santhea

MEDIATION HOSPITALIERE
SYMPOSIUM
FELUY - 19 novembre 2015

Le Médiateur, créateur de confiance

Le médiateur

de la Wallonie

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur, créateur de confiance

0800/19.199 • **www.le-mediateur.be**

Complexité, enjeux et usage professionnel de la fonction de médiateur/ombudsman

Une démarche qualité

Contribution de Marc BERTRAND

Médiateur de la Wallonie

et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur/L'Ombudsman

Le Médiateur reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française dans leurs relations avec les administrés.

Le Médiateur

- Une institution du contrôle démocratique

- Une institution rendue indispensable aux régimes démocratiques en devenir et en place
  - *Pour révéler ses intentions démocratiques*
  - *Pour renforcer la démocratie*

- Une institution présente partout dans le monde

Des origines…

- 18ième siècle: mouvements révolutionnaires européens
- 19ième et 20ième siècles : renforcement des mouvements de limitation et de contrôle du pouvoir exécutif
- 1809: création en Suède de l'Ombudsman « celui qui plaide pour autrui »

  - contrôle de l'application des lois par les tribunaux et fonctionnaires

  - poursuite de ceux qui ont failli à leurs devoirs - pouvoirs juridictionnels

… à nos jours

- Le Médiateur est présent partout dans le monde:

  l'ombudsman finlandais en 1919, danois en 1953, norvégien en 1962; le médiateur français en 1973; le pourvoyeur de justice portugais en 1976; l'avocat du peuple autrichien en 1977; le défenseur du peuple espagnol en 1978; le protecteur du citoyen du Québec; le défenseur des droits civiques polonais, le défenseur des droits français, …

- différentes organisations de Médiateurs existent:
  - *International Ombudsman Institute (IOI)*
  - *Réseau européen des Médiateurs*
  - *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)*

La Médiation en Belgique

- La Communauté flamande: de 1992 à la réforme de 1998 / Décret du 7 juillet 1998
- La Région wallonne : Décret du 22 décembre 1994
- L'Etat fédéral : Loi du 22 mars 1995
- La Communauté française
  - Le délégué général aux droits de l'enfant: de l'arrêté du 10 juillet 1991 au décret du 20 juin 2002
  - Le Médiateur de la Communauté française : Décret du 20 juin 2002
- La Communauté germanophone : Décret du 26 mai 2009
- Le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne : accord de coopération du 3 février 2011 auquel assentiment a été donné par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles par décret du 17 mars 2011 et par le Parlement wallon par décrets du 31 mars 2011
- Pour les institutions bruxelloises : ???
- Communes : 2 en Wallonie > Charleroi-Courcelles
- Le Médiateur européen
- Les Médiateurs des entreprises publiques autonomes

  et les médiateurs sectoriels

Pourquoi un Médiateur ?

- Un contexte propice

  - à la transparence administrative :
    - *Loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs,*
    - *Article 32 de la Constitution sur le droit d'accès aux documents administratifs*
    - *Les loi et décrets sur l'accès aux documents administratifs, …*
  - à la participation citoyenne : *consultation populaire locale, …*
  - à la simplification administrative : *Agence fédérale pour la simplification administrative, Commissariat à la simplification administrative, …*
  - à la modernisation administrative : *plan Copernic, Charte des usagers des services publics…*

- Une plus grande responsabilité citoyenne … un contrat de société

Pourquoi un Médiateur ?

Parce que le citoyen est plongé dans un environnement complexe

- sur le plan institutionnel
  - *Belgique fédérale*
  - *Union européenne*

- sur le plan juridique
  - *« nul n'est censé ignorer la loi »*
  - *multiplicité et complexité des normes juridiques*

- sur le plan administratif
  - *Confusion, opacité, …*

Caractéristiques du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Médiateur W/FWB
et les standards internationaux

1) Création dans la Constitution ou dans la loi

2) Rôle : protéger toute personne ou tout groupe de personnes contre :
   - la mauvaise administration,
   - la violation des droits,
   - la corruption,
   - toute injustice

   ⇒causée par une autorité publique, ou par un organisme proposant des services entièrement ou partiellement privatisés pour le compte du secteur public

Médiateur W/FWB
et les standards internationaux

3) Confidentialité et impartialité, mais favoriser des échanges libres et sincères en vue de promouvoir un gouvernement ouvert ;

4) Ne reçoit aucune directive d'une autorité publique quelle qu'elle soit qui aurait pour effet de compromettre son indépendance

5) Détenir les pouvoirs et les moyens nécessaires pour enquêter sur les plaintes

Médiateur W/FWB
et les standards internationaux

6) Pouvoir de faire des recommandations et de proposer des réformes législatives ou administratives en vue d'améliorer la gouvernance

7) Responsable de ses actions en présentant un rapport public à un organe législatif ;

8) Election du médiateur par un organe législatif pour une période déterminée et destitution par une organe législatif ou avec son approbation uniquement pour un motif valable prévu dans la loi

9) Disposer de fonds suffisants pour exercer ses fonctions

Compétences du Médiateur

Compétences génériques

Le Médiateur reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française dans leurs relations avec les administrés.

Les domaines d'intervention

Les administrations chargées des matières régionales

=> SPW et OIP

- **Action sociale**
- **Agriculture**
- **Allocations familiales**
- **Aménagement du territoire et urbanisme**
- **Autoroutes et routes régionales**
- **Distribution d'eau**
- **Economie**
- **Emploi et formation**
- **Environnement**
- **Energie**
- **Fiscalité régionale**
- **Intégration des personnes handicapées**
- **Logement**
- **Pouvoirs locaux**
- **Recherche scientifique**
- **Relations internationales**
- **Santé**
- **Transports et transport scolaire**

Les domaines d'intervention

Les administrations chargées des matières communautaires

MFWB et OIP

- **Aide à la jeunesse**
- **Aide à la réinsertion des détenus**
- **Allocations d'études**
- **Audiovisuel**
- **Culture**
- **Education permanente**
- **Egalité des chances**
- **Equivalences de diplôme**
- **Enseignement**
- **Jeunesse**
- **Maisons de justice**
- **Personnels de l'enseignement**
- **Petite enfance**
- **Recherche scientifique**
- **Relations scolaires**
- **Santé**
- **Sport**

Traitement des réclamations

Le Médiateur est un conciliateur au service du citoyen

- Il n'est ni juge, ni arbitre, il s'efforce de concilier les points de vue
- Il entend les parties
- Autorité de la chose suggérée (et non pas jugée)
- Investigation – Injonction – Recommandation

C'est un partenaire privilégié dans la gestion non contentieuse des conflits qui opposent le citoyen à l'Administration.

Qui peut saisir le Médiateur ?

- Toute personne physique ou morale, publique ou privée
- Seule limite: le champ des compétences

Deux interlocuteurs particuliers du Médiateur:

- Les mandataires publics et les représentants associatifs: interlocuteurs privilégiés et prescripteurs de médiation
- Le citoyen-réclamant

Dépôt de la réclamation

Réception de la réclamation via :

- Courrier
- Fax
- e-Mail
- Site internet (formulaire en ligne)
- Points de contact

Encodage dans le logiciel

En précisant :

- l'agent traitant
- l'administration ou l'OIP concerné
- Le domaine – mots-clés
- le sujet

Pré-analyse
en fonction des critères de recevabilité

- Compétence régionale ou communautaire
- Démarches préalables effectuées
- Faits qui ne sont pas antérieurs à plus d'un an
- Absence de procédure judiciaire/juridictionnelle en cours
- Le litige ne concerne pas un différend entre un agent et son administration *(>< médiateurs fédéraux)*

Médiateur >< Conseil d'Etat (1)

⇒ Article 19, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, modifié par la loi du 20 janvier 2014 (M.B. 3 février 2014)

Lorsqu'une réclamation est introduite contre un acte ou un règlement susceptible de recours au sens de l'article 14, § 1er, auprès d'un personne investie de la fonction de médiateur par une loi, un décret ou une ordonnance, dans l'un des délais de prescription visés à l'alinéa 2, ce délai est suspendu pour l'auteur de cette réclamation. La partie non écoulée de ce délai prend cours soit au moment où le réclamant est informé de la décision de ne pas traiter ou de rejeter sa réclamation, soit à l'expiration d'un délai de quatre mois qui prend cours à compter de l'introduction de la réclamation, si la décision n'est pas intervenue plus tôt. Dans ce dernier cas, le réclamant le justifie par une attestation du médiateur concerné.

