

# **CRITÈRES ET MÉTHODES D'ACCRÉDITATION DES PRESTATAIRES DE COURS DESTINÉS AUX AUDITEURS DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

**CAN-P-913**

**1997 05-26**

Copyright © Conseil des normes du Canada, 1998

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 par photocopie, enregistrement ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'éditeur :



Le Conseil canadien des normes  
45, rue O'Connor, bureau 1200  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6N7  
Canada  
Téléphone : (613) 238-3222  
Télécopieur : (613) 995-4564



## TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS .....	iii
PRÉFACE .....	vii
DOMAINE D'APPLICATION .....	1
RÉFÉRENCES .....	1
DÉFINITIONS .....	1
ADMISSIBILITÉ .....	2
CRITÈRES ET EXIGENCES D'ACCREDITATION.....	3
CRITÈRE 1 : BASE ADMINISTRATIVE .....	3
11. CRITÈRE 2 : INDÉPENDANCE EN MATIÈRE DE FONCTIONNEMENT.....	4
13. CRITÈRE 3 : RESSOURCES HUMAINES .....	4
16. CRITÈRE 4 : CONTRÔLE DES DOCUMENTS .....	5
19. CRITÈRE 5 : SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ.....	5
22. CRITÈRE 6 : MÉTHODES DE FORMATION.....	6
28. CRITÈRE 7 : DISPONIBILITÉ AUX FINS DE LA FORMATION - CAPACITÉ DU PRESTATAIRE DE COURS .....	7
30. CRITÈRE 8 : ENREGISTREMENTS RELATIFS À LA FORMATION.....	8
34. CRITÈRE 9 : DIPLÔMÉS DU COURS .....	8
AUTRES EXIGENCES .....	8
COLLABORATION .....	8
PUBLICITÉ.....	9
MÉTHODES D'ACCREDITATION .....	9
DEMANDE .....	9
ÉVALUATION DES PRESTATAIRES ET DES COURS .....	9
ÉVALUATION DU PRESTATAIRE .....	9
ÉVALUATION DU COURS DU PRESTATAIRE.....	10
DÉCISIONS D'APPROBATION .....	10
VÉRIFICATION DE SYSTÈMES.....	10
MAINTIEN DE L'ACCREDITATION .....	10
AUTRES EXIGENCES D'ACCREDITATION .....	11
SUSPENSION ET RETRAIT DE L'ACCREDITATION.....	12



## AVANT-PROPOS

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

Le mandat du Conseil est d'encourager la participation des Canadiens aux activités volontaires de normalisation, de promouvoir la collaboration entre les secteurs privé et public dans ce domaine au Canada, de coordonner et de surveiller les efforts des particuliers et des organismes en relation avec le Système national de normes, de favoriser la qualité, le bon fonctionnement et l'esprit d'innovation technologique dans le secteur des biens et des services au moyen d'activités normatives, de fixer des objectifs à long terme et d'élaborer des stratégies en matière de normalisation.

Par essence, le Conseil encourage au Canada une normalisation volontaire efficace et efficiente en vue de faire progresser l'économie nationale, de contribuer à une croissance durable, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs et du public, d'aider et de protéger les consommateurs, de favoriser le commerce intérieur et extérieur et de développer la coopération internationale en matière de normalisation.

En outre, le Conseil sert au gouvernement de foyer à la normalisation volontaire et représente notre pays dans le cadre d'activités internationales de normalisation. Il établit également les politiques et les méthodes 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 et des organismes d'enregistrement de systèmes de management de la qualité et de management environnemental. Enfin, il favorise et 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 multiples, au Canada et aussi entre notre pays et ses partenaires commerciaux.

Le présent document fait partie de la série publiée par le Conseil canadien des normes en vue de définir les politiques, les projets et les méthodes qu'il a établis pour mieux remplir son mandat.

Les demandes d'éclaircissements et les recommandations visant à modifier le présent document ainsi que les demandes d'exemplaires supplémentaires, doivent parvenir à l'éditeur.



