

Compte-rendu de la journée de réflexion sur l'accessibilité des services de médiation de dettes en région de Bruxelles Capitale organisée le 17 décembre 2015 en collaboration avec Biz Brussel (Budget in Zicht Brussel, la Plateforme de prévention lancée par le service de médiation de Dettes du CAW Brussel – ancien Archipel)

Cette journée de réflexion est partie des constats suivants :

A peu près tous les services sont débordés, certains services ne reçoivent plus de nouvelles demandes, bien souvent les personnes sont renvoyées d'un service à l'autre. Certains services ont mis en place des permanences, d'autres des séances d'informations obligatoires avant l'ouverture d'un dossier, d'autres ont mis en place des conditions d'accès, peu de services aident les indépendants en difficultés, il y a de grandes disparités dans le suivi des personnes après l'introduction d'une requête en RCD, etc ...

Parallèlement, on constate que les personnes ont du mal à s'engager dans le processus de la médiation de dettes : Elles ne collaborent pas, ne viennent pas aux rendez-vous. Il est difficile de communiquer, de répondre à leur angoisse.

Il est difficile de travailler en réseau (que ce soit avec la première ligne pour une meilleure orientation ou avec la deuxième ligne pour trouver une solution globale pour la personne).

1. Objectifs de la journée de réflexion

L'objectif de cette journée de réflexion était donc de mieux connaître le cadre de travail des autres services de médiation de dettes et de réfléchir ensemble aux pistes concrètes à mettre en place pour pouvoir mieux réorienter les personnes, mieux les recevoir et de pouvoir mieux collaborer entre services, et entre Cpas et asbl (dans le cadre des dettes d'énergie, la mise en place d'un compte de gestion, les demandes d'aides financières, de colis alimentaires par exemple).

2. Exposés d'introduction : quelques éléments de réflexion préalables

- L'accessibilité à Bruxelles : Présentation des résultats de l'enquête réalisée en juin 2014 par le Centre d'Appui et le BIZ Brussel et comparaison avec l'étude réalisée en Flandre (voyez les présentations Power point en annexe 1, 2 et 3)
- Etat des lieux à Bruxelles + résultats de l'enquête réalisée en juin 2015 auprès des services bruxellois (voyez la présentation Power point en annexe 4)

3. Comptes-rendus du travail en petits groupes

1er constat : Les services sont débordés. Il y a des listes d'attente et l'accès aux services devient difficile.

Quelques témoignages de professionnels ou de personnes recueillis par le BIZ Brussel ainsi que par le Centre d'Appui en introduction :

« J'ai cherché un autre service avec le service médiation de dettes pour avoir plus de soutien entre autre au niveau de la gestion du budget, mais les listes d'attente étaient très longues »

« Attendre longtemps pour un premier rendez-vous... Faire connaissance avec le service, discussion en réunion et après on est appelé par une autre personne qui s'occupera de ton dossier. Beaucoup de temps entre tout ça et le client s'est déjà désisté entre temps. Le client passe de temps en temps pour des choses urgentes mais il n'y a pas de suivi installé... »

« Souvent ils ne savent pas t'y envoyer parce qu'il n'y a pas de place. C'est un grand problème. »

« Suite à un manque de temps auprès des médiateurs on se concentre uniquement sur le problème des dettes et les autres problèmes ne sont pas abordés. »

« J'aurais dû être orientée, aiguillée vers le Cpas, vers un service de médiation de dettes immédiatement. Il faudrait des affiches très simples partout : Vous avez des difficultés financières, des factures impayées, des dettes, appelez le n° XXX ! Et donner aux personnes l'information dont ils ont besoin : savoir ce que font les services de médiation de dettes, où trouver de l'aide. »

« Il devrait y avoir au moins un endroit, une personne par quartier qui puisse orienter correctement les personnes en difficultés financières, qui puissent leur dire où aller. Il y a tellement de personnes qui sont dans notre situation ! On est en retard déjà ! »

Est ce que vous vous reconnaissez dans ce constat ? Quels sont les problèmes concrets que cela vous pose dans votre pratique ?

