

**Les ménages en situation de surendettement :
Profil, endettement et éléments déclencheurs des difficultés financières**

C. Jeanmart, sociologue (décembre 2019)

Introduction

Sur base des résultats d'une enquête menée par l'Observatoire auprès des services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne, cet article tente de relever un ensemble de caractéristiques communes aux ménages consultant ces services. Le public de ces institutions constitue notre échantillon principal pour analyser les caractéristiques des ménages surendettés ou en grande difficulté financière en Wallonie, bien qu'il ne représente que la partie visible de l'iceberg. En effet, toute personne surendettée ne consulte pas les services de médiation de dettes. Un premier filtre est la méconnaissance de l'existence du service. En outre, il ne suffit pas d'en avoir connaissance pour en pousser la porte. Il ne s'agit pas d'une démarche simple que d'évoquer ses problèmes face à des tiers, les sujets financiers étant souvent perçus comme privés. Honte, sentiment de culpabilité, impression que les problèmes sont passagers, représentations négatives des services sociaux, logiques culturelles... peuvent être des freins à la formalisation d'une demande d'aide. De plus, le recours à ces institutions dépend directement de l'organisation et de la structure de l'offre de services. En effet, certaines zones sont peut-être moins bien desservies, certains services sont engorgés, notamment dans les grandes agglomérations¹. Ce sont autant de facteurs structurels qui influencent le recours à l'aide. Ces différents « filtres » peuvent en quelque sorte homogénéiser le profil des personnes qui ont recours aux services de médiation de dettes.

Toutefois, recourir aux données de ces services pour relever certaines caractéristiques communes aux personnes connaissant des difficultés financières reste une approche utile bien que restrictive et incomplète. Quelle est la réalité socio-économique des personnes touchées par le surendettement ? Qui sont-elles ? Quels sont les profils à risque ? Cette option méthodologique permet d'avancer certaines tendances et de proposer des hypothèses quant au processus de surendettement. Dans l'idéal, il s'agirait de coupler ces données à des populations surendettées qui ne consultent pas ces services d'aide (d'une part, les personnes qui « se débrouillent seules » et négocient avec leurs créanciers et, d'autre part, les personnes qui entament une procédure en R.C.D. notamment par le biais d'un avocat). On peut au demeurant émettre l'hypothèse que les personnes connaissant des difficultés financières et qui ne consultent pas les services de médiation de dettes ont un profil différent de celles qui consultent ces services. Pour tester cette hypothèse, l'Observatoire a réalisé en 2013 une enquête sur le profil socioéconomique des personnes qui sollicitent un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes. Les résultats² ont été présentés lors du colloque de l'Observatoire du 5 décembre 2013 intitulé : « Les personnes en difficulté financière, quels profils ? ».










L'enquête par questionnaires auprès des services de médiation de dettes dont les résultats sont présentés dans cet article a été réalisée en 2019 pour collecter des données de dossiers en cours en 2018. L'objectif principal de cette enquête est de fournir des données qui permettent de caractériser le public des services de médiation de dettes : données sociodémographiques, typologie et importance de l'endettement, procédures mises en place, origines présumées du surendettement, etc. Les aspects méthodologiques relatifs à cette enquête sont détaillés en annexe. Notons que 119 S.M.D. y ont pris part permettant de collecter des données sur 6.220 dossiers.







Cette analyse se focalise sur le profil sociodémographique et professionnel des personnes consultant un S.M.D., leurs ressources financières, et l'importance de leur endettement (crédit et hors crédit).

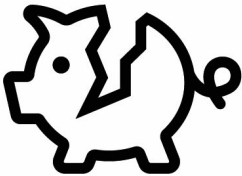


¹ Observatoire du Crédit et de l'Endettement, 2009, *Profil et pratique des services de médiation de dettes en Région wallonne*, O.C.E. : Charleroi.

² Les résultats sont accessibles sur le site de l'Observatoire dans la rubrique « colloque » : Jeanmart C., 2013, « Les ménages pour lesquels intervient un avocat dans le cadre d'une médiation de dettes : quelles spécificités ? ».



Age moyen	 43,9 ans		Niveau d'instruction	 51,8% sans diplôme ou diplôme primaire
Type de ménage	 38,9% isolés	 22,9% familles mono-parentales	 11% couples	 23,8% couples avec enfants
Revenus moyens du ménage	 1.589,8€		Activité professionnelle	 30,3% avec activité professionnelle
Logement	 12,3% propriétaires 61,5% locataires d'un logement privé 20,3% locataires d'un logement social ou à loyer modéré			

		Types d'endettement		
		3,7% uniquement crédit	29,8% uniquement hors crédit	66,5% (crédit et hors crédit)
Dettes de crédit	46,2% Ouverture de crédit	32,5% Prêt à tempérament	11% Vente à tempérament	6,9% Crédit hypothécaire
	 Energie 56,2% Montant moyen : 1.694,1€	 Santé 54,5% Montant moyen : 1,526,7€	 Télécommunication 53,6% Montant moyen : 1.179,8€	 Eau 33,9% Montant moyen : 1.198,7€
Dettes hors crédit	 Assurance 30,4% Montant moyen : 1.690,4€	 Logement 16,8% Montant moyen : 3.026,9€		

Facteurs déclencheurs des difficultés financières	 42,8% Insuffisance de ressources	 36,9% Accident de vie	 24,5% Difficultés de gestion

1. Un profil socioéconomique spécifique ?

1.1. Quelques caractéristiques sociodémographiques des personnes consultant un S.M.D.

1.1.1. *Légèrement plus d'hommes*³

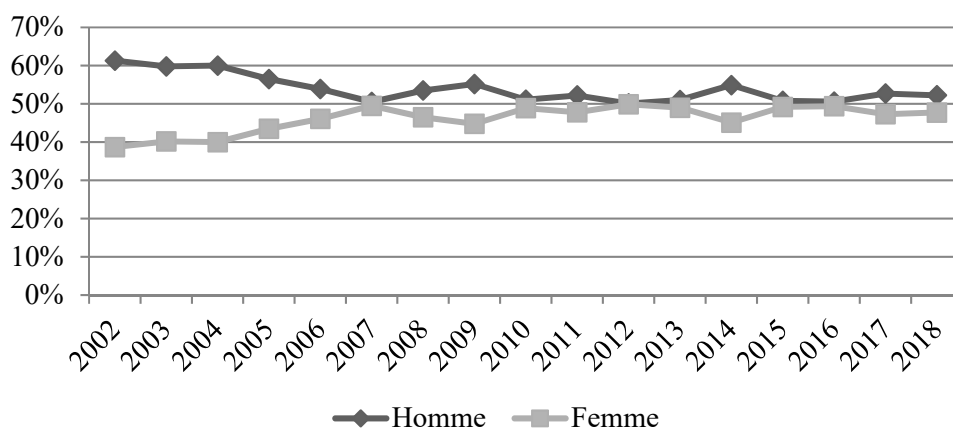
Les hommes semblent davantage recourir aux services de médiation de dettes que les femmes. En considérant tant le demandeur que le conjoint, 52,3% des personnes ayant adressé une demande à un S.M.D. sont des hommes en 2018 (voir le tableau 1 ci-dessous). A l'inverse, les femmes sont légèrement surreprésentées dans la population wallonne (51,8% de femmes et 48,2% d'hommes⁴). Il s'agit toutefois de rester prudent, la différence de genre n'est sans doute pas significative, vu le faible écart entre les proportions d'hommes et de femmes.

Homme	52,3%
Femme	47,7%
Total	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

En termes d'évolution (voir le graphique 1 ci-dessous), depuis 2002, on constate que les hommes sont les principaux demandeurs lors de l'introduction de dossiers en S.M.D. Toutefois, la différence de proportion homme/femme n'a cessé de diminuer jusqu'à atteindre une quasi parité en 2007 et depuis 2010.

Graphique 1. Evolution des demandeurs selon le genre (2002-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

1.1.2. *43,9 ans de moyenne d'âge*

L'échantillon des demandeurs est constitué, à près de 71,1%, de personnes de 26 à 55 ans (voir le tableau 2 ci-dessous). Les 65 ans et plus constituent 7,8% de l'échantillon.

³ Taux de réponse de 99,7%.

⁴ Données au 01.01.2018. Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

Tableau 2. Répartition des demandeurs et des conjoints selon l'âge (2018)		
	Demandeur ⁵	Conjoint ⁶
18-25 ans	5,0%	6,0%
26-35 ans	23,6%	27,8%
36-45 ans	24,0%	23,8%
46-55 ans	23,5%	24,1%
> 55 ans ⁷	23,9%	18,3%
Total	100,0%	100,0%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

L'âge moyen du demandeur s'adressant à un S.M.D. est de 43,9 ans et l'âge médian est de 41,2 ans. L'âge moyen du conjoint est de 41,5 ans (médiane de 40,9 ans).

Il est peu surprenant que les tranches d'âge de 25 à 45 ans soient majoritaires. Elles correspondent à des étapes de la vie où il est courant de s'engager dans un projet immobilier, dans la fondation d'une famille, dans des projets personnels qui induisent des coûts supplémentaires et, pour certains ménages, la prise de crédits pour les réaliser. Ces engagements financiers peuvent devenir lourds à court ou moyen termes et conduire à des déséquilibres budgétaires.

En Wallonie (voir le graphique 2 ci-dessous), nous constatons que les tranches d'âge allant de 26 à 55 ans sont largement surreprésentées dans le public consultant un S.M.D. (71,1% de l'échantillon S.M.D. contre 49,8% de la population majeure⁸ wallonne). Inversement, les tranches d'âges les plus jeunes (18-25 ans) et les plus âgées (au-delà de 55 ans) sont sous-représentées dans le public consultant un S.M.D. À titre indicatif, les 18-25 ans constituent 5% des personnes consultant un S.M.D. alors qu'ils représentent 12,2% des majeurs en Région wallonne. Les plus de 55 ans constituent 23,9% de l'échantillon S.M.D. contre 38,3% des majeurs en Région wallonne. Les plus jeunes et les personnes plus âgées seraient soit moins concernés par les difficultés financières, soit moins enclins à faire des démarches auprès d'un S.M.D.

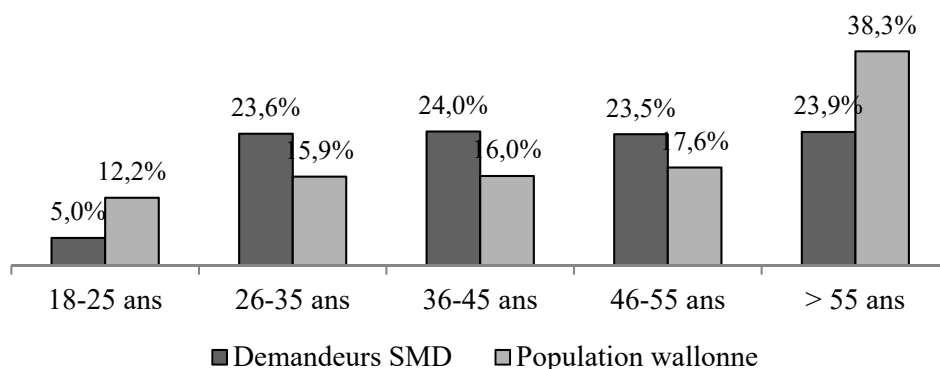
⁵ 88,4% de taux de réponse.

⁶ 80,2% de taux de réponse.

⁷ Les plus de 65 ans constituent 7,8% de l'échantillon de demandeurs et 6,9% de l'échantillon des conjoints.

⁸ Par majeur, nous entendons toute personne âgée de 18 ans et plus.

