



Ground Search and Rescue
National Accreditation and Certification Program

Recherche et sauvetage au sol
Programme national d'accréditation
et de certification

Processus national d'appel en matière d'accréditation et de certification

Janvier 2022

| | |
|---|----------|
| Table des matières | 1 |
| Plaintes et appels | 1 |
| Motifs d'une plainte ou d'un appel | 1 |
| Soumettre une plainte ou demander un appel | 2 |
| 1 Plaintes | 2 |
| 2 Appels liés aux procédures | 2 |
| 2.1 Généralités | 2 |
| 2.2 Soumettre un appel procédural | 3 |
| 2.3 Traitement d'un appel procédural | 3 |
| 2.4 Révision | 3 |
| 2.5 Réunions | 4 |

Plaintes et appels

Le Programme national d'accréditation et de certification de la recherche et du sauvetage au sol (PNAC-RSS) de l'ACVRS s'est engagé à mettre en place des processus équitables, transparents et efficaces qui comprennent des appels internes. Le processus d'appel interne offre l'occasion de réexaminer les décisions prises par le Bureau de l'administration du PNAC-RSS et le Comité national du PNAC-RSS.

Motifs d'une plainte ou d'un appel

Il doit y avoir un ou des motifs légitimes pour déposer une plainte ou une demande d'appel; le simple fait de ne pas être d'accord avec une décision ne suffit pas. Le but d'une plainte ou d'un appel n'est pas de répéter l'objet, la demande ou la procédure originale. En général, pour qu'une plainte ou un appel soit examiné, les conditions suivantes s'appliquent :

- a) La personne n'a pas eu une possibilité équitable de présenter sa cause;
- b) L'organisme ou la personne qui a rendu le jugement initial n'était pas impartial;
- c) Le processus, la politique ou la règle qui a été appliqué est imparfait, injuste ou déraisonnable. Dans ce cas, le processus lui-même ou la règle elle-même est contesté(e) plutôt que l'application précise du processus;
- d) Les faits exacts n'ont pas été pris en considération et ont contribué à une erreur dans la décision; et/ou
- e) La bonne règle ou politique n'a pas été appliquée au moment de prendre la décision.

Les plaintes ou les appels seront examinés par toute partie associée au sujet ou à la demande original(e). Les personnes qui n'étaient pas parties à la demande et aux procédures initiales ne

peuvent interjeter appel de la décision du Bureau de l'administration du PNAC-RSS ou du Comité national du PNAC-RSS.

Soumettre une plainte ou demander un appel

Pour déposer une plainte, une personne doit adresser sa question et exposer les motifs de la plainte au Bureau de l'administration du PNAC-RSS. La plainte doit être rédigée et peut être livrée par courriel ou par la poste dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle la décision ou la mesure qui fait l'objet de la plainte a été rendue.

Pour présenter une demande d'appel, une personne doit remplir le formulaire de demande d'appel, qui demande à l'appelant de fournir des détails sur les motifs de la plainte ou de l'appel ainsi que sur la solution ou la mesure corrective qu'elle propose.

La demande d'appel doit être présentée au Bureau de l'administration du PNAC-RSS dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle la décision faisant l'objet de l'appel a été rendue. Elle peut être livrée par courriel ou par la poste directement au Bureau de l'administration du PNAC-RSS. Il n'y a pas de frais pour demander un appel.

1 Plaintes

Les plaintes doivent être adressées au Bureau de l'administration du PNAC-RSS pour qu'il y donne suite conformément aux procédures internes et doivent faire l'objet d'un traitement impartial.

Les procédures du PNAC-RSS de l'ACVRS doivent permettre ce qui suit :

- a) le traitement rapide des plaintes et des appels;
- b) un accès au processus pour les parties ayant un intérêt important; et
- c) la détermination du rôle du Comité national du PNAC-RSS dans le processus d'appel.

2 Appels liés aux procédures

2.1 Généralités

Après avoir fait traiter une plainte dans le cadre du processus de traitement des plaintes prévu à l'article 1, toute personne qui estime que les activités associées à l'accréditation ou à la certification ont été soumises à des procédures non conformes aux exigences et lignes directrices du PNAC-RSS (2.2 Certification; 2.3 Accréditation) peuvent faire appel au Comité national du PNAC-RSS aux fins de révision.

Un appel procédural est fondé sur des questions de procédure et non sur des considérations techniques.

2.2 Soumettre un appel procédural

Avant d'interjeter appel des procédures devant le Comité national du PNAC-RSS, l'appelant devrait discuter de la question avec le Bureau de l'administration du PNAC-RSS, car cela pourrait permettre une meilleure compréhension et une résolution qui ne nécessite aucune autre mesure.

Tous les appels procéduraux sont soumis par écrit, adressés au président du Comité national du PNAC-RSS, et devraient :

- a) définir l'élément spécifique qui, de l'avis de l'appelant, n'a pas été examiné correctement par le Bureau de l'administration du PNAC-RSS;
- b) citer l'exigence ou la ligne directrice précise (par le numéro de l'article) qui n'aurait pas été respectée; et
- c) inclure la documentation à l'appui de l'appel.

2.3 Traitement d'un appel procédural

Sur réception d'un appel, le Bureau de l'administration du PNAC-RSS avise le président du Comité national du PNAC-RSS et demande que des copies des documents soient présentées dans les 21 jours, indiquant toutes les mesures prises en rapport avec l'objet de l'appel.

Le président du Comité national du PNAC-RSS examine la documentation disponible et, au moyen de discussions avec le Bureau de l'administration du PNAC-RSS, l'appelant et d'autres parties, s'il y a lieu, recommande une mesure acceptable pour les parties concernées.

Les appels au Comité national du PNAC-RSS sont traités par correspondance; toutefois, lorsque le président du Comité national du PNAC-RSS le juge nécessaire, une réunion du Comité national du PNAC-RSS peut être convoquée pour examiner un appel particulier (voir l'article 2.5).

Si la question ne peut être réglée à la suite des mesures prises conformément à l'article 2.3.2, le président du Comité national du PNAC-RSS transmet des copies de la demande de l'appelant à tous les membres du Comité national du PNAC-RSS et demande leur décision dans les 21 jours.

Les votes favorables des deux tiers au moins de l'ensemble des membres votants du Comité national du PNAC-RSS sont nécessaires pour accueillir l'appel.

L'appelant est informé de la décision du Comité national du PNAC-RSS et le personnel du Bureau de l'administration du PNAC-RSS met en œuvre la décision au besoin.

2.4 Révision

La décision du Comité national du PNAC-RSS est définitive.

Si un appel et la décision du Comité national du PNAC-RSS portent plus particulièrement sur la suspension ou la révocation de la certification d'une personne et/ou de son adhésion connexe, ou la révocation de l'accréditation à la suite d'activités disciplinaires, le conseil d'administration de l'ACVRS peut, par résolution spéciale, annuler ou modifier la mesure.

2.5 Réunions

Lorsque, de l'avis du président du Comité national du PNAC-RSS, une réunion du Comité national du PNAC-RSS est nécessaire pour examiner un appel particulier, le Bureau de l'administration, agissant en qualité de secrétaire du Comité national du PNAC-RSS, convoque une réunion dans les 21 jours.

Remarque : Il faudrait envisager d'inviter l'appelant et le personnel du Bureau de l'administration du PNAC-RSS.