LES PERSONNES AFFECTÉES ET LEUR RECOURS

Celui qui subit la décision doit pouvoir la contester devant quelqu'un

NIVEAU	Organisation
DURÉE	45 min - 1h45
USAGE	Recours et information
PARCOURS	Outillage

OBJECTIF Nommer qui subit les décisions déléguées, par quel chemin cette personne apprend qu'un système a décidé et devant quel humain elle peut demander un réexamen. Un recours qui n'aboutit qu'au même agent n'est pas un recours.

1 LA RÈGLE · TROIS QUESTIONS, UN RECOURS UTILE

LES TROIS QUESTIONS

Qui subit. Comment cette personne l'apprend. Devant qui elle peut revenir. Tant que les trois réponses ne sont pas écrites, l'organisation ignore ce que sa délégation coûte à ceux qui n'y ont pas consenti.

CE QUI REND UN RECOURS UTILE

Il aboutit à un humain qui a le pouvoir de défaire la décision, dans un délai écrit, sans que le demandeur ait à prouver la faute du système. Un formulaire qui renvoie au même agent ferme le recours au lieu de l'ouvrir.

2 À REMPLIR

DÉCISION	QUI LA SUBIT	COMMENT IL L'APPREND	RECOURS ET DÉLAI

3 À VÉRIFIER EN RELISANT

LA LIGNE SANS RECOURS

Toute ligne dont la colonne de droite est vide est une décision que l'organisation prend sans se donner les moyens de la corriger.

LE RECOURS QUI NE SERT PAS

Un recours jamais exercé n'est pas un bon signe : soit personne ne sait qu'il existe, soit le chemin est trop long. Le nombre de recours exercés se lit comme un indicateur de santé, non comme un coût.

Une décision sans recours n'est pas une décision automatisée, c'est une décision sans appel.

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence