



COMMISSION CANADIENNE DES GRAINS
PROCÉDURE DU SYSTÈME QUALITÉ

ACCRÉDITATION ET SURVEILLANCE
DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE LA CCG

PSQ-PI CCG 2.1.0

N ^o d'exemplaire :	non contrôlé
Remis à :	

Commission canadienne des grains
Bureau de certification et d'accréditation
Services à l'industrie
303, rue Main, bureau 303
Winnipeg (Manitoba)
Canada
R3C 3G8

	Révision 2.0
© 2006 COMMISSION CANADIENNE DES GRAINS	20 février 2006

TABLE DES MATIÈRES

EXAMEN

FICHE DE MODIFICATION

DISTRIBUTION

ABRÉVIATIONS

1 INTRODUCTION

- 1.1 Portée
- 1.2 Sommaire
- 1.3 Références
- 1.4 Définitions

2 DEMANDE DE STATUT DE FOURNISSEUR DE SERVICES ACCRÉDITÉ

3 ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ À LA N-FSA CCG 2.0.0

- 3.1 Objectif de l'évaluation
- 3.2 Examen de la documentation
- 3.3 Évaluation sur place
 - 3.3.1 Réunion d'ouverture
 - 3.3.2 Évaluation
 - 3.3.3 Cas de non-conformité
 - 3.3.4 Classification des cas de non-conformité
 - 3.3.5 Cas de non-conformité grave
 - 3.3.6 Réunion de l'équipe de vérification
- 3.4 Évaluation de la compétence des vérificateurs du FSA

4 ACTIVITÉS POSTÉRIEURES À LA VÉRIFICATION

- 4.1 Réunion de clôture
- 4.2 Rapport de vérification
- 4.3 Mesures correctives
- 4.4 Mesures de suivi

5 SURVEILLANCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES ACCRÉDITÉS DE LA CCG

- 5.1 Observations sur le terrain
- 5.2. Examen technique des rapports de vérification
- 5.3 Sondages auprès des clients
- 5.4 Plaintes des clients
- 5.5 Rencontres annuelles

6 RESPONSABILITÉS DU VÉRIFICATEUR

- 6.1 Formation continue

- 7 ENTENTE DE PRESTATION DE SERVICES**
- 8 SUSPENSION ET RETRAIT DE L'ACCRÉDITATION**
 - 8.1 Suspension d'un vérificateur
- 9 MODALITÉS DE RETRAIT**
- 10 PROCESSUS D'APPEL
EXAMEN**

La présente procédure de système qualité (PSQ) de la Commission canadienne des grains (CCG) est assujettie à un examen périodique. Le prochain examen aura lieu en mai 2006. On apportera des modifications si nécessaire afin de veiller à ce que la PSQ continue de répondre aux besoins.

APPROBATION

Par la présente, la procédure du système qualité de la CCG est approuvée.

Directeur, Services à l'industrie

Gestionnaire, Bureau de certification et
d'accréditation

Date : _____

Date : _____

FICHE DE MODIFICATION

Les modifications à la présente norme seront numérotées consécutivement et datées.

Veillez à insérer toutes les modifications, à enlever les pages périmées et à remplir la fiche ci-dessous.

N° de modification	Contenu de la modification et pages visées	Effectuée par	Date
1	1.1 Portée	J. Sutherland	16 février 2005
2	5.2 Examen technique des rapports de vérification	J. Sutherland	16 février 2005
3	5.4 Plaintes des clients	J. Sutherland	20 février 2006
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

DISTRIBUTION

Nom	Poste
Jim Stuart	Directeur, Services à l'industrie, CCG
Laura Anderson	Gestionnaire, Certification et accréditation Services à l'industrie, CCG
Jo-Anne Sutherland	Conseillère en certification et en accréditation Certification et accréditation Services à l'industrie, CCG
Fournisseurs de services accrédités	Liste maîtresse au Bureau de certification et d'accréditation

ABRÉVIATIONS

AQ	Assurance qualité
BCA	Bureau de certification et d'accréditation
CCG	Commission canadienne des grains
CCN	Conseil canadien des normes
FSA	Fournisseur de services accrédité
PI	Préservation de l'identité; ségrégation
PSQ	Procédure du système qualité
RAB	Registrar Accreditation Board
SGQ	Système de gestion de la qualité