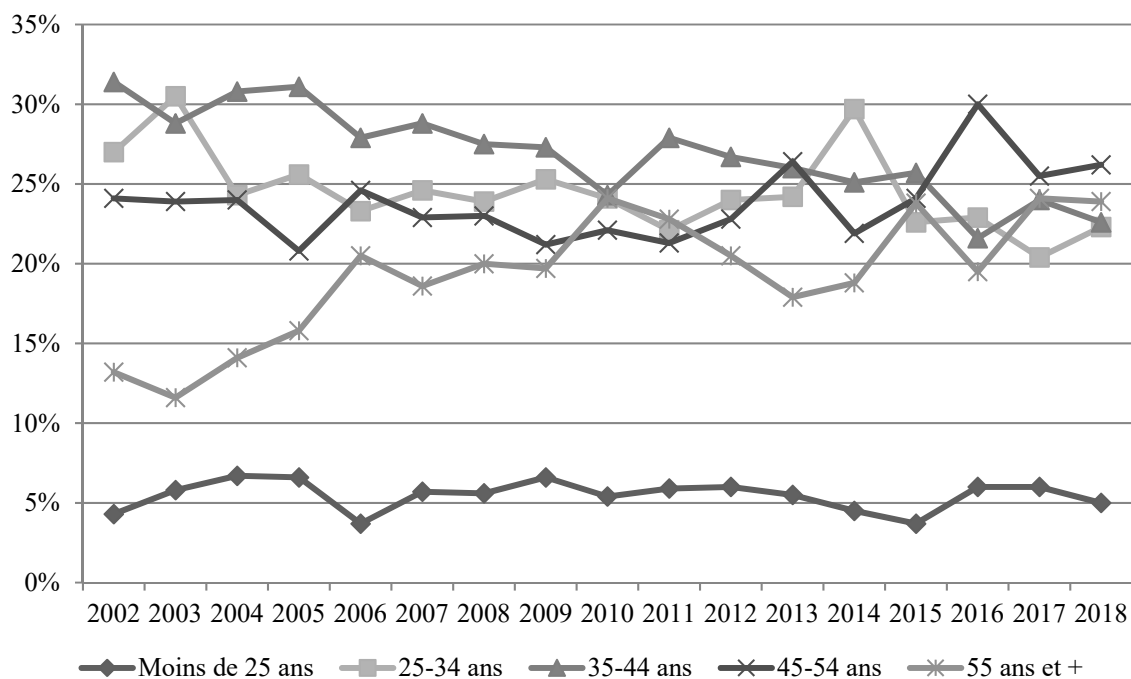
Graphique 2. Comparaison de la proportion de la population des demandeurs S.M.D. et de la population majeure de Wallonie par tranche d'âge (fin 2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons (au 31.12.2018) et Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) (au 01.01.2019)

En termes d'évolution (voir le graphique 3 ci-dessous), on observe une tendance au vieillissement des personnes consultant les S.M.D. wallons : la proportion de 55 ans et plus passe de 13,2% en 2002 à 23,9% en 2018. Ceci s'explique en partie par un vieillissement global de la population wallonne (+27,5% des 55 ans et plus entre 2002 et 2018). Sur cette même période, la part des 25 à 44 ans a eu tendance à diminuer légèrement alors que la part des moins de 25 ans a tendance à se maintenir depuis 2007.

Grahiqe 3. Evoution de l'âge du demandeur SMD (2002-2018)

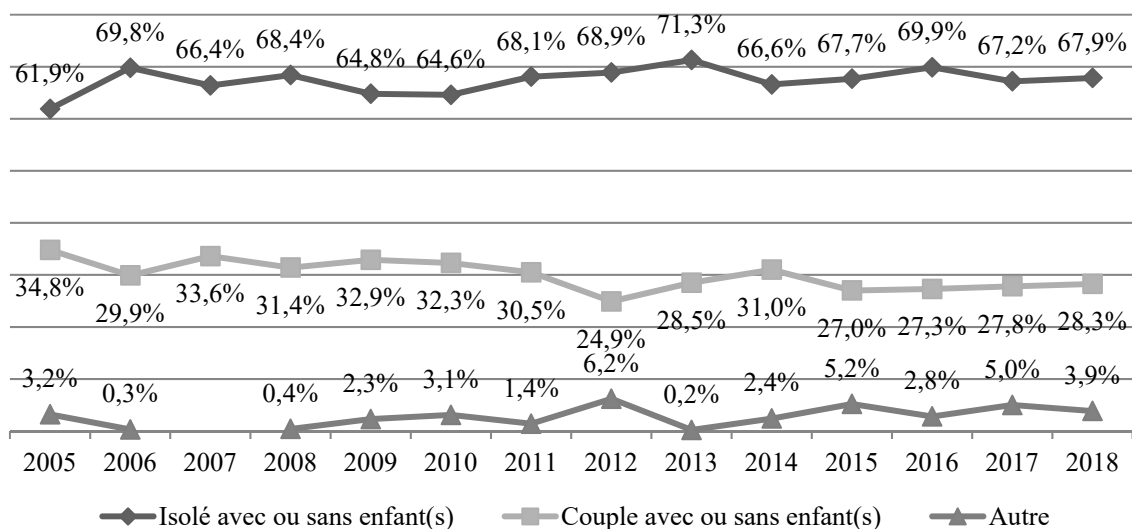


Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

1.1.3. Principalement des isolés⁹

En 2018, les isolés (avec ou sans enfant) sont plus de deux fois plus nombreux que les couples à s'adresser à un S.M.D. (67,9% contre 28,3%). En outre, moins d'un ménage consultant un S.M.D. wallon sur deux a au moins un enfant (39,4%).

Graphique 4. Evolution du type de ménage en SMD (2005-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Concernant la composition du ménage, l'évolution la plus significative est l'augmentation, au fil du temps, des isolés s'adressant à un S.M.D. En 2018, les adultes isolés sont davantage représentés dans les SMD qu'en 2005 (+3,9%). À titre de comparaison, en 2018¹⁰, 36% des ménages wallons étaient composés d'une seule personne. Ce résultat nuance le stéréotype selon lequel le surendettement toucherait principalement les familles monoparentales.

Tableau 3. Taille et composition des ménages s'adressant aux S.M.D. en 2005 et 2018

	2018	2005	Evolution 2005-2018
Adulte isolé	42,8%	38,9%	+3,9%
Adulte isolé avec enfant(s)	25,1%	22,9%	+2,2%
Couple sans enfant	8,2%	11%	-2,8%
Couple avec enfant(s)	20,1%	23,8%	-3,7%
Autre ¹¹	5,0%	3,2%	+1,8%
Total	100%	100%	

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

La présence de plus en plus importante d'isolés dans les services de médiation de dettes peut notamment s'expliquer par une évolution sociologique plus globale. En effet, une part croissante des ménages wallons est constituée d'isolés. En considérant la Wallonie, 29,3% des ménages étaient composés d'une personne seule en 1990 et 36% en 2018 (+6,3%)¹². D'autre part, il semble que les isolés connaissent de

⁹ Taux de réponse de 95,5%.

¹⁰ Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

¹¹ La catégorie « autre » reprend les personnes vivant une autre situation, par exemple, une adulte vivant chez ses parents avec son enfant, un adulte vivant chez ses parents ou ses grands-parents, etc.

¹² Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

plus grandes difficultés financières et soient touchés par la pauvreté monétaire plus fréquemment qu'auparavant. On constate une diminution des autres types de ménage au fil du temps (voir le tableau 22 ci-dessous).

Ces résultats permettent de conclure que les couples sans enfant sont les moins fréquents à solliciter un professionnel dans le cadre d'une médiation de dettes. Nous pouvons émettre l'hypothèse que ces couples sans enfant sont moins touchés par les difficultés financières que les autres types de ménage, ceux-ci étant à deux à assumer les coûts de la vie courante sans devoir faire face aux frais engendrés notamment par des enfants (crèche, scolarité, alimentation, etc.). Globalement, ces couples sans enfant, même si l'un des deux est inactif, résisteraient davantage aux difficultés financières.

Concernant la composition du ménage, 39,4% des ménages en médiation de dettes ont au moins un enfant. Près de la moitié des ménages avec enfant comptent un seul enfant (41,6%, voir le tableau 4 ci-dessous). Près des trois quarts des ménages avec enfants ont au maximum deux enfants (71,7%). Ce résultat nuance le stéréotype selon lequel le surendettement toucherait principalement les familles nombreuses.

1	40,2%
2	31,1%
3	20,2%
4	4,2%
5	2,3%
6 ou plus	2,0%
Total	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

1.2. Le niveau d'instruction et la situation professionnelle

Après avoir analysé la situation sociodémographique du public des S.M.D., intéressons-nous à son niveau d'instruction et à sa situation professionnelle.

1.2.1. De faibles niveaux d'instruction¹³

Les témoignages de praticiens de la médiation de dettes soulignent que la connaissance du niveau d'instruction n'est pas une donnée essentielle pour mener à bien leur travail. D'ailleurs, cette information est plus rarement que d'autres mentionnée dans leurs dossiers. En ce qui concerne l'analyse de la problématique, par contre, le niveau d'instruction est une donnée essentielle. Cette variable est en effet corrélée avec d'autres, telles que le statut professionnel, le niveau de revenus et le risque de chômage. Elle est également un indicateur de la capacité de gestion, de calcul, d'anticipation ou de budgétisation des personnes.

Concernant notre enquête, notons à titre indicatif qu'en 2018, 17,4% des personnes consultant un S.M.D. wallon avaient obtenu un diplôme du secondaire supérieur. Seules 5,1% avaient obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire.

À titre d'illustration (voir le tableau 5 ci-dessous), comparons les données issues des S.M.D. wallons aux données de la population wallonne en gardant à l'esprit que les deux échantillons ne visent pas exactement les mêmes tranches d'âge. En effet, l'enquête sur les forces de travail se centre sur la population des 15 ans et plus alors que l'enquête menée auprès des S.M.D. considère uniquement les personnes de plus de 18 ans. Cette réserve étant émise, on constate qu'en 2018, les personnes sollicitant

¹³ Taux de réponse de 83,3%.

un S.M.D. sont surreprésentées parmi les personnes sans diplôme ou n'ayant que leur diplôme du primaire ou du secondaire inférieur. Les personnes avec un faible niveau d'instruction sont donc surreprésentées parmi celles qui s'adressent aux S.M.D. wallons.

Tableau 5. Niveau d'instruction des demandeurs s'adressant à un S.M.D. wallon et de la population wallonne (2018)

	Demandeurs S.M.D. (18 ans et +)	Population wallonne (15 ans et +)
Pas de diplôme ou primaire	51,8%	14,8%
Secondaire inférieur	25,8%	21,9%
Secondaire supérieur	17,4%	34,4%
Bac/graduat	4,5%	18,4%
Master/licence	0,6%	10,5%
Total	100%	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons et enquête sur les forces de travail (Statbel - Direction générale Statistique - Statistics Belgium)

Cette surreprésentation des personnes en S.M.D. parmi les personnes à plus faibles niveaux d'instruction pourrait notamment s'expliquer par le fait que le taux de risque de pauvreté en Wallonie est d'autant plus élevé que le niveau d'instruction de l'individu est faible. Ainsi, en 2011 (dernières données régionales disponibles), le taux de risque de pauvreté pour un individu à bas niveau d'éducation était de 29,9% alors qu'il était de 16,5% pour un moyen niveau d'éducation et qu'il chutait à 8% pour les individus à niveau d'éducation élevé¹⁴.

Des données plus récentes existent pour l'ensemble du territoire belge uniquement. En 2018, le taux de risque de pauvreté est plus du double pour les personnes à niveau d'instruction moyen, comparativement aux personnes à niveau d'instruction élevé (14,5 contre 6,4%) et près du double comparativement aux personnes à bas niveau d'instruction (27,8%)¹⁵.

1.2.2. Principalement sans activité professionnelle¹⁶

Une faible proportion de personnes consultant un S.M.D. exerce une activité professionnelle. En 2018, 70,5% des personnes d'âge actif adressant une demande à un S.M.D. sont sans activité professionnelle¹⁷ (voir le tableau 6 ci-dessous). Un cinquième des demandeurs de l'échantillon (20,3%) exerce donc une activité professionnelle à la fin de l'année 2018.

Tableau 6. Situation professionnelle du demandeur (2018)

Sans activité professionnelle	70,5%
Secteur privé - ouvrier	11,4%
Secteur privé - employé	3,8%
Secteur public - fonctionnaire	1,3%
Secteur public - contractuel	2,9%
Indépendant ou aidant	0,9%
(Pré)retraité	9,2%
Total	100,0%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

¹⁴ Dernières données disponibles. Source : Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Des données plus récentes existent pour l'ensemble du territoire belge uniquement. En 2017, le taux de risque de pauvreté est plus du double pour les personnes à moyen niveau d'instruction, comparativement aux personnes à niveau d'instruction élevé (14,4% contre 6,8%) et près du double comparativement aux personnes à bas niveau d'instruction (27,2%).

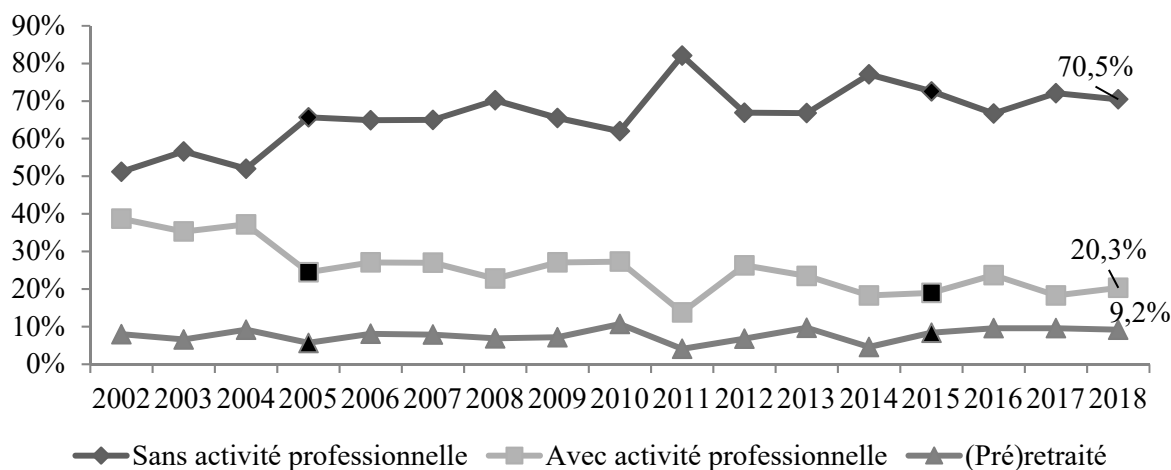
¹⁵ Source : Statbel - Direction générale Statistique - Statistics Belgium.