## PRÉFACE

L'audit d'un système de management de la qualité (SMQ) est une façon de prouver qu'un organisme a mis en place un SMQ conforme à des normes reconnues. Les capacités et la constance des auditeurs dans leurs tâches sont également à la base de programmes efficaces d'enregistrement de SMQ comme ceux qu'accrédite le Conseil canadien des normes. L'objet du présent document est de susciter une confiance dans le programme d'accréditation de SMQ du CCN par l'accréditation des prestataires de cours destinés aux auditeurs de SMQ.

Ce document énonce les critères d'accréditation de programmes de formation des auditeurs de SMQ. Le respect de ces critères garantira que la formation se fait en toute uniformité et sûreté, facilitant ainsi l'acceptation des programmes sur les plans national et international. L'harmonisation des normes et des activités d'évaluation de la conformité peut faire naître un climat de reconnaissance réciproque et favoriser les échanges commerciaux entre les pays.

Les critères et méthodes exposés dans ce document ont été conçus en fonction de critères d'accréditation du CCN qui tiennent compte des exigences arrêtées par l'International Auditor Training and Certification Association (IATCA) en vue d'une application dans le monde. Les critères de l'IATCA sont à leur tour tirés des normes de l'ISO.

Les critères qu'expose ce document visent l'accréditation des prestataires de cours destinés aux auditeurs de SMQ.

On y a séparé la politique des dispositions relatives aux exigences individuelles. Dans l'ensemble, les caractères gras indiquent un critère constituant une politique établie du CCN, tandis que les caractères normaux représentent les exigences régissant l'application de cette politique. Le document fait partie d'une série CAN-P du Conseil canadien des normes portant sur l'élaboration de normes, les essais, la certification, l'enregistrement de systèmes de management de la qualité et de management environnemental, la certification des auditeurs et l'accréditation des prestataires de cours destinés à ces derniers.

Cette préface ne fait pas partie intégrante du présent document.





# CRITÈRES ET MÉTHODES D'ACCRÉDITATION DES PRESTATAIRES DE COURS DESTINÉS AUX AUDITEURS DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

## DOMAINE D'APPLICATION

1. Ce document énonce les critères, les exigences et les méthodes d'accréditation par le Conseil canadien des normes (CCN) des prestataires de cours destinés aux auditeurs de SMQ.

Nota : À propos de «prestataire(s) de cours destinés aux auditeurs de SMQ», nous parlerons simplement de «prestataire(s)» dans tout le présent document.

## RÉFÉRENCES

2. Voici pour la gouverne du lecteur des documents que nous avons utilement consultés dans la rédaction du présent document :

IATCA	Certification Criteria for Quality Management System Auditors
IATCA	Uniform Requirements for the Provision of Auditor Training Courses (document rendu public par le CCN sous la cote CAN-P-914)
Guide ISO/CEI 2	Termes généraux et leurs définitions concernant la normalisation et les activités connexes
CAN-P-912	Critères et méthodes d'accréditation des organismes de certification des auditeurs de systèmes de management de la qualité
CAN-P-914	Exigences uniformes relative à la fourniture de cours destinés aux auditeurs de systèmes de management de la qualité

## DÉFINITIONS

Nota : Les définitions suivantes sont principalement tirées du Guide ISO/CEI 2 et de la série de normes ISO 9000.

3. Ces définitions s'appliquent aux besoins du présent document.

«**accréditation**» signifie une procédure par laquelle le CCN reconnaît officiellement qu'une organisation ou un organisme est compétent pour effectuer des tâches particulières.

«**audit**» signifie un examen et une analyse des éléments d'un système (management de la qualité, management environnemental ou autre) permettant d'évaluer la constance de la conformité de ce système à un document ou à un ensemble de documents.

Nota: Les audits peuvent être effectués aux fins d'accréditation ou d'enregistrement et parfois ils sont désignés par l'appellation "audit de surveillance".

«**comité de gestion**» signifie l'autorité collective, quel qu'en soit le nom, qui possède les pouvoirs et les responsabilités exigés par le présent document.

«**cours destiné aux auditeurs de SMQ**» signifie un programme d'études acceptable selon les exigences de conformité au CAN-P-912.

«**demandeur de formation**» signifie un individu demandeur de formation du cours destiné aux auditeurs de SMQ.