ACCREDITATION ET SURVEILLANCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE LA CCG

1 INTRODUCTION

La réussite de la prestation des programmes d'évaluation du Système canadien de reconnaissance de la ségrégation (SCRS) de la Commission canadienne des grains (CCG) aux clients désireux de faire certifier leur système de ségrégation dépend du professionnalisme, des compétences et des aptitudes des fournisseurs de services accrédités (FSA) de la CCG. Les FSA jouent le rôle de contacts de première ligne auprès des clients de la CCG; leur crédibilité et leur compétence ont donc des répercussions directes sur la crédibilité de la CCG. La CCG doit veiller au mieux à ce que les programmes d'évaluation soient offerts uniformément partout au Canada, à un niveau qui offre une valeur et assure une amélioration continue aux clients de la CCG.

La CCG compte sur ses FSA et les vérificateurs qu'ils emploient pour mener des évaluations conformément aux procédures écrites de la CCG. Les vérificateurs doivent également faire rapport des évaluations qu'ils effectuent dans une forme acceptable pour la CCG. Enfin, les vérificateurs doivent donner en toute circonstance aux clients de la CCG une image de professionnalisme, de compétence et d'équité.

1.1 Portée

La présente procédure du système qualité (PSQ) de la CCG décrit les procédures de demande, d'évaluation et de surveillance applicables aux entités qui souhaitent devenir fournisseurs de services accrédités (FSA). La procédure vise à assurer l'atteinte des objectifs suivants :

- la constance dans la prestation des évaluations du SCRS;
- le maintien d'un niveau de qualité élevé dans les rapports déposés par les vérificateurs des FSA;
- la confiance envers le Système canadien de reconnaissance de la ségrégation (SCRS) des entreprises ayant un programme de ségrégation certifié par le SCRS et de leurs acheteurs.

La présente procédure vise les demandeurs qui ne sont agréés auprès d'un organisme d'accréditation national en vertu du Guide ISO 62. En pareils cas, le SGQ du demandeur sera jugé conforme à la N-FSA CCG 2.0.0 et seule la formation des vérificateurs du demandeur sera nécessaire à l'accréditation par la CCG. »

1.2 Sommaire

La présente PSQ décrit les spécifications à respecter par les demandeurs du statut de FSA de la CCG; le programme de surveillance à l'intention des organismes qui ont réussi à obtenir leur accréditation; et les conditions générales applicables à la suspension et à la révocation de l'accréditation d'un FSA.

1.3 Références

N-PI CCG 1.0.0 – Norme du système de gestion de la qualité pour les programmes de ségrégation de la CCG

N-FSA CCG 2.0.0 – Exigences générales applicables aux fournisseurs de services accrédités par la CCG

PSQ-PI CCG 2.3.0 – Organisation et réalisation d'une vérification du système de gestion de la qualité d'un programme de ségrégation

Guide ISO 62 - Exigences générales pour les organismes faisant l'évaluation, la certification et l'enregistrement des systèmes qualité.

1.4 Définitions

Fournisseur de services accrédité (FSA) – Organisme ayant fait l'objet d'une évaluation par le BCA au regard de la norme N-FSA CCG 2.0.0 et dont le BCA a établi qu'il répond à toutes les exigences de cette norme.

Observation sur le terrain – Évaluation du vérificateur d'un FSA menée par un représentant du BCA en observant le vérificateur du FSA dans sa conduite de la vérification du programme de ségrégation d'un client dans le cadre du SCRS.

Procédure du système qualité (PSQ) – Procédures documentées suivies par le BCA, le FSA ou les deux dans la réalisation des examens et des évaluations exigés pour la conduite du SCRS.

Vérificateur du FSA – Employé d'un FSA qui possède la qualité de vérificateur conformément aux spécifications de la norme N-FSA CCG 2.0.0.

