

Description de gestion

# Comité de recours

PB - 1.7

## 1. But

La présente instruction de gestion détermine comment et par qui toutes les plaintes et tous les recours contre des décisions des services accrédités de l'ASS sont à documenter, à vérifier et à valider, à l'exception d'ANB/ATB (réglementation spéciale selon processus n° PB-2.14-ANB2).

# 2. Domaine d'application

La présente instruction de gestion détermine la façon d'agir pour le comité de recours en cas de plaintes et de recours déposés à l'encontre d'une prestation de service fournie par l'ASS.

## 3. Définitions

Plainte : expression d'une insatisfaction demandant une réponse - cepen-

dant dans un autre sens qu'un recours - par une personne ou une organisation à l'encontre d'une activité fournie par une division ou

un service accrédité de l'ASS.

-> est réglée à l'aide du PB 1.53 Gestion de prestations incor-

rectes

Recours: Exigence de reconsidérer une décision prise par un service accré-

dité en rapport avec une prestation de service concrète

Tentative d'ingérence : la tentative d'ingérence sur une action ou décision indépendante et

sans préjugé d'une personne ou d'une fonction de l'ASS, de sorte

à obtenir un résultat différent.

Comité de recours : composé de spécialistes qualifiés dans un domaine particulier. Se-

lon le cas, ces spécialistes sont contactés par le/la responsable de la gestion de qualité [QB] en raison de leurs connaissances professionnelles pour examiner la plainte ou le recours. Le président du comité de recours est en même temps le/la responsable de la gestion de la qualité [QB]. Le comité doit être occupé par des personnes indépendantes et neutres, capables de prendre des décisions neutres et qui, afin de pouvoir évaluer ou valider sans préjugés une plainte ou un recours, n'assumaient pas de mandat de conseil ou ne se trouvaient pas dans un rapport de travail avec le client ou le réclamant au cours des deux (2) dernières années.

#### 4. Compétences

La QB est chargée de la gestion et de l'enregistrement corrects de l'ensemble des plaintes et des recours justifiables à l'encontre de l'ASS ainsi que tous les cas de soupçons d'ingérence. Si un fait concerne directement la QB, elle se retire de l'affaire et la direction de l'ASS désigne un remplaçant pour l'affaire en question.



Description de gestion

# Comité de recours

PB - 1.7

#### 5. Généralités

Des plaintes et recours peuvent être faits à l'encontre de chaque collaborateur de l'ASS. Afin de pouvoir assurer la traçabilité d'une plainte ou d'un recours, le réclamant doit l'adresser dans tous les cas par écrit ou via e-mail à l'ASS sous indication de toutes les informations indispensables et en y joignant toutes les documentations nécessaires.

Des plaintes et recours peuvent par exemple concerner les thèmes suivants :

- prestations de services / exigences / procédés de l'ASS
- des personnes travaillant pour l'ASS en tant qu'employé externe ou interne
- · des incidents concrets dans le cadre de la procédure de certification
- des services accrédités de l'ASS

### 6. Scénario

## 6.1 Décision d'enregistrement

Des réclamations concernant des cas individuels sans influence apparentes sur d'autres procédés ou déroulements fondamentaux de l'ASS peuvent être éclaircies directement par le collaborateur concerné de l'ASS (p.ex. correction de rapports, petits reports de délais). Ces réclamations ne sont pas saisies en tant que plaintes. En cas de doute, la QB décide sur le degré d'importance de la plainte.

Toutes les autres plaintes et recours sont enregistrés et traités une fois remis par écrit à l'ASS. Toutes les plaintes et tous les recours sont transmis à la QB et une copie est adressée au chef de la division correspondante de l'ASS. La QB entreprend toutes les mesures subséquentes indispensables pouvant contribuer à régler la plainte ou le recours.

Toute tentative d'ingérence peut être signalée par chaque collaborateur de l'ASS à son supérieur direct ou à la QB. La QB s'occupe de la saisie.

# 6.2 Enregistrement

Si une plainte est de toute évidence injustifiée ou si l'ASS n'est pas concernée, le traitement de la plainte est refusé par la QB qui informera le réclamant par écrit.

