




Standards Council of Canada
Conseil canadien des normes



Programmes d'accréditation :
Exigences et procédures relatives
à la suspension et au retrait,
aux plaintes, aux appels et aux audiences

CAN-P-15
mars 2000

**PROGRAMMES D'ACCREDITATION :
EXIGENCES ET PROCEDURES RELATIVES
À LA SUSPENSION ET AU RETRAIT,
AUX PLAINTES, AUX APPELS ET AUX AUDIENCES**

CAN-P-15

Mars 2000

Copyright © 2000, Conseil canadien des normes

Tous droits réservés. Aucune partie du présent document ne peut être reproduite, stockée dans un système électronique d'extraction, ni transmise, sous quelque forme que ce soit ni par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'enregistrement ou autrement sans le consentement écrit préalable de l'éditeur :



Conseil canadien des normes
270, rue Albert, bureau 200
Ottawa (Ontario)
K1P 6N7
Canada
Téléphone : (613) 238-3222
Télécopieur : (613) 569-7808

Table des matières

Table des matières	i
Avant-propos	ii
Introduction	iii
Portée	1
Références	1
Applicabilité	2
Définitions	2
Retrait volontaire	4
Plaintes	4
Suspension et retrait	4
Appel et audience	6
Nouvelle demande	7
Avis public	7
Demande d'appel et d'audience	1A
Processus du CCN de suspension et de retrait	3A

AVANT-PROPOS

Le Conseil canadien des normes (le « Conseil ») est une société d'État qui a été constituée en vertu d'une loi adoptée par le Parlement en 1970, modifiée en 1996, pour encourager et promouvoir la normalisation volontaire au Canada. Bien que financé en partie en vertu d'un crédit parlementaire, il est indépendant du gouvernement pour ce qui est de ses politiques et de son fonctionnement. Le Conseil est composé de membres provenant du gouvernement et d'organismes du secteur privé.

Le Conseil a pour mission d'encourager les Canadiens à participer aux activités relatives à la normalisation volontaire; d'encourager la coopération entre les secteurs privé et public en matière de normalisation volontaire au Canada; de coordonner les efforts des personnes et organismes s'occupant du Système national de normes, et de voir à la bonne marche de leurs activités; d'encourager, dans le cadre d'activités relatives à la normalisation, la qualité, la performance et l'innovation technologique en ce qui touche les produits et les services canadiens; d'élaborer des stratégies et de définir des objectifs à long terme en matière de normalisation.

Par essence, le Conseil encourage au Canada une normalisation efficiente et efficace, lorsque celle-ci ne fait l'objet d'aucune mesure législative, en vue de faire progresser l'économie nationale, de contribuer au développement durable, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs et du public, d'aider et de protéger les consommateurs, de faciliter le commerce intérieur et extérieur, et de développer la coopération internationale en matière de normalisation.

En outre, le Conseil est le point de convergence du gouvernement en ce qui a trait à la normalisation volontaire et représente le Canada dans le cadre d'activités internationales de normalisation. Il établit également les politiques et les procédures nécessaires à l'élaboration des Normes nationales du Canada et à l'accréditation des organismes d'élaboration de normes, des organismes de certification, des laboratoires d'essais et d'étalonnage, des organismes d'enregistrement des systèmes de gestion de la qualité et de management environnemental, ainsi que des organismes certifiant les auditeurs de systèmes de gestion de la qualité et de management environnemental et ceux offrant une formation à ces derniers. Enfin, le Conseil défend le principe de reconnaissance de l'accréditation ou de systèmes équivalents en tant que moyen de réduire le nombre d'évaluations et d'audits, au Canada de même qu'entre le Canada et ses partenaires commerciaux.

Le présent document fait partie de ceux qui ont été publiés par le Conseil canadien des normes pour définir les politiques, les projets et les méthodes qu'il a établis pour l'aider à remplir son mandat.

