



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Guide du programme d'accréditation des organismes de certification

Conditions et procédures relatives à l'accréditation
des organismes certifiant les produits et les services

CAN-P-1501
Mars 2006

**GUIDE
DU PROGRAMME D'ACCRÉDITATION DES
ORGANISMES DE CERTIFICATION
CONDITIONS ET PROCÉDURES RELATIVES À
L'ACCRÉDITATION
DES ORGANISMES CERTIFIANT LES PRODUITS ET
LES SERVICES**

**CAN-P-1501
Mars 2006**

Copyright © Conseil canadien des normes, 2006

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, par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'enregistrement ou tout autre procédé, sans le consentement écrit préalable de l'éditeur :



**Standards Council of Canada
Conseil canadien des normes**

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

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	I
1 GÉNÉRALITÉS	1
2 EXIGENCES LIÉES À L'ACCRÉDITATION	1
3 ACCORDS INTERNATIONAUX.....	2
4 RÉFÉRENCES NORMATIVES.....	3
5 DÉFINITIONS	3
6 PROCESSUS D'ACCRÉDITATION	7
6.1 <i>Demande d'accréditation</i>	7
6.2 <i>Préparation de l'évaluation</i>	10
6.3 <i>Revue de la documentation</i>	12
6.4 <i>Évaluation sur place</i>	13
6.5 <i>Audits de témoins</i>	15
6.6 <i>Décision relative à l'accréditation</i>	16
6.7 <i>Maintien de l'accréditation</i>	19
6.8 <i>Surveillance extraordinaire</i>	21
7 MODIFICATION DE LA PORTÉE D'ACCRÉDITATION	22
7.1 <i>Éléments à ajouter à la portée d'accréditation</i>	22
7.2 <i>Réduction de la portée d'accréditation</i>	23
7.3 <i>Autres modifications de la portée d'accréditation</i>	23
8 RETRAITS VOLONTAIRES	23
9 SUSPENSIONS, RETRAITS NON VOLONTAIRES, PLAINTES, APPELS ET DIFFÉRENDS	24
10 LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ.....	26
10.1 <i>Restrictions</i>	26
10.2 <i>Publicité commanditée par le CCN</i>	27
ANNEXE A PROCESSUS DU CCN CONCERNANT LA RÉOLUTION DES NON-CONFORMITÉS	28
ANNEXE B BARÈME DES DROITS.....	30

AVANT-PROPOS

Le Conseil canadien des normes (CCN) est une société d'État qui a été constituée en vertu d'une loi adoptée par le Parlement en 1970, modifiée en 1996, en vue de favoriser et de promouvoir la normalisation volontaire au Canada. Bien que financé en partie grâce à un crédit parlementaire, il est indépendant du gouvernement en ce qui concerne ses politiques et son fonctionnement. Ses programmes d'Évaluation de la conformité, parmi lesquels le Programme d'accréditation des organismes de certification, fonctionnent selon le principe du recouvrement des coûts. Le Conseil du CCN est composé de membres provenant du gouvernement et d'organismes du secteur privé. Des renseignements sur la composition du CCN et sur sa situation financière figurent dans le Rapport annuel de l'Organisme qui est accessible dans son site Web (à www.ccn.ca).

Le CCN a pour mandat 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; de favoriser, dans le cadre d'activités relatives à la normalisation, la qualité, le rendement et l'innovation technologique en ce qui a trait aux produits et services canadiens; et d'élaborer des stratégies et de définir des objectifs à long terme en matière de normalisation.

Pour l'essentiel, le CCN encourage une normalisation volontaire efficace et efficiente au Canada, 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 CCN est le point de convergence du gouvernement en ce qui a trait à la normalisation volontaire, représente le Canada dans le cadre d'activités internationales de normalisation et établit les politiques et les procédures régissant l'élaboration des Normes nationales du Canada. Il offre également plusieurs programmes d'accréditation des Organismes d'évaluation de la conformité (OEC) et des Organismes d'élaboration de normes (OEN).

Le CCN se fait le défenseur de la reconnaissance des systèmes d'accréditation et autres systèmes équivalents pour réduire le nombre d'évaluations et d'audits, principe qu'il défend dans son pays et avec les partenaires commerciaux de ce dernier.

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 ainsi que les demandes d'exemplaires supplémentaires doivent être adressées directement à l'éditeur.

CONDITIONS ET PROCÉDURES RELATIVES À L'ACCREDITATION DES ORGANISMES CERTIFIANT LES PRODUITS ET LES SERVICES

1 GÉNÉRALITÉS

Les programmes d'évaluation de la conformité du CCN sont gérés dans le respect de la norme ISO/CEI 17011, intitulée *Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité*. Les politiques et les procédures du CCN sont, en conséquence, conçues pour répondre aux exigences en matière d'impartialité, de non-discrimination et de conflit d'intérêts énoncées dans cette norme.

Le Programme d'accréditation des organismes de certification (PAOC) du CCN est accessible à tous les candidats des économies membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) définies dans un décret pour l'application de la *Loi sur le Conseil canadien des normes*. L'accès aux programmes d'accréditation du CCN n'est pas conditionnel à la taille des Organismes d'évaluation de la conformité (OEC) candidats, à leur appartenance à une association ou un groupe donné, ou au nombre d'OEC déjà accrédités.

En plus du PAOC, la Direction de l'évaluation de la conformité du CCN offre plusieurs programmes d'accréditation à l'intention des:

- organismes de certification des systèmes de management;
- organismes d'inspection;
- laboratoires d'étalonnage et d'essais;
- organismes de certification des personnes.

Le CCN n'offre pas de services de consultation ou de formation, ni de services d'évaluation de la conformité, lesquels sont fournis par les OEC accrédités.

Le personnel et les comités qui travaillent dans le cadre des programmes d'évaluation de la conformité du CCN ou qui y exercent une influence sont tenus de faire preuve d'objectivité et de se conformer aux règles définies par le CCN. Le personnel du CCN, les auditeurs sous contrat ainsi que les membres du Conseil et des comités se sont d'ailleurs déclarés libres de pressions indues, commerciales, financières et autres, susceptibles d'avoir une répercussion sur leur impartialité.

2 EXIGENCES LIÉES À L'ACCREDITATION

2.1 Le présent Guide décrit les politiques et les procédures aux termes desquelles l'accréditation est accordée aux Organismes de certification (OC) des produits et des services. Il fournit aussi des renseignements détaillés sur les processus d'évaluation et d'accréditation, y compris sur les dispositions relatives à l'octroi, au maintien, à l'extension et à la réduction de l'accréditation. Les politiques relatives à la suspension et au retrait de l'accréditation sont énoncées dans leur intégralité dans le CAN-P-15.

Note: À moins qu'il ne soit indiqué autrement dans le présent Guide, la dernière version des exigences liées à l'accréditation et d'autres normes citées en référence (y compris les modifications) s'appliquent.

2.2 Les OEC qui demandent l'accréditation pour certifier des produits et des services doivent se conformer au document CAN-P-3 (Guide ISO/CEI 65), intitulé *Exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits*.

2.3 Ils doivent aussi prouver leur conformité aux directives de l'IAF sur l'application du Guide ISO/CEI 65, aux critères contenus dans le CAN-P-1500, intitulé *Exigences supplémentaires relatives à l'accréditation des organismes de certification* et dans le CAN-P-1527, *Lignes directrices concernant les mesures correctives à prendre par un organisme de certification dans le cas de l'usage abusif de sa marque de conformité*, ainsi qu'aux dispositions pertinentes de la norme ISO/CEI 17011 et à celles de l'Accord d'accréditation et des accords de licence régissant l'utilisation des logos du CCN et de l'IAF.

Note: Les dispositions pertinentes de l'ISO/CEI 17011 sont énoncées dans les clauses 8.1.1 et 8.1.2. Ces clauses sont reproduites respectivement dans les clauses 2.4 et 2.2 de l'Accord d'accréditation du CCN.

2.4 Les OEC sont reconnus dans des domaines de compétence particuliers. Ces domaines sont décrits dans des portées d'activité publiées qui sont définies conformément à la Classification internationale pour les normes (ICS) de l'ISO. Les codes ICS visent à regrouper des normes en un système de classification selon leur similitude technique. Les codes ICS inscrits dans la portée d'un OEC indiquent que l'OEC en question possède les compétences nécessaires pour gérer des programmes de certification dans les domaines couverts par ces codes.

3 ACCORDS INTERNATIONAUX

3.1 Le CCN a signé pour le PAOC plusieurs accords multilatéraux (AML), notamment ceux de l'International Accreditation Forum (IAF) et de la Pacific Accreditation Cooperation (PAC).