Nota : Ce terme n'implique pas que l'intéressé a atteint les objectifs du cours.

«**évaluation de système**» signifie l'examen complet et l'analyse exhaustive d'un système (management de la qualité, management environnemental ou autre) permettant de déterminer la conformité de ce système à un document ou à un ensemble de documents.

«**formateur**» signifie la personne qualifiée pour donner un cours destiné aux auditeurs de SMQ.

«**prestataire de cours destinés aux auditeurs de SMQ**» signifie un organisme fournissant des cours destinés aux auditeurs de SMQ conformément au présent document.

«**système de management de la qualité**» signifie la composante du système de management global qui comprend la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les méthodes, les processus et les ressources nécessaires pour élaborer, mettre en oeuvre, réaliser, réviser et maintenir la politique SMQ.

Nota : Les gens qui élaborent des systèmes qualité devraient tenir compte de l'échelle des activités décrites. Les prestataires moins importants disposeront essentiellement de systèmes qualité moins complexes.

«**Système national de normes**» signifie le système servant à l'établissement et à la promotion de normes volontaires ainsi qu'à leur mise en application au Canada.

«**tiers**» signifie la personne ou l'organisme reconnu comme étant indépendant des autres parties pour le sujet en question.

## **ADMISSIBILITÉ**

4. Tout organisme prêt à démontrer sa conformité aux critères et aux exigences d'accréditation énoncés dans le présent document peut faire une demande d'accréditation. Le pays d'origine de tels organismes, s'il ne s'agit pas du Canada, sera doté en réciprocité d'un système permettant de reconnaître les prestataires de cours accrédités au Canada ou donnera suite aux demandes d'accréditation émanant de prestataires de cours canadiens. En faisant leur demande, les organismes prestataires acceptent de respecter les critères, les exigences et les méthodes prescrits dans le présent document du CCN et ses modifications. Ils peuvent également fournir tout renseignement supplémentaire à l'appui même si on ne leur en a pas expressément fait la demande.

5. Qu'un organisme soit exploité ou non dans un but lucratif ne jouera pas comme critère dans le jugement porté sur son admissibilité.

## **CRITÈRES ET EXIGENCES D'ACCREDITATION**

6. Les organismes prestataires accrédités par le CCN doivent constamment se conformer aux critères énoncés dans le présent document et fournir toute information déterminée ou exigée pour prouver cette conformité. Pour obtenir du CCN leur accréditation et la maintenir, ils doivent fournir de tels renseignements et une telle preuve de conformité à l'évaluation initiale, aux réévaluations périodiques qui suivent et aux audits menés entre-temps, selon la définition qu'en donne le présent document et selon les autres méthodes utiles du CCN.

### **Critère 1 : Base administrative**

#### **Un prestataire de cours doit :**

- a) **être apte à concevoir et à exploiter de manière constante un cours destiné aux auditeurs de SMQ conformément à la norme CAN-P-914;**
  - b) **être doté d'une structure telle que les questions de politique générale et les questions financières soient prises en main par un comité de gestion.**
8. Il doit fournir son organigramme et expliquer la responsabilité et les rapports hiérarchiques les éléments qui le forment.
  9. Il doit avoir les ressources financières et la stabilité nécessaires à l'exploitation du cours.10. Il doit fournir la preuve de la responsabilité et de l'autorité de son comité de gestion pour ce qui est des aspects suivants:
    - a) élaboration des questions de politique relatives au fonctionnement de l'organisme prestataire;
    - b) supervision de l'application de ses politiques;
    - c) administration financière;
    - d) administration du comité - selon les exigences - auquel sont déléguées les activités définies;
    - e) dispositions nécessaires pour assumer les responsabilités découlant de son fonctionnement et (ou) de ses activités.