Les demandes d'éclaircissement et les recommandations de modification du présent document ou les demandes d'exemplaires supplémentaires doivent être adressées directement à l'éditeur ou au CCN par l'intermédiaire de son site Web à <http://www.ccn.ca>.

INTRODUCTION

Le présent document fait partie d'une série de CAN-P du Conseil canadien des normes (CCN) traitant de l'accréditation volontaire des organismes qui s'occupent de l'élaboration de normes, la certification de produits, l'étalonnage et les essais, l'enregistrement de systèmes de management de la qualité (SMQ) et de management environnemental (SME), des organismes de certification des auditeurs de SMQ et de SME et des prestataires de cours de formation à leur intention. Il arrive que le CCN soit amené à suspendre l'accréditation de certains organismes. Il arrive aussi que des organismes décident eux-mêmes de se retirer d'un programme d'accréditation du CCN. Il peut également arriver qu'un organisme en appelle d'une décision prise par le CCN ou demande une audience pour exposer une faute perçue. De plus, le CCN dispose d'une procédure lui permettant d'adresser officiellement des plaintes concernant des activités quelles qu'elles soient accomplies dans le cadre du programme d'accréditation.

L'objet du présent document est de définir le processus par lequel les organismes accrédités peuvent se voir suspendre ou retirer l'accréditation et recourir à des procédures d'appel et de demande d'audience. Il contient également les procédures de traitement des plaintes formulées officiellement par les utilisateurs, les fournisseurs et les sous-traitants au sujet des programmes et des services d'accréditation du CCN.

Le présent document énonce les procédures permettant à toutes les parties intéressées de réagir en cas de suspension ou de retrait de l'accréditation ou de déposer une plainte dans les normes, à moindres coûts sans porter atteinte à l'intégrité des programmes d'accréditation du CCN. Il comprend également les procédures d'appel et de demande d'audience suivies pour contrer les décisions prises à la suite de ce genre de mesures.

Cette introduction ne fait pas partie intégrante du présent document.

PORTÉE

1. Le présent document expose les exigences et procédures de suspension et de retrait de l'accréditation du Conseil canadien des normes (CCN) ainsi que les procédures permettant à un organisme accrédité (voir introduction et articles 2 et 6) de mettre volontairement fin à ce statut et aux parties intéressées de déposer officiellement une plainte. Il énonce également les procédures d'appel et de demande d'audience relatives aux décisions prises sur les questions incluses dans cette portée.

RÉFÉRENCES

2. Voici la liste des documents contenant les critères et procédures d'accréditation du CCN pour ses programmes d'accréditation indiqués. Nous invitons les lecteurs à en consulter la version la plus récente et à appeler pour cela le CCN ou à visiter son site Web à <http://www.ccn.ca>.

CAN-P-1	Critères et méthodes d'accréditation des organismes d'élaboration de normes
CAN-P-3	Exigences générale relatives aux organismes procédant à la certification de produits
CAN-P-4	Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais
CAN-P-10	Critères d'accréditation des organismes d'enregistrement des systèmes qualité
CAN-P-912	Critères et méthodes d'accréditation des organismes de certification des auditeurs de systèmes de management de la qualité
CAN-P-913	Critères et méthodes d'accréditation des prestataires de cours destinés aux auditeurs de systèmes de management de la qualité (SMQ)
CAN-P-14	Critères et méthodes d'accréditation des organismes registraires de systèmes de management environnemental (SME)
CAN-P-1412	Critères et méthodes d'accréditation des organismes de certification des auditeurs environnementaux
CAN-P-1413	Critères et méthodes d'accréditation des prestataires de cours de formation des auditeurs environnementaux

