



## Règlement

### Procédure relative aux plaintes de la clientèle

La Conférence des présidents de la SVS édicte les dispositions suivantes en application de l'art. 9, al. 3, des statuts de la SVS :

## I Principes

### Article 1

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <p><sup>1</sup> La SVS et ses sections régionales veillent à ce que les vétérinaires entretiennent de bonnes relations avec leur clientèle. Elles cherchent à créer les conditions nécessaires permettant de répondre aux plaintes de la clientèle par des solutions extrajudiciaires et consensuelles.</p> | <p>But de la procédure</p>            |
| <p><sup>2</sup> A cet effet, la SVS instaure un office de médiation faitier (ci-après : « office de médiation de la SVS »).</p>   | <p>Office de médiation de la SVS</p>  |
| <p><sup>3</sup> De leur côté, les sections régionales mettent en place chacune leur propre office régional de médiation dans le respect de leurs statuts et de ceux de la SVS, chargé de traiter des plaintes de la clientèle.</p>  | <p>Offices régionaux de médiation</p> |

## II Champ d'application

### Article 2

- |   |  |
|---|--|
| <p><sup>1</sup> Le présent règlement s'applique à toute procédure ayant pour objet une plainte d'une cliente ou d'un client à l'encontre d'une personne membre de la SVS, que cette procédure s'ouvre devant un office régional de médiation ou devant l'office de médiation de la SVS.</p> | <p>Applicabilité</p>                                     |
| <p><sup>2</sup> Les offices régionaux de médiation peuvent édicter d'autres prescriptions pour autant que celles-ci ne soient pas contraires au présent règlement.</p>  | <p>Prescriptions régionales et primauté du règlement</p> |

### III Compétences et haute surveillance

#### Article 3

- |  |   |
|--|---|
| <p>1 Les offices régionaux de médiation traitent les plaintes dirigées par des clientes ou clients contre une ou un vétérinaire qui est membre à la fois de la SVS et d'une section régionale.</p>   | <p>Compétence des sections régionales</p>                             |
| <p>2 Si la ou le vétérinaire en cause est membre de plus d'une section régionale, la compétence appartient à la section régionale couvrant le territoire où est situé son lieu habituel de travail.</p>  | <p>Compétence au lieu de travail en cas de plusieurs affiliations</p> |
| <p>3 A défaut de lieu habituel de travail dans une des régions en cause ou si le lieu de travail dépasse les limites d'une de ces régions, la plainte doit être déposée auprès de l'office de médiation du domicile civil de la ou du vétérinaire concerné(e).</p> | <p>Compétence au lieu du domicile civil</p>                           |
| <p>4 En l'absence de domicile civil dans une des régions en cause, les offices régionaux de médiation concernés décident ensemble de manière consensuelle de la question de la compétence.</p>   | <p>Compétence déterminée de manière consensuelle</p>                  |

#### Article 4

<p>L'office de médiation de la SVS est compétent lorsque la plainte est dirigée contre un/une vétérinaire membre de la SVS ainsi que d'une section spécialisée mais ne l'est pas d'une section régionale.</p>	<p>Compétence de l'office de médiation de la SVS</p>
---	--

#### Article 5

<p>Lorsque la plainte de la clientèle n'est pas dirigée contre une ou un vétérinaire en particulier, mais contre une clinique ou un cabinet vétérinaire, la question de la compétence se règle d'après l'affiliation de la personne responsable de la clinique ou du cabinet.</p>	<p>Compétence en cas de plainte contre une clinique ou un cabinet organisé(e) sous une forme corporative</p>
---	--

#### Article 6

- |  |  |
|--|--|
| <p>1 Les plaintes dirigées contre une ou un vétérinaire non membre de la SVS ne sont traitées ni par l'office de médiation de la SVS ni par celui d'une section régionale.</p> | <p>Plaintes contre une ou un vétérinaire non membre. Principe.</p> |
|--|--|

- <sup>2</sup> Les plaintes dirigées contre un ou une non membre de la SVS avec statut d'employé(e) sont traitées par les offices de médiation, pour autant que l'employeur ou l'employeuse ou un membre de la direction soit membre de la SVS.