### **11. Critère 2 : Indépendance en matière de fonctionnement**

**Le prestataire doit être indépendant de tout organisme de certification d'auditeurs de SMQ et être libre de tout autre conflit d'intérêts réel ou perçu. On jugerait qu'il y a conflit d'intérêts s'il existait un lien commercial, financier, juridique ou autre entre le prestataire et l'organisme de certification.**

12. En se reportant à des documents de politique, d'organisation ou de procédure, un prestataire doit démontrer :

- a) qu'il dispose de règles et de structures officielles prévues pour la constitution et le fonctionnement de tous les comités participant au processus de formation; les comités doivent être libres de toute pression financière ou commerciale ou d'autres intérêts spéciaux dominants qui pourraient agir sur les décisions relatives à la formation des auditeurs;
- b) qu'un personnel permanent, dont le cadre supérieur responsable envers son comité de gestion, exerce les activités quotidiennes d'exploitation de manière à ne pas subir l'influence indue de ceux qui ont un intérêt commercial direct dans la formation assurée;
- c) que la rémunération de ses formateurs n'a rien à voir avec le nombre de diplômés ni avec le taux de réussite ou d'échec des demandeur de formations.

### **13. Critère 3 : Ressources humaines**

**Un prestataire doit :**

- a) **employer un personnel interne et externe compétent et bien informé dans les fonctions qu'il exerce et où on devrait trouver au moins un auditeur certifié de SMQ comme formateur;**
- b) **posséder des installations pour les examens et les évaluations des demandeur de formations ou avoir accès à de telles installations;**
- c) **ne pas déléguer sa responsabilité ni ses pouvoirs de décision quant à la réussite ou à l'échec des demandeur de formations.**

14. Le prestataire doit décrire les compétences techniques et professionnelles de son personnel interne et externe et tenir des enregistrements sur les qualifications, la formation et l'expérience de chacun de ses membres. Ces dossiers doivent être tenus à jour.

15. Le prestataire doit décrire les programmes de formation destinés au personnel interne et au personnel externe par lesquels il développe et maintient les compétences techniques et professionnelles nécessaires.

#### **16. Critère 4 : Contrôle des documents**

**Un prestataire doit disposer d'installations suffisantes pour la contrôle de sa documentation, ce qui comprend l'administration de ses programmes de formation.**

17. Il doit décrire les installations administratives dont il dispose, y compris les dispositions relatives au traitement, à la conservation et à la tenue des enregistrements, dossiers et autres documents ou renseignements utiles.

18. Il doit montrer et décrire de quelle manière il répond aux exigences suivantes de sorte que :

- a) les dernières versions de la documentation appropriée soient à la disposition de l'ensemble du personnel partout où il se trouve;
- b) les changements de documents ou les modifications apportées à des documents soient dûment autorisés et exécutés si bien que des mesures directes et rapides soient prises à l'étape de la mise en oeuvre;
- c) les documents périmés soient rapidement repérés et mis hors service dans tout l'organisme et ses établissements.

#### **19. Critère 5 : Système de management de la qualité**

**Un prestataire doit posséder un système de management de la qualité qui marche et qui soit documenté et décrit dans un manuel qualité officiel. Ce document doit exposer des méthodes par lesquelles on précise la façon de se conformer aux exigences du présent document du CCN.**

20. Le manuel qualité d'un prestataire de cours (avec les méthodes mises en référence), dont copie doit être remise au CCN, doit comprendre au minimum :

- a) l'énoncé d'une politique qualité;
- b) une brève description de la qualité juridique du prestataire;
- c) une description de l'organisation du prestataire avec le détail de sa structure de gestion, de sa constitution, de son mandat et de ses règles de procédure;
- d) les noms, les qualifications, l'expérience et les attributions du personnel de la haute direction et des autres préposés à la formation dans le personnel interne et externe;
- e) des renseignements détaillés sur les dispositions de formation et les exigences en matière de maintien des connaissances du personnel chargé de la formation;
- f) un organigramme indiquant les voies hiérarchiques, les responsabilités et l'attribution des fonctions à partir de la haute direction;

- g) le contrôle qui s'exerce sur l'utilisation et l'application des documents servant à la formation des auditeurs de SMQ;
  - h) les méthodes de formation des auditeurs de SMQ;
  - i) des renseignements détaillés sur les mécanismes d'amélioration continue du programme de formation;
  - j) des renseignements détaillés sur les conditions de délivrance de certificats ou d'attestations de réussite au cours;
  - k) des renseignements détaillés sur la procédure d'appel;
  - l) les actions correctives menées en temps utile en vue de remédier à des aspects comme un processus de contrôle de la qualité qui laisse à désirer.
21. Un prestataire doit entreprendre des audits internes et des revues de direction périodiques des résultats des audits, ainsi que de la constance de la conformité de l'organisme aux critères et exigences énoncés dans le présent document. Les audits internes doivent être espacés d'au plus un an. Ces audits comme les revues de direction doivent être documentés. Les documents en question doivent être mis à la disposition des gens ayant un droit d'accès à cette information au cours d'audits et de réévaluations exigés par le programme d'accréditation du CCN.