CAN-P-1500	Exigences supplémentaires relatives à l'accréditation des organismes de certification
CAN-P-1515	Conditions d'accréditation des laboratoires d'étalonnage et d'essais
CAN-P-1517	Conditions et procédures d'accréditation des organismes registraires de systèmes qualité
CAN-P-1518	Conditions and Procedures for Accreditation of Organizations Registering Environmental Management Systems (en voie d'élaboration)
CAN-P1527	Guidelines for Corrective Action to be Taken by a Certification Body (en voie d'adoption)
CAN-P-1543-1	Essais d'aptitude des laboratoires par intercomparaison – Partie 1 : Développement et mise en œuvre des systèmes d'essais d'aptitude (en voie d'adoption)
CAN-P-1543-2	Essais d'aptitude des laboratoires par intercomparaison – Partie 2 : Sélection et utilisation des systèmes d'essais d'aptitude par des organismes d'accréditation de laboratoires (en voie d'adoption)

APPLICABILITÉ

- Le présent document s'applique aux organismes accrédités par le CCN désireux de mettre fin à leur statut d'organismes accrédités, ou qui, avertis qu'on envisage de suspendre ou de retirer leur accréditation faute de s'être conformés aux exigences et aux procédures du programme, désirent interjeter appel ou demander audience. Il s'applique également aux cas de plaintes officiellement formulées par des utilisateurs, des fournisseurs ou des sous-traitants et associées aux programmes et aux services d'accréditation du CCN.
- Il doit être consulté conjointement avec celui du programme d'accréditation correspondant. Les exigences et les procédures (s'il y en a) se rapportant à un programme particulier se trouvent dans l'Annexe qui s'y rattache.

DÉFINITIONS

- Les définitions suivantes s'appliquent pour les besoins du présent document :

Appel : Requête officielle écrite, présentée en conformité avec le présent document telle qu'elle y est prévue, demandant que soit rétablie l'accréditation et annulée la proposition de retrait d'accréditation ou déclarant insatisfaisant le traitement d'une plainte.

Audience : Occasion de présenter officiellement et verbalement au comité du CCN chargé d'examiner un appel les arguments qui appuient ce dernier.

Conseil : Conseil d'administration désigné du Conseil canadien des normes.

Conseil canadien des normes (CCN): Le sigle « CCN » est celui du Conseil canadien des normes (tandis que le terme « Conseil » représente les 15 membres nommés)

NACE : Nomenclature des activités économiques établie par la Communauté européenne pour répondre aux exigences des données statistiques au sein de la Communauté.

PALCAN : Programme d'accréditation des laboratoires – Canada.

Partie intéressée : Dans le cadre de l'accréditation, personnes et organismes, quels qu'ils soient, que l'obtention de l'accréditation intéresse pour des raisons ni futiles ni manquant de sérieux.

Plainte : Déclaration officielle ou allégation portée, entre autres, contre le personnel, les procédures, les critères, les évaluations, les vérifications et les audits du CCN appliqués par les bénévoles du CCN, ses clients, ses organismes accrédités et les utilisateurs des produits et services offerts par ces derniers et qui s'appliquent à tous ces groupes.

Programme destiné aux organismes registraires de SMQ : Programme d'accréditation des systèmes qualité du CCN pour l'accréditation des organismes registraires de SMQ

Retrait d'accréditation : Retrait décidé par le CCN d'une partie de la portée d'accréditation d'un organisme ou de sa totalité. Le retrait partiel peut s'appliquer dans le cas d'un organisme accrédité pour les essais, les produits ou l'enregistrement, parties de portée pouvant être traitées individuellement dans le cadre de l'accréditation. Voir article 19.

Retrait volontaire : Renoncement volontaire d'un organisme à son statut d'organisme accrédité par le CCN.

Suspension d'accréditation : Retrait temporaire, de l'initiative du CCN par mesure administrative, d'une partie de la portée d'accréditation ou de sa totalité en attendant la mise en œuvre par l'organisme des mesures correctives prescrites ou le retrait officiel de son accréditation par le CCN.

Système national de normes (SNN) : Système d'élaboration de normes, de leur mise en valeur et de leur mise en œuvre au Canada par des bénévoles.

RETRAIT VOLONTAIRE

6. Un organisme accrédité peut à tout moment mettre volontairement fin à son accréditation en avertissant par écrit le CCN trente (30) jours à l'avance. Cet organisme devra à cette date s'être acquitté de tous ses droits, à défaut de quoi il sera poursuivi en justice pour le recouvrement de ce montant.