2 DEMANDE DE STATUT DE FOURNISSEUR DE SERVICES ACCRÉDITÉ

La procédure suivante s'applique à l'organisme qui demande le statut de fournisseur de services accrédité (FSA):

1. Le demandeur télécharge la trousse de demande du site Web de la CCG ou communique avec le BCA pour obtenir des renseignements.
2. La trousse de demande comprenant :
 - N-FSA CCG 2.0.0 – Exigences générales applicables aux fournisseurs de services accrédités de la CCG;
 - Introduction au SCRS;
 - la présente procédure du système qualité (PSQ-PI CCG 2.1.0);
 - N-PI CCG 1.0.0 – Norme du système de gestion de la qualité pour les programmes de ségrégation de la CCG;
3. Le demandeur remplit le formulaire de demande et le fait parvenir au BCA.

4. Le BCA procède à l'évaluation de la conformité du demandeur à la norme N-FSA CCG 2.0.0, tel que décrit à la section 3.
5. Établissement du calendrier de formation des vérificateurs du FSA et prestation de cette formation.
6. Une fois que le SGQ et les vérificateurs du demandeur sont jugés conformes à la norme N-FSA CCG 2.0.0, la CCG conclut une entente d'accréditation avec l'organisme et lui attribue un numéro d'accréditation à titre de FSA. Le nom de tous les FSA est publié sur la liste officielle des FSA de la CCG, que cette dernière met à la disposition de tous les clients du SCRS et affiche sur son site Web.
7. Le statut de FSA est valable pour trois ans à compter de la date d'émission du certificat d'accréditation, à condition que la surveillance décrite plus bas (section 5) démontre une conformité continue à la norme N-FSA CCG 2.0.0.

3 ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ À LA N-FSA CCG 2.0.0

3.1 Objectif de l'évaluation

L'objectif de l'évaluation de surveillance est d'établir les éléments suivants :

- le manuel qualité et les procédures connexes du demandeur satisfont aux exigences de la norme N-FSA CCG 2.0.0;
- le système de gestion de la qualité du demandeur prévoit la surveillance satisfaisante de son personnel de vérification;
- le personnel a reçu la formation satisfaisante pour réaliser des vérifications au nom de la CCG dans le cadre du SCRS.

Ainsi, par des entrevues, l'observation des activités et l'examen des documents et des registres, le vérificateur du BCA obtiendra et consignera les preuves tangibles :

- de l'accessibilité de la documentation du demandeur sur le SGQ, de son actualité et de sa disponibilité pour tout le personnel;
- du respect des procédés décrits dans le manuel de l'organisme;
- de l'exécution des processus par un personnel compétent, conformément aux stipulations des procédés applicables; de la compétence du personnel dans les tâches qu'il exécute.

3.2 Examen de la documentation

Le candidat soumet au BCA son manuel de la qualité pour fins d'examen. Le vérificateur du BCA passe ensuite en revue le manuel pour établir que le demandeur possède un système de gestion de la qualité qui satisfait aux exigences de la norme N-FSA CCG 2.0.0. Cette partie de la vérification a pour objectif d'établir la preuve de la conformité et de la mise en place

des éléments suivants :

- la direction a approuvé le système qualité et a accepté la responsabilité du processus;
- le système qualité, tel que consigné par écrit, est en vigueur;
- l'organisme dispose d'un système servant à analyser la cause des cas de non-conformité et à prendre des mesures préventives et correctives;
- l'organisme dispose d'un effectif dûment formé pour réaliser des vérifications au titre du SCRS.

Le vérificateur du BCA remplit une demande de mesure corrective (DMC) s'il y a lieu d'apporter des modifications au manuel. Des DMC sont produites jusqu'à ce que le vérificateur du BCA constate que le manuel répond aux exigences de la norme N-FSA CCG 2.0.0.

3.3 Évaluation sur place

L'évaluation sur place n'a lieu qu'une fois que l'examen de la documentation est terminé et que toutes les DMC ont été satisfaites.

3.3.1 Réunion d'ouverture

Une réunion d'ouverture a lieu avec la direction du demandeur. La présence du représentant du système qualité, de la haute direction et de l'équipe de vérification est requise. Cette réunion vise les buts suivants :

- présenter les membres de l'équipe de vérification ;
- décrire l'objet et la portée de la vérification;
- examiner le programme de vérification;
- examiner la méthode de traitement des cas de non-conformité qui pourraient être constatés pendant l'évaluation sur place;
- prévoir des installations convenables pour la réunion de l'équipe de vérification;
- s'entendre sur une date provisoire pour la réunion de clôture et inviter la haute direction à y assister.

