

CHARTRE DE SERVICES  
ET DE BONNE CONDUITE  
DU SÍNDIC DE GREUGES  
DE CATALUNYA  
(Médiateur de la Catalogne)



# CHARTRE DE SERVICES ET DE BONNE CONDUITE DU SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA (Médiateur de la Catalogne)

## R É S O L U T I O N

L'émergence de nouveaux modèles de gestion des affaires publiques et d'une nouvelle façon d'appréhender les services apportés aux citoyens, joints à la mise en œuvre des instruments permettant de traduire ces évolutions dans les faits, sont porteurs de profonds changements pour les organismes publics. En tant qu'institution vouée à la défense des citoyens, le Síndic de Greuges de Catalunya (Médiateur de la Catalogne) a le devoir d'apporter une réponse à la hauteur du défi que représente cette nouvelle situation.

L'implication croissante des citoyens dans l'espace public, le lancement d'initiatives et de propositions, la volonté de rendre des comptes et d'être tenu informé de l'action des organismes publics sont autant d'autres aspects d'une réalité dont les institutions doivent tirer parti.

Sur le plan interne, cette exigence se traduit, entre autres, par la nécessité d'accroître l'efficacité et la réactivité de l'action du Síndic de Greuges et, en ce qui concerne les relations avec le public, par l'obligation de faire preuve de plus de sensibilité, de transparence, de réceptivité et d'une capacité accrue de résolution des réclamations.

Pour atteindre ces objectifs, le Síndic de Greuges de Catalogne doit pouvoir s'appuyer sur la collaboration, tant des différentes administrations que des autres médiateurs institutionnels intervenant à l'échelle locale, régionale et nationale. En effet, en se fixant pour but d'améliorer son offre de services aux citoyens, le Síndic de Greuges n'entend pas se doter d'un avantage compétitif par rapport à d'autres organismes, mais plutôt donner la meilleure réponse possible aux demandes émanant du public. Le service fourni par le Síndic de Greuges doit avoir pour objectif que les citoyens s'adressant à un organisme public se sentent traités avec respect et écoutés dans leurs demandes.

Cette ambition est fidèle à l'esprit de l'article 30 du Statut d'autonomie de la Catalogne, réglementant les droits d'accès aux services publics et à une bonne administration, et de l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Pour atteindre cet objectif, les institutions publiques peuvent, par-delà les dispositions légales afférentes, se doter de différents instruments, tels que des chartes de services. Cet instrument émanant de la sphère publique permet de répertorier les droits des citoyens dans leurs relations avec les organismes publics, ainsi que les engagements pris en vue d'en améliorer périodiquement l'administration. Seules les suggestions et les réflexions du public, conjuguées à l'autocritique et à la volonté d'amélioration des administrations et des institutions publiques, permettront de progresser sur cette voie qui s'avère incontournable pour agencer des institutions publiques qui soient en phase avec leur temps afin de répondre aux attentes de la société catalane du XXI<sup>e</sup> siècle.

Au moyen de cette Charte de services et de bonne conduite, le Síndic de Greuges de Catalogne entend informer le public comme les administrations des services qu'il fournit et des droits de chacun, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales, dans leurs relations avec l'institution, ainsi que des engagements de qualité qu'il se propose de tenir.

Ceci étant exposé, en vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la Loi 14/1984, du 20 mars 1984, instituant le Síndic de Greuges,

### JE RÉSOUS DE :

1. Adopter la Charte de services et de bonne conduite du Síndic de Greuges, publiée en annexe à la présente résolution.
2. Soumettre son contenu au Parlement de Catalogne, à l'Administration autonome catalane et locale, et à tous les organismes placés sous la supervision du Síndic de Greuges.
3. Ordonner la publication de la Charte de services et de bonne conduite au *Bulletí Oficial del Parlament* (Bulletin officiel du Parlement de Catalogne) et au *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (Journal officiel du Gouvernement autonome de la Catalogne, DOGC).



**Rafael Ribó**  
Síndic de Greuges de Catalogne

Barcelone, le 4 mars 2008

# CHARTRE DE SERVICES ET DE BONNE CONDUITE DU SÍNDIC DE GREUGES

## CHAPITRE I

### Dispositions générales

#### Article 1.

##### Mission de l'institution

Le Síndic de Greuges a pour mission de protéger et de défendre, de manière indépendante et objective, les droits fondamentaux et les libertés publiques des citoyens dans leurs relations avec l'administration, conformément aux droits figurant dans le Titre I<sup>er</sup> de la Constitution espagnole et dans le Statut d'autonomie de la Catalogne.