3.2 En vertu de ces accords, le CCN fait périodiquement l'objet d'évaluations par ses pairs internationaux au regard des exigences de la norme ISO/CEI 17011. Des évaluations concluantes donnent droit au CCN de conserver son statut de membre signataire à part entière de l'AML et indiquent que le CCN a prouvé sa conformité à la norme ISO/CEI 17011. Le statut de signataire permet à chaque signataire de l'AML de reconnaître comme étant équivalentes aux siennes les accréditations accordées par les autres selon le Guide ISO/CEI 65.

3.3 Le CCN a pris l'engagement, dans le cadre de l'AML de l'IAF, de respecter la politique de ce dernier relativement à l'accréditation transfrontalière. Ainsi, si un candidat du PAOC du CCN ne se trouve pas au Canada et ne souhaite pas se faire accréditer dans un domaine réglementé, le CCN lui recommandera de demander l'accréditation auprès d'un organisme d'accréditation local. Cependant, le candidat peut, s'il le désire, poursuivre le processus d'accréditation avec le CCN.

3.4 Selon la politique prescrite par un décret en conseil, le CCN accepte uniquement les demandes d'accréditation provenant d'organismes qui se trouvent dans les pays membres de l'OMC.

4 RÉFÉRENCES NORMATIVES

Outre les exigences liées à l'accréditation, les documents ci-dessous contiennent des définitions, des lignes directrices et d'autres renseignements essentiels à l'application des exigences d'accréditation

- ISO/CEI 17000, *Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux*
- ISO/CEI 17011, *Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité*
- ISO/CEI 17020, *Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection*
- ISO/CEI 17030, *Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les marques de conformité par tierce partie*
- ISO 19011, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental*
- Guide ISO/CEI 67, *Évaluation de la conformité – Éléments fondamentaux de la certification de produits*
- IAF GD 3, *IAF Guidance on Critical Locations*
- IAF ML 2, *General Principles on the Use of the IAF MLA Mark*
- IAF GD 11, *IAF Guidance on the application of ISO/IEC 17011* (s'il y a lieu)
- CAN-P-4 (ISO/CEI 17025), *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais*
- Guide ISO/CEI 23, *Modes d'indication de la conformité aux normes dans les systèmes de certification par une tierce partie*
- Guide ISO/CEI 28, *Évaluation de la conformité – Lignes directrices pour un système type de certification des produits par une tierce partie*
- Guide ISO/CEI 60, *Évaluation de la conformité - Code de bonne pratique*

5 DÉFINITIONS

Les définitions pertinentes tirées du CAN-P-3 (Guide ISO/CEI 65), du CAN-P-1500, de la norme ISO 19011:2002, de l'*IAF Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 65*, de l'ISO/CEI 17011 et de l'ISO/CEI 17000:2004 s'appliquent, ainsi que les termes supplémentaires ci-dessous.

5.1

Activité de surveillance:

terme générique utilisé pour indiquer une activité qui est menée en vue de l'approbation de la première accréditation, du maintien de l'accréditation ou de la réaccréditation, et qui consiste en la revue des documents, l'évaluation ou l'audit sur place, l'audit de suivi, l'audit de témoins, l'audit extraordinaire, etc.

5.2

Audit

évaluation de la conformité d'un organisme à une partie des exigences liées à l'accréditation. Les audits sont parfois appelés audits de surveillance.

5.3

Candidat

OEC désireux de se faire accréditer par le CCN et ne l'ayant pas encore été.

5.4

Codes ICS

codes appartenant au système international de classification hiérarchique des normes par domaine, élaboré par l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

5.5

Demande d'information

demande présentée, à l'étape de la revue des documents, lorsque des renseignements supplémentaires sont nécessaires pour prouver qu'il y a conformité.

5.6

Élément majeur de non-conformité

absence d'une ou de plusieurs des exigences qualité comprises dans les exigences liées à l'accréditation, ou manquement à la mise en œuvre et à son maintien d'une ou de plusieurs de ces exigences, ou encore situation où l'on a des preuves objectives qu'il y a lieu de douter de la crédibilité des certificats délivrés par l'organisme candidat ou accrédité; ou, situation où la somme d'un certain nombre d'éléments mineurs de non-conformité par rapport à une ou plusieurs exigences peut être le signe d'une défaillance des systèmes de l'Organisme d'évaluation de la conformité; ou encore, situation où l'Organisme d'évaluation de la conformité n'a pas su régler un élément mineur de non-conformité signalé auparavant.

5.7

Élément mineur de non-conformité

lacune observée dans le système qualité de l'Organisme d'évaluation de la conformité ayant une faible conséquence sur la qualité du processus de certification de ce dernier.

5.8

Établissement stratégique

endroit où se déroulent l'une ou plusieurs des activités suivantes: formulation des politiques, élaboration des processus et méthodes et, s'il y a lieu, examen des contrats, planification des évaluations de la conformité, examen, approbation et prise des décisions concernant les résultats des évaluations de la conformité.

5.9

Évaluation

évaluation de la conformité d'un organisme aux exigences liées à l'accréditation.

5.10

Exigences liées à l'accréditation

ensemble des critères du PAOC qu'un OEC doit respecter pour obtenir l'accréditation et la conserver.

5.11

Extension majeure de la portée

expression utilisée dans les cas où un OEC demande que soient ajoutées à sa portée reconnue des normes qui n'entrent pas dans les codes ICS de niveau 1 inscrits sur cette portée.

5.12

Extension mineure de la portée

expression généralement utilisée dans les cas où un Organisme d'évaluation de la conformité demande que soient ajoutées à sa portée d'accréditation des normes qui entrent dans les domaines d'activité ICS de niveau 1 inscrits sur cette portée, mais qui ne sont pas comprises dans ceux de niveau 2, ce qui exige en conséquence l'ajout de ce 2^e niveau. Le niveau 2 regroupe généralement des normes qui ont une plus grande spécificité, qui s'appliquent, par exemple, à un secteur particulier d'un domaine de niveau 1.

5.13

Fermeture d'un dossier de non-conformité

se produit lorsqu'on obtient soit une preuve satisfaisante d'une correction d'une non-conformité ou de la mise en œuvre d'une action corrective, soit un plan de correction et d'actions correctives acceptable visant à régler la non-conformité accompagné d'une preuve de la mise en œuvre réelle du plan acceptée par le CCN.

5.14

ILAC

International Laboratory Accreditation Cooperation.

5.15

Interprétation de la portée

expression utilisée dans les cas où le CCN examine si une ou plusieurs normes déterminées entrent dans les codes ICS existants qui figurent dans la portée d'accréditation de l'Organisme d'évaluation de la conformité.

5.16

Portée d'accréditation

domaine d'activité dans lequel un Organisme d'évaluation de la conformité (OEC) a prouvé qu'il était compétent pour évaluer et certifier des produits ou des services. Le PAOC du CCN utilise la Classification internationale pour les normes de l'ISO pour décrire ces domaines. Les portées d'accréditation comprennent, entre autres, le type de système de certification géré par l'OEC et les marques de certification correspondantes qu'il utilise. Le Guide ISO/CEI 67 décrit de façon détaillée les divers types de systèmes de certification que peut gérer un OEC.

5.17

Possibilité d'amélioration (PA)

constat d'une non-conformité éventuelle ou d'un éventuel aspect préoccupant, ou indication d'une amélioration possible qui pourrait résulter en quelque chose de bon pour le système ou le processus.

Note: Les Organismes d'évaluation de la conformité ne sont pas tenus de répondre aux PA signalées dans les rapports d'audit et d'évaluation.

5.18

Programme d'audit

plan de toutes les activités de surveillance qu'un organisme accrédité donné doit mettre en œuvre pendant une période d'un an et qui précise, entre autres, les emplacements, les dates ainsi que les auditeurs et les experts techniques désignés.

5.19

Réévaluation

évaluation de même nature qu'une évaluation visant à vérifier le maintien de la conformité aux critères établis.

6 PROCESSUS D'ACCRÉDITATION

6.1 Demande d'accréditation

6.1.1 L'OEC désireux de se faire accréditer par le CCN dans le cadre du PAOC en fera la demande au moyen d'un exemplaire, dûment signé par son représentant autorisé, du formulaire officiel F95-1-2-FOMULAIRE-DEMANDE, qu'il pourra se procurer auprès du CCN.

6.1.2 La demande devra être accompagnée, en plus du formulaire, des documents complémentaires suivants:

- une copie du ou des documents démontrant l'entité juridique de l'OEC;
- un graphique ou un tableau de références croisées indiquant les parties de la documentation du système qualité du candidat qui traitent chacune des exigences d'accréditation des documents CAN-P-3 et CAN-P-1500 et des directives de l'IAF concernant le Guide 65 (il faudrait utiliser à cette fin la liste de contrôle du PAOC du CCN);
- un exemplaire de chaque marque de certification que le candidat compte utiliser en relation avec les domaines pour lesquels il veut être accrédité;
- un exemplaire du manuel qualité du candidat ainsi que des procédures de certification connexes;
- un chèque libellé à l'ordre du CCN pour régler les droits d'inscription qui sont indiqués dans le barème des droits du programme figurant à l'annexe B et qui ne sont pas remboursables;
- des organigrammes;
- les curriculum vitæ des membres clés du personnel de certification;
- la liste des accréditations des laboratoires d'essais auxquels l'OEC a recours dans le cadre des activités de certification;
- des preuves de correspondance avec les organismes de réglementation compétents.