3.3.2 Évaluation

Le vérificateur du BCA évalue chaque processus ou champ de processus en rencontrant le personnel et en établissant la disponibilité de la documentation relative aux processus pour tout le personnel en service. Le vérificateur du BCA s'assure que l'information recueillie au cours de l'évaluation est conforme aux faits et repose sur des preuves tangibles. Les preuves tangibles sont colligées pendant l'évaluation sur place au moyen d'entrevues, de l'examen de documents et de l'observation d'activités.

3.3.3 Cas de non-conformité

Il y a non-conformité si l'équipe de vérification du BCA constate un écart évident à l'égard des exigences de la norme N-FSA CCG 2.0.0 ou de celles du système de gestion consigné par écrit du client. Chaque cas de non-conformité est consigné et fait l'objet d'une demande de mesure corrective (DMC). Cependant, avant de remplir une DMC et avant la réunion de clôture, on informe le client de l'écart constaté afin de lui laisser la possibilité d'y réagir et, si possible, de déterminer immédiatement des mesures correctives et préventives.

3.3.4 Classification des cas de non-conformité

Les cas de non-conformité sont classés en fonction des lignes directrices suivantes :

Possibilité d'amélioration (PA) – La possibilité d'amélioration est une lacune constatée dans la mise en œuvre du SGQ consigné par écrit, qui se traduit par une baisse de la confiance dans la capacité du FSA d'effectuer des vérifications au titre du SCRS. Il se peut que le fonctionnement général du SGQ ne soit touché que si la même lacune se répète plusieurs fois. La répétition d'une PA d'une vérification à l'autre peut entraîner un cas de non-conformité mineure.

Cas de non-conformité mineure – Le cas de non-conformité mineure est un écart significatif à l'égard des exigences consignées par écrit du SGQ qui met en doute la capacité du FSA d'effectuer des vérifications au titre du SCRS. La répétition du même cas de non-conformité mineure d'une vérification à l'autre peut entraîner un cas de non-conformité grave.

Cas de non-conformité grave – Le cas de non-conformité grave est l'effondrement complet d'un des éléments du SGQ de ségrégation au regard du Guide ISO 62 ou de la conformité à la procédure PSQ-PI CCG 2.3.0. Cette absence de conformité aux procédures prescrites a des répercussions sur la qualité des vérifications au titre du SCRS. La découverte d'un cas de non-conformité grave lors d'une vérification de surveillance entraîne la suspension de l'accréditation du FSA.

3.3.5 Cas de non-conformité grave

Lorsqu'on constate un cas de non-conformité grave, le candidat en est informé et on lui en fournit une preuve tangible (p. ex. les formulaires ou documents démontrant le type d'écart). Si, à n'importe quel stade de l'évaluation de la mise en œuvre, l'équipe de vérification constate un cas de non-conformité grave, le vérificateur du BCA suspend l'évaluation et propose au candidat deux options :

- l'évaluation se termine sur-le-champ et le candidat se voit recommander de « reprogrammer » une autre évaluation complète à une date ultérieure, recommandation qui est consignée au rapport;

OU

- l'évaluation devient une évaluation préliminaire et se poursuit jusqu'à la fin selon le plan établi, sans incidence sur les chances du candidat d'obtenir l'accréditation.

3.3.6 Réunion de l'équipe de vérification

Au terme de l'évaluation sur place, l'équipe de vérification du BCA se réunit et passe en revue la ou les listes de contrôle complétées et les cas de non-conformité relevés. L'équipe détermine quels cas de non-conformité justifient l'émission d'une DMC et remplit les formulaires appropriés.

Si la vérification révèle qu'il y a lieu d'apporter des améliorations à certains aspects du système sans qu'ils soient non conformes à la norme N-FSA CCG 2.0.0, ces possibilités d'amélioration peuvent être portées à l'attention du candidat, étant entendu qu'elles sont facultatives.

