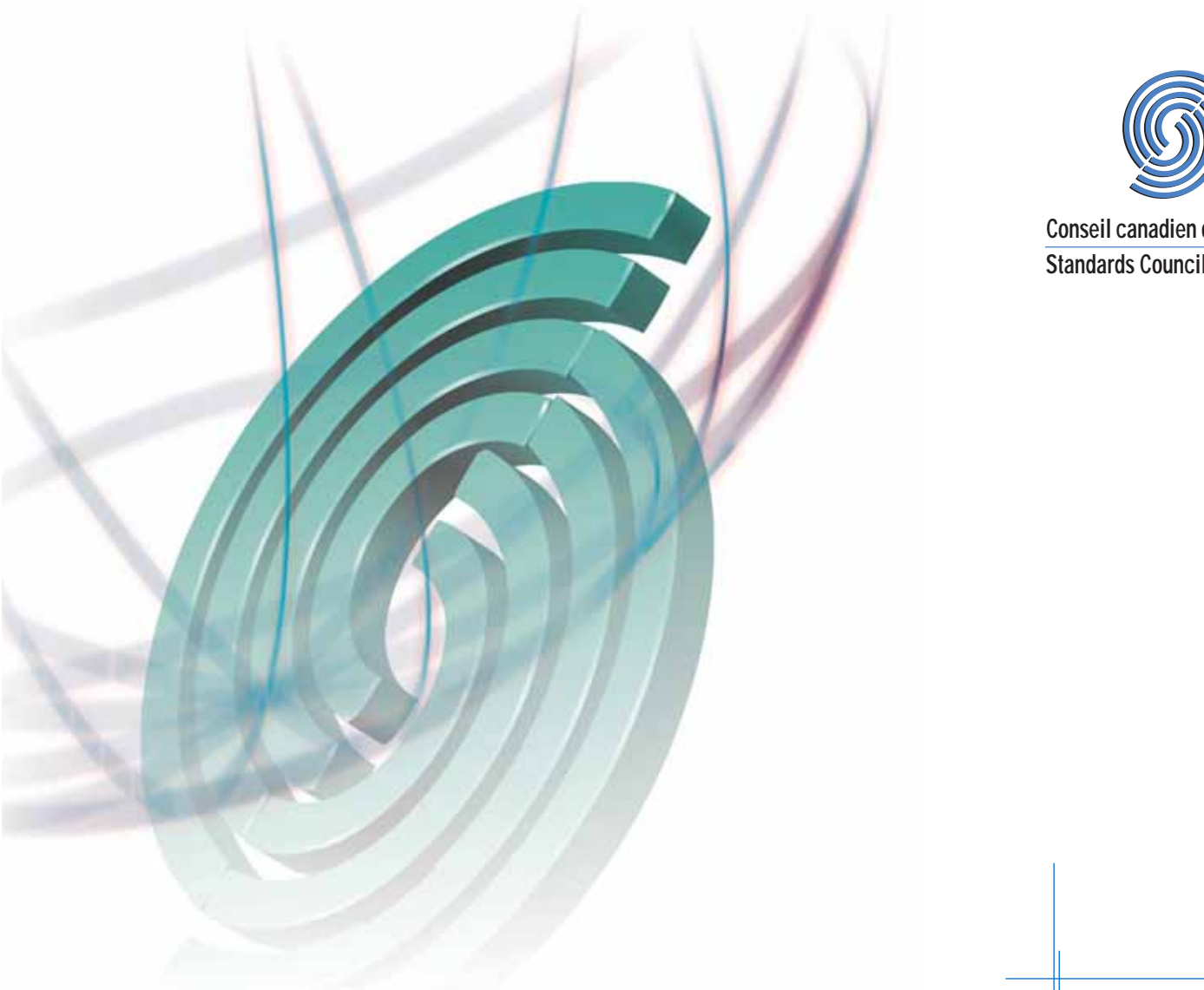




Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada



Guide du programme d'accréditation des systèmes
de management (PASM)
Conditions et procédures relatives à l'accréditation
des organismes certifiant ou enregistrant
les systèmes de management