Oui. Il y a trop de demandes par rapport au nombre de médiateurs dans nos équipes. Nous avons trop de dossiers à gérer par médiateur de dettes. Nous n'avons plus assez de temps pour travailler sur nos dossiers entre les rendez-vous. Cela a pour conséquence que la qualité du service fourni diminue (moins de temps pour l'analyse des créances, pour pouvoir aider les personnes dans leur globalité, ...). On a également trop peu de temps à consacrer pour un travail en réseau positif alors que les problématiques rencontrées chez les usagers sont multiples. Cela cause de l'insatisfaction et du stress tant du côté du médiateur que des médiés.

La plupart des services ont des délais d'attente assez long avant de pouvoir recevoir les personnes pour un premier rendez-vous. Les médiateurs constatent que cela a pour conséquence d'augmenter l'angoisse, l'inquiétude ainsi que les difficultés des personnes. Beaucoup de services (que ce soit des services de médiation de dettes ou de première ligne) réorientent les personnes vers d'autres services de médiation de dettes qui pourraient les recevoir plus rapidement. Mais cette réorientation pose problème : dans la plupart des services le premier contact/acueil (que ce soit au téléphone ou physiquement dans le service) n'est pas réalisé par un médiateur ou un assistant social.

On constate que les personnes ne sont pas bien informées, ni bien orientées. Certaines personnes sont réorientées vers un service de médiation alors qu'elles n'ont qu'une dette par exemple. Elles perdent du temps (parfois plusieurs semaines) et se démotivent.

Qu'est ce qui pourrait être amélioré ? Qu'est ce qui existe déjà ou qu'est ce qui pourrait être mis en place ?

1. Augmenter les subsides

Il faudrait **augmenter le nombre de médiateurs de dettes** par service ce qui implique des subsides supplémentaires pour pouvoir engager du personnel. Il faudrait augmenter le nombre de services agréés.

2. Mieux orienter – travailler en réseau

De l'avis de tous, les services de premières ligne ont un grand rôle à jouer : ils peuvent informer, clarifier la situation des personnes, vérifier si la personne bénéficie des droits sociaux auxquels elle a droit, le cas échéant demander des aides financières.

Il faudrait mieux informer et collaborer avec ces services de premières ligne au sein de la commune (au sein du Cpas, dans les asbl, etc) : organiser des séances d'informations pour ces services afin qu'ils puissent correctement informer et aider une personne en difficultés financières et savoir quand et comment la réorienter vers le service de médiation de dettes, au sein des Cpas, organiser des séances d'info régulières voire même des périodes de stages dans les différents services pour les nouveaux engagés.

De même, lorsque le service de médiation de dettes réoriente les personnes, il faudrait veiller à ce que cela soit fait correctement. De l'avis de tous, une bonne réorientation implique de donner une information correcte, complète à la personne, et de l'accompagner le cas échéant (en l'accompagnant physiquement ou en téléphonant au service vers lequel on va la renvoyer par exemple) ce qui implique de connaître les autres services et de travailler en réseau.

3. Mieux organiser le premier accueil

Il faudrait veiller à mieux orienter et accompagner les personnes lors du premier accueil (téléphonique ou lors de permanence) au sein de nos institutions : cela implique à la fois des connaissances de base essentielles afin de donner une information correcte et une écoute active. Il faudrait au minimum veiller à ce que le personnel administratif qui est à l'accueil puisse bénéficier de formations ad hoc.

On pourrait essayer de gérer autrement les nouvelles demandes en organisant des séances d'information en groupe qui permettent d'orienter rapidement et correctement les demandeurs.

On pourrait mettre en place des permanences gérées par des médiateurs de dettes (permanences physiques et/ou téléphoniques) à la fois pour donner des informations correctes, des conseils et éventuellement réorienter rapidement les personnes qui n'auraient pas besoin d'un service de médiation de dettes. L'objectif étant de pouvoir répondre au sentiment d'angoisse des personnes, de pouvoir donner des premiers conseils et de pouvoir gérer les "urgences" durant le délai d'attente avant le premier rendez-vous.