Si une plainte ou un recours est justifié/e et que l'ASS est concernée, le cas sera dans une première étape enregistré statistiquement et traité par la suite par l'ASS en fonction du contenu.

La réception de la plainte est confirmée au réclamant par la QB dans l'espace de 15 jours. La QB recense toutes les plaintes, tous les recours et toutes les tentatives d'ingérence. La date, l'objet de la plainte ainsi que le nom du réclamant doivent être notés.

Il faut différencier dans l'enregistrement entre une plainte, un recours et un soupçon d'ingérence et les classer dans des listes séparées.

## 6.3 Traitement

Selon l'objet de la plainte, le traitement est assuré par la division concernée de l'ASS ou - si nécessaire - par la QB en coopération avec la direction, si cela implique différentes divisions. Le traitement peut être délégué à un collaborateur de l'ASS, qui cependant ne doit pas obligatoirement être concerné par la plainte.

### 6.4 Comité des plaintes

Pour traiter le contenu de la plainte, l'ASS peut, au besoin, convoquer un comité des plaintes qui fera part de ses suggestions à l'ASS. La décision d'une convocation d'un comité des plaintes et sa composition est prise par la QB (p.ex. si recours est fait contre la première décision de l'ASS et qu'une opinion neutre semble indispensable ou que d'autres compétences professionnelles doivent être adjointes). La QB assume la présidence du comité des plaintes, dont les membres doivent disposer des connaissances, de l'expérience et de la conscience des responsabilités indispensables afin de pouvoir élaborer des solutions admissibles et réalisables.

Dans une première étape, le comité des plaintes stipule par écrit si, à son opinion, la plainte ou le recours sont justifié/es. Si le comité des plaintes constate que la plainte ou le recours



#### Description de gestion

## Comité de recours

PB - 1.7

Page 3 de 3

sont justifié/es, alors des solutions possibles sont cherchées. Ces solutions seront communiquées par écrit au chef de la division sous mention des raisons prépondérantes.

### 6.5 Décision

Le collaborateur responsable ou le comité de recours élaborent des propositions de solutions. En accord avec la QB, le chef de division responsable prend la décision finale pour accepter ou non la soumission de la plainte ou du recours.

#### 6.6 Recours

Si la soumission a été traitée par l'agent responsable, le réclamant a la possibilité une fois de faire recours, ce qui exigera un nouveau traitement de la soumission par le comité de recours. Si la décision se fonde sur une proposition de solution du comité de recours, alors un recours n'est plus possible.

#### 6.7 Evaluation

La saisie statistique de tous les cas traités a lieu de façon centralisée par la QB. Si dans le cadre du traitement ou de l'évaluation, des mesures plus globales ou concernant le système de gestion de la qualité de l'ASS sont nécessaires, elles seront alors appliquées par la QB.

### 7. Communication

### 7.1 Communication externe

Le réclament est informé par écrit et au plus vite sur les démarches suivantes :

- décision d'enregistrement (soumission est justifiée)
- mise en place du comité de recours
- décision concernant la plainte ou le recours

Le résultat du traitement de la plainte est communiqué au réclament et, le cas échéant, aux parties impliquées via e-mail par le collaborateur responsable ou par le chef de division en charge.

### 7.2 Communication interne

Séance de la direction : les plaintes, recours et tentatives d'ingérence sont traités dans le cadre du point « Qualité » sur l'ordre du jour.

Séance de la division : les plaintes, recours et tentatives d'ingérence concernant la division sont placés sur l'ordre du jour de la séance de la division.

### 8. Documentation

9.1er	PB-1.7-PB1 Enregistrement des plaintes
9.2e	PB-1.7-PB2 Enregistrement des recours
9.3e	PB-1.7-PB3 Enregistrement des « Tentatives d'ingérence »
9.4e	Rapport sur l'enquête (informel)
9.5e	Lettre informant sur le résultat (lettre standard de l'ASS)

## 9. Suivi des modifications

Date	Révision	Motif du changement	Auteur
14.10.2013	0.	Nouveau document	DG