Exception : Plaintes contre un ou une non membre de la SVS avec statut d'employé(e)

## Article 7

- <sup>1</sup> Il peut être dérogé aux art. 3 à 6 ci-dessus dans des cas fondés, notamment si :

Dérogations aux règles sur la compétence

- la proximité géographique d'une section régionale rend l'exception opportune ;
- l'office de médiation de la section régionale ne peut traiter du litige pour des motifs de manque d'impartialité de l'une ou de plusieurs des personnes le composant ;
- l'office de médiation de la section régionale compétente est surchargé par rapport aux experts et au personnel disponibles.

- <sup>2</sup> Le transfert d'une plainte de la clientèle par une section régionale à une autre section régionale ou à l'office de médiation de la SVS sur la base de l'art. 1 du présent règlement doit être demandé au Secrétariat de la SVS. Celui examine le cas et approuve la demande si aucun motif particulier ne s'y oppose.

Voie à suivre

## Article 8

La haute surveillance de la procédure de plainte des clientes et des clients est exercée par le Comité de la SVS qui veille, par des mesures appropriées, au traitement des plaintes de la clientèle dans le respect du présent règlement.

Haute surveillance

## IV Organisation

### Article 9

- |   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
| 1 | L'office de médiation de la SVS se compose de deux membres.   | Office de médiation de la SVS |
| 2 | Le Comité les nomme sous la forme d'un mandat. Ce faisant, il tient compte des diverses régions linguistiques de la Suisse et veille à une composition de l'office de médiation la plus respectueuse possible d'un partage équitable des tâches entre femmes et hommes. | Nomination des membres        |
| 3 | Les membres de l'office de médiation de la SVS traitent en principe individuellement les plaintes. En cas de besoin, ils peuvent se concerter.  | Traitement des plaintes       |

### Article 10

- |   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| 1 | Les sections régionales constituent un office de médiation pour traiter des plaintes de la clientèle (art. 9, al. 3, des statuts de la SVS). Elles peuvent confier la tâche de la médiation à un organe nouveau ou à un organe déjà existant. | Office régionaux de médiation       |
| 2 | Les offices régionaux de médiation se composent d'au moins deux membres. Cependant, les plaintes peuvent être traitées par un membre unique.  | Composition                         |
| 3 | Des sections régionales peuvent constituer ensemble un office régional commun de médiation.   | Office régional commun de médiation |

### Article 11

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Les membres des offices de médiation (SVS ou régionaux) doivent se récuser dans les affaires dont l'issue toucherait à leurs intérêts personnels ou si un autre motif ne leur permet pas de se prononcer en toute impartialité.  | Récusation  |
| 2 | Le membre de l'office de médiation de la SVS qui se récuse transmet la plainte avec le dossier y afférant à l'autre membre. Si les deux membres doivent se récuser, ils transmettent la plainte et le dossier au Secrétariat de la SVS. Celui-ci transfère alors le cas à un office régional de médiation en mesure de se charger de la médiation. | Transfert<br>a. en cas de partialité d'un membre de l'office de médiation de la SVS |

- <sup>3</sup> Le membre de l'office régional de médiation qui se récuse transmet la plainte et le dossier y afférant à un autre membre. Si l'entier de l'office régional de médiation doit se récuser, la plainte doit être transférée au Secrétariat de la SVS. Celui-ci la transmet alors à l'office de médiation de la SVS ou à l'office de médiation d'une autre section régionale.
- b. en cas de partialité d'un membre d'un office régional de médiation

## V Collaboration

### Article 12

- <sup>1</sup> Le service juridique attaché au Secrétariat de la SVS s'occupe de l'administration et de la coordination des plaintes de la clientèle entre les offices régionaux de médiation et l'office de médiation de la SVS. Il enregistre les plaintes déposées et en dresse les dossiers.
- Administration et coordination
- <sup>2</sup> Le service juridique de la SVS se tient à la disposition de tous les offices de médiation pour des conseils au sujet de questions juridiques.
- Conseils juridiques

### Article 13

Les offices régionaux de médiation, les offices communs de médiation et l'office de médiation de la SVS peuvent demander conseil aux sections spécialisées sur des points spécifiques de leur domaine de compétences et solliciter de leur part qu'elles prennent position sur des questions relevant de ce domaine.