Le représentant du système qualité de l'organisme doit être dûment informé des conclusions de l'évaluation sur place, avant la réunion de clôture. On convient alors avec lui de dates précises pour l'exécution des mesures correctives exigées.

3.4 Évaluation de la compétence des vérificateurs du FSA

Pour démontrer que ses vérificateurs satisfont aux exigences énoncées dans la norme N-FSA CCG 2.0.0, le FSA doit fournir au vérificateur du BCA une preuve tangible des qualités de ses vérificateurs. En outre, pendant le processus d'accréditation, les vérificateurs du FSA doivent participer avec succès à la formation sur le SCRS.

4 ACTIVITÉS POSTÉRIEURES À LA VÉRIFICATION

4.1 Réunion de clôture

La réunion de clôture est présidée par le vérificateur du BCA; doivent y assister tous les membres de l'équipe de vérification, le représentant du système qualité et la haute direction de l'organisme demandeur. Le vérificateur du BCA fait un tour d'horizon objectif de l'évaluation sur place, en parlant notamment des objectifs, des éléments évalués et des résultats obtenus, en commençant par les aspects positifs et des observations générales.

4.2 Rapport de vérification

Dès que possible après la fin de l'évaluation sur place (mais dans un délai maximal d'un mois ou 20 jours ouvrables), le vérificateur du BCA procède à la rédaction du rapport de vérification. Le rapport de vérification décrit en détail les faits constatés et les conclusions qui s'en dégagent. Il ne doit contenir que les faits qui ont été soumis et les questions qui ont été discutées.

4.3 Mesures correctives

L'organisme doit prendre des mesures correctives, remplir le ou les formulaires de DMC et les expédier au vérificateur du BCA dans un délai convenu par les deux parties.

4.4 Mesures de suivi

Les mesures de suivi à prendre suite aux cas de non-conformité relevés au cours de l'évaluation

sur place dépendent entièrement de la gravité du problème. La mesure de suivi doit faire en sorte d'éliminer le problème et de documenter et mettre en œuvre tout changement apporté au système. Après la mise en œuvre effective des mesures correctives et préventives, le vérificateur en chef du BCA signe lui aussi la DMC afin d'indiquer qu'il approuve les mesures apportées.

5 SURVEILLANCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES ACCRÉDITÉS DE LA CCG

Afin de maintenir ses normes strictes à l'égard du service à la clientèle et de l'intégrité de ses programmes, la CCG a mis en place le programme de surveillance des FSA et des vérificateurs suivant :

1. Observation sur le terrain d'un maximum de quatre vérifications sur place par année du SCRS par le FSA.
2. Examen technique du BCA de tous les rapports de vérification soumis par le FSA.
3. Sondage auprès des clients à la suite de chaque vérification faite par le FSA, afin de renseigner la CCG sur la performance du vérificateur et sur sa présentation pendant la vérification.
4. Enquêtes sur les plaintes des clients.
5. Rencontre annuelle avec la direction du FSA.

5.1 Observations sur le terrain

Un représentant du BCA planifie et effectue jusqu'à quatre observations sur le terrain par année. Ces observations sur le terrain ont pour but d'établir que les vérificateurs du FSA appliquent les connaissances acquises dans le cadre de la formation de la CCG et qu'ils suivent les procédures décrites dans la procédure PSQ-PI CCG 2.3.0.

Lors d'une observation sur le terrain, le vérificateur du BCA procède également à une évaluation du programme de ségrégation du client, ce qui permet d'évaluer si le vérificateur du FSA est capable d'établir que le client se conforme ou non aux exigences de la norme N-PI CCG 1.0.0. Immédiatement après la vérification, le vérificateur du BCA offre une rétroaction constructive au vérificateur du FSA.

Le vérificateur du BCA rédige un rapport d'observation sur le terrain, qui contient toute DMC émise dans le cadre de l'observation sur le terrain, et il fournit dans les 30 jours une copie à la direction du FSA et au vérificateur. Ce rapport décrit le degré de conformité du vérificateur du FSA aux procédures de vérification décrites dans la procédure PSQ-PI CCG 2.3.0 et présente les résultats de la comparaison entre les évaluations du programme de ségrégation du client effectuées par le représentant du BCA et par le vérificateur du FSA.