Beaucoup de questions se posent quant à l'organisation de ces séances d'information en groupe ou de ces permanences individuelles. Ceux qui ont une certaine expérience en la matière constatent qu'il est difficile de s'assurer que les personnes comprennent bien les informations données lors des séances en groupe, que la séance d'information ne répond pas à l'angoisse légitime des personnes, que les permanences (téléphoniques ou physiques) prennent beaucoup de temps si on veut qu'elles soient efficaces. Il faut que le médiateur de dettes soit totalement disponible (s'il doit répondre au téléphone pendant qu'il reçoit une autre

personne, il ne sera pas suffisamment à l'écoute), il faut avoir le temps d'informer et d'apaiser les personnes en posant certains actes. Il faut aussi que la personne puissent être reçue assez rapidement pour un rendez-vous après la permanence. Les craintes étant que l'afflux des personnes lors des permanences ne permette pas forcément d'intervenir correctement, et de faire plutôt de "l'abattage" (faire un tri très rapidement et ne garder que les personnes où un travail de médiation est possible mais on risque de passer à côté de beaucoup de monde ...).

2ème constat : Les conditions d'accès sont différentes d'un service à l'autre. Il est difficile de s'y retrouver et de réorienter les personnes.

Quelques témoignages de professionnels ou de personnes recueillis par le BIZ Brussel ainsi que par le Centre d'Appui en introduction :

«Après une première rencontre, le client doit se présenter à une séance de formation avec d'autres intéressés. Par après le client peut faire une demande officielle. Cela demande beaucoup d'investissement du client et beaucoup de temps entre. Pour le client il n'y a pas assez de suivi. Le client abandonne pendant la procédure.»

« Seule une demande en règlement collectif était possible. Pas d'autres service disponible. »

« Il devrait y avoir aussi au moins un endroit, une personne par quartier qui puisse orienter correctement les personnes en difficultés financières, qui puisse leur dire où aller. »

« Un particulier qui a des problèmes ne sait pas où s'adresser. On va vers le CPAS où l'on est pas forcément bien informé. Il faudrait à l'accueil au CPAS et ailleurs des personnes qui sont vraiment bien informées et compétentes pour pouvoir informer et orienter les personnes. »

Est ce que vous vous reconnaissez dans ce constat ? Quels sont les problèmes concrets que cela vous pose dans votre pratique ?

- Exclusion d'un public cible avec une problématique spécifique tel que les indépendants.
- Il faut pouvoir dire « non ».
- Parfois le SMD doit faire des exceptions aux conditions d'accès, ce qui pose aussi un problème (pratique).
- Démarrer un dossier prend plus de temps (les personnes doivent attendre avant de trouver un service où ils sont la bienvenue). Il faut mettre les personnes sur une liste d'attente à cause des conditions d'accès dans d'autres SMD.
- Certaines personnes ne sont même pas au courant d'évidents conditions d'accès, comme par exemple la territorialité des CPAS
- Même les AS de première ligne ne sont pas toujours au courant. Il en suit parfois une mauvaise orientation (cellule Energie-SMD-service social première ligne). Problème de formation.
- Les demandeurs s'entraident parce qu'ils ne trouvent pas de place ; ils donnent parfois leur RDV à de nouvelles personnes.
- Grand afflux de demandes dans les services sans conditions d'accès.
- Les demandeurs acceptent de faire un long trajet pour trouver un SMD qui puisse ouvrir leur dossier ('long' à interpréter parfois littéralement : dans une commune loin de chez eux).
- Frustration des demandeurs au téléphone.

- Investissement en terme de temps pour la réorientation : téléphoner aux autres services pour vérifier leurs conditions d'accès ou liste d'attente, rassurer les demandeurs, leur donner des infos supplémentaires
- Renvoi et réorientation vers plusieurs services, ouverture de dossiers dans plusieurs services et donc problématique traitée à plusieurs reprises.
- Les personnes viennent forcées aux séances d'infos, écoutent vaguement et ne retiennent pas grande chose. Elles attendent de pouvoir expliquer leur situation individuelle.
- Le problème est plus large que la médiation de dettes : aussi la gestion/guidance budgétaire. Où aller quand le SMD clôture son dossier ?