Prise de position des sections spécialisées

## VI Principes de procédure

### Article 14

- |   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| 1 | Les organes chargés du traitement de plaintes de client(e)s, ainsi que leurs membres, agissent dans le respect des principes d'impartialité, d'objectivité et du professionnalisme.  | Principes de procédure |
| 2 | Ils gardent le silence sur les cas, évènements et faits qu'ils apprennent ou qui parviennent à leur connaissance dans le cadre de leur activité.   | Discrétion             |
| 3 | Les membres des différents offices de médiation se respectent mutuellement et se comportent de manière confraternelle entre eux et dans la relation confraternelle qu'ils ont avec la ou le vétérinaire faisant l'objet d'une plainte de sa clientèle. | Confraternité          |

### Article 15

Les membres des offices de médiation communiquent aux parties qu'ils ont une fonction de conciliation et que les solutions qu'ils proposent ne sont pas des décisions juridiquement contraignantes.	Fonction de conciliation
---	--------------------------

### Article 16

- |   |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
| 1 | Selon le code de déontologie, les membres de la SVS sont tenus de se soumettre à la procédure de plainte de la clientèle, de fournir les renseignements demandés et de mettre les documents nécessaires à la disposition de l'office de médiation saisi de la plainte. | Devoir de collaborer              |
| 2 | En cas de violation de ces devoirs de collaboration, l'office de médiation compétent peut poursuivre la procédure en l'état ou, sans autre motivation, la suspendre voire classer le dossier faute d'objet.  | Violation du devoir de collaborer |

## VII Procédure introductive

### Article 17

- |   |  |  |
|---|--|--|
| 1 | La procédure de plainte de la clientèle s'ouvre par le dépôt de la plainte.  | Ouverture                                      |
| 2 | La plainte doit être adressée au Secrétariat de la SVS au moyen du formulaire de plainte online.   | Adresse pour le dépôt de la plainte            |
| 3 | Le service juridique de la SVS examine la question de la compétence et transmet la plainte, le dossier et les annexes y afférentes à l'office régional de médiation compétent ou, à défaut, à l'office de médiation de la SVS. | Transmission à l'office de médiation compétent |
| 4 | Lorsqu'une plainte est adressée directement à l'office régional de médiation ou à l'office de médiation de la SVS, ceux-ci renvoient le client/la cliente au formulaire de plainte online.                                     | Dépôt direct auprès d'un office de médiation   |
| 5 | Le Secrétariat de la SVS confirme par écrit à la cliente ou au client la réception de la plainte.  | Confirmation de la réception de la plainte     |

### Article 18

- |   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| 1 | La plainte doit être déposée par écrit au moyen du formulaire de plainte de la SVS online. Elle doit contenir l'indication des données personnelles de la cliente ou du client (nom, adresse, etc.) et de la ou du vétérinaire contre laquelle ou lequel elle se dirige, un bref résumé des faits, une brève motivation et des conclusions. | Forme et contenu de la plainte |
| 2 | Si possible, des moyens de preuve sont à déposer ou à invoquer à l'appui de la plainte.   | Moyens de preuve               |

## VIII Procédure de conciliation

### Article 19

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | L'office de médiation compétent prend contact par téléphone ou par écrit avec les parties et clarifie les faits. | Prise de contact et clarification des faits |
| 2 | Il soumet ensuite aux parties une proposition de règlement transactionnel de la cause.                           | Proposition de transaction                  |

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 3 | Le résultat de la tentative de conciliation est consigné dans un rapport final écrit de l'office de médiation. Ce rapport contient un rappel des faits et des circonstances déterminantes.  | Rapport final   |
| 4 | Si possible, la durée de la procédure ne dépasse pas six mois à compter du dépôt de la plainte. Les médiateurs et médiatrices informe le secrétariat SVS lorsque ce délai ne peut être observé.   | Délai   |
| 5 | Si, pendant la durée de la procédure de médiation, la cliente ou le client décide de retirer sa plainte ou de soumettre le litige à une juridiction ordinaire, la procédure de médiation est interrompue et l'office de médiation n'entrera ensuite plus en matière sur une nouvelle plainte sur le même objet. | Retrait de la plainte ou saisie d'un tribunal ordinaire |