6.1.3 Pour pouvoir se faire accréditer aux termes du PAOC, l'OEC doit d'abord faire enregistrer sa marque de certification auprès de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) s'il a l'intention d'accorder des certifications destinées au marché canadien. Les preuves d'enregistrement devront accompagner les autres documents fournis à l'appui. Si la marque n'est pas enregistrée, l'OEC devra communiquer avec l'Office de la propriété intellectuelle du Canada à:

Industrie Canada, Place du Portage I, 50 rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 0C9,
ou se rendre à l'adresse ci-dessous :

http://strategis.ic.gc.ca/sc_mrksv/cipo/welcome/welcom-f.html

En raison de la longueur des délais d'enregistrement des marques de commerce, les candidats devraient s'adresser à l'OPIC dans les plus brefs délais. L'accréditation pourra être accordée avant que la marque ne soit enregistrée. Cette dernière devra cependant avoir passé la phase opposition du processus d'enregistrement pour que l'accréditation soit accordée.

On recommande aux OEC qui accordent des certifications destinées à des marchés autres que celui du Canada de faire enregistrer leurs marques sur ces territoires.

6.1.4 Toutes les demandes ainsi que les renseignements d'accréditation seront traités de façon strictement confidentielle. Les renseignements concernant les OEC ne seront pas divulgués à l'extérieur du CCN sans le consentement écrit de ces derniers. Les engagements à l'égard de la confidentialité sont, toutefois, assujettis aux contraintes et exceptions suivantes:

- l'information qui est accessible au public;
- les renseignements qui concernent des concepts généraux dans le domaine de l'évaluation de la conformité et de la certification des produits;
- l'information divulguée au public par l'OEC ou avec le consentement de l'OEC;
- les avis de demande comprenant le nom, l'adresse et le nom de la personne-ressource des OEC qui travaillent dans des domaines réglementés seront postés dans le site Web du CCN.

6.1.5 Si le CCN se propose de recourir aux services d'un autre organisme d'accréditation pour assurer les activités de surveillance dans un établissement stratégique de l'étranger, il demandera aux candidats et organismes accrédités de signer une autorisation de divulguer des renseignements avant qu'il n'échange des renseignements avec cet autre organisme d'accréditation.

Note: Le CCN qui est une société d'État fédérale est, à ce titre, assujetti à la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette loi prévoit des exemptions pour des renseignements commerciaux qui permettent au CCN de refuser de divulguer des dossiers contenant des secrets commerciaux ou des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques qui, s'ils venaient à être dévoilés, risqueraient de porter atteinte à la position concurrentielle de l'OEC concerné. Aussi, le CCN s'efforcera-t-il de protéger la confidentialité, tout en se conformant aux dispositions de la Loi. Lorsque la loi requiert que des renseignements soient divulgués à une tierce partie, l'OEC sera informé des renseignements fournis.

6.1.6 Si la portée d'accréditation demandée par le candidat entre dans le champ de compétence d'un pouvoir de réglementation, le CCN postera dans son site Web le nom et l'adresse de l'OEC ainsi que le nom de la personne-ressource de ce dernier afin d'informer les conseils consultatifs de l'organisme de réglementation compétent. Il existe plusieurs conseils consultatifs reconnus par le CCN dans les domaines de la santé et de la sécurité. D'autres organismes de réglementation pourront de temps à autre vouloir faire ajouter leur nom à cette liste, ce qu'ils pourront faire en présentant une demande écrite. Le CCN enverra cette liste à tous les candidats en même temps que la trousse de demande du PAOC.

6.1.7 Le candidat se verra désigner un représentant du personnel du CCN, lequel sera le principal représentant du service à la clientèle. Lorsqu'il fera une demande de renseignements au CCN ou correspondra avec lui, le candidat devrait communiquer avec cette personne-ressource.

6.1.8 Des activités de surveillance en vue de la première accréditation doivent être menées à terme dans les douze mois à compter de la date de la demande. Les candidats qui ne termineront pas ces activités de surveillance dans les neuf mois recevront un avis leur donnant 90 jours civils pour le

faire. Si les activités ne sont pas complétées dans les 90 jours, le dossier de la demande d'accréditation sera fermé. Pour réactiver la demande, l'OEC devra présenter une nouvelle demande et payer de nouveau les droits d'inscription.

6.2 Préparation de l'évaluation

6.2.1 Avant de traiter la demande, le CCN procédera, de concert avec le candidat, à un examen préliminaire pour s'assurer que:

- les exigences liées à la demande sont clairement définies, consignées et comprises;
- toute divergence d'interprétation entre le CCN et le candidat est résolue;
- le CCN a les ressources, les compétences et le personnel d'évaluation dont il a besoin pour effectuer l'évaluation de l'OEC candidat dans le délai d'un an prescrit pour mener à terme les activités liées à la première accréditation.

6.2.2 Après avoir fait un examen préliminaire de la demande et déterminé qu'il peut l'accepter, le CCN accusera réception de la demande et préparera un Avis de demande qu'il publiera dans son site Web (www.ccn.ca) à l'intention des OC qui travaillent dans les domaines réglementés. Dans cet avis, seront indiqués le nom du candidat et la portée d'accréditation proposée.

6.2.3 Le candidat peut demander une visite préliminaire ou le CCN peut faire une visite préliminaire avec l'accord du candidat lorsque la demande présente des lacunes importantes.

6.2.4 Cette visite préliminaire aura uniquement pour but de régler des questions liées à la demande et à la documentation ainsi que les lacunes que présente la demande. Elle sera menée par une personne choisie par le représentant désigné du personnel du CCN.

Note: La visite préliminaire n'a pas pour but d'analyser les lacunes de la documentation du programme de l'OEC. La personne-ressource ne donnera pas à l'OEC de conseils ni de directives spécifiques sur la façon de répondre aux exigences liées à l'accréditation dans le cadre du système de l'OEC.

6.2.5 Après la visite préliminaire, s'il y a lieu, un rapport sera remis à l'OEC à titre d'information. Aucun avis de non-conformité ne lui sera communiqué, mais des demandes de renseignements pourront, par contre, lui être adressées si d'autres documents sont nécessaires pour compléter la demande initiale.

6.2.6 Une fois la demande jugée complète, le CCN élaborera le programme d'audit de la première accréditation dans lequel seront définies les activités de surveillance. Le programme comportera au moins une revue de la documentation, une évaluation sur place et des audits de témoins et indiquera les dates prévues pour chaque activité de surveillance ainsi que le nom des membres de l'équipe d'évaluation.

6.2.7 Pour appuyer la première accréditation, le CCN est tenu, conformément à la norme ISO/CEI 17011, d'évaluer tous les locaux où auront lieu des activités importantes couvertes par la

portée d'accréditation. La définition des établissements stratégiques se trouve dans une note à la clause 7.5.7 de la norme ISO/CEI 17011. Tous les établissements à évaluer seront indiqués dans le programme d'audit.

6.2.8 L'équipe d'évaluation comprendra un évaluateur chef et, selon les besoins, un nombre approprié d'évaluateurs ou d'experts techniques qualifiés pour réaliser les activités d'évaluation. L'équipe d'évaluation se composera normalement du personnel du CCN, d'évaluateurs sous contrat et d'experts techniques.

6.2.9 Le nombre de personnes faisant partie d'une équipe d'évaluation dépendra de la complexité de la portée d'accréditation.

6.2.10 Tandis que le personnel du CCN et les évaluateurs sous contrat ont une expertise spécifique relative à l'application des normes d'accréditation, les experts techniques prêtent leur soutien aux évaluateurs et ont une connaissance approfondie de l'application des normes spécifiques dans les domaines pour lesquels l'OEC en question désire se faire accréditer. Le rôle de l'expert technique consiste: 1) à interviewer les membres du personnel de l'OEC qui effectuent les évaluations des produits afin d'évaluer leur compétence technique par rapport à l'application des normes de produit spécifiques; 2) à examiner les enregistrements des évaluations de produits conservés dans les dossiers de certification pour évaluer la compétence de l'OEC relativement à l'application du processus d'évaluation.

6.2.11 En général, au cours de la première évaluation, un expert technique sera affecté à l'équipe d'évaluation pour chaque code ICS de niveau 1 faisant l'objet de la demande.