PLAINTES

7. Si l'une des parties intéressées considère inappropriées les mesures prises par le CCN au cours du processus d'accréditation ou par un organisme accrédité, celle-ci peut officiellement adresser une plainte au CCN.
8. Une telle plainte doit être faite par écrit bien qu'il soit possible de commencer par communiquer verbalement ou autrement pour avertir le CCN qu'une plainte lui sera adressée officiellement à l'attention du directeur général qui la transmettra au responsable du programme du CCN concerné. Il est à noter que le CCN n'intentera pas d'action directe en justice tant qu'elle n'aura pas reçu de plainte écrite. Les plaintes officielles doivent être adressées au directeur général du CCN, qui les remettra au responsable programme du CCN concerné.
9. Le responsable du programme concerné traitera la plainte. Celles touchant le processus de demande d'accréditation seront traitées comme des appels – tel que le décrit l'Annexe A.
10. Les plaintes relatives aux questions intéressant le programme et qui ne sont pas directement liées au traitement ni à l'acceptation des demandes d'accréditation doivent être adressées par écrit au directeur de l'évaluation de la conformité du CCN. Elles seront ensuite traitées en suivant les procédures et directives se rapportant aux Systèmes de management de la qualité (SMQ) du CCN.
11. Les plaintes concernant les questions liées au programme d'accréditation des organismes d'élaboration des normes (OEN) qui ne sont pas directement associées au traitement ni à l'acceptation des demandes d'accréditation doivent être adressées par écrit au directeur des normes du CCN.
12. Les questions découlant du processus de plaintes, entre autres le délai d'exécution, doivent être résolues par le directeur général.

SUSPENSION ET RETRAIT

13. Un organisme accrédité jugé non conforme aux conditions correspondantes d'accréditation, dans lesquelles figure le non-paiement de factures, recevra un avis écrit envoyé par l'agent de programme correspondant lui demandant de faire le nécessaire pour corriger la situation. Si l'organisme a pris les mesures correctives requises, il ne sera pas nécessaire d'en suspendre l'accréditation.

14. Si l'organisme considéré ne met pas en œuvre les mesures correctives requises et qu'il en avertit par écrit le CCN dans les trente jours de réception de l'avis figurant à l'article 13, ce dernier se verra dans l'obligation de lui signifier, également par écrit, que son accréditation lui sera suspendue jusqu'à ce qu'un avis de sa part l'informe de la mise en œuvre satisfaisante des mesures demandées. Les clients, futurs clients et le public seront avisés de la suspension de l'accréditation de l'organisme au moyen d'un avis paru dans le site Web du CCN. Dans le cas des laboratoires accrédités, l'avis de suspension prendra la forme d'un avis de modification de la portée d'accréditation. Si les mesures correctives sont mises en œuvre dans les 30 jours, l'agent de programme du CCN responsable pourra alors, par mesure administrative, renoncer à suspendre l'organisme. Dans le cas du programme de certification (des produits et des services), les organismes de réglementation seront avisés, dans les domaines où ils interviennent, de la décision du CCN de suspendre l'organisme. Ils seront également avertis par la suite du rétablissement de l'accréditation.
15. Les critères de suspension et de retrait ainsi que ceux se rapportant aux délais sont particuliers et diffèrent dans le cas de certains Domaines de spécialité de programme (DSP) d'accréditation de laboratoires. Dans certains cas, on peut devoir suspendre l'accréditation. Dans ces cas-là, les critères de suspension du DSP contenus dans le CAN-P des DSP priment par rapport à ceux du présent document. Lorsque le CAN-P correspondant ne fait pas mention de ces critères, ce sont ceux du présent document qui s'appliquent.
16. Si l'organisme entreprend la mise en œuvre des mesures demandées mais ne l'a pas terminée ou ne peut l'avoir terminée dans la période supplémentaire de soixante (60) jours à partir de la date à laquelle était demandée la première mise en œuvre des mesures correctives, cet organisme risque la suspension, sauf s'il s'agit de programmes tels que ceux du PALCAN et des organismes registraires de SMQ. En effet, l'accréditation peut leur être en partie retirée : dans le premier cas où certaines méthodes d'essai de laboratoire peuvent faire l'objet du retrait, dans le second cas, celui des organismes registraires de SMQ, où l'accréditation de certains codes NACE peut faire l'objet de ce retrait. Durant la période de suspension, l'organisme accrédité perd les privilèges dont le fait bénéficier l'accréditation, mais peut alors s'arranger pour éviter le retrait. Il est précisé dans la lettre de suspension le détail des restrictions imposées à l'organisme accrédité suspendu.
17. Quand le responsable du programme touché juge inéluctable la suspension immédiate d'un organisme qui ne se conforme pas aux exigences et aux procédures d'accréditation, l'organisme est averti par écrit que le Groupe de travail correspondant du CCN recevra une recommandation à ce sujet. Le directeur de l'évaluation de la conformité décidera, en tenant compte de cette recommandation, s'il faut ou non suspendre l'organisme.
18. L'organisme a le droit de faire appel par écrit de la décision prise par le CCN dans les trente (30) jours de réception de l'avis lui annonçant qu'il est suspendu et qu'il risque de se voir retirer l'accréditation.

