

Demain
« Un jour ce sera fini, et mon fils ne devra pas éponger mes dettes »

QUELQUE 400.000 MÉNAGES seraient surendettés en Belgique. Une famille sur dix. Comment peut-on en arriver là ? Olivier Bailly a voulu le savoir. Il a foncé dans l'arène, a demandé crédit sur crédit, carte sur carte. Et bingo, il a quasiment pu les collectionner. Un reportage en deux épisodes.

En Belgique, les organismes qui octroient des crédits à des particuliers sont tenus par un « devoir de conseil ». Le législateur belge a estimé que le consommateur était la partie plus faible du marché tandis que le prêteur est un professionnel du crédit. Ce dernier doit donc informer le client potentiel, le mener vers le produit financier adapté à sa demande. Le prêteur doit aussi refuser le prêt s'il juge le client incapable de rembourser. Dans la pratique, ce « devoir de conseil » a une saveur particulière auprès des derniers venus dans le monde du prêt : les supermarchés. On va en juger.

Journaliste indépendant, mes revenus nets se montent selon ma comptable à 1.431 euros par mois. Ma situation : deux prêts hypothécaires (630€), un prêt voiture (170 euros, début février 2011). Pour charger un peu plus la barque avant mes démarches auprès des magasins, j'ai obtenu à la mi-mars un prêt « divers » de 10.000 euros (295 euros/mois), ainsi qu'une ouverture de crédit de 4.000 euros auprès de la banque ING. Je rembourse donc 1.095 euros par mois, certes avec l'aide de mon épouse. Cependant, lors des demandes décrites ci-dessous, j'ai précisé que je ne souhaitais pas qu'elle soit impliquée dans les prêts. Aucun prêteur ne m'a demandé sous quel régime nous étions mariés.

Fnac

25 mars 2011. 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 concerts, deux bureaux attendent les clients. Le préposé m'explique la carte Adhérent et, à ma demande, la carte Visa. Je soumetts mon extrait de rôle au jeune employé de la Fnac qui encode le montant brut de mon salaire. « Je vais demander 500€, on verra bien ce qu'il (NDLR: l'ordinateur) dit ».

Le logiciel digère les informations. La sentence tombe. Top chrono. 16 minutes pour obtenir 3.000 euros. Je signe les documents, comprennent une domiciliation et cession de salaire, ce qui m'est expliqué. Une des clauses stipule que si je ne coche pas une case, j'opte pour « les services complémentaires » qui vont avec la carte. Et merde... je ne l'ai pas vue au moment de signer le contrat.

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) ». Cela ressemble à un résumé du prêt que je viens de contracter.

Carrefour

Une semaine plus tard (2 avril). Le bureau lové dans un renforcement de l'hypermarché Carrefour est devancé par deux présentoirs vantant les mérites de la carte Visa. « Payez tous vos achats maintenant ou... après ! », « Gagner 5 euros n'a jamais été aussi simple ! », « Les avantages de votre carte Visa de Carrefour ! ».

Une dame, la jeune cinquantaine, accueille le chaland. Elle vante les multiples avantages de la carte Gold, comme l'assurance annulation voyage ou le chèque de réduction de 10 % à valoir sur un achat. Pas besoin de mon extrait de rôle, mes cartes d'identité et de banque feront l'affaire. « Vous répondez à mes questions et on verra s'il faut fournir d'autres documents. » Je demande pour quel montant je poste. « Cela varie de 500 à 5.000 euros. » Verdict : Carrefour m'octroie une ouverture de crédit de 3.500 euros.

Un « devoir de conseil » du prêteur, obligatoire mais bâclé

En ce qui concerne les montants qui m'ont été prêtés, avec un salaire déclaré de moins de 1.500 euros, j'ai donc pu obtenir en trois mois une somme de 25.750 euros (prêts ING compris) alors que j'ai deux prêts hypothécaires et un prêt voiture.