6.2.12 Lorsqu'une équipe d'évaluation comprend des membres qui ne font pas partie des membres de son personnel, le CCN fournira à l'OEC le nom des organismes auxquels appartiennent les personnes en question.

Note: Avant chaque activité d'évaluation, les membres de l'équipe d'évaluation sont tenus d'affirmer leur impartialité et d'indiquer qu'ils n'ont pas fourni à l'OEC de services de consultation susceptibles de compromettre le processus et la décision d'accréditation. En outre, chaque membre de l'équipe d'évaluation doit informer le CCN de tout lien existant, passé ou envisagé, ou de toute position concurrentielle existante, passée ou envisagée entre eux ou leur organisation et l'OEC à évaluer.

6.2.13 Le CCN et l'OEC conviendront du programme d'audit et des dates d'exécution des activités d'évaluation. Le candidat pourra s'opposer à la nomination de n'importe quel évaluateur ou à toute activité de surveillance prévue. Il devra présenter par écrit au responsable de l'Accréditation des organismes de certification ses objections concernant le choix d'un membre de l'équipe d'audit ou les activités de surveillance précisées dans le programme d'audit, accompagnées d'une justification raisonnable à l'appui. Le CCN informera l'OEC de l'issue de l'examen des objections.

6.2.14 Des audits de témoins sont réalisés dans le cadre du processus de première évaluation pour observer l'OEC appliquant ses procédures de surveillance à un établissement donné du client et pour évaluer, en conséquence, l'efficacité de ces procédures. Le nombre d'audits de témoins requis pour la première accréditation dépendra du nombre de codes de niveau 1 faisant l'objet de la demande ainsi que de plusieurs autres facteurs, dont le nombre d'établissements stratégiques et les pays dans lesquels opère l'OEC. Au moins un audit de témoins devra être mené pour une première inspection et deux audits pour la réinspection. Des audits de témoins pourront également être menés pour examiner la mise en œuvre d'autres parties du système qualité de l'OEC, afin, par exemple, de qualifier le laboratoire d'un fabricant ou les laboratoires non accrédités de l'OEC.

6.2.15 Suivant les conditions d'accréditation, l'OEC doit prouver que les installations d'essais internes et externes qu'il utilise pour appuyer ses activités de certification répondent aux exigences du CAN-P-4 (ISO/CEI 17025). Cette conformité peut être démontrée en ayant recours à l'accréditation accordée à un laboratoire par le CCN ou à celle accordée par un organisme avec lequel le CCN a signé un AML, par exemple un membre signataire à part entière de l'Accord de l'ILAC, ou au moyen des résultats d'une évaluation du laboratoire menée selon le CAN-P-4 par l'OEC lui-même.

Les équipes d'évaluation du CCN demanderont à l'OEC de produire une liste des installations d'essais et d'étalonnage qu'il utilise à l'appui des certifications qu'il accorde. Par ailleurs, l'OEC devra aussi indiquer la façon dont chaque installation est qualifiée selon le CAN-P-4. Les équipes du CCN n'entreprendront aucune autre vérification des laboratoires accrédités par un organisme d'accréditation qui est membre signataire à part entière des AML de l'ILAC, de l'IAAC ou de l'APLAC. Cependant, la vérification de la conformité des laboratoires au CAN-P-4 qui est effectuée par l'OEC même fera partie des audits annuels du CCN. Ces audits annuels pourront comporter, au besoin, l'observation d'une telle évaluation d'un laboratoire ou d'une installation d'essais dans les locaux d'un fournisseur. Un spécialiste des essais pourra aussi se joindre à l'équipe du CCN, s'il y a lieu. L'OEC devra au moins produire des rapports d'évaluation des installations d'essais et démontrer comment les évaluateurs auxquels il a recours sont qualifiés pour effectuer le travail d'évaluation selon les exigences du CAN-P-4.

6.3 Revue de la documentation

6.3.1 Dès que l'on aura établi le programme d'audit et choisi les membres de l'équipe, certains d'entre eux mèneront un examen détaillé des documents du système qualité qui accompagnent la demande. L'évaluateur examinera l'organigramme, les politiques et les procédures de l'OEC et vérifiera si le système consigné contient les éléments nécessaires pour répondre à toutes les exigences liées à l'accréditation.

6.3.2 Toutes les non-conformités décelées au cours de la revue de la documentation seront signalées par écrit au candidat. Le rapport sur la revue des documents indiquera entre autres quelles sont les non-conformités majeures et mineures et les demandes de renseignements. Le processus de

résolution des éléments de non-conformité décelés aux différentes étapes du processus d'accréditation est décrit à l'Annexe A.

6.3.3 Les non-conformités et les demandes de renseignements nécessiteront une réponse de la part de l'OEC et devront être réglées pour que l'on puisse entreprendre l'évaluation sur place et d'autres activités liées à la première accréditation.

6.3.4 L'OEC candidat qui souhaite accorder des certifications dans les domaines réglementés au Canada devra démontrer, au moment de la revue des documents, qu'il a établi des relations de travail avec les conseils consultatifs des organismes canadiens de réglementation concernés. Dans ces domaines, l'accréditation ne sera pas accordée tant que de telles relations n'auront pas été établies. Le CCN tient une liste à jour des conseils consultatifs des organismes canadiens de réglementation dans les domaines réglementés.

6.4 Évaluation sur place

6.4.1 Une fois que les non-conformités et les demandes de renseignements découlant de la revue des documents auront été réglées, le CCN confirmera les dates de l'évaluation officielle sur place du siège social et de tous les établissements stratégiques.

6.4.2 L'objet de l'évaluation sur place est de vérifier si le système consigné dans les documents de l'OEC est mis en application et compris de son personnel.

6.4.3 Il incombe à l'OEC de prendre les arrangements nécessaires sur place pour la réalisation des évaluations, y compris des dispositions permettant à l'équipe d'évaluation d'examiner la documentation et les enregistrements et d'interviewer le personnel aux fins de l'évaluation.

6.4.4 Les évaluations sur place seront menées conformément aux lignes directrices énoncées dans la norme ISO/CEI 19011:2002 et aux procédures décrites dans le présent guide. Avant la réalisation des évaluations sur place, le CCN fera parvenir au candidat un avis d'évaluation officiel et un plan d'évaluation détaillé indiquant la portée et les objectifs de l'évaluation pour chaque établissement.

6.4.5 Les OEC examineront le plan d'évaluation et informeront le CCN des changements requis ou des contraintes par rapport au calendrier des activités d'évaluation. Le plan d'évaluation sera modifié au besoin.

6.4.6 Chaque activité d'évaluation sur place commencera par une réunion d'ouverture dont le but sera le suivant:

- confirmer l'objet de l'évaluation et des procédures à suivre;
- confirmer les exigences liées à l'accréditation;
- examiner le plan d'évaluation;

- confirmer la portée et les objectifs de l'évaluation;
- présenter le personnel approprié de l'OEC aux membres de l'équipe d'évaluation et réciproquement et confirmer le nom de la personne-ressource désignée auprès de l'équipe durant et après l'audit;
- confirmer l'accès de l'équipe d'évaluation à toutes les ressources et installations dont elle aura besoin pour faire son travail.

6.4.7 Pendant l'évaluation sur place, l'équipe d'évaluation devra pouvoir avoir accès aux types de renseignement suivants: l'agencement organisationnel, les données financières générales (p.ex., rapports annuels), le personnel, la documentation sur le système de management, les rapports d'audit interne, les rapports de revue de la direction, les procédures de certification, les enregistrements de certification et d'exploitation, le répertoire des clients certifiés, les dossiers du personnel afin de vérifier les registres de formation et surveiller le rendement, etc. Les OEC devraient s'assurer que cette information est disponible et facilement accessible, sur papier ou sur support électronique.

6.4.8 L'équipe d'évaluation s'acquittera de ses tâches d'évaluation en prenant des notes détaillées de ses entrevues avec le personnel et de ses observations concernant la mise en place et l'enregistrement des procédures. Elle confirmera également les renseignements fournis dans la demande. Le personnel clé engagé dans le processus de certification et les activités de management de la qualité devra se tenir à la disposition de l'équipe du CCN durant les évaluations, les audits et les réévaluations.

6.4.9 L'équipe d'évaluation examinera les enregistrements de certification pour s'assurer qu'ils sont adéquats et pour confirmer que l'OEC a suivi ses procédures de certification. Elle examinera aussi le programme de l'OEC pour vérifier la compétence du personnel d'évaluation de la certification au regard des codes de portée ICS faisant l'objet de la demande.

Note: Au cours de l'évaluation sur place, on pourra, avant d'entreprendre les activités d'évaluation proprement dites, déterminer le nombre de dossiers de certification à examiner, d'entrevues à mener auprès du personnel d'évaluation et d'enregistrements à examiner. L'échantillon sera basé sur le volume des certifications, le nombre de codes ICS compris dans la portée demandée ainsi que le nombre d'employés de certification. D'autres facteurs (tels que des plaintes, des constatations des audits de témoins, etc.) pourront également influencer la détermination de l'échantillon : ils seront pris en considération au cas par cas.

