

 Évaluation des laboratoires	MANUEL QUALITÉ LQ1.02.00	ARTICLE N° : 91 ÉDITION : 02 RÉVISION : 01
	Titre : Cessation, suspension, retrait, appel, plainte	Page 1 de 1

91 CESSATION, SUSPENSION, RETRAIT, APPEL, PLAINTE

APPROBATION :

M. au Cam

DATE : 2007-10-31

91.1 OBJET

91.1.1 Le BNQ-EL est un fournisseur de services d'évaluation de laboratoires tel que l'« Accord de collaboration pour les services d'évaluation menant à l'accréditation » entre le CCN et le BNQ. Le BNQ-EL n'est pas un organisme d'accréditation. Alors toutes les observations, contestations, appels ou plaintes ou autres en rapport avec la cessation, la suspension ou le retrait de l'accréditation, sont directement remis au partenaire émetteur de l'accréditation.

Les règles et les étapes du processus de cessation, de suspension, de réduction et de retrait applicables en cas d'infraction aux règles de maintien de l'accréditation d'un laboratoire sont décrites dans les annexes du contrat de service que le laboratoire signe avec le BNQ. Dans le cadre du programme PALCAN, le contrat fait référence aux politiques du CCN concernant les suspensions et retraits (CAN-P-15).

91.1.2 Définir les modalités de traitement, des plaintes et des contestation en regards des services d'évaluation rendus par le BNQ-EL.

91.2 GÉNÉRALITÉ

91.2.1 Un laboratoire peut se retirer volontairement du programme d'évaluation du BNQ-EL en faisant une demande par écrit au gestionnaire de programme selon les modalités prévues à l'annexe B du contrat (« Cessation et retrait »).

91.2.2 Le BNQ-EL avise le partenaire concerné de cette cessation.

91.3 PLAINTES ET CONTESTATIONS

91.3.1 Les plaintes et les contestations soumises au BNQ-EL doivent faire l'objet d'une demande écrite et sont acheminées au gestionnaire du programme puis traitées à l'aide du rapport d'événements (LF-1007). Les informations recueillies sont traitées avec diligence de façon confidentielle. Lorsque la plainte émise par un e tierce partie concerne un laboratoire accrédité), le gestionnaire de programme s'assure que ce dernier en est informé et qu'il s'y adresse en premier. Le gestionnaire de programme assure le suivi. Le partenaire émetteur de l'accréditation est toujours informé par le gestionnaire de programme des plaintes et contestations soumises au BNQ-EL, lorsqu'il est concerné.

91.3.2 Le gestionnaire du programme du BNQ-EL doit :

- conserver un enregistrement de toutes les plaintes et contestation;
- prendre toute mesure corrective ou préventive appropriée après en avoir évalué les causes, documenter les mesures prises, en évaluer l'efficacité et enregistrer le résultat (LF-1007),
- transmettre à l'évaluateur responsable du dossier les rétroactions obtenues,
- et donner une réponse au plaignant.

-----000-----