciaires), à Huy (821 vs 134) ou encore à Verviers (918 vs 52).

Charleroi équilibre les types de règlements (917 – 646) et au final, seule Mons réalise plus de règlements judiciaires (1 136) qu'à l'amiable (1 018).

Les autres dossiers admis sont soit en cours de constitution, soit en attente de validation.

Juridiquement, on ne peut pas saisir tout l'argent du médié.

En dessous du montant du minimex (503 € pour un cohabitant, 755 pour un isolé et 1 006 pour une personne avec charge de famille, chiffres de mai 2011), le médiateur ne peut rien retenir. En dessous de 1 003 €, on ne peut rien prendre sans votre accord. Au-dessus de 1 300, on peut tout prendre. Et entre les deux, on peut saisir mais progressivement (20 % de la somme entre 1 003,01 et 1 077 €/mois, 30 % entre 1 077,01 et 1 188 €/mois, 40 % entre 1 188,01 et 1 300 €/mois). Si vous avez un enfant à charge, le montant total saisi est réduit de 62 € par enfant.

Quand le juge reçoit un dossier budgétaire où aucun disponible ne se dégage, il peut adopter la logique des montants saisissables. Mais d'autres critères entrent évidemment en compte pour permettre au surendetté de vivre dignement.

### ***1.1. La dignité de la vie et l'écran plasma***

La loi concernant le règlement collectif de dettes a pour objectif de « rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment, dans la mesure du possible, de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine ».

Au moment où le médiateur, le médié ou le juge doit élaborer un plan précis de remboursement, une tension entre



les deux objectifs mentionnés sera évidente: comment concilier une vie décente tout en permettant le remboursement des dettes?

La question, et donc sa réponse, est éminemment liée à la « manière dont on sait jouer de la vie », comme le souligne Frédéric de Patoul.

Les besoins d'hier ne sont pas ceux d'aujourd'hui. Ma mère cherche toujours la télécommande d'Internet tandis que je n'imagine pas vivre une journée sans le web. Les besoins fondamentaux sont-ils liés à la télévision, au micro-ondes, à la cuisinière, au sofa? Que fait-on des voyages scolaires des enfants, de la Saint-Nicolas ou d'un jour de vacances? Une machine à laver est-elle un bien accessoire? Et un séchoir? Selon une assistante sociale montoise, « pour un juge, fumer, avoir l'Internet et 50 € de GSM, c'est un luxe ».

L'avantage de la loi est de permettre de s'adapter à la dignité de chacun. En rédigeant les plans d'apurement, les médiateurs gèrent la question au cas par cas. Et leur position est plus confortable que celle des juges, en ce sens qu'ils n'ont pas à trancher. Ils cherchent un équilibre entre les rentrées et les dépenses, et si le résultat n'est pas satisfaisant mais satisfait malgré tout le médié, le budget sera envoyé tel quel aux créanciers. « Parfois, des budgets nous agressent, reconnaît Lucie Devillé, coordinatrice du service de médiation de dettes au CPAS de Namur. On espère un retour du créancier qui serait en désaccord, mais c'est rare. »

Le juge n'a pas le loisir de renvoyer l'évaluation du budget à d'autres. Il doit soit valider un plan de remboursement, soit le rédiger lui-même.

À en croire Frédéric de Patoul, la question de la dignité de la vie se situe dans l'esprit de la majorité des juges en

dessous du minimum saisissable. Soit 1 000 €. Beaucoup de juges estimerait qu'on peut vivre avec moins que le revenu d'intégration (l'ancien minimex) et il est arrivé à un juge de valider une saisie sur un revenu d'intégration sociale, une décision contraire à la loi. « Le juge qui l'a fait est un brave type, pas un moraliste, il voyait une certaine dignité de saisir 20 € par mois parce que le médié voulait payer ses dettes. »

Et pourquoi pas, après tout, si la dignité passe par le remboursement ?

Les juges doivent avant tout permettre une vie digne, mais un avis moral est difficilement évitable. Que ce soit sur l'Internet, la cigarette ou la télévision. La réflexion « moi je vis bien sans la télévision alors vous pouvez le faire » n'est jamais bien loin.

Au sujet de l'écran plasma, Albert s'énerve. « Moi aussi, ça me tricote. Pourquoi je devrais prendre un vieux machin comme TV ? Je ne veux pas vivre en dessous des autres. Pas au-dessus non plus, mais au même niveau. Être comme tout le monde. »

« Albert – Moi j'ai une TV mais je ne pars pas en vacances tous les week-ends. Je ne vais pas au cinéma, pas au théâtre. Ce n'est pas toujours un luxe.

Michel – C'est quoi, les vacances ?

Albert – La TV, c'est aussi l'information, le cinéma, le baby-sitting. Tu vois des trucs que tu ne verras jamais. Je découvre l'Amérique à la TV. Et je changerai de TV quand elle sera cassée. J'ai acheté un ordinateur. Il m'a coûté 800 € il y a deux ans, mais je n'ai que cela. Je vis seul. Est-ce que c'est un luxe ? Il faut suivre le système qu'on t'impose. Tu paies tes contributions par Internet, tu vas à la commune par Internet. De plus en plus, cela marche comme ça. »

Alors, que penser de tout cela ?

D'abord que oui, la consommation de certains produits est affaire de positionnement. Une fois ce constat posé, on peut trouver puéril de mener ce petit jeu, mais tout le monde le pratique. Les classes supérieures le font sur base de voitures de luxe ou de villas somptueuses. Les classes moyennes sup' jouent avec leur iPhone à 750 €, les classes moyennes inférieures cherchent de belles vacances en France ou en Belgique, les « pauvres » au bout du spectre concentrent leurs dépenses sur l'un ou l'autre objet, « pour être comme tout le monde. Ni au-dessus. Ni en dessous ».

Cependant, on a vu que la consommation en téléphonie n'était pas l'apanage des minimexés. Et les pauvres ne sont pas des dévoreurs d'ouvertures de crédits, simplement... parce qu'on ne les leur accorde pas. Vous avez déjà vu la carte Visa Lidl ou la Zeeman Card, vous ? Les magasins dont la clientèle est composée en majeure partie de personnes précaires ne proposent pas de crédit. Pas fous quand même !

Ensuite, l'autre élément que je retiens de ces échanges, c'est que la télévision des uns n'est pas celle des autres. Albert explique à quel point ce média rassemble des avantages qu'il ne peut pas s'offrir ailleurs : des voyages, de l'information, de la culture, du divertissement.

Mais chez d'autres, chez Monsieur le Juge ou chez les bobos, l'usage de la télévision sera au mieux sélectif, au pire proscrit. Nourrie (gavée ?) autant des clips de MTV en tant qu'ados que des pensées de Bourdieu en tant qu'adultes, toute une classe socioculturelle gère le paradoxe de parquer ses enfants devant des DVD tout en vouant aux gémonies le tube cathodique, le chargeant de toutes les tares de l'humanité, lui qui abêtit les peuples forcément naïfs et organise la consommation.

Bref, la télévision est devenue chez cette caste le symbole de l'oisiveté, de l'idiotie et du conformisme.

Je caricature, les réalités sont plus nuancées. Ça tombe bien parce que les pauvres aussi. Lorsqu'un juge (d)évalue une consommation de télévision, il est humain, influencé par sa propre utilisation de ce média. Le juge ne devrait-il pas prendre en considération, pour être de bon compte, un paquet plus large de consommation, à savoir celle d'informations, de théâtre, de cinéma, de divertissement, voire de citytrips pour jauger la pertinence de la dépense «télévision»? Celle-ci paraîtrait sans doute moins délirante et son importance dans la vie sociale du pauvre serait sans doute mieux estimée.

### 1.1.1. LE PRIX DE LA DIGNITÉ

Les questions de télévision ne sont pas les seules, heureusement, qui taraudent les médiateurs et les juges au moment de faire un plan de remboursement.

Pour les aider à estimer le coût de la «dignité», l'étude «Références budgétaires minimales pour une vie digne – 2008/2009<sup>2</sup>» a tenté d'évaluer les dépenses minimales afin que les ménages jouissent de leurs droits au logement, à l'éducation, à la culture, etc.

Après avoir mis en garde sur la part de subjectivité et d'arbitraire inhérente à l'exercice, elle propose des approches budgétaires selon 5 compositions de ménages et 8 paniers de dépenses minimales<sup>3</sup>.

---

2. «Références budgétaires minimales pour une vie digne – 2008/2009 – outil pratique pour les professionnels et les particuliers», Olivier Jérusalmy, chargé de recherche au Réseau Financement Alternatif.

3. Alimentation, vêtements, santé et hygiène personnelle, logement et sécurité, développement sécurisé de l'enfant (ou des enfants), repos et

Résultat ?

Pour le poste « alimentation », par exemple, l'isolé (appelons-le Gilles pour faire court) est supposé s'en sortir dignement avec 179,39 € par mois. Une femme avec enfant (on va dire Françoise) en sera à 228,15 €, tandis que le couple (soit Fred & Léa) avec deux enfants doit, lui, disposer de 467,57 €. L'isolé pourra consacrer 24,01 € par mois au poste « viande, poisson et œufs ». Soit 6 € par semaine pour manger chaque jour les 100 grammes recommandés en matière d'alimentation saine et variée...

Certaines dépenses alimentaires sont réparties dans d'autres paniers: les snacks dans le panier « enfant » par exemple ou les boissons au café dans « entretien des relations ». Il n'empêche. 180 € par mois pour manger seul ou 228,15 € à deux, ça vaut tous les programmes de *Weight Watchers*.

Pour le poste « vêtements », qui intègre les chaussures et la lessive, Gilles dépensera par mois 39,89 €. Soit 478 € par an. Le budget pour Françoise grimpera à 92,83 € (1 113 € par an) et Fred & Léa s'en sortiront avec 181,78 € par mois.

Le panier « mobilité » ne contient pas de véhicule privé. Partant du postulat que les personnes sont en bonne santé et sans emploi, le vélo et les transports en commun sont privilégiés. Le coup de pédale de Gilles est ainsi à 13,56 € (soit 162 € par an, l'étude amortit le vélo de l'adulte sur 10 ans), celui de Françoise grimpe à 16,88 € et Fred & Léa emmènent leur peloton pour 33,99 €.

