

QUESTION ORALE DE M. MOHAMED OURIAGHLI, DÉPUTÉ DU GROUPE SOCIALISTE

À M. **ALAIN MARON**, MEMBRE DU COLLÈGE DE LA **COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE**, CHARGÉ DE L'ACTION SOCIALE ET LA SANTÉ

Concernant « **Les services de médiation de dettes agréés par la COCOF** »

Monsieur le Ministre,

En 2021, je vous avais interrogé sur les services de médiation de dettes en temps de crise. Les différentes crises ont bouleversé l'équilibre financier de nombreux ménages bruxellois. Malgré cela, les services de médiation de dettes n'ont pas observé une augmentation proportionnelle des demandes d'aide. Ce paradoxe, mis en lumière par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, interroge l'accessibilité et l'adéquation des dispositifs d'accompagnement, notamment ceux relevant des compétences de la COCOF.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce faible recours à la médiation de dettes. Tout d'abord, une méconnaissance ou une perception erronée de ces services persiste : certaines personnes ignorent leur existence, tandis que d'autres hésitent à les solliciter en raison des stigmates associés ou de craintes infondées concernant les procédures. De plus, la numérisation croissante des services publics a accentué la fracture numérique, rendant l'accès aux aides plus difficile pour les personnes moins à l'aise avec les outils digitaux.

Par ailleurs, la complexité croissante des dossiers décourage certains ménages à chercher de l'aide. La lourdeur administrative et le « ping-pong institutionnel » entre différents services contribuent également à ce découragement. Enfin, une perte de confiance envers les institutions et un sentiment d'injustice face aux crises vécues peuvent dissuader les individus de s'engager dans des démarches de médiation.

Conscient de ces défis, notre Parlement a adopté, sur votre proposition, une réforme des services ambulatoires dans le cadre du Plan Social Santé Intégré (PSSI), visant à renforcer et restructurer un large éventail de services essentiels pour les Bruxellois, y compris les services de médiation de dettes.

Dans ce contexte, je souhaite vous poser les questions suivantes :

- Quels moyens ont été mis en œuvre ces dernières années par la COCOF, en matière de sensibilisation et de communication, pour améliorer l'accessibilité et la visibilité des services de médiation de dettes ?
- Ces services ont-ils été adaptés au fil du temps pour répondre aux besoins des nouveaux publics, notamment ceux issus de la classe moyenne ou des travailleurs indépendants, touchés par des difficultés financières au point de faire appel aux aides sociales ?
- Quelles subventions ont été allouées en 2024 aux services de médiation de dettes et au Centre d'Appui aux services de médiation de dettes agréés par la COCOF ? À quelles missions ont-elles été prioritairement dévolues ?
- Dans le cadre des investissements qui accompagnent la réforme des services ambulatoires, quels sont les moyens budgétaires spécifiquement consacrés au renforcement des services de médiation de dettes ? Ces apports permettent-ils d'accroître le nombre de travailleurs, de simplifier les procédures et de promouvoir davantage ces structures ?
- Existe-t-il une coordination avec les autres niveaux de pouvoir pour garantir une prise en charge efficace et rapide des personnes surendettées ? Dans la négative, plaidez-vous pour la mise en place d'une telle coordination ?

Je vous remercie pour vos réponses.



Mohamed Ouriaghli
Député PS