



« Malgré ces défis liés à la brièveté des délais, une nouvelle accélération est régulièrement présentée dans le débat politique comme un prétendu remède miracle contre le nombre élevé de demandes d’asile et les coûts élevés que celles-ci peuvent engendrer. Il n’est mentionné nulle part qu’en contrepartie de ces accélérations, des mesures supplémentaires sont impérativement nécessaires, afin de permettre à toutes les personnes dans le besoin d’accéder à l’asile. »

Prise de position de Caritas

L’accélération des procédures d’asile a ses limites

La protection doit avoir la priorité

En bref : Les procédures d'asile accélérées sont au cœur du système d'asile qui a été mis en place en 2019. Afin de rendre les procédures équitables malgré ces délais réduits, des mesures d'accompagnement ont été introduites, comme la représentation juridique étendue.

La pratique l'a clairement démontré jusqu'à présent : très complexe, l'accélération de la procédure d'asile a ses limites. Alors qu'il est difficile d'identifier les personnes vulnérables dans des délais aussi courts, des accélérations supplémentaires sont pourtant aujourd'hui demandées et mises en œuvre.

Pour Caritas, une chose est sûre : il ne doit pas y avoir de raccourcissement arbitraire des procédures d'asile. Des procédures équitables sont nécessaires. Elles doivent impérativement mieux prendre en compte les besoins particuliers des personnes vulnérables.

L'asile et la migration en quête de protection font l'objet d'un débat intense dans le monde politique et dans l'opinion publique. Dans ce contexte, les défis sont bien présents pour la Confédération, les cantons et les communes chargés de l'hébergement, de l'encadrement et du déroulement des procédures. L'un des moyens souvent évoqués pour apporter un soulagement dans ce domaine est l'accélération des procédures d'asile. Celle-ci a été au centre de la dernière grande réforme du système d'asile en 2019, lorsque les procédures accélérées ont été introduites, réduisant ainsi considérablement la durée des procédures.

Toutefois actuellement, on s'efforce de les raccourcir encore davantage. En 2023, la procédure en 24 heures a été testée et prolongée en 2024. Parallèlement, le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) travaille à l'élaboration d'une nouvelle stratégie globale en matière d'asile. L'un des objectifs déclarés est d'orienter davantage le système d'asile vers « les personnes qui ont réellement besoin de protection ». Il est à prévoir que des accélérations supplémentaires joueront un rôle important dans cette nouvelle stratégie globale.

Si les procédures d'asile sont accélérées, la prudence doit toutefois être de mise. En effet, ces procédures traitent de sujets hautement sensibles et doivent avant tout être accessibles aux personnes qui sont particulièrement vulnérables en raison de leurs expériences ou de leur situation personnelle.

Le présent document donne des pistes sur la façon d'aborder cette question. Il met en évidence les problèmes auxquels sont confronté-e-s les requérants et requérantes d'asile vulnérables dans le cadre des procédures accélérées. Il apparaît alors clairement que cette accélération a des limites. Sans mesures d'accompagnement, de nouvelles accélérations videraient le droit d'asile de sa substance. Il est urgent que la Confédération en tienne compte dans l'élaboration de sa nouvelle stratégie nationale en matière d'asile.

La procédure d'asile : entre octroi de la protection et charge de travail

Lorsqu'il s'agit d'accélérer les procédures d'asile, on oublie souvent que lesdites procédures causent par nature un stress énorme aux personnes concernées. En effet, les requérant-e-s d'asile ne sont pas seulement invité-e-s à mettre à disposition du SEM tous les documents nécessaires, mais ils doivent également expliquer de manière détaillée les motifs de leur fuite lors d'un entretien poussé. À l'aide de différentes techniques d'interrogatoire et de confrontation, les autorités tentent de déterminer si leurs déclarations sont crédibles et compréhensibles.