En totalisant les dépenses minimales pour une vie digne, Gilles vivra avec 927,39 €, Françoise et sa fille avec 1 244,13 €

---

divertissements, entretien des relations et mobilité. Pour accéder à une vie digne, il faut pouvoir disposer de l'ensemble de ces paniers, l'un ne pouvant être sacrifié au bénéfice d'un autre.

tandis que la famille de Fred & Léa devra trouver des revenus mensuels de 1 836 €, auxquels il faudra ajouter d'éventuels frais de garderie, le tabac, les journaux, les frais médicaux de spécialistes, l'IPP... Sur base de l'enquête européenne EU-SILC 2009 (revenus 2008), être pauvre pour un couple avec deux enfants signifie vivre avec un revenu net inférieur à 2 029 euros par mois<sup>4</sup>. Et le seuil de pauvreté pour l'isolé se montait à 966 € par mois. Pauvre et digne, un duo compatible ?

Précisons que les montants avancés dans l'étude du Réseau Financement Alternatif partent du postulat improbable que tout le monde est en bonne santé toute l'année et, surtout, que tous les biens sont à disposition (il n'y a pas de dépenses importantes subites, il ne faut pas acheter le vélo ou la machine à laver).

Mentionnons aussi que cette vie digne est évaluée dans le contexte de personnes étant au chômage. Ce qui peut paraître contradictoire, le travail ayant des fonctions latentes comme donner un sens à la vie, affirmer ses valeurs, structurer le temps, augmenter ses contacts sociaux ou encore se définir une identité.

Autant dire qu'au final, le prix de la dignité est un brin soldé.

Si l'on compare ce montant aux budgets alloués aux personnes surendettées, les postes liés à l'alimentation sont habituellement plus élevés (on compte 200/250 € pour un isolé, une famille commençant à 300 €), mais les frais liés aux loisirs (entre 10 et 20 €) sont moindres, tandis que les postes « vêtements » proposent des sommes relativement similaires.

---

4. Direction générale Statistique et Information économique, communiqué de presse du 6 décembre 2010.

Ces chiffres sont aussi à comparer avec les estimations proposées par les bénéficiaires du CPAS eux-mêmes. L'étude « Le panier de la ménagère... pauvre<sup>5</sup> » de la Fédération des CPAS a posé la question du salaire minimum pour une vie digne à des groupes rassemblant 125 bénéficiaires des aides du CPAS. Selon eux, le montant avoisinerait les 1 000/1 200 € pour un isolé et une fourchette de 1 500/2 000 € pour une famille.

Une autre volumineuse étude développe des budgets de référence et détermine pour un célibataire un revenu de référence de 1 027 € et pour un couple sans enfants de 1 305 € (en Wallonie)<sup>6</sup>. Les chiffres pour Bruxelles grimpent à 1 086 et 1 370 €.

De leur propre constat, les services de médiation de dettes sont plus intéressés par la méthode et l'argumentaire développé pour objectiver un coût que par les chiffres obtenus, qui ne peuvent tenir compte du vécu individuel de chaque médié.

À chacun sa dignité.

Sur la base de toutes ces estimations, quasi tous les salaires, y compris les plus faibles, seraient suffisants pour vivre dignement. À l'inverse, les revenus de remplacement sont trop bas pour éviter une vie criblée de privations, de sacrifices et d'endettement.

La pénibilité à la fois d'une vie précaire et des obligations de plus en plus lourdes liées à ces allocations revient à faire de la pauvreté une occupation à temps plein (chercher les

---

5. « Le panier de la ménagère... pauvre », Ricardo Cherenti, Fédération des CPAS, UVCW, août 2008.

6. « Quel est le revenu minimum nécessaire pour une vie digne? », étude menée par l'Universiteit Antwerpen, la Katholieke Hogeschool Kempen et l'Université de Liège en 2010.

produits les moins chers, participer aux ateliers du CPAS, régler sans un sou les pannes et les problèmes du quotidien, etc.) et un obstacle à la recherche d'une vie meilleure. Comment chercher un emploi quand on ne peut pas faire garder son enfant, quand on n'a pas Internet, de véhicule, de GSM, de réseau social ?

Même si cela va à l'encontre du discours ambiant, augmenter les revenus de remplacement permettrait d'améliorer les conditions de vie et, accessoirement, les chances de trouver un emploi.

## **1.2. Alors, peinarde ?**

Le système du RCD peut paraître généreux.

Que demande de plus le peuple ? Il s'endette, il se place en RCD, le système le couvre et quelques années de vie digne plus tard, les tablettes sont effacées et les créanciers oubliés.

Certaines personnes surendettées approchent les règlements de dettes de cette manière. Des médiés paraissent de moins en moins embarrassés par le non-remboursement de leurs dettes, allant dans certains cas jusqu'à refuser d'assumer leurs créances, n'ayant « pas envie de payer » parce que la faute relève plus d'un système que de leur responsabilité.

Mais plusieurs éléments tempèrent ce constat.

D'abord, les personnes ayant organisé intentionnellement leur propre insolvabilité ne peuvent pas entrer en RCD. Ensuite, si le médié n'assume pas ses remboursements ou s'il se crée de nouvelles dettes, le RCD prend fin, relançant les intérêts de retard, ouvrant la voie au stress de la boîte aux lettres, aux visites des huissiers et des sociétés de recouvrement.



Dans les faits, les CPAS constatent une réelle volonté des personnes de rembourser, parfois bien au-delà de leurs capacités. Et au risque de se priver de soins de santé ou de logement. L'expérience des services de médiation de dettes tend à démontrer que les ménages demandeurs d'une médiation respectent généralement le remboursement de leurs crédits alors que les charges de première nécessité ne sont plus assumées.

Le RCD est tout sauf un camp de vacances étalé sur 10 ans. Si une maison est dans le patrimoine de la famille, elle est vendue. Chaque dépense est calculée à l'euro près et tout frais imprévu – lunettes, voyage scolaire ou autre – devra recevoir l'accord d'un tiers inconnu, le médiateur.

Concrètement, en ouvrant un dossier bruxellois de RCD, j'ai découvert des petits papiers quadrillés de tailles différentes, coupés à la main, rangés en pile. Adressés au médiateur, ils sont écrits d'une main saccadée. Si ce n'était pas une dame de 60 ans qui les avait rédigés, on aurait pensé à une écriture enfantine.

«Je peux avoir 20 €, je n'ai plus à manger. Je vais vous expliquer jeudi.»

«Je sais que je suis embêtante mais voilà, je n'ai plus rien pour manger. Si c'est possible d'avoir 20 €.»

«Je peux avoir 120 € parce que je n'ai plus rien, même pas le papier toilette.»

Il y a des dizaines et des dizaines de bouts d'angoisse sur papier dans ce dossier.

Il suffit d'aller faire un tour aux tribunaux du travail pour deviner ce que peuvent signifier 10 années de restriction complète. Sans relâche. Allons-y vraiment! Les séances sont ouvertes au public et valent toutes les campagnes de prévention contre le surendettement.

## 1.2.1. TRIBUNAL DU TRAVAIL, JEUDI 24 FÉVRIER 2011, MONS

Un vieux monsieur tiré à quatre épingles invite le visiteur à entrer. Ce greffier paraît trop âgé pour ne pas être bénévole. Dans la salle, deux néons sont aidés par deux halogènes pour éclairer la pièce. Des rangées de sièges attendent un public qui ne viendra pas. Deux larges pupitres en bois clair se dressent pour permettre aux avocats d'appuyer propos et coudes en même temps. Une rangée de sièges devant ces pupitres permet aux médiés de s'asseoir en dehors des rangs du public. En face d'eux, surélevés, le juge en toge et un assistant notent les jugements.

Une dame est appelée, la cinquantaine boursouflée, les joues vermillon, la blondeur lasse et le regard traqué. Elle vit dans un logement social mais elle n'a pas renvoyé les documents pour estimer son loyer annuel. Du coup, elle écope du maximum alors qu'elle pourrait avoir le prix plancher!

Elle vit avec 985 € de pécule et son loyer est de 272 € par mois. Auquel il faut ajouter à présent un arriéré de 585,36 €. Soit 50 € mensuels à rembourser pendant un an. « Moi, je ne comprends pas bien les papiers. »

Le juge: « Vous avez jeté 500 € par la fenêtre pour des documents non rentrés, Madame... » Voilà qui est plus clair.

L'avocat regarde les postes où il pourrait économiser sur le plan de RCD. Il soulève la question du poste « nourriture ». 400 € par mois pour deux. « C'est un peu large pour deux personnes, dit-il. C'est le seul poste où on peut jouer. » Le plan de remboursement dégage un disponible de 115 €.

« Votre fils reçoit toujours 100 € du CPAS? », demande le juge. L'avocat répond par l'affirmative. Ces 100 € ne sont pas comptabilisés dans le plan. Le juge les prend en compte.

Problème, remarque l'avocat, « Madame est Article 60 et elle va passer au chômage. Comme son fils ne va plus à l'école et qu'il n'a pas d'allocations, elle aura sans doute un taux isolé. Soit 100 € en moins par mois ». À ajouter aux 50 € supplémentaires du loyer. L'avocat propose de maintenir les 115 € de disponible, « ce qui fera un budget un tout petit peu plus réduit pour Madame ».

### **1.2.2. TRIBUNAL DU TRAVAIL, JEUDI 31 MARS 2011, BRUXELLES**

Un homme à lunettes se tient debout devant le bureau surélevé du juge, flanqué de deux assistantes. Le visage émacié, il a 60 ans mais en paraît 10 de plus. Maigre, le haut du crâne chauve cerclé d'une couronne de cheveux courts, le costume sombre et les bras dans le dos. Son avocat égrène les chiffres sous le regard forcément profond de sa stagiaire, sourcils légèrement froncés et moue dubitative, la posture de la personne faussement concernée qui attend que cela passe.

Une autre avocate est présente, représentant Fortis à qui monsieur doit 13 000 €.

Le juge à un gars qui débarque en retard avec une pile de dossiers sous le bras :

- « – Ah, vous êtes ?
- La TVA, répond l'homme. »

Le juge reprend.

