



Processus de traitement des incidents et des réclamations

Le présent document inclut la forme féminine. Néanmoins, pour en faciliter la lecture, seule la forme masculine est utilisée.

Plan du document

- A. Objet et buts
- B. Champ d'application
- C. Principes généraux
- D. Dispositions communes
- E. Traitement des incidents
- F. Traitement des réclamations
- G. Entrée en vigueur
- H. Annexes

A. Objet et buts

La commission administrative des autorités judiciaires (CAAJ) soucieuse d'assurer le bon fonctionnement de l'appareil judiciaire et de fournir des services de qualité aux justiciables ainsi qu'aux autres professionnels de la justice, juge utile d'établir un processus spécifique de traitement des incidents d'une part et des réclamations d'autre part.

Il convient d'emblée de distinguer l'incident qui est la manifestation d'une erreur ou d'un dysfonctionnement révélé à l'interne du pouvoir judiciaire de la réclamation qui émane, elle, d'un tiers.

Cette démarche vise notamment les objectifs suivants :

- Réparer les incidents provenant d'erreurs ou de dysfonctionnements dès que possible en encourageant leur annonce en suivant le principe « *corriger plutôt que réprimer* ».
- Éviter des conséquences dommageables en intervenant rapidement pour réparer les incidents constatés.
- Améliorer de manière régulière et continue les processus dans le cadre du système de contrôle interne (SCI) dans le contexte d'une politique institutionnelle de qualité et de gestion des risques.
- Faire en sorte d'éviter que les mêmes types d'incidents se répètent à l'avenir en prenant les mesures organisationnelles adéquates.
- Favoriser la communication interne et la transparence au sein du pouvoir judiciaire.
- Renforcer la confiance des justiciables et des professionnels de la justice à l'égard du pouvoir judiciaire.



B. Champ d'application

Les processus décrits dans le présent document s'applique à l'ensemble du personnel judiciaire tel que défini à l'article 57 OJN.

Ces processus ne s'appliquent pas aux incidents ou réclamations en relation avec l'activité juridictionnelle des magistrats, ces aspects relevant des voies de recours, respectivement de la compétence du Conseil de la magistrature.

C. Principes généraux

- C.1 L'incident est inhérent à toute activité humaine. Ce n'est pas parce qu'une situation n'est pas parfaite qu'elle n'est pas perfectible. Les présents processus ont pour principe général de passer d'une perception négative à une perception positive de l'incident ou de la réclamation.
- C.2. Il n'est cependant pas question ici de banaliser la survenance d'incidents, mais plutôt de les accepter pour s'en servir comme levier d'optimisation de l'existant dans un souci d'amélioration constante (valorisation de l'incident).
- C.3. Dans le cas où l'incident est le résultat d'une erreur, il convient de distinguer cette dernière notion de celle de faute dans le but de promouvoir une démarche de management positif de l'incident. Si l'incident, découlant d'une erreur non intentionnelle, n'est pas forcément de nature fautive, le fait de ne pas annoncer un incident pourra par contre, selon les circonstances, constituer une faute.
- C.4. En vue de protéger l'entité ou les personnes impliquées et en dehors des cas « bagatelles », l'incident mineur, provenant d'une erreur ou non ainsi que la réclamation doit en principe être traitée par une autre entité que celle directement concernée, raison pour laquelle le formulaire d'annonce ad hoc sera normalement adressé à la CAAJ, par l'entremise du secrétaire général, ou au représentant de l'entité à la CAAJ. Il peut être transmis à ces destinataires par l'entremise du greffier si ce dernier est en mesure de régler rapidement et simplement la situation.
- C.5. La CAAJ, une fois qu'elle aura pris connaissance du cas, confiera en règle générale son traitement au secrétaire général. Elle aura veillé au préalable à prendre, si nécessaire et après consultation de l'entité concernée, les mesures nécessaires afin de limiter les éventuels effets négatifs de l'incident.
- C.6. Le secrétaire général, si cela n'a pas encore été fait par l'entité concernée ou par la CAAJ, prendra toutes mesures adéquates au règlement du cas. Il accusera réception de l'annonce du cas auprès du déclarant (collaborateur ou tiers) et deviendra alors son correspondant prioritaire, sauf décision contraire pour la suite du processus jusqu'à résolution complète du cas.



