



12 JUIN 2008

Aux Institutions agréées pour la pratique
de la médiation de dettes

Division de l'Action sociale et
Des immigrés

Votre correspondant :

Philippe BROGNIET

Directeur

☎ 081/32.74.44

☎ 081/32.72.22

✉ P.Brognet@mrw.wallonie.be

Nos réf. :

Concerne : Pratique de la médiation de dettes

Enquête réalisée par L'Observatoire du crédit et de l'Endettement

Madame la Présidente,
Monsieur le Président,

Par la présence, je souhaite vous préciser l'importance de la participation des services de médiation de dettes bénéficiant de l'agrément régional à l'enquête « Pratique de la médiation de dettes - Région wallonne ».

1° « Pratique de la médiation de dettes » - Enquête réalisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Dans le cadre de ses missions fédérales, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a été chargé de réaliser une évaluation de la « Pratique de la médiation de dettes ». Cette enquête a principalement pour objectifs de dresser le schéma de ce que devrait être « la médiation de dettes idéale », de confronter ce schéma à la réalité et de transmettre les résultats obtenus aux acteurs concernés par le sujet, dont le Ministère de la Région wallonne fait bien entendu partie.

Les informations collectées par service seront réservées à un usage interne de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Elles ne seront pas diffusées mais restituées de manière agrégée afin de fournir les éléments à la rédaction d'un rapport définissant le cadre organisationnel et les pratiques les plus favorables possible à l'accomplissement des missions des services de médiation de dettes.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement réalisera son enquête sur la « Pratique de la médiation de dettes » en Région wallonne, en Région de Bruxelles-Capitale et en Région flamande.

Je vous précise que lors de l'élaboration du questionnaire destiné à l'évaluation de la « Pratique de la médiation de dettes en Région wallonne », l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a sollicité l'Administration de la Région wallonne afin de recevoir son avis, ses conseils, remarques et suggestions.



2° Participation des services de médiation de dettes bénéficiant de l'agrément à l'enquête

Pour ce travail, il est essentiel de disposer des données les plus complètes possibles, issues de la confrontation entre l'image théorique d'un service de médiation de dettes et la réalité de l'action, avec ses bonnes pratiques comme ses difficultés. Il est clair que les résultats de l'enquête « Pratique de la médiation de dettes » revêtent un grand intérêt pour le Ministère de la Région wallonne mais aussi, j'en suis convaincu, pour les responsables et les membres du personnel de chaque service de médiation de dettes wallons.

Je ne peux donc qu'insister sur l'importance et la nécessité de votre participation à cette enquête.

3° Précisions relatives à l'organisation de l'enquête en Région wallonne

Dans le courant du mois de mai, L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement vous a transmis par courrier un exemplaire du questionnaire et vous a, par la même occasion, communiqué les modalités de participation à l'enquête.

Pour rappel, le questionnaire doit être complété par chaque service de médiation de dettes (les personnes sollicitées pour y répondre sont les travailleurs du service (responsable, travailleur social, juriste) et renvoyé à l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement au plus tard pour le 4 juillet 2008. Vous avez la possibilité de procéder de deux manières :

- (de préférence) vous complétez « le questionnaire en ligne » disponible sur Internet à l'adresse <http://enquetemediationdettes.ecopoll.be/>, lorsque vous avez terminé et que vous cliquez sur « envoi des réponses », le questionnaire est immédiatement transmis à l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ;
- vous complétez le questionnaire papier reçu par courrier et le renvoyez par fax (071/32.25.00) ou courrier postal (Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Château de Cartier, Place Albert 1^{er}, n°38, 6030 Marchienne-au-Pont).

Je vous remercie pour votre collaboration et vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La Directrice générale f.f.,



P. BEKA