Qu'est ce qui pourrait être amélioré ? Qu'est ce qui existe déjà ou qu'est ce qui pourrait être mis en place ?

- ✓ Engager plus de médiateurs, plus de spécialistes
- ✓ Plus de prévention, surtout pour les jeunes
- ✓ Un listing mensuel du CAMD sur la disponibilité des SMD
- ✓ Un service d'urgence pour les demandes ponctuelles (ex. 1 mensualité ratée,..)
- ✓ Un discours/une coopération entre les services, voire même un partenariat avec les CPAS
- ✓ Une plateforme centrale à Bruxelles avec une permanence physique et un accueil téléphonique et en ligne – une hotline
- ✓ Noter les raisons pour lesquelles les personnes ont été mal orientées et sur cette base faire une brochure de ce que le SMD ne fait pas. Les brochures existantes parlent trop vaguement de ce que le SMD fait, mais pas de ce qu'il ne fait pas.
- ✓ Organiser des rencontres avec les autres services sociaux
- ✓ Publicité de la cartographie en couleur – le marketing
- ✓ Plus d'attention au chapitre RCD dans la formation de base.
- ✓ Accès partout pour tout le monde
- ✓ Soutien par les services sociaux qui assument une part du travail + création de plus de services sociaux : les services sociaux s'occupent par ex des arriérés de loyers, factures énergie, hôpital, frais école etc – les SMD des crédits
- ✓ Formation des services d'accueil – sensibilisation
 - donner les premiers conseils pour éviter que la situation s'empire avec le temps qui passe
 - Ne pas faire attendre ou réorienter les demandeurs qui n'ont pas vraiment besoin d'un SMD et pourraient être aidé par un service social
 - Réorienter au mieux via une meilleure connaissance du réseau

3ème constat : Les personnes ne collaborent pas, ne viennent pas au rendez-vous, il est difficile de communiquer, de répondre à leur angoisse.

Quelques témoignages de professionnels ou de personnes recueillis par le BIZ Brussel ainsi que par le Centre d'Appui en introduction :

« Sous la pression des Huissiers de Justice, j'ai quand même fait le pas vers un SMD. Suivi au début, il faut faire connaissance, rassembler plein de papiers. Toutes les dettes ne sont pas connues par le client. Le service écrira pour certains créanciers. Pour d'autres pas. C'est difficile pour le client. J'ai essayé de convaincre le client à continuer d'y aller. »

« La gestion budgétaire, le règlement collectif de dettes effrayent Brigitte. Elle trouve difficile de faire le choix elle-même et a besoin de quelqu'un qui l'aide à faire le choix »

« En général j'ai l'impression que les clients continuent à aller au service lorsqu'on les suit de près. »

« Au service médiation de dettes on ne parle que de dettes. Brigitte parle facilement de ses problèmes de santé et sa vie privé assez complexe, mais on ne prend pas le temps pour cela. »

Catherine : « J'étais seule, sans soutien, sans famille. Les femmes qui n'ont pas de famille, qui sont seules, sont très vulnérables ... c'est une accumulation d'erreur et mon incapacité à faire face psychologiquement qui a entraîné mon surendettement. Aller au Cpas ce n'était pas facile. J'étais perdue et épuisée alors que je devais en principe être en convalescence. Je n'avais plus la force de me battre, de faire les démarches administratives que l'on me demandait. ».

Est ce que vous vous reconnaissez dans ce constat ? Quels sont les problèmes concrets que cela vous pose dans votre pratique ?

On constate que pas mal de personnes abandonnent soit dès le début soit en cours de suivi. Parfois le délai entre la demande et notre première intervention est très long et cela pose problème. Parfois les personnes viennent sous la contrainte.

La médiation de dettes ne correspond pas toujours à ce que les personnes attendaient (parfois elles attendent une aide financière, parfois elles ont des attentes disproportionnées par rapport à ce qu'un service de médiation de dettes peut faire. Il y a une méconnaissance du rôle du service de médiation de dettes). On constate que les personnes abandonnent parfois en cours de suivi lorsqu'elles se rendent compte que leurs problèmes ne se résolvent pas à court terme.