En utilisant l'essentiel de ces crédits, je serai redevable d'un remboursement avoisinant les 800 euros mensuels au minimum. De plus, je n'ai pas tiré sur toutes les ficelles

du crédit. Dans l'absolu, des ventes à tempérament auraient permis d'augmenter mon endettement. Et les ventes par correspondance m'auraient permis d'acheter vêtements, meubles, matériel de jardin, déco, etc.

De tels crédits se justifient-ils par le fait que le salaire de mon épouse était pris en compte ?

Le calcul des prêteurs serait audacieux. Si ces crédits « sont nécessaires aux besoins du ménage ou à

l'éducation des enfants », le consentement de ma moitié n'est pas nécessaire. Mais si ces dettes « entraînent des charges excessives, eu égard aux ressources du ménage », elle peut les contester.

Grands seigneurs, Cora, Fnac, Kréfel, Carrefour et Citibank ont jugé qu'ils me remettaient une carte indispensable à l'éducation de mes enfants et que l'accord de mon épouse n'était donc pas nécessaire. Pourtant si demain elle dénonce

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. » Prévenante, elle m'invite à retenter ma chance dans six mois.

Kréfel

Dans la foulée de Makro et afin de compenser ma déception par un acte impulsif, je me rends dans un magasin Kréfel pour acheter un GSM, une machine à café et un téléphone fixe. Je me renseigne sur la carte Kréfel. On prépare la demande au comptoir du magasin. Aucun document n'est à fournir. La vendeuse encode les données. C'est bon. Pour 1.250 euros.

Je signe des documents. La cession de salaire.

« C'est quoi ?

« C'est pour le crédit. »

La domiciliation.

« C'est quoi ?

« C'est pour le crédit. »

Elle n'est pas simple la vie chez Kréfel ?

Je signe un troisième papier. La vendeuse le reprend et y coche trois cases : « Quand vous ne prenez pas de services supplémentaires, il faut le signaler en cochant. » Je demande une copie de ce contrat. Pour la première fois, on me la refuse parce que « ça (NDLR: les informations Secci), ça résume votre contrat ».

Le lendemain, je réclame une copie des documents signés. Les croix apposées pour ne pas prendre de services supplémentaires sont en fait des demandes de contrat d'assurance facultative. Mon interlocutrice explique sa méprise par un changement de contrat type.

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 posté derrière un stand Citibank me hèle. Le garçon, Alain, me déballe les atouts de la carte de crédit. Tout y passe. Même la 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 tchatte de vente est bien en place. Il présente avant signature les informations Secci.

Alain connaît le crédit à la consommation, le promet certes, mais donne également des informations précises au consommateur. Il me remet une enveloppe mentionnant au verso « merci de nous envoyer dans les dix jours (souligné) une photocopie de votre dernière fiche de salaire, sur laquelle vous avez indiqué la mention "STAND", au moyen de cette enveloppe pré-affranchie. » Mais je ne dois pas le faire », m'explique Alain. Si nécessaire, Citibank me contactera pour des informations

complémentaires. « Ça arrive une fois sur cent, ne vous inquiétez pas. » La demande d'ouverture de crédit est de 3.000 euros. Un porte-cartes 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. Un peu plus de trois semaines plus tard, je reçois la confirmation via un courrier de Citibank. Ma demande est acceptée. Alors que j'ai signalé mes prêts professionnels, le document mentionne dans la colonne : « autres crédits : 0 ».