## **22. Critère 6 : Méthodes de formation**

**Le prestataire disposera de méthodes permettant :**

- a) de former les auditeurs de SMQ en fonction des exigences officielles de formation des organismes accrédités de certification des auditeurs de SMQ et suivant les critères de l'IATCA énoncés dans le CAN-P-914 et d'autres documents que le CCN considère comme intéressant la fonction exercée;**
- b) de constater tout usage trompeur ou incorrect des données de formation et d'entreprendre des actions correctives;**
- c) de suspendre des demandeur de formations du cours;**
- d) de prendre les appels en considération et de les régler.**

Nota : Le prestataire doit être prêt à mettre les renseignements sur ses méthodes à la disposition du public.

23. Le prestataire doit donner des exemples de méthodes écrites de formation des auditeurs de SMQ. Toutes les procédures requises doivent avoir été établies préalablement à l'accréditation.
24. Le prestataire doit donner des exemples de méthodes d'examen.
25. Le prestataire doit tenir des enregistrements sur toutes les plaintes et les mesures correctives relatives aux auditeurs de SMQ qu'il a formés et mettre ces dossiers à la disposition du CCN si on le lui demande.
26. Le prestataire doit donner des exemples de mesures correctives qu'il a prises à l'égard de diplômés du cours qui sont considérés comme ayant fait un usage trompeur ou incorrect de l'information relative à la formation.
27. Le prestataire doit établir des méthodes pour la prise en considération et le règlement des appels déposés en contestation de ses décisions.

**28. Critère 7 : Disponibilité aux fins de la formation - capacité du prestataire de cours**

**Le prestataire doit être prêt à prendre totalement en considération toute demande de formation émanant d'auditeurs de SMQ de toutes les régions canadiennes, et ce, dans l'une ou l'autre des langues officielles et conformément au présent document et aux autres documents considérés par le CCN comme intéressant la fonction exercée.**

29. Le prestataire doit confirmer par écrit sa volonté de se conformer à ce critère en reconnaissant les exigences suivantes :
  - a) un prestataire accrédité ne refuse pas de demande de formation sans motif valable;
  - b) si une demande de formation est refusée, le prestataire en informe le demandeur par écrit en temps utile en lui précisant les motifs du refus et en l'avisant qu'il peut appeler de la décision en suivant la procédure d'appel qu'il a instituée; si un demandeur suit cette procédure et que le refus est confirmé par la haute direction de l'organisme prestataire, il doit être avisé que ledit refus peut également faire l'objet d'un appel auprès du CCN; copie de tous les documents appuyant le refus, y compris de toute la correspondance, doit ensuite parvenir au CCN.

### **30. Critère 8 : Enregistrements relatifs à la formation**

**Un prestataire doit tenir un système complet d'enregistrements pour ses besoins particuliers et en fonction des obligations contractuelles, juridiques et autres qui intéressent sa fonction de formation. Cette documentation doit montrer la façon dont le cours a été donné et faire état de toute question relative aux examens prévus par le processus de formation. Le présent critère ne doit remplacer aucune des exigences légales applicables en matière de communication de rapports.**

31. Les enregistrements doivent être conservés en lieu sûr et être facilement récupérables et leur accès doit être réservé au prestataire et aux auditeurs de SMQ qui sont des demandeurs, des demandeur de formations ou des diplômés. Sauf exigence de la loi ou de l'article 35, les renseignements sur une personne en particulier ne doivent pas être divulgués à des tiers sans le consentement écrit préalable de l'intéressé.
32. Le prestataire doit prendre les mesures voulues pour sauvegarder la confidentialité de l'information obtenue au cours de ses activités de formation à tous les échelons de son organisation, y compris à celui des comités et des organismes externes ou des particuliers agissant en son nom.
33. Le prestataire doit permettre l'examen des enregistrements de formation par le CCN ou l'auditeur de SMQ à qui un service de formation est ou a été rendu. On n'a pas à communiquer de renseignements exclusifs qui ne sont pas nécessaires à l'évaluation de la conformité aux critères des documents régissant la formation des auditeurs de SMQ.