Il est parfois difficile pour les personnes de mettre "leur carte d'identité financière" sur la table, d'être transparent dans leur situation,

Il est difficile pour les personnes de collaborer activement. Elles sont dépassées par un tas de problèmes (elles n'arrivent plus à ouvrir leurs courriers, elles ont du mal à respecter les rendez-vous)

Les autres problèmes sociaux (problèmes de santé, problèmes familiaux) prennent le dessus sur la question des dettes, les personnes sont dépassées. Les personnes s'essouffent sur la durée, elles ne reviennent plus après quelques rendez-vous. Il est difficile de collaborer lorsqu'il y a des problèmes de dépendances ou de santé mentale. On risque de se dire que l'usager ne prend pas sa situation au sérieux.

Les listes d'attente et les nouvelles demandes mettent à mal notre souci de vouloir faire un travail de qualité avec les personnes.

Qu'est ce qui pourrait être amélioré ? Qu'est ce qui existe déjà ou qu'est ce qui pourrait être mis en place ?

1. Améliorer le travail de la première ligne

Organiser des permanences, des séances d'info ou un accueil "spécialisé" des personnes afin de bien les informer lors de leur inscription sur ce qu'est la médiation de dettes

2. Organiser des premiers entretiens suffisamment longs et rapprochés

Il est important de créer une relation de confiance dès les premiers entretiens. Il faut pouvoir laisser le temps à la parole, laisser les personnes s'exprimer pour créer une relation de confiance, détecter d'autres problématiques. Cela implique de dégager du temps (au minimum une heure, voir deux heures pour les premiers entretiens) pour réaliser un travail de qualité. Il faut aussi prendre le temps de ne pas se lancer dans des démarches si la personne n'est pas prête.

3. Organiser un suivi

Par la suite, il faut recontacter les personnes, prendre le temps de leur demander comment elles "vivent" la médiation. S'il y a des difficultés pouvoir y réfléchir ensemble et se fixer des objectifs.

Même une fois que le dossier est clôturé, il faut informer la personne que le service leur reste ouvert.

Il faut pouvoir rester souple en fonction de la situation tout en se mettant un cadre et des limites pour ne pas s'essouffler en tant que travailleur.

4. Pouvoir organiser des visites à domicile

5. Favoriser les groupes de soutien

4ème constat : Difficile de travailler en réseau (que ce soit avec la première ligne pour une meilleure orientation ou avec la deuxième ligne pour trouver une solution globale pour la personne)

Quelques témoignages de professionnels ou de personnes recueillis par le BIZ Brussel ainsi que par le Centre d'Appui en introduction :

Maritza : « Un particulier qui a des problèmes ne sait pas où s'adresser. On va vers le Cpas où l'on est pas forcément bien informé. Il faudrait à l'accueil (que ce soit au Cpas, à l'hôpital, dans les administrations et ailleurs) des personnes qui sont vraiment bien informées et compétentes pour pouvoir informer et orienter les personnes ».

« Moi je sais que j'ai trainé à l'hôpital par exemple avec des assistantes sociales très gentilles mais qui ne m'ont pas dirigée vers un service de médiation de dettes. La médiation de dettes je ne savais même pas que cela existait avant. Il faudrait informer les gens de l'existence des services de médiation de dettes, des groupes de soutien, les orienter. On n'est pas au courant ! »

Catherine : « Je me suis épuisée à aller sur place au guichet pour comprendre. On ne me donnait pas de réponse. Je ne savais pas ce que je devais faire. Je n'avais jamais été malade. Je ne connaissais pas le Cpas. Pour moi, le Cpas, le minimex, le chômage à long terme, c'était Zola et j'avais même un jugement assez dur envers les personnes en dépression, vulnérables, dans la précarité. Après j'ai compris que parfois dans la vie les personnes peuvent se trouver dans des situations, vivent des choses de façon continue pendant une certaine période qui les cassent. Et que le fait de ne pas avoir de garde-fous, de protection autour (une famille, une personne de référence) va aggraver la situation. »

« J'aurais dû être orientée, aiguillée vers le Cpas, vers un service de médiation de dettes immédiatement. »

« Brigitte est bien informée en ce qui concerne guidance budgétaire / gestion budgétaire/ règlement collectif de dettes. Mais c'est surtout parce que son assistant social a pris le temps de l'informer, pas son médiateur ».