¹⁶ 94,0% de taux de réponse.

¹⁷ La catégorie « sans activité professionnelle » comprend les demandeurs d'emploi, les personnes sans emploi, les personnes percevant un revenu d'intégration, les personnes en incapacité de travail, les étudiants, etc.

En termes d'évolution (voir le graphique 5 ci-dessous), depuis 2012, la part des personnes sans activité professionnelle semble à la hausse, à l'inverse des personnes avec activité professionnelle.

Graphique 5. Evolution de la situation professionnelle du demandeur (2002-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

En termes socioprofessionnels, notre échantillon diffère de la situation générale wallonne sur deux points.

Premièrement, le public consultant les S.M.D. compte relativement moins de personnes exerçant une activité professionnelle : fin 2018, 63,7% des Wallons âgés de 20 à 64 ans¹⁸ avaient une activité professionnelle contre 20,3% de notre échantillon S.M.D.

Deuxièmement, lorsqu'on compare la situation des travailleurs de notre échantillon avec celle de l'ensemble des travailleurs wallons, nous remarquons que les S.M.D. sont davantage fréquentés par des ouvriers et relativement moins fréquentés par des employés ou des salariés du secteur public. De fait, ces deux catégories professionnelles sont généralement considérées comme offrant des salaires plus confortables et une moindre précarité.

1.3. Principalement des locataires¹⁹

Une des particularités des ménages consultant un S.M.D. wallon est qu'ils sont en faible proportion propriétaires de leur logement (12,3%, voir le tableau 7 ci-dessous). Près des deux-tiers d'entre eux sont locataires d'un immeuble privé (61,5%) et un ménage sur cinq (20,3%) bénéficie d'un logement social ou à loyer modéré. Ces résultats sont toutefois à interpréter avec prudence, le taux de réponse aux questions relatives au logement des personnes en médiation de dettes étant relativement faible.

Tableau 7. Proportion des demandeurs selon le type de logement occupé (2018)	
Locataire d'un immeuble privé	61,5%
Locataire d'un immeuble social ou à loyer modéré	20,3%
Propriétaire ²⁰	12,3%
Hébergé par un tiers	5,3%
Autres	0,5%
Total	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

¹⁸ Enquête Force de travail. Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

¹⁹ Taux de réponse de 49,5%.

²⁰ Dont 10,3% de propriétaires avec crédit hypothécaire en cours et 2,0% de propriétaires sans crédit hypothécaire en cours.

Deux résultats sont à souligner. D'une part, une proportion non négligeable (et croissante) de personnes en médiation de dettes est hébergée par un tiers. Nous pouvons émettre l'hypothèse qu'il s'agit d'une solution à plus ou moins long terme pour tenter de réduire les frais du ménage en matière de logement. D'autre part, on compte un faible taux de propriétaires parmi les ménages en S.M.D.

Le fait d'être propriétaire est généralement considéré de manière positive. Les ménages belges sont d'ailleurs connus pour avoir une forte attache à la propriété. Des données d'enquête du CEHD de 2012-13 estimaient que 66% des Wallons étaient propriétaires du logement qu'ils occupent²¹. Pour accéder à la propriété, nombre d'entre eux recourent au crédit. Si l'on se réfère aux données concernant les crédits hypothécaires contractés par les ménages wallons, fin 2018, 933.498 Wallons avaient au moins un crédit hypothécaire immobilier en cours, ce qui représente 32,5% des Wallons âgés de plus de 18 ans²².

Il est utile aussi de s'interroger sur la qualité des logements occupés par les ménages en S.M.D. Rappelons qu'une enquête sur la qualité de l'habitat en Région wallonne réalisée en 2012-2013²³ a montré, entre autres choses, qu'il existe un lien entre la qualité de l'habitat et le statut des occupants des logements (propriétaires ou locataires). Il apparaît également que les bâtiments divisés en plusieurs logements cumulent le plus de handicaps : mauvaise isolation acoustique, dangerosité des installations électriques, etc. Or, ces « logements divisés » sont généralement destinés à la location et, avec un loyer plus accessible, ils visent des publics précarisés.

Dès lors que certains ménages suivis par les S.M.D. ont de faibles revenus et, par conséquent, peu de garanties à présenter aux propriétaires, il est peu probable qu'ils bénéficient en priorité des locations de meilleure qualité sur le marché locatif privé.

Même si le lien entre propriété et qualité du logement semble bien établi au niveau global, rien ne garantit que les propriétaires consultant les S.M.D. bénéficient forcément d'un logement de meilleure qualité. L'entretien d'un logement est coûteux et il n'est pas certain que le public fréquentant les S.M.D. soit capable de supporter ce coût. D'ailleurs, les personnes travaillant directement en contact avec le public des S.M.D. rapportent que, lorsque ces ménages sont propriétaires, ils vivent souvent dans des logements de piètre qualité²⁴. Nous ne pouvons donc pas être certains que, dans le cadre du public visé par l'enquête, les propriétaires bénéficient de logement de meilleure qualité.

1.4. Les ressources financières des ménages consultant un S.M.D.

Après avoir analysé le profil sociodémographique et professionnel ainsi que la situation en matière de logement des personnes consultant un S.M.D., intéressons-nous à leurs ressources financières.

Trois types de questions surgissent dès lors que l'on s'intéresse au revenu des ménages consultant un S.M.D. Premièrement, quelle est l'importance de ces ressources et comment ont-elles évolué au fil du temps ? Deuxièmement, quelle en est l'origine ? Troisièmement, quel est l'écart observé entre le revenu de ces ménages et celui de la population wallonne ? A ce titre, il est intéressant d'étudier le taux de pauvreté des ménages surendettés et de le comparer à celui de la Wallonie afin de savoir si les ménages suivis par les S.M.D. sont plus fortement affectés par la pauvreté monétaire²⁵ que les autres. Les sections qui suivent répondent successivement à ces trois questions.

²¹ Anfric M.-N., Cassilde S., Kryvobokov M., Pradella S., 2014, *Enquête sur la qualité de l'habitat en Wallonie – Résultats clés*, Rapport du Centre d'Etudes en Habitat Durable, Charleroi.

²² Données au 01.01.2018. Source : Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

²³ Cassilde, S., 2014, « *Enquêtes sur la qualité de l'habitat – Evolution des indices de salubrité et de qualité entre 2006 et 2012* », Centre d'Etudes en Habitat Durable, Cahier d'Etudes et de Recherches / 2014-02, Charleroi.

²⁴ Ces constats émanent de commentaires et remarques émis par des travailleurs de S.M.D. wallons lors de la présentation des résultats antérieurs du rapport « Prévention et traitement du surendettement en Wallonie », ainsi que lors des tables rondes organisées par l'Observatoire en 2010 intitulées « Des références budgétaires minimales pour une vie digne » et « Profil et pratique des services de médiation de dettes en Région wallonne » et en 2011 « Coexistence insolvabilité - pauvreté - médiation de dettes : quelle(s) solution(s) ? ».

²⁵ L'approche dominante de l'analyse de la pauvreté se centre sur des indicateurs de consommation et de revenu afin de définir une « pauvreté monétaire ». Dans cette optique, il s'agit, premièrement, de définir un « seuil de pauvreté » qui, en se basant sur un critère tel que le revenu, matérialise la frontière entre les « pauvres » et les « non pauvres ». Une fois ce seuil fixé, il s'agit de calculer dans quelle mesure la population

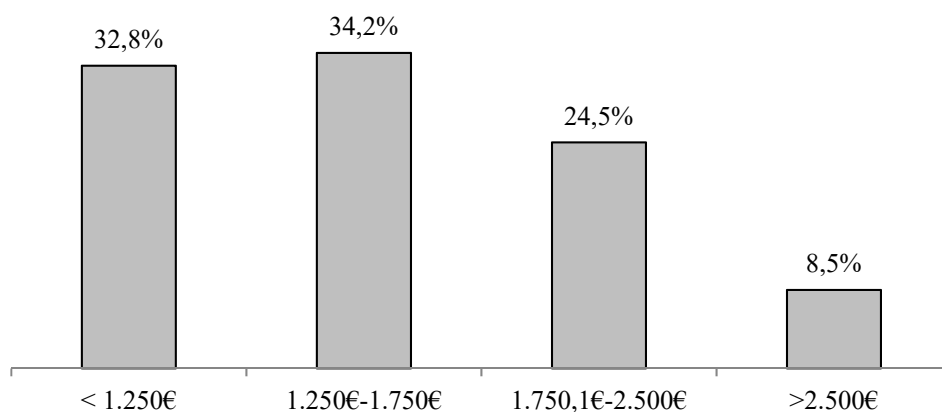
Par revenu des ménages, nous entendons le revenu réellement perçu par le ménage ou les moyens, quelle que soit leur nature, dont il dispose pour assumer ses charges courantes, et non le pécule de médiation. N'oublions pas non plus que, pour vivre, certains ménages consultant un S.M.D. disposent parfois d'aides sociales (tickets alimentaires, aides à l'énergie tels que les chèques mazout, chèques sport, etc.) qui ne sont pas reprises dans les revenus présentés dans cette section.

1.4.1. De faibles niveaux de revenus

En moyenne, les ménages consultant les S.M.D. disposent de revenus mensuels totaux²⁶ de 1.589,8 euros (médiane de 1.422,3 euros). Ne disposant pas de données suffisantes concernant le nombre de personnes constituant les ménages, il ne nous est pas possible de calculer leur revenu équivalent.

Un tiers des ménages consultant un S.M.D. (32,8%) vit avec moins de 1.250 euros par mois et par ménage (voir le graphique 6 ci-dessous). Un gros tiers bénéficie de revenus compris entre 1.250 euros et 1.750 euros. Passé ce seuil de 1.750 euros, le pourcentage des ménages consultant un S.M.D. décroît à mesure que les revenus augmentent. Ces résultats laissent à penser que, même si elles jouissent d'une activité professionnelle, les personnes en S.M.D. bénéficient de faibles revenus.

Graphique 6. Répartition des ménages en fonction du montant total de leurs revenus (2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

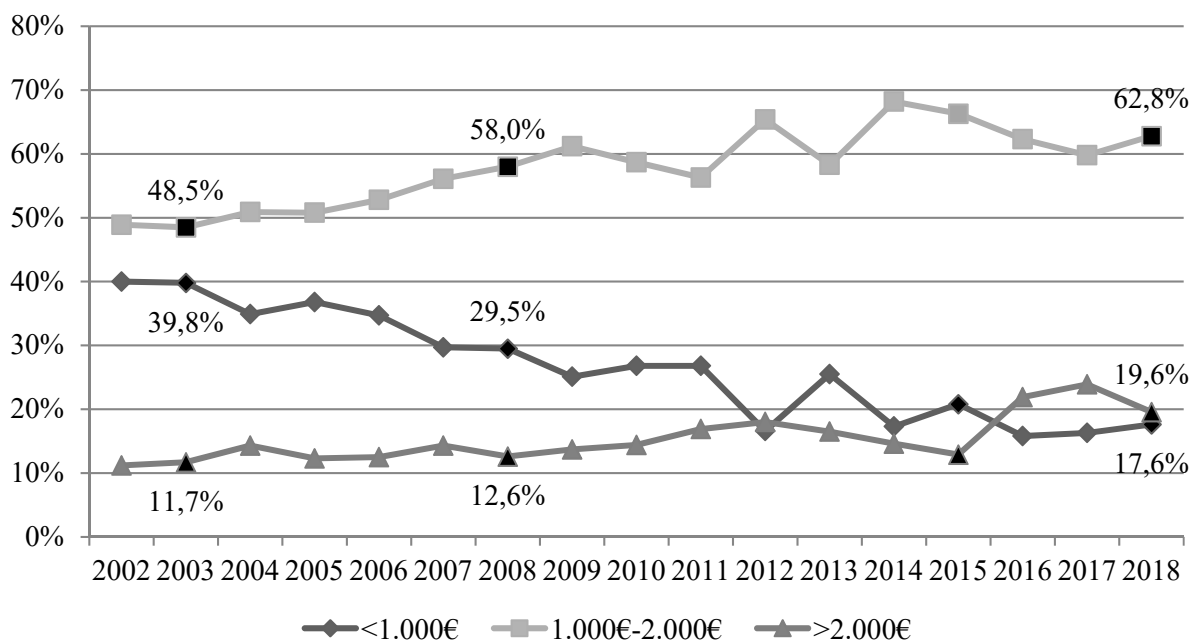
En moyenne, les personnes sans activité professionnelle perçoivent les plus faibles revenus de l'échantillon.

