



Aan het NATIONAAL BESTUUR

DOC. 2012/70

Auteur
DU

Referentie
MV/Mm/

Brussel
21.09.2012

“CHARTE SERVICE DE MEDIATION CSC”

1. Objectif

La CSC est devenue une organisation qui compte 1,7 million de membres et 3.700 collaborateurs. La combinaison de la défense des intérêts collectifs et individuels est certainement un des facteurs qui expliquent la réussite de la CSC. Celle-ci peut également tirer parti d'un fonctionnement bien organisé et compter sur des services aux membres performants et efficaces.

Pourtant, l'attitude critique et justifiée des membres de la CSC ainsi que leur plus grande capacité d'autonomie suscitent un plus grand nombre de questions et de remarques à propos des services et du fonctionnement de la CSC. Chaque question, chaque reproche et chaque doléance de nos affiliés doivent être pris au sérieux et nous devons chercher des réponses adéquates, dans un esprit d'ouverture et en ayant conscience de nos responsabilités vis-à-vis de nos affiliés. La création d'un service de médiation s'inscrit dans ce contexte.

Le service de médiation traitera les questions, les reproches et les doléances de nos membres de manière systématique, indépendante et objective. Il s'efforcera d'y apporter une réponse bien documentée. Le service de médiation doit apporter une plus-value au service aux membres et aux activités de la CSC. Il doit être un instrument positif qui puisse contribuer à l'amélioration de l'organisation.

Le service de médiation offre aux affiliés une occasion d'exprimer à l'intérieur de la CSC ce qu'ils ont à dire, leurs questions et leurs doléances. Les affiliés ont la possibilité, s'ils estiment que leurs droits n'ont pas été respectés et si cela s'avère être le cas, de demander que leur dossier soit examiné de manière ouverte et objective. En agissant ainsi, nous voulons éviter que des affiliés ne s'expriment en dehors de notre organisation.

2. Positionnement dans l'organisation

Pour qui

Le service de médiation de la CSC est destiné aux membres de la CSC. Il entreprendra les démarches nécessaires chaque fois qu'il sera informé de faits portant atteinte à l'intégrité des travailleurs ou à l'image de marque de la CSC. Les organisations constitutives de la CSC peuvent solliciter le service de médiation si les droits de l'affilié de la CSC sont menacés en raison d'un problème dans nos services aux membres ou notre fonctionnement.

Domaine d'activité

Le service de médiation ne peut fonctionner correctement que s'il peut être au service de toute la CSC.

Le service

Le service de médiation de la CSC travaille pour l'ensemble de la CSC. Le service de médiation traitera les questions, les reproches et les doléances concernant les services et le fonctionnement de la CSC de manière indépendante et objective, avec médiation quand il y a des signaux qui indiquent des relations difficiles entre l'organisation, les militants et les membres.

Dans son fonctionnement, le service respectera les règles de droit et la réglementation interne de la CSC et de ses organisations constitutives. Le service a pour tâche d'étudier soigneusement et de manière discrète et impartiale les questions, les reproches et les doléances, et si nécessaire d'assurer une médiation pour aboutir à des solutions raisonnables et proportionnées, en veillant à se doter de procédures transparentes et respectueuses de la clientèle. Le service recherchera des solutions adéquates dans des délais raisonnables et s'efforcera, si nécessaire, d'obtenir une réparation équitable dans l'intérêt de l'affilié et de l'organisation. Ce travail doit être effectué dans des délais raisonnables. Dans ses rapports avec les personnes qui lui adressent des plaintes tout comme avec les organisations concernées de la CSC et leur personnel, le service doit faire preuve de convivialité et de courtoisie. En cas de demande, de reproche ou de doléance, le service remettra à chaque personne concernée une décision motivée au moment de clore le dossier. Le service doit traiter avec respect les questions et les doléances qu'il reçoit, en se tenant aux règles du secret professionnel.

Si une question, une remarque ou une doléance ne peut être traitée par le service de médiation, la personne concernée est réorientée vers l'instance (interne ou externe) adéquate.