Le médié est expert automobile indépendant. Son chiffre d'affaires pour 2010: 27 921 € de recettes. Il n'y a pas de document comptable pour 2010. L'avocat estime par extrapolation que les frais déduits se monteront à 15 000 €.

Dans son accord à l'amiable, on compte un loyer à 373,5 €, à titre privé. Un GSM à 33,5 €.

La télédistribution et l'Internet à 110 €. «C'est pour 2 mois, non?», demande le juge. Tout le monde se penche sur la facture de téléphone comme si elle allait s'envoler. L'homme de la TVA demande si c'est du *triple play* (téléphone, Internet et télévision). Oui oui, c'est du triple play.

« – C'est mensuel, alors.

– Le juge (devant ces chiffres confus): C'est votre budget, Monsieur. Il faut qu'il soit correct. Vous devez connaître votre situation. Je ne veux pas vous imposer quoi que ce soit. Et de toute façon, un jugement sera rendu. (Se tournant vers l'avocat) Mais des documents comptables auraient permis de régler les détails. Nous sommes fin mars, tout de même.»

Le juge se montre posé et humain, une autorité naturelle devant un avocat déferent, un brin crispé et ravi dès qu'une plaisanterie peut s'immiscer entre les hommes de lois, mimant une complicité qui n'existe pas.

Le poste « nourriture » du plan attire son attention. 300 €. « Avec les frais de ménage aussi, alors ? Parce qu'il n'y a pas de poste de ménage et, de manière classique et régulièrement, l'usage veut que ce soit plutôt 250 € par mois. »

Avec 250 € par mois, cela signifie que le médié peut manger chaque jour pour 8,3 €. S'il fait 3 repas, on en est à 2,7 € par repas. 365 jours sur 365. Pendant 10 ans.

Le juge poursuit la lecture du plan proposé. 30 € de pharmacie par mois ?

« Ok, mais il faudrait des pièces justificatives, un historique annuel. »

La suite : pas de loisir, une mutualité à 35 €, des vêtements pour 30 €, une voiture à 70 € mais sans autre moyen de déplacement.

« – L’avocat: On arrive à 980 €.

– Le juge: Donc il ne reste plus rien... D’où l’importance d’avoir des chiffres précis.»

Le juge attire l’attention des parties adverses: si elles veulent aller en règlement judiciaire, la procédure durera 5 ans tandis que l’amiable peut être tirée jusque 7, 8, 10 ans. « Tout cela doit être mis en balance.» Plus longue est la procédure, plus important sera le paiement. C’est donc dans l’intérêt des prêteurs d’aller à l’amiable.

L’endettement en principal est de 37 000 €. Le monsieur a une assurance-vie qui arrivera à échéance à ses 65 ans, en 2016. Il touchera alors 2 016 €. Le juge propose d’aller au bout de l’échéance pour permettre aux créanciers de récupérer le plus possible.

Au bout de 50 minutes, l’homme saisit son chapeau, la démarche hésitante d’un âge fragile. À moins que ce ne soit l’émotion. On appelle déjà le médié suivant. L’homme veut prendre congé puis se ravise, hésite, marque un temps d’arrêt, ne sachant pas s’il doit saluer l’audience, dire au revoir ou si cela perturberait le protocole. Il sort seul.

Le client suivant n’est pas là et ne viendra pas.

L’avocat demande la révocation. Tout le monde perd son temps avec ce monsieur. Le jugement a été homologué en 2009 « et puis le plan est mort, Monsieur le Juge ». Il y eut une seule application vers mai 2010. On devait retenir 250 € par mois. L’homme a eu un dernier versement de sa caisse d’allocations de chômage en juin 2009. Le 14 février 2011, une procédure d’expulsion lui a été signifiée. On lui réclame un an de loyer. Et des amendes pénales pour 17 000 €. Et des années de tribunaux de police. Il a au total 13 créanciers. Et 683 € de frais d’honoraires de l’avocat/médiateur. L’avocat remet les comptes. Le juge jette un œil et le félicite d’un gra-

tifiant « c'est comme ça qu'il faut faire, Maître ». L'avocat glousse puis plonge dans le dossier suivant tandis que son ancien client rejoint le chiffre noir du surendettement.

Pendant ce temps, l'assureur automobile est sorti du tribunal. Peut-être est-il passé devant la Brasserie Poelart qui propose un petit déjeuner continental à 10 € ou, parmi ses spécialités, un tout simple américain-frites à 14,9 €. L'omelette est à 8 €. Pour le monsieur au chapeau, ces œufs représentent une journée de nourriture. Sans les boissons, évidemment.

Peinard, le RCD ?

## 2. Les fauchés du RCD

### 2.1. La Justice

Philippe Lecocq, vice-président du tribunal du travail de Mons: « Le RCD est le parent pauvre de la justice. Alors que son importance est croissante, les moyens sont dérisoires. Avec le programme de traitement des dossiers en plan judiciaire et à l'amiable, je suis incapable de vous dire combien il y en a. On voit les piles mais on ne connaît pas la durée d'attente. J'ai des indicateurs mais pas de chiffres. Des données brutes non analysées. Notre logiciel est encore en DOS! »

Philippe Lecocq sort malgré tout quelques chiffres de son arrondissement. Les RCD représentent aujourd'hui 40 % de l'activité du tribunal. « Quand on a reçu les dossiers de RCD en 2007, il y en avait 400 dans leurs meilleures années. Nous en avons à présent 785! »

Mons n'est pas dans une situation atypique. À Charleroi, de 486 requêtes en RCD en 2006 on est passé à 785 en 2010.

À Liège, du personnel d'entretien est sollicité pour réaliser une partie des envois de plis judiciaires, l'une des tâches administratives des greffiers.

En juin 2011, l'ensemble de la profession a supplié le ministre de la Justice de faire une exception en faveur des tribunaux du travail, asphyxiés par des économies imposées à tout le secteur, par une informatisation bancaire des données et par un volume de travail qui gonfle à vue d'œil.

Le moins que l'on puisse dire, c'est que le transfert en 2007 des RCD du tribunal de première instance vers le tribunal du travail ne satisfait personne. Le Conseil supérieur de la Justice avait d'ailleurs remis un avis négatif à cette proposition mais Laurette Onkelinx, alors ministre de la Justice, justifia ce transfert de dossiers par un tribunal du travail plus habitué à traiter avec la dignité humaine et par des tribunaux de première instance surencombrés.

Pour faire avaler la pilule, la ministre avait promis une adaptation du personnel ainsi que l'informatisation des tribunaux du travail dans le cadre de Phenix, vaste programme d'informatisation de la Justice lancé en 2006, enterré depuis et qui a toutes les peines du monde à renaître de ses cendres, plus que froides.

À Mons, le personnel du tribunal du travail était composé de 24 greffiers et collaborateurs en septembre 2007. Ce nombre est identique aujourd'hui. Mais des postes sont vacants alors que la charge de travail a explosé. La situation devient intenable.

Résultat des courses pour Philippe Lecocq: «À Mons, nous sommes en faillite judiciaire. Nous ne pouvons pas remplir correctement nos missions. Le pouvoir judiciaire est insuffisant. La tension monte, le procès, pour une personne, c'est sa vie qu'il joue. Les lois sont de plus en plus techniques

et les arguments des avocats de plus en plus compliqués.» La Justice se trouve dans l'incapacité de traiter à temps les demandes d'admission en RCD. Elles devraient l'être dans les 15 jours, elles le sont dans le mois. Faute de moyens. Le juge saisit le premier dossier sur la pile à côté de son bureau: «Voilà, je tiens ici une demande de RCD introduite il y a deux mois et demi. Bon, le dossier est complexe mais tout de même... J'ai honte de ce délai.»

Pour la validation des plans, les arriérés dans le traitement des plans amiables sont de 6, 7 mois et de... 2 ans pour les plans judiciaires.

À Namur, c'est pire encore! Une centaine d'avocats, huissiers, notaires et autres magistrats protestaient en juin 2011 contre le « manque criant de moyens humains et matériels » au sein du service des règlements collectifs de dettes du greffe du tribunal du travail de Namur, qui... était à l'arrêt depuis 3 semaines faute de personnel! Des 7 fonctionnaires, 2 sont morts et 3, épuisés par le volume de travail, sont en arrêt maladie. Restent à peine deux vaillants employés.

Conséquence: retards à tous les étages et les plans judiciaires durent bien plus longtemps que 5 ans. À Namur, on se contente à présent d'examiner les requêtes d'admissibilité à la procédure et puis basta, le reste attendra...

Philippe Coupleur fut surendetté en 1998. Il fut l'un des premiers à profiter du RCD et en tant que cofondateur de Dignitas<sup>7</sup>, il a connu le passage des dossiers entre les tribunaux. «Ce transfert fut une grosse erreur. Il y avait une très bonne évolution des juges des saisies. Ils maîtrisaient tous les dossiers comptables. Une série de procédures ne sont pas

---

7. ASBL aujourd'hui en liquidation sensibilisant au danger du surendettement.



faciles à cerner et ils avaient les compétences techniques. Au début, les tribunaux du travail ont eu les nouveaux dossiers puis tous les dossiers. Il y a énormément de retard, ce n'est pas dû à l'incapacité des juges mais au manque de moyens.»

Marie-Paule Dermine, médiatrice depuis 1997, partage le constat. « Dans les contacts avec le tribunal, je trouve que cela roulait beaucoup mieux avant. On demandait au juge une ordonnance et dans un délai correct on l'obtenait. La juge des saisies était très humaine avec les personnes, elle connaissait très bien ses dossiers. Cela se passait très bien. Ce n'est plus vraiment le cas maintenant. Pour une même demande de libération de fonds, je reçois deux décisions différentes. Les réponses tardent à arriver, elles peuvent prendre 6 mois, si pas plus. Parfois, des homologations de plan durent très longtemps alors qu'avant, entre 15 jours et un mois suffisaient pour obtenir une décision. Ce n'est pas de nature à faciliter les choses. »

Frédéric de Patoul identifie aussi le transfert des dossiers au tribunal du travail comme « un très mauvais coup contre l'avis de la majorité des juges du travail ».