Si dossier irrecevable ☞ envoi d'un courrier de clôture motivé au réclamant

Si dossier recevable ☞ envoi d'un accusé de réception au réclamant mentionnant :

- l'agent traitant
- Les codes d'accès extranet - TRACABILITE

☞ Mise à l'instruction

Instruction

Phase d'information auprès de l'administration

Sur base des informations recueillies, la réclamation est déclarée soit :

- non fondée ⇨ courrier de clôture motivé au réclamant
- poursuite de l'instruction

  - interpellation
  - demande de reconsidération du dossier
  - conciliation des points de vue
  - réunion de médiation

Clôture

Sur base des résultats de l'instruction, la réclamation est clôturée comme :

- Non fondée
- Fondée soit avec correction totale
  partielle
  impossible ou refusée

↳ Envoi du courrier de clôture au réclamant

↳ Si réclamation fondée : classification de la réclamation selon les critères de bonne administration

Principes de bonne administration ?

- Légalité et respect de la règle de droit
- Egalité et non-discrimination
- Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité
- Absence d'excès de pouvoirs
- Impartialité, indépendance et objectivité
- Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil
- Courtoisie
- Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent
- Droit d'être entendu et de faire des observations
- Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification
- Motivation adéquate
- Indication des voies de recours
- Protection des données
- Demandes de renseignements
- Demandes d'accès public aux documents
- Accessibilité
- Coordination efficace