En termes d'évolution, le montant moyen des ressources mensuelles des ménages suivis par les S.M.D. a augmenté, passant de 1.363 euros en 2003 à 1.589,8 euros en 2018, soit une augmentation de 16,6 % (voir le graphique 7 ci-dessous). L'augmentation des prix a été plus rapide que celle du revenu moyen des ménages suivis par les S.M.D., ce qui signifie une détérioration du pouvoir d'achat de ces ménages. L'évolution reprise dans le graphique ci-dessous doit donc s'interpréter comme le signe d'une baisse du niveau de vie des ménages suivis par les S.M.D.

qui nous intéresse est affectée par la pauvreté ou, en d'autres termes, de calculer le pourcentage de la population ou des ménages vivant en dessous du seuil de pauvreté (Sirven, 2000). Il y a d'autres manières d'appréhender la pauvreté, certaines approches se centrent sur les « conditions de vie », la qualité des relations sociales, etc.

²⁶ Lorsque nous évoquons les « revenus mensuels totaux », il s'agit de tous les types de revenus confondus (professionnels, de remplacement, complémentaires).

Graphique 7. Evolution du pourcentage de ménage par tranche de revenus (2002-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

1.4.2. Une majorité de revenus de remplacement

Outre le niveau des revenus, il est également intéressant d'analyser l'origine des revenus des ménages suivis par les S.M.D. (voir le tableau 8 ci-dessous). Près des trois quarts (72,5%) de l'échantillon disposent de revenus de remplacement²⁷ et plus d'un quart (25,4%) de revenus professionnels. Soulignons qu'un même ménage peut percevoir simultanément différents types de revenus.

Tableau 8. Proportion des ménages en fonction du type de revenus (2018)

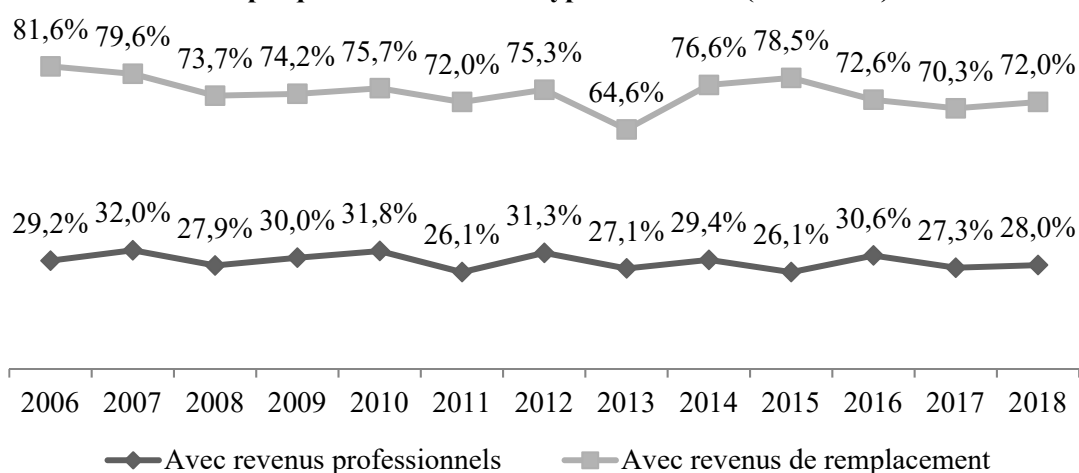
Au moins un revenu professionnel	28,0%
Au moins un revenu de remplacement	72,0%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

En termes d'évolution, notons que la proportion de ménages disposant de revenus professionnels est restée relativement stable au fil du temps (voir le graphique 8 ci-dessous).

²⁷ Par revenus de remplacement, on entend les allocations de chômage, les allocations d'handicapé, les indemnités de l'assurance maladie, le revenu d'intégration sociale, la pension (retraite, survie, garantie de revenus aux personnes âgées), les aides sociales, les revenus liés à un accident de travail et les rentes de maladie professionnelle.

Graphique 8. Evolution du type de revenus (2006-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

1.4.3. Près de la moitié des ménages consultant un S.M.D. sous le seuil de pauvreté

De manière générale, les statistiques concernant le taux de risque de pauvreté des ménages montrent, d'une part, que la Région wallonne (autour de 19%) est plus touchée que la Flandre (autour de 10%), mais bien moins que la Région de Bruxelles-Capitale (autour de 30%)²⁸. D'autre part, elles montrent que les familles monoparentales, mais également les personnes vivant seules, sont plus fréquemment à risque de pauvreté.

Concernant spécifiquement les ménages consultant un S.M.D., ils sont nettement plus touchés par la pauvreté monétaire que l'ensemble de la population wallonne. Ainsi, en 2018, plus de la moitié (51,2%) des ménages consultant un S.M.D. vit sous le seuil de pauvreté.

Des analyses de l'Observatoire²⁹ concluaient que les régions présentant de moins bonnes performances économiques étaient également celles qui étaient les plus touchées par les situations d'endettement problématique, voire de surendettement. Les données concernant le risque de pauvreté confirment à nouveau que précarité et surendettement sont positivement corrélés.

2. L'endettement des ménages

Cette section analyse l'endettement des ménages consultant les S.M.D. Les résultats présentés dans ce qui suit permettent de connaître la composition ainsi que l'importance de l'endettement des dossiers traités en 2018 par les services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne. De manière plus précise, les données présentées rendent compte de l'état d'endettement au 31 décembre 2018 et ce, quels que soient le statut du dossier et la date à laquelle il a été ouvert. Il s'agit d'une photographie instantanée de tous les dossiers à un moment précis. Bien entendu, ces dossiers ne sont pas pris au même stade de leur déroulement. Certains sont en début de procédure de médiation et présentent une dette globale parfois importante ; d'autres sont en fin de traitement et ne présentent plus que quelques dettes non apurées ; d'autres encore sont à mi-parcours. Par ailleurs, nous n'avons pas d'informations sur l'historique des dossiers, ce qui serait une perspective intéressante dans le développement de l'analyse du surendettement. Notons également que, dans cette section, ont uniquement été pris en considération les dossiers contenant au moins une dette non apurée, ce qui représente 90,6% de l'échantillon. Les

²⁸ Source : IWEPS (fiche I002).

²⁹ Duvivier R., 2012, « Crédit et endettement problématique : quelles disparités régionales ? », *Les Echos du Crédit et de l'Endettement*, n°35, 02/10/2012. Des analyses plus détaillées sont également disponibles sur le site de l'Observatoire du crédit et de l'endettement.

dossiers non considérés sont soit des dossiers clôturés, soit des dossiers dans lesquels aucune dette n'était mentionnée.

L'endettement des ménages se compose de dettes liées à un ou plusieurs contrat(s) de crédit³⁰ (dénommées ci-après « dettes de crédit ») et/ou de dettes non liées à un contrat de crédit³¹ (dénommées ci-après « dettes hors crédit »). Lorsqu'on analyse l'« endettement total des ménages », on vise tant les dettes de crédit que les dettes hors crédit.

Dans cette section, nous présenterons, dans un premier temps, une analyse de l'endettement total des personnes consultant un S.M.D. Dans un second temps, nous analyserons de manière spécifique l'endettement lié au crédit, pour ensuite nous intéresser à l'endettement non lié à du crédit.

2.1. Endettement total

De manière générale (voir le tableau 9 ci-dessous), en 2018, deux tiers des ménages sollicitant un S.M.D. (66,5%) sont concernés à la fois par des dettes de crédit et des dettes hors crédit, c'est-à-dire par un endettement mixte. Seuls 3,7% des dossiers analysés contiennent uniquement des dettes liées à un contrat de crédit.

Type de dettes	
Exclusivement dettes de crédit	3,7%
Exclusivement dettes hors crédit	29,8%
Endettement mixte (crédit et hors crédit)	66,5%
Total	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Ce résultat souligne qu'il est possible de connaître des difficultés financières et de s'adresser à un service de médiation de dettes alors que l'endettement ne contient aucune dette de crédit. Ainsi, plus d'un quart des dossiers traités (29,8%) contient uniquement des dettes hors crédit. En outre, en 2018, sur l'ensemble des Belges inscrits à la procédure en R.C.D., 24,3% n'avaient aucun contrat de crédit en cours et 7,3% avaient des crédits en cours mais sans défaut de paiement³².

Les variations constatées au fil du temps sont certainement liées aux évolutions des échantillons (voir le tableau 10 et le graphique 9 ci-dessous).

Type de dettes	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Exclusivement dettes de crédit	5,7%	6,3%	5%	5,1%	4%	4,8%	5,2%	6,2%	4,4%	3,8%	2,9%	3,7%
Exclusivement dettes hors crédit	25,6%	33,6%	29,6%	36,2%	48,3%	24,2%	34,9%	24,3%	31,2%	28,9%	29,1%	29,8%

³⁰ Par dettes liées à un contrat de crédit, il faut entendre les dettes de crédit à la consommation ainsi que les dettes de crédit hypothécaire au sens de l'article 1.9. du Code de droit économique, Livre I.

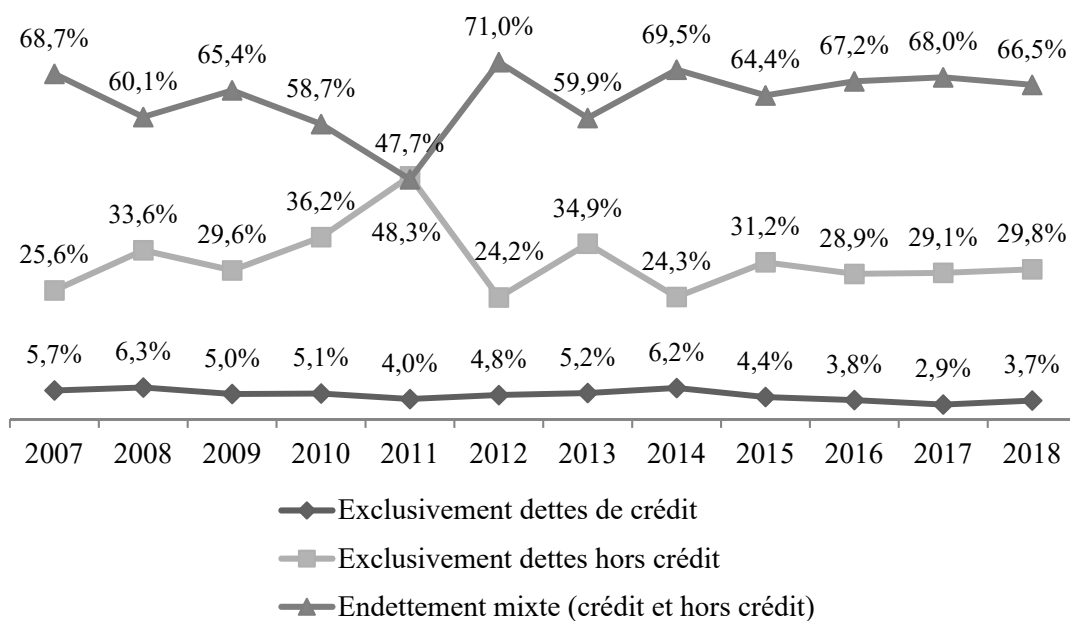
³¹ Les dettes non liées à un contrat de crédit sont notamment : (1) les dettes liées à la fourniture de biens et de services qui n'ont pas été payés au moyen d'un crédit (dettes de soins de santé, d'énergie, d'assurance...), (2) les dettes dues aux pouvoirs publics (dénommées ci-après dettes « publiques » : (impôts, amendes, redevances...), (3) les dettes dues à d'autres particuliers (dénommées ci-après dettes « privées »), etc.

³² Source : C.C.P. (B.N.B.).

Endettement mixte (crédit et non liées à du crédit)	68,7%	60,1%	65,4%	58,7%	47,7%	71%	59,9%	69,5%	64,4%	67,2%	68,0%	66,5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

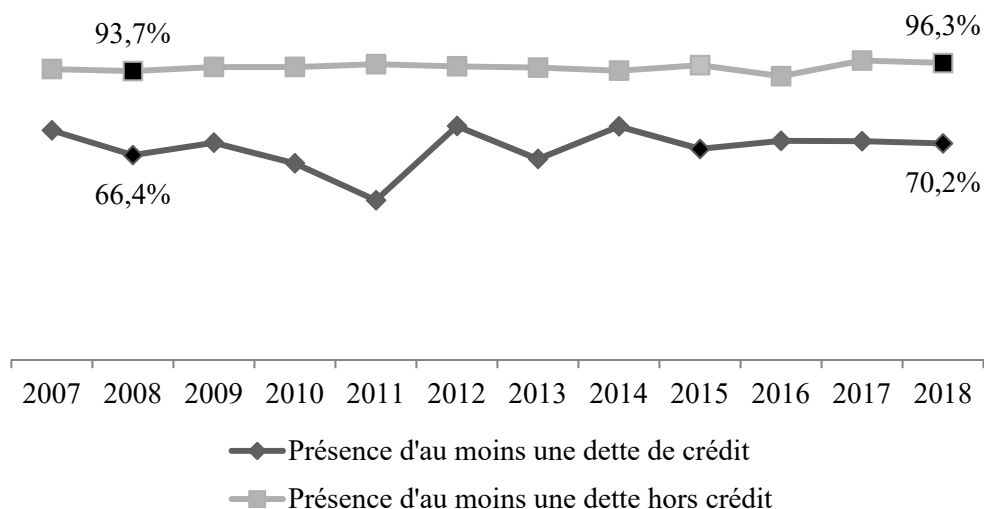
Graphique 9. Evolution de la nature de l'endettement des ménages en S.M.D. (2007-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

En termes d'évolution toujours, la présence de dettes hors crédit dans les dossiers des S.M.D. reste relativement stable au fil du temps. La présence de dettes de crédit, par contre, connaît une évolution variable selon les années et les dossiers analysés (voir le graphique 10 ci-dessous).