Relation avec l'organisation

Comme indiqué ci-dessus, le service travaillera en tant que service autonome au sein de l'organisation. L'action du service de médiation ne peut être efficace que si l'ensemble des collaborateurs, services et organisations constitutives témoignent de leur confiance, leur collaboration et leur respect. Dans le cadre d'une collaboration positive, le service de médiation ne peut prendre de décisions ni de sanctions. Il doit aboutir à des solutions adéquates grâce à la collaboration et la conciliation, ainsi que sur la base d'une autorité morale.

Engagement

Toutes les organisations de la CSC s'engagent à collaborer activement, dans un esprit de confiance et de manière positive avec le service de médiation, et à donner suite aux demandes de celui-ci dans des délais raisonnables.

En conséquence, toutes les organisations de la CSC s'engagent, en cas d'erreurs, à accepter la médiation du service pour rechercher une solution adéquate et acceptable ainsi qu'une réparation équitable.

Les demandes, reproches ou doléances

Le service de médiation ne se substitue pas aux services normaux aux membres. Il traitera des dossiers qui ont suivi le parcours normal dans les services aux membres. Le service de médiation doit être une motivation pour renforcer les services aux membres et les systèmes de médiation existants dans les différentes organisations de la CSC.

D'une fonction de "signal" aux recommandations

Le service de médiation doit être à l'écoute des signaux que les membres émettent au sujet des activités et des services aux membres de la CSC en général ou des organisations constitutives en particulier. L'objectif est de transposer aussi rapidement que possible ces signaux en une action visant la recherche de solutions. Les remarques individuelles peuvent nécessiter une solution collective.

Le service de médiation procédera à un enregistrement systématique de l'ensemble des questions, remarques et doléances. Cet enregistrement doit avant tout conduire à un suivi strict ou à une transmission du dossier, mais aussi à des rapports fonctionnels. Le service fera en permanence rapport au Président et au Bureau journalier. En outre, il soumettra annuellement un rapport circonstancié au Bureau national de la CSC. Le rapport devra surtout insister sur les résultats et les solutions. Dans ce cadre, l'objectif est de formuler des recommandations.

3. Missions

Le service de médiation a notamment pour missions de :

- Préserver les droits des affiliés.
- Etudier les demandes, reproches et doléances concernant les services aux membres de la CSC et servir de médiateur dans la recherche de solutions.
- Etudier les demandes, reproches et doléances concernant le fonctionnement de la CSC et servir de médiateur dans la recherche de solutions.
- Etudier les demandes, reproches et doléances concernant l'attitude déontologique des collaborateurs et assurer une conciliation pour trouver des solutions adéquates.

A partir des missions visées ci-dessus, il incombe au service de médiation de :

- Soumettre chaque année un rapport au Bureau Journalier et au Bureau National de la CSC, ainsi que sur simple demande au Président ou aux instances de la CSC.
- Soumettre des propositions et des recommandations au Bureau Journalier et au Bureau National de la CSC à propos des services aux membres de la CSC et de son fonctionnement.

4. Règlement interne du service de médiation

- **Quelles sont les questions, remarques et doléances pour lesquelles il est possible de s'adresser au service de médiation ?**

Membres

Le service de médiation au service des membres de la CSC.

Le service de médiation ne pourra traiter que des dossiers qui ont suivi les procédures et/ou les méthodes de travail normales. Le service de médiation ne se substitue pas aux services de première ligne. Le service se concentre avant tout sur les plaintes qui ont abouti à une certaine solution. Une marge existe pour traiter les plaintes sérieuses qui ne sont pas détectées ou traitées immédiatement dans le réseau normal des services aux membres de l'organisation.

Quelques exemples de doléances:

- *Insatisfaction à propos d'une décision de la CSC à propos d'un dossier individuel.*
- *Insatisfaction à propos des services aux membres*
- *Questions, remarques ou doléances concernant le fonctionnement et l'organisation de la CSC, de ses organisations constitutives et de ses services.*
- *Remarques concernant le suivi et la lenteur du traitement d'un dossier*
- *Questions concernant l'accessibilité de certains services*
- *Traitement incorrect des services aux membres de la CSC*
- *Un problème pour lequel on ne trouve pas directement un interlocuteur adéquat dans les services aux membres de la CSC.*
- *Les informations données par les dénonciateurs*