Pour les personnes concernées, c'est avant tout une source de stress, car les enjeux de la procédure d'asile sont cruciaux : il est question d'obtenir le droit de séjourner dans un lieu sûr. Si tout ne se passe pas comme prévu, elles risquent de se voir opposer un refus et d'être expulsées. Outre ces conséquences élémentaires que la procédure d'asile a sur leur avenir, les requérant-e-s d'asile souhaitent également que les raisons personnelles qui les ont contraint-e-s à fuir soient reconnues. Celles-ci sont souvent liées à une grande souffrance personnelle et sont les déclencheurs d'une fuite difficile et mouvementée. En plus du fait que les gens ont plus ou moins de facilité à raconter leur histoire personnelle, la nature de ces événements fait qu'il est encore plus difficile d'en parler.

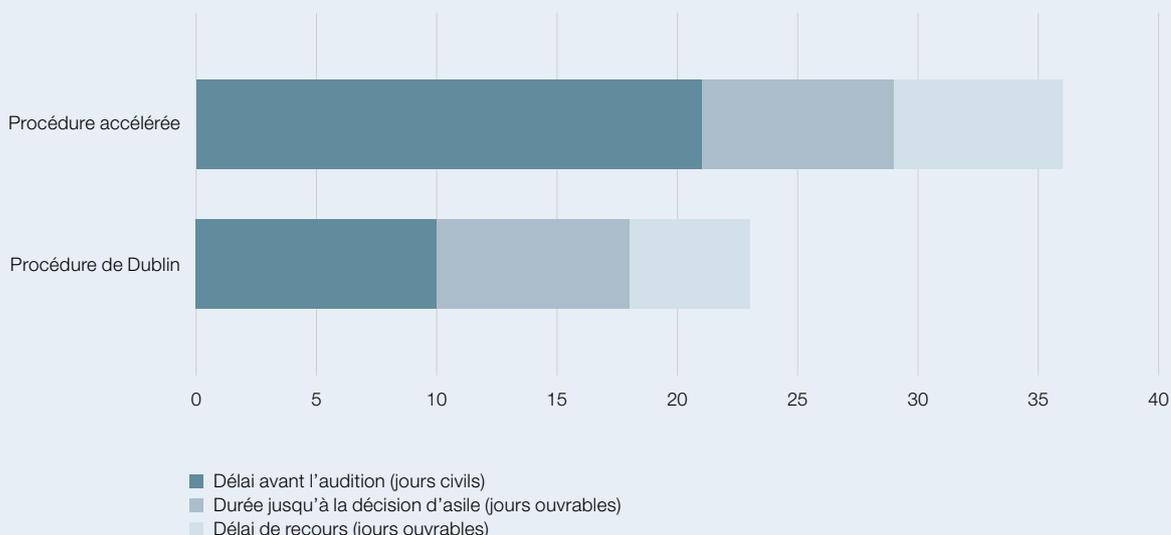
Toutefois, des procédures longues sont également la source d'une incertitude prolongée. C'est pour cette raison que le système d'asile a été réformé en 2019. La nouvelle procédure accélérée prévoit des délais nettement plus courts, avec des raccourcissements supplémentaires dans le cadre de la procédure Dublin (voir encadré). Ceci peut constituer un avantage pour ne pas rester dans l'incertitude indéfiniment, mais cela signifie également qu'il reste très peu de temps pour présenter toutes les preuves nécessaires à l'octroi d'une protection.

La procédure accélérée

La procédure accélérée faisait partie de la restructuration du système d'asile, approuvée par plus de deux tiers de la population lors du référendum de 2016. Elle a été introduite trois ans plus tard, en 2019, et repose en grande partie sur un équilibre entre des procédures raccourcies et des mécanismes de protection renforcés. Les procédures ont été accélérées afin de permettre des décisions plus rapides. Cela présente des avantages tant pour la Confédération et ses structures d'hébergement que pour les requérants, qui obtiennent ainsi rapidement des précisions sur leur demande. Simultanément, l'accès au conseil et à la représentation juridique a été mis en place dès le premier jour et les mêmes garanties procédurales de base s'appliquent à tous les requérant-e-s d'asile. Malgré la brièveté des délais, cela doit permettre de rendre des décisions adéquates concernant les demandes d'asile en première instance en satisfaisant aux exigences élevées en matière d'État de droit et d'équité.

