

French



**Vous voulez déposer  
une plainte contre  
un organisme public?**  
- Vous et le Médiateur



## Mon équipe et moi

Je m'appelle Peter Tyndall et je suis le Médiateur national pour Le Pays de Galles. Je possède des pouvoirs juridiques qui me permettent d'examiner de près les plaintes déposées contre les services publics du Pays de Galles. Je suis indépendant de toute agence gouvernementale.

Je travaille avec une équipe qui m'aide à considérer toute plainte et à procéder à des enquêtes. Le service que nous fournissons est impartial et gratuit.

## Ce que nous faisons

Nous étudions les plaintes déposées concernant un traitement inéquitable ou un service de mauvaise qualité dû à une panne dans le système en question. Nous pouvons examiner les plaintes concernant la plupart des organisations au Pays de Galles comme :

- les autorités locales (y compris les conseils de communauté)
- les conseils d'administration de santé et les trusts du NHS
- le gouvernement de l'assemblée du Pays de Galles et les agences qu'il parraine
- les associations de logements locatifs

Ceci veut dire que nous considérons des plaintes de tous bords comme :

- les services hospitaliers et de médecine générale
- la municipalité et les associations de logements locatifs et sociaux
- le cadastre
- les services sociaux.

Nous pouvons également examiner les plaintes à l'égard des conseillers (y compris les conseillers de communauté) qui sont en rupture du code de conduite de leur autorité locale. Ceci fait l'objet d'une brochure séparée qui offre des conseils pratiques pour ce genre de plainte.

## **Ce qu'il faut savoir**

Il nous arrive parfois de recevoir des plaintes non recevables. Quelquefois, les gens sont mécontents de cette réponse. Afin de ne pas être déçu, il est important de garder à l'esprit le type de plaintes que nous traitons. Veuillez à considérer les questions suivantes :

- **Est-ce que j'ai déjà déposé une plainte auprès de l'organisation même ?**

Normalement, nous nous attendons à ce que vous ayez déjà déposé une plainte auprès de l'organisation afin de lui donner l'opportunité d'y répondre. Cependant, nous faisons exception à la règle dans le cas d'une urgence telle que la mise en danger immédiat d'une personne.

Si vous vous êtes déjà plaint mais estimez que l'organisation tarde à répondre (12 semaines nous paraissent raisonnables pour une réponse finale) vous pouvez nous contacter. Vous pouvez également nous contacter si la réponse de l'organisation n'est pas satisfaisante.

Si vous n'êtes pas certain des démarches à suivre pour déposer une plainte auprès d'un organisme public, vous pouvez appeler notre équipe-conseil Complaints Advice Team au 0845 601 0987, qui vous aidera.

## ▪ **Est-ce que le bureau du Médiateur est le bon endroit pour recevoir ma plainte ?**

J'ai établi la liste, dans cette brochure, du type d'organisations dont nous nous occupons, mais si vous avez accès à Internet, vous trouverez davantage d'information sur notre site :

[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Il faut aussi savoir que votre plainte ne sera pas recevable si vous avez droit à un recours en appel ou le droit d'entamer des poursuites judiciaires ; à moins que des circonstances exceptionnelles rendent la tâche difficile.

## ▪ **Est-ce que la loi autorise le Médiateur à examiner le problème ?**

Par exemple :

- > vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise par l'organisme public mais si cet organisme a le droit de prendre une telle décision et y est parvenu correctement, alors, nous ne pouvons examiner votre plainte
- > bien que nous puissions considérer les plaintes concernant les procédures de recrutement ou de nomination, nous ne pouvons pas considérer d'autres problématiques telles que salaires ou discipline
- > en matière d'éducation, nous ne pouvons pas recevoir de plaintes concernant l'enseignement, le curriculum, la conduite, la discipline ou la gestion au sein d'établissements du secondaire ou du tertiaire
- > nous ne pouvons, non plus, recevoir des plaintes concernant le montant des loyers ou des charges établis par les associations de logement.

## ▪ Est-ce que j'ai déposé ma plainte dans les temps ?

Examiner des faits de longue date peut être difficile. Nous nous attendons à ce qu'une plainte soit déposée dans les 12 mois qui suivent la prise de conscience du problème. Cependant, si vous avez déjà déposé une plainte directement auprès de l'organisme en question, nous en tiendrons compte.

