

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 taillé 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 devance 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 déclin. 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 Molenebeek* ». 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 des 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 alimen-

taire comprises. Elle est ouvrière dans une société de production. Un job pourri, près de chez elle pour éviter d'avoir une voiture. Un 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...* »

« *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 bêtises, 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 flambeur, l'accidenté et le pauvre

Lors de cette enquête, de nombreuses personnes surendettées ont souhaité témoigner puis se sont rétractées. Cette difficulté de se présenter en tant que surendetté aux yeux de tous, même « masqué », en dit long sur les stéréotypes qui accompagnent l'étiquette. Immatüre, dépendant, fainéant, inconscient, etc. Qui sont ces milliers de personnes ? Comment ont-elles chuté ? Parviennent-elles à se relever ? Philippe Lecocq, vice-président au tribunal du travail de Mons, identifie schématiquement trois types de surendettés : les flambeurs, les accidentés, les pauvres. Les flambeurs sont les plus présents dans l'imaginaire collectif lié au surendettement. Ils sont les moins nombreux dans les dossiers. Les accidentés sont ceux de la route, du travail, mais aussi les malades, les séparés, les veufs, les fraîchement licenciés ou les chômeurs économiques. « *Je les avais sous-estimés et ils sont très durement frappés* », reconnaît Philippe Lecocq. Le pauvre est incapable structurellement de faire face à ses dépenses. Trois charges de la vie courante pèsent dans le budget des familles : les loyers, les soins de santé et le chauffage. Comme tout classement, cette lecture a ses limites. Plutôt que d'avoir une seule et unique explication pour chaque surendettement, des facteurs économiques, sociologiques, humains s'additionnent et créent des situations intenable. Les équipes de médiation traitent des dossiers à multiples créances de plus en plus complexes, confrontés à des budgets de plus en plus serrés. OL. B.



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 de sommes colossales. A 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 rempli 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 démarques 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 récupérée...). 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 recouvreur 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. « *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 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 recouvreur 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. « *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 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 recouvreur 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. « *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

(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

pour la Société wallonne des eaux mentionne dans son courrier que « *cette lettre concerne en effet un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (signation ou tribunal ou saisie)* ». Cette précision ne l'empêche pas d'apposer les mots « huissier de justice » à gauche de la signature. Comment une personne néophyte aux finesses des récupérations de dettes peut-elle faire la différence entre ce courrier d'huissier-recouvreur de dettes et celui de l'agent mandaté par un jugement ? Face à ces interrogations, la Chambre nationale des huissiers se borne à rappeler que des éléments déterminés par la loi doivent informer clairement le débiteur sur la nature de l'intervention de l'huissier afin de dissiper toute ambiguïté. On est loin du compte... ■ OL. B.