Si une question, une remarque ou une doléance ne peut être traitée par le service de médiation, la personne concernée est réorientée vers l'instance (interne ou externe) adéquate. Le service de médiation ne traitera pas les questions, remarques et doléances suivantes :

- *Les plaintes anonymes sont enregistrées et transmises à l'organisation concernée mais ne sont pas traitées. **
- *Les questions, remarques et doléances de personnes non affiliées à la CSC sont enregistrées et transmises à l'organisation concernée mais ne sont pas traitées.**
- *Les remarques et les doléances concernant la prise de décisions ou la politique de la CSC ou de ses organisations constitutives, le processus décisionnel démocratique dans le cadre des activités de la CSC sont transmises à l'organisation concernée / au dirigeant concerné.*
- *Les demandes d'information, les dossiers qui relèvent de la première ligne sont transmis à l'organe de services concerné.*
- *Le traitement d'un dossier clôturé par une organisation ou un service de la CSC n'est poursuivi que si la décision prise dans le dossier ne date pas de plus de 6 mois avant son introduction au service de médiation.*
- *Le service de médiation n'intervient pas dans les dossiers juridiques ni dans les actions en justice en cours. Il peut par contre être saisi de remarques concernant le suivi et la lenteur du traitement d'un dossier.*
- *Le service de médiation ne traite pas les questions, les remarques et les doléances qui concernent une décision prise sans que la CSC soit à l'origine de la décision ou de l'initiative. Ces cas relèvent concrètement de ce qui est transmis à des tiers par le service de médiation.*

* Le service de médiation entreprendra les démarches nécessaires chaque fois qu'il sera informé de faits portant atteinte à l'intégrité des travailleurs ou à l'image de marque de la CSC, quelle que soit l'origine de la plainte.

Organisations

Les organisations de la CSC peuvent s'adresser au service de médiation si les droits de l'affilié de la CSC ou d'un groupe d'affiliés sont remis en cause en raison d'une imprécision dans les dispositions ou d'un problème dans le fonctionnement ou les services aux membres. Si nécessaire, le service de médiation peut organiser une conciliation et formuler des recommandations afin de préserver au maximum les droits des affiliés.

- **Comment introduire une plainte ?**

Le service doit être aisément accessible, pour que tous les affiliés qui souhaitent formuler des plaintes ou des doléances importantes puissent le faire. Plusieurs possibilités existent pour contacter le service :

- courriel: ombudsdienst@acv-csc.be
- Téléphone : un numéro de téléphone spécifique attribué au service de médiation.
- Courrier : Service de médiation CSC, Chaussée de Haecht 579, 1030 Bruxelles

- **Formulaire de plaintes**

Un formulaire de plaintes est mis à la disposition des affiliés sur le site Internet de la CSC. Ce formulaire peut aussi être fourni dans les brochures de présentation de la CSC. Il sera éventuellement accompagné d'un dépliant spécial sur le service de médiation de la CSC.

- **Procédure pour le traitement des plaintes**

Le suivi des plaintes répond à une procédure fixe.

- Réception de la plainte.

Le scénario suivant se déroule lorsqu'une plainte est reçue :

- Enregistrer
- Vérifier si l'ensemble des données existent
Si des données sont manquantes, l'auteur de la plainte est prié de fournir des informations complémentaires.
- Vérifier si la plainte est recevable.
Si une plainte est déclarée irrecevable, cette décision est motivée par écrit à l'auteur de la plainte.
- Si le service de médiation ne peut traiter une plainte, le dossier est transmis de manière concrète et précise, avec les données requises d'un service à même de proposer une solution.

- Première notification à l'auteur de la plainte

Dans un délai de 7 jours ouvrables, l'auteur de la plainte est informé de la recevabilité de sa plainte et des suites qui y sont données.

- Information à l'organisation concernée par la plainte ou doléance.

Le responsable finale est la personne de contact pour le service de médiation. L'organisation concernée est informée de la plainte ou de la doléance. Elle est priée de transmettre les informations nécessaires au service de médiation. Elle dispose à cet effet d'un délai de 14 jours ouvrables.

