

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	P006 – Traitement des plaintes et des appels			
	19.07.2019	Version 04	Page 1 de 6	

P006

Traitement des plaintes et des appels

Modifications : révision complète du document

South Lane Tower I
1, avenue du Swing
L-4367 Belvaux
Tél.: (+352) 2477 4360
Fax: (+352) 2479 4360
olas@ilnas.etat.lu
www.ilnas.lu

Vérfié par Monique Jacoby

Approuvé par Dominique Ferrand

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	P006 – Traitement des plaintes et des appels			
	19.07.2019	Version 04	Page 2 de 6	

1. Objet de la procédure

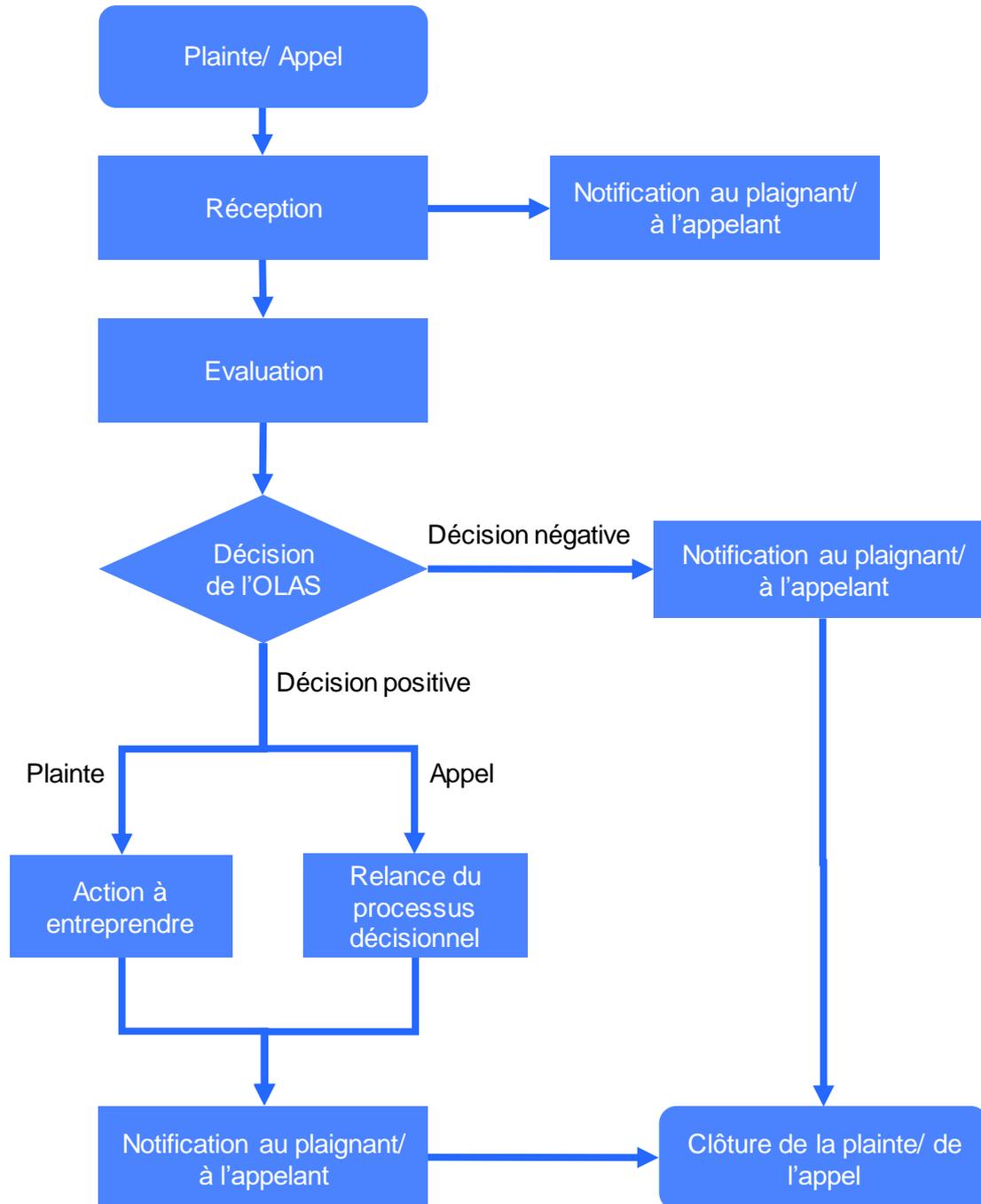
L'objet de la procédure consiste à définir le processus de traitement des plaintes et des appels dans le cadre de l'accréditation des OEC. Le suivi du traitement des plaintes est réalisé au moyen du formulaire *F007 – Fiche MLP*.