5.2 Examen technique des rapports de vérification

Tous les rapports de vérification reçus par le BCA sont examinés conformément à la procédure PSQ-PI CCG 1.2.0 – Examen technique des rapports de vérification soumis par des fournisseurs de services accrédités. Cet examen a pour objectif de vérifier la présence de toutes les signatures,

pages et annexes requises; de la conformité du rapport au format prescrit par la PSQ-PI CCG 2.3.0; et que le rapport de vérification a été envoyé au BCA dans les 28 jours suivant la réunion de clôture. Le représentant du BCA peut alors s'assurer que la recommandation du vérificateur de certifier ou non le programme de ségrégation du client s'appuie sur des preuves documentées et, le cas échéant, que les demandes de mesures correctives ont donné lieu au suivi approprié.

5.3 Sondages auprès des clients

Le BCA réalise un sondage auprès des clients pour obtenir une rétroaction sur la façon dont le FSA a mené la vérification au titre du SCRS. Ce sondage peut être réalisé par téléphone, en personne ou par courrier.

5.4 Plaintes des clients

Les plaintes des clients se classent en trois catégories :

1. désaccord avec une DMC émise par le vérificateur du FSA;
2. mécontentement face à la décision rendue par le BCA à l'égard de la certification;
3. plaintes ayant trait au comportement ou au professionnalisme d'un vérificateur.

Le BCA doit recevoir une plainte **écrite** d'un client pour intervenir. Le processus de traitement des plaintes de la première catégorie est décrit en détail dans la procédure PSQ-PI CCG 2.3.0. Le processus de traitement des plaintes de la deuxième catégorie, y compris le processus d'appel dont le client peut se prévaloir, est décrit en détail dans la procédure PSQ-PI CCG 1.1.0.

Si le BCA reçoit une plainte écrite quant au comportement d'un vérificateur, il en informe immédiatement la direction du FSA et établit une DMC. La direction du FSA procède à une enquête en collaboration avec la gestionnaire du BCA, le vérificateur concerné et le client (si nécessaire).

Selon la gravité de la situation, ou si les mesures correctrices/préventives effectuées par suite de la DMC ne sont pas suffisantes pour maîtriser la situation, on suspendra peut-être l'accréditation du vérificateur qui lui permet de mener des vérifications au nom de la CCG. La suspension demeure en vigueur jusqu'au règlement de la plainte à la satisfaction du BCA, du FSA et du client. Si on juge le motif de la plainte ne relève pas du vérificateur, la suspension est levée. Si on détermine la culpabilité du vérificateur en l'occurrence, on pourra révoquer son accréditation, selon la gravité de la situation. Le BCA émet au FSA un avis de non-conformité grave après trois suspensions du même vérificateur.

5.5 Rencontres annuelles

Des rencontres annuelles sont prévues entre un représentant du BCA et la direction du FSA. Ces rencontres visent les buts suivants :

- s'assurer que le FSA continue de répondre aux exigences de la norme N-FSA CCG 2.0.0;
- réévaluer les qualifications des vérificateurs du FSA, les documents justificatifs et la méthode de surveillance interne du FSA de ses vérificateurs;

- fournir au FSA une rétroaction sur les observations sur le terrain, l'examen technique des rapports de vérification, les sondages auprès des clients et les plaintes des clients;
- écouter les commentaires du FSA et ses suggestions quant au SCRS, aux normes et aux processus de vérification.

6 RESPONSABILITÉS DU VÉRIFICATEUR

En conformité avec les procédures de la CCG s'appliquant aux demandes de certification dans le cadre du SCRS, les vérificateurs du FSA exercent les activités suivantes :

- l'examen du manuel qualité du client,
- l'évaluation sur place,
- toute activité de suivi nécessaire,
- la rédaction d'un rapport de vérification répondant aux exigences de présentation énoncées dans la procédure PSQ-IP CCG 2.3.0.

6.1 Formation continue

Les vérificateurs doivent suivre les cours de formation jugés nécessaires par le BCA.

7 ENTENTE DE PRESTATION DE SERVICES

Les FSA de la CCG doivent lire et signer l'entente d'accréditation et s'y conformer.