Graphique 10. Evolution de la nature de l'endettement des ménages en S.M.D. (2006-2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

En 2018, la moitié de l'ensemble des dossiers traités par les S.M.D. relevait d'un endettement inférieur à 11.640,2 euros (voir le tableau 11 ci-dessous).

Tableau 11. Montants moyens et médians de l'endettement en fonction du type d'endettement (2018)

Type d'endettement	Moyenne	Médiane
Dossiers avec dettes de crédit (solde dû ³³)	19.327,6€	7.120,2€
Dossiers avec dettes hors crédit ³⁴	10.493,9€	5.765,7€
Total des dossiers (toutes dettes confondues)	23.853,2€	11.640,2€

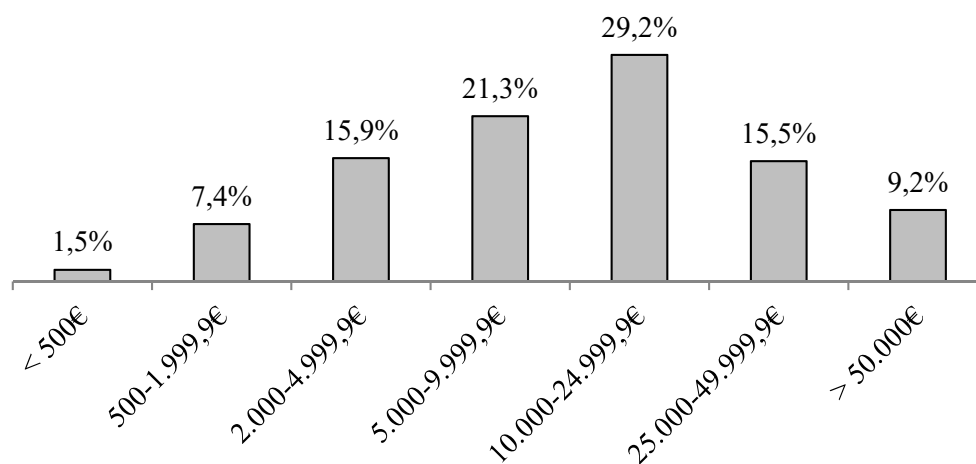
Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Un quart des ménages (24,8%) a un endettement total inférieur à 5.000 euros (voir le graphique 11 ci-dessous). Près la moitié des ménages sollicitant un service de médiation est endettée pour moins de 10.000 euros (46,1%). Un ménage sur quatre (24,7%) a un endettement supérieur à 25.000 euros.

³³ Il était demandé aux médiateurs d'indiquer dans la case « solde dû » le montant réclamé par le créancier. Ce montant comprend l'arriéré, les frais et intérêts. Il s'agit du montant repris dans le décompte transmis par le créancier.

³⁴ Concernant les dettes non liées au crédit, il était demandé aux créanciers d'indiquer le « solde total à rembourser », c'est-à-dire le montant global comprenant le principal, les frais administratifs, les intérêts, etc.

Graphique 11. Répartition des ménages en fonction du montant de l'endettement total (crédit et hors crédit) (2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Concernant l'endettement médian total des ménages consultant un S.M.D. (voir le tableau 12 ci-dessous), celui-ci a connu une augmentation entre 2007 et 2017, passant de 8.439,1 euros à 11.430,5 euros (+35,4% en 9 ans). Cette augmentation concerne l'endettement médian tant en crédit (+41,2%) que hors crédit (+48,1%). Cette dernière tendance pourrait s'expliquer par de plus grandes difficultés financières des ménages, notamment à assumer les charges de la vie courante (alimentation, taxes et impôts, santé, téléphonie...).

Tableau 12. Evolution des montants d'endettement médians (2007-2018)

	2007	2018	Evolution 2007-2018
Endettement total médian	8.439,10 €	11.640,2€	+37,93%
Endettement crédit médian (solde dû)	5.371,10 €	7.120,2€	+32,57%
Endettement hors crédit médian	3.744,70 €	5.765,7€	+53,97%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

2.2. Endettement en crédit³⁵

Dans les dossiers analysés, les dettes de crédit comprennent les quatre types de contrats de crédit habituellement octroyés aux ménages : prêts à tempérament, ventes à tempérament, ouvertures de crédit et crédits hypothécaires.

2.2.1. Tous types de contrats de crédit

En 2018, 67,2% des dossiers analysés contiennent au moins une dette liée à un crédit. Le montant moyen de l'endettement lié à du crédit (solde dû³⁶) s'élève à 19.327,6 euros (médiane de 7.120,2 euros).

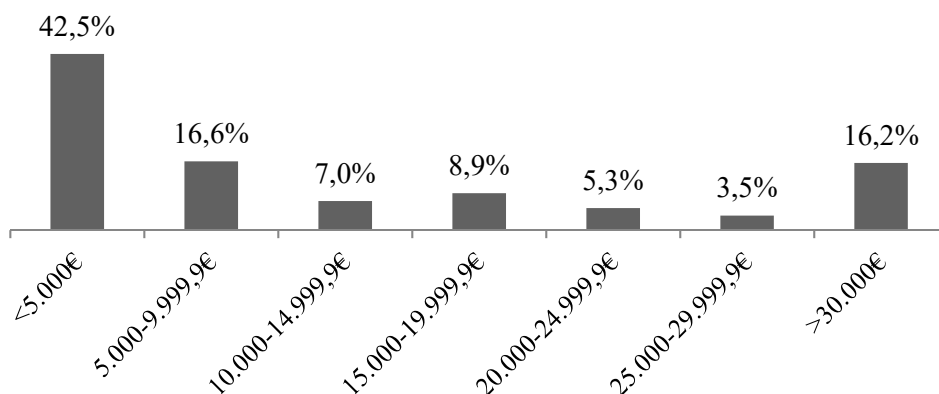
35,9% des dossiers ne contiennent qu'une seule dette de crédit (moyenne : 2,4 dettes de crédit par dossier/médiane : 2 dettes de crédit par dossier).

³⁵ Il s'agit des dossiers contenant au moins une dette de crédit, que celui-ci soit défaillant ou non.

³⁶ Il était demandé aux médiateurs d'indiquer dans la case « solde dû » le montant réclamé par le créancier. Ce montant comprend l'arriéré, les frais et intérêts. Il s'agit du montant repris dans le décompte transmis par le créancier.

Parmi les dossiers qui contiennent des dettes de crédit, moins de la moitié (42,5%) relève d'un endettement lié au crédit (solde dû) inférieur à 5.000 euros (voir le graphique 12 ci-dessous). Un cinquième des dossiers sont concernés par des soldes dus en crédit supérieurs à 25.000 euros (19,7%).

Graphique 12. Répartition des dossiers contenant au moins une dette de crédit en fonction du montant du solde dû en crédit (2018)



Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Après avoir abordé la question de l'endettement en crédit de manière globale, focalisons-nous sur chaque type de crédit.

2.2.2. Les crédits à la consommation

Plus des deux tiers des dossiers (69,5%) contiennent au moins un crédit à la consommation (défaillant ou non). L'endettement moyen en crédit à la consommation (solde dû) s'élève à 12.666 euros (médiane de 6.542,3 euros).

a) Les prêts à tempérament

En 2018, 32,5% de l'ensemble des dossiers analysés contiennent au moins une dette en prêt à tempérament.

Les dossiers avec ce type de dette contiennent en moyenne 1,5 prêt à tempérament. Plus des deux tiers des dossiers contenant des prêts à tempérament ne contiennent qu'un contrat de ce type (67,2%).

Le montant moyen de l'endettement en prêt à tempérament (solde dû) s'élève à 13.891,5 euros (médiane de 9.487,5 euros).

En termes d'évolution (voir le tableau 13 ci-dessous), on note une diminution du pourcentage des dossiers contenant des prêts à tempérament depuis 2008 (-4,7%) ainsi qu'une augmentation du montant moyen de l'endettement en prêt à tempérament (+15,3%).

Tableau 13. Evolution de l'endettement en prêt à tempérament dans les dossiers traités par les S.M.D. wallons (2008 -2018)

	% des dossiers traités par les S.M.D. wallons contenant au moins une dette en prêt à tempérament	Montants moyens (solde dû) de l'endettement en prêt à tempérament
2008	37,2%	12.046,1€
2018	32,5%	13.891,5€

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

b) Les ventes à tempérament

La vente à tempérament concerne 11,0% des dossiers (voir le tableau 14 ci-dessous).

Le montant moyen de l'endettement en ventes à tempérament (solde dû) s'élève à 5.868,9 euros (médiane de 2.254,8 euros).

Les dossiers contenant ce type de dette contiennent en moyenne 1,5 vente à tempérament. Plus des trois-quarts (76,1%) des ménages s'étant endettés pour au moins une vente à tempérament n'ont contracté qu'un seul contrat de ce type.

En termes d'évolution (voir le tableau 14 ci-dessous), depuis 2008, le montant moyen de l'endettement lié aux crédits de ce type a augmenté (+38,3%). La présence de ce type de dette dans les dossiers est restée stable au fil du temps (+0,3% entre 2008 et 2018).

Tableau 14. Evolution de l'endettement en vente à tempérament dans les dossiers traités par les S.M.D. wallons (2008 -2018)		
	% des dossiers traités par les S.M.D. wallons contenant au moins une dette en vente à tempérament	Montants moyens (solde dû) de l'endettement en vente à tempérament
2008	10,7%	4.243,8€
2018	11,0%	5.868,9€

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

c) Les ouvertures de crédit

Parmi les dossiers traités par les S.M.D., près d'un dossier sur deux (46,2%) contient au moins une ouverture de crédit (voir le tableau 15 ci-dessous). Il s'agit du type de contrat de crédit le plus fréquent dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes wallons.

En moyenne, les dossiers contiennent 1,9 crédit de ce type. La moitié des ménages (49,6%) ayant contracté au moins une ouverture de crédit n'en a contractée qu'une seule. Le montant d'endettement moyen en ouvertures de crédit (solde dû) des ménages en S.M.D. est de 5.126,3 euros (médiane de 2.897,3 euros).

En termes d'évolution (voir le tableau 15 ci-dessous), depuis 2008, nous remarquons une certaine stabilité du montant moyen de l'endettement en ouvertures de crédit (+7,8%). Durant la même période, le pourcentage de dossiers contenant ce type de dette a eu tendance à augmenter (+7,1%).

Tableau 15. Evolution de l'endettement en ouverture de crédit dans les dossiers traités par les S.M.D. wallons (2008 - 2018)		
	% des dossiers traités par les S.M.D. wallons contenant au moins une dette en ouverture de crédit	Montants moyens (solde dû) de l'endettement en ouverture de crédit
2008	38,4%	4.784,7€
2018	46,2%	5.126,3€

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

2.2.3. Le crédit hypothécaire

Le crédit hypothécaire renvoie aux montants d'endettement les plus élevés, mais reste le type de contrat de crédit le moins courant dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes wallons. Trois hypothèses pourraient expliquer cette tendance : (1) une moindre propension de ces ménages à recourir

au crédit hypothécaire ; (2) un recours à ce type de crédit qui se solderait par une proportion plus importante de refus de la part des prêteurs en raison, par exemple, de caractéristiques communes particulières telles que de faibles revenus, etc. ; (3) la vente de l'immeuble à l'initiative du ménage, préalablement à l'entrée en médiation de dettes, en vue d'apurer les dettes.

Parmi les dossiers traités par les S.M.D. en 2018, seuls 6,9% contiennent au moins une dette en crédit hypothécaire. En moyenne, les dossiers des S.M.D. qui contiennent des dettes hypothécaires contiennent 1,01 crédit de ce type. Le taux de réponse à la question du montant du solde dû est trop faible pour communiquer cette donnée. Depuis 2008, le nombre de dossiers de S.M.D. contenant ce type de crédit est resté stable.