L'avocat, pourtant l'un des pères du RCD, constate aujourd'hui le grippage de la mécanique. « Le système ne marchait pas mal mais il y a eu la réaction de l'appareil judiciaire. » Petit à petit, celui-ci s'est organisé et a placé des lourdeurs administratives conséquentes. Frédéric de Patoul brandit une farde regroupant une centaine de pages. « À Bruxelles, il faut passer par un avocat pour rédiger pendant 4 ou 5 heures la requête. Ce n'est pas simple d'expliquer les biens propres, les biens communs. Le seul formulaire de requête fait 28 pages! » Ce constat est avant tout bruxellois. Il est devenu namurois mais, dans d'autres arrondissements, la requête peut se faire via une simple lettre. Le fédéral, quant

à lui, propose via le SPF Économie un modèle de requête long de... 3 pages.

## **2.2. Les médiateurs**

Les médiateurs ne sont pas forcément égaux entre eux et ne bénéficient pas du même soutien des pouvoirs publics.

En Région de Bruxelles-Capitale, il n'y a pas de subsides propres pour la médiation de dettes, contrairement à la Région wallonne. Les ASBL ne reçoivent rien du tout. Elles mobilisent des assistants sociaux pour répondre aux besoins. Les CPAS dégagent du personnel via un subside fédéral (Fonds Énergie) pour travailler sur la médiation de dettes.

De plus, si les assistants sociaux sont contractuels au sein des CPAS (qui touchent alors les sommes de la médiation), les avocats doivent, eux, « s'y retrouver » dans les honoraires versés aux médiateurs.

Pour les avocats, le tarif n'est pas appliqué partout de la même manière. Les honoraires non seulement ne sont pas unifiés mais le décompte des frais et des honoraires n'est soumis ni au médié, ni aux créanciers. Seul le magistrat les reçoit.

Les hommes en robe noire se plaignent des aumônes que représentent les exercices de médiation. La « rentabilité » est fortement liée à la complexité du dossier. L'avocat de Patoul, en sortant quelques-uns de ses dossiers, a trouvé des tarifs oscillant entre 12 et 66 € de l'heure.

### **2.2.1. CPAS ET AVOCATS, MÊME COMBAT ?**

Le médiateur a pour objectif de vérifier la validité des dettes de la personne surendettée et d'établir un plan de paiement des dettes.

Peuvent être médiateurs les avocats et des structures privées (ASBL) ou publiques comme les CPAS (196 CPAS sur les 262 en Wallonie ont un service de médiation de dettes).

Même si tout médiateur est tenu de suivre une formation spécifique à la médiation de dettes, les avocats volontaires sont décrits à la fois par leurs « pairs » du CPAS et par les médiés rencontrés comme étant des médiateurs avant tout techniciens. Ils gèrent des actifs et des passifs avec peu d'attention sociale. Difficilement joignables, parcimonieux dans les informations distillées, ils investissent d'autres sphères d'activités et ne peuvent se prévaloir comme les médiateurs des CPAS d'être entièrement dédiés à des dossiers liés au surendettement.

Ce manque de communication plonge le médié dans l'impossibilité de savoir où en est son plan de paiement. Si le médiateur dépose chaque année un rapport de médiation au magistrat, rien ne l'oblige à le transmettre à la personne la plus concernée, à savoir le surendetté...

À l'inverse, les CPAS, bien au fait des différentes aides disponibles pour les personnes fragilisées, s'acquittent mieux de l'accompagnement social de la médiation. « Les délais jouent des tours, explique ainsi une assistante sociale de la région montoise. Quand on fixe le prix de l'énergie et le budget, 2 ans plus tard, les factures ne correspondent plus au montant prévu. Alors les gens s'endettent, les factures impayées s'accumulent. Si ces éléments arrivent aux oreilles du juge, c'en est fini du RCD et tout retombe sur le médié. Nous, rien qu'à lire le dossier, on tire sur toutes les ficelles. » Comme le Fonds Énergie, par exemple.

À l'inverse, l'effet pervers de l'accompagnement CPAS est de remettre sans cesse le plan en question. Et, par ailleurs, d'être de plus en plus partial. Si l'avocat a l'habitude de don-

ner la parole à l'autre partie, les assistantes sociales ont dans leur ADN professionnel l'aide aux plus démunis. Qu'en est-il alors des intérêts des prêteurs pour qui récupérer leur dû est à la fois légitime et parfois une question de survie financière?

La première injustice n'est-elle pas qu'un médiateur n'ouvrira un règlement de dettes que si la personne endettée est demandeuse de la mesure? Des créanciers appellent pourtant des services de médiations pour que leurs emprunteurs entrent en RCD. Mais peine perdue. En ce sens, les services de médiation sont déjà plus à l'écoute des uns que des autres.

### **2.3. Au fond du surendettement**

Quand une personne est admise en RCD, le médiateur, dès la décision d'admissibilité, prévoit une réserve pour le paiement de ses honoraires.

Pendant, dans près de 14 % des dossiers de surendettement, cette réserve ne peut pas être constituée. Les personnes en difficulté de remboursement ne peuvent payer les honoraires des médiateurs de dettes. Cela signifie que le disponible est soit inexistant, soit à ce point frugal qu'il ne peut couvrir les frais du médiateur.

Face à ce constat, le Fonds de Traitement du Surendettement a été créé en 2002.

Le Fonds couvre le solde impayé des honoraires, émoluments et frais des médiateurs de dettes. Son recours est prévu en cas de remise de dette totale et en cas de retenue sur les revenus du débiteur, quand il lui est impossible de payer ces honoraires dans un délai raisonnable.

Initialement, ce Fonds était alimenté par les seules cotisations annuelles des établissements de crédit. Problème. Depuis 2005, on puise plus dans ce Fonds que ce qu'on y

verse, avec pour conséquence... son surendettement en 2008 et le non-paiement des médiateurs depuis mars 2009. Il manquait 2,6 millions € en 2009 pour permettre au Fonds de remplir ses missions.

Cette même année, un nouveau mode de financement a été trouvé. Le secteur bancaire (4 millions €), les assureurs (600 000 €), les sociétés de télécoms (1,2 millions €) ainsi que les établissements de jeux de hasard (200 000 €) ont été invités à mettre la main à la poche pour verser une contribution.

Depuis, le Fonds va mieux, merci. Il présentait en mai 2011 un solde positif de 6,38 millions €, constitué par la cotisation des prêteurs pour 2011 et le maigre solde de l'année précédente. Du coup, les retards de paiement s'amenuisent et les ordres de paiement introduits en février de la même année commencent à être payés. Au total, le Fonds doit encore s'acquitter de 1,333 millions €, constitués par 1 384 dossiers, dont 600 francophones (pour 492 411 €).

Enfin, notons que le Fonds a aussi une enveloppe pour des missions de prévention. Il a ainsi mené une campagne typiquement « mon agence de pub s'éclate (et si possible aimerait décrocher un prix créatif quelconque) ». La prévention a débouché sur l'image d'un type à la piscine se tenant sur un plongeur, ployant sous le poids d'appareils électroménagers posés sur son dos.

Découvrira-t-on bientôt une suite à cette campagne ? Un joueur avec des télévisions enchaînées aux pieds, un basketteur captant la balle malgré un huissier assis sur ses épaules ? Peu de chance. Même si la santé financière du Fonds est meilleure, l'institution est toujours redevable de 4,4 millions € à l'État, solde d'une avance jadis perçue. Donc pas de nouveau spot prévu. À 150 000 € la campagne publicitaire déconnectée de toute réalité, c'est préférable...

« La vie est belle, le destin s'en écarte  
Personne ne joue avec les mêmes cartes  
Le berceau lève le voile, multiples sont les routes qu'il dévoile  
Tant pis, on n'est pas nés sous la même étoile »

IAM, *Nés sous la même étoile*

## Le Pauvre

Pas la peine d'en rajouter, on ne va pas faire pleurer dans les chaumières. Mais quand même... Les premiers pas de Martha dans ce vaste monde ne furent pas des plus faciles.

Elle naît en 1962. Son papa est espagnol, sa maman est belge. 5 ans plus tard, son père retourne au pays de la tauro-machie. Martha est alors élevée par ses grands-parents. Pourquoi pas avec sa mère ? Elle ne sait pas.

Sa grand-mère décède rapidement. Martha rejoint sa mère et le défilé des beaux-pères commence. Elle grandit entre eux. Après avoir connu les coups de bâton, le martinet, les torgnoles qui dévissent la tête, elle gifle une première et dernière fois sa mère. Elle a 18 ans. Elle fait ses bagages avec, au fond du sac, son diplôme d'école secondaire.

Sur la route, elle croise Tanguy, un amour qui durera 10 ans et accouchera de 4 enfants payés dans sa chair. 4 césariennes. Aujourd'hui, Martha ne les voit plus, devine à peine ce qu'ils deviennent, elle sait qu'elle n'a pas été une mère pour eux.

Celle de Martha décède en 1985, l'année de la naissance de son troisième enfant. 5 ans plus tard, elle se sépare de Tanguy. Martha a 28 ans.

Elle vit alors de petits boulots. Elle fait la plonge, le ménage, demande de l'aide au CPAS. La vie est posée sur un fil, quelques dettes s'accumulent. Martha ne gère pas.

Elle croise Francis. Son nouvel amour. Le père de ses nouveaux enfants. Trois. Cathy, Carla et Marc. L'aventure dure 8 ans. Ils partent en France, laissent des factures derrière eux.

En 1999, le couple revient en Belgique et rompt.

Martha s'installe d'abord à Barvaux puis à Marche-en-Famenne, avec ses trois enfants. La famille vit en lisière d'une cité sociale, à deux pas d'une grande surface. Les voisins l'ont avertie: «Une mère seule avec trois enfants? Ça ne tiendra jamais ici.» Ils sont toujours là pourtant, 7 ans plus tard.

En même temps que son pays, elle retrouve ses dettes. Incapable de s'en sortir seule, elle sollicite une médiation de dettes au CPAS. L'argent de ses boulots ou de son chômage tombe sur un compte cogéré. Le CPAS paie les créanciers, met un peu d'épargne de côté. Et donne à Martha le reste, à savoir quasi rien. Le CPAS accompagne aussi la mère célibataire.