- Examen par le service de médiation

Le service de médiation peut lui-même prendre des initiatives pour clarifier un dossier et rechercher une solution adéquate. Si nécessaire, il aura ensuite un contact avec l'auteur de la plainte, il effectuera une conciliation entre celui-ci et le service. Si les parties le souhaitent, le service de médiation peut proposer une réparation équitable dans l'intérêt de l'auteur de la plainte et de l'organisation.

L'auteur de la plainte est régulièrement informé des progrès ainsi que lors d'étapes importantes du dossier.

L'objectif du service de médiation est de trouver une solution aux dossiers dans les 40 jours ouvrables.

- Suivi

Le service de médiation informera par écrit, régulièrement et/ou à chaque étape importante du dossier, l'auteur de la plainte et le service concerné.

Le service de médiation mettra tout en oeuvre pour trouver une solution adéquate dans un délai raisonnable.

- Clôture du dossier.

Lors de la clôture du dossier, le service de médiation enverra une décision motivée à l'auteur de la plainte et à l'organisation ou au service concerné. Cette décision signifie que la CSC considère le dossier comme clôturé.

Lorsqu'il a initié un dossier, le service de médiation se charge aussi de le clôturer. Ceci signifie que le service de médiation communiquera une réponse définitive à l'auteur de la plainte.

- **Evaluation des plaintes**

Chaque plainte transmise au service de médiation est évaluée.

- Recevabilité
A la réception d'une plainte, on vérifie d'abord si elle est recevable et si elle répond suffisamment aux critères.
On crée un dossier d'instruction pour les plaintes recevables.
En cas d'irrecevabilité de la plainte, on adresse un courrier au plaignant en argumentant avec les motifs nécessaires. Ce courrier peut éventuellement rediriger l'intéressé vers une autre référence.
- Bien-fondé
Chaque dossier d'instruction est examiné. L'instruction doit permettre d'établir le bien-fondé d'un dossier.
En cas de dossier non fondé, on cherche une solution acceptable.
Si un dossier est non fondé, une décision motivée est transmise par écrit à l'auteur de la plainte.
- Plainte fondée mais avec une remarque
Une plainte peut être fondée mais ne pas nécessiter une réparation, s'agissant d'une remarque motivée et grave qui peut éventuellement donner lieu à une "adaptation de la politique".
La décision est communiquée par écrit à l'auteur de la plainte et à l'organisation ou au service.
- Plainte fondée et réparation
La plainte est fondée et il faut vérifier si l'auteur de la plainte peut prétendre ou non, partiellement ou totalement, à une réparation équitable. Une réparation fait l'objet d'une médiation. A la suite de la médiation, l'auteur de la plainte et l'organisation ou le service sont informés par écrit de la proposition de médiation en demandant de confirmer cette proposition.
- Plainte fondée mais pas de solution directement envisageable
Une plainte peut être fondée mais ne pas déboucher sur une solution. Le plaignant et l'organisation ou le service concerné(e) sont informés des constatations du service de médiation et des initiatives qui seront éventuellement prises. On demande à l'auteur de la plainte s'il/si elle souhaite maintenir sa plainte.

5. Rapport

Le service de médiation a pour tâche d'établir un rapport sur les travaux, l'organisation et le fonctionnement du service. Le service doit surtout axer son travail sur le résultat. Ce rapport ne peut en aucun cas constituer une liste des demandes, des doléances et des plaintes introduites mais doit surtout présenter les solutions avancées et les recommandations éventuelles.

- **Rapport permanent**

Le médiateur se concertera avec le président et le secrétaire de sa propre initiative ou sur demande.

Cette concertation portera sur les travaux, le fonctionnement et l'organisation du service. Des adaptations pourront être apportées si nécessaire.

- **Rapport annuel**

Chaque année avant la fin du mois de mars, le médiateur présentera un rapport écrit au président et au secrétaire général de la CSC afin de le soumettre au Bureau de la CSC pour en discuter.