La nouvelle procédure d'asile prévoit qu'une grande partie des demandes soient traitées et clôturées dans les centres fédéraux d'asile (CFA) dans un délai maximum de 140 jours. Cela concerne, d'une part, toutes les personnes qui ont déjà été enregistrées dans un autre pays européen et qui doivent être renvoyées dans ce pays en vertu des accords de Dublin (**procédure Dublin**). D'autre part, elle s'applique à tous les requérant-e-s d'asile soumis à la nouvelle **procédure accélérée**, qui prévoit selon un calendrier serré les différentes étapes de l'instruction. Les délais plus longs ne s'appliquent qu'aux demandes d'asile qui nécessitent un examen approfondi. Celles-ci font l'objet d'une **procédure étendue** et les requérant-e-s sont déjà attribué-e-s à un canton pendant ce processus. Dans le cadre de la procédure accélérée, une audition a lieu dans les 21 jours suivant le dépôt de la demande. Dans le cas de la procédure Dublin, ce délai est réduit à dix jours. Après l'audition, une décision d'asile est prise dans un délai de huit jours ouvrables. Pour faire recours contre une décision négative, il reste au maximum sept jours ouvrables dans la procédure accélérée et seulement cinq dans la procédure Dublin.

Durée des procédures d'asile



L'accélération des procédures d'asile est un défi pour les requérant-e-s d'asile vulnérable

Les délais courts représentent un défi de taille, surtout pour les personnes qui doivent faire face à des problèmes de santé, à des traumatismes ou à d'autres circonstances particulières et qui sont considérées comme particulièrement vulnérables. Il s'agit des personnes en quête de protection ayant des besoins particuliers (voir encadré). Ces derniers peuvent désavantager les personnes concernées dans la procédure d'asile, par exemple parce qu'elles souffrent nettement plus du stress et ne peuvent donc pas formuler une argumentation claire et convaincante. La situation est particulièrement difficile si on ignore qu'un-e requérant-e a effectivement des besoins particuliers ou que ceux-ci ne sont pas reconnus faute de preuves. C'est pourquoi de nombreux accords internationaux, notamment la Convention contre la torture, la Convention relative aux droits de l'enfant ou la Convention sur les droits des femmes soulignent l'importance de l'identification et de la prise en compte des besoins spécifiques des personnes vulnérables dans la procédure d'asile.

Définitions : « vulnérabilité » et « besoins particuliers »

La notion de « préjudice » dans la procédure d'asile fait généralement référence à des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers. La « vulnérabilité » est une capacité de résistance réduite aux pressions et au stress. Toutefois, la notion de « besoins particuliers » ne doit pas mettre l'accent sur des particularités ou sur la capacité d'action limitée de la personne concernée, mais bien souligner son besoin de garanties spécifiques et d'un soutien spécifique dans la procédure d'asile. Cela signifie qu'il ne faut pas se baser uniquement sur des critères apparemment « objectifs », mais également tenir compte de la situation individuelle et de l'interaction avec d'autres facteurs (intersectionnalité).

Alors qu'il n'existe pas de définition de la vulnérabilité ou des besoins particuliers dans la législation suisse en matière d'asile, l'article 24 de la Directive européenne sur l'accueil prévoit des besoins particuliers pour les mineurs, les mineurs non accompagnés, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents isolés accompagnés d'enfants mineurs, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes ayant des maladies graves, les personnes souffrant de troubles mentaux et les personnes qui ont subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, par exemple les victimes de mutilations génitales féminines.

