Table des matières

1 Analyse de la réclamation/recours 1
2 Réclamation non recevable 1
3 Réclamation recevable 1
4 Recours 2
5 Documents associés 2
6 Modifications 2

1 Analyse de la réclamation/recours

A la réception d'une réclamation ou d'un recours, la direction en analyse la teneur afin de la qualifier soit de réclamation non recevable, soit de réclamation recevable, soit de recours gracieux. Dans le cadre de cette qualification, le formulaire INS-SM-FOR-710 est complété.

2 Réclamation non recevable

Lorsqu'il s'agit d'une réclamation non recevable, le formulaire INS-SM-FOR-710 est complété en partie (l'enquête n'est pas nécessaire) et un projet de réponse au plaignant est préparé.

Ce projet de réponse est soumis à un membre de la direction qui le valide ou émet des commentaires amenant à une modification de ce projet de réponse. Une fois le projet de réponse validé, la réponse, écrite et signée par un membre de la direction est envoyée au plaignant.

Le formulaire, accompagné d'une copie de la réponse, est transmis pour classement au responsable qualité.

3 Réclamation recevable

Lorsque la réclamation s'avère être recevable, le formulaire INS-SM-FOR-710 est complété.

Si le délai de réponse à la réclamation s'avérerait long, un accusé de réception de la réclamation est envoyé au plaignant (par mail ou par courrier) indiquant que la réclamation est en cours de traitement.

Le responsable de l'enquête, indépendant de l'inspection faisant l'objet de la réclamation, collecte et vérifie les informations nécessaires et indique :

- Les explications complémentaires éventuelles,
- L'analyse des causes du disfonctionnement ayant mené à la réclamation.

Dans le cas où l'analyse révèle que la réclamation n'est pas fondée, la réclamation est traitée comme réclamation non recevable (§2).

Dans le cas contraire, un projet de réponse est préparé reprenant la bonne réception de la réclamation.

Ce projet de réponse est soumis à un membre de la direction non impliqué dans l'objet de la réclamation qui le valide ou émet des commentaires amenant à une modification de ce projet de réponse. Une fois le projet de réponse validé, la réponse, écrite et signée par un membre de la

direction, est envoyée au plaignant. Cette réponse signifie la fin du traitement de la réclamation (mention explicite dans cette réponse – clôturée si absence de réponse endéans 10 jours ouvrables). Cette réponse peut également être orale et sera alors retranscrite sur le formulaire ad hoc.

Le formulaire, accompagné d'une copie de la réponse, est transmis pour classement au responsable qualité. Sur le fond, une réclamation peut amener à un constat de non-conformité dans le système de management, débouchant alors à une demande interne d'amélioration (INS-SM-FOR-720).

4 Recours

4.1 Recours gracieux

En cas de recours gracieux, la procédure INS-SM-PRO-711 est appliquée.

4.2 Recours judiciaire

Les possibilités de recours envers une décision prise par l'ALVA sont celles applicables à toute administration luxembourgeoise. Ces possibilités et modalités de recours sont décrits sur le site de l'Etat : Contester une décision administrative — Citoyens — Guichet.lu - Guide administratif - Luxembourg (public.lu)

5 Documents associés

- INS-SM-FOR-710 Suivi d'une réclamation ou d'un recours
- INS-SM-FOR-720 Demande interne d'amélioration

6 Modifications

Version	Description	Auteur	Date
-	Création du document	C. Eischen	13.02.2023
1	Approbation du document	F. Wildschutz	26.04.2023
2	Fondée → recevable Modification §3	C. Eischen	19.12.2023
3	Modification du logo	C. Eischen	02.08.2024
4	Modification §1 Modification §3 Ajout §4.1 et 4.2	C. Eischen	13/10/2026