D. Dispositions communes

D.1. Compétences

La CAAJ est l'organe responsable au sein du pouvoir judiciaire pour assurer un contrôle du système interne efficient et adapté à la nature de l'activité juridictionnelle. Elle apprécie régulièrement dans ce cadre le niveau de risques inhérents à l'activité judiciaire sur la base du répertoire des risques identifiés par chaque entité, mis à jour sur base annuelle.

Certaines tâches sont cependant déléguées au secrétaire général qui revoit chaque année, avec la collaboration de la responsable financière et des greffiers, les principaux processus de flux ainsi que les matrices de risques des différentes entités dans le cadre du contrôle annuel du système de contrôle interne (SCI).

Le traitement des incidents et des réclamations fait partie intégrante du SCI.

Le respect des règles du SCI est l'affaire de tous et, à ce titre, le traitement des incidents et des réclamations est de la responsabilité de tous les membres du pouvoir judiciaire dans leur fonction respective et activité quotidienne.

D.2. Communication interne et externe

Le secrétaire général établit chaque année un rapport sur le SCI qu'il soumet à la CAAJ pour validation. Les documents relatifs au SCI sont publiés dans l'intranet du PJNE.

Les conclusions de ce rapport sont en outre portées à la connaissance de la Conférence judiciaire dans le rapport d'activité de la CAAJ et sont mentionnées dans le rapport de gestion annuel des autorités judiciaires.

D.3. Délais

Comme dans tout processus visant à assurer une qualité de service optimale, il est important que les incidents et les réclamations soient pris en charge sans tarder, pour un traitement rapide, efficace et approprié aux circonstances.

D.4. Reporting et rapport annuel

Le secrétaire général a pour mission de centraliser les annonces des incidents et des réclamations d'abord en vue d'en assurer le suivi, puis à des fins statistiques. Il dressera un état de situation trimestriel à l'intention de la CAAJ et établira un rapport annuel spécifique dans le cadre du contrôle du SCI.

E. Traitement des incidents

E.1. Incident résultant d'une erreur

Commettre une erreur signifie se tromper ou agir de façon inadaptée face à une situation.

Une erreur n'est généralement pas commise de manière intentionnelle mais découle en général d'une inattention, d'un mauvais choix, d'une mauvaise appréciation d'une situation ou même d'une simple maladresse.



Elle peut être d'origine humaine ou le fruit d'un processus mal défini ou encore survenir dans une situation exceptionnelle, imprévue ou nouvelle. Certains facteurs comme le stress, la fatigue, l'urgence ou le volume de travail engendrent un risque d'erreurs plus important.

Dans ce contexte, il s'agit donc en premier lieu de distinguer l'erreur, la plupart du temps non intentionnelle et partant sans connotation d'ordre moral, de la faute qui, elle, est clairement un manquement aux prescriptions, une transgression volontaire ou pour le moins consciente ou d'emblée envisageable des règles en vigueur.

E.2. Types d'erreurs

Les types d'erreurs sont nombreux et variés selon qu'on les classe en fonction de différents critères : cause, degré, risques, manifestations, effets et conséquences dommageables potentielles ou non, mode de réparation, etc.

Le présent processus vise les incidents résultant de tous les types d'erreurs indépendamment de tout critère distinctif.

E.3. Annonce des incidents

Tout incident constaté pouvant entraîner des conséquences sur l'activité judiciaire doit être annoncé sans tarder à choix, en fonction des circonstances particulières de chaque cas :

- soit au greffier,
 - soit au secrétaire général,
 - soit encore au représentant de l'entité concernée à la CAAJ,
- à l'aide du « Formulaire d'annonce en cas d'incident », selon modèle en annexe 1.

Une annonce doit être faite notamment dans les cas d'incident résultant des types d'erreurs suivants :

- Erreur répétée ou récurrente ;
- Erreur liée à un dysfonctionnement du système, à un processus déficient ou à toute autre mauvaise application d'une règle ou d'une procédure ;
- Erreur représentant un risque potentiel ou réalisé quel que soit sa nature ou son importance (financier, de réputation, d'invalidation d'un acte ou d'une procédure, touchant le statut ou l'état d'une personne, etc.) ;
- Erreur touchant d'autres entités ou services de l'État ou des tiers (avocats, assesseurs, représentants des chambres de conciliation, justiciables, etc.) ;
- En cas de crainte ou de doute.