Les relations du Médiateur

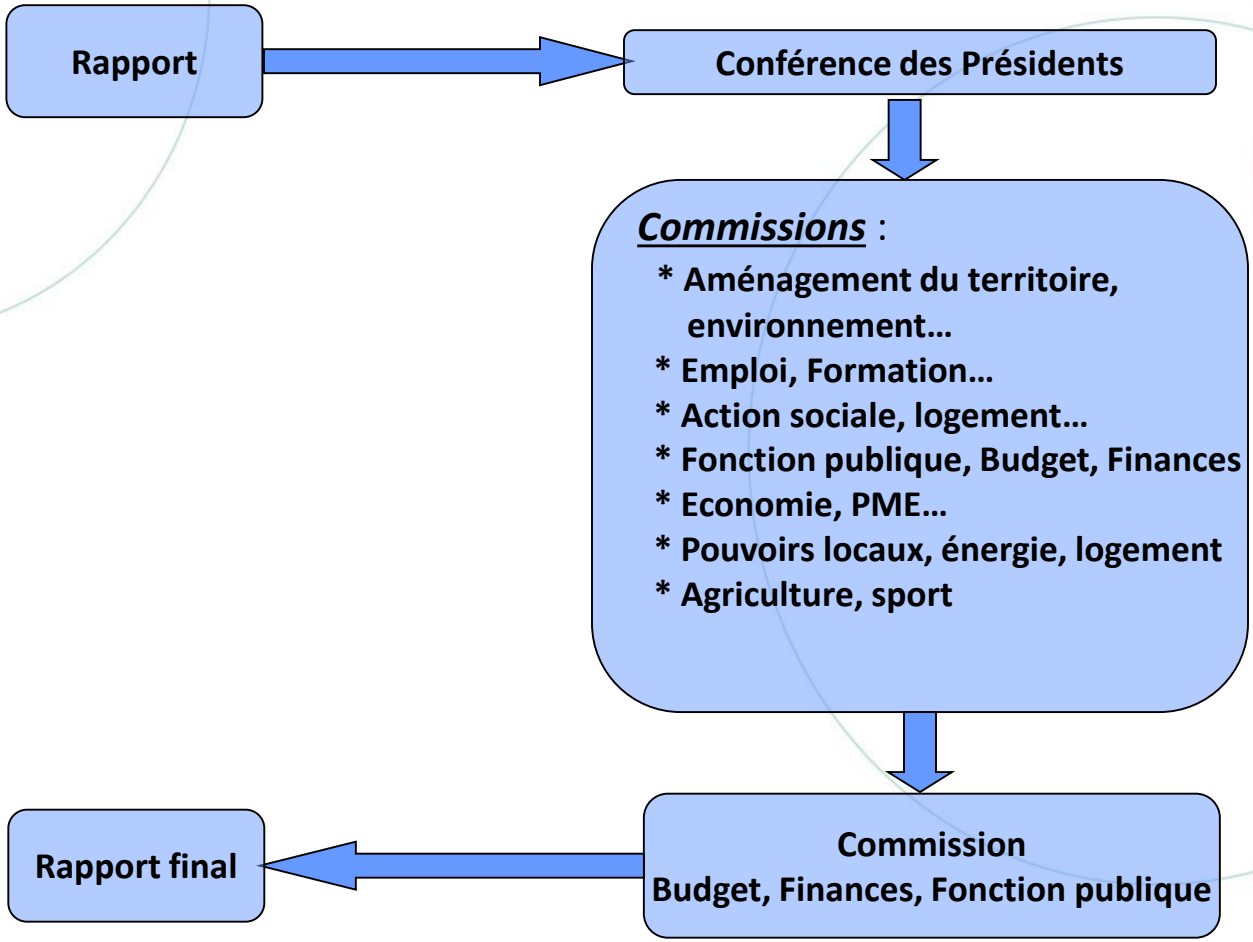
Relations du Médiateur avec le citoyen

* **Des permanences décentralisées à travers toute la Wallonie**

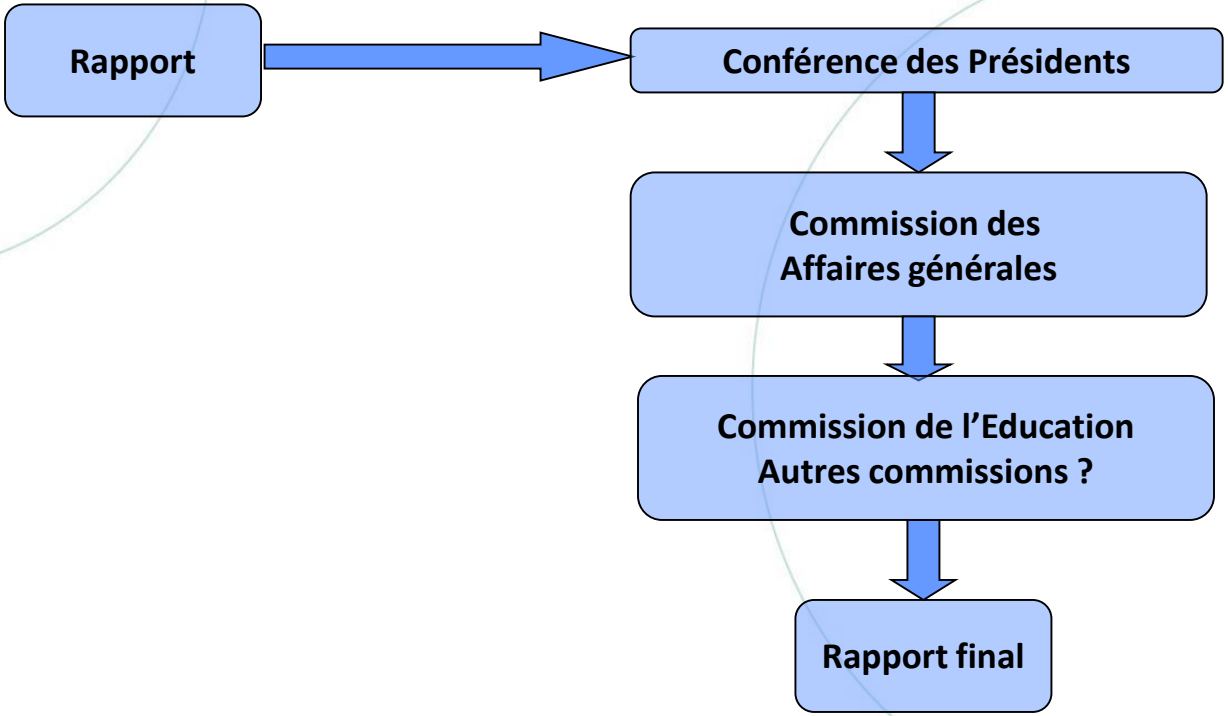
Points de contact

Le Médiateur, créateur de confiance

Relations du Médiateur avec le Parlement wallon



Relations du Médiateur avec le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles



Plan stratégique 2014-2018

La mission

Une mission répond à la question suivante :

“Quelle est notre raison d'être ?” “Quelle valeur ajoutée apportons-nous à nos clients et aux intéressés ?”

Une mission doit par conséquent apporter une réponse aux questions suivantes :

- Quel type d'organisation est le Médiateur ?
- Quelles sont ses missions clés ?
- Pour qui remplit-il ces tâches clés ?
- Quel objectif souhaite-t-il ainsi réaliser ?

La mission

En appui des Parlements, le Médiateur est une institution indépendante à l'écoute du citoyen.

Il traite les réclamations à l'égard de l'administration et tente de concilier les points de vue.

Il informe les Parlements.

Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service public au bénéfice des citoyens.

La vision

Une **Vision** explique

- la façon dont l'organisation accomplira idéalement sa mission ;
- les objectifs qu'elle souhaite atteindre à long terme dans son environnement externe ;
- le rôle qu'elle souhaite jouer et les valeurs et principes qu'elle observe dans le cadre de la poursuite de cet idéal.

La vision

Le Médiateur parlementaire est l'autorité de référence en matière de culture administrative.

Connu et reconnu pour son expertise dans le contrôle externe de l'administration et la résolution complémentaire de conflits entre celle-ci et le citoyen, il est régulièrement sollicité par les autorités.

Le Médiateur renforce la confiance des citoyens envers les services publics.

Les valeurs

Les valeurs décrivent ce en quoi les membres de l'organisation croient, ce qui constitue leur ciment interne et vis-à-vis de leurs clients.

Elles répondent aux questions suivantes :

- Que voulons-nous être pour l'autre ?
- Quelle identité voulons-nous avoir ?
- Quelle image aimerions-nous avoir ?

Les valeurs

- **L'écoute**
- **Le respect**
- **La créativité**
- **La persévérance**
- **L'indépendance**

Les buts stratégiques

Les buts stratégiques sont des étapes concrètes en vue de tendre vers la vision idéale et de déterminer l'objectif visé par le Médiateur au cours de son mandat actuel (2012-2018).

Il s'agit ici de changements que le Médiateur veut mettre en oeuvre dans son organisation interne et du rôle qu'il souhaite remplir dans son environnement direct et indirect.

Les buts stratégiques témoignent ainsi de l'ambition du médiateur de contribuer à l'évolution de la vie politique et administrative au sens le plus large.

Les buts stratégiques

1. Développer la culture de bonne administration
2. Renforcer le rôle du médiateur
3. Optimaliser les relations avec les administrations
4. Optimaliser le traitement des réclamations
5. Optimaliser la politique de communication interne et externe
6. Renforcer la cohésion de l'équipe

BUT STRATÉGIQUE 1

Développer la culture de bonne administration

Partager et faire adhérer les fonctionnaires aux principes et finalités de la bonne administration, notamment en partageant les constats et les recommandations du Médiateur, afin de confirmer et d'assoir sa plus-value en matière d'excellence administrative.

Généraliser la démarche en l'étendant à l'ensemble des administrations.

BUT STRATÉGIQUE 2

Renforcer le rôle du Médiateur

Renforcer le rôle du médiateur, sensibiliser et persuader les responsables politiques, les juges, les universités à son rôle, renforcer sa légitimité et augmenter l'impact de ses recommandations.

BUT STRATÉGIQUE 3

Optimaliser les relations avec l'administration

Communiquer avec les administrations, les sensibiliser aux missions du médiateur, développer les moyens de faire respecter les délais de réponse convenus, développer des stratégies de mise en confiance réciproque afin d'augmenter l'efficacité et l'utilité des services du médiateur.

BUT STRATÉGIQUE 4

Optimaliser le traitement des réclamations

Optimaliser les services rendus aux réclamants par un meilleur traitement souple et rigoureux des réclamations.

BUT STRATÉGIQUE 5

Optimaliser la politique de communication interne et externe

Faire connaître l'existence et les services du médiateur afin de permettre à un maximum de personnes de recourir à ses services.

Partager des informations, des expériences et des activités communes (en interne) afin de fédérer l'équipe autour d'objectifs communs et d'augmenter l'implication de chacun.

BUT STRATÉGIQUE 6

Renforcer (la cohésion interne) de l'organisation

Améliorer la satisfaction et le bien-être au travail des agents et la cohésion interne du service en adoptant une démarche qualité dans la gestion des ressources humaines afin de renforcer l'efficacité du service