2. Définitions

Appel : Demande exprimée par un OEC visant à reconsidérer toute décision d'accréditation défavorable au regard du statut d'accréditation qu'il a demandé (ISO/CEI 17011:2017, §3.21).

Plainte : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne ou organisation, auprès d'un organisme d'accréditation et relative aux activités de cet organisme d'accréditation ou d'un OEC accrédité, quand une réponse est attendue (ISO/CEI 17011:2017, §3.20).

3. Logigramme du processus de traitement des plaintes et des appels



4. Processus de traitement des plaintes

4.1. Réception de la plainte

En cas d'insatisfaction relative aux activités d'accréditation de l'OLAS ou des activités d'évaluation de la conformité d'un OEC, toute partie intéressée peut introduire une plainte auprès de l'OLAS.

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	P006 – Traitement des plaintes et des appels			
	19.07.2019	Version 04	Page 4 de 6	

Lorsque l'OLAS reçoit une plainte à l'encontre d'un OEC ou de ses activités d'accréditation, il en accuse réception auprès du plaignant. Celui-ci est informé de l'avancement du traitement de la plainte chaque fois que nécessaire.

Chaque plainte est à adresser à l'OLAS par courrier postal, par e-mail, ou tout autre moyen approprié. L'OLAS traite les critères identifiés comme « insuffisants » issus des formulaires d'évaluation des auditeurs/experts (formulaires F009, F010, F011A, F011B, F011C) comme une plainte à son encontre ou celle de ses auditeurs/experts.

Le plaignant s'engage à fournir à l'OLAS tous les éléments de preuves nécessaires au traitement de la plainte. L'OLAS s'engage à ne pas divulguer les informations reçues à propos d'un OEC à une tierce partie, sauf si cela est exigé par la loi.

Lorsque la plainte concerne un OEC accrédité, le plaignant autorise l'OLAS à communiquer les informations nécessaires pour permettre à l'OEC de traiter la plainte de manière appropriée. L'OLAS s'engage à ne pas divulguer l'identité du plaignant vis-à-vis de l'OEC, sauf avec l'accord du plaignant.

4.2. Evaluation de la plainte

L'OLAS procède ensuite à l'examen et à la validation de la plainte sur base des éléments de preuves pertinents disponibles. L'OLAS ouvre un formulaire *F007 – Fiche MLP*, et lui attribue un numéro d'identification unique afin qu'elle puisse être suivie et tracée.

S'il juge qu'il ne dispose pas des éléments suffisants pour valider la plainte, il demande au plaignant de lui fournir les informations supplémentaires.

Sur base des informations fournies par le plaignant, l'OLAS confirme si la plainte est liée aux activités d'accréditation, et dans l'affirmative, il doit la traiter.

Si la plainte est liée aux activités d'évaluation de la conformité d'un OEC accrédité, l'OLAS s'assure que la plainte soit en premier lieu traitée par l'OEC concerné. L'OLAS contacte l'OEC concerné afin de l'informer du motif de la plainte et de recueillir son avis et justifications.

Il procède alors à l'examen de la plainte et analyse la situation pour déterminer si la plainte est justifiée.

En cas de besoin, l'OLAS peut demander les avis d'auditeurs, experts ou membres du comité d'accréditation dans le cadre de l'évaluation de la plainte.