6.4.10 Une fois l'activité d'évaluation sur place terminée, mais avant la tenue de la réunion de clôture, l'équipe d'évaluation se réunira à huis clos pour consolider les résultats afin de les présenter dans un seul rapport préliminaire aux cadres supérieurs de l'OEC au moment de la réunion de clôture. Le rapport préliminaire de l'évaluation contiendra également des commentaires sur la compétence et la conformité de l'OEC et signalera les possibilités d'amélioration.

6.4.11 Lors de la réunion de clôture, l'évaluateur chef passera en revue les constatations ainsi que les non-conformités indiquées dans le rapport préliminaire. Les divergences d'opinions

irréconciliables entre l'équipe d'évaluation et l'OEC concernant les constatations de l'évaluation devront être renvoyées au responsable de l'Accréditation des organismes de certification aux fins de résolution.

6.4.12 Lorsque sont menées plusieurs activités d'évaluation sur place, l'évaluateur chef examinera l'ensemble des constatations de l'évaluation, puis les modifiera ou les reclassera suivant le cas. Par exemple, des non-conformités mineures identiques détectées dans plusieurs établissements pourront être considérées comme un problème systémique ou une non-conformité majeure. L'OEC sera informé des changements dans le classement des non-conformités.

6.4.13 On mettra la dernière main au rapport dans les bureaux du CCN. Le rapport final sera ensuite transmis au candidat. Ce dernier aura 60 jours à compter de la date de réception du rapport pour répondre aux Demandes d'action corrective (DAC) qui y figurent. Dans sa réponse, il devra prouver qu'il a mis en œuvre les actions requises ou soumettre un plan de mise en œuvre de ces dernières. Ce plan devra indiquer une date d'achèvement qui ne devra pas dépasser 180 jours à partir de la date de réception du rapport final. Le CCN pourra signaler à l'OEC les possibilités d'amélioration (PA), mais ne lui donnera pas de conseils. L'OEC n'est d'ailleurs pas tenu de répondre aux PA.

6.4.14 L'OEC devrait soumettre un seul dossier contenant les réponses à toutes les DAC ou un plan indiquant les mesures qu'il compte prendre pour régler les DAC et la date prévue de leur mise en œuvre.

6.4.15 Pour que la demande puisse passer à l'étape d'approbation, toutes les non-conformités majeures devront avoir été prises en compte et vérifiées, et le dossier clôturé. Le CCN déterminera si les réponses du candidat aux DAC sont adéquates: il se réservera le droit d'effectuer une autre visite au besoin. Si toutes les réponses sont satisfaisantes, on passera à l'étape d'approbation.

6.4.16 Si l'équipe d'évaluation estime que le candidat ne peut pas être accrédité pour la gamme complète de la portée demandée, elle pourra recommander au CCN de réduire la portée ou de la redéfinir en conséquence.

6.5 Audits de témoins

6.5.1 Les audits de témoins sont nécessaires pour vérifier si l'OEC met effectivement et efficacement en œuvre les procédures de surveillance. Le CCN effectue un audit de témoins lors de la première accréditation, au deuxième audit annuel (S2) et à la réévaluation qui a lieu normalement quatre ans après l'évaluation.

6.5.2 Avant d'établir le calendrier des audits de témoins, le CCN communiquera avec l'OEC pour obtenir la liste des activités de surveillance à venir.

6.5.3 Avant l'activité d'audit de témoins, un représentant du CCN communiquera directement avec l'OEC ou, s'il y a lieu, avec l'inspecteur de l'OEC pour coordonner les aspects logistiques. On présentera à l'inspecteur de l'OEC, à la réunion d'ouverture, le but et le processus de l'audit de témoins.

6.5.4 Pendant l'activité d'audit de témoins, l'évaluateur du CCN examinera les préparatifs d'inspection de l'inspecteur ainsi que la mise en œuvre des procédures d'inspection des usines de l'OEC. L'activité d'audit de témoins n'est pas une évaluation du rendement de l'inspecteur pris individuellement, mais de l'efficacité du système de l'OEC.

6.5.5 Une fois l'audit de témoins terminé, on présentera à l'inspecteur les observations du CCN.

Note: Bien que l'exemple d'une inspection d'usine soit donné aux articles 6.5.4 et 6.5.5, les OEC réalisent d'autres formes d'activités de surveillance qui sont susceptibles de faire l'objet d'un audit de témoins.

6.5.6 Toutes les non-conformités constatées au cours des audits de témoins seront ajoutées au rapport final qui est transmis à l'OEC. Un OEC qui souhaite avoir des clarifications ou la possibilité de discuter des constatations de l'audit de témoins pourra demander une conférence téléphonique. Le CCN organisera cette conférence à laquelle participera l'OEC, l'auditeur témoin du CCN et la personne-ressource du CCN auprès de l'OEC.

6.6 Décision relative à l'accréditation

6.6.1 Une fois que les activités déterminées dans le programme d'audit seront menées à bien, on procédera à l'examen des renseignements et des éléments probants recueillis dans le cadre de la surveillance. Le CCN déterminera si les réponses et les actions mises en œuvre par l'OEC pour résoudre les non-conformités sont suffisantes et efficaces.

6.6.2 Si l'information s'avère insuffisante ou si la conformité aux exigences et aux procédures du programme est en cause, on pourra demander des renseignements supplémentaires ou mener une autre évaluation. Les demandes d'évaluation supplémentaire devront être accompagnées d'une justification écrite.

6.6.3 Si les preuves indiquent que l'OEC est compétent et qu'il respecte les exigences liées à l'accréditation, on recommandera alors au décideur du CCN de lui accorder la première accréditation. Si le personnel de programme du CCN, avec l'accord de l'auditeur chef et de l'équipe d'audit, est convaincu que l'OEC satisfait aux exigences relatives à l'accréditation, on recommandera au directeur de l'Évaluation de la conformité la première accréditation, le maintien de l'accréditation ou la réaccréditation de l'OEC.

6.6.4 Avant que le directeur de l'Évaluation de la conformité examine l'information, un examinateur indépendant ou une équipe de revue indépendante procédera à un examen secondaire des

résultats des activités de surveillance ainsi que des documents à l'appui (tels que le plan d'audit, les tâches de l'évaluateur, etc.). Les examinateurs seront choisis parmi ceux appartenant à la réserve d'experts techniques qualifiés du CCN et seront indépendants de l'équipe d'audit qui a mené l'activité sur place. L'examen secondaire a pour but, d'une part, de confirmer la conformité aux procédures du PAOC et aux exigences d'accréditation et, d'autre part, de corroborer les constatations de l'équipe d'évaluation concernant la compétence de l'OEC pour ce qui est de réaliser les activités mentionnées dans la portée d'accréditation.

6.6.5 À la suite de l'examen secondaire, l'examineur indépendant ou l'équipe de revue pourra soit recommander ou non la première accréditation, le maintien de l'accréditation ou la réévaluation au directeur de l'Évaluation de la conformité, soit demander des précisions ou des renseignements supplémentaires. Si la recommandation est de ne pas accorder l'accréditation à l'OEC en question, le CCN communiquera avec ce dernier pour lui signaler que des renseignements supplémentaires sont nécessaires ou pour l'informer du report de la décision ainsi que de la raison du report.

6.6.6 Le directeur de l'Évaluation de la conformité prendra sa décision à la lumière :

- des résultats de l'évaluation et des documents à l'appui, ainsi que de la recommandation subséquente relative à l'accréditation;
- de la recommandation d'accréditation faite par l'équipe d'évaluation;
- de la recommandation d'accréditation faite par l'examineur indépendant ou par l'équipe de revue.

6.6.7 Lorsque le directeur de l'Évaluation de la conformité aura pris sa décision, le CCN en informera l'OEC par écrit. Si sa demande est rejetée, le candidat sera informé des motifs du rejet.

Note: Dès réception de l'avis de rejet de la demande de première accréditation, l'OEC pourra entamer un processus d'appel. Les procédures relatives aux appels concernant les décisions liées à l'accréditation sont énoncées dans le CAN-P-15.

6.6.8 Dès l'octroi de la première accréditation et à chaque décision de réévaluation, le CCN remettra à l'OEC les documents suivants:

- une lettre d'accréditation;
- un certificat d'accréditation;
- une liste à jour de la portée d'accréditation;
- un accord d'accréditation.

L'Accord d'accréditation est un contrat qui contient les conditions que l'OEC est tenue de respecter tant qu'il est accrédité. Un exemplaire de cet accord, que l'OEC est tenu de signer, est accessible en tout temps pour examen et sur demande.