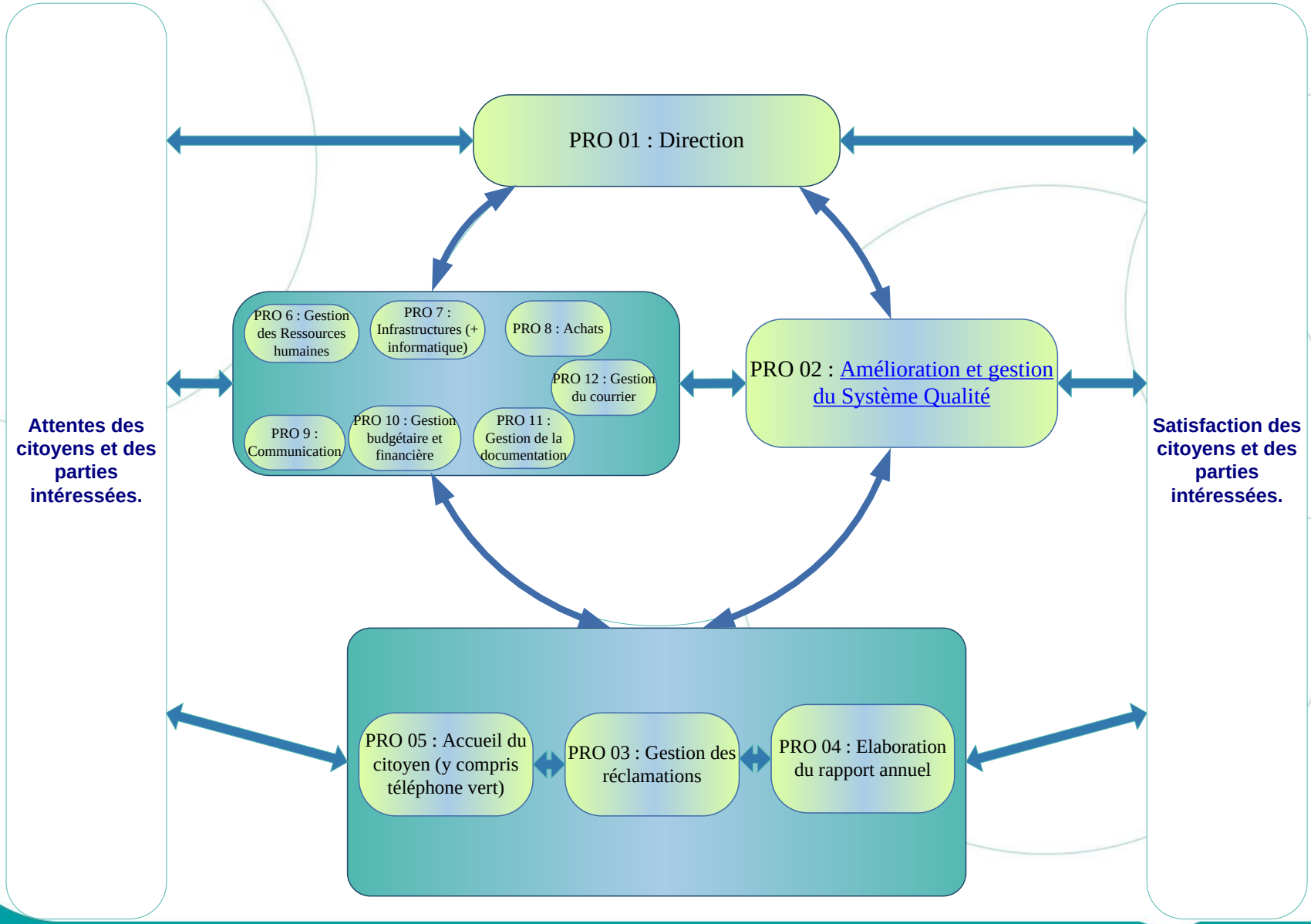
La certification ISO : une garantie supplémentaire pour le citoyen-réclamant ?

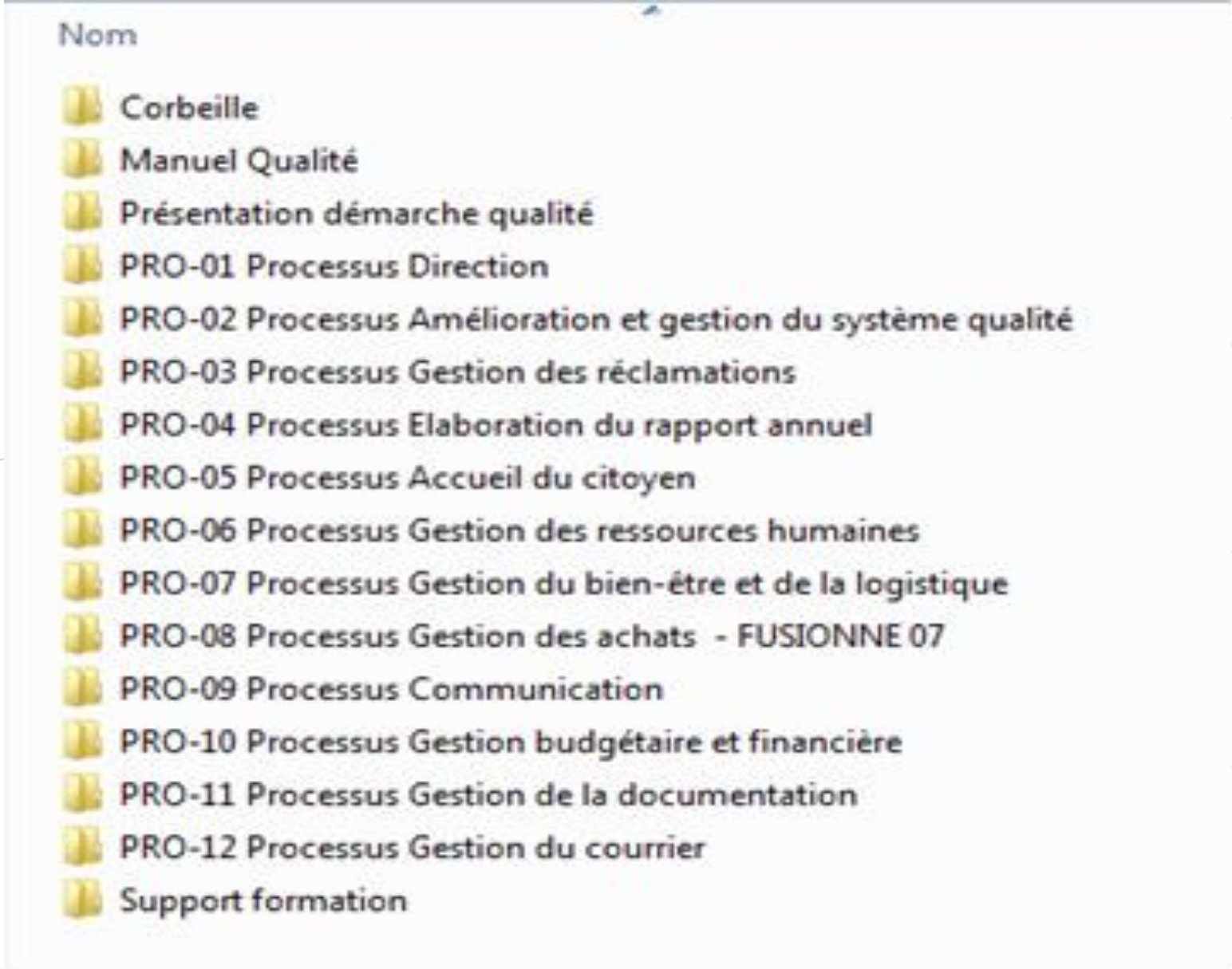
Les processus-métiers de l'Ombudsman

- **Traitement des réclamations**
  - Recevabilité
  - Instruction
- **Rapports au Parlement**
  - Activités
  - Recommandations

Concrètement…

- Les processus ‘core business’
  - Gestion des réclamations
  - Accueil du public
  - Reporting > Parlement
- Mettre en place des procédures
  - Qui fait quoi? Où? Comment?


Attentes des citoyens et des parties intéressées.
PRO 01 : Direction
PRO 6 : Gestion des Ressources humaines
PRO 7 : Infrastructures (+ informatique)
PRO 8 : Achats
PRO 12 : Gestion du courrier
PRO 9 : Communication
PRO 10 : Gestion budgétaire et financière
PRO 11 : Gestion de la documentation
PRO 02 : Amélioration et gestion du Système Qualité
PRO 05 : Accueil du citoyen (y compris téléphone vert)
PRO 03 : Gestion des réclamations
PRO 04 : Elaboration du rapport annuel
Satisfaction des citoyens et des parties intéressées.