19. Si l'organisme n'a pas interjeté appel ni pris, dans la période de trente (30) jours précisés à l'article 18, les mesures correctives demandées à la satisfaction du chef du programme concerné du CCN, il sera demandé au Conseil de lui retirer l'accréditation. Le chef du programme concerné du CCN en avertira par écrit l'organisme et les autres parties concernées, entre autres les responsables de la réglementation et de sécurité, au besoin.
20. Si un organisme a été suspendu, cet organisme ainsi que les parties affiliées devront se plier aux exigences des articles correspondants du présent document applicable. Il devra cesser immédiatement de faire allusion à son statut d'organisme accrédité par le CCN dans son matériel publicitaire, sur son papier à en-tête, dans ses rapports d'essais (destinés aux laboratoires) et dans tout autre document et support d'information autre moyen se rapportant aux activités suspendues ou retirées. Il devra également cesser d'afficher son Certificat d'accréditation dans ses locaux et ne sera plus autorisé à se servir du logo du CCN.

APPEL ET AUDIENCE

21. Si l'organisme fait appel ou demande audience dans la période de trente (30) jours exigée par l'article 15, le directeur général désignera un comité spécial pour examiner l'appel et faire des recommandations au Conseil. Dans le cas contraire, le comité spécial examinera l'appel en s'appuyant sur les preuves existantes. La date d'appel sera fixée dans les plus courts délais.
22. La décision prise par le Conseil concernant le retrait de l'accréditation, qui s'appuie sur les preuves fournies pour l'examen d'appel ou au cours de l'audience, ou dans les deux situations mentionnées, sera considérée comme finale. Les conditions de suspension s'appliqueront tant que le Conseil n'en sera pas venu à une décision d'appel.
23. Les détails relatifs aux procédures d'appel et d'audience sont consignés à l'Annexe A accompagnés d'un diagramme explicatif du processus de suspension et de retrait du CCN.
24. L'organisme accrédité reconnaît et accepte que le CCN ou l'un des ses directeurs, agents, employés ou représentants ne soit tenu responsable devant lui d'aucune plainte, d'aucuns dommages et intérêts, d'aucune dépense, exigence, perte, notamment la perte de revenu et de profit, ni d'aucun dommage consécutif indirect que ce soit, découlant de la suspension ou du retrait d'accréditation par le CCN, y compris, sans restriction, dans le cas où, à la suite d'un appel ou d'une audience demandés par un organisme, ce dernier se voit réattribuer par le CCN son statut d'organisme accrédité.