2.2.4. *Récapitulatif concernant les dettes de crédit des ménages sollicitant un S.M.D. wallon*

Concernant les dettes de crédit contractées par les ménages wallons consultant un S.M.D., les ouvertures de crédit sont les plus présentes en 2018 (dans 46,2% des dossiers pour des montants médians de 2.897,3 euros), suivies des prêts à tempérament (32,5% pour des montants médians de 9.487,5 euros). Les crédits hypothécaires sont moins présents dans les dossiers (6,9% des dossiers), mais concernent des montants moyens beaucoup plus élevés.

En comparant les données issues des dossiers des S.M.D. wallons et celles de la C.C.P. concernant les défaillances en matière de crédit en Région wallonne, on constate que le public consultant les S.M.D. est endetté pour des montants plus élevés que la moyenne des défaillances en crédit wallonnes. Tous les types de crédits sont davantage présents dans les dossiers des S.M.D. wallons que dans la population wallonne défaillante. Ces situations plus problématiques sont probablement l'un des déclencheurs de la démarche de consultation d'un professionnel de la médiation de dettes au sein d'un S.M.D.

Le tableau 16 ci-dessous reprend les principales données concernant les dettes de crédit présentes dans les dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2018.

Tableau 16. Aperçu des différentes catégories de dettes de crédit dans les dossiers des S.M.D. (2018)				
Types de contrats	Prêt à tempérament	Vente à tempérament	Ouverture de crédit	Crédit hypothécaire
Pourcentage de dossiers contenant ce type de dettes (dans tous les dossiers)	32,5%	11,0%	46,2%	6,9%
Pourcentage de dossiers contenant ce type de dettes (dans les dossiers contenant au moins une dette de crédit)	51,0%	15,2%	69,4%	11,8%
Nombre moyen de contrats	1,5	1,5	1,9	1,01
Montant moyen de l'endettement (solde dû)	13.891,5€	5.868,9€	5.126,3€	Taux de réponse trop faible
Montant médian de l'endettement (solde dû)	9.487,5€	2.254,8€	2.897,3€	Taux de réponse trop faible

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

2.3. L'endettement non lié à un contrat de crédit

Les dettes hors crédit comprennent l'ensemble des sommes dues par les ménages suivis par les S.M.D. qui ne sont pas liées aux obligations consécutives à la conclusion d'un contrat de crédit à la consommation ou de crédit hypothécaire. Ces dettes peuvent être très diverses : dettes vis-à-vis des pouvoirs publics (impôt sur les personnes physiques, taxes régionales et communales, amendes pénales,

précompte immobilier, taxe de circulation...), dettes liées à l'occupation du logement (loyer, charges locatives), dettes d'énergie (gaz, électricité, chauffage), dettes d'eau, dettes de téléphonie et de télécommunication, dettes liées aux soins de santé, dettes d'assurance et cotisations aux mutuelles, dettes de pension alimentaire, aides sociales à rembourser, dettes à des tiers (famille, amis...), dettes d'achat à distance, dettes de transport en commun, dettes de crèche ou d'école, dettes vis-à-vis des débiteurs de revenus, etc.

En 2018, la proportion de dossiers avec au minimum une dette non liée à un contrat de crédit atteint 97,1%. Cette proportion importante s'explique par le fait que lorsqu'une personne est exposée à des difficultés financières, en règle générale, celles-ci touchent tous les postes de vie courante. Il est donc inévitable de trouver, dans la très grande majorité des dossiers de S.M.D., au moins une dette non liée à du crédit.

En plus d'être présentes dans pratiquement tous les dossiers, ces dettes sont généralement présentes en plus grand nombre que les dettes liées à un contrat de crédit, mais pour des montants plus faibles.

En 2018, le montant moyen total des dettes non liées à du crédit s'élève à 10.493,9 euros (contre 19.327,6 euros pour les dettes de crédit).

En termes d'évolution (voir le tableau 17 ci-dessous), on constate que les montants moyens de l'arriéré pour ces types de dettes ne cessent de croître depuis 2008, passant de 6.077,7 euros en 2008 à 10.493,9 euros en 2018 (+72,7% en 10 ans). La croissance des montants de ces défauts de paiement pourrait notamment être liée à l'évolution du coût de certains biens comme l'énergie ou le logement. Elle pourrait également être le reflet de difficultés grandissantes des ménages en S.M.D.

Tableau 17. Evolution des montants moyens et médians de l'endettement hors crédit (2008-2018)		
Année de référence	Montant moyen	Montant médian
2008	6.077,7€	3.352,9€
2018	10.493,9€	5.765,7€

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Le tableau 18 ci-dessous reprend de manière synthétique les principales données concernant plusieurs catégories de dettes hors crédit (de manière non exhaustive).

Les dettes hors crédit les plus fréquentes dans les dossiers de médiation de dettes analysés sont :

- les dettes dues aux pouvoirs publics ³⁷(75,2%) ;
- les dettes d'énergie (56,2%)³⁸ ;
- les dettes liées aux soins de santé (54,5 %),
- les dettes de télécommunication³⁹ (53,6%).

En termes de montants, les dettes alimentaires sont les dettes hors crédit les plus élevées avec un montant médian⁴⁰ de 6.456,2 € suivies des dettes de logement⁴¹ (2.006,8€), des dettes d'IPP (1.789,5 €) et les dettes d'énergie (1.147,2€).

³⁷ IPP, taxes régionales et communales, amendes pénales, précompte immobilier, taxe de circulation.

³⁸ Electricité, gaz, chauffage...

³⁹ Téléphonie, Internet, télévision.

⁴⁰ Le montant médian est la valeur qui se trouve au centre d'un ensemble de données.

⁴¹ Loyer et/ou charges locatives.

Tableau 18. Aperçu des différentes catégories de dettes hors crédit dans les dossiers de S.M.D. (2018)

	Dettes publiques ⁴²	Dettes d'énergie ⁴³	Dettes de logement ⁴⁴	Dettes d'eau	Dettes de télécommunication ⁴⁵	Dettes de santé	Dettes d'assurance	Dettes alimentaires et autres dettes à des tiers ⁴⁶
% de ce type de dettes dans tous les dossiers	75,2%	56,2%	16,8%	33,9%	53,6%	54,5%	30,4%	17,2%
% de ce type de dettes dans les dossiers contenant au moins une dette hors crédit	82,6%	61,5%	18,1%	36,8%	60,2%	59,8%	33,9%	19,1%
Montant moyen de l'endettement	3.618,2€	1.694,1€	3.026,9€	1.198,7€	1.179,8€	1.526,7€	1.690,4€	2.413,6€
Montant médian de l'endettement	1.223,3€	1.147,2€	2.006,8€	710,8€	805,6€	759,8€	402,3€	1.216,3€

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

⁴² Parmi les dettes publiques, les dettes d'IPP sont présentes dans 28,4% des dossiers (tous les dossiers) et dans 31,6% des dossiers (contenant au moins une dette hors crédit) et renvoient à des montants médians de 1.789,5 euros. 60,1% des dossiers (tous les dossiers) et 67,6% des dossiers (contenant au moins une dette hors crédit) sont concernés par une dette liée à des taxes communales ou régionales (médiane de 615,2 euros). 32,0% (tous les dossiers) des dossiers et 35,4% des dossiers (contenant au moins une dette hors crédit) sont concernés par une dette d'amende pénale, de précompte immobilier ou de taxe de circulation (médiane de 1.002,8 euros).

⁴³ Par énergie, nous entendons le gaz, l'électricité, le chauffage (mazout, charbon, bois), etc.

⁴⁴ Il s'agit d'arriérés de loyer ou de charges locatives.

⁴⁵ Il s'agit de la téléphonie, d'Internet et de la télévision.

⁴⁶ Les dettes de pension alimentaire concernent 1,3% des dossiers (tous les dossiers) et 2,5% des dossiers (contenant au moins une dette hors crédit) pour des montants médians de 6.456,2 euros. Les dettes d'aides sociales à rembourser concernent 3,5% des dossiers (tous les dossiers) et 12,9% des dossiers (contenant au moins une dette hors crédit) pour des montants médians de 1.115,2 euros.

2.4. Quelles tendances ?

En termes d'évolution, on constate que le public qui consulte un S.M.D. est un public « fragile » et précaire qui, dans un contexte économique défavorable, rencontre de plus en plus de difficultés à faire face à ses soucis financiers. Premièrement, les revenus moyens mensuels des ménages évoluent légèrement alors que le coût de la vie ne cesse de croître. De 2007 à 2018, les revenus mensuels médians des ménages consultant un S.M.D. sont passés de 1.204,9 euros à 1.589,9 euros (soit une évolution de 31,9% en onze ans) alors que les prix ont augmenté de manière nettement plus rapide sur la même période. Deuxièmement, si la proportion de dossiers contenant des dettes hors crédit a légèrement augmenté entre 2007 et 2018, les montants concernés ne cessent de croître. Ceci est révélateur des difficultés constantes de certains ménages à faire face aux charges de la vie courante. Troisièmement, comme nous le verrons dans la section suivante, le fait que « la faiblesse structurelle des revenus » soit l'élément déclencheur principal du surendettement ne fait que confirmer la tendance. Par « faiblesse structurelle des revenus », nous entendons l'impossibilité du ménage à faire face à la fois aux charges de la vie courante et au remboursement de ses dettes en raison de ressources financières qui, de manière structurelle, sont insuffisantes. Les facteurs ayant entraîné la faiblesse des ressources financières sont antérieurs au surendettement et peuvent être présents depuis si longtemps qu'il n'est pas possible aux médiateurs d'identifier un événement ou un comportement particulier ayant conduit au surendettement.

3. Les facteurs déclencheurs du surendettement

Cette troisième section interroge les facteurs de vulnérabilité des ménages à l'égard du surendettement. Les données issues d'enquêtes auprès de services de médiation de dettes ainsi que celles produites par la littérature scientifique nous aideront à répondre à différentes questions : Comment expliquer les difficultés financières durables des ménages ? Comment expliquer que certains ménages connaissent d'importantes difficultés financières alors que d'autres, parfois dans des conditions socioéconomiques relativement proches, ne rencontrent pas les mêmes difficultés ? Quels facteurs économiques, sociologiques et psychologiques permettent de comprendre le surendettement ?

Lorsqu'on s'intéresse au surendettement, une des questions centrales est de déterminer les facteurs qui conduisent à ces situations financières difficiles. Si la question paraît simple, il n'est pas aisé d'y répondre. Les situations vécues par les ménages surendettés sont variées et souvent très complexes. Il n'est pas rare que les personnes en médiation de dettes éprouvent elles-mêmes des difficultés à identifier les facteurs expliquant la situation financière critique dans laquelle elles se trouvent. Les professionnels du secteur, bien qu'expérimentés, peuvent rencontrer les mêmes difficultés d'identification.

Le profil des personnes consultant un S.M.D. est particulier, nous l'avons détaillé. Elles sont en moyenne âgées de 43,9 ans. Près de la moitié d'entre elles ont entre 26 et 45 ans. Les demandeurs sont principalement des isolés avec ou sans enfant(s). La majorité du public des S.M.D. est sans activité professionnelle. Une personne sur deux vit dans un ménage ne percevant pas plus de 1.422,3 euros de revenus par mois (tous revenus confondus).

De manière caricaturale, donc, le « surendetté-type » serait un isolé avec ou sans enfant(s) de la quarantaine, de faible niveau de scolarité et sans activité professionnelle. Cette caricature souvent véhiculée ne doit pas faire oublier, d'une part, que le surendettement ne touche pas uniquement les franges les plus pauvres de la population (bien que nous ayons souligné la corrélation entre précarité et le surendettement que rencontrent les services de médiation de dettes) et, d'autre part, que les personnes en situation de surendettement ne consultant pas les services de médiation de dettes ont probablement un profil sensiblement différent. Une question émerge donc : le profil dressé par les médiateurs ne correspond-il pas, sur bien des points, au profil des personnes qui poussent les portes des services sociaux belges ? L'hypothèse peut être émise que les personnes qui ne consultent pas les S.M.D. et qui éprouvent des difficultés financières durables soit ne sollicitent pas l'aide de professionnels et mettent en place des techniques de « débrouille », soit consultent des professionnels hors S.M.D., principalement des avocats. En effet, le public qui consulte les services de médiation a peu recours à la procédure en R.C.D. (en 2018, seul un tiers des S.M.D. avait traité au moins un dossier de R.C.D. répondant aux

conditions de subventionnement de la Région wallonne). Or, fin 2018, la C.C.P. comptabilisait 89.034 personnes en cours de procédure en règlement collectif de dettes en Belgique, soit un peu plus que 1% de la population majeure. Il serait plus qu'intéressant de pouvoir quantifier ces autres profils et de les comparer au public des S.M.D., mais aucune donnée n'est actuellement disponible. C'est un chantier que l'Observatoire souhaite ouvrir.

Pour comprendre les facteurs de vulnérabilité des ménages à l'égard du surendettement, dresser un profil type ne suffit pas. Il s'agit de comprendre ce qui provoque des difficultés financières durables.