Procédure exigeante pour l'identification des besoins particuliers

Depuis l'introduction de la procédure accélérée, l'identification des besoins particuliers est une tâche explicite des autorités et de la représentation juridique. Il s'agit d'une tâche extrêmement exigeante, précisément en raison de la brièveté des délais. En effet, le fait de souffrir d'un trouble psychique, d'être une victime de violences sexuelles ou de la traite des êtres humains est fortement tabou et les personnes concernées craignent d'être stigmatisées. En parler dans un environnement nouveau et inconnu demande beaucoup de confiance, d'autant plus que les enjeux de la procédure d'asile sont importants et que la pression est intense. L'établissement d'une relation avec le représentant juridique est d'autant plus important. Dans le cadre d'une procédure d'asile accélérée, il ne reste toutefois que peu de temps pour ces considérations, car les preuves de vulnérabilité doivent être apportées par les requérant-e-s d'asile au plus tard lors de l'audition sur les motifs d'asile. C'est pourquoi cette procédure sensible et complexe d'identification des besoins requiert des compétences et un soin particulier (voir encadré, exemple de Maria).

La Suisse a été critiquée à plusieurs reprises pour ses manquements à l'identification de la vulnérabilité et des besoins particuliers dans le cadre des procédures d'asile, notamment par le Conseil de l'Europe, l'UNHCR et la Commission nationale de prévention de la torture (CNPT).¹

¹ GRETA 2024 : Rapport d'Evaluation Suisse, troisième cycle d'évaluation ; UNHCR 2023 : Recommandations pour l'hébergement des requérants d'asile dans les centres fédéraux d'asile en 2023 ; CNPT 2022 : Rapport sur l'examen des centres fédéraux d'asile (CFA) du Tessin et de la Suisse centrale

Maria, victime de traite des êtres humains

Maria* a déclenché une immense vague de solidarité en Suisse. Lors de son premier entretien personnel avec la représentation juridique de Caritas Suisse, sa conseillère a remarqué que Maria évitait de parler de ce qu'elle avait vécu en Grèce, se contentant d'indiquer qu'il s'agissait d'une période très difficile de sa vie, avant de rapidement changer de sujet. Cette stratégie d'évitement est souvent observée chez les personnes qui ont vécu un traumatisme grave, qui ont honte et qui ont peur des représailles. Ce n'est qu'au cours des entretiens suivants que Maria a gagné en confiance et a été en mesure de raconter plus en détail ce qui lui était arrivé. Il est apparu clairement qu'elle avait été victime de traite des êtres humains. Sur la base de ces indications, le SEM a été informé et les enquêtes nécessaires ont pu être lancées. Pour les victimes potentielles de traite des êtres humains, il existe une procédure parallèle à la procédure d'asile, qui a été engagée pour Maria. Pour prendre ces mesures, il est essentiel que les besoins particuliers, tels que ceux des victimes de traite des êtres humains, soient identifiés à un stade précoce. Cette détection précoce ne réussit toutefois que si l'on dispose de suffisamment de temps pour établir une relation de confiance et si une bonne coordination est assurée entre tous les acteurs impliqués dans la procédure d'asile (SEM, encadrement, corps médical et protection juridique).

Accès difficile aux examens médicaux dans les centres fédéraux pour requérants d'asile

Même si les besoins spécifiques sont identifiés, il reste encore d'autres obstacles à franchir. En effet, une fois identifiés, les besoins doivent être justifiés. Lorsqu'il s'agit d'obtenir des expertises médicales révélant potentiellement un traumatisme ou des traces de torture, se pose la question de l'accès aux examens médicaux et de la pression du temps.

L'une des raisons importantes pour lesquelles il faut du temps pour obtenir une expertise médicale est l'offre médicale limitée dans les CFA. Les nouvelles procédures sont conçues de telle sorte que, pour beaucoup, l'ensemble de la procédure d'asile, de la première audition à la décision finale, en passant par la représentation juridique et l'interrogatoire, se déroule au même endroit, à savoir dans le centre fédéral pour requérant-e-s d'asile. Par conséquent, les centres fédéraux pour requérant-e-s d'asile accueillent un grand nombre de personnes dans un espace restreint. Il est difficile de garantir des soins médicaux de base pour tous dans ces conditions. D'autant plus que les requérant-e-s viennent généralement de régions en guerre ou en crise et ont été éprouvés par leur fuite. Ils ont donc particulièrement souvent des problèmes de santé.

