



1 PLAINTES

I. Politiques et objectifs

Il est du devoir de l'ABS-BVL de veiller à ce que toutes les plaintes externes et tous les rapports de divergences identifiées en interne soient enregistrés, examinés par le personnel compétent et traités de manière appropriée.

Il s'agit de s'assurer que toute déficience dans le système de gestion de la qualité appliqué ou dans la mise en œuvre des procédures est immédiatement éliminée.

II. Mise en œuvre et responsabilités

Toutes les plaintes ou suspicions de manquements relatifs aux systèmes de gestion de la qualité sont traitées conformément aux procédures 16.11 (Enregistrement des plaintes) et 16.16 (Traitement des plaintes).

Cette procédure prévoit que tous les cas sont notés (16.16), enregistrés et examinés par le directeur. Les actions pertinentes comprennent une réponse formelle au plaignant et, grâce à l'analyse des résultats de l'enquête, des ajustements sont apportés aux systèmes et/ou procédures concernés, le cas échéant.

La responsabilité finale de l'enquête, du traitement et de la réponse au plaignant pour toutes les plaintes incombe au directeur.

2 Traitement des plaintes

Un registre des plaintes sera tenu par le secrétariat.

Le directeur examine les plaintes qui lui sont soumises. Le résultat de son enquête est communiqué au plaignant par écrit et motivé. Il assume la responsabilité finale du traitement de la plainte.

Les plaintes anonymes ne sont examinées que sur le fond et le titulaire du diplôme concerné est informé sans qu'aucune autre mesure ne soit prise à son égard.

Les plaintes peuvent être de nature technique, porter sur le comportement du titulaire du diplôme, impliquer la tromperie de tiers ou une publicité inappropriée.

Le titulaire du diplôme concerné peut soumettre ses commentaires oralement et par écrit au directeur. La possibilité de transmettre des plaintes est également indiquée sur le site web du BVL.

Il examine ensuite tous les détails et les moyens de défense du titulaire du diplôme concerné et décide de la suite à donner à la plainte.



Le comité des plaintes entend le titulaire du diplôme, qui peut être assisté par un ou plusieurs conseillers de son choix.

Si le comité des plaintes estime que la plainte est justifiée et impose une sanction, la personne concernée peut faire appel auprès d'un comité d'appel indépendant. Le recours a un effet suspensif mais doit être examiné dans le délai de deux mois.

Le résultat de la plainte sera ajouté au dossier de la personne.

La responsabilité finale de toutes les plaintes en termes d'enquête, de traitement et de réponse au plaignant incombe au directeur.

3 Recours

I. Politiques et objectifs

La politique du BVL est de permettre que les recours des candidats soient entendus et examinés, c'est pourquoi un système a été mis en place pour les enregistrer et les traiter.

Les objectifs sont de disposer d'une procédure claire pour les candidats qui introduisent des recours, puis de veiller à ce qu'ils soient traités de manière appropriée et que le résultat soit enregistré et communiqué au candidat.

4 Procédure de recours

Le requérant introduit son recours par lettre recommandée auprès du comité journalier dans un délai de quatre semaines à compter de la signification de l'arrêt, de la mesure ou de la décision attaquée.

La requête est accompagnée d'un dépôt dont le montant est fixé annuellement par le Conseil consultatif. Le Conseil consultatif accuse réception de la requête et de la caution et compose alors un comité d'appel indépendant. Le comité d'appel notifie au requérant la décision concernée, avec copie au Conseil consultatif, dans un délai d'un mois. Ce délai peut être prolongé par le comité d'appel. Le comité de recours détermine le montant des frais de procédure. Ceux-ci sont déduits de la caution.