#### Article 2. Objet

La Charte de services et de bonne conduite du Síndic de Greuges a pour objet de faire connaître l'offre de services du Síndic de Greuges, les droits des citoyens dans leurs relations avec l'institution et les engagements de qualité souscrits de manière à garantir une amélioration périodique des services apportés au public.

#### Article 3. Champ d'application

1. L'ensemble du personnel travaillant au service de l'institution et toute autre personne, quels que soient ses liens hiérarchiques, exerçant des fonctions qui lui ont été assignées par le Síndic de Greuges de Catalogne, sont tenus de connaître et de respecter la Charte de services et de bonne conduite du Síndic de Greuges.

2. Le Síndic de Greuges désigne un responsable chargé de veiller à la connaissance et au respect de la Charte de services et de bonne conduite.

## CHAPITRE II

### Principes généraux d'action du Síndic de Greuges

#### Article 4. Caractère obligatoire

Les principes généraux d'action s'appliquent à l'ensemble du personnel au service du Síndic de Greuges, qui est tenu de se conformer aux règles de conduite que constituent ces principes dans les services apportés au public.

#### Article 5. Légitimité démocratique

Le service à l'ensemble des citoyens constitue le cœur de la mission du Síndic de Greuges, dont les services doivent avoir pour objectif prioritaire de répondre aux besoins réels et aux problèmes rencontrés par les personnes réclamant son intervention.

#### Article 6. Légalité

1. Le personnel du Síndic de Greuges sert de manière indépendante l'intérêt général et agit conformément à la Constitution, au Statut d'autonomie de la Catalogne, à la loi et au droit.

2. Toutes les décisions et résolutions du Síndic de Greuges doivent être motivées, en indiquant de manière claire et compréhensible les raisons sur lesquelles elles se fondent, et répondre à toutes les questions soulevées par le requérant.

3. Toutes les décisions et résolutions du Síndic de Greuges et du personnel de l'institution doivent se conformer au critère observé dans des cas analogues. Toute décision s'écartant du critère constituant la pratique habituelle de l'institution doit être légitimement fondée.

#### Article 7. Égalité

Le personnel au service du Síndic de Greuges doit veiller à ce que le principe de l'égalité de traitement soit respecté. Il évite, notamment, toute discrimination entre les citoyens qui serait fondée sur des raisons relevant de la nationalité, l'âge, le sexe, la race ou les origines ethniques, la religion ou les convictions, ainsi que sur tout autre condition ou statut personnel ou social.

#### Article 8. Impartialité et indépendance

1. Le personnel au service de l'institution est impartial et indépendant dans l'exercice de ses fonctions.

2. La conduite du personnel n'est jamais guidée, dans le cadre de sa mission, par des influences extérieures quelles qu'elles soient, ni par des intérêts personnels.

3. Le personnel de l'institution s'abstient de prendre part à l'instruction d'une procédure ou à l'adoption d'une décision sur toute question engageant ses intérêts ou ceux de sa famille et de ses proches, conformément aux dispositions prévues en la matière par la réglementation générale de la procédure administrative.

#### Article 9. Confidentialité

Le personnel au service de l'institution du Síndic de Greuges est tenu à une obligation de réserve absolue sur les faits et les informations dont il prendrait connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou en raison de celles-ci.

#### Article 10. Transparence

Le Síndic de Greuges s'engage à faire connaître aux citoyens et aux collectifs qui les représentent les activités qu'il met en œuvre, ainsi que l'organisation et le fonctionnement de l'institution.

#### Article 11. Célérité et simplicité

Le Síndic de Greuges veille à ce que les actions qu'il entreprend en réponse à chaque demande d'intervention soient exécutées dans les délais les plus brefs possibles, en s'efforçant de simplifier les démarches, d'éliminer les procédures superflues et de réduire autant que possible les délais d'attente.

#### Article 12. Responsabilité

Le Síndic de Greuges s'oblige formellement et publiquement à respecter les engagements de qualité décrits dans la présente Charte dans les services qu'il apporte aux citoyens. Dans le cas où il relèverait un mauvais fonctionnement de ses services, il veille à adopter les mesures correctives pertinentes afin de remédier au plus vite aux dysfonctionnements.

#### Article 13. Participation des citoyens

Dans les services qu'il apporte au public, le Síndic de Greuges veille à mettre en œuvre des systèmes et des méthodes permettant aux personnes et aux organisations, à titre individuel aussi bien que collectif, de participer de manière active aux programmes de travail et aux activités déployées par ses services, que ce soit en exposant leurs problèmes et leurs préoccupations, en formulant toutes suggestions ou observations, ou en transmettant des réclamations concernant un éventuel fonctionnement déficient de l'institution qu'il représente.