Media Markt

13 mai. Dans la file d'attente des crédits, deux types discutent. L'un achète un notebook à 650 euros mais son pote le sermonne. Il faut acheter cash ou ne pas acheter. Quand arrive mon tour, l'employée m'explique que je dois choisir en premier lieu mon appareil à acheter et 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 pour d'autres achats. Ce n'est pas clair. Ce qui est certain, c'est qu'il faut un revenu minimum de 985 euros pour obtenir un prêt, qu'un minimum de 300 euros 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. »

Cofidis

Fatigué de me déplacer, je demande par internet à la société Cofidis le 20 mai une ouverture de crédit de 2.000 euros. À peine le mail envoyé, une réponse : ma demande sera traitée dans les plus brefs délais. Six 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 (le Secci). Il n'y a pas de pièce jointe. Je le signale illico. Huit minutes plus tard, Cofidis me confirme l'acceptation de ma demande d'ouverture de crédit pour 1.250 euros.

Quatre 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. Dix jours plus tard, Cofidis change d'avis et refuse l'octroi du crédit, sans justification. Je demande des explications. Moins regardante lorsqu'il s'agit de fournir les Secci, Cofidis se drape dans la déontologie, ne pouvant « enfreindre les règles de confidentialité (de mon propre dossier donc), indispensables dans tout établissement financier ».

J'arrête les frais. Je pourrais encore solliciter des prêts en achetant des produits à crédit, mais je ne compte pas me ruiner pour un reportage. ■

OLIVIER BAILLY

Reportage réalisé grâce au soutien du Fonds pour le journalisme.



OLIVIER BAILLY a collectionné les cartes de crédit au cours de son voyage au pays des crédits soldés. © PIERRE-YVES THIENPONT.

ment sans que le vendeur sache de quoi il s'agit.

Pour la plupart, le rôle de conseil se limite à envoyer, et parfois à manipuler, vos informations à la société de prêt qui les passe au crible, consulte la Centrale des crédits aux particuliers (une obligation légale) et remet enfin un avis pour un prêt maximal.

Par ailleurs, remettre les informations Secci après signature du contrat est exactement... le contraire de ce que voulait le législateur euro-

péen. Depuis fin 2010 en Belgique, ce formulaire standardisé mentionne le taux du crédit, les conditions particulières, les éventuels frais fixes, etc. Le Secci est structuré de manière à permettre au consommateur de comparer facilement les offres. Avant la signature du prêt si possible. ■

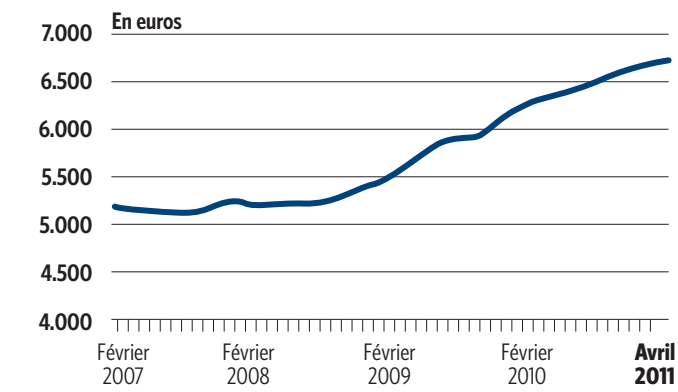
OL. B.

(1) Le questionnaire de Carrefour est un détournement de la volonté du législateur belge. Certes, le prêteur doit vérifier que le

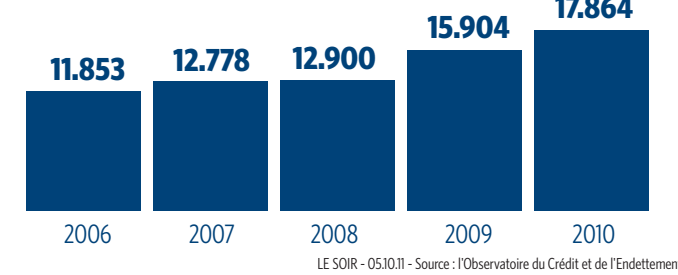
consommateur a bien conscience qu'il prend une carte Visa, mais ce contrôle doit se faire avant signature et personne n'a demandé à Carrefour de « me récompenser pour l'utilisation de mon moyen de paiement » ! L'obligation légale est ici transformée en support promotionnel. (2) Il ne s'agit pas de pointer des sociétés en particulier (une succession de demandes de prêt dans un ordre différent aurait donné un résultat différent) mais plutôt d'identifier des pratiques et des manquements systématiques.

