
CHARTRE DES UTILISATEURS

1. Le cadre légal

L'article L1533-1 du décret du 19 JUILLET 2006 (MB 23/08/06) modifiant le Livre V de la première partie du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et relatif aux modes de coopération entre Communes, modifié lui-même par le décret du 9 mars 2007 (MB 23/03/07) § 2 stipule :

« Chaque intercommunale rédige et adopte une charte des utilisateurs comprenant au minimum

- les engagements de l'intercommunale en matière de service aux utilisateurs;
- les procédures de contestation ou réclamation mises à leur disposition;
- les dispositions existant en matière d'information pour les citoyens ».

De cet outil, Pierre DEMEFFE, Directeur à la Direction Générale des Pouvoirs Locaux (DGPL) de la Région wallonne, a écrit : « la charte des utilisateurs et le site Internet sont deux outils qui assureront une meilleure transparence sur le fonctionnement des intercommunales et pourront contenir des informations pratiques. Ils viendront ainsi compléter le décret du 7 mars 2001 organisant la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes, qui crée un droit à l'information au profit de chaque citoyen ».

Pour mettre en œuvre cette obligation décrétales, il convient :

- 1) de rappeler la mission générale de l'intercommunale et les missions particulières attribuées à chacun des services ;
- 2) d'identifier les utilisateurs des services rendus ;
- 3) de décrire les engagements du groupe en matière de services aux utilisateurs :
 - a. en rappelant les valeurs fondamentales inspirant nos projets, actions, comportements et attitudes ;
 - b. en précisant le type d'informations qui doivent être fournies aux utilisateurs des services et selon quels moyens de communication ;
- 4) de préciser les procédures de contestation ou réclamation ;
- 5) de rappeler les autres dispositions décrétales existant en matière d'information pour les citoyens ;

2. Les missions de l'Intercommunale

Le Logipôle est une plateforme logistique hospitalière qui rassemble les activités non médicales (buanderie, cuisine, magasin) de nos hôpitaux partenaires et de leurs entités extrahospitalières telles que les crèches et les maisons de repos et de soins. Notre mission est de leur offrir un service répondant aux besoins de leurs patients et de leurs bénéficiaires.

L'un de nos objectifs est de permettre aux hôpitaux de se concentrer davantage sur la santé et le bien-être des patients en prenant en charge ces activités logistiques.

De plus, en réalisant des économies d'échelle, nous contribuons à une gestion responsable des ressources financières publiques.

Un autre de nos objectifs, à terme, sera de proposer des partenariats aux entités publiques associées telles que les communes ou encore les CPAS.

Nous avons également à cœur de développer des méthodes de travail durables par l'utilisation de différentes ressources énergétiques renouvelables.

3. Identification des utilisateurs des services rendus

Dans le cadre de ses missions particulières, chaque intercommunale est amenée à rendre des services à des utilisateurs.

Par « utilisateur », il faut entendre :

- tant l'utilisateur contractuel c'est-à-dire celui qui est signataire d'une convention le liant à l'Intercommunale et qui, à ce titre, est tenu ou non, de payer une contribution financière en contrepartie du service presté,
- que l'utilisateur non contractuel qui, bien que n'étant pas lié par un contrat avec l'Intercommunale est néanmoins bénéficiaire direct de ses services,

Par contre, les tiers ne sont ni bénéficiaires directs de l'un des services énumérés ci-devant, ni parties à une convention passée avec l'Intercommunale et ne sont pas considérés comme des utilisateurs au sens de cette charte.

De même, les services rendus en interne ne rentrent pas dans le champ d'application de la présente charte.

4. Nos valeurs fondamentales

Nos valeurs essentielles sont inscrites dans nos statuts (art 4 §2) : **la bienveillance, la collaboration et l'engagement envers la collectivité**. Nous avons également à cœur de faire véhiculer dès à présent des valeurs essentielles que sont :

Le respect : quel que soit son niveau dans l'organisation, chacun a son importance, son rôle à jouer et a droit au respect ; en particulier pour le management, le respect commence par savoir écouter le personnel de terrain car c'est en étant au plus proche que l'on peut entendre les difficultés, donc améliorer et soutenir, encourager, bref, motiver !

Le professionnalisme : à lui seul, cette valeur englobe à la fois la nécessité pour chacun d'agir en professionnel dans son activité, d'avoir une attitude exemplaire en tout temps, de savoir collaborer entre collègues ou institutions, de viser la satisfaction de nos patients/enfants/résidents dans un souci d'amélioration de la qualité et de respecter les règles inhérentes à nos métiers (HACCP, RABC, ...)

La durabilité : cette notion doit guider nos choix au quotidien car elle vise la pérennité de notre activité et la garantie d'emploi qu'elle apporte, que ce soit en termes d'investissement, de ressources humaines, de préservation de l'environnement et de nos ressources naturelles ou de lutte contre le gaspillage.

5.Communication vers les utilisateurs

Une information complète et adéquate pour les utilisateurs

L'Intercommunale s'engage à fournir une information complète, exacte et actualisée à l'ensemble des utilisateurs.

Le Logipôle met en œuvre une politique active de transparence de l'information. En effet, de nombreux documents officiels tels que les statuts de l'Intercommunale ou le Plan Stratégique sont disponibles via le site internet : www.logipole.be.

6.Les procédures de contestation ou réclamation

Les procédures de contestation ou de réclamation « internes », c-à-d les procédures introduites par l'utilisateur auprès des services de l'Intercommunale elle-même peuvent être adressées à Monsieur Ludwig WENDERLOOT, directeur général f.f. de l'Intercommunale.

Le responsable du traitement de celle-ci en accuse réception par courrier adressé au plaignant endéans les 15 jours. L'Intercommunale Logipôle s'engage à traiter rapidement et de manière équitable l'ensemble des plaintes des utilisateurs. S'il ne peut être fait droit à la plainte, la décision doit être motivée et le plaignant doit en être informé dans les meilleurs délais.

Pour un meilleur traitement des procédures de réclamations, il est demandé à l'utilisateur d'indiquer précisément l'objet de sa demande ainsi que ses coordonnées.

En cas de désaccord avec l'Intercommunale, l'utilisateur peut dès à présent s'adresser au **médiateur de la Région wallonne** : Rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur - N° vert 0800/19.199 – <http://mediateur.wallonie.be>.

7.Autres dispositions décrétales pour informer les citoyens

- le décret du 13 juin 1991 concernant l'information relative à l'environnement,

- le décret du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes ;
- le décret du 19 juillet 2006 modifiant le Livre V de la première partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation et relatif aux modes de coopération entre communes.

8.Contacts

Toute correspondance doit être adressée au siège social de l'Intercommunale :

LOGIPOLE SC

5, Boulevard Fulgence Masson

7000 Mons

- **Direction Générale :**
Ludwig Wenderloot – Directeur Général f.f.

- **Secrétariat de direction :**

M : secretariat@logipole.be

T : 0486/96.55.38