Mais en plus des soins de base, les requérant-e-s d'asile dans les centres fédéraux doivent justement avoir la possibilité de consulter du personnel médical pour pouvoir attester qu'ils ont des besoins particuliers. Compte tenu de l'offre limitée de médecins, les clarifications médicales concernant certains faits entrent en concurrence avec les soins médicaux de base. L'engagement de personnel infirmier dans les CFA a certes amélioré les soins de base, mais il existe toujours une pénurie de médecins spécialisés.

Ainsi, pour un examen psychiatrique, la mise en relation par l'infirmier ainsi que par le médecin généraliste est décisive. Lors de ce « double tri », il faut à chaque fois décider s'il y a suffisamment d'arguments pour justifier la recommandation à un-e spécialiste. L'interdiction de communiquer entre la représentation juridique et le personnel médical constitue un obstacle supplémentaire de taille. Ce point a également été abordé lors de l'évaluation du concept de santé.

* Les cas présentés sont typés sur la base de l'expérience de la représentation juridique de Caritas. Ils ont pour but d'illustrer les défis à relever.

En pratique, l'accès aux examens médicaux dépend non seulement de la disponibilité des spécialistes, mais aussi du taux d'occupation des infirmiers et des médecins généralistes. Enfin, la capacité des requérants d'asile à s'imposer est également déterminante. C'est pourquoi les personnes concernées n'ont souvent pas la possibilité d'influencer le respect des délais courts (voir encadré, exemple de Samuel). Le Tribunal fédéral a à plusieurs reprises remis en cause la pratique du SEM pour ne pas avoir pris connaissance des rapports importants avant de rendre une décision d'asile.

Le fait qu'en cas d'augmentation du nombre de demandes d'asile (comme en 2022), on mise sur des hébergements temporaires parfois très éloignés des zones urbaines rend la prise en charge médicale et la mise en place de procédures viables encore plus compliquées.

Samuel : son long chemin vers le rapport médical

Samuel* a déposé une demande d'asile en Suisse. Il est gravement traumatisé par la torture qu'il a subie dans son pays d'origine. Il lui est difficile de parler de ce qu'il a vécu ; il refoule tellement ces souvenirs qu'il les oublie. Il s'agit d'un mécanisme de défense naturel. Pour pouvoir consulter un spécialiste et ainsi prouver l'impact que ces événements ont eu sur sa santé mentale, le concept de santé des CFA prévoit plusieurs étapes. Tout d'abord, Samuel a dû s'adresser à l'infirmerie du centre, qui a dû évaluer la nécessité d'un rendez-vous avec un médecin généraliste. Après plusieurs semaines, il a obtenu un rendez-vous médical et a été orienté vers une spécialiste en psychiatrie.

Ce processus a été difficile pour Samuel, tant sur le plan organisationnel qu'émotionnel. Non seulement il a eu du mal à parler de ces événements traumatisants, mais il a aussi manqué un rendez-vous à cause du stress. De son côté, la psychiatre a eu besoin de plusieurs séances avant de pouvoir établir une relation thérapeutique avec Samuel et finalement poser un diagnostic. Pour que les aspects liés à la santé puissent être pris en compte lors de l'audition sur les motifs d'asile, l'état de santé doit être attesté par des rapports médicaux récents et précis. Samuel a eu son audition avant que le rapport de la psychiatre ne soit disponible. En raison du stress et des difficultés à raconter son histoire de manière cohérente, Samuel s'est empêtré à plusieurs reprises dans des contradictions, oubliant de mentionner des éléments importants. C'est ainsi que Samuel a reçu une décision d'asile négative, malgré des indications claires de traumatismes liés aux persécutions et d'une atteinte à sa santé mentale, et malgré l'intervention de son représentant juridique. Il ne lui restait plus qu'à déposer un recours auprès du Tribunal administratif fédéral, dans l'espoir que le rapport médical attestant de son état de santé et de son expérience puisse être présenté à temps et pris en compte lors de l'examen de sa situation.