Une famille belge sur dix surendettée

ARRIÉRÉ MOYEN PAR EMPRUNTEUR DÉFAILLANT



NOMBRE DE NOUVEAUX AVIS DE RÉGLEMENT COLLECTIF DE DETTES



LE SCOR - OS/011 - Source : l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Le mois de septembre dernier, 1.359 personnes ont rejoint les 93.199 ménages qui vivent aujourd'hui un règlement collectif de dettes (RCD), dernière bouée avant un naufrage financier définitif. Le nombre de ces vies en faillite ne cesse d'augmenter. 11.853 nouveaux cas en 2006, 17.864 en 2010. Soit une augmentation de près de 50 % en 4 ans. Et 2011 confirme le chiffre de 2010 avec 13.420 nouveaux dossiers pour les neuf premiers mois.

Mais ces données ne concernent que les règlements collectifs de dette. Or, tous les surendettés ne se trouvent pas dans cette procédure judiciaire. Loin de là. Le centre de référence Gils (Groupement d'initiative pour la lutte contre le surendettement) estime que 400.000 ménages en Belgique en feraient l'amière expérience. Une famille sur dix.

La Centrale des crédits aux particuliers (CCP), qui enregistre les prêts de tous les Belges, fournit d'autres chiffres interpellants. Fin 2010 et sans compter les factures de vie (téléphone, soins de santé, etc.), 365.374 emprunteurs étaient en défaut de paiement, soit un habitant de Belgique sur 30, pour un montant total d'arriérés se chiffant à 2,42 milliards d'euros. L'emprunteur défaillant est plus wallon et bruxellois que flamand. Et il est même plus carolo que wallon ! Un emprunteur sur sept de Charleroi (13,09 %) ne rembourse pas son prêt à temps.

Les dettes liées à des prêts ou crédits défaillants se retrouvent dans 67,9 % des règlements collectifs admis et à 70,4 % dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes en Wallonie. En dix ans, le marché des ouvertures de crédits et prêts à tempérament a connu une progression de 65 %. Aujourd'hui, vous pouvez acheter vos vêtements, vacances et biens alimentaires à crédit. Les cartes de crédit sont banalisées. Pendant les soldes 2010, plus d'un acheteur sur quatre a eu recours aux crédits à la consommation ; il n'y en avait qu'un sur dix en 2006. ■

6.620 euros d'arriéré

En moyenne, chaque emprunteur défaillant a un arriéré de 6.620 euros. Ce montant a sérieusement augmenté depuis 2008. L'Observatoire du crédit et de l'endettement y voit 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". » Ces

Ces vies en faillite : le surendettement des ménages en Belgique OLIVIER BAILLY La Renaissance du Livre 190 p., 14 euros En librairie ce 7 octobre.

LEXIQUE

Règlement collectif de dette

C'est une procédure judiciaire qui a pour but de rétablir la situation financière du débiteur en lui garantissant une vie conforme à la dignité humaine. Lorsque quel qu'un est en règlement collectif de dettes, cela signifie qu'il s'est retrouvé dans l'incapacité structurelle de faire face à son endettement. Le RCD constitue souvent la dernière tentative de s'en sortir par le haut.

TAE (taux annuel effectif global)

Obligation légale, ce taux globalise toutes les charges et tous les frais du crédit. Il permet au consommateur de comparer rapidement les offres de crédit.

Centrale de crédits aux particuliers

La CCP, basée à la Banque nationale, contient le signalement de tous les prêts personnels en cours en Belgique. Aussi bien les prêts remboursés à temps que les prêts défaillants.