- **Contenu du rapport**

Ce rapport comportera e.a.:

- l'inventaire des plaintes
- l'analyse des plaintes
- les positions adoptées dans le cadre du traitement de la plainte
- les remarques et problèmes
- les plaintes récurrentes et les tendances

- les mesures déjà prises pour parvenir à une solution
 - les propositions éventuelles d'adaptation du fonctionnement et de l'organisation du service de médiation
 - les recommandations en vue d'améliorer le service aux membres, le fonctionnement et l'organisation partant de certaines tendances.
- **Utilisation de l'information**
 Les données du rapport annuel sont destinées à un usage interne à la CSC. Les organisations peuvent obtenir sur simple demande un rapport spécifique accompagné d'un commentaire personnalisé pour leur organisation.
 Dans un esprit d'ouverture et si les instances en décident ainsi, un rapport résumé des activités du service de médiation peut être inclus dans les publications de la CSC.
 Aucune information ne sera jamais divulguée concernant des plaintes individuelles.

6. Enregistrement des plaintes

Chaque plainte que le service de médiation reçoit est enregistrée. L'enregistrement ne consiste pas seulement à recevoir le dossier; il faut aussi assurer le suivi de celui-ci, décrire brièvement la plainte et inclure un résumé de la décision prise.

Les données de l'enregistrement constituent la base du rapport annuel du service de médiation.

Formulaire d'enregistrement

- Date d'enregistrement
- Qui a reçu la plainte
- Données de l'auteur de la plainte
- Données affiliation
 - Matricule d'affiliation CSC
 - Fédération régionale
 - centrale
- Comment la plainte a-t-elle été introduite (téléphone, fax, courriel, courrier)
- Indicateur de la plainte (président, service, etc.)
- Brève description de la plainte
- Plainte recevable / irrecevable (justification)
- Date de la première notification à l'auteur de la plainte
- Services concernés / personnes concernées et date de la notification
- Initiatives/actions
- Date clôture du dossier
- Date communication de la décision
- Remarques spécifiques.

7. Communication

Note d'information aux collaborateurs de la CSC

Le service de médiation de la CSC est aussi un fait nouveau pour les collaborateurs de la CSC. Il faut les informer des objectifs du service, de sa place dans l'organisation et de son fonctionnement.

Il faut par conséquent indiquer de manière claire le positionnement du service par rapport aux collaborateurs et inversement.

Le service de médiation désire aider les collaborateurs dans leur souci de fournir un travail et des services de qualité dans l'intérêt de la CSC et de ses affiliés. Ceci requiert des collaborateurs qui prennent sans cesse leurs responsabilités vis-à-vis de nos affiliés. L'objectif n'est pas que les collaborateurs renvoient les affiliés vers le service de médiation, mais que, si on le leur demande, ils communiquent aux affiliés les informations demandées à propos du service.

Le service de médiation s'engage à informer les collaborateurs s'ils sont partie prenante à une demande, un reproche ou une doléance introduite auprès du service de médiation.

Le service de médiation n'a pas pour finalité d'exercer le moindre contrôle sur les collaborateurs.

Faire connaître le service

Lors du lancement du service de médiation, il est nécessaire d'informer les affiliés que ce service a été créé. Cette présentation inclut des informations sur les objectifs, les règles internes et les activités du service. Les moyens de communication normaux peuvent être utilisés à cet effet.

- Les publications de la CSC et des organisations constitutives (y compris dans la Communauté germanophone)
- Site internet de la CSC.
- Brochure de présentation

Information permanente

Outre les informations de présentation, il faut aussi faire connaître en permanence l'existence du service de médiation.

- Site Internet de la CSC.
Il serait souhaitable de prévoir sur la page d'accueil du site de la CSC un menu déroulant qui renvoie à des informations complémentaires à propos du service de médiation. A cet égard, une attention particulière sera consacrée aux règles internes du service.
- Connaître la CSC: le service de médiation est inclus dans les éventuelles brochures de présentation destinées aux nouveaux membres et aux membres existants de la CSC, les brochures qui présentent les droits des affiliés de la CSC, etc.
- Dans les publications de la CSC et des organisations constitutives par exemple dans le cadre d'un rapport joint au rapport d'activités annuel du service de médiation.

Possibilités pour contacter le service de médiation

- Téléphone: numéro téléphonique direct
- Courrier: Service de médiation CSC, Chaussée de Haecht 579, 1030 Bruxelles
- Courriel: ombudsdienst@acv-csc.be . Un «formulaire de plainte automatique» est mis à disposition sur le site Internet, après la partie informative.