#### Article 14. Collaboration avec les administrations publiques

Dans ses relations avec les administrations publiques, le Síndic de Greuges veille à mettre en œuvre tous les mécanismes contribuant à satisfaire de manière rapide et efficace les demandes émanant du public.

### Article 15. Clarté

L'action du Síndic de Greuges doit être exercée dans un souci de clarté et de compréhensibilité à l'égard des personnes qui font appel à ses services, en utilisant un langage accessible dans la rédaction de ses actes, communications et rapports.

### Article 16. Actualisation et amélioration continue

Le Síndic de Greuges veille à mettre en œuvre des méthodes actuelles favorisant, de manière systématique, l'identification et la correction d'éventuels dysfonctionnements, dans une perspective d'amélioration continue des services apportés au public en termes d'efficacité, de réactivité, de célérité et de participation des citoyens.

## CHAPITRE III

### Droits des personnes dans leurs relations avec le Síndic de Greuges

#### Article 17. Les citoyens jouissent des droits suivants dans leurs relations avec l'institution du Síndic de Greuges de Catalogne :

- a) Obtenir des informations claires et complètes sur l'activité globale de l'institution.
- b) Obtenir des informations les plus compréhensibles et concises possibles sur les actions entreprises par l'institution au titre de la défense et de la protection de leurs droits subjectifs publics.
- c) Bénéficier d'une orientation sur la procédure à suivre pour des questions qui ne relèveraient pas de la compétence du Síndic de Greuges de Catalogne.
- d) Présenter des plaintes quand ils estiment qu'ils ont été lésés dans leurs droits.
- e) Recevoir une assistance sur les conditions requises pour la présentation d'une plainte.
- f) Recevoir l'aide nécessaire en matière de rédaction de leurs plaintes ou d'autres courriers adressés au Síndic de Greuges de Catalogne.
- g) Recevoir un accusé de réception pour tout dépôt de plainte et obtenir une copie certifiée conforme de tous les documents originaux qu'ils remettent à l'institution.
- h) À ce que leurs plaintes soient instruites conformément aux dispositions de la Loi portant réglementation du Síndic de Greuges de Catalogne.
- i) À ce que soient adoptées les mesures nécessaires pour que les personnes souffrant d'un handicap puissent faire valoir pleinement leurs droits devant l'institution.
- j) À ce que les mineurs se voient garantir un traitement spécifique, conformément aux protocoles et aux procédures établis, en faisant en sorte que leur soient dispensées l'assistance et la protection nécessaires lors de la formulation de leur plainte et, le cas échéant, tout au long de la procédure d'enquête.
- k) Connaître l'état d'avancement de leur dossier et recevoir tous les éclaircissements dont ils pourraient avoir besoin.
- l) Être tenus informés des actions entreprises par le Síndic de Greuges pour faire avancer leur dossier et recevoir, s'il y a lieu, une notification de toute prise de décision les concernant.
- m) Se voir notifier une résolution expresse et motivée sur la question ayant fait l'objet de leur plainte ou, le cas échéant, d'être tenus informés des raisons empêchant l'instruction de ladite plainte.
- n) Consulter les bases de données de l'institution accessibles au public. Le Síndic de Greuges est tenu, en toutes circonstances, de garantir la confidentialité des requérants et d'observer la réserve la plus absolue vis à vis des particuliers et des autres organismes qui ne seraient pas concernés par l'acte, l'omission, la conduite ou les services sur lesquels porte l'enquête tant que celle-ci reste ouverte.
- o) Bénéficier d'un traitement courtois et respectueux de leur situation personnelle, sociale et culturelle, en étant reçus directement par le Service d'accueil du public sans qu'il y ait besoin de prendre rendez-vous au préalable.

- p) Connaître l'identité de la personne qui s'occupe de leur demande.
- q) Se voir communiquer tous renseignements d'intérêt général, que ce soit en se présentant devant les services de l'institution ou par voie écrite, téléphonique, informatique ou télématique.
- r) Se voir garantir la protection de leurs données personnelles, conformément à la législation applicable.
- s) À ce que les communications qui leur sont adressées, écrites ou orales, se fassent dans des termes simples et compréhensibles.
- t) Demander et à recevoir les explications nécessaires pour la bonne compréhension des communications qui leur sont adressées.
- u) Donner leur opinion, ne serait-ce que de manière anonyme, sur le fonctionnement et l'efficacité de l'institution au moment de la clôture de leur dossier.
- v) Formuler toutes réclamations et suggestions concernant le fonctionnement de l'institution.