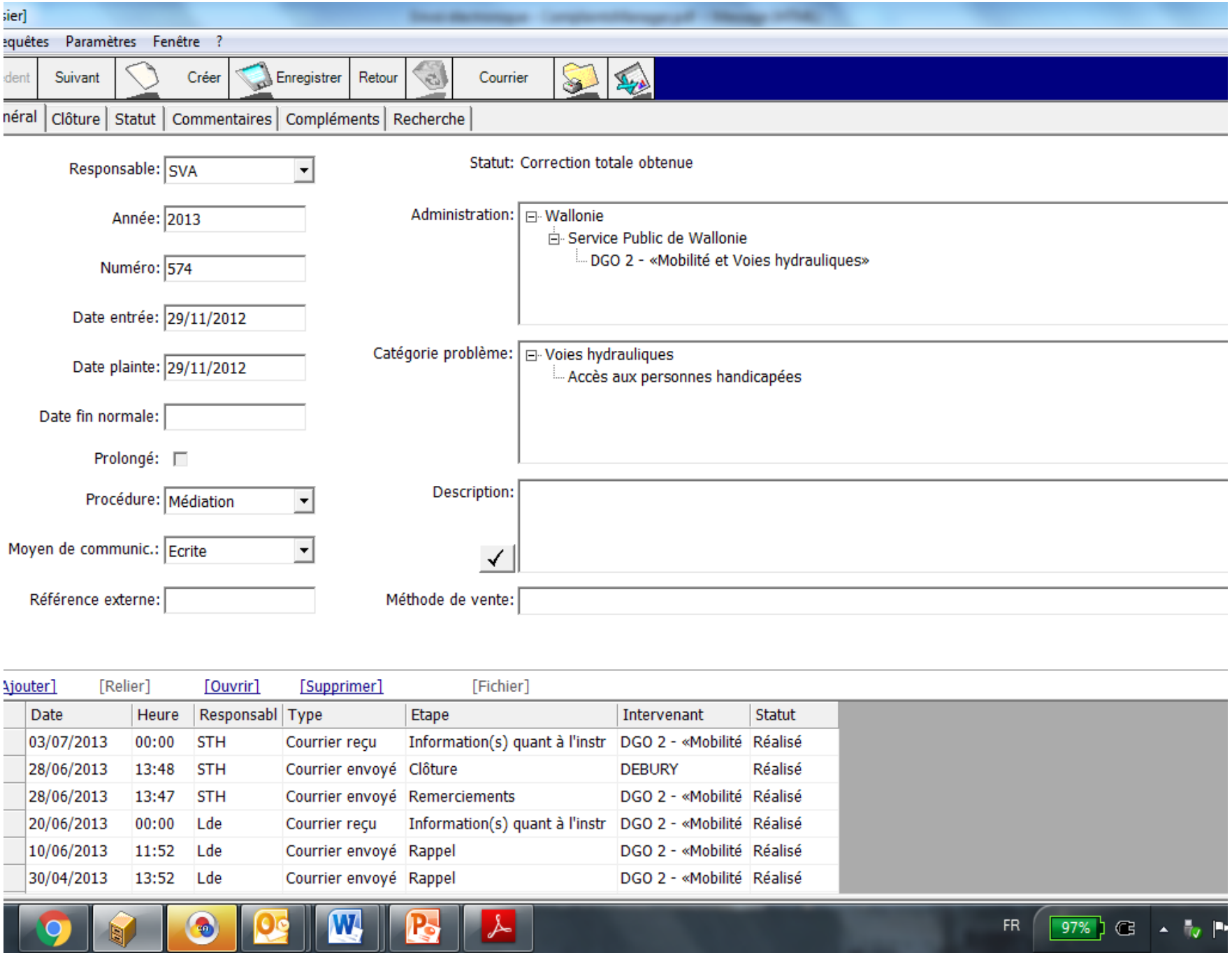

Nom
Corbeille
Manuel Qualité
Présentation démarche qualité
PRO-01 Processus Direction
PRO-02 Processus Amélioration et gestion du système qualité
PRO-03 Processus Gestion des réclamations
PRO-04 Processus Elaboration du rapport annuel
PRO-05 Processus Accueil du citoyen
PRO-06 Processus Gestion des ressources humaines
PRO-07 Processus Gestion du bien-être et de la logistique
PRO-08 Processus Gestion des achats - FUSIONNE 07
PRO-09 Processus Communication
PRO-10 Processus Gestion budgétaire et financière
PRO-11 Processus Gestion de la documentation
PRO-12 Processus Gestion du courrier
Support formation

PROCESSUS 3 – Gestion des réclamations

EXEMPLE D'INDICATEURS DU PROCESSUS « GESTION DES RECLAMATIONS »

➢ Proportion de dossiers résolus	Correction totale/partielle/ Nombre dossiers ouverts
➢ Proportion de dossiers en cours	Nombre dossiers en cours/Nombre dossiers ouverts
➢ Proportion de dossiers « dormants »	Nombre de dossiers dormants/ Nombre dossiers ouverts

=> Enquête de satisfaction à l'égard des réclamants
dont le dossier a été instruit et clôturé


sier]
équêtes Paramètres Fenêtre ?
Suivant
Créer
Enregistrer
Retour
Courrier
néral
Clôture
Statut
Commentaires
Compléments
Recherche
Responsable: SVA
Statut: Correction totale obtenue
Année: 2013
Numéro: 574
Date entrée: 29/11/2012
Date plainte: 29/11/2012
Date fin normale:
Prolongé:
Procédure: Médiation
Moyen de communic.: Ecrite
Référence externe:
Administration:
Wallonie
Service Public de Wallonie
DGO 2 - «Mobilité et Voies hydrauliques»
Catégorie problème:
Voies hydrauliques
Accès aux personnes handicapées
Description:
Méthode de vente:
Ajouter] [Relier] [Ouvrir] [Supprimer] [Fichier]
Date Heure Responsabl Type Etape Intervenant Statut
03/07/2013 00:00 STH Courrier reçu Information(s) quant à l'instr DGO 2 - «Mobilité Réalisé
28/06/2013 13:48 STH Courrier envoyé Clôture DEBURY Réalisé
28/06/2013 13:47 STH Courrier envoyé Remerciements DGO 2 - «Mobilité Réalisé
20/06/2013 00:00 Lde Courrier reçu Information(s) quant à l'instr DGO 2 - «Mobilité Réalisé
10/06/2013 11:52 Lde Courrier envoyé Rappel DGO 2 - «Mobilité Réalisé
30/04/2013 13:52 Lde Courrier envoyé Rappel DGO 2 - «Mobilité Réalisé
FR
97%

eil]

équêtes Paramètres Fenêtre ?

Bienvenue dans G.R.E.F.

Refresh

	ADY	389	02/09/2015	La Maison Liégeoise, s.c.	Etat du logement
	ADY	1754	05/10/2015	La Joie du Foyer, s.c.	Charges locatives
	ADY	2261	29/09/2015	La Dinantaise SC	Calcul du loyer
	ADY	2741	02/10/2015	Notre Maison, s.c.	Charges locatives
	ADY	2742	09/10/2015	La Maison des Hommes, s.	Attribution
	ADY	2744	02/10/2015	Département de l'Aménage	Demandeur
	ADY	2988	09/10/2015	Immobilière Sociale entre S	Entretien
	ADY	3098	30/09/2015	La Maison Liégeoise, s.c.	Charges locatives

Encoder une action

Dossier: 2015 / Appel téléphonique reçu dans le cadre d'un dossier

Ouvrir un dossier sur base du numéro

Numéro: 2015 / Ouvrir

Liste de mes dossiers "en cours"