### **34. Critère 9 : Diplômés du cours**

**Le prestataire doit produire et mettre à jour au besoin une liste de ses diplômés, qu'il met à la disposition du public.**

## **AUTRES EXIGENCES**

### **Collaboration**

35. Un organisme qui demande l'accréditation consent à exécuter ses pratiques de formation dans l'entier respect des exigences du présent document.
36. Le CCN a pour règle d'agir en harmonie avec les organismes de réglementation compétents des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral, aussi incite-t-il les prestataires à se tenir au courant de toutes les activités de ces organismes en ce qui concerne les audits de SMQ.



## **Publicité**

37. Un prestataire accrédité doit présenter au CCN tout matériel publicitaire ou promotionnel relatif à sa qualité d'organisme accrédité pour qu'il soit approuvé avant sa publication.

## **MÉTHODES D'ACCREDITATION**

### **Demande**

38. Un organisme désireux de se faire accréditer à titre de prestataire de cours en fait la demande par écrit au CCN, qui fournit à cette fin une trousse de demande.
39. Les demandeurs doivent fournir la preuve que leurs cours destinés aux auditeurs de SMQ satisfont à toutes les exigences de la norme CAN-P-914.
40. Pour faciliter la prise en considération de la demande, on doit fournir les renseignements voulus en faisant référence aux divers critères et exigences des documents utiles dans l'ordre numérique de leur présentation.
41. À sa réception, la demande est examinée par le personnel du CCN qui juge si elle est complète et répond aux critères. Le prestataire peut être prié de fournir un complément d'information ou des éclaircissements.

### **Évaluation des prestataires et des cours**

42. On évalue le prestataire en tant qu'organisme fournissant un service de formation en se reportant aux critères énoncés dans le présent document. De plus, on évalue le cours destiné aux auditeurs de SMQ et juge s'il satisfait aux exigences officielles de formation du document CAN-P-914.
43. Si on considère la demande et sa documentation comme complètes, on évalue le prestataire et le cours qu'il destine aux auditeurs de SMQ par les soins d'un ou de plusieurs évaluateurs désignés par le Comité consultatif sur la qualité (CCQ).
44. Le groupe chargé de l'évaluation et des audits et réévaluations ultérieurs sera une équipe d'évaluation constituant un sous-comité du Comité consultatif sur la qualité (CCQ) sous le nom de «Sous-comité d'accréditation des SMQ» (SCAQ). Toutes les questions techniques seront directement résolues par les évaluateurs avec les demandeurs. Tout autre point doit être soulevé auprès du personnel du CCN.

### **Évaluation du prestataire**

45. Le SCAQ prend ses dispositions pour évaluer le prestataire selon les critères énoncés dans le présent document. À l'issue de l'évaluation, de l'audit ou de la réévaluation, il fait au CCQ une recommandation où il dit si le programme du prestataire est conforme au présent document, au document CAN-P-914 et aux normes qui s'appliquent.

## **Évaluation du cours du prestataire**

46. Le SCAQ évalue au moins une présentation complète du cours pour en vérifier la conformité au document CAN-P-914 et soumet un rapport au CCQ. L'évaluation ne se fera généralement pas pendant la première présentation du cours par le prestataire. Si les évaluateurs du SCAQ signalent des problèmes insolubles, cet organe en avise le prestataire par écrit. Si celui-ci a apporté les changements nécessaires, il faudra peut-être une nouvelle évaluation intégrale ou partielle de la présentation suivante, et on devra aussi produire la documentation appropriée. Si le cours est jugé acceptable, le CCQ décidera de permettre au prestataire de délivrer une attestation de réussite à ses anciens demandeur de formations, une fois que l'évaluateur aura confirmé que les présentations antérieures du cours répondaient aux exigences.
47. Si le cours demeure insuffisant après la seconde visite d'évaluation, le CCQ fait en sorte que le personnel du CCN notifie au prestataire par écrit cette non-conformité au document CAN-P-914. Le prestataire peut en appeler ou modifier son cours pour ensuite déposer une nouvelle demande avec les frais d'administration exigés.