Elle vit alors dans un petit appartement.

Ses deux filles souffrent d'un handicap mental. Martha peine entre les factures, être trois fois mère et avoir sa vie à reconstruire. «Je ne m'en sortais pas seule, je n'y arrivais plus. J'étais débordée.»

Le Service de Protection Judiciaire (SPJ) propose pour les enfants un placement provisoire. Mais dès qu'elle aura un appartement plus grand, Martha les récupérera. Elle obtient un appartement plus grand mais elle ne les voit pas revenir. «Je ne me sens pas maman des plus grands parce que je ne les ai pas vus grandir, mais eux, ces trois-là,

même s'ils sont en internat, je fais de mon mieux pour eux, je suis seule, ce n'est pas facile, mais je suis fière d'eux.»

La gestion budgétaire durera 7 ans, de 1999 à 2006, année où « elle pète un plomb ». Marre de ces week-ends où elle doit faire le tour de tous les magasins en traînant ses trois enfants pour trouver la machine à laver la moins chère. Marre de mendier 10 € pour les enfants à l'assistante sociale. Marre de ne pas voir ses extraits de compte. Marre des enfants qui ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas acheter comme les autres. Marre de devoir tricher pour acheter une télévision ou un lave-vaisselle. Marre des conseils sur la moindre paire de chaussures.

« J'achetais toujours des chaussures à 10 €. Mais le CPAS m'a conseillé de prendre de la qualité. J'ai été acheter de bons souliers. 75 € ! Elles ont fait un mois et demi. Je l'ai eu en travers de la gorge parce que je n'avais jamais mis un prix pareil pour une paire de chaussures. »

Marre de ne pas choisir sa vie.

Celle des enfants, ce n'est pas Byzance. Elle le sait. « Je leur ai refusé beaucoup de choses. » Ils sont en internat. Si au début, Martha ne voulait pas s'en séparer, elle constate aujourd'hui qu'ils font beaucoup d'activités qu'elle serait incapable de leur offrir. La tribu se retrouve le week-end. La plus grande est impulsive, la deuxième est introvertie et Marc est une pile d'amour gonflée à l'énergie solaire.

Pendant les vacances, elle essaie de faire une activité avec ses enfants. Le SPJ peut intervenir pour deux d'entre eux. Des associations organisent aussi des événements gratuits et Martha ne les rate pas. Ce mois de juin, les enfants iront une journée à la mer.

Martha n'a pas de loisirs, à part se promener dans les magasins. Ses dernières vacances datent de 2003, une



semaine à la mer avec les trois enfants. C'était bien. Elle voudrait partir un jour seule à la côte belge, histoire de souffler. Elle y pense depuis un an.

Son luxe, ce sont ses magazines. *Téléstar*, *Détective*, *Femmes d'Aujourd'hui* ou *Flair*. Mais ces deux dernières semaines, elle ne peut pas se le permettre. Plus un rond en poche.

Elle n'a pas beaucoup de contacts avec le voisinage. Elle s'était liée d'amitiés avec Sylvie, une locataire du coin. Elle est même marraine de sa dernière, mais depuis un an elle ne va plus la voir. À chacune des dernières rencontres, c'était «Martha, t'as pas 10 €? Martha, t'as pas 5 €?». Et quand ce n'était pas la mère c'était la fille, Kimberley, qui venait faire la tape! Ce n'est pas qu'elle est égoïste mais «Martha aussi a besoin de son argent, hein!».

Et comment qu'elle en a besoin...

Martha ne travaille plus depuis 2004. Elle souffre d'une hernie discale qui devrait enfin être opérée cette année. Puis elle espère retrouver du travail. Elle reçoit 1 000 € par mois d'allocations, plus 400 pour les allocations des enfants.

Le papa ne verse pas de pension alimentaire. Il n'a pas reconnu ses enfants. Il habite non loin de leur école. Parfois ils se croisent et se disent bonjour. Une des filles récemment lui a dit qu'elle n'avait pas d'argent de poche et il lui a donné 25 €. Comme ça, dans la rue.

L'aumône. Ça fait une belle jambe à Martha. Lors de notre rencontre, le 5 du mois, il lui restait 31,5 €. Les allocations arrivent le 10 et elle doit payer l'électricité, les huissiers, 3 factures d'hôpital, l'eau. Seule note positive: le réfrigérateur est plein. Quand les enfants rentreront vendredi, il y aura à manger. Mais pour la suite, il faudrait un pantalon pour Carla. «Je sens que je vais être obligée d'aller au CPAS. Avec les vacances qui arrivent, je ne sais pas comment je

vais m'en sortir. Mais ils décortiquent tout mon budget avant de décider et je n'ai pas envie. Tout plutôt que de nouveau pleurer pour avoir 5 €.»

Entre-temps, Martha gère elle-même les rappels, les mises en demeure. Elle négocie des arrangements et tente de les tenir. «Évidemment, il y a les frais, les intérêts qui courent toujours.»

Elle a acheté ses verres de lunettes à crédit, son sèche-linge aussi. Elle a des dettes récentes pour l'hôpital, pour l'eau, pour l'électricité. Le tout pour environ 6 000 €.

Un huissier de Barvaux a relevé des biens saisissables pour 1 500 €. Martha va vite payer. Elle a déjà réussi à apurer des dettes mais d'autres s'accumulent.

Pourtant, Martha va mieux. Terminé les crises de larmes en permanence, terminé d'être à ce point dépassée que la vaisselle se faisait en bout de course dans la baignoire. Et terminé le bordel constant dans la maison. Elle se prend en charge, parle. Discuter de son passé aurait été impossible il y a un an. Qu'un étranger entre chez elle? Elle aurait été trop honteuse. Encore aujourd'hui, «c'est vrai que personne ne vient parce que j'ai peur d'être jugée. Parce que je ne suis pas assez bien...»

Gérer son existence reste un équilibre périlleux. Financièrement, le moindre grain de sable et c'est la galère.

Le lave-linge a des ratés. Ce n'est pas le filtre. Dany, un ami de 30 ans, vérifie la pompe et la remet en marche, mais pour combien de temps? Heureusement qu'il est là, celui-là. Un ange gardien. Du coup, Martha a appelé l'inter-nat pour demander qu'on nettoie un des pantalons de Carla parce qu'elle en a décidé trop peu. Ils lui ont dit qu'ils feraient ce qu'ils pouvaient. Ou qu'elle irait au lavoir. «Si on ne l'aide pas, on va la remonter du doigt parce

qu'elle ne sera pas capable mais personne ne va se demander d'où c'est parti, on va la juger», peste Dany.

Quand un mois plus tard on se revoit, la télévision est allumée et Pierre Arditi court encore après des méchants malgré son grand âge et sa crinière blanche. Des papillons roses au mur figent un vol éternel.

Martha vient de recevoir le courrier de l'huissier, qui en fait est un bureau de recouvrement. Elle doit 982,64 €. «JE VOUS METS EN DEMEURE DE PAYER AU PLUS TARD DANS LES 15 JOURS», menace le courrier. 982,64 €. 982 € comme ça, cash! Mais les pauvres aussi peuvent jouer avec des capitales: ÇA NE VA PAS D'HURLER COMME ÇA!!! Comme si tout le monde avait cet argent en poche...

Elle a trouvé un arrangement. Elle paiera 25 € tous les mois.

Les trois enfants s'apprêtent à partir en camp une semaine. Martha a payé 50, 50 et 40 € pour chacun. Un tarif déjà préférentiel. Il a fallu aussi acheter une tente pour sa fille qui campera du côté de la Hollande. Elle en a trouvé une à 19,90 €.

Cathy, Carla et Marc partis, Martha restera seul avec Pierre Arditi, ses lessives et ses problèmes. Elle traînera un peu sur l'ordinateur. Hier, elle a vu sur Facebook un ami de ses filles qui arrête ses études. «Moi, je ne les lâcherai pas avant leurs 21 ans, il leur faut quelque chose. À 18 ans, t'as rien en mains.»

Au-dessus de l'ordinateur: une pièce de bois où l'on peut suspendre des photos et des clés sur laquelle est noté «Une belle famille».



## chapitre 5

# Trois idées fausses, quatre paradoxes, une question, un débat

### 1. Trois idées fausses

#### *1.1. Le prêteur veut à tout prix vous endetter*

Virginie et moi-même avons essayé plusieurs refus de sociétés de prêt. Celles-ci n'ont aucun intérêt à prêter de l'argent à des personnes susceptibles de ne pas pouvoir rembourser. Un contentieux coûte de l'argent. Elles veulent plutôt proposer des crédits en fonction de la capacité maximale de remboursement des consommateurs. Mais pas au-delà. Les taux de remboursement sont comme les taux d'intérêts : très élevés (98 %).

#### *1.2. Le pauvre est surendetté par son écran plasma*

Quand je me suis lancé dans ce travail d'enquête sur le surendettement des ménages en Belgique, il y a deux mots que je ne m'attendais pas à retrouver aussi souvent dans la bouche de mes interlocuteurs. C'est « écran » et « plasma ».

Puisque les pauvres forment le gros des rangs des personnes en médiation de dettes, c'est forcément parce qu'ils consomment trop. Eh bien non, c'est plus simplement parce qu'ils sont pauvres...

Plus les personnes en surendettement sont pauvres, moins elles ont recours au crédit à la consommation. Ne serait-ce que parce qu'on ne leur octroie pas les crédits et parce qu'elles savent qu'obtenir cette facilité de caisse serait un aller simple vers le surendettement.

Une enquête a été menée auprès de personnes émarquant au CPAS pour connaître leur usage des cartes de crédit<sup>1</sup>. Sur 258 bénéficiaires sociaux, seuls 49 d'entre eux ont une ouverture de crédit. Et encore, l'échantillon est biaisé car la priorité des enquêteurs lors des interviews était donnée aux personnes ayant (eu) recours à une ouverture de crédit. Et sur cette faible proportion, près de la moitié la consacrent notamment pour les courses quotidiennes. Par ailleurs, les deux tiers des 258 opinions récoltées considèrent que ces crédits peuvent être dangereux. On est donc loin de cette grande tribu de dépensiers précaires et inconscients si souvent raillée.