Malgré les difficultés évoquées, nous allons tenter de mettre en évidence un ensemble de facteurs susceptibles d'expliquer le surendettement. Nous considérons deux niveaux d'analyse : les facteurs de vulnérabilité macroéconomiques et les facteurs de vulnérabilité microsociologiques.

3.1. Une vulnérabilité macroéconomique et macrosociologique ?

Des facteurs conjoncturels peuvent, pour une part, expliquer l'importance du surendettement. Ainsi, une mauvaise conjoncture économique peut expliquer une poussée du surendettement. Depuis 2008, notre économie a connu une augmentation soutenue du nombre de ménages confrontés à des situations d'endettement problématique, voire de surendettement. Nous renvoyons le lecteur au chapitre 1 concernant les facteurs macroéconomiques.

Par ailleurs, certaines analyses de l'Observatoire⁴⁷ concluaient que les régions présentant de moins bonnes performances économiques étaient également celles qui étaient les plus touchées par les situations d'endettement problématique, voire de surendettement. Ces données confirment à nouveau que précarité et surendettement sont positivement corrélés, comme précédemment dans ce chapitre. Certains facteurs macrosociologiques pourraient expliquer, à tout le moins partiellement, ce lien entre surendettement et précarité. Premièrement, le chômage, et notamment le chômage de longue durée, touche une partie non négligeable de la population. De plus, à l'heure actuelle, les ruptures des parcours professionnels ne sont plus une exception alors que le travail est un facteur important d'intégration sociale et de construction identitaire. Deuxièmement, la pauvreté s'enracine souvent dans un contexte familial déjà fortement marqué économiquement, socialement et culturellement, renforçant les inégalités préexistantes. Ces inégalités se traduisent notamment par des niveaux de formation plus faibles pouvant conduire à de faibles rémunérations et exposant davantage l'individu au risque du chômage. Troisièmement, l'évolution de la structure familiale (augmentation du nombre d'isolés et du nombre de familles monoparentales) conduit une part non négligeable de la population à une plus grande précarité. La structure et les discontinuités familiales influencent également le revenu des ménages. Ainsi, la pauvreté touche particulièrement les familles monoparentales, elles-mêmes surreprésentées parmi le public des S.M.D.

Ces évolutions tant macroéconomiques que macrosociologiques sont de premières pistes d'explications de la vulnérabilité de certains ménages au surendettement.

3.2. Les origines du surendettement selon les médiateurs d'institutions agréées

Outre les déterminants précités, des facteurs microsociologiques peuvent compléter l'analyse des facteurs de vulnérabilité au surendettement. Nous nous sommes interrogés sur les facteurs susceptibles d'influencer le risque individuel de surendettement en nous basant sur les données d'enquête collectées auprès des services de médiation de dettes wallons.

Le surendettement est souvent le résultat d'une combinaison de facteurs individuels et structurels : conjoncture économique défavorable, histoire personnelle et familiale, accidents de vie, faible capacité à faire face aux problèmes, difficultés à gérer son budget, etc. L'Observatoire a interrogé les médiateurs

⁴⁷ Duvivier R., 2012, « Crédit et endettement problématique : quelles disparités régionales ? », Les Echos du Crédit et de l'Endettement, n°35, 02/10/2012.

de dettes sur les facteurs qui, selon eux, semblaient les plus pertinents pour expliquer la situation de surendettement des ménages rencontrés.

La fréquence très importante de la réponse « impossibilité du ménage à faire face au remboursement de ses dettes en raison de ressources financières qui, de manière structurelle, apparaissent insuffisantes » est interpellante. Comme nous le mentionnions précédemment, il semble difficile d'admettre que ce soit systématiquement cette faiblesse structurelle des revenus qui soit à l'origine du surendettement. Il paraît plus probable que les difficultés financières soient si anciennes que, aux yeux du médiateur, ce soit cette précarité économique qui devienne un facteur structurel et explicatif du surendettement.

En outre, cette précarité financière, combinée à des facteurs conjoncturels tels que la hausse du coût de la vie, par exemple, pourrait avoir permis l'installation progressive d'une situation de surendettement.

Sachant que les facteurs déclencheurs du surendettement sont souvent multiples, nous avons réalisé une analyse globale relative aux origines principales et secondaires du surendettement (voir le tableau 19 ci-dessous).

Tableau 19. Proportion des origines principales et secondaires du surendettement selon les médiateurs wallons : résultats globalisés (2018)	
	Cité au moins une fois
Revenus trop faibles (de manière structurelle) pour couvrir les besoins vitaux du ménage	42,8%
Accident de vie	36,9% ⁴⁸
- Maladie du demandeur principal ou d'un autre membre du ménage	15,2%
- Séparation/divorce	13,8%
- Perte d'emploi du demandeur principal ou d'un autre membre du ménage	10,1%
- Décès	1,4%
Difficultés à gérer son budget	24,5%
Mode de vie en décalage avec les revenus	12,4%
Faillite ou endettement lié à une activité d'indépendant	3,9%
Dépendance (alcool, drogue, jeu...)	3,9%
Cautionnement en faveur d'un ami, d'un membre de la famille ; codébiteur solidaire	0,9%
Autres	3,9%

Source : enquête O.C.E. auprès des S.M.D. wallons

Il apparaît alors très nettement que l'un des éléments déclencheurs des difficultés financières durables des ménages wallons consultant un S.M.D. est l'impossibilité du ménage à faire face au remboursement de ses dettes en raison de ressources financières qui, de manière structurelle, apparaissent insuffisantes. Les accidents de vie arrivent en deuxième position (36,9%). Les difficultés de gestion clôturent le trio de tête (24,5%).

⁴⁸ La catégorie « accident de vie » ne correspond pas à la somme des proportions de chacun des accidents de vie pris séparément. En effet, dans un même dossier, plusieurs accidents de vie peuvent être cités simultanément. Ils ne sont dès lors comptabilisés qu'une seule fois dans la catégorie « accident de vie cité au moins une fois dans le dossier ».

À la lecture de ces résultats, nous obtenons une image de la représentation que se font les médiateurs des facteurs déclencheurs des situations de surendettement qu'ils rencontrent. Très clairement, il apparaît généralement que la responsabilité de cette situation ne tient pas intrinsèquement à l'individu, mais plutôt au contexte, à ce qui l'entoure. Dans une optique de prévention, il semble difficile d'influer sur les accidents de vie vécus par les ménages. Par contre, l'un des facteurs sur lequel il serait possible et plus réaliste d'influer concerne les compétences des individus en gestion, par exemple par la mise en place de modules de formation spécifiques ou par l'introduction dans les écoles d'outils de gestion et de compréhension d'un budget.

Au vu de ces résultats, le caractère multifactoriel du surendettement ne fait aucun doute. D'ores et déjà, la littérature⁴⁹ relève des facteurs de risque du surendettement qui rejoignent les conclusions des enquêtes menées auprès des services de médiation de dettes. Ainsi, des corrélations existent entre l'endettement problématique et les caractéristiques sociodémographiques suivantes : le fait d'être une femme, d'être jeune, d'être locataire, un plus faible niveau d'éducation, la monoparentalité, la présence de jeunes enfants ou la taille plus importante du ménage.

Cette littérature⁵⁰ souligne également des corrélations entre l'endettement problématique et certains accidents de vie, tels que la perte d'emploi, une séparation, un divorce ou le décès du conjoint, une maladie grave et prolongée ou encore l'insuffisance, la chute, l'interruption des revenus, la précarité, l'instabilité ou la perte d'emploi.

Ces facteurs de risque issus de la littérature sont donc similaires à ceux mis en évidence par les enquêtes menées auprès des S.M.D.

Toutefois, la littérature souligne que, si certains ménages connaissent des difficultés de paiement, ils remboursent le plus souvent leurs dettes dès que possible en réduisant par exemple d'autres types de dépenses, en tentant d'augmenter les revenus (par exemple, en travaillant davantage), en tentant de trouver un soutien financier auprès de tiers et/ou en cherchant à améliorer leurs connaissances financières. Toutes les études soulignent que les difficultés de remboursement restent l'exception. Seule une très faible minorité reste sans réaction face à des difficultés de paiement.

Ces recherches permettent de dresser un profil socio-économique type des personnes en situation de surendettement. Elles mettent en évidence que la vulnérabilité au surendettement est déterminée par des facteurs socioéconomiques et des événements spécifiques tels que la perte d'un emploi ou un divorce. Toutefois, ces recherches ne font que décrire le phénomène et ne suffisent pas pour l'expliquer. En effet, elles ne permettent pas de comprendre pourquoi certains individus correspondant au profil socioéconomique type ne sont pas surendettés et inversement, pourquoi certains individus qui ne correspondent pas à ce profil connaissent des périodes de surendettement⁵¹.

Une explication pourrait donc être trouvée dans la survenue d'accidents de vie. Tant la littérature scientifique que les enquêtes menées au sein des S.M.D. wallons mettent en lumière l'importance du facteur « accident de vie » dans l'explication des difficultés financières durables des ménages. Cependant, selon la littérature, en fonction de la nature de l'événement, celui-ci aura une influence plus ou moins négative sur la situation financière des ménages. En outre, certaines recherches soulignent que les personnes confrontées à plusieurs événements défavorables semblent moins enclines à prendre des

⁴⁹ Les précurseurs sont notamment : Livingstone S.M. et Lunt P.K., 1992, "Predicting Personal Debt and Debt Repayment: Psychological, Social and Economic Determinants", *Journal of Economic Psychology*, 13, p.101-134.
Lea S., Webley P. et Walker C., 1995, "Psychological Factors in Consumer Debt: Money Management, Economic Socialization and Credit Use", *Journal of Economic Psychology*, 16, p.681-701.

⁵⁰ Cameron, S. et Golby D., 1990, "Correlates of Over-Commitment in a Sample of Crisis Debtors", in Stephen E.G., Webley L.P. and Young B.M., *Applied Economic Psychology in the 1990s*, 1, p.468-475

Hira T., 1990, "Changes in Factors Influencing Consumer Debt Among Scottish Families, 1984-1987", *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 14, p.165-175.

⁵¹ Caron A., 1998, *Le surendettement des consommateurs. Essai sociologique*, Mémoire du département de sociologie, Faculté des sciences sociales, Université de Laval.

risques et seraient plus anxieuses à l'égard de l'argent⁵². Toutefois, aucune recherche n'a encore permis d'identifier la combinaison d'évènements qui affectent réellement les capacités de remboursement.

Certains chercheurs réfutent toutefois les explications liées aux accidents de parcours comme origine du surendettement⁵³. Ces explications, selon ces chercheurs, contribuent à présenter le surendettement comme une affaire de malchance ou « d'accident ». Ils affirment que nul ne peut contester que le chômage, la maladie ou une séparation ont des répercussions économiques. Toutefois, la probabilité de connaître des accidents de vie n'est pas également distribuée dans la population et les ressources (en termes de capital économique, social, culturel...) dont disposent les individus pour y faire face également.

⁵² Tokunaga H., 1993, "The Use and Abuse of Consumer Credit Application of Psychological Theory and Research", *Journal of Economic Psychology*, n°14, p.285-316.

⁵³ Notamment Perrin-Heredia A., 2009, « Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires », *Sociétés contemporaines*, vol. 4, n°76, p. 95-119.

**ANNEXE. ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES RELATIFS À L'ENQUÊTE PAR
QUESTIONNAIRE MENÉE AUPRÈS DES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES AGRÉÉS
PAR LA RÉGION WALLONNE**

Une enquête par questionnaire auprès de l'ensemble des services de médiation de dettes (S.M.D.) agréés par la Région wallonne a été réalisée en 2019. Cette enquête annuelle est mise en œuvre par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement depuis 1997 (données de 1996). Son objectif est de fournir des données qui permettent de caractériser le public qui consulte un service de médiation de dettes : données sociodémographiques, typologie et importance de l'endettement, procédures mises en place, facteurs déclencheurs présumés du surendettement, etc.

1. Le questionnaire

Il a été demandé à chaque service de transmettre, au départ d'un questionnaire standardisé, une série d'informations sur une partie des dossiers traités dans le courant de l'année 2018. Pour des questions relatives notamment au secret professionnel, le questionnaire est complété par le personnel du service de médiation de dettes au départ des dossiers constitués en interne.

Le questionnaire (présenté en annexe 2) est constitué de sept parties :

- La 1^{ère} partie du questionnaire concerne *l'identification du service répondant*.
- La 2^{ème} partie reprend des informations générales concernant le *dossier* (date d'ouverture, de fermeture, type de traitement du dossier...).
- La 3^{ème} partie reprend une série de *caractéristiques sociodémographiques du ménage* ayant consulté le service (âge, genre, résidence, constitution du ménage, niveau d'instruction, situation professionnelle...).
- La 4^{ème} partie reprend les informations concernant les *ressources financières* de l'ensemble des membres du ménage (types de revenus et montants).
- La 5^{ème} partie concerne les *facteurs déclencheurs de la situation de surendettement* du ménage.
- La 6^{ème} partie reprend les *dettes du ménage liées à un crédit* (montants réclamés par le créancier).
- La 7^{ème} partie concerne les *dettes hors crédit du ménage* (type de dettes et solde à rembourser).