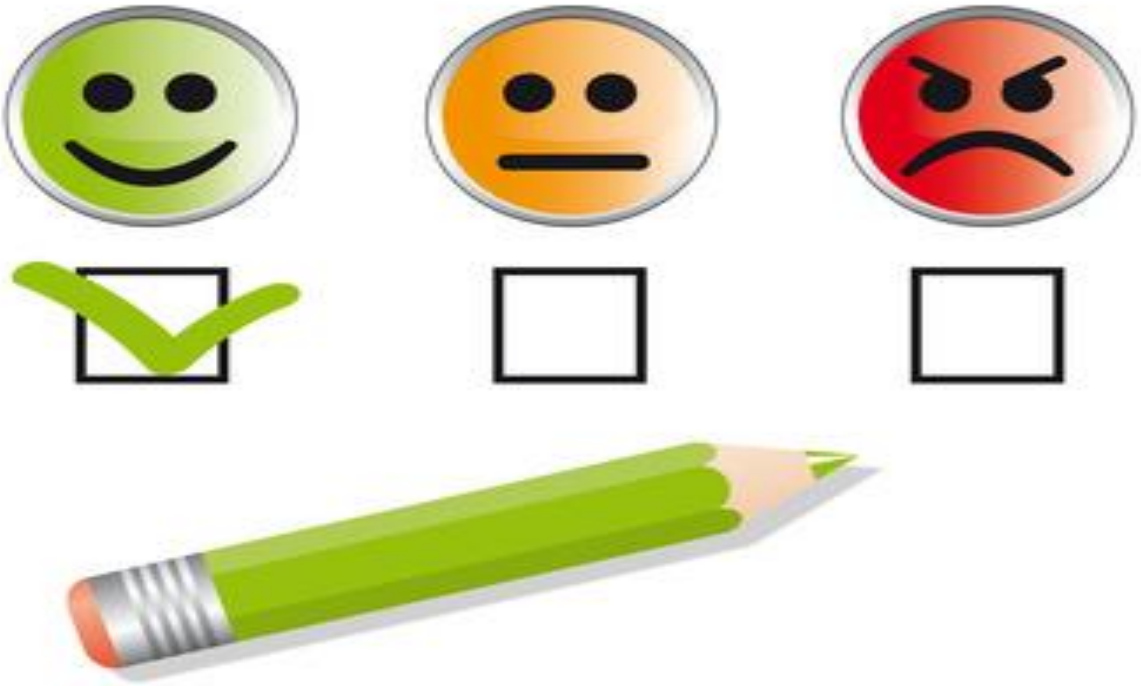
Agrandir Exporter

19 élément(s) trouvé(s)

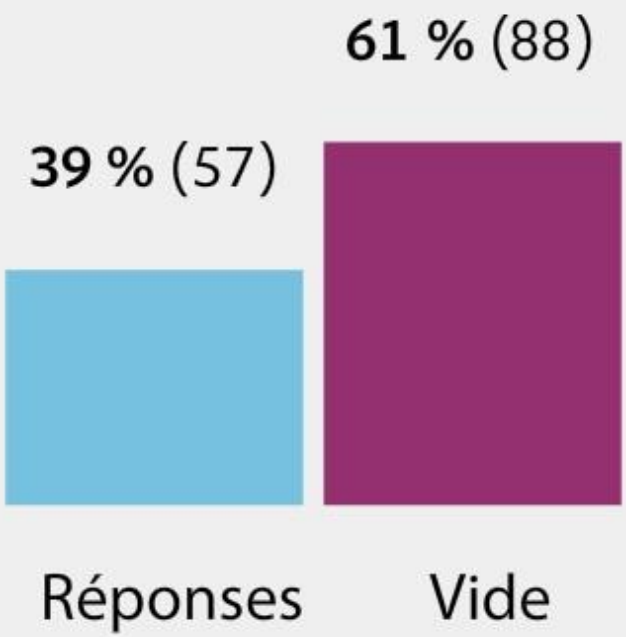
	Année	Numéro	Date entré	Responsa	Nom	Localité	Moyen de	Catégorie	Statut	Administra
▶	2015	3975	10/11/201	DPL	LEVECQ	SIVRY-RA	Mail	Intégration	En-cours	Wallonie
	2015	3964	10/11/201	DPL	MARBAIX	OGY	Mail	Intégration	En-cours	Wallonie
	2015	3915	09/11/201	DPL	RUDAHIN	IXELLES	Web	(null)	En-cours	(null)
	2015	3878	28/10/201	DPL	GIOVINAZ	POMMER	Ecrite	Intégration	En-cours	Wallonie
	2015	3766	19/10/201	DPL	LECLIPTE	ISNES	Mail	Intégration	En-cours	Wallonie
	2015	3755	19/10/201	DPL	BLAMPAI		Mail	Action soc	En-cours	Wallonie
	2015	3219	02/09/201	DPL	NOEL	NAMUR	Orale - Na	Intégration	En-cours	Wallonie

FR 97%

Enquête de satisfaction

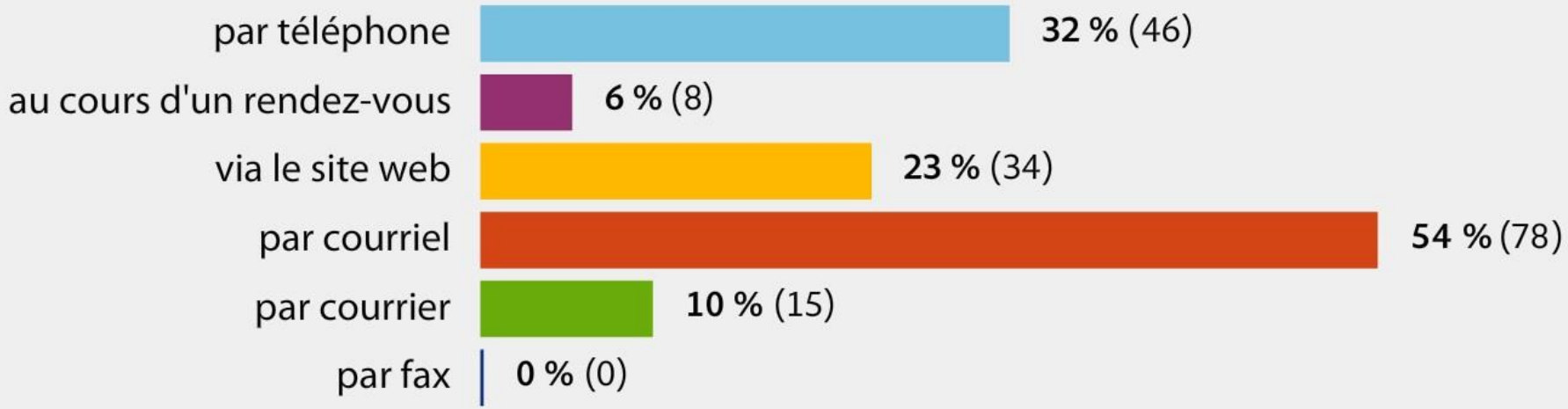


Numéro du dossier (facultatif)