## Article 20

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Si l'office de médiation compétent en arrive à la conclusion que la ou le vétérinaire n'a pas respecté des règles du code de déontologie ou d'autres réglementations internes à la SVS, il transmet le dossier au conseil régional de l'ordre compétent ou au conseil de l'ordre de la SVS en vue de l'ouverture d'une procédure disciplinaire. Dans un tel cas, il en informe le service juridique de la SVS. | Transmission du dossier au conseil de l'ordre |
| 2 | S'il s'avère, au cours de la procédure de médiation, que la ou le vétérinaire a eu un comportement gravement contraire à ses obligations professionnelles ou à d'autres obligations définies par le droit public, l'office de médiation le signale en temps utile au service juridique de la SVS.  | Violations d'obligations de droit public      |

## Article 21

Le rapport final au sens de l'art. 19, al. 3, ci-dessus, est envoyé aux parties avec la précision qu'il n'est juridiquement pas contraignant et est adressé en copie au service juridique de la SVS.	Fin de la procédure
--	---------------------

## Article 22

La proposition de transaction et le rapport final de l'office de médiation compétent ont un caractère définitif. Ils ne peuvent ni être attaqués en justice ni être soumis à une autre instance de la SVS.

Caractère définitif de la proposition de transaction et du rapport final

## IX Frais et indemnisation

### Article 23

- <sup>1</sup> La procédure de plainte de la clientèle est gratuite pour la partie plaignante. Des exceptions sont possibles mais doivent être préalablement discutées avec le Secrétariat de la SVS.
- <sup>2</sup> Si des clarifications médicales ou juridiques onéreuses sont exigées par la partie plaignante, une prise en charge totale ou partielle de celles-ci peut être demandée. Dans de tels cas, l'office de médiation compétent exige une avance de frais avant de traiter de la plainte.

Gratuité de la procédure pour la partie plaignante et exceptions

Avance de frais

### Article 24

- <sup>1</sup> La SVS assume les frais du traitement des plaintes de la clientèle et du rapport final de l'office de médiation de la SVS.
- <sup>2</sup> Les frais de la procédure devant les offices régionaux de médiation sont à la charge des sections régionales. Ils n'engendrent aucune créance contre la SVS.
- <sup>3</sup> Les parties n'ont droit à aucune indemnité.

Frais de la procédure devant l'office de médiation de la SVS

Frais des procédures devant les offices régionaux de médiation.

Dépens

## Article 25

- |  |   |
|--|---|
| <p><sup>1</sup> L'indemnisation des membres de l'office de médiation de la SVS est fixée par le règlement de la SVS du 23 novembre 2017 sur les compétences financières et les indemnisations.</p>     | <p>Indemnisation des membres de l'office de médiation de la SVS</p> |
| <p><sup>2</sup> Les membres des offices régionaux de médiation ne sont pas indemnisés par la SVS. Il appartient aux sections régionales de prévoir ou non une indemnisation dans leurs règlements.</p> | <p>Indemnisation des membres des offices régionaux de médiation</p> |

## X Dispositions finales

### Article 26

En cas de divergence, la version originale allemande du présent règlement fait foi.	Version déterminante
---	----------------------

### Article 27

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| <p><sup>1</sup> Le présent règlement entre en vigueur dès son approbation par la Conférence des présidents selon l'art. 9, al. 3, des statuts de la SVS.</p> | <p>Entrée en vigueur</p> |
| <p><sup>2</sup> Le règlement du 21 janvier 2016 sur le traitement des plaintes de la clientèle est abrogé dès l'entrée en vigueur du présent règlement.</p>  | <p>Abrogation</p>        |



Arrêté et approuvé par la Conférence des présidents de la SVS à sa séance du 18 mars 2021.

Au nom de la

**Société des Vétérinaires Suisses**

Le président  
Olivier Glardon

Le directeur  
Peter Glauser