L'effet de l'annonce permet au déclarant de se décharger, en quelque sorte et à partir de ce moment-là, de la responsabilité du traitement et du suivi du cas. Cela ne l'empêche cependant pas de prendre les mesures immédiates qui s'imposent dans l'intervalle afin de limiter les effets et conséquences négatifs de l'incident.

Les cas d'incidents dits « bagatelles » - résultant d'une erreur non répétée sans gravité ni conséquence pouvant être corrigée rapidement, simplement et sans autre formalité - sont, quant à eux, exclus du devoir d'annonce.



E.4. Evaluation des risques

Le réceptionnaire du formulaire d'annonce (greffier, secrétaire général ou représentant de l'entité concernée à la CAAJ) fait une première évaluation de la situation et prend, si nécessaire, sans tarder les mesures nécessaires qui s'imposent en vue de réparer l'incident constaté.

Dans tous les cas, il envoie une copie du formulaire d'annonce au secrétaire général pour assurer le suivi du cas, informer cas échéant la CAAJ et compléter la liste des cas annoncés à des fins statistiques.

E.5. Mesures correctrices

Les mesures nécessaires en vue de réparer l'incident doivent être prises, sans tarder, par l'intervenant dans le processus habilité à le faire rapidement et efficacement (collaborateur, greffier, secrétaire général, représentant de l'entité à la CAAJ ou CAAJ elle-même).

Il est important de mentionner la nature, l'objectif et le résultat des mesures déjà prises dans le formulaire d'annonce du cas transmis à la CAAJ, via le secrétaire général.

E.6. Divers

Le secrétariat général est à disposition en tout temps pour répondre à d'éventuelles questions ou en cas de doute.

F. Traitement des réclamations¹

La plupart des études menées montrent que de nombreuses réclamations n'auraient pas de suite si, dès le premier niveau, on pouvait leur donner une réponse simple. C'est l'absence de réponse qui suscite la critique des justiciables et fait perdre confiance en la justice.

F.1. Définition

Seules les réclamations touchant aux activités administratives et au fonctionnement des greffes sont soumises au présent processus. La surveillance de l'activité des magistrats (juges et procureurs) relève du Conseil de la magistrature. Est à considérer comme réclamation toute manifestation d'insatisfaction d'un justiciable à l'égard du traitement administratif de son dossier, qu'elle soit formulée oralement ou par écrit.²

Sont notamment exclues les plaintes qui auraient pour objet le contenu d'une décision de justice ou les actes d'instructions dans le cadre d'une procédure menée par un magistrat. Il en est de même des plaintes à l'encontre de la durée d'une procédure. Toutes relèvent soit des voies de recours, soit du Conseil de la magistrature.

¹ Groupe de recherche interuniversitaire sociale Velligheidanalyse (SVA) « Vers un modèle de traitement des plaintes au sein de l'ordre judiciaire », Belgique, octobre 2005 : « Les plaintes qu'émettent les citoyens sur le fonctionnement de la justice sont des indications directes de la manière dont la société considère l'appareil judiciaire. Chaque plainte peut être considérée comme une source d'information sur la qualité du service. Il est donc essentiel que le traitement de ces plaintes fasse l'objet de toute l'attention nécessaire, si l'on veut que ces signaux servent à quelque chose. Nier ces signaux peut s'avérer une erreur cruciale dans le processus de réduction du fossé entre le citoyen et la justice ».

² Et notamment « lorsque le justiciable dénonce une situation où le service rendu n'est pas conforme à ce qu'il peut légitimement attendre d'un bon fonctionnement de l'ordre judiciaire ».



Si le réclamant n'attend pas forcément une réponse ou une prise de position de notre part et qu'il l'a mentionné expressément, la demande formulée prend alors la forme d'une suggestion qui sera traitée de la même manière qu'une réclamation, sauf les points F.3 et F.7 ci-après.

F.2. Réception de la réclamation

Il est important que la réclamation soit enregistrée rapidement par le greffe ou le secrétaire général. Le réceptionnaire (collaborateur ou greffier) de la réclamation, formulée oralement ou par écrit, complétera sans tarder le « Formulaire : suggestions et réclamations », selon modèle en Annexe 2, qu'il transmettra au secrétaire général pour traitement et suivi.

F.3. Accusé de réception

Le secrétaire général se chargera d'accuser réception de la réclamation en indiquant au réclamant le délai approximatif dans lequel réponse circonstanciée lui sera donnée.