## CHAPITRE IV

### Services apportés par le Síndic de Greuges et modalités de collaboration des citoyens avec l'institution

#### Article 18. Liste des services fournis

Le Síndic de Greuges de Catalogne apporte au public les services suivants :

- a) Orientation des requêtes présentées par les citoyens.
- b) Réception et enregistrement de tous les documents écrits adressés à l'institution.
- c) Assistance et orientation pour les réclamations jugées irrecevables.
- d) Instruction et résolution des plaintes jugées recevables.
- e) Ouverture d'actions d'office.
- f) Élaboration d'un rapport annuel et de rapports thématiques.
- g) Communication par visioconférence.
- h) Suivi des dossiers afin de vérifier l'exécution des résolutions prises par le Síndic de Greuges.
- i) Déplacements sur divers lieux et communes de Catalogne afin de rapprocher l'institution des citoyens.
- j) Examen et résolution des demandes d'informations statistiques portant sur l'activité du Síndic de Greuges.
- k) Accessibilité au fonds documentaire disponible auprès de la bibliothèque du Síndic de Greuges, par voie de prêt ou de consultation.
- l) Diffusion et publicité des résolutions adoptées par le Síndic de Greuges.
- m) Distribution des publications élaborées par l'institution.
- n) Formation dans les domaines de la protection et de la défense des droits fondamentaux et des libertés publiques de la personne dans ses relations avec l'administration.
- o) Promotion et encouragement des bonnes pratiques administratives, de manière à garantir le droit des citoyens à une bonne administration.
- p) Collaboration avec d'autres institutions et organisations, publiques et privées, dans les domaines relevant de l'activité du Síndic de Greuges.

#### Article 19. Modalités de collaboration et de participation des citoyens avec l'institution

Tout individu peut collaborer et participer au fonctionnement de l'institution en lui soumettant des propositions d'amélioration selon les modalités suivantes :

- a) Enquêtes annuelles sur la satisfaction des citoyens à l'égard du service apporté par le Síndic de Greuges.
- b) Envoi d'un questionnaire de satisfaction à toute personne ayant saisi le Síndic de Greuges d'une plainte, une fois la résolution adoptée.
- c) Mise à disposition sur le site Internet du Síndic de Greuges de formulaires recueillant l'opinion du public sur le fonctionnement de l'institution.

d) Formulation écrite de réclamations et de suggestions, conformément aux dispositions du chapitre VI de la Charte de services et de bonne conduite du Síndic de Greuges.

#### **Article 20. Réglementation portant organisation des services apportés par le Síndic de Greuges de Catalogne**

La réglementation portant organisation des services apportés par le Síndic de Greuges de Catalogne est énoncée dans les textes suivants :

a) Articles 78 et 79 du Statut d'autonomie de la Catalogne (DOGC n° 4680, du 20 juillet 2006).

b) Loi 14/1984, du 20 mars 1984, instituant le Síndic de Greuges (DOGC n° 421, du 30 mars 1984), modifiée par la Loi 12/1989, du 14 décembre 1989 (DOGC n° 1234, du 22 décembre 1989).

### **CHAPITRE V Engagements de qualité**

#### **Section première. Des niveaux de qualité offerts**

##### **Article 21. Demandes d'orientation présentées directement devant le Service d'accueil du Síndic de Greuges**

1. Le Service d'accueil du public est ouvert au minimum du lundi au vendredi, de 9 h à 14 h et de 15 h à 19 h.

2. Les demandes d'orientation présentées devant le Service d'accueil du Síndic de Greuges seront satisfaites le jour même de leur présentation, sans excéder un délai d'attente maximal de quinze minutes.

3. Dans le cas où, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut apporter une réponse immédiate à la personne concernée, la réponse devra être notifiée postérieurement à l'intéressé, dans un délai n'excédant pas trois jours ouvrables.

##### **Article 22. Demandes d'orientation écrites**

1. Le Service d'accueil du public devra répondre aux demandes écrites de renseignements dans un délai n'excédant pas trois jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

2. Dans le cas où, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut apporter une réponse dans le délai susmentionné, elle notifiera à la personne concernée, dans un délai n'excédant pas trois jours ouvrables, qu'elle a besoin d'un délai supplémentaire afin de satisfaire à sa demande. Dans ce cas, l'intéressé devra se voir notifier la réponse dans un délai n'excédant quinze jours ouvrables.