6.6.9 L'OEC accrédité paiera, dès l'accréditation, les droits annuels de base, puis chaque année à la date d'anniversaire de l'accréditation, les droits de base plus un montant calculé en fonction des recettes brutes de certification. Les droits annuels de base sont exigibles dès la première accréditation. L'OEC remplira une déclaration des recettes brutes de certification sur laquelle se basera le CCN pour établir le montant des droits annuels du programme. Le barème des droits figure à l'Annexe B du présent document.

6.6.10 L'OEC signera l'Accord d'accréditation qu'il retournera au CCN dans les 30 jours. S'il ne le fait pas à la suite d'une réévaluation, il se verra suspendre l'accréditation.

6.7 Maintien de l'accréditation

6.7.1 Les OEC sont accrédités pour un cycle d'accréditation de quatre ans. Au cours de la période des trois ans séparant la première accréditation de la réévaluation et entre deux réévaluations, des activités de surveillance seront menées par échantillonnage au siège social et aux établissements stratégiques des OEC pour confirmer le maintien de la conformité aux exigences liées à l'accréditation. Le premier audit de surveillance devra être effectué au plus tard dans les douze mois à compter de la date de la première évaluation. Les audits de surveillance subséquents auront lieu en général à douze mois d'intervalle.

6.7.2 Chaque activité de surveillance annuelle menée après l'accréditation ou la réévaluation sera désignée successivement par les codes suivants: S1, S2 ou S3. Les audits de surveillance annuelle sont de plus courte durée et portent sur une partie des exigences liées à l'accréditation.

6.7.3 Au cours de la quatrième année du cycle d'accréditation, le CCN mènera une réévaluation du siège social et de certains établissements stratégiques. La réévaluation prendra en considération tous les éléments des exigences liées à l'accréditation. Des audits de témoins seront également réalisés.

6.7.4 Les activités de surveillance et de réévaluation des établissements stratégiques peuvent consister en une surveillance sur place, en l'acceptation d'un rapport d'évaluation rédigé par un autre organisme d'accréditation¹, acceptable pour le CCN, ou en la conduite d'un audit de témoins à partir de cet emplacement.

6.7.5 L'objet des réévaluations et des audits de surveillance annuelle dépendra de l'expérience acquise lors des audits antérieurs.

6.7.6 Le CCN fournira, une fois par année, à chaque OEC un plan à jour du programme d'audit qui sera élaboré à partir des renseignements les plus récents recueillis auprès de l'OEC concernant les établissements stratégiques et les changements touchant l'organisme. Le programme d'audit définira les activités de surveillance que le CCN se proposera de réaliser en vue du maintien de l'accréditation ou de la réévaluation.

6.7.7 Les activités d'audit de tous les établissements stratégiques pourront être réduites et faire l'objet d'un échantillonnage durant le cycle d'accréditation. Une méthode d'échantillonnage sera appliquée aux établissements stratégiques si l'OEC peut fournir, pour chaque emplacement, des preuves objectives:

¹Pour que le CCN puisse accepter un rapport d'un autre Organisme d'accréditation (OA), cet OA devra être un signataire en règle de l'AML de l'IAF et avoir conclu avec le CCN une entente sur l'échange de renseignements. L'OEC devra aussi avoir signé un accord par lequel il autorisera le CCN et l'OA à échanger les renseignements confidentiels le concernant.

- de l'absence de plaintes justifiables;
- des faibles niveaux de travail entrepris;
- du contrôle de la gestion des opérations à des emplacements spécifiques par le siège social de l'OEC.

Si les preuves objectives s'avèrent insuffisantes, le CCN mènera des activités de surveillance à chaque établissement stratégique une fois au cours du cycle d'accréditation de quatre ans.

6.7.8 Pour la première évaluation, un expert technique est affecté à l'équipe d'évaluation pour chacun des divers domaines de compétences nécessaires à l'application des normes dans la portée demandée. Au cours des années qui suivent la première évaluation, des experts techniques siègeront à tour de rôle aux équipes des années S1, S2, S3 et à celle de la réévaluation de sorte que chacun des codes de niveau 1 soit examiné une fois par des experts techniques au cours du cycle d'accréditation de quatre ans.

6.7.9 L'OEC examinera le programme, dès réception, et fera part au CCN de toute inquiétude au sujet des activités de surveillance prévues ou des dispositions relatives à l'évaluation ou à l'audit.

6.7.10 Si l'OEC souhaite que le CCN mène un audit à un établissement stratégique conjointement avec un autre organisme d'accréditation ou que le CCN prenne en considération les résultats de surveillance d'un organisme d'accréditation au lieu de procéder à la surveillance indiquée dans le programme, il doit présenter une demande par écrit 120 jours avant que l'activité prévue ait lieu.

Note: Le CCN ne tient compte des résultats d'une évaluation menée par un signataire de l'AML que si ce dernier dispose d'un contrat en bonne et due forme avec le CCN.

6.7.11 Au cours des activités de réévaluation ou de surveillance en vue du maintien de l'accréditation, il incombe à l'OEC de donner au CCN l'accès aux enregistrements, aux dossiers et à d'autres documents connexes, ainsi qu'au personnel. L'OEC est aussi tenu de mettre à la disposition du CCN, à sa demande, les registres des plaintes, des appels et des différends, et ceux des actions subséquentes.

6.7.12 Les processus de planification, de conduite des activités de surveillance, de résolution des non-conformités et de prise de décisions concernant la réévaluation et le maintien de l'accréditation sont les mêmes que ceux décrits dans les sections ci-dessus pour ce qui est de la première accréditation.

6.7.13 Avant chaque audit annuel et réévaluation, le CCN demandera aux OEC de lui fournir des renseignements à jour. Il est important que toutes les mises à jour des documents qualité qui sont requises pour prouver le maintien de la conformité aux exigences d'accréditation soient soumises au CCN au plus tard aux dates indiquées dans les avis d'audit du CCN. Lorsque la documentation est reçue trop tard, un examen adéquat ne peut pas être assuré avant la visite sur place, ce qui rend improductive la vérification sur place des procédures de l'OEC. En conséquence, si le CCN ne reçoit

pas avant la date limite le dossier des mises à jour des documents, sur support papier ou électronique, les activités sur place seront reportées et tous les frais associés à l'annulation des préparatifs de voyage et aux heures de préparation de l'évaluateur seront facturés à l'OEC.

6.7.14 Au cours de l'audit et de l'évaluation sur place, le CCN examinera l'état des non-conformités décelées par l'OEC lors des activités de surveillance antérieures, ainsi que la mise en œuvre continue et efficace des corrections et des actions correctives.

6.7.15 Pendant le cycle d'accréditation, les OEC sont tenus d'aviser sans délai le CCN des changements susceptibles d'avoir une incidence sur leur conformité aux critères et exigences d'accréditation ou sur leur portée d'accréditation. Il peut s'agir, entre autres, des changements touchant:

- le statut juridique et commercial, le régime de propriété et la structure de l'OEC;
- son organisation, sa haute direction et son personnel clé;
- ses principales politiques;
- ses ressources;
- ses nouveaux établissements stratégiques;
- sa portée d'accréditation;
- ses marques de certification nouvelles ou modifiées.

Cette disposition est énoncée dans le présent guide à titre d'information et reprise dans l'Accord d'accréditation.

6.8 Surveillance extraordinaire

6.8.1 Le CCN se réserve le droit de mener une surveillance extraordinaire d'un candidat ou d'un OEC accrédité lorsqu'il le juge nécessaire, ce qui lui permet de confirmer, par l'examen et la présentation de preuves objectives, le respect continu de certaines exigences d'accréditation. Cette surveillance peut s'avérer nécessaire dans les cas suivants:

- Il n'est pas possible de vérifier la mise en œuvre des actions correctives de façon satisfaisante par une simple revue documentaire. Lorsque l'on a dû, à la suite d'une évaluation ou une réévaluation, exiger d'un OEC un très grand nombre d'actions, on doit alors vérifier la mise en œuvre des actions correctives.
- La documentation disponible ne permet pas d'examiner de façon approfondie les plaintes ou les questions consignées sur la compétence technique d'un OEC ou sur la mise en œuvre de son système de management de la qualité lié à la portée d'accréditation.
- Des changements considérables ont été apportés à l'emplacement, au régime de propriété, au personnel ou aux documents du système qualité.

Lorsque le CCN estime qu'une activité de surveillance extraordinaire est nécessaire, il en informera l'OEC concerné et lui en expliquera la raison

6.8.2 Les coûts associés à la surveillance extraordinaire seront facturés à l'OEC.

7 MODIFICATION DE LA PORTÉE D'ACCREDITATION

7.1 Éléments à ajouter à la portée d'accréditation

7.1.1 Les demandes d'ajouts à la portée d'accréditation des OEC seront adressées au CCN par écrit, au moyen du formulaire F95-08-01 (disponible sur demande). Le CCN déterminera si la demande consiste en une simple interprétation ou en une extension mineure ou majeure de la portée.