* Les cas présentés sont typés sur la base de l'expérience de la représentation juridique de Caritas. Ils ont pour but d'illustrer les défis à relever.

Nouvelles accélérations sans mesures de protection supplémentaires

Malgré ces défis liés à la brièveté des délais, une nouvelle accélération est régulièrement présentée dans le débat politique comme un prétendu remède miracle contre le nombre élevé de demandes d'asile et les coûts élevés que celles-ci peuvent engendrer. Il n'est mentionné nulle part qu'en contrepartie de ces accélérations, des mesures supplémentaires sont impérativement nécessaires, afin de permettre à toutes les personnes dans le besoin d'accéder à l'asile. Ces dernières années, il y a eu de nombreuses tentatives d'accélérer la procédure sans contrepartie.

Nous pouvons citer par exemple le cas, en octobre 2022, de **requérants d'asile afghans** qui, après l'obtention facilitée du statut de protection S pour les personnes en quête de protection en provenance d'Ukraine, ont également fait l'objet d'une procédure plus rapide. Il ne s'agissait toutefois pas d'une reconnaissance collective comme pour le statut de protection S, mais d'une procédure d'asile individuelle à l'issue de laquelle une admission provisoire était presque toujours accordée. La question s'est alors posée de savoir s'il était toujours possible d'identifier les personnes ayant des besoins particuliers dans le cadre de cette procédure rapide.

La procédure en 24 heures, pour les personnes originaires de certains pays d'Afrique du Nord (Algérie, Maroc, Tunisie et Libye), a également fait débat. Cette procédure a été lancée par le SEM en novembre 2023 en tant que projet pilote à Zurich. Au motif que très peu de personnes provenant de ces pays reçoivent le statut de réfugié ou sont admises provisoirement, les procédures d'asile plus rapides devraient augmenter les capacités d'hébergement tout en ayant un effet dissuasif. Le fait qu'un bilan positif ait été tiré dès le printemps 2024 et que l'extension à toute la Suisse ait été décidée a suscité des critiques. En effet, cette courte période d'observation ne rend pas compte des fortes variations du nombre de demandes d'asile déposées pendant l'année. Il manquait également une évaluation globale de l'impact des procédures rapides sur l'identification des personnes vulnérables en quête de protection.

Au **niveau européen** également, les procédures accélérées constituent un élément central du nouveau Pacte sur la migration et l'asile. Les demandes d'asile des personnes provenant de pays où le taux de reconnaissance est faible doivent faire l'objet d'une procédure raccourcie à la frontière. Outre les conditions de détention prévues, il y a également de grandes inquiétudes dues au fait que les personnes soumises à des procédures rapides ne bénéficient pas de garanties de sécurité importantes. La Suisse n'aura pas à appliquer elle-même ces procédures raccourcies à la frontière.

Actuellement, la Confédération pose les jalons de l'avenir du système d'asile suisse. La **nouvelle stratégie globale en matière d'asile** tiendra compte des expériences tirées des accélérations décrites ci-dessus, car l'un des principaux objectifs déclarés est de se concentrer sur les personnes « ayant réellement besoin de protection » et de traiter leurs cas avec efficacité. C'est précisément pour cette raison qu'il est important de garder à l'esprit les défis auxquels sont confrontés les requérant-e-s d'asile vulnérables si l'on veut continuer à parvenir à les aider dans un cadre de procédures encore plus rapides.