##### **Article 23. Demandes d'orientation par téléphone**

1. Le Service d'accueil du public devra répondre aux demandes de renseignements par téléphone le jour même de leur formulation. Dans le cas où une demande serait soumise en dehors des horaires d'ouverture de l'institution, sous réserve que l'auteur de la demande communique le numéro de téléphone ou toute autre voie de réponse possible, ladite demande devra être satisfaite durant le jour ouvrable suivant.

2. Dans le cas où, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut apporter une réponse dans le délai susmentionné, elle notifiera à la personne concernée qu'elle a besoin d'un délai supplémentaire afin de satisfaire à sa demande. Dans ce cas, l'intéressé devra se voir notifier la réponse dans un délai n'excédant sept jours ouvrables.

##### **Article 24. Demandes d'orientation par visioconférence**

1. Lorsqu'il est saisi d'une demande de visioconférence, le Service d'accueil du public devra convenir avec la personne concernée, dans un délai maximum de 24 heures, de la date et de l'heure fixées pour la connexion, qui devra avoir lieu dans un délai n'excédant pas sept jours ouvrables.

2. Dans le cas où, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut apporter une réponse dans le délai susmentionné, elle notifiera à la personne concernée qu'elle a besoin d'un délai supplémentaire afin de satisfaire à sa demande. Dans ce cas, l'intéressé devra se voir notifier la réponse dans un délai n'excédant quinze jours ouvrables.

##### **Article 25. Déplacements sur les lieux et communes de Catalogne**

1. Lorsqu'il est saisi d'une demande de rendez-vous à l'occasion d'un déplacement du Síndic de Greuges ou de ses collaborateurs, le Service d'accueil du public devra prendre contact avec la personne concernée, de manière à convenir de l'heure du rendez-vous, au plus tard 24 heures avant l'heure fixée pour le rendez-vous.

2. Une fois que la personne concernée a soumis sa demande à l'institution, celle-ci la traitera comme une plainte ou comme une demande de renseignements, ainsi qu'il appartiendra.

##### **Article 26. Procédure suivie pour les plaintes jugées recevables**

1. Toute plainte soumise à l'institution fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai n'excédant pas deux jours ouvrables à compter de sa date de réception.

2. Le Síndic de Greuges devra demander des comptes à l'administration visée par la plainte dans un délai n'excédant pas quinze jours ouvrables à compter de l'accusé de réception de ladite plainte ou de la remise par la personne concernée de l'ensemble des documents afférents. Cette demande d'informations pourra être reportée de quinze jours ouvrables supplémentaires, en fonction de la complexité de l'affaire.

3. Lorsqu'il aura effectué toutes les recherches qu'il aura jugées pertinentes, le Síndic de Greuges devra notifier à la personne concernée et à l'administration visée la résolution prise dans un délai n'excédant trente jours à compter de la réception du rapport de l'administration. Ladite résolution pourra être reportée en fonction de la complexité de l'affaire, ce qui devra être notifié comme il sied à la personne concernée.

4. Une fois que l'administration visée a notifié l'acceptation ou non de la résolution adoptée par le Síndic de Greuges, celui-ci devra notifier à la personne concernée et à l'administration visée la clôture du dossier, dans un délai n'excédant pas quinze jours ouvrables.

##### **Article 27. Procédure suivie pour les plaintes jugées irrecevables au regard des critères prévus par la Loi 14/1984, du 20 mars 1984, instituant le Síndic de Greuges**

Toute plainte classée irrecevable au regard des critères prévus par la Loi 14/1984, du 20 mars 1984, instituant le Síndic de Greuges fera l'objet d'une notification à la personne concernée dans un délai n'excédant pas quinze jours ouvrables.

##### **Article 28. Traitement des résolutions non acceptées par les administrations**

Le Síndic de Greuges devra rendre compte au Parlement de Catalogne, dans son rapport annuel, des résolutions qu'il considère importantes qui n'auraient pas été acceptées par les administrations concernées.

### **Article 29. Suivi des dossiers afin de contrôler l'exécution des résolutions acceptées par les administrations**

1. Le Síndic de Greuges devra assurer le suivi des résolutions acceptées par les administrations, que ce soit d'office dans les cas prévus par le Síndic de Greuges ou à l'initiative d'une partie.
2. Dans le cas où les administrations ne se conformeraient pas à la résolution adoptée, le Síndic de Greuges devra en informer les personnes concernées et, s'il y a lieu, le Parlement de Catalogne dans son rapport annuel ou dans un de ses rapports thématiques.

