



Chers collègues,

Le Système de management de la Qualité, selon les principes de la Norme ISO 9001 :2008, poursuit l'objectif d'améliorer de manière continue les performances de notre institution, dans le strict respect du prescrit et des orientations qui résultent de l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Nous avons élaboré un Plan stratégique qui définit la mission, la vision, les valeurs, les objectifs stratégiques et les objectifs opérationnels pour l'Institution.

Notre mission se définit comme suit :

*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.*

Notre vision se définit comme suit :

*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.*

Le Système de Management de la Qualité devra permettre d'atteindre les buts stratégiques suivants, tels qu'ils ont été définis dans le Plan stratégique :

- développer la culture de bonne administration
- renforcer le rôle du Médiateur
- optimiser les relations avec les administrations
- optimiser le traitement des réclamations
- optimiser la politique de communication externe et interne
- renforcer (la cohésion interne de) l'organisation.

Le Système de Management de la Qualité reste placé sous la responsabilité de notre collègue Danièle Plouvier, responsable Qualité, qui dépend directement du Médiateur, en collaboration avec l'auditeur interne, Jean-Marie Liénard et de tous les pilotes de processus.

J'invite chacune et chacun à participer activement au fonctionnement optimal du Système de Management de la Qualité.

Le 5 mai 2014.

Marc BERTRAND  
Médiateur