Caritas le revendique : il faut adapter la procédure d'asile aux personnes vulnérables

L'accélération des procédures d'asile de 2019 a apporté quelques avantages notoires. Tout d'abord, les procédures ont été raccourcies et les requérant-e-s peuvent ainsi savoir plus rapidement s'ils peuvent bénéficier d'un statut. En cas de décision positive, le processus d'intégration peut ainsi commencer plus tôt. La représentation juridique a permis d'absorber et d'atténuer de nombreux défis qu'un tel raccourcissement implique. Néanmoins, l'accélération reste une menace importante, en particulier pour les requérant-e-s d'asile ayant des besoins particuliers. En effet, ils ont souvent du mal à faire face à la pression et au stress et à défendre leurs arguments de manière claire et suivie lors de la procédure. L'identification précoce des besoins particuliers et l'accès garanti à des examens médicaux deviennent alors d'autant plus importants. Pour que cela soit maintenu dans les procédures actuelles, il faut redoubler d'efforts. Mais il est également certain qu'introduire de nouvelles accélérations serait problématique ; si elles sont mises en place, elles ne devront l'être qu'avec des mesures d'accompagnement appropriées.

Caritas Suisse demande que la Suisse accorde une plus grande priorité à l'identification des personnes en quête de protection et ayant des besoins particuliers. Cet objectif doit notamment être ancré dans la nouvelle stratégie globale en matière d'asile de la Confédération.

Cela signifie qu'il faut :

1. Identifier et prendre en compte les besoins particuliers :

Les nouvelles accélérations ne doivent pas laisser de côté les personnes ayant des besoins particuliers. Des mesures d'accompagnement doivent garantir que la vulnérabilité et les besoins particuliers de toutes les personnes concernées puissent être identifiés et pris en compte. Pour garantir cela, il faut procéder à une évaluation concomitante.

2. Introduire un examen préliminaire de la vulnérabilité :

Afin de faciliter l'identification de la vulnérabilité et des besoins particuliers, Caritas demande l'introduction d'un examen préliminaire de la vulnérabilité comme étape initiale de toute procédure d'asile. Cet examen doit être réalisé par des professionnel-le-s formé-e-s, suivre un processus transparent et se baser sur une définition uniforme de la vulnérabilité et des besoins particuliers. Cet examen préliminaire de vulnérabilité est provisoire, en attendant les preuves effectives, notamment sur le plan médical. Sur la base de l'évaluation provisoire, des mesures doivent toutefois être prises dans le cadre du processus d'asile pour répondre à des besoins particuliers.

3. Renforcer la coordination entre les différents acteurs de la procédure d'asile :

Lors de l'établissement des faits médicaux, il est nécessaire de renforcer la coordination entre les différents acteurs de la procédure d'asile. La Suisse doit accorder une plus grande priorité à l'identification des personnes en quête de protection ayant des besoins particuliers. Caritas demande que l'échange entre le personnel médical et la représentation juridique, aujourd'hui interdit, soit rendu possible à l'échelle nationale.

4. Planification réaliste et à long terme de l'hébergement :

Parce que l'accès aux offres médicales et aux médecins spécialisés est difficile, Caritas demande à la Confédération et aux cantons de faire une planification réaliste à long terme pour héberger les requérant-e-s d'asile. Sur des sites définis, des coopérations durables et solides peuvent être établies avec des offres de santé régionales. Si les offres font défaut, nous demandons à la Confédération et aux cantons de jouer un rôle actif et de faire de la promotion dans ce domaine.

Mai 2025

Rédaction :
Michael Egli, responsable du Service
Politique migratoire de Caritas Suisse.
Courriel : megli@caritas.ch

Version en ligne de cette prise de position :
www.caritas.ch/fr/prises-de-position



Das Richtige tun
Agir, tout simplement
Fare la cosa giusta

Caritas Suisse

Adligenswilerstrasse 15
Case postale
CH-6002 Lucerne

Téléphone : +41 41 419 22 22
Courriel : info@caritas.ch

Internet : www.caritas.ch
IBAN : CH69 0900 0000 6000 7000 4

Système de gestion de la qualité
ISO 9001, Reg.-Nr. 14075