### **Article 30. Examen et résolution des demandes d'informations statistiques portant sur l'activité du Síndic de Greuges**

1. Tous les départements et services de l'institution, et en particulier le Département des études et le Département du suivi et de l'évaluation, devront, avec l'accord du Síndic de Greuges, remettre les statistiques concernant l'activité de l'institution, sous réserve que le traitement donné à ces informations ne porte pas atteinte aux droits fondamentaux et aux libertés publiques des citoyens :

- a) À toute personne physique ou morale aux fins d'élaboration d'études, de rapports, de travaux de recherche ou de tout autre document de nature similaire.
- b) Aux autres médiateurs intervenant à l'échelle locale, académique, régionale ou nationale.
- c) À toute administration publique catalane qui en ferait la demande en vue de garantir la bonne gestion de ses dossiers.
- d) À tous les médias afin de faire connaître l'activité du Síndic de Greuges.

2. Toute demande d'informations statistiques fera l'objet d'une réponse dans un délai n'excédant pas trente jours ouvrables à compter de sa date de réception.

3. Dans le cas où, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut apporter une réponse dans le délai susmentionné, elle notifiera à la personne concernée qu'elle a besoin d'un délai supplémentaire afin de satisfaire à sa demande. Dans ce cas, l'intéressé devra se voir notifier la réponse dans un délai n'excédant quatre-vingt-dix jours ouvrables.

### **Article 31. Accessibilité au fonds documentaire disponible auprès de la bibliothèque du Síndic de Greuges, par voie de prêt ou de consultation**

1. Toute personne peut consulter le matériel bibliographique disponible à la bibliothèque de l'institution, sur présentation de l'autorisation correspondante.

2. Toute demande de renseignements sur le fonds documentaire fera l'objet d'une réponse du Service chargé de la documentation et de la bibliothèque, dans un délai n'excédant pas cinq jours ouvrables à compter de sa date de réception.

### **Article 32. Diffusion et publicité des activités du Síndic de Greuges et distribution des publications élaborées par l'institution**

1. Les coordonnées et les diverses voies de saisie du Síndic de Greuges devront figurer de manière clairement identifiable sur :

- a) Toutes les pages du site Internet de l'institution.
- b) Toutes les publications et tous les bulletins électroniques du Síndic de Greuges.
- c) Les communiqués de presse et autres communications du Síndic de Greuges.
- d) Les documents adressés aux administrations et aux citoyens.
- e) Toutes les campagnes visant à faire connaître l'institution.

2. Le site Internet du Síndic de Greuges doit être accessible aux personnes handicapées.

3. Le Service de la communication se charge d'adresser, chaque mois, le bulletin électronique exposant les actualités et les activités de l'institution à toute personne physique ou morale inscrite sur la base de données du Síndic de Greuges qui en ferait la demande.

4. Toute personne physique ou morale qui en ferait la demande se verra remettre les publications de l'institution, sous réserve de disponibilité, dans un délai n'excédant pas quinze jours.

5. L'ensemble des publications, bulletins, communiqués de presse, communications et autres supports de diffusion et de publicité du Síndic de Greuges devra être accessible sur le site Internet de l'institution.

### **Article 33. Formation du personnel de l'institution et autres activités éducatives liées à la promotion des droits de la personne**

1. Le Síndic de Greuges veillera à encourager la formation de l'ensemble du personnel au service de l'institution.

2. Le Síndic de Greuges veillera à encourager la formation externe au moyen de cours et de la passation d'accords avec des universités et des institutions.

3. Les divers services du Síndic de Greuges veilleront à soutenir le personnel de l'institution titulaire d'une bourse, ainsi que les étudiants conduisant des travaux de recherche sur des questions liées aux activités du Síndic de Greuges.

4. Le Síndic de Greuges organisera des bourses d'études dans le domaine des droits.

### **Article 34. Collaboration avec d'autres institutions et organisations, publiques et privées, dans les domaines relevant de l'activité du Síndic de Greuges**

1. Tout accord en vigueur passé entre le Síndic de Greuges et des organisations publiques ou privées fera l'objet d'une publication sur le site Internet de l'institution.

2. L'ensemble des activités réalisées par le Síndic de Greuges en matière de collaboration et de coopération au développement feront l'objet d'une diffusion sur le site Internet de l'institution, ainsi que dans le rapport annuel et le mémoire annuel d'activités.

