



RECOMMANDATION DU COMITÉ D'ÉTHIQUE 2021

PROCÉDURE DE MÉDIATION & DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Point de départ:

Le comité d'éthique a reçu 7 plaintes/réclamations de la part de sociétaires concernant la gestion de Smart. Ces questions ne relevaient pas directement du ressort du comité d'éthique et ont donc été transférées à la direction et aux services compétents. Par contre, ce que ces requêtes révèlent, c'est qu'il manque au sein de Smart une instance qui traite des réclamations des sociétaires liés aux services mêmes de Smart. Le comité d'éthique se saisit dès lors de la question et recommande la mise en place d'une instance de médiation entre les sociétaires et la coopérative en cas de problèmes ou litige.

Pourquoi un service de réclamation et médiation

Dans une coopérative de travailleurs, il est indispensable que des réclamations ou demandes de médiation soient accueillies. La coopérative n'est pas un service comme un autre, elle appartient aux sociétaires qui doivent pouvoir comprendre les processus décisionnels, se faire entendre en cas de désaccord et avoir des retours dans des délais raisonnables. Leurs réclamations doivent être prises en charge par une instance indépendante qui centralise les plaintes, afin de garantir un traitement transversal et équitable.

Actuellement, les litiges ou contestations arrivent le plus souvent via les conseiller·es (qui sont en première ligne) qui les font remonter à la Direction opérationnelle. Le plus souvent ces plaintes et contestations pointent des procédures ou des décisions portées par la Direction opérationnelle qui, même si elle essaie d'être neutre, n'est donc pas indépendante.

Une autre porte d'entrée pour les plaintes est le service de facturation. Ces contestations ou réclamations sont prise en charge par le service facturation qui relève d'une autre direction, la Direction Financière, qui a ses propres procédures et grilles décisionnelles.

En outre, des contestations ou plaintes arrivent également au service de communication (via les réseaux sociaux ou en réponse à leurs mailings) et, comme mentionné plus haut, au comité d'éthique.

Un service dédié à la gestion de litiges et aux réclamations serait une porte d'entrée unique, facilement identifiable, qui permettrait de capitaliser les décisions prises dans le passé, d'identifier les problèmes systémiques et de faire le lien entre les instances décisionnelles.

Comment envisager ce service de médiation

Le service serait ouvert à tous·tes les sociétaires afin de recevoir, accueillir, prendre en charge et donner une réponse claire au plaignant. Son objectif serait de résoudre les problèmes que les sociétaires rencontrent avec la coopérative et qui n'ont pas trouvé de solution par les canaux classiques. Idéalement il se doterait d'un vrai service de médiation.

Il ne s'agit pas purement et simplement d'aspects légaux ou techniques, il s'agit d'échanges humains et de pratiques qui ont trait directement aux revenus des travailleurs, ce qui peut engendrer beaucoup de stress. De ce fait, l'instance de médiation devrait être portée par une personne (au moins) qui ait des connaissances en médiation, qui connaisse les outils et le fonctionnement de Smart et qui ait une capacité à résoudre des situations extraordinaires.

Concrètement, ce service devrait avoir accès à toutes les informations nécessaires pour résoudre les cas qui lui parviennent. Lorsqu'un dysfonctionnement se révèle, il doit être pris en compte par les services et personnes concernées. Idéalement, ce service de médiation devrait dépendre du pôle Vie Coop de la Direction Générale, puisqu'il vise à résoudre des problèmes liés au cœur de la coopérative et à améliorer les contacts avec les sociétaires. De plus, il convient d'éviter de relier ce service à la gestion opérationnelle au quotidien et ce, dans le but d'assurer l'impartialité, la neutralité et l'indépendance dans la gestion du conflit.

Ce qui se fait ailleurs:

- chez Coopaname ont été mises sur pied des permanences physiques, une adresse mail et un numéro de téléphone pour accueillir la plainte, assurer une prise en charge collective et désengager les travailleur·ses de Coopaname dans leur responsabilité individuelle
- chez Oxalis: les entrepreneur·euses concerné·es sont d'abord accueilli·es lors d'un premier rendez-vous pour cerner et orienter l'individu et le type d'accompagnement. Chaque personne peut choisir des médiateur·trices dans la liste d'Oxalis ou solliciter un·e médiateur·ice externe.

Quelques aspects à prendre en considération

Un SIP dédié pourrait être mis en place pour constituer cette instance de réclamation et médiation. Un service en urgence doit tout de même rapidement être mis en place et être promu largement auprès des utilisateur·ices de Smart, conseiller·es et sociétaires en particulier. Outre le fait qu'une personne au moins doit être désignée pour cette tâche, le comité d'éthique estime que les aspects suivants doivent aussi être pris en considération:

- a. Une procédure claire pour la prise en charge des plaintes.
- b. Une adresse mail avec un·e médiateur·trice qui relève cette boîte et est responsable du bon aboutissement de la plainte.
- c. La·le médiateur·ice doit pouvoir avoir accès rapidement à tous·tes les informations dont il ou elle a besoin pour traiter les cas.
- d. La·le médiateur·ice doit pouvoir avoir accès à un service de médiation professionnel au besoin.
- e. Une procédure d'évaluation des conflits par les personnes concernées doit être envisagée (via un formulaire simple). Si la personne n'est pas satisfaite, le recours à un·e médiateur·trice externe à la structure¹ doit pouvoir être envisagé.
- f. Dans un souci d'amélioration constante des services de Smart, il serait utile que le·la médiateur·ice soumette un rapport annuel à un comité d'accompagnement des réclamations qui réunit différentes parties prenantes de la coopérative comme des représentante·s: des directions concernées, du personnel qui s'occupe de l'aspect «prévention», du comité d'éthique, de la vie coop, du service RH. Ce comité pourrait

¹ <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/mediation/partenaires-belmed/mediateur-agree>. Certains sociétaires en Belgique sont médiateurs agréés.

Smart

être mobilisé pour les conflits plus compliqués, vérifier que les problèmes plus systémiques soient réglés et proposer des améliorations au sein de la coopérative. Il pourrait en outre évaluer le travail de la ou des personnes en charge de la médiation pour Smart.