

DOMAINE	SERVICES	VERSION	AUTEUR·E
?	TOUS et partenaires	2	CNK

## Avis de non-conformité Avis de déclaration d'incident Avis d'amélioration

Dans le cadre de sa volonté d'amélioration continue, le RSNB met en œuvre un flux interne d'avis de non-conformité, de déclaration d'incident et de proposition d'amélioration.

Les dispositifs du réseau étant à l'interface de différentes institutions partenaires, le RSNB ouvre ce flux à ses partenaires dans le cadre de leur collaboration directe.

Son objectif est d'inciter une démarche participative au processus d'amélioration continu, en permettant à ses collaborateurs et collaboratrices, mais également à ceux des institutions partenaires, de transmettre leurs observations, leurs remarques, leurs plaintes ou leurs idées dans le fonctionnement interne ou dans les collaborations et d'exprimer leur proposition d'amélioration.

Cette démarche est une opportunité pour renforcer les partenariats, clarifier les rôles et les responsabilités de chacun et questionner les processus et procédures.

### Emission de l'avis :

L'avis doit être formulé par le ou la requérant·e sur le document « annonce d'évènement » déposé sur le serveur interne : [Annonce d'évènement.docx](#) ou sur le site du RSNB ([lien.....](#)).

Les rubriques « Annonce et Proposition » doivent être dûment complétées

Les collaborateurs et collaboratrice du RSNB doivent transmettre l'avis au ou à la responsable de leur dispositif.

Les avis externes doivent être envoyés au dispositif concerné ou au secrétariat général du RSNB qui fera suivre.

### Enregistrement de l'avis :

Le ou la responsable du dispositif recevant l'avis, l'enregistre dans le fichier informatique y relatif : [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC AA DI Plaintes\Tableau relevé plaintes.xlsx](#), scanne le l'avis et le dépose dans le dossier : [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC AA DI Plaintes\En cours](#)

Il ou elle en informe le ou la Secrétaire Général·e, selon la nature du problème, celui ou celle-ci en informe le comité.

### Analyse de l'avis :

Le ou la responsable de programme analyse l'avis avec les collaborateurs ou collaboratrices impliqué·e·s et si nécessaire les partenaires concernés, met en évidence les problèmes ou dysfonctionnements relevés ainsi que leurs origines et étudie la ou les proposition·s d'amélioration

### Décision :

Selon son analyse, le ou la responsable de programme en concertation avec les personnes impliquées met en place des mesures correctives ou l'amélioration proposée. Il ou elle en informe le ou la Secrétaire Général·e.

### Réponse au ou à la requérant·e :

Un accusé de réception doit être envoyé au ou à la requérant·e dans les 2 jours via courrier, courriel ou téléphone selon les situations.

Les avis doivent être traités dans un délai de 15 jours, au terme de ce temps une réponse doit être envoyée au ou à la requérant·e au moyen du formulaire ad hoc. Si ce délai ne peut être tenu (implication plusieurs partenaires, période de vacances...) le ou la requérant·e doit en être avert·e.

### Clôture du signalement :

Enregistrer toutes les données dans le dossier informatique [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC AA DI Plaintes\Tableau relevé plaintes.xlsx](#) et archiver les documents sous format numérique dans le dossier : [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC AA DI Plaintes\Archives](#)