2. Constitution de l'échantillon et critères de sélection

En 2018, 217 services de médiation de dettes étaient agréés par la Région wallonne. La participation de chaque service se fait sur base volontaire et 119 services ont participé à l'enquête.

Il a été demandé à chaque service de transmettre des données concernant un certain nombre de dossiers de médiation de dettes traités au cours de l'année 2018.

Le nombre de questionnaires à remplir par service était fonction de l'importance du service. Pour définir l'importance du service, nous nous sommes basés sur des données officielles transmises par la Région wallonne, à savoir le nombre de dossiers répondant aux conditions de subventionnement au cours de l'année de référence.

Tableau 20. Nombre de dossiers demandés par service (2018)

Nombre de dossiers traités par le S.M.D. en 2018 ⁵⁴	Nombre de dossiers demandés pour l'enquête
Moins de 20 dossiers	Tous les dossiers
Entre 20 et 100 dossiers	20 dossiers
Plus de 100 dossiers	20% des dossiers traités

⁵⁴ Nous nous sommes basés sur le nombre de dossiers traités en 2017 car, au moment du lancement de l'enquête (avril 2018), les données concernant les dossiers traités par les S.M.D. en 2018 n'étaient pas encore disponibles. Lorsque celles-ci l'ont été, nous avons réajusté le nombre de dossiers demandés par S.M.D.

Chaque service avait le choix de transmettre ses données par l'une des trois voies suivantes :

1. Le questionnaire « papier » : les services devaient dans ce cas compléter un questionnaire par dossier sélectionné. Une version téléchargeable, permettant de remplir le questionnaire sur ordinateur, était également disponible. Au total, 331 questionnaires transmis par ce biais ont été analysés.
2. Le service de médiation de dettes avait la possibilité de compléter ce questionnaire en ligne. Comme pour la version « papier », un formulaire devait être rempli par dossier. 1.172 questionnaires en ligne ont été inclus dans l'analyse.
3. Les services équipés d'un logiciel de médiation de dettes avaient la possibilité, via un module particulier, de transmettre les données anonymisées relatives à tous les dossiers de médiation de dettes traités en 2018. 4.717 questionnaires ont été collectés par ce biais.

Au total, 6.220 questionnaires ont donc été inclus dans l'analyse.

Mode de transmission des données	Nombre	Proportion
Enquête « papier »	331	5,3%
Enquête en ligne	1.172	18,8%
Envoi via un logiciel de médiation de dettes	4.717	75,8%
Total	6.220	100%

Les questionnaires étant remplis par les S.M.D. eux-mêmes, il nous était difficile de choisir les dossiers analysés. Souhaitant tendre vers un tirage aléatoire des dossiers, nous avons demandé à chaque service participant à l'enquête de sélectionner les dossiers en suivant un « pas » : 1 dossier sur 4 par exemple pour un service ayant traité 40 dossiers et devant en retenir 10.

Comme expliqué ci-dessous, une pondération a été appliquée à notre échantillon afin d'apporter une correction à la sur- ou sous-représentations des services selon le cas.

Les données collectées ont été traitées au moyen du logiciel SPSS. Les tests statistiques sont significatifs à 1%.

3. Présentation de l'échantillon

L'échantillon est constitué de 6.220 dossiers, ce qui représente 33% des dossiers ayant fait l'objet d'une subvention par la Région wallonne en 2018. 119 services de médiation de dettes ont participé à l'enquête, soit 54,8% des services wallons agréés en 2018. Ce taux de réponse est plus que satisfaisant pour ce genre d'enquête.

Province	Dossiers subventionnés par la RW en 2018	Dossiers 2018 analysés	Proportion des dossiers analysés par rapport aux dossiers subventionnés
Brabant Wallon	1.440	358	24,9%
Hainaut	8.321	3.303	39,7%
Liège	5.366	1.012	18,9%
Luxembourg	1.129	1.069	94,7%
Namur	2.289	478	20,9%
TOTAL RW	18.545	6.220	33,5%

La province du Luxembourg est la plus représentée proportionnellement au nombre de S.M.D. et au nombre de dossiers traités : d'une part, près de six S.M.D. agréés sur dix sont représentés dans les analyses et, d'autre part, deux-tiers des dossiers subventionnés de cette province ont été inclus dans les analyses.

Tableau 23. Nombre de S.M.D. agréés par la Wallonie et nombre de S.M.D. participant à l'enquête (2018)

Province	Nombre de S.M.D. agréés et ayant traité au moins un dossier en 2018	Nombre de S.M.D. participant à l'enquête	% participants
Brabant Wallon	12	5	41,7%
Hainaut	67	38	56,7%
Liège	59	30	50,8%
Luxembourg	45	27	60,0%
Namur	33	19	57,6%
Bruxelles-Capitale	1	0	0,0%
TOTAL RW	217	119	55,1%

4. Pondération des données

Comme dans la plupart des enquêtes, l'échantillon collecté (c'est-à-dire le nombre de questionnaires reçus et analysés) ne correspond pas exactement à l'échantillon théorique que nous avons élaboré (le nombre de questionnaires demandés à chaque service qui garantit un échantillon représentatif).

Quatre cas de figure se sont présentés :

- des services n'ont pas répondu à notre sollicitation ;
- des services ayant répondu nous ont transmis un nombre de questionnaires inférieur au nombre demandé ;
- d'autres services encore ont répondu à notre demande et nous ont transmis le nombre de questionnaires demandé ;
- des services équipés d'un logiciel de traitement de données, nous ont transmis tous leurs dossiers. Pour ces services, nous avons donc un nombre de questionnaires supérieur au nombre demandé pouvant aller jusqu'à plus de 700 dossiers pour un seul service.

Partant des dossiers reçus et conservés pour l'analyse, nous avons donc procédé à une pondération des données permettant d'obtenir un échantillon suffisamment représentatif.

Le calcul de la pondération à appliquer à chaque dossier s'est fait en trois étapes⁵⁵.

Etape 1 : Calcul d'une pondération qui prend en compte le taux de réponse, c'est-à-dire la différence entre le nombre de dossiers attendus et le nombre de dossiers reçus.

$$Corr_1 = \frac{\text{Nombre de dossiers attendus pour le S. M. D.}}{\text{Nombre de dossiers reçus pour le S. M. D.}}$$

Etape 2 : Garantir le poids relatif réel de chaque province dans l'échantillon de dossiers analysés. Il s'agit donc de rectifier le poids du S.M.D. dans la province. Pour tous les dossiers reçus émanant d'une même province, le facteur de correction suivant a été appliqué :

⁵⁵ Cette méthode de pondération a été élaborée et validée par un spécialiste des sondages politiques de l'UCL.

$$Corr_2 = \frac{\text{Nombre de dossiers subventionnés du S. M. D.}}{\text{Nombre total de dossiers subventionnés dans cette province}}$$

Etape 3 : Garantir le poids relatif réel de chaque province au sein de l'ensemble de la Région wallonne. Il s'agit donc de rectifier le poids de la province au sein de la Région wallonne. Pour tous les dossiers reçus, le facteur de correction suivant a été appliqué :

$$Corr_3 = \frac{\text{Nombre de dossiers subventionnés de chaque province}}{\text{Nombre total de dossiers subventionnés dans la Région}}$$

La pondération finale de chaque dossier est obtenue par le calcul suivant :

$$\text{Pondération finale} = Corr_1 \times Corr_2 \times Corr_3$$

Les résultats présentés dans ce rapport tiennent compte du nombre de dossiers traités par S.M.D., du poids de chaque S.M.D. répondant dans la province et du poids de chaque province dans la Région.

Pour les analyses provinciales, une pondération spécifique a été calculée pour que les résultats provinciaux soient représentatifs sur base du taux de réponse et du poids réel de chaque dossier dans la province. Cette pondération reprend les deux premières étapes citées ci-dessus.

5. Modifications et améliorations par rapport aux éditions précédentes de l'enquête

En 2016, à la demande du Ministre wallon de l'action sociale, un groupe de travail⁵⁶ a été constitué afin de dégager les pistes possibles d'évolution du dispositif actuel de lutte contre le surendettement pour une efficacité optimale. Ce groupe de travail a été scindé en deux sous-groupes : l'un relatif aux questions liées à la prévention du surendettement et l'autre au traitement du surendettement. L'une des propositions de ce dernier sous-groupe était de redéfinir les données collectées par le biais de l'enquête. Trois réunions de travail ont été organisées entre l'Observatoire, l'administration, le conseiller de la ministre Gréoli et différents services de médiation de dettes. Suite à ces réunions, le questionnaire d'enquête a été remanié et simplifié. Les modifications sont les suivantes :

- Une série de questions a été supprimée, principalement celles avec un faible taux de réponse. Elles pourraient être intégrées dans des enquêtes thématiques ponctuelles :
 - o Certaines questions relatives au traitement du dossier (informations sur les types de plans d'apurement, sur les raisons du passage d'une médiation de dettes non judiciaire à un RCD...);
 - o Des questions relatives aux modalités de la médiation de dettes (avis spécifique du juriste, mesures d'accompagnement);
 - o Une question relative au montant mensuel du loyer ou du remboursement mensuel de crédit hypothécaire pour son logement;
 - o La question sur les saisies ou cessions sur les revenus a été conservée. Toutefois, le montant mensuel de celles-ci a été supprimé.
- Certaines questions n'ont pas été supprimées, mais adaptées :
 - o Les deux questions relatives aux facteurs déclencheurs (principaux et secondaires) du surendettement ont été fusionnées en une seule.

⁵⁶ Ce groupe de travail est composé de représentants des centres de référence, de deux institutions agréées pour pratiquer la médiation de dettes et active en milieu urbain (le CPAS de Charleroi et le CPAS de Namur), de trois associations agréées pour pratiquer la médiation de dettes et actives en milieu rural (le CPAS de Marche en Famenne, l'association Chapitre XII Aide Action et Médiation et la mutualité chrétienne du Hainaut oriental), de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, de CREDAL, du Réseau Financité, de la direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé (DG05) qui assure le secrétariat du groupe de travail et du représentant du Vice-Président et Ministre wallon de l'Action sociale.

- Les informations relatives aux dettes du ménage liées à des contrats de crédit ont été simplifiées. A été conservé le montant réclamé par le créancier. Le montant du capital a été supprimé ainsi que le montant (limite) autorisé pour les ouvertures de crédit.

6. Limites et particularités du mode de collecte des données

Cette enquête présente un certain nombre de limites que le lecteur devra garder à l'esprit en prenant connaissance des analyses et des résultats.

Premièrement, les données sont collectées par des tiers. Ce sont en effet les médiateurs de dettes (voire le personnel administratif des services) qui ont encodé les réponses aux questionnaires, ce qui conduit à devoir gérer des données manquantes ou aberrantes. En présence de données semblant aberrantes, une vérification et une demande de précision ont été effectuées auprès du service.

Deuxièmement, la participation à l'enquête se fait sur base volontaire. Certains services sont des coutumiers de l'enquête, alors que d'autres n'y ont jamais répondu. L'échantillon obtenu s'éloigne donc de l'échantillon théorique au vu de la non-participation de certains services. Cette question est, elle aussi, en partie résolue par la pondération.

Troisièmement, les questionnaires et les dossiers ont été remplis sur base des déclarations des personnes sollicitant les services de médiation de dettes. En outre, le membre du personnel du service qui a rempli le questionnaire avait accès au dossier constitué par ce service, mais n'avait pas l'opportunité de réinterroger la personne surendettée si besoin. Ceci devrait expliquer certaines données manquantes.

Quatrièmement, il ne s'agit pas d'une enquête longitudinale. Nous disposons donc de données concernant un temps « t », or les dossiers évoluent dans le temps. En vue d'une étude longitudinale, il faudrait référencer l'ensemble des dossiers reçus et suivre leur évolution dans le temps. Il s'agit bien évidemment d'une perspective très intéressante qui serait nécessaire dans l'analyse du surendettement. De plus, nous récoltons des données de dossiers à des « stades différents » : certains sont en fin de traitement et ne présentent plus que quelques dettes non apurées ; d'autres débutent et présentent une dette globale très importante ; d'autres encore sont à mi-parcours.

Ces biais sont tout à fait classiques dans ce genre d'enquête. Ils n'enlèvent rien à la pertinence des questions posées. Rappelons également que le taux de participation des services (55,2%) est élevé. Les données ainsi collectées permettent d'avoir une vue pertinente du profil des ménages consultant les services de médiation de dettes en Région wallonne. De plus, ces biais n'ont pas d'incidence directe sur les évolutions dans le temps que nous pouvons faire émerger. Nous constatons d'ailleurs une constance dans le temps des résultats des analyses ainsi effectuées.

Ainsi, malgré ces limites, inhérentes à tout mode de collecte de données, les données exploitables sont riches et permettent d'appréhender de manière pertinente la problématique du surendettement, de son traitement et de la prévention de celle-ci.