Les accidents de la vie et la pauvreté structurelle sont deux facteurs plus prégnants du surendettement que la soi-disant soif de surconsommation des plus démunis d'entre nous.

---

1. «Les ouvertures de crédit: pour quoi faire?», Olivier Jérusalmy, RFA, mai 2011.

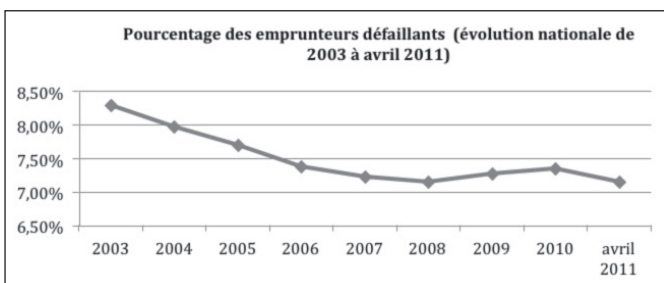
### 1.3. Les ouvertures de crédit provoquent de moins en moins de surendettement

L'idée fait de plus en plus consensus parmi les professionnels de la dette.

C'est à la fois vrai et faux.

Pour appuyer cette hypothèse, deux faits sont avancés : le surendettement sans crédit grandit, représentant 30 % des RCD, et les prêts défaillants sont proportionnellement de moins en moins nombreux.

Entre 2003 et 2009, la proportion de personnes ayant contracté au moins un crédit est passée de 51,8 à 57,8 % de la population belge. C'est énorme. Pendant ce temps, les emprunteurs défaillants ont diminué proportionnellement, passant de 8,3 % à 7,2 % de la somme totale des emprunteurs. Bonne nouvelle.



Les gens remboursent mieux. Les crédits sont moins en cause dans l'endettement. Et donc dans le surendettement. CQFD.

C'est vrai.

Mais c'est faux aussi.

Les ouvertures de crédits sont présentes dans 52 % des dossiers de médiation de dettes en Région wallonne. Ce chiffre doit être mis en regard avec les 2,8 millions de personnes, soit 25 % de la population belge, qui ont une ouverture de crédit en cours.

Si le crédit à la consommation n'avait aucun impact sur le surendettement, on devrait retrouver dans les dossiers de surendettement une proportion équivalente à ce que les personnes ayant des ouvertures de crédits représentent au sein de la population, soit 25 %. Or elles sont présentes dans plus du double des dossiers.

Le lien est clair, non ? Si 25 % de la population belge mangeait des bananes et que les mangeurs de bananes représentaient 52 % des personnes atteintes d'un cancer de la langue, vous ne croyez pas qu'on déconseillerait tout doucement les bananes ?

Sur ces 10 dernières années, la croissance du crédit à la consommation est de 65 %, celle des prêts à tempérament de 64 %.

Alors proportionnellement, les crédits défaillants sont moins nombreux. Mais cela veut simplement dire que les défaillances ne progressent pas à un rythme de 65 % sur une décennie.

La proportion est une chose, les chiffres absolus en sont une autre. La Banque nationale renseigne qu'en 2006, il y avait 337 755 « mauvais payeurs. » En 2010, ils sont 365 374, soit 28 000 de plus. Et on ne parle que de crédits à la consommation et de prêts hypothécaires.

Dans les faits, le nombre d'emprunteurs enregistrés et de contrats de crédits avec un défaut de paiement ne cesse d'augmenter. Ce sont ces chiffres qu'il convient de diminuer. Pas les proportions.



L'inverse reviendrait à dire, pour prendre la comparaison avec la voiture, que puisqu'il y a de plus en plus de véhicules sur la route, on peut accepter plus de morts ou de blessés graves, mais pas au-delà de la progression du parc automobile. Si celui-ci croît de 10 %, nos morts ne pourront croître que de 6 ou 7 %. Acceptable, ce raisonnement ?

## 2. Quatre paradoxes

### 2.1. *Le juge cherche à objectiver la vie et tout le monde ment*

Le juge tente en vain de trouver une grille de lecture pour valider les dépenses et les rentrées du surendetté et lui permettre une vie digne.

Les prêteurs en première ligne mentent, espérons par incompetence.

Les surendettés mentent aussi. Par nécessité. Lors de nos rencontres, ils m'ont confié avoir un petit boulot sur le côté, profiter d'avantages en nature de leur travail. Ces extras ne sont pas mentionnés en tant que revenus.

Lors d'une audience au tribunal du travail à laquelle j'assistais, le juge découvrit que la personne médiée touchait 160 € mensuels depuis 2007 en allocation de déménagement, d'installation et d'intervention dans le loyer (ADIL). Cette Bruxelloise vivait un plan amiable étalé sur 10 ans. Ses ressources étaient de 1 493 € et ses charges de 1 460 €. Avec deux enfants. Elle dégagait ainsi un disponible de 30 €. Les 160 € qui apparurent soudain créèrent un disponible pour les créanciers, de l'argent présent depuis 2007. Mais comment ne

pas vouloir tricher avec moins de 1 500 € par mois et deux enfants ?

## **2.2. L'État lutte contre le surendettement.**

***Le surendettement existe entre autres à cause des crédits. Les crédits sont indispensables à la croissance.***

***La croissance est indispensable à l'État. L'État lutte contre lui-même***

Tant que le fonctionnement de notre société fera de la croissance une de ses vertus cardinales, la consommation des ménages continuera à être dopée par divers moyens et les cadres légaux posés pour éviter le surendettement peineront à freiner l'irréversible.

Impossible de parler de surendettement sans parler de surconsommation. C'est une évidence : les « besoins » vitaux d'un ménage semblent marqués eux aussi par le sceau de la croissance. Nos parents avaient plus d'attentes en biens matériels que leurs parents mais moins que nous.

Il ne s'agit pas de réfléchir uniquement à la consommation des ménages problématiques (les revenus précaires, modestes, moyens bas voire moyens), mais bien à la consommation dans son ensemble. Les niveaux s'interpénètrent et s'influencent mutuellement. Le positionnement par la consommation des revenus hauts a un impact sur les revenus inférieurs. Des glissements s'opèrent. S'il faut freiner la machine, c'est à tous les étages.

Il faut changer de paradigme de société. Changer de moteur. Parce que celui qui est en usage pour le moment est à explosion...

Mais la course à la consommation n'est dénoncée que concernant les pauvres. Cela peut paraître logique. N'ayant pas les moyens de suivre le rythme des dépenses de notre société, ils devraient s'abstenir de participer à la compétition. Cela est tout bonnement impossible. D'abord parce que toute la société leur intime l'ordre de rentrer dans la course par d'incessants appels à la dépense. Ensuite parce que consommer est également être.

Dans cette difficulté à vivre notre société, les plus riches d'entre nous ont leurs lourdes responsabilités. Ils ne cessent de s'enfuir, au propre comme au figuré, pour ne pas approcher la pauvreté.

Financièrement, cela se traduit au niveau mondial par un écart entre riches et pauvres qui n'a cessé de se creuser au cours des deux dernières décennies. Et c'est l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques), structure peu suspecte d'acointances altermondialistes ou communistes, qui le dit.

Pour la Belgique, l'inégalité des revenus augmente depuis 1990. L'indice de Gini, qui permet de calculer cet écart, était de 0,319 en 1990 et de 0,384 en 2007 (l'indice 1 étant la société la plus inégalitaire et l'indice 0 la société où tous ont le même revenu). Après redistribution des impôts, l'écart se réduit à 0,312 en 2007 pour 0,243 en 1990<sup>2</sup>.

La fuite des riches toujours plus riches et de la classe moyenne qui n'a jamais eu aussi peur d'être pauvre modifie les aspirations de la classe inférieure, comme l'explique l'économiste Robert H. Frank. Pour se positionner dans la société, les biens à acquérir deviennent toujours plus chers. Si l'écran plasma était, il y a quelques années encore, signe de luxe, il

---

2. Source: SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie.

est aujourd'hui entré dans la majorité des foyers et, de ce fait, ne différencie plus les strates sociales.

Dans un entretien accordé au magazine *Books*, ce professeur et éditeur économique pour le *New York Times* est encore plus explicite : « Cette fièvre du luxe favorise l'hostilité à l'impôt et aux dépenses publiques : il est très difficile de convaincre des familles au bord du surendettement qu'elles se porteraient bien mieux en payant plus d'impôts. Même si c'est vrai, c'est contre-intuitif. Nous sommes en quelque sorte dans la situation du cerf : à l'origine, les cerfs avaient des bois beaucoup plus petits qu'aujourd'hui. Mais la possession de bois imposants étant un facteur de "séduction", la sélection naturelle a favorisé les cerfs avec de grands bois. Le problème, c'est que cela entrave leur course quand ils tentent d'échapper aux prédateurs. Ce qui bénéficie à l'individu nuit en l'occurrence à l'espèce. Il en va de même de la fièvre du luxe. Elle est individuellement intelligente et collectivement stupide. »

### ***2.3. Le «devoir de conseil» personnalisé est géré par des machines impersonnelles***

Les sociétés de prêt ne sont pas une machination pour vous faire emprunter, plutôt une machinerie. Quand vous vous présentez devant l'employé d'une société de prêt qui n'est pas votre banque, épargnez-vous de longues explications sur votre situation financière et les circonstances de votre demande. Ces données ne rentrent pas dans le logiciel qui « étudiera » votre dossier. « Nous analysons vos crédits dans votre propre intérêt », prétend la publicité d'un prêteur. C'est faux.

D'abord, des magasins proposent des ouvertures de crédits pour acheter des biens de consommation. Le prêt indiqué devrait être systématiquement un prêt à tempérament.

Ensuite, c'est une machine qui pondère vos données en fonction de la politique de la société de prêt. Si vous avez un emploi stable, à durée indéterminée et que vous n'avez pas de crédit défaillant, peu de chances qu'on vous refuse un prêt. Si à l'inverse vous êtes sur la liste rouge de la Centrale des crédits aux particuliers, vous pourrez multiplier les incantations. Peu de chances que votre demande de crédit soit acceptée.