L'ouverture de crédit

C'est le prêt vendu parce que « ca peut toujours servir » et quand il sert, c'est mauvais signe. Réserve financière souvent pour une durée indéterminée, des intérêts variant entre 10 (sans carte) et 13 % (avec carte) pour des sommes allant de 1.250 à 5.000 euros. L'ouverture de crédit permet souvent un remboursement simultané par mois, couvrant même 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 et génèrent eux-mêmes des intérêts. Effet boule de neige garanti, été comme hiver. En 2010, 3,8 millions d'ouvertures de crédits étaient en cours de contrat en Belgique. 238.428 sont défaillants.

Le prêt à tempérament L'argent est à disposition, soit dans un but précis (voiture, rénovation), soit pour une raison « personnelle ». Dans ce cas, l'argent est versé sur votre compte et vous devez rembourser par versements mensuels sur une durée déterminée. Des taux élevés (14 % mais 11,5 % au-dessus de 5.000 euros), mais un remboursement fixe et une durée limitée. En 2010, la Belgique recense 1,5 million de prêts à tempérament, dont 189.304 sont défaillants.

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 sont en cours, dont 55.750 ne sont pas payées en temps et heure.

La pénible route qui met fin au surendettement

DANS SON VOYAGE DANS L'ENFER du surendettement, Olivier Bailly a montré mercredi combien il était facile de s'endetter. Aujourd'hui, l'exemple de Fatima indique combien il est long et difficile de s'en sortir. Quand on y arrive.

Fatima (nom d'emprunt) ouvre la porte de son appartement. Canapés blancs, la télévision dans un coin. Au mur, quelques portraits retracant 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 cinq 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 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 quatre façades devant un jardin dans un quartier résidentiel à Lot, en périphérie bruxelloise. Le travail, même précaire, paie. Fatima oscille entre deux intérieurs, 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, prend tout en charge.

« J'ai tout plaqué »

Elle prend des coups aussi. Quand Fatima n'est pas frappée pendant un mois, « C'est comme si c'était mon anniversaire ». Elle encaisse. Elle vit pour sa famille. Jusqu'à un 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 entame une course perdue d'avance. Elle doit payer les 832 euros pour la maison, la voiture, les cartes. Elle fait des 6-14 h, parfois des 16-23 h. Elle place Ibrahim chez son père. Quelques intérêts, des

banquets. Elle gagne bien sa vie. 2.000 euros 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 euros que je touchais dans un hôtel et qu'on me toute la paix. »

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 parents. « Sur les 1.200 euros, on me saisissait

100 ou 150 euros, 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 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.

Suite aux décès de son grand-père, la maison familiale est vendue. Fatima trouve un studio à 532 euros, « 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 Play Station 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 difficile, où l'on va compter ses boîtes de conserve tous les mois. Le type envoie Fatima au bureau juridique : « Demandez un avocat pro deo ». Elle le fait. Son dossier est introduit en règlement collectif de dettes (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. « Un type 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 trou-

ver du travail. Plutôt facile dans l'horeca, d'autre part que Fatima a de bonnes références et parle néerlandais, anglais et espagnol. Son médiateur lui parle de 6 ans au 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... »

« Un jour ce sera fini »

Le poste nourriture est fixé à 300 euros 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 de mets. Cinq ans plus tard, Fatima a vu le prix de l'électricité augmenter, le pain devenir cher, mais elle dégage toujours 300 euros de disponible hors de son revenu de 1.540 euros par mois, allocations et pension aliment-

taire comprises. Elle est ouvrière dans une société de production. Un job pourri, près de chez elle pour éviter d'avoir une voiture. Un boulot à la chaîne qui vous ronge 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 ? »

Même l'amour ne sert pas d'antidote. 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. » 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.