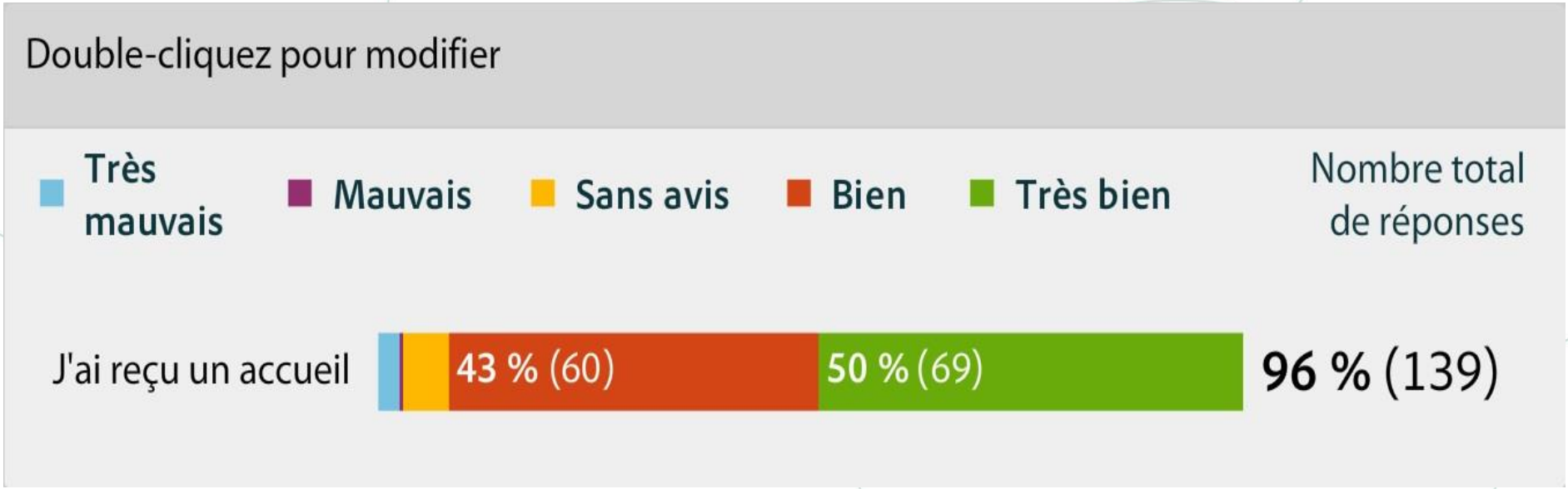


* 57 réponses au total, 39 % des envois

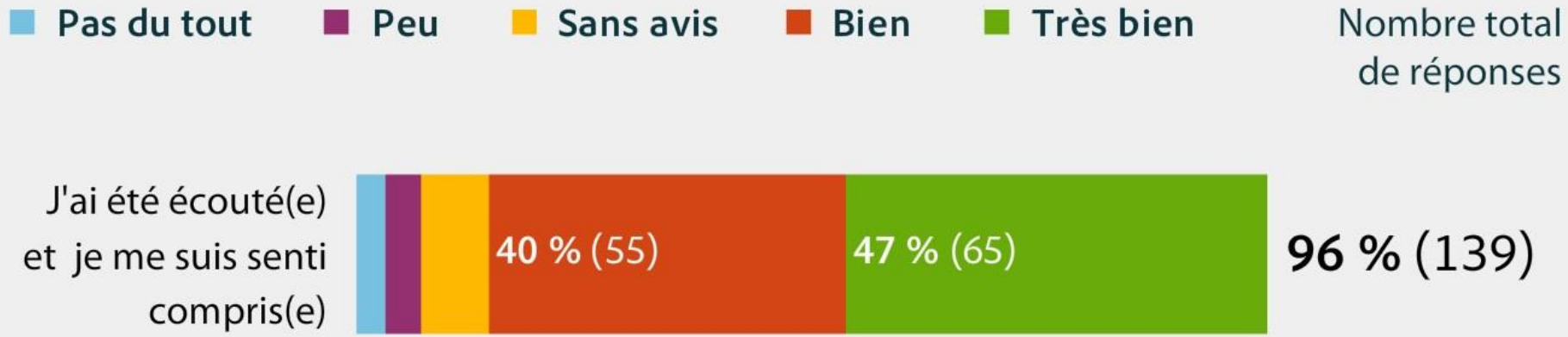
Je suis entré(e) en contact avec le Médiateur :