CAN-P-1517B
Avril 2006

**GUIDE DU PROGRAMME D'ACCREDITATION
DES SYSTEMES DE MANAGEMENT (PASM)
CONDITIONS ET PROCEDURES RELATIVES A
L'ACCREDITATION DES ORGANISMES CERTIFIANT
OU ENREGISTRANT
LES SYSTEMES DE MANAGEMENT**

CAN-P-1517B

Avril 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
1.1 <i>Évaluation de la conformité</i>	1
1.2 <i>Le PASM</i>	2
2 RÉFÉRENCES NORMATIVES	6
3 DÉFINITIONS	6
4 PROCESSUS D'ACCREDITATION	9
4.1 <i>Processus d'accréditation: Demande</i>	10
4.2 <i>Processus d'accréditation: Préparation de l'évaluation et de la visite préliminaire</i>	13
4.3 <i>Processus d'accréditation: Revue de la documentation</i>	15
4.4 <i>Processus d'accréditation: Évaluation sur place</i>	16
4.5 <i>Processus d'accréditation: Audits en présence de témoins</i>	18
4.6 <i>Processus d'accréditation: Décision</i>	20
5 ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ANNUELLE	22
5.1 <i>Activités de surveillance annuelle: Programme d'accréditation</i>	22
5.2 <i>Activités de surveillance annuelle: Programme d'audit</i>	24
5.3 <i>Activités de surveillance annuelle: Maintien de l'accréditation et réaccréditation</i>	25
5.4 <i>Activités annuelles de surveillance Changements au sein de l'OEC</i>	27
5.5 <i>Activités de surveillance annuelle: Plaintes concernant les OEC</i>	28
6 RETRAITS VOLONTAIRES	28
7 LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ	29
7.1 <i>Restrictions</i>	29
7.2 <i>Publicité commanditée par le CCN</i>	30
8 BULLETIN DES SM	30
ANNEXE A – RECONNAISSANCE DE LA PORTÉE IAF (EXTENSION ET RÉDUCTION).....	32
ANNEXE B – PROCESSUS DU CCN RELATIF AUX NON-CONFORMITÉS.....	45

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. Le Conseil du CCN est composé de membres provenant du gouvernement et d'organismes du secteur privé. Le CCN compte un petit effectif d'employés qui travaillent dans ses bureaux d'Ottawa, en Ontario, au Canada.

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 et à l'évaluation de la conformité, 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 efficiente et efficace 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 résultats des systèmes d'évaluation de la conformité 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 doivent être adressées au CCN. On peut se procurer des exemplaires supplémentaires de ce document en se rendant dans le site Web du CCN à www.ccn.ca.

CONDITIONS ET PROCÉDURES RELATIVES À L'ACCREDITATION DES ORGANISMES CERTIFIANT OU ENREGISTRANT LES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 Évaluation de la conformité

Le Conseil canadien des normes (CCN) gère trois (3) directions principales, à savoir : Normes; Commerce et affaires intergouvernementales; Évaluation de la conformité. Les directions des Services intégrés et de l'Administration du CCN soutiennent les opérations quotidiennes du Conseil et du CCN.

La direction de l'Évaluation de la conformité offre des programmes d'accréditation aux laboratoires d'étalonnage et d'essais (PALCAN), aux Organismes de certification de produits, aux Organismes d'inspection, aux Organismes de certification des personnes, ainsi qu'aux Organismes d'enregistrement ou de certification des systèmes de management. Le CCN n'offre pas dans le cadre de ses programmes d'évaluation de la conformité de services de consultation, de services de formation ni aucun des services d'évaluation qui sont déjà fournis par les Organismes d'évaluation de la conformité (OEC) accrédités par ses soins.

Les programmes d'évaluation de la conformité du CCN sont gérés dans le respect de la norme ISO/CEI 17011:2004, 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 de sorte qu'elles répondent aux exigences en matière d'impartialité, de non-discrimination et de conflit d'intérêts énoncées dans cette norme.

