

# PARTIE 7

---

## Rapport de gestion

# Rapport de gestion

## L'organisation financière et administrative de l'Institution

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

### 1. Budget

Pour l'exercice 2018, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.691.000€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.611.000€ et 1.080.000€.

Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, s'élèvent à 416.815,16€ (14,4% des dépenses) tandis que les dépenses relatives au personnel s'élèvent à 2.480.300,51€ (85,6 % des dépenses).

Le traitement du Médiateur est fixé par l'Accord de coopération créant l'Institution. Il est fixé au traitement de Conseiller à la Cour des comptes.

### 2. Contrôle financier

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, c'est au contrôle de la Cour des comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

Les comptes annuels 2017 du service commun ont été transmis au Premier Président de la Cour des comptes en juin 2018.

### 3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2018), le personnel du Service de médiation commun se composait de 21 personnes :

- Le Médiateur ;
- 1 Directeur d'administration, 5 premiers Conseillers, 1 Conseiller, 2 Conseillers adjoints (agents de niveau A) ;
- 2 premiers Assistants, 2 Assistants principaux et 1 Assistant de direction, 2 Secrétaires de direction, 1 chef Rédacteur, 1 chef Secrétaire, 1 Secrétaire principale et 1 chef Commis (agents de niveau B et C) constituent l'équipe administrative.

A noter également qu'en 2018, comme les années précédentes, le Service a accueilli une stagiaire de la Haute Ecole HENALUX (3<sup>e</sup> bac droit) pour trois mois.

Plusieurs fonctions sont remplies par les collaborateurs du Médiateur :

- Onze agents traitent l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable de plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent demeure capable de gérer tout type de dossier.
- Un agent de niveau A (qui traite des réclamations par ailleurs) assure la gestion administrative, assisté d'un assistant de direction comptable et d'une secrétaire de direction.
- Un agent, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la documentation. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.
- 6 agents assurent l'accueil téléphonique et le secrétariat du service.
- 1 agent assure la fonction de greffe, à savoir, la réception, l'enregistrement et le suivi informatique des réclamations.
- 1 agent est responsable de la communication et des relations extérieures

A noter également que trois agents (qui traitent par ailleurs de réclamations) assurent des fonctions dans le cadre de la gestion « Qualité » du service, dans des tâches de coordination et d'audit interne.

Enfin, durant cette année et comme les années précédentes, plusieurs agents ont suivi des formations destinées à améliorer leurs compétences professionnelles, notamment dans les domaines des matières gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et par la Wallonie. Il s'agissait de colloques, séminaires ou conférences sur des thèmes spécifiques, mais aussi des sessions de formation organisées par le SPW à l'attention de ses collaborateurs des Espaces Wallonie et du Téléphone vert.