8 SUSPENSION ET RETRAIT DE L'ACCRÉDITATION

L'accréditation d'un FSA est suspendue dans l'un ou l'autre des cas suivants :

1. défaut de paiement des frais d'accréditation;
2. omission de remédier dans les délais prescrits à une DMC grave adressée par le BCA au FSA ou à l'un des ses vérificateurs.

Le BCA donne au FSA un avis écrit de sa suspension et de la nécessité d'organiser une visite de suivi dans les 30 jours pour vérifier l'exécution d'une mesure correctrice. À la suite de la suspension, le FSA se verra retirer son accréditation à l'occasion de la visite de suivi si le FSA n'a pas pris de mesures pour remédier aux problèmes ayant donné lieu à cette suspension.

8.1 Suspension d'un vérificateur

Il incombe au FSA de s'assurer que ses vérificateurs exercent leurs activités conformément au manuel de qualité et aux règles énoncées dans la procédure PSQ-PI CCG 2.3.0. Si un vérificateur d'un FSA reçoit une DMC grave, l'accréditation du vérificateur lui permettant d'effectuer des vérifications au nom de la CCG sera suspendue sur-le-champ. Un FSA dont un vérificateur a été suspendu à trois reprises ou dont deux vérificateurs ont été suspendus cours

d'une période de 12 mois est considéré inapte à fournir à la CCG les assurances nécessaires quant à l'efficacité de son système qualité. Par conséquent, le FSA reçoit un avis de non-conformité grave.

9 MODALITÉS DE RETRAIT DE L'ACCRÉDITATION

Si l'accréditation d'un FSA est retirée, celui-ci doit immédiatement éliminer de son matériel promotionnel (cartes d'affaires et papier à lettre compris) toute mention de son accréditation par la CCG. Il doit en outre retourner tous les dossiers d'évaluation ainsi que tous les documents ou biens liés au SCRS, aux termes de l'entente d'accréditation. Si les documents cités ne sont pas retournés dans les 30 jours du retrait de l'accréditation, un représentant du BCA se rend aux bureaux du fournisseur de services pour récupérer en personne tous les biens appartenant au SCRS.

10 PROCESSUS D'APPEL

Un fournisseur de services à qui l'accréditation a été refusée ou dont l'accréditation a été suspendue ou retirée a la possibilité d'en appeler de cette décision. L'appel est logé par écrit au BCA dans les 30 jours suivant la réception de l'avis l'informant du refus d'accréditer, ou de la suspension ou du retrait de l'accréditation.

Si un appel est logé par écrit avant l'expiration du délai de 30 jours, le BCA informe le FSA du processus d'appel. Le comité d'accréditation, composé de la gestionnaire du BCA et du vérificateur de l'accréditation, examine l'appel et détermine le bien-fondé du rapport d'évaluation, de la recommandation et de la décision quant à l'accréditation. S'il conclut que la décision est injustifiée et que l'appel semble fondé, une visite des lieux pourrait être organisée pour recueillir des données supplémentaires. Le comité adopte une résolution et prend les dispositions nécessaires pour répondre à l'appel.

Si le Comité d'accréditation est d'avis que la recommandation initiale était justifiée, la gestionnaire du BCA forme et préside un comité d'appel. Le comité d'appel comprend le directeur des Services à l'industrie et au moins un autre membre connaissant l'organisme concerné et le programme d'accréditation de la CCG. On prendra soin d'éviter tout conflit d'intérêt réel ou éventuel. Ainsi, le comité d'appel ne peut comprendre de membres représentant un organisme concurrent.

La gestionnaire du BCA fixe la date d'une réunion et veille à ce que la décision du comité soit consignée au procès-verbal. Le comité d'appel examine les allégations du FSA et du BCA, à l'aide de documents ou d'entrevues. Après cet examen, une décision est rendue à la majorité des voix et communiquée par écrit au FSA. Toute décision du comité d'appel est finale. Le procès-verbal de la réunion et la correspondance sont des documents à conserver au dossier du FSA au BCA.

Si le refus ou le retrait est maintenu, tous les frais de déplacement des comités d'accréditation et d'appel sont facturés au fournisseur de services. Si la décision est renversée, ces frais sont à la charge du BCA.