Les principales décisions d'orientation qui touchent les programmes d'évaluation de la conformité du CCN sont prises par son Conseil et l'un de ses sous-comités, à savoir le Comité consultatif sur l'évaluation de la conformité (CCEC). Ce comité est composé de représentants des principaux groupes d'intéressés, parmi lesquels les OEC, les Organismes de certification de produits, les laboratoires, les auditeurs, le gouvernement et les Organismes de réglementation, les consommateurs et l'industrie. Pour chaque programme d'évaluation de la conformité, un groupe de travail qui relève du CCEC a été désigné. Les groupes de travail sont formés d'auditeurs, de responsables de la réglementation et d'experts techniques. Ils donnent des conseils d'experts sur diverses questions liées à l'évaluation de la conformité au CCEC qui, de son côté, les examine sous tous les angles, prend en compte les conseils reçus avant de prendre une décision ou de faire une recommandation au Conseil, qui tranche la question. C'est le personnel du programme qui donne suite aux décisions définitives. Il joue également le rôle de conseiller auprès des groupes de travail, du CCEC et du Conseil du CCN.

La structure des comités consultatifs des programmes d'évaluation de la conformité est telle qu'elle garantit l'impartialité dans la prise des décisions touchant les politiques et l'accréditation. Le personnel et les membres des comités qui sont engagés dans les activités des programmes d'évaluation de la conformité du CCN et qui influent sur ces dernières sont tenus d'agir en toute objectivité et de respecter les règles établies par le CCN. Le personnel du CCN de même que les membres de ses groupes de travail, de ses comités et de son Conseil ont fait une déclaration selon laquelle ils sont libres de toute pression indue, commerciale, financière ou autre qui risquerait de compromettre leur impartialité.

Les programmes d'évaluation de la conformité du CCN opèrent selon le principe du recouvrement des coûts, ce qui veut dire que le barème des droits du CCN a été établi de sorte que l'Organisme récupère tous les coûts associés aux activités d'accréditation tels que les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance, ceux liés au temps du personnel et les honoraires des auditeurs. Des droits annuels d'accréditation doivent également être versés. Ces droits soutiennent la participation du CCN aux activités internationales d'évaluation de la conformité telles que celles de la Pacific Accreditation Cooperation (PAC) et de l'International Accreditation Forum (IAF). Les droits annuels d'accréditation soutiennent également les aspects opérationnels des programmes d'évaluation de la conformité, parmi lesquels la dotation en personnel, la présence aux réunions et les frais généraux. Pour obtenir un complément d'information sur la situation financière du CCN, se reporter au Rapport annuel de l'Organisme, qui est publié au cours du deuxième trimestre de chaque année financière et qui est accessible dans le site Web du CCN à www.ccn.ca.

1.2 Le PASM

Le programme d'accréditation des systèmes de management (PASM) est une division de la direction de l'Évaluation de la conformité. Il consiste en deux grands programmes d'accréditation des Organismes de certification ou d'enregistrement des systèmes qualité et des systèmes de management environnemental.

Les Organismes d'évaluation de la conformité (OEC) désireux de se faire accréditer pour la certification ou l'enregistrement de systèmes de management dans le domaine de la qualité ou de l'environnement doivent prouver qu'ils respectent les dispositions du Guide ISO/CEI 62:1996, *Exigences générales relatives aux organismes gérant l'évaluation et la certification/enregistrement des systèmes qualité* ou du Guide ISO/CEI 66:1999, *Exigences générales relatives aux organismes gérant l'évaluation et la certification/enregistrement des systèmes de management environnemental (SME)*. Ils doivent également prouver leur conformité aux lignes directrices de l'*IAF Guidance on the application of ISO/IEC Guide 62 (IAF GD 2)* ou à celles de l'*IAF Guidance on the application of ISO/IEC Guide 66 (IAF GD 6)* et aux dispositions pertinentes de l'ISO/CEI 17011.