7.1.2 Avant de donner suite à une demande d'extension majeure ou mineure de la portée d'un OEC, le CCN procédera à une évaluation des opérations pertinentes de ce dernier. Il s'agit, dans ce cas, non pas de réévaluer la conformité aux exigences d'accréditation, mais d'examiner certains aspects clés, notamment évaluer la compétence du personnel de l'OEC pour ce qui est d'appliquer la ou les nouvelles normes (clause 5.1.1 du CAN-P-3) et sa capacité d'effectuer des évaluations de produits (clause 9.3 du CAN-P-3); déterminer si l'OEC a les ressources humaines suffisantes compte tenu du volume de travail qui lui revient (clause 4.2 j) du CAN-P-3); évaluer les qualifications des nouveaux laboratoires en sous-traitance utilisés pour les essais requis dans les nouveaux domaines. Si l'OEC engage de nouvelles installations d'essais, il sera peut-être obligé de demander une extension mineure ou majeure (clause 4.4 du CAN-P-3G et clause 4.3 du CAN-P-1500). Si l'extension de la portée a trait à un domaine réglementé, l'OEC devra prouver qu'il a établi des relations professionnelles avec le conseil consultatif de l'organisme de réglementation compétent (clause 4.7. du CAN-P-1500).

7.1.3 Le CCN déterminera si la demande d'extension de la portée nécessite une visite sur place ou si l'évaluation peut être menée à distance. Le CCN pourra faire coïncider les évaluations d'extensions de portée avec les visites d'audit annuel ou de réévaluation, ce qui pourra toutefois nécessiter la prolongation de la visite sur place. Lors des activités de surveillance subséquentes, le CCN examinera les dossiers de certification dans ce nouveau domaine pour confirmer que les procédures de certification des programmes qui sont en vigueur sont appliquées correctement à ce nouveau domaine. L'ampleur de l'évaluation requise sera déterminée au cas par cas.

7.1.4 Les changements approuvés à la portée des OEC accrédités seront consignés dans le répertoire électronique qui figure dans le site Web du CCN.

7.1.5 Le CCN pourra également donner suite aux demandes d'interprétation de portée émanant de tiers, tels que d'autres OEC, des organismes de réglementation ou autres parties intéressées, pour déterminer si une activité de certification donnée entre ou non dans la portée d'accréditation de l'OEC

en question. Le CCN tiendra alors l'OEC au courant de telles demandes en lui faisant parvenir une copie conforme de toute communication envoyée à la tierce partie.

7.2 Réduction de la portée d'accréditation

7.2.1 La portée d'accréditation peut être réduite lorsqu'un OEC demande de son plein gré que des domaines d'activité en soient retirés ou lorsque, à la suite d'une visite d'audit, de réévaluation ou de vérification, on estime que l'OEC en question ne respecte plus les exigences d'accréditation dans certains domaines.

7.2.2 Les cas de réduction non volontaire de la portée seront traités de la même manière que ceux de suspension ou de retrait d'accréditation dont il est question dans le CAN-P-15, si l'on constate qu'un OEC donné omet constamment de se conformer aux exigences d'accréditation et qu'il n'a plus la compétence pour mener des activités dans un domaine particulier.

7.2.3 Si l'on juge que la portée d'accréditation n'est plus valable, on demandera à l'OEC de mettre en œuvre une action corrective.

7.2.4 S'il s'avère, à la réception de la réponse, que la portée d'accréditation n'est plus valable, mais que l'OEC continue de répondre aux exigences d'accréditation, on recommandera alors la réduction de la portée d'accréditation. Par contre, si l'on constate que l'OEC ne répond plus aux exigences d'accréditation, on entamera les procédures de suspension.

7.2.5 Lorsque c'est le CCN qui prend l'initiative de réduire la portée d'accréditation, cette réduction doit être approuvée par le directeur de l'Évaluation de la conformité.

7.2.6 La suspension partielle de l'accréditation ou le retrait de certains éléments de la portée ne signifie pas en soi la suspension ou le retrait de l'OEC.

7.3 Autres modifications de la portée d'accréditation

7.3.1 Les marques de certification utilisées par l'OEC dans le cadre de son programme de certification font partie intégrante de la portée d'accréditation de l'OEC. La portée d'accréditation de chaque OEC figure dans le site Web du CCN. Elle comprend les marques reconnues en vertu du programme d'accréditation du CCN. Aussi, tout changement apporté aux marques en usage représente-t-il un changement à la portée.

7.3.2 Si un OEC adopte plusieurs marques, chaque nouvelle marque doit être définie par une portée spécifique.

8 RETRAITS VOLONTAIRES

8.1 Un OEC peut, de son propre chef, mettre fin à tout moment à son accréditation en donnant par écrit un avis de trente (30) jours au CCN. Il revient à l'OEC qui a décidé du retrait volontaire de son accréditation de remédier à la situation auprès de ses clients concernés, ce qui consisterait habituellement à aviser les organismes touchés de son retrait volontaire et à mettre en œuvre des plans pour assurer le transfert du dossier de certification à un autre OEC accrédité.

8.2 Dès le retrait volontaire de l'accréditation, l'OEC doit cesser d'utiliser le matériel promotionnel qui fait référence à l'accréditation et retourner au CCN tous les documents relatifs à l'accréditation.

8.3 L'avis de retrait volontaire doit être accompagné des droits impayés.

9 SUSPENSIONS, RETRAITS NON VOLONTAIRES, PLAINTES, APPELS ET DIFFÉRENDS

9.1 On trouvera les procédures détaillées du CCN pour traiter les plaintes formulées contre des OEC accrédités et les cas de suspension ou de retrait de l'accréditation des OEC, ainsi que pour régler les différends entre les OEC et le CCN dans le document CAN-P-15, intitulé *Programmes d'accréditation: Exigences et procédures relatives à la suspension et au retrait, aux plaintes, aux appels et aux audiences*, qui accessible à www.ccn.ca.

Note: Les plaintes portant sur l'application des politiques et des procédures qui régissent le Programme d'accréditation des organismes de certification doivent être adressées par écrit au responsable de l'Accréditation des organismes de certification.

9.2 Il peut arriver de temps en temps que le CCN reçoive des plaintes concernant les OEC accrédités. Dans ces cas-là, le CCN déterminera si le plaignant a d'abord cherché ou non à régler la question avec l'OEC concerné.

9.3 Si le plaignant l'a fait, mais qu'il n'est pas satisfait du règlement, il devra fournir des détails par écrit au CCN qui fera enquête sur la question auprès de l'OEC.

9.4 Dans tous les cas, si un plaignant demeure insatisfait, le CCN mènera une enquête au regard des exigences liées à l'accréditation ainsi que des procédures de l'OEC. S'il s'agit de domaines réglementés et si le CCN estime que la santé et la sécurité du public pourraient être menacées, il avisera l'organisme de réglementation compétent.

9.5 Les OEN peuvent également adresser des plaintes au CCN au sujet d'un aspect, quel qu'il soit, des services fournis par ce dernier. Les plaintes seront faites par écrit et envoyées à l'attention du directeur de l'Évaluation de la conformité.

10 LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ

Se faire accréditer par le CCN constitue pour un OEC un avantage intéressant puisqu'il peut ainsi faire connaître son accréditation auprès du public. Le CCN encourage ce genre d'activités, avec certaines restrictions, cependant, si l'on veut éviter un malentendu sur ce que signifie l'accréditation.

10.1 Restrictions

10.1.1 Un OEC accrédité doit respecter des exigences particulières en matière de publicité lorsqu'il fait référence à son statut d'accréditation dans ses documents d'information, notamment les documents, les brochures, les sites Web et le matériel publicitaire.

10.1.2 Il doit soumettre au CCN tout matériel publicitaire ou promotionnel, y compris des sites Web, des documents, des brochures, etc., qui fait référence à son statut d'accréditation, aux fins d'approbation avant publication. Le personnel du CCN examinera ces soumissions et donnera ensuite une réponse. Il y signalera les problèmes, le cas échéant.

10.1.3 En vertu des lignes directrices du CCN en matière de publicité, les OEC sont tenus de:

- N'utiliser le logo d'accréditation du CCN que pour les produits et services couverts par leurs portées d'accréditation.
- Ne se déclarer accrédités que pour les activités pour lesquelles ils ont été accrédités.
- Ne pas utiliser leur accréditation d'une façon qui puisse nuire à la réputation du CCN.
- Ne faire aucune déclaration, concernant leur accréditation, que le CCN pourrait juger non autorisée ou de nature à induire en erreur.
- Ne pas utiliser leur accréditation de façon à laisser supposer qu'un produit, un processus, un système ou une personne ont été approuvés par le CCN.
- Veiller à ce qu'aucun rapport ni certificat ne soit utilisé en totalité ou en partie de façon abusive.