Le crédit fonctionne selon un logiciel et un taux de défaut de paiement est accepté car le reste rend les opérations rentables. Certes, le taux d'échec est minime, mais il serait indécent d'accepter de ne pas tout faire pour le réduire. À moins que l'on accepte de sacrifier une partie d'entre nous pour que la machine tourne? Imagine-t-on qu'on «tolère» un taux d'accidentés ou de tués de la route parce qu'il est inconcevable de diminuer la vitesse de l'ensemble du parc automobile belge? C'est ce qui se passe avec les crédits. Toutes les garanties ne sont pas prises pour que certaines personnes à qui on les octroie ne se «crashent» pas. Les fiches de paie ne sont pas exigées, les situations personnelles ne sont pas étudiées et l'intérêt commercial prime sur l'intérêt individuel.

L'information délivrée par les personnes de première ligne est bancaire. Ivo Van Bulck, secrétaire général de l'UPC, est le premier à admettre la nécessité de professionnaliser et d'uniformiser ce service, que ce soit sur base légale ou volontaire. «Il va de soi que l'information en matière de crédit doit être correctement donnée au consommateur, quel que soit le prêteur ou l'intermédiaire. Il faut avoir la même qualité d'in-

formations sur le prêt octroyé selon que l'on va dans un supermarché, une banque ou un garage.» L'UPC travaille d'ailleurs sur des modules d'informations, permettant à tout prêteur ou intermédiaire d'atteindre un niveau de connaissance souhaitable.

#### ***2.4. Nous avons une des législations les plus exigeantes et le nombre de personnes surendettées ne cesse de grimper***

D'abord et comme déjà mentionné, les crédits ne sont pas les seuls facteurs de surendettement. Les coûts de la vie sont de plus en plus lourds à porter pour les ménages. Les inégalités sociales augmentent. Un Belge sur 7 risque à tout moment de vivre sous le seuil de pauvreté. Ces 1,6 millions de personnes sont fragilisées au moindre surcoût de vie: un redressement de leur facture énergétique, le frigo qui tombe en panne, la voiture qui vieillit, l'enfant qui veut faire des études, etc.

Les gens arrivés en surendettement peuvent, dans le meilleur des cas, en sortir. Mais rien de plus. Les outils de médiation ne luttent pas contre la situation de pauvreté.

Ensuite, la législation peut être respectée au moment de l'octroi du prêt, mais nos existences sont de plus en plus changeantes. Nos vies professionnelles et sentimentales sont de plus en plus hachées. La probabilité de vivre une histoire d'amour de 50 ans est aujourd'hui aussi élevée que celle de croiser Obama au Quick de La Louvière. Et à l'inverse de nos parents, plus aucun jeune n'entame une carrière professionnelle en imaginant atteindre la pension dans la même société.

Cette discontinuité peut avoir un coût, surtout quand elle est subie. Le destin frappe. La perte d'un proche, un acci-

dent de travail, une séparation sont autant d'événements qui entraînent une perte de revenus. Ce manque à gagner sera d'autant plus difficile à encaisser si la situation financière est à flux tendu, sans la moindre économie pour amortir le choc.

S'il serait à tout le moins inopportun d'imputer ces coups (et coûts) du sort aux crédits à la consommation, ceux-ci jouent néanmoins un rôle dans l'endettement des «accidentés» : ils les ont fragilisés outre mesure face à tout imprévu, ils rendent les gens moins résistants à une perte de revenus. Les ouvertures de crédits permettent aux ménages de vivre au bord du vide, à la limite de leurs moyens, les pieds certes au sol. Mais au moindre pépin, c'est la chute.

C'est vrai pour les accidents de vie personnelle, mais cela l'est d'autant plus quand les systèmes financiers et économiques dérapent.

Si une crise financière survient, comme en 2008, le nombre de personnes frappées par les «accidents de la vie» augmente drastiquement et avec eux, le nombre de ménages incapables de rembourser leurs dettes. Soudain, des ménages connaissent un creux et passent sous le seuil de l'endettement tolérable. Si des crédits n'avaient pas amené des familles à la limite de leur capacité financière, certaines n'auraient sans doute pas rejoint les 17 864 ménages passés en règlement collectif de dettes en 2010, soit 6 000 de plus qu'en 2008. 6 000 ménages qui peut-être avaient les moyens 2 ans auparavant, qui se sont laissés aller à une dépense parce que «pourquoi attendre quand on peut se l'offrir tout de suite? La vie n'est pas faite que de rêves et nous sommes là pour vous permettre de les réaliser<sup>3</sup>». Mais le rêve vire au cauchemar.

---

3. Cette phrase est tirée d'un courrier de prêteur.

### 3. Une question

En face de chez Philippe Coupleur, une publicité collée sur un mur exhibe une voiture rouge décapotable à côté d'une blonde en robe noire courte et serrante. « Laissez-vous tenter par plus de 25 000 occasions. » L'adresse du site nous fait comprendre qu'il s'agit d'acheter une voiture, et non une blonde.

En dessous de la publicité, une école secondaire. Et tout le monde trouve cela normal...

Sur la route du Makro de Leeuw-Saint-Pierre, la radio La Première passe une publicité pour les cartes Visa. Il paraît que c'est vraiment bien de payer même ses plus petits achats avec une carte de crédit. On peut gagner un voyage à Londres.

Au retour de chez Martha, toujours sur La Première, l'émission « Cocktail.com » m'explique qu'avoir un téléphone de nouvelle technologie, c'est « signe de modernité » (mais qu'il faut faire attention aux factures de téléphone).

Dans ma boîte aux lettres, en 4 mois, mon épouse a reçu 5 courriers des 3 Suisses (5!) qui lui expliquent à quel point l'été, le printemps, les vacances sont des moments cruciaux pour changer de garde-robe. Avec en plus, « spécialement pour vous », un « cadeau gratuit » (les 3 Suisses proposeraient donc en parallèle une nouvelle gamme de cadeaux: les payants).

En allant chercher mon courrier ces dernières semaines, j'ai également pu profiter de:

- 1 pub pour Aldi
- 2 pubs pour La Redoute
- 2 pour le Cora



- 1 pour Meubelland
- Etc.

Dans ma boîte de réception mail, depuis que je suis l'heureux détenteur de cartes Fnac et Carrefour, la Fnac m'a envoyé 13 mails promotionnels en moins de 2 mois. Carrefour parvient à faire mieux (14 mails) sur une période à peine plus longue (2 mois et demi).

Tout ça sans compter les types qui m'appellent après 19 heures pour me proposer 6 bouteilles de Bordeaux.

Et je ne parle même pas de la télévision que je n'ai pas (eh oui...) ou des agressions perpétuelles dans la rue par affiches interposées. Que peut faire la société face à cette déferlante d'appels à consommer ?

Et revoici la question fondamentale: qui est responsable du surendettement ?

Une variante: qui est responsable de la surconsommation ? Le consommateur lui-même. Mais est-il le seul ? N'est-il pas mal informé et placé dans un contexte social qui incite à oublier ses responsabilités ?

Le juge du tribunal de Mons, Philippe Lecocq, compare le règlement collectif de dettes à un cancer de la société. « On a de bons hôpitaux mais on nous envoie des cas proches de la mort, presque irréversibles. Au lieu d'avoir une démarche préventive, des examens réguliers. » De la prévention via le Fonds de Traitement du Surendettement ? Oublie. « Face à la pub bancaire, il n'y a aucune contre-pub efficace possible avec le financement public. »

Ce matin, j'ai lu dans *Le Soir* l'interview d'un trentenaire aux idées gominées et au look convenu des personnes issues du monde qui réussit (cheveux courts, chemise blanche ouverte, veston ligné noir et jeans). Ce type, directeur général

de MTV pour la Belgique, explique « que les enfants et les ados sont une cible très importante car ce sont des personnes qui influencent beaucoup les décisions d'achat dans les ménages ». Je repense à cette femme au Cora qui voit sa fille revenir avec un canard blanc en peluche, saisi parce qu'à portée de main d'enfants. La maman est-elle vraiment la seule responsable de ses achats ?

La publicité répond-elle à notre désir de consommer ? Ou consomme-t-on beaucoup parce qu'il y a des publicités ? La poule ou l'œuf ?

Peut-on faire fi de ce climat d'omniprésence de la consommation, des valeurs imposées par la publicité au moment de juger une personne qui est tombée dans le surendettement ?

À partir du moment où des types pensent que nos enfants sont des « cibles » pour vendre des produits, à partir du moment où notre société permet de pareils excès promotionnels sur tout un chacun, quelles que soient ses forces et ses faiblesses, ses revenus, son parcours de vie, ne doit-elle pas également supporter (ou faire supporter aux producteurs de publicités) au moins en partie les conséquences du système ?

On peut tenter une fois de plus un parallèle avec les dangers de la route. Pour le bien-être de tous, il est estimé que rouler à une certaine vitesse préservera des vies. L'État impose donc une limite au-dessus de laquelle nous ne pouvons pas rouler. Problème : les constructeurs automobiles fabriquent des voitures qui peuvent dépasser très largement ces limites. Alors le pouvoir public décide de placer des radars pour décourager les Fangio de la route. Des sociétés privées trouvent pertinent d'y apporter une parade : elles commercialisent des appareils de détection des radars routiers. L'une d'elle en a vendu 180 000 en Belgique.

Si aujourd'hui, un accident survient avec une voiture en excès de vitesse et équipée d'un de ces appareils, qui est le responsable? Celui qui a appuyé sur le champignon, évidemment. Uniquement? Le constructeur automobile et le constructeur d'appareils de détection des radars sont-ils exempts de tout reproche? Je ne le pense pas.

C'est pareil pour le surendettement. La personne surendettée est responsable. Mais le prêteur qui a omis de remplir son devoir de conseil l'est également. Et les publicités incitant à la consommation par tous les moyens possibles, y compris ceux que vous n'avez pas, ont également une responsabilité dans le surendettement.

Outre un système responsabilisant tous les acteurs de la société, un des enjeux pour contrer le surendettement passe par une éducation à la consommation. Tous les acteurs s'accordent sur ce point. Le système éducatif doit venir en aide aux moins biens lotis. Pour Ivo Van Bulck, secrétaire général de l'UPC, « certaines personnes, les jeunes en particulier, n'ont aucune connaissance des crédits et des conséquences qui y sont liées. Cela peut déboucher sur des injustices, une fille dont le père est juriste sera mieux protégée qu'une autre personne. Il y a des manquements dans l'éducation générale à ce niveau ». Et Monsieur Van Bulck sait de quoi il parle. Il est juriste.