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 d'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 euros 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 suggèrent qu'Ibrahim parte avec leur fils en Italie. Fatima a reçu des chaussures de sport parce que son gamin fait du basket. 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 parade. Elle s'isole. Finis les week-ends au club où on parle de stage à 800 euros. 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. Il parle pull Ralph Lauren, elle parle job d'étudiant. Par manque d'argent, mais aussi par éducation. « Si mon fils ne reproduit pas mes bêtes, les dix ans de prison, ce n'est pas grave. » Il en reste cinq. 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 ! », rit-elle. 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. ■

OLIVIER BAILLY

Reportage réalisé avec le soutien du Fonds pour le journalisme.

Olivier Bailly, *Ces vies en faille : le surendettement des ménages en Belgique*, La Renaissance du Livre, 190 pages, 14 euros. En librairie ce 7 octobre.

Le règlement collectif de dettes

C'est quoi ? Concrètement, la rédaction d'un plan qui détaille chacun de vos postes mensuels et ce qu'ils vous coûtent. Tout y 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.

Vous remboursez chaque mois et au bout du plan, vous n'êtes plus surendetté.

Pourquoi ? Pour offrir un nouveau départ aux personnes en situation inextricable. Une deuxième chance.

Pour qui ? Pour toute personne en situation de surendettement, sauf pour les indépendants (pour eux, il existe la faille) et pour les personnes qui ont organisé leur insolvabilité.

Avec qui ? Un médiateur vous accompagne. Il touche votre salaire. Il vérifie la légalité des dettes et négocie auprès de l'ensemble des créanciers un plan de remboursement à l'amiable.

Avantages ? Le plan étant négociable, certains de vos créanciers peuvent abandonner des intérêts, voire du capital de ce qui leur est dû. Dès que vous êtes accepté en RCD, la procédure vous protège. Les intérêts de retard ne sont plus comptabilisés. Les dettes sont « figées » afin d'établir un plan de remboursement sur une situation définie. De plus, les créanciers ne peuvent plus entreprendre de démarches pour vous contraindre à payer les dettes.

Combien de temps ? En moyenne entre 5 et 10 ans.

Surendetté = surprotégé ?

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 tous frais imprévus - lunettes, voyage scolaire ou autre - devront recevoir l'accord d'un tiers inconnu, le médiateur. Les personnes fragiles ne tiennent pas le coup. Le RCD signifie entre 5 et 10 ans de restriction complète. ol. a.

OLIVIER BAILLY a exploré l'enfer du surendettement et le dur purgatoire de ceux qui veulent en sortir. © PIERRE-YVES THIENPONT.



La récupération de créances portait sur 2,42 milliards d'euros en 2010 : un véritable business

Quand une société, une école, un particulier, l'Etat ne parvient pas à récupérer un paiement dû, il peut faire appel à divers professionnels spécialisés dans la récupération de créances. Ce marché du recouvrement de dettes est considérable. En 2010, la Centrale des crédits aux particuliers comptabilisait 526.193 contrats défaillants totalisant 2,42 milliards d'euros, et ce sans compter les factures diverses, qui représentent également des sommes colossales.

À en croire l'étude d'une société de recouvrement, le montant total des factures non payées a atteint 9,15 milliards d'euros en 2010 en Belgique, soit une fois et demie le budget des recettes de la Région wallonne pour 2011, qui s'élève à 6,6 milliards d'euros. Toujours en 2010, les 12 membres de l'ABR-BVI (Association belge des socié-

tés de recouvrement de créances) annonçaient un retour de 176 millions d'euros vers leurs clients.

Autre exemple des montants faramineux à récupérer : ce cahier des charges émis le 18 avril 2011. Huit intercommunales représentées par leur filiale ORES (Opérateur de 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 d'euros.

Plusieurs pratiques existent pour obtenir des créances. Ainsi, Fiducr (propriété d'ING), un des plus importants bureaux de

recouvrement de dettes, gère en continu plus de 150.000 créances. 90 % d'entre elles ont acheté les dettes via deux pratiques.