## **Déposer une plainte auprès du Médiateur – contacter notre équipe Complaints Advice Team**

Si vous n'êtes pas certain s'il faut se plaindre auprès du Médiateur, appelez notre équipe de renseignements – Complaints Advice Team au 0845 601 0987 pour discuter du problème. Même si vous estimez que votre plainte est recevable, il est toujours préférable de téléphoner d'abord pour discuter du problème, notre rôle et les démarches à suivre.

Si votre plainte n'est pas de notre ressort, nous essayerons de voir si nous pouvons trouver l'organisme compétent et au besoin, lui communiquer les détails de votre plainte.

Si votre plainte est de notre ressort, et que nous devrions l'examiner, il vous faudra peut-être remplir le formulaire correspondant. Vous devrez fournir des détails personnels, expliquer la nature de votre plainte ainsi que vos attentes en terme de réparation. Nous serons peut-être en mesure de remplir le formulaire à votre place lorsque vous nous téléphonez la première fois.

Vous pouvez également consulter notre site web [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) et remplir notre formulaire en ligne.

## Ce que nous faisons après réception de votre plainte.

Si après examen de votre plainte nous sommes amenés à conclure que nous ne pouvons pas aller plus loin, nous vous en expliquerons les raisons.

Si votre plainte est recevable et nous estimons que l'organisme public est en tort, nous veillerons à résoudre le problème de façon informelle.

Si nous ne pouvons pas trouver de solution à l'amiable, et particulièrement s'il semble y avoir faute grave de la part de l'organisme public, nous entamerons une enquête formelle. Pour cela, nous entendrons les deux parties – c'est-à-dire votre version des choses et celle de l'organisme public. Si votre plainte est de nature spécialisée, il faudra peut-être recourir à un conseiller professionnel indépendant pour nous aider à évaluer la situation. Après avoir rassemblé et considéré toutes les preuves à notre disposition nous pèserons les faits pour arriver à une décision objective.

Il se peut que nous décidions que l'organisme a été équitable ou que compte tenu des circonstances vous n'avez pas été désavantagé. Dans ce cas, nous vous expliquerons comment nous sommes arrivés à une telle décision.

Si nous décidons que l'organisme public a tort et que, en conséquence, vous avez été lésé, nous ferons des recommandations sur ce que l'organisme devrait faire en réparation.

Il n'est pas dans nos attributions d'obtenir des dédommagements pour les plaignants. Notre but est d'essayer de vous mettre dans la position dans laquelle vous auriez dû être si l'organisme en question vous avait traité correctement et de façon juste dès le début. Cela peut exiger une recommandation de paiement d'un montant compensatoire ou de réparation des pertes subies ou de nous assurer que vous recevrez les paiements auxquels vous avez droit. Il nous arrive aussi souvent de décider qu'une excuse est suffisante. Au besoin, nous demanderons à l'organisme de prendre les mesures nécessaires pour améliorer son système de sorte que personne d'autre ne subisse le même sort.

Il arrive souvent qu'une enquête dure plusieurs mois. Quoiqu'il en soit, pendant toute la durée de l'examen de la plainte, nous resterons en contact régulier avec vous pour vous tenir au courant de tout progrès.

## **Ce qu'il faut faire si vous avez besoin d'assistance pour déposer une plainte**

Un Médiateur se doit d'être impartial pendant toute la durée de l'examen de la plainte. Par conséquent, nous ne pouvons pas plaider en votre faveur lorsque vous déposez votre plainte chez nous. Si vous avez besoin d'assistance pour déposer une plainte et pendant le processus, il existe des organismes bénévoles qui peuvent vous prêter main forte. Par exemple, les Community Health Councils, les Citizens Advice Bureaux et Shelter Cymru. Si vous ne savez pas vers qui vous tourner, appelez notre équipe-conseil Complaints Advice Team au 0845 601 0987 qui normalement devrait être en mesure de vous offrir quelque suggestion.

## Communiquer avec nous

Nous acceptons que chacun a sa méthode de communication préférée. Par exemple, certaines personnes préfèrent téléphoner plutôt qu'écrire et d'autres préfèrent recevoir nos renseignements dans des formats différents comme sur cassette ou CD. D'autres préfèrent des langues différentes (cette brochure est disponible en arabe, bengali, cantonnais, français, hindi, polonais et somali). Dites-nous votre préférence et nous ferons tout notre possible pour vous aider.

### Nous contacter

Téléphoner 0845 601 0987

E-mail [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Visiter notre site [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Ecrire au : Public Services Ombudsman for Wales  
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