« Un collègue de l'accueil avait déjà travaillé sur les dettes avant de prendre contact avec Outreach parce que le médiateur ne donnait pas les renseignements nécessaires. »

« L'offre en médiation de dettes est très vaste, compliquée, inconsistante et hétérogène »

« Le service médiation de dettes disait ne pas pouvoir l'aider. On lui reprochait par contre d'avoir une voiture et que les frais de téléphone étaient trop élevés à cause de ses enfants adolescents. Le client se sentait très jugé. Le conseil du service était de ne plus faire de dettes et d'attendre pour introduire une nouvelle requête en règlement collectif. Un soutien, un plan de paiements, ou une guidance budgétaire n'étaient pas possible... »

« Au service médiation de dettes on ne parle que de dettes. Brigitte parle facilement de ses problèmes de santé et sa vie privée assez complexe, mais on ne prend pas le temps pour cela. »

Est ce que vous vous reconnaissez dans ce constat ? Quels sont les problèmes concrets que cela vous pose dans votre pratique ?

Oui, Il est difficile de trouver un service pour aider une personne dans une problématique autre que les dettes. Il nous est difficile d'aider, de soutenir les personnes dans leur globalité. On ne connaît pas les autres services, les autres intervenants. Manque de visibilité des autres intervenants communaux. Difficile d'avoir un contact avec un assistant social ou avec un service avant de réorienter une personne et donc de l'orienter correctement avec les bonnes informations.

Parallèlement, il y a un manque de connaissance de notre travail par les autres services ("service miracle"). Les personnes sont parfois mal informées (par les services de première ligne ou d'autres) sur la médiation de dettes. Certaines pensent que notre service peut prendre en charge des dettes ou pensent que nous pouvons faire des prêts. Les personnes pensent que le médiateur va directement débloquer la situation, trouver des solutions. Or c'est beaucoup plus compliqué, cela prend du temps. Il y a aussi des situations d'insolvabilité qui sont difficile à accepter pour les personnes. On n'a rien à proposer. D'où leur découragement. Les assistants sociaux connaissent mal la procédure en règlement collectif de dettes aussi.

Il est aussi difficile de réorienter une personne vers un service de médiation de dettes car les conditions d'accès mises en place diffèrent fortement d'un service à l'autre. Pour certaines personnes/situations, il est difficile de trouver un service de médiation de dettes (indépendants, pour une guidance avec compte co-géré, etc). Pour les personnes qui travaillent, c'est difficile d'avoir un rendez-vous en dehors des heures de bureau.

Parfois des services d'aide aux toxicomanes nous orientent des personnes mais par la suite pour le suivi, on n'a pas de retour, pas d'aide. Difficile aussi de travailler avec les médecins ... parfois les personnes ne suivent pas leur traitement ... quid ?

Se serait important de pouvoir plus travailler en réseau avec la première ligne pour pouvoir aider, accompagner les personnes dans leurs démarches auprès de la Mutuelle, du Cpas, etc ...

Qu'est ce qui pourrait être amélioré ? Qu'est ce qui existe déjà ou qu'est ce qui pourrait être mis en place ?

1. Prendre le temps

Créer un réseau demande du temps, de la disponibilité et de la volonté au niveau individuel mais aussi au niveau de l'institution (coordinateur, etc)

Il est impossible de travailler en réseau sans que cela ne prenne du temps. Ce sera au détriment de l'ouverture de nouveaux dossiers. Qualité versus quantité. Il faut à la fois prendre contact avec les institutions de sa commune pour apprendre à se connaître mais aussi appeler voire même accompagner la personne lorsqu'on l'oriente vers un autre service. Il faut mettre en place des contacts privilégiés voire même des conventions de partenariats. Sinon il n'y a pas de collaboration, pas de retour.