L'accusé de réception se fera en principe par écrit (courriel ou lettre), le contact téléphonique restant toutefois possible selon les circonstances et ce, en principe, dans les 72 heures ouvrables qui suivent la réception de la réclamation (orale ou écrite).

F.4. Evaluation de la réclamation

Selon la nature et l'importance de la réclamation, le secrétaire général informera la CAAJ dans les meilleurs délais, notamment en cas de risques financiers, de réputation ou de dommages potentiels de toute autre nature.

F.5. Etude de la réclamation

Après examen et contrôle, notamment auprès d'autres services de l'administration cantonale, le secrétaire général proposera à la CAAJ, après consultation de l'entité concernée, si nécessaire, des mesures correctrices ainsi qu'un projet de réponse ou de prise de position à l'intention du réclamant.

F.6. Résolution

Après validation de la CAAJ, le secrétaire général mettra en œuvre les mesures décidées et en informera l'entité concernée ainsi que tous les autres services, entités ou organes susceptibles d'être intéressés par les changements.

F.7. Communication de la décision

Une fois les mesures correctrices mises en place, vérifiées et testées, le secrétaire général communiquera au réclamant la solution apportée au problème soulevé avec sa réclamation, mettant ainsi un terme à la résolution du cas.

F.8. Clôture de la réclamation

Idéalement, il sera demandé au réclamant son degré de satisfaction sur le mode et la durée du traitement de sa réclamation ainsi que sur la réponse apportée.



G. Entrée en vigueur

Le présent processus de traitement des incidents et des réclamations a été adopté par la CAAJ en date du 17 décembre 2018 et entre en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2019.

H. Annexes

Annexe 1 - FORMULAIRE D'ANNONCE EN CAS D'INCIDENTS

Annexe 2 - FORMULAIRE : SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

Annexe 3 - TABLEAUX : PROCESSUS DE TRAITEMENT DES INCIDENTS
ET DES RECLAMATIONS (+ VADE-MECUM)

Neuchâtel, le 17 décembre 2018

La commission administrative des autorités judiciaires



ANNEXES

**Annexe I
FORMULAIRE D'ANNONCE EN CAS D'INCIDENTS**

Entité concernée : Date et heure :

Nom du déclarant :

Fonction :

Description de l'incident :

.....
.....
.....
.....

Nature du risque : financier image droit des parties de répétition
 autre (précisez) :

Degré de risque et d'impact : faible moyen élevé

Expliquez :
.....
.....

Mesures prises :
.....
.....
.....

Propositions d'amélioration :

.....
.....
.....

Incident annoncé : au greffier au secrétaire général au représentant à la CAAJ

En date du :

Commentaires :
.....
.....
.....

Annexes :



ANNEXES

ANNEXE II FORMULAIRE : SUGGESTIONS ET RECLAMATIONS

En tant que citoyen et usager des prestations et des services fournis par les autorités judiciaires neuchâteloises, vous avez la possibilité, au moyen de ce formulaire, de nous donner **vos avis** sur la qualité de l'accueil au sein de la juridiction fréquentée, de nous faire des **suggestions** d'amélioration ou de déposer une **réclamation**.

Nous vous invitons à remettre ce formulaire au greffe de la juridiction concernée ou à l'envoyer par courrier ou par voie électronique à l'adresse suivante :

Secrétariat général des autorités judiciaires
Rue du Château 12
2000 Neuchâtel
Courriel : Secretariat.PJNE@ne.ch

A. Votre **remarque ou suggestion** concerne :

- nos horaires d'ouverture
- l'accès à nos locaux
- l'accueil à la réception ou par téléphone
- les informations et les explications qui vous ont été données
- la rapidité et/ou la qualité des réponses à vos demandes
- les conditions d'accueil dans nos locaux
- autre point

B. Il s'agit d'une **réclamation** :

Date de votre passage :

Juridiction concernée :

→ Exprimez-vous :

.....
.....
.....
.....
.....

→ Pour mieux vous connaître et vous servir :

Vous êtes : un particulier un professionnel

Motif de votre visite :

Vos coordonnées * :

* facultatif pour la remarque ou suggestion / obligatoire pour la réclamation afin de pouvoir vous transmettre le résultat de son traitement.



ANNEXES

ANNEXE III

**TABLEAUX : PROCESSUS DE TRAITEMENT
DES INCIDENTS ET DES RECLAMATIONS
+
VADE-MECUM**