L'achat de stock de dettes est la première. « Nous achetons des stocks de dettes à des sociétés qui ont empli les créances puis décident de vendre un paquet à un moment donné », explique Guy Smeesters, directeur de Fiducr. Souvent, les créances sont amorcées 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 société analyse plusieurs paramètres du « paquet » proposé, comme les démarches précédentes déjà entreprises par la société. Si elle a déjà réalisé trois visites domicilières pour chaque créance, il y a peu de chances de soutirer 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. Au bout du processus d'analyse, le prix du stock des dettes est 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.

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 ». Une société émet des factures et une autre s'occupe

de les encaisser, achetant les factures à 95 % de leur valeur, par exemple. L'avantage de ce système pour la société émettrice est d'obtenir des liquidités très rapidement.

Sur ce marché, deux acteurs s'affrontent : huissiers et sociétés de recouvrement.

Parmi ces dernières, les pratiques et expertises varient. Elles peuvent travailler sur un type précis de clients (les écoles par exemple) ou sur un type de dettes (factures zéro au niveau comptable, elle reste due et peut être hypothécaires...)

Les sociétés de recouvrement. Sans surprise, les sociétés de recouvrement n'ont pas bonne presse dans l'opinion publique. Cette perception négative du métier a failli lui couper la tête en 1997 quand le pouvoir existe également le « factoring ». Une société émet des factures et une autre s'occupe

de qui a inspiré une loi de 2002 cadrant de manière très précise le recouvrement à l'amiable des dettes des consommateurs. Gestion du courrier, heures de visites, interdiction de parler à d'autres personnes que le client, de laisser des courriers intimidants, etc. Au niveau des sommes réclamées, le recouvrement ne peut demander aucuns frais supplémentaires (si ce n'est les intérêts) sauf... si le contrat original entre créancier et débiteur stipule des frais en cas de non-paiement. Si les clauses sont abusives, le client peut les contester en justice.

L'huissier. Autre acteur dans le business de la dette : l'huissier. Il porte une double casquette : d'une part, fonctionnaire public et, d'autre part, indépendant.

Officier ministériel et nommé par le Roi, l'huissier agit comme un super-facteur qui

vous remet des informations. Les huissiers sont les seuls à pouvoir récupérer les dettes liées au fisc. Pas de la petite monnaie.

En 2010, 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 d'euros. Par ailleurs, seul l'huissier a le droit de mener à bien une saisie. Certains en abusent. Selon le Centre d'appui aux services de médiation de dettes (GREPA) et malgré l'insolvabilité des personnes endettées, des huissiers procèdent à « une saisie pression » qui ne règle rien pour personne mais fait plonger le débiteur.

Ainsi, un couple de pensionnés bruxellois a été surendetté suite à la mise en publicité et, d'autre part, indépendant.

Officier ministériel et nommé par le Roi, l'huissier agit comme un super-facteur qui

et télévision, DVD, deux sofas, des bibelots. Le tout pour une valeur estimée à... 210 euros.

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 prévu par la loi peut être considérable, surtout pour le paiement de petites sommes.

Martha a ainsi été condamnée en 2005 à payer 340 euros en frais d'hôpitaux pour sa fille qui venait d'accoucher. Elle était alors en gestion budgétaire avec un CPAS.

Un huissier lui a signifié le jugement. Au bout de six ans de paiements étalés, Martha entrevint enfin un terme à cette dette. Fin mai, elle avait remboursé 975 euros et n'en devait plus que 61...

Lorsqu'on appelle le bureau de l'huissier

(via un tarif surtaxé) pour demander une explication sur ces sommes, c'est une employée qui 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 expliquer le détail des sommes dues.

Les huissiers travaillent également comme indépendants. Dans ce cas, il leur est permis d'exercer le recouvrement de dettes à l'amiable. Ainsi, une seule et même personne (l'huissier) exerce une activité dans un seul objectif (récupérer une créance) mais avec deux casquettes très différentes (officier assermenté ou indépendant). Le risque de confusion est grand.

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