## **Section deuxième.**

### **Du système d'assurance de la qualité**

#### **Article 35. Système d'assurance de la qualité**

Le Síndic de Greuges de Catalogne s'est doté d'un système d'assurance de la qualité qui comprend les éléments suivants :

- a) Manuel d'organisation du Síndic de Greuges de Catalogne.
- b) Charte des processus du Síndic de Greuges de Catalogne.
- c) Instructions d'organisation internes.
- d) Procédures d'ouverture, d'instruction et de clôture mises en œuvre dans le traitement des plaintes.
- e) Enquêtes permettant d'évaluer la satisfaction du public à l'égard du service offert par le Síndic de Greuges.
- f) Envoi de questionnaires de satisfaction à toute personne ayant saisi le Síndic de Greuges d'une plainte, une fois la résolution adoptée.
- g) Indicateurs de suivi et d'évaluation.

#### **Article 36. Indicateurs de suivi et d'évaluation**

1. Les statistiques établies par le Síndic de Greuges, afin de contrôler la conformité aux engagements souscrits, font l'objet d'une publication périodique sur le site Internet de l'institution. Ces statistiques font figurer les indicateurs suivants :

- a) Pourcentage de demandes de renseignements présentées directement devant le Service d'accueil du Síndic de Greuges ayant donné lieu à un délai d'attente de plus de quinze minutes.

- b) Pourcentage de demandes de renseignements présentées directement devant le Service d'accueil du Síndic de Greuges n'ayant pas obtenu de réponse immédiate.
- c) Délai de réponse moyen aux demandes de renseignements.
- d) Délai moyen écoulé entre la réception de la plainte et la délivrance de l'accusé de réception.
- e) Délai moyen écoulé entre la délivrance de l'accusé de réception et la notification de l'irrecevabilité de la plainte au regard des critères prévus par la Loi 14/1984, du 20 mars 1984.
- f) Délai moyen écoulé entre la délivrance de l'accusé de réception ou la réception des documents demandés à la personne concernée et la demande d'informations à l'administration visée.
- g) Délai moyen écoulé entre la clôture de l'enquête et l'adoption de la résolution.
- h) Délai moyen écoulé entre l'évaluation de l'acceptation de la résolution par l'administration visée et la clôture du dossier.
- i) Pourcentage de demandes d'informations statistiques ayant donné lieu à un délai de réponse de plus de trente jours ouvrables.
- j) Pourcentage de demandes de renseignements auprès du Service chargé de la documentation et de la bibliothèque ayant donné lieu à un délai de réponse de plus de cinq jours ouvrables.
- k) Pourcentage d'administrations et d'institutions publiques disposant d'un accès au site Internet du Síndic de Greuges.
- l) Pourcentage de publications et de supports de diffusion dont le délai de distribution a excédé quinze jours.
- m) Nombre de visites reçues sur le site Internet du Síndic de Greuges.
- n) Nombre de publications distribuées.
- o) Nombre de cours, séminaires ou journées dispensés par les membres du personnel du Síndic de Greuges.
- p) Nombre de stagiaires au sein du personnel du Síndic de Greuges.
- q) Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction.
- r) Résultats des questionnaires de satisfaction.
- s) Évaluation de l'instruction des dossiers au regard des démarches auxquelles chaque affaire a donné lieu, de la complexité des résolutions adoptées et des tâches de suivi réalisées.
- t) Indicateurs concernant les relances adressées aux administrations en vue d'obtenir des informations.
- u) Indicateurs concernant les actions d'office.
- v) Indicateurs concernant l'acceptation des résolutions par les administrations.
- w) Indicateurs concernant les témoignages de reconnaissance émanant des citoyens.
- x) Indicateurs concernant la présence du Síndic de Greuges dans les médias.
- y) Indicateurs concernant le rapport annuel et les rapports extraordinaires.

### Article 37. Surveillance de la qualité

Le Síndic de Greuges assurera, en interne, la surveillance du respect de la Charte de services et de bonne conduite. En outre, une partie spécifique du rapport annuel présenté au Parlement de Catalogne devra rendre compte de l'application et du respect de la Charte de services et de bonne conduite du Síndic de Greuges.

## CHAPITRE VI

### Critiques et suggestions relatives au fonctionnement du Síndic de Greuges

#### Article 38. Personnes habilitées à présenter des critiques ou des suggestions

Toute personne ayant fait appel aux services du Síndic de Greuges peut formuler des critiques ou des suggestions sur le fonctionnement de l'institution, que ce soit en se présentant devant les services de l'institution ou par voie écrite ou télématique.