## **Décisions d'approbation**

49. Les évaluateurs du SCAQ dressent un résumé des renseignements sur chaque demandeur dont l'accréditation est recommandée et le font parvenir au président de cet organe. De là, il va au CCQ par le personnel du CCN. Le CCQ prend la décision de recommander l'accréditation par scrutin postal ou par mise aux voix à sa réunion suivante. On met tout en oeuvre pour éviter les retards inutiles dans la démarche d'accréditation.
50. Le personnel du CCN avise par écrit les demandeurs dont on recommande l'accréditation par l'organisme. On avise de même les demandeurs refusés à l'accréditation, et la lettre qui leur est adressée expose les motifs de la décision.

## **Vérification de systèmes**

51. Après au moins trois présentations du cours mais pas plus de six mois après l'accréditation, les évaluateurs du SCAQ prennent leurs dispositions pour visiter les installations du prestataire afin de vérifier si son système satisfait toujours aux exigences du CCN. S'ils découvrent des problèmes, ils présentent un rapport au CCQ avec leurs observations et la mention des actions correctives qui s'imposent. Cet organe juge de la suite à donner et avise le prestataire par écrit.

## **Maintien de l'accréditation**

52. Les prestataires accrédités qui désirent faire reconduire leur accréditation pour trois autres années doivent :
- a) Aviser le CCN par écrit de toute modification de leur cours, de leur personnel pédagogique, de leur «état de certification», du contenu ou des techniques des examens

et des méthodes d'administration avant la mise en oeuvre (le CCN doit figurer sur les listes de diffusion pour toutes les présentations du cours);

- b) Se conformer à tous les changements exigés par le CCN, qu'il s'agisse de modifier les normes, les pratiques d'audit ou les qualifications du personnel pédagogique, pour ne citer que ces exemples;
  - c) Collaborer avec les évaluateurs du SCAQ à l'occasion des évaluations ou des audits annuels, lesquels consisteront normalement en des visites d'une journée là où certains cours sont présentés, ainsi que dans les installations du prestataire (des visites plus fréquentes pourraient être jugées nécessaires);
  - d) Se conformer à tout changement des critères d'accréditation du CCN;
  - e) Acquitter les droits annuels et les frais d'évaluation dans les délais fixés.
53. Le renouvellement de l'accréditation sera fonction de la capacité du prestataire à satisfaire aux critères d'accréditation du cours au moment de cette reconduction.
54. Les prestataires à qui on refuse le renouvellement de leur accréditation sont avisés en conséquence par le secrétaire du CCQ, qui expose les motifs de cette décision. Tout prestataire ainsi refusé dispose de 45 jours pour remédier aux insuffisances.

#### **AUTRES EXIGENCES D'ACCREDITATION**

55. Seule la mention «**Accrédité par le CCN**» sera employée dans toute communication où le prestataire décrit sa qualité d'organisme accrédité. On ne doit pas employer d'autres expressions susceptibles d'impliquer que le CCN parraine le cours directement ou indirectement.
56. S'il est associé de quelque manière au nom et (ou) au logo du CCN, le nom du prestataire devra se trouver dans la publicité et les brochures exactement comme il figure sur le certificat d'accréditation que lui a délivré le CCN.
57. Aucun prestataire accrédité par le CCN ne doit faire donner de la formation en sous-traitance par un autre organisme ou prestataire. Il peut toutefois se lier par contrat avec un autre organisme pour que celui-ci rende des services de commercialisation et (ou) d'hébergement hôtelier en vue de sa propre présentation du cours.

## **Suspension et retrait de l'accréditation**

58. Selon les résultats des examens périodiques ou des réévaluations, le CCN peut être amené à suspendre ou à retirer l'accréditation d'un prestataire, auquel cas une telle décision est prise conformément aux méthodes exposées dans les documents publiés par le CCN.