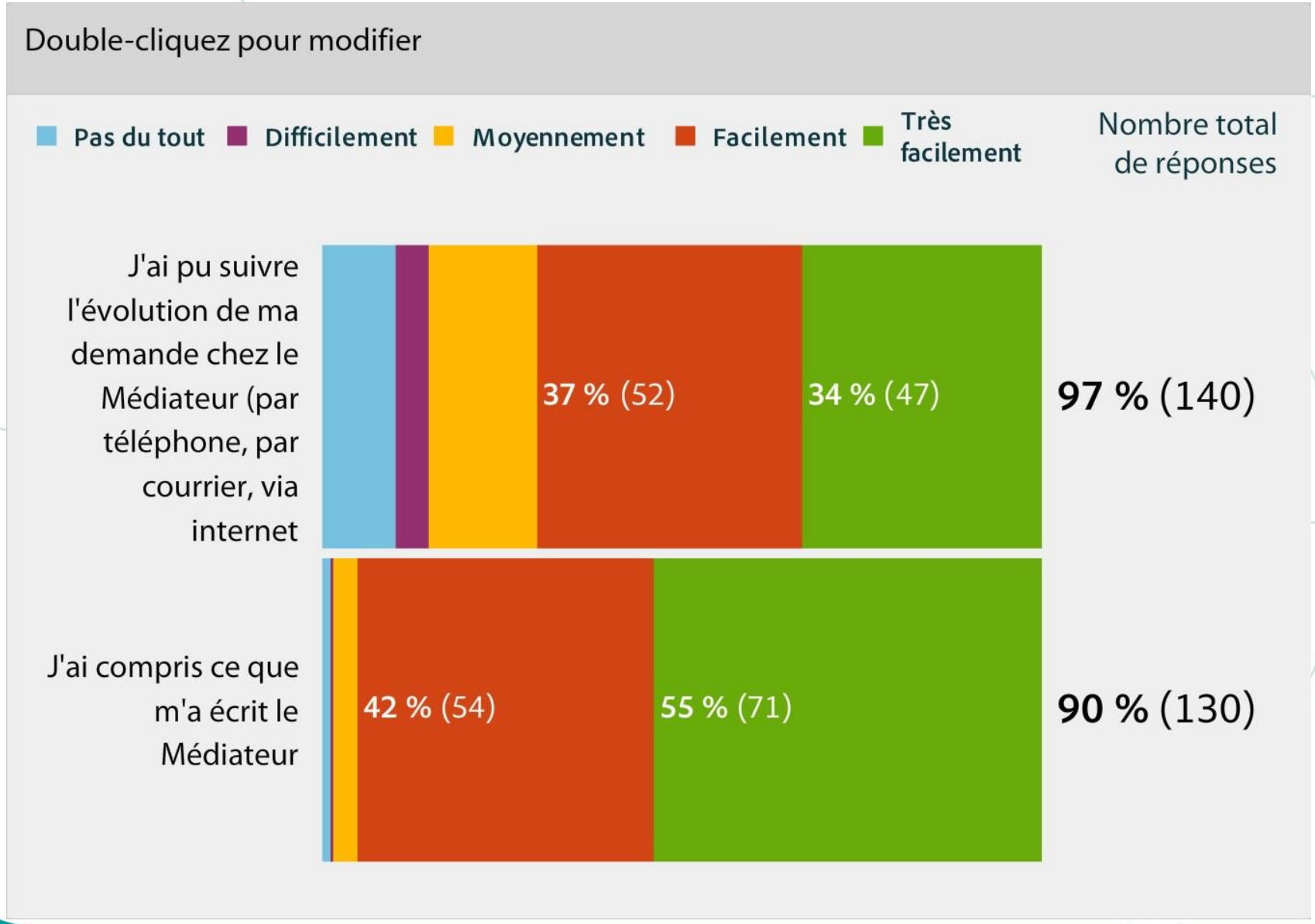


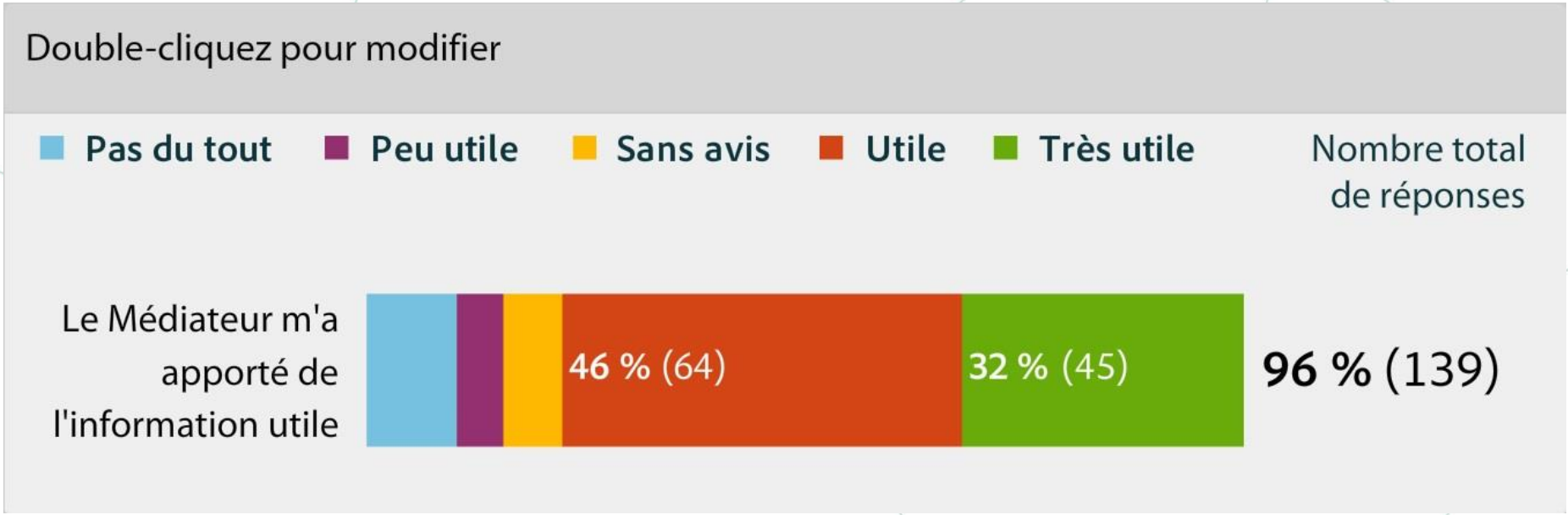
* 145 réponses au total, 100 % des envois

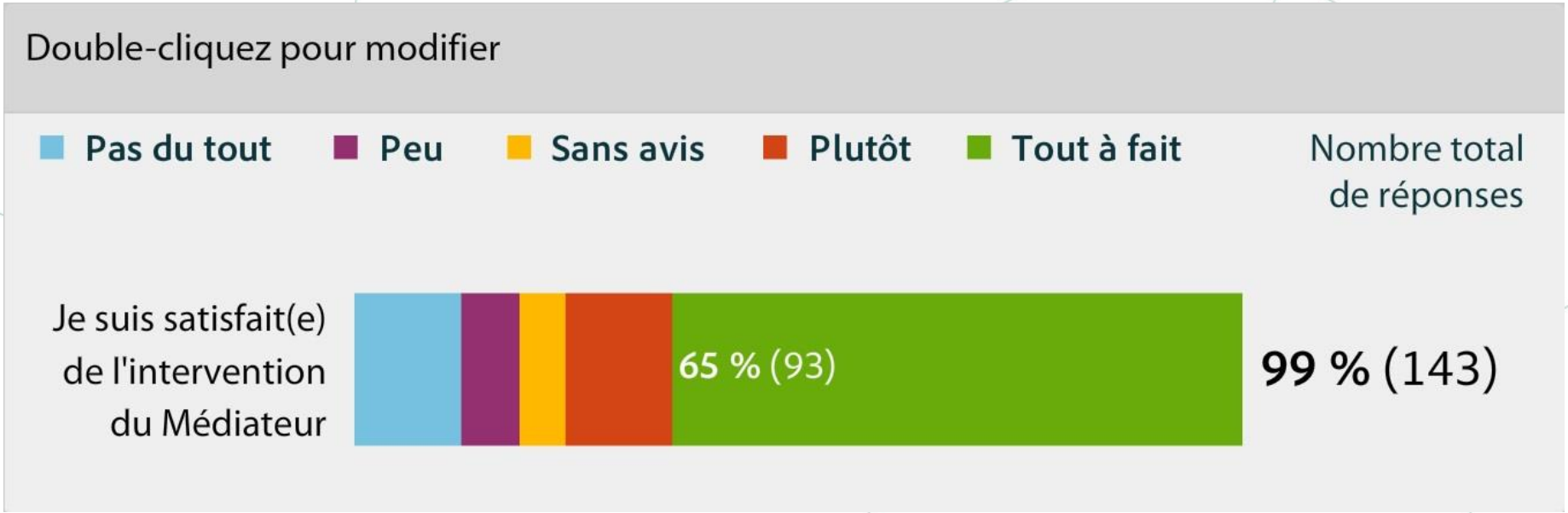

Double-cliquez pour modifier
Très mauvais
Mauvais
Sans avis
Bien
Très bien
Nombre total de réponses
J'ai reçu un accueil
43 % (60)
50 % (69)
96 % (139)

Double-cliquez pour modifier




Double-cliquez pour modifier
Pas du tout
Difficilement
Moyennement
Facilement
Très facilement
Nombre total de réponses
J'ai pu suivre l'évolution de ma demande chez le Médiateur (par téléphone, par courrier, via internet
37 % (52)
34 % (47)
97 % (140)
J'ai compris ce que m'a écrit le Médiateur
42 % (54)
55 % (71)
90 % (130)


Double-cliquez pour modifier
Pas du tout
Peu utile
Sans avis
Utile
Très utile
Nombre total de réponses
Le Médiateur m'a apporté de l'information utile
46 % (64)
32 % (45)
96 % (139)


Double-cliquez pour modifier
Pas du tout
Peu
Sans avis
Plutôt
Tout à fait
Nombre total de réponses
Je suis satisfait(e) de l'intervention du Médiateur
65 % (93)
99 % (143)

Les résultats ?

- Une meilleure prise en compte des ‘usagers-clients-citoyens’
- Une garantie pour les partenaires (Parlement, prescripteurs de médiation, …)
- Une meilleure évaluation de la performance de l’organisation du service
- Une vision partagée pour le personnel

ET UNE CERTIFICATION

CERTIFICAT

EN ISO 9001 : 2008
Système de Management de la Qualité

AIB-VINÇOTTE INTERNATIONAL sa,
Bruxelles - Belgique

Il est certifié que — ***Service de médiation commun à la Région Wallonne et à la Fédération W.B.***

sis à — ***Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 NAMUR (Belgique)***
Rue Jean Chapelié, 35 – 1050 BRUXELLES (Belgique)

a établi et tient à jour un système qualité conforme aux exigences de la norme EN ISO 9001 : 2008 "Systèmes de Management de la Qualité" pour :

L'accueil des citoyens, l'accessibilité aux services, la gestion des demandes et le traitement des réclamations

Le présent certificat est basé sur le résultat d'un audit qualité, documenté dans le rapport d'audit **60417133**.

Numéro du certificat: **10 4165a**
Date de délivrance initiale le: **15 juillet 2013**
Date de délivrance le: **15 juillet 2013**
Ce certificat expire le: **1 août 2016**

Les informations complémentaires concernant le périmètre de ce certificat et l'application des exigences de EN ISO 9001 : 2008 peuvent être obtenues auprès du titulaire de ce certificat.

Le présent certificat est octroyé moyennant respect du Règlement Général AIB-Vinçotte International sa.

VINÇOTTE
IQNet

Au nom de l'organisme de certification:

Bart Janssens
Président de la Commission de Certification

BELAC
016-QMS

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

Le médiateur

de la Wallonie

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur, créateur de confiance

0800/19.199 • **www.le-mediateur.be**