NOUVELLE DEMANDE

25. Un organisme qui de son plein gré a mis fin à son accréditation ou se l'est fait suspendre ou retirer peut faire par la suite une nouvelle demande d'accréditation. Cette nouvelle demande sera évaluée à partir des exigences et des procédures qui s'appliquent dans le cas de tous les organismes candidats au moment de la demande. Le CCN n'accepte de considérer les nouvelles demandes que si elles sont présentées trois (3) mois après le retrait.

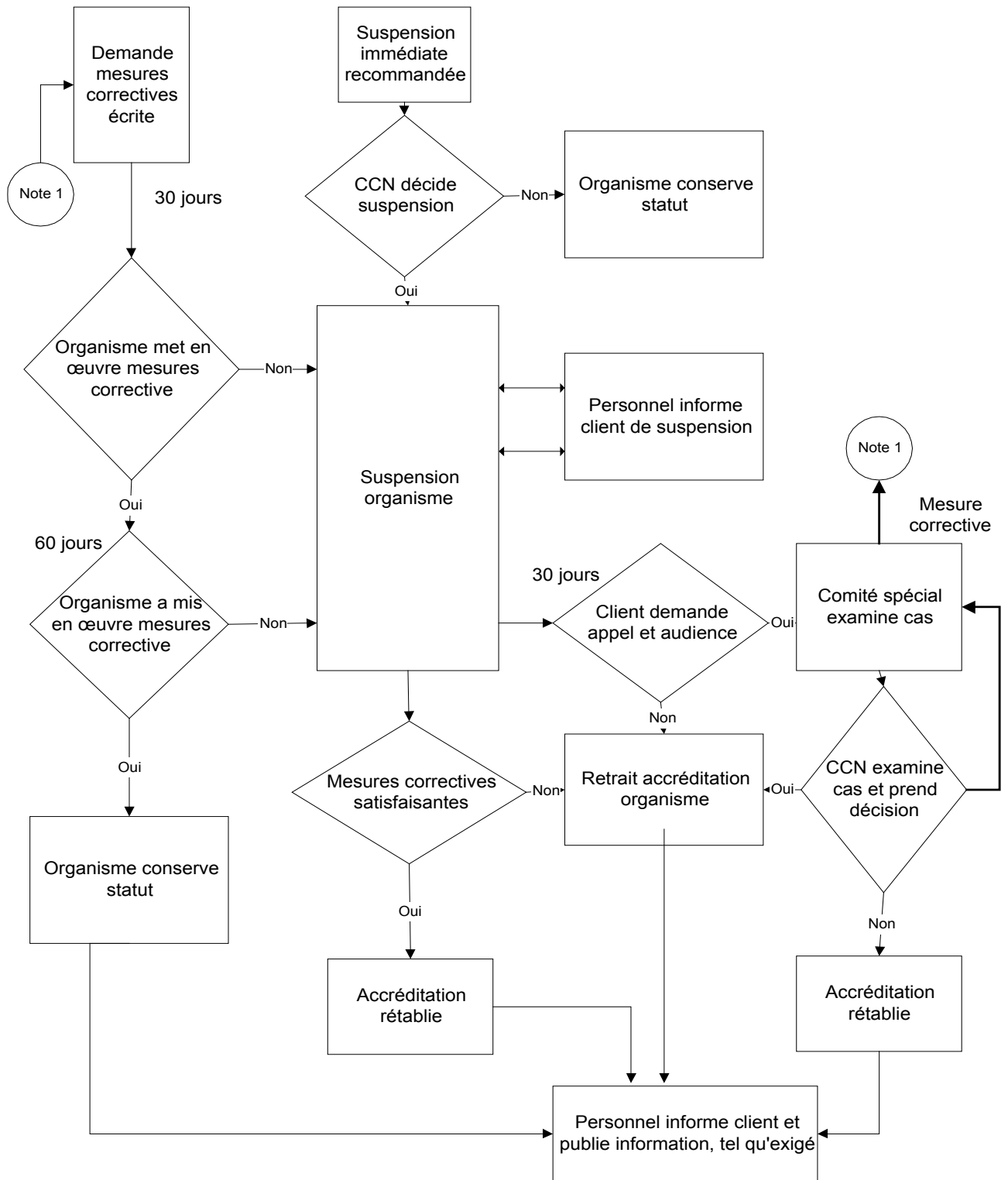
AVIS PUBLIC

26. Tous les cas de retrait, volontaire ou non, sont rendus publics par le CCN, qui, entre autres, les affiche dans son site Web internet. Dans le cas d'un programme d'accréditation (de produits et de services) d'organismes de certification, les organismes de réglementation et de sécurité seront, dans les domaines où ils interviennent, informés par le canal le plus rapide possible de la décision du CCN de suspendre l'organisme concerné. Ils le seront également par la suite du rétablissement de l'accréditation aussitôt qu'on y aura procédé.

DEMANDE D'APPEL ET D'AUDIENCE
(voir article 19)

1. La discussion et les négociations consécutives à un litige doivent autant que possible donner lieu à une entente sur les mesures correctives qui doivent être prises dans toute situation nécessitant le retrait de l'accréditation. Dans le cas contraire, les procédures suivantes permettront le traitement équitable de la plainte, de l'appel et la demande d'audience. Les organismes accrédités et autres intéressés peuvent déposer une plainte et demander appel ou audience auprès du CCN.
2. En cas de plainte ou de recommandation de suspension ou de retrait de l'accréditation, le personnel du CCN avertira par écrit le plaignant de la décision. Ce dernier aura trente (30) jours pour faire appel et demander audience, s'il manifeste le désir de demander cette audience. Dans le cadre de l'appel, il présentera par écrit ses arguments et ses preuves. Quand il y a appel et demande d'audience, le directeur général du CCN met sur pied un Comité spécial, dont la description suit, qu'il chargera de se prononcer sur la question.