2. Contacter la coordination sociale de sa commune

3. Travailler en collaboration avec la première ligne

Pour que les problèmes d'argent soient détectés plus rapidement, éviter les urgences, les expulsions, ... pour mieux informer les personnes et amener les personnes à consulter un service de médiation de dettes même pour un conseil

4. Mieux former les assistants sociaux de première ligne sur les questions d'endettement et le budget pour qu'ils puissent agir rapidement et efficacement => organiser des séances d'information dans les services sociaux de première ligne

Cela implique de leur apprendre à construire un budget, à vérifier les droits sociaux d'une personne, à savoir que faire face à une dette.

Cette formation pourrait être organisée au sein des hautes écoles ou par le service de médiation de dettes (qui peut proposer de former les AS de première ligne au sein de son institution par exemple)

5. Créer une base de données des associations sur Bruxelles

Journée de réflexion Accessibilité: Retour dans le grand groupe:

Si vous deviez changer une chose dans votre pratique après cette journée de réflexion, ce serait quoi?

- augmenter mon temps de travail (passer d'un ½ à 70%)
- engager un AS de 1ere ligne comme "médiateur d'accueil"
- faire des liens au site du CAMD
- meilleure collaboration avec les AS de 1ere ligne: outils, formation, session d'info
- formation de base dans les hautes écoles
- une permanence 'médiation de dettes'
- développer le 1er accueil par un médiateur
- demander aux AS 1ere ligne de prendre en charge une partie du travail
- réaménager le site de la commune et faire le lien au site du CAMD
- suivre une formation et consulter le site CAMD en profondeur
- Engager 1 médiateur
- faire une séance d'info (maison médicale)
- permanence plus rapide pour diminuer le délai d'attente
- Continuer la prévention
- mise en place d'une permanence physique
- mise en place d'un site pour le service social, faire le lien avec le site CAMD, aller plus souvent sur le site
- système de permanence pour remplacer la liste d'attente
- séparer les tâches guidance budgétaire et médiation
- envisager de supprimer les permanences physiques: prise de RV direct et rapide sur base d'une fiche d'inscription (à compléter éventuellement avec l'aide d'un tuteur)
- mettre l'accent sur la médiation judiciaire
- contact personnel avec les services vers lesquels on oriente
- faire le compte-rendu au chef de service
- améliorer la prévention, notamment les séances collectives par un médiateur
- Améliorer la communication avec les autres services au sein du CPAS
- valoriser le travail en réseau au sein du CPAS et avec les autres services
- enquête plus approfondie au moment de l'accueil avant de mettre le demandeur sur la liste d'attente
- donner des séances d'info dans les prisons
- clarifier/démystifier la médiation de dettes
- faire de la prévention

En quoi est-ce que le CAMD ou le BIZ pourrait vous aider?

Prévention

- stimuler la prévention
- un programme scolaire médiation de dettes
- organiser des séances d'info avec trucs et astuces cfr formation art.60

Lobbying/marketing

- faire du lobbying pour des subsides MD
- lobbying auprès des CPAS pour organiser des permanences
- interpeller le politique/Télé (on n'est pas des pigeons)
- plus d'info pour le public – du marketing pour la MD

Site

- mettre en place un site d'échange
- améliorer la visibilité de la disponibilité des SMD et mise à jour
- améliorer la cartographie et + d'info

- recherche par filtre sur les conditions d'accès
- mettre en évidence les conditions d'accès
- réorganiser le site: le profil du demandeur
- augmenter la visibilité du répertoire des SMD pour les usagers

Formation

- révision de la partie RCD dans la formation de base
- organiser une journée de sensibilisation AS et administratifs

Support des SMD

- stimuler l'agrément des services MD
- organiser des rencontres pour un brainstorming
- favoriser le travail en réseau avec les AS de 1ère ligne

Autres:

- devenir un acteur majeur dans la réorientation: une hotline au CAMD, éventuellement à tour de rôle)
- faire qqc pour les indépendants