#### Article 39. Registre des critiques à l'endroit du Síndic de Greuges et des suggestions sur la Charte de services et de bonne conduite

1. La tenue d'un registre des critiques à l'endroit du Síndic de Greuges et des suggestions sur la Charte de services et de bonne conduite permet de prendre acte des réclamations, propositions et initiatives relatives au fonctionnement de l'institution formulées par les personnes ayant fait appel ou non aux services du Síndic de Greuges.

2. Le Síndic de Greuges désigne le service en charge de la tenue du registre et du traitement postérieur donné à chaque critique et suggestion.

3. Le Síndic de Greuges peut rendre publics, par les moyens qu'il considérera pertinents, l'objet des critiques et des suggestions qui lui sont adressées, ainsi que les mesures adoptées afin d'améliorer l'administration de l'institution.

#### Article 40. Traitement donné aux critiques et aux suggestions relatives au fonctionnement de l'institution

1. Une fois que la critique ou la suggestion a été enregistrée, le responsable du registre procède à l'examen de la réclamation et la porte à la connaissance du Síndic de Greuges.

2. Tout auteur d'une critique ou d'une suggestion se verra notifier les mesures adoptées en vue de corriger le dysfonctionnement visé ou de perfectionner l'administration interne de l'institution, dans un délai n'excédant pas trente jours ouvrables à compter de la présentation de ses observations.

3. Dans le cas où l'objet de la critique ou de la suggestion requerrait l'adoption d'améliorations qui ne pourraient être menées à bien, en raison de leur portée, dans les délais stipulés à l'alinéa précédent, ce délai pourra être prorogé jusqu'à un maximum de quatre-vingt-dix jours ouvrables.

## CHAPITRE VII

### Service responsable de la Charte de services et de bonne conduite

#### Article 41. Service responsable de la Charte de services et de bonne conduite

Il incombe au service chargé de veiller au respect de la Charte de services et de bonne conduite de :

- a) Mettre en place un plan de communication interne afin de garantir que l'ensemble du personnel au service de l'institution connaît et respecte la présente Charte de services et de bonne conduite.
- b) Veiller au respect des engagements souscrits.
- c) Promouvoir les améliorations relatives à l'administration interne de l'institution.
- d) Promouvoir la révision annuelle de la Charte de services et de bonne conduite.

## CHAPITRE VIII

### Adresses et accès

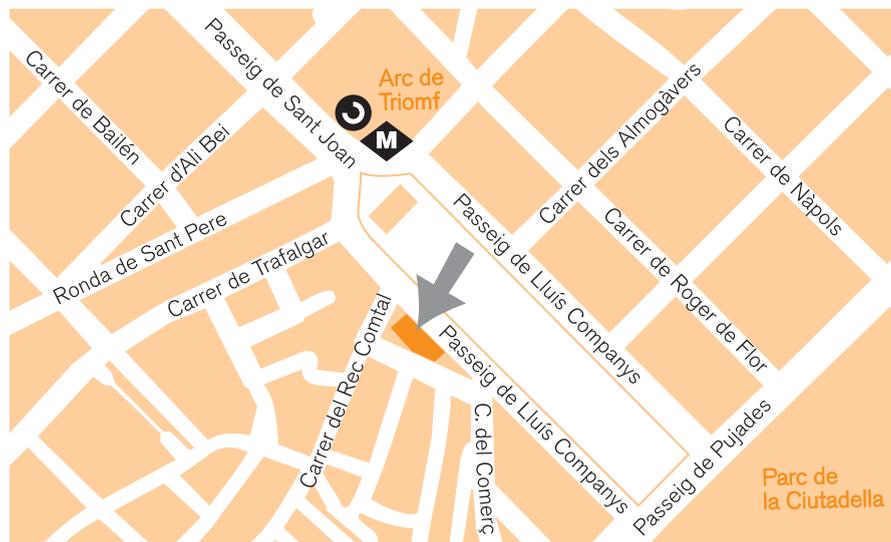
#### Article 42. Adresses postales et coordonnées téléphoniques et électroniques

- 1. Service d'accueil du public :  
7, Passeig de Lluís Companys – 08003 Barcelone  
Téléphone: +34 933 018 075  
Demandes de renseignements au téléphone :  
+34 900 124 124  
Télécopie : +34 933 013 187  
Site Internet : [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)  
Courrier électronique: [sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)  
Visioconférence : Merci de formuler votre demande de visioconférence sur le site Internet ou par téléphone.

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Plànol de situació de la institució / Plano de situación de la institución  
Institution location map / Plan d'accès à l'institution



**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig de Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel +34 933 018 075 Fax +34 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