3. Le Comité spécial sera composé de 3 à 5 membres. On estime qu'il serait bon que les membres de ce Comité spécial connaissent bien l'organisme considéré ainsi que les questions touchant le programme d'accréditation correspondant du CCN. Les membres du Groupe de travail du CCN qui s'y rapporte, outre les évaluateurs officiels de l'organisme qui a fait l'appel, peuvent faire partie du Comité spécial. Compte tenu de ce qui précède, on prendra soin d'éviter tout conflit d'intérêts, actuel ou futur. Ne peuvent être membres de ce comité les représentants d'organismes concurrents ni le personnel du CCN.
4. Le secrétaire chargé de préparer les rapports du Comité spécial appartiendra au personnel du CCN. On pourrait devoir demander à un ou plusieurs autres employés du CCN d'assister à l'audience en qualité d'observateurs ou de conseiller le Comité sur les détails importants se rapportant au cas traité.
5. Si l'organisme a demandé audience, c'est le Comité spécial qui s'en occupe et la dirige, et devra avoir terminé sa mission dans les trente (30) jours de sa formation. Il fera (en s'appuyant sur la majorité simple) des recommandations au Conseil, dans les trente (30) jours. Le comité sera dissous dès que le Conseil aura pris une décision finale, c'est-à-dire dans les quinze jours de réception de la recommandation du Comité spécial. Précisons que si on a décidé du retrait de l'accréditation, rien de ce qui précède ne devra être interprété comme empêchant l'organisme de soumettre par la suite une nouvelle demande d'accréditation.

6. Si l'organisme a fait une demande d'audience, il peut être dans l'obligation de régler à l'avance, en totalité ou en partie, les frais estimés de déplacement et d'hébergement des membres du Comité spécial devant assister à l'audience ainsi que les heures de travail du personnel du CCN consacrées à l'audience. Si la suspension ou le retrait n'est pas accueilli, l'organisme sera remboursé de ces frais, et on ne lui réclamera pas le reste. Dans le cas contraire, il sera tenu de régler la somme impayée. En cas d'appel, l'organisme n'a aucuns frais à payer.



PROCESSUS DU CCN DE SUSPENSION ET DE RETRAIT