## 4. Un débat

Quand j'ai entamé mon travail sur le surendettement, j'ai contacté en premier lieu l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Le directeur m'avait alors reçu avec 4 de ses collaborateurs et au bout de quelques questions, un débat se déroula sous mes yeux. Je n'y compris rien.



Ils évoquent la « faillite des vies privées ». Pourtant, et malgré le titre de ce livre, on ne peut pas parler de faillite parce que les passifs ne sont pas effacés, comme lors d'une faillite commerciale.

Faudrait-il mettre en place un système de faillite personnelle ? Une *excusabilité* privée qui serait une seconde et dernière chance après la chute ?

Les tricheurs seraient évidemment éjectés de la procédure, comme c'est déjà le cas pour le RCD. Les arguments favorables à une telle mesure ne manquent pas. On constate les procédures lourdes du RCD, la lenteur d'une justice débordée et sous-financée, la destruction morale des surendettés. Comme l'avance Frédéric de Patoul, « 10 ans, c'est quoi ? Une punition ? La durée du plan doit-elle être fonction de la gravité de l'erreur ? La souffrance du débiteur doit-elle répondre à la perte du créancier ? »



Si le but du RCD est la réinsertion socio-économique, à quoi bon obliger une personne à rembourser 10 € par mois pendant une décennie ? Qui y gagne ? Pas le surendetté. Pas le créancier qui reçoit l'aumône, et certainement pas l'État qui finance l'opération. Pourquoi ne pas dégager le surendetté insolvable du poids moral d'une situation impossible ? Tous ses biens seraient vendus, et basta. Les comptes sont clos. La responsabilité du créancier serait accrue au moment d'octroyer un prêt.

Des dispositifs légaux existent déjà. Une loi du 13 décembre 2005 permet une remise totale et immédiate des dettes « en raison de l'insuffisance des ressources du requérant ». La procédure est méconnue et très peu utilisée, si ce n'est pour les personnes âgées ou en très mauvaise santé. La mesure est rarement étendue aux pauvres structurels.



Le GREPA recommandait en 2009 au pouvoir politique de « prévoir en cas de surendettement structurel et d'impossibilité d'établir un plan (avec remise totale de dettes) une procédure plus courte permettant d'aboutir à un PV de carence homologué par le juge (PV de carence judiciaire) ».

Mais d'autres acteurs sont opposés à pareille mesure.



Frans Meel, conseiller senior de l'UPC, spécialisé en crédits à la consommation, ne cache pas ses craintes face à une telle proposition: « Ce serait vraiment un très mauvais signal envoyé aux citoyens. » Les créanciers deviendraient les victimes du surendettement d'autres personnes. Ensuite parce que ce serait la voie ouverte à la minimisation de la dette et des responsabilités qui en découlent. Elle est déjà en route. Paradoxalement, dans ce monde financier, des acteurs dévaluent déjà la valeur de l'argent. Certains surendettés refusent de payer leurs dettes, des créanciers les bradent et à l'autre bout de la chaîne, des sociétés de recouvrement les rachètent à bas prix. La valeur de l'argent vacille sur le socle du surendettement.

Reste au final un argument où les deux camps se retrouvent: cette mesure, tout comme le RCD, réglerait le surendettement, mais pas la pauvreté. Qui le fera ?



# Bibliographie

## Pour être accompagné


Si vous pensez être en situation d'endettement problématique ou de surendettement, faites-vous aider. Un numéro vert (en Wallonie) est à votre disposition : 0800 11 901 (demandez le service de médiation le plus proche de chez vous). Pour Bruxelles, le site du GREPA recense les services de médiation de dettes de la Région : [www.grepa.be](http://www.grepa.be)

## Pour en savoir plus

Le site de l'**Observatoire du Crédit et de l'Endettement** dispose de nombreuses informations et l'adresse de tous les acteurs impliqués dans la lutte contre le surendettement.  
[www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be)

L'Agence Alter publie (en collaboration avec l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement) les **Échos du Crédit et de l'Endettement**. Bien que très pédagogique et facile à aborder, cette revue trimestrielle s'adresse plutôt aux professionnels du surendettement.


Contact : 02 541 85 20 ou [www.alter.be/fr/echoscredit.php](http://www.alter.be/fr/echoscredit.php)




Les **centres de références** sont avant tout au service des médiateurs de dette. Ils leur proposent des services juridiques et méthodologiques précieux. Sur certains sites, des simulations sont possibles pour évaluer votre niveau d'endettement.

GILS (Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement)  
Avenue Roi Baudouin 29 – 4432 Alleur  
info@cdr-gils.be – Tél.: 04 246 52 14  
www.cdr-gils.be

Centre de référence de Namur – MEDENAM  
Rue Rogier 27 - 5000 Namur  
info@medenam.be – Tél.: 081 23 08 28  
www.medenam.be



Centre de référence du Hainaut – CRÉNo  
Chaussée de Jolimont 263 – 7100 Haine-Saint-Pierre  
centreref@hotmail.com – Tél.: 064 84 22 91  
www.creno.be



Groupe Action Surendettement – GAS  
Grand'Rue 4/2 – 6630 Martelange  
secretariat@gaslux.be – Tél.: 063 60 20 86  
www.gaslux.be

Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale (GREPA)  
Boulevard du Jubilé 153-155 – 1080 Bruxelles  
info@grepa.be – www.grepa.be



# Table des matières

Remerciements	7
<b>chapitre 1</b>	
<b>Les vies en faillite</b>	11
1. Les surendettés	11
2. Les bientôt surendettés ?	13
3. Les surendettés ignorés	15
4. Vos rencontres	16
4.1. <i>Albert et les autres</i>	16
4.2. <i>Le Flambeur, l'Accidenté, le Pauvre... et Fred</i>	17
<b>chapitre 2</b>	
<b>Qui surendette ?</b>	27
1. Des crédits pour consommer	28
1.1. <i>L'ouverture de crédit</i>	28
1.2. <i>Le prêt à tempérament</i>	30
1.3. <i>La vente à tempérament</i>	30
1.4. <i>Comment plonger en 2 mois</i>	31
1.4.1. LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION	32
ING, clap 1 <sup>ère</sup> , 32 • ING, clap 2 <sup>e</sup> , 33 • Fnac, 34 •	
Carrefour, 40 • Cora, 43 • Makro, 46 • Kréfel, 48 •	
Citybank, 50 • Media Markt, 52 • Cofidis, 53	



1.4.2. LES PRÊTS À TEMPÉRAMENT	54
1.4.3. CEUX QUI SONT VRAIMENT DERRIÈRE LE COMPTOIR	56
Faire un score, 58 • Cette centrale qui sait tout..., 60	
1.4.4. QUAND UNE PROF S'ENDETTE	63
1.4.5. 25 750 €	68
1.4.6. LE DEVOIR NON REMIS DES PRÊTEURS	70
1.4.7. AU BOUT DU COMPTE	78
1.4.8. LE CAS CITYBANK	80
2. Les dettes de vie	87
2.1. <i>Des soins à rendre malade</i>	91
2.2. <i>Au nom du fisc</i>	93
2.3. <i>L'énergie du désespoir</i>	95
2.4. <i>L'appel de la dette</i>	97

## chapitre 3

### Quand vous ne payez plus

1. Cuisine interne	106
2. Le business de la dette	108
2.1. <i>Les sociétés de recouvrement</i>	111
2.2. <i>L'huissier</i>	115
2.2.1. EN TANT QU'AGENT ASSERMÉNTÉ	116
2.2.2. LES EXPLOITS DES HUISSIERS (QUI RECOUVRENT)	118

## chapitre 4

### Quand vous êtes surendetté

1. Le règlement collectif de dettes	131
1.1. <i>La dignité de la vie et l'écran plasma</i>	136
1.1.1. LE PRIX DE LA DIGNITÉ	140
1.2. <i>Alors, peinarde ?</i>	144
1.2.1. TRIBUNAL DU TRAVAIL, JEUDI 24 FÉVRIER 2011, MONS	146
1.2.2. TRIBUNAL DU TRAVAIL, JEUDI 31 MARS 2011, BRUXELLES	147



2. Les fauchés du RCD	150
2.1. <i>La Justice</i>	150
2.2. <i>Les médiateurs</i>	154
2.2.1. CPAS ET AVOCATS, MÊME COMBAT ?	154
2.3. <i>Au fond du surendettement</i>	156
<b>chapitre 5</b>	
<b>Trois idées fausses, quatre paradoxes, une question, un débat</b>	165
1. Trois idées fausses	165
1.1. <i>Le prêteur veut à tout prix vous endetter</i>	165
1.2. <i>Le pauvre est surendetté par son écran plasma</i>	165
1.3. <i>Les ouvertures de crédit provoquent de moins en moins de surendettement</i>	167
2. Quatre paradoxes	169
2.1. <i>Le juge cherche à objectiver la vie et tout le monde ment</i>	169
2.2. <i>L'État lutte contre le surendettement.</i> <i>Le surendettement existe entre autres à cause des crédits.</i> <i>Les crédits sont indispensables à la croissance.</i> <i>La croissance est indispensable à l'État.</i> <i>L'État lutte contre lui-même</i>	170
2.3. <i>Le «devoir de conseil» personnalisé est géré par des machines impersonnelles</i>	172
2.4. <i>Nous avons une des législations les plus exigeantes et le nombre de personnes surendettées ne cesse de grimper</i>	174
3. Une question	176
4. Un débat	179
<b>Bibliographie</b>	183



## DU MÊME AUTEUR

*Coton, des vies sur le fil*, S. Parmentier, O. Bailly, Éditions Magasins du Monde, 2005.

*IKEA, un modèle à démonter*, O. Bailly, D. Lambert, J-M Caudron, Éditions Luc Pire/Magasins du Monde, 2006.

*Un cancer mon amour* (roman), sous pseudo Aline Kriek, Éditions Biliki, 2008.

*L*, textes d'Olivier Bailly, photos de Vincen Beeckman, Îles de Paix, 2010.