4.3. Décision des actions à entreprendre et suivi de leur mise en œuvre

Le chef de département de l'OLAS désigne un responsable du traitement de la plainte n'ayant pas été impliqué dans les activités en question, pour prendre la décision finale sur la base de l'ensemble des informations collectées par l'OLAS.

Le responsable examine les éléments de la plainte, afin de définir s'il y a lieu d'entreprendre des actions curatives et/ou correctives. Le plaignant est informé de cette décision.

En cas de plainte à l'encontre d'un OEC accrédité, l'OLAS peut inviter le comité d'accréditation à donner un avis sur la suite à donner à la plainte.

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	P006 – Traitement des plaintes et des appels			
	19.07.2019	Version 04	Page 5 de 6	

Lorsque la décision est en défaveur du plaignant, l'OLAS l'en informe en lui donnant les raisons qui ont conduit à cette décision. Cette notification clôture le processus de traitement d'une plainte.

5. Processus de traitement des appels

5.1. Réception de l'appel

En cas de contestation d'une décision d'accréditation ou d'une sanction prise à son encontre, tout OEC peut introduire un appel (ou recours gracieux) auprès de l'OLAS.

Lorsque l'OLAS reçoit un appel, il en accuse réception auprès de l'appelant. Celui-ci est informé de l'avancement du traitement de l'appel chaque fois que nécessaire.

L'introduction d'un appel ne suspend pas la décision/sanction prise par l'OLAS.

L'appel gracieux est à adresser par courrier postal ou par e-mail à l'OLAS et ceci dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la notification de la décision/sanction par le chef de département de l'OLAS, ou de son suppléant.

5.2. Evaluation de l'appel

Le chef de département de l'OLAS procède ensuite à la validation de l'appel sur base des informations pertinentes disponibles. Une décision/sanction ne peut être révisée que si l'OEC est en mesure de présenter des éléments nouveaux à l'OLAS.

S'il juge qu'il ne dispose pas des éléments suffisants pour valider l'appel, l'OLAS demande à l'appelant de lui fournir les informations supplémentaires.

Une fois validée, l'OLAS ouvre un formulaire *F007 – Fiche MLP*, et lui attribue un numéro d'identification unique afin qu'elle puisse être suivie et tracée. Il procède alors à l'examen de l'appel et analyse la situation pour déterminer si l'appel est recevable.

En cas de besoin, l'OLAS peut demander les avis d'auditeurs, experts ou membres du comité d'accréditation dans le cadre de l'évaluation de l'appel.

5.3. Décision des actions à entreprendre et suivi de leur mise en œuvre

Le chef de département de l'OLAS désigne un responsable du traitement de l'appel n'ayant pas été impliqué dans le dossier en question, pour prendre la décision finale sur la base de l'ensemble des informations collectées par l'OLAS.

Le responsable examine les éléments nouveaux fournis par l'OEC, afin de définir s'il y a lieu de relancer le processus décisionnel ayant conduit à la décision ou à la sanction. Cette décision est communiquée à l'appelant.

Si la décision est positive, l'OLAS va relancer le processus décisionnel comme décrit dans la procédure P003 en considérant les nouveaux éléments. Une fois le processus décisionnel terminé, l'OLAS notifie par écrit la décision finale à l'OEC. Cette notification clôture le processus de traitement d'un appel.

Si la décision est négative, l'appelant est informé des suites possibles détaillées au chapitre 6 ci-dessous.

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	P006 – Traitement des plaintes et des appels			
	19.07.2019	Version 04	Page 6 de 6	

6. Appel au médiateur et recours contentieux

Si suite au recours gracieux auprès de l'OLAS un désaccord persiste, l'OEC peut adresser une réclamation au médiateur rattaché à la Chambre des députés qui a pour mission d'aider les personnes physiques ou morales qui contestent une décision des administrations relevant de l'État et des communes, ainsi que des établissements publics qui en dépendent (<http://www.ombudsman.lu>) (Loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur). L'OEC doit alors se conformer à la procédure spécifique établie par le médiateur.

Dans le cas d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif, l'appel sera traité conformément à la loi modifiée du 21 juin 1999 portant règlement de procédure devant les juridictions administratives.