Note: Ces dispositions sont énoncées dans les accords d'accréditation et de licence du CCN. L'OEC accrédité est autorisé à utiliser le logo du CCN s'il a signé les accords précités et s'il respecte les dispositions prévues.

10.1.4 Par suite de la première accréditation, le CCN permettra à l'OEC d'utiliser le logo d'accréditation ou de l'accorder sous licence, mais pas sur des produits. Le logo d'accréditation du CCN est disponible en anglais, en français et dans les deux langues.

10.1.5 Étant donné que le CCN est signataire de l'AML de l'IAF pour la certification des produits, les OEC accrédités peuvent utiliser la marque AML de l'IAF conformément aux principes définis dans l'*IAF ML 2: General Principles on the use of the IAF MLA Mark*. Avant de permettre à l'OEC d'utiliser la marque AML de l'IAF, le CCN lui demandera de signer un accord de licence sur la marque AML de l'IAF (qui est disponible sur demande).

10.1.6 Si on constate que l'OEC a fait indûment référence à son statut d'accréditation ou qu'il a utilisé le logo d'accréditation du CCN ou la marque AML de l'IAF de façon trompeuse, le CCN prendra les mesures nécessaires pour corriger la situation, des mesures qui peuvent consister en une demande d'action corrective, en une suspension de l'accréditation, en la publication de la correction ou en une action en justice.

10.2 Publicité commanditée par le CCN

10.2.1 Dès l'octroi de la première accréditation, la Division des Communications du CCN publiera un communiqué de presse qui sera affiché sur le site Web du CCN.

10.2.2 Le CCN rendra également publique l'information suivante concernant l'accréditation des OEC sur son site Web:

- nom, adresse et nom de la personne-ressource de chaque OEC accrédité;
- date de l'octroi de l'accréditation;
- la portée d'accréditation;
- les marques de certification reconnues.

10.2.3 Le CCN examinera les renseignements sur l'accréditation et les documents d'accréditation dès la réévaluation, apportera les modifications nécessaires, puis mettra à jour les renseignements sur l'accréditation dans son site Web.

Processus du CCN concernant la résolution des non-conformités

Le processus du CCN concernant la résolution des non-conformités est le suivant :

A.1 Les non-conformités majeures et mineures sont habituellement signalées dans le cadre des activités de surveillance, mais elles peuvent aussi l'être en dehors de ces dernières, lorsque des preuves objectives de non-conformité aux exigences d'accréditation sont portées à l'attention du CCN.

A.2 Les non-conformités sont consignées dans le rapport d'audit final. Par contre, si une non-conformité est détectée en dehors du processus normal de surveillance, elle sera portée à l'attention de l'OEC au moyen d'une Demande d'action corrective (DAC). Une DAC qui n'est pas établie à la suite d'une activité d'audit est considérée comme une DAC intermédiaire: elle fait état des exigences, des constatations et des preuves objectives de la non-conformité et sera transmise à l'OEC.

A.3 Dans les deux cas, l'OEC aura soixante (60) jours à compter de la date du signalement de la non-conformité pour donner une réponse, laquelle devra indiquer le règlement apporté, la cause profonde de la non-conformité ainsi que les actions correctives et autres actions mises en œuvre pour éviter leur réapparition. S'il n'est pas possible de mettre en œuvre des actions correctives et préventives dans les soixante (60) jours, la réponse de l'OEC devra comprendre les actions correctives et préventives prévues ainsi qu'un calendrier prévoyant leur mise en œuvre dans les cent quatre-vingts jours (180) jours.

A.4 Dans les cas de non-conformités multiples, qu'elles soient signalées dans le rapport d'audit ou au moyen d'une DAC intermédiaire, l'OEC doit réunir toutes ses réponses dans un seul document qu'il présente au CCN.

A.5 Le CCN examinera dès réception la réponse de l'OEC aux non-conformités. En général, l'OEC pourra s'attendre à recevoir des commentaires de la part du CCN à ce sujet dans les quatre (4) semaines. Si la réponse de l'OEC n'est pas satisfaisante, le CCN en informera l'OEC par écrit et lui expliquera également les raisons motivant son rejet.

A.6 L'OEC devra se pencher de nouveau sur le problème et fera parvenir au CCN une nouvelle réponse dans les délais impartis par ce dernier.

A.7 Les délais pourront être prorogés à la demande de l'OEC. À cet effet, l'OEC devra fournir, au moyen du formulaire de DAC, une justification de la demande de prolongation et indiquer la nouvelle date à laquelle il prévoit donner la réponse. Le CCN examinera la demande et l'acceptera ou la rejettera, suivant le cas.

A.8 La mise en œuvre des réponses aux DAC fera l'objet d'un examen au cours de la visite sur place suivante.

A.9 Les OEC peuvent interjeter appel d'une DAC dans les quatorze (14) jours civils de la réception du rapport final ou du formulaire de DAC. Ils doivent, à cet effet, soumettre l'appel par écrit au responsable de l'Accréditation des organismes de certification et expliquer clairement le motif de l'appel.

Le gestionnaire examinera l'appel. Il pourra l'accepter ou la refuser. La décision prise sera communiquée par écrit à l'OEC. Si l'OEC n'est pas satisfait de la conclusion du responsable de l'Accréditation des organismes de certification, l'appel sera renvoyé au directeur de l'Évaluation de la conformité, qui tranchera la question.

Barème des droits

Droits d'inscription

- B.1** Droits d'inscription: droits non remboursables de quinze mille dollars (15 000\$), payables sur présentation de la demande d'accréditation.
- B.2** Frais d'évaluation de la demande:
- a) droits s'élevant à mille deux cent cinquante dollars (1 250\$) par personne par jour, couvrant:
 - le temps requis pour traiter les documents liés à la demande;
 - le temps consacré par les membres de l'équipe à l'évaluation sur place;
 - le temps consacré par les membres de l'équipe à d'autres activités d'accréditation telles que l'examen des rapports d'évaluation d'autres Organismes d'accréditation (OA);
 - b) un montant de sept cent cinquante dollars (750\$) par personne par jour, couvrant le temps de déplacement des membres de l'équipe;
 - c) les frais réels de déplacement et de séjour engagés par l'équipe pour la réalisation de l'évaluation sur place.

Droits annuels

B.3 Droits annuels d'accréditation: droits de base de dix mille dollars (10 000\$) plus 0,0025 multiplié par les recettes brutes de certification de l'OEC de la dernière année financière écoulée. Les recettes brutes de certification (de la dernière année financière écoulée) sont celles qui proviennent de TOUS les programmes de certification de la portée d'accréditation actuellement reconnue par le CCN (en portant la marque d'accréditation) et qui ont été faites au pays comme à l'étranger, y compris le revenu total généré par la certification dans le cadre de programmes tels que le listage, l'étiquetage et l'inspection. Ces recettes comprennent le revenu tiré des programmes accrédités par le CCN et par un organisme d'accréditation autre que le CCN. Le revenu provenant de la réalisation d'essais n'en fait pas partie.

Les droits totaux n'excèdent pas les cinquante mille dollars (50 000\$). Les droits d'accréditation sont payables dès l'accréditation, puis chaque année à la date anniversaire de l'accréditation.

B.4 Droits annuels d'audit: chaque OEC accrédité fait tous les ans l'objet d'un audit sur place. Les frais d'audit sont déterminés selon le même principe que les frais d'évaluation de la demande.

B.5 Autres frais: frais s'appliquant à l'extension de la portée d'accréditation, à l'interprétation de la portée d'accréditation, aux visites sur place faites pour enquêter sur les motifs à l'origine des plaintes, etc. Ces frais sont déterminés selon le même principe que les frais d'évaluation de la demande.

Règlement des droits

Les fonds prévus pour régler les droits payables en devises canadiennes au Conseil canadien des normes doivent être envoyés au:

Trésorier
Conseil canadien des normes
270, rue Albert, bureau 200
Ottawa (Ontario)
K1P 6N7 Canada

Dans le courrier expédié pour le règlement de ces droits, les organismes doivent faire référence au Programme d'accréditation des organismes de certification.

Exemple de calcul

X = recettes annuelles brutes de certification de l'OEC de la dernière année financière écoulée, tirées de la certification des produits et des services relevant du Programme d'accréditation des organismes de certification du CCN

Droits annuels de base liés à l'accréditation = 10 000\$

Total des droits annuels d'accréditation = 10 000\$ + (X fois 0,0025)

Le montant maximum total des droits annuels d'accréditation est de 50 000\$². Un OEC qui paie ce montant n'est pas tenu de déclarer au CCN ses recettes brutes de certification.

² Les montants sont tous exprimés en dollars canadiens.