Les OEC accrédités par le CCN peuvent certifier ou enregistrer des systèmes de management selon plusieurs références normatives (ou «normes») qui ont été élaborées dans le cadre d'un processus consensuel et sont accessibles à l'échelle internationale. Ces normes comprennent des normes telles que l'ISO 9001:2000 – *Systèmes de management de la qualité - Exigences*, l'ISO 13485:2003 - *Dispositifs médicaux -- Systèmes de management de la qualité -- Exigences à des fins réglementaires*, l'ISO 14001:2004 - *Systèmes de management environnemental -- Exigences et lignes directrices pour son utilisation*, et des dispositions techniques telles que celles de l'ISO/TS 29001:2003, *Industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel -- Systèmes de management de la qualité spécifiques au secteur -- Exigences pour les organismes de fourniture de produits et services*. Avant d'offrir des services de certification ou d'enregistrement selon une norme donnée, le CCN exige des OEC qu'ils établissent un programme d'audit particulier au domaine d'activité et fournissent la preuve de leur compétence pour ce qui est d'accorder des certifications ou enregistrements selon cette norme.

Une fois accrédités pour mener des activités de certification ou d'enregistrement de SMQ, les OEC sont reconnus dans des secteurs particuliers, répartis dans les 39 portées décrites dans la nomenclature statistique des activités économiques (NACE Rév. 1) et définies dans l'IAF GD 2. Un processus distinct pour la reconnaissance des portées est défini à l'ANNEXE A.

Le PSAM gère en outre des programmes sectoriels particuliers pour lesquels les OEC peuvent se faire qualifier. Ces programmes sectoriels sont les suivants :

- Système canadien d'évaluation de la conformité des instruments médicaux (SCECIM)
- TL 9000 (Télécommunication)
- QS-9000 (Automobile)
- TE 9000 (Outillage et équipement)
- Aérospatiale
- Aménagement forestier durable (AFD)
- SME – Exploitations porcines (PSIP-SME)

Des programmes de qualification sectorielle sont établis lorsqu'on constate le besoin d'exigences supplémentaires ou particulières applicables à un domaine à haut risque tel que celui de l'aérospatiale ou des instruments médicaux. Il arrive souvent qu'un secteur ou un organisme gouvernemental établisse des exigences sectorielles. Plusieurs programmes contiennent des conditions préalables selon lesquelles l'OEC doit être accrédité ou sur le point de faire une demande d'accréditation au CCN. Pour chaque programme de qualification sectorielle, le CCN a élaboré des politiques et des procédures particulières qui définissent le processus de qualification sectorielle. Pour connaître la liste complète des programmes de qualification sectorielle offerts par le CCN et accéder aux liens menant aux exigences sectorielles, se rendre dans le site Web du CCN.

Le CCN confirme le respect des exigences liées à l'accréditation et à la qualification sectorielle en menant des activités de surveillance initiale telles que la revue de la documentation, l'évaluation sur place des locaux et les audits en présence de témoins. Il vérifie également la conformité annuellement en réalisant des activités de surveillance dans tous les établissements essentiels ou stratégiques où sont menées des activités de certification ou d'enregistrement ou autres dans le cadre de l'accréditation du CCN.

Les activités de première accréditation et de surveillance annuelle sont gérées au moyen d'un outil électronique appelé le Forum SiteScape des SM, ou «SiteScape» tout court. Ce forum est un outil de gestion de la documentation électronique conçu pour améliorer la communication entre le CCN et les OEC candidats et accrédités. Il est accessible à partir de n'importe quel endroit où l'on peut se connecter à Internet. C'est une zone à accès sécurisé où sont conservés les documents.

Les renseignements qui sont postés dans SiteScape comprennent les rapports d'audit, les lettres donnant suite aux audits, les demandes de renseignements supplémentaires, les Demandes d'actions correctives (DAC) et les réponses des OEC, les profils généraux des clients, les manuels qualité ainsi que les renseignements généraux qui doivent être communiqués à tous les OEC.

Les OEC candidats et accrédités doivent s'assurer que leurs employés appropriés se sont inscrits au forum et que le CCN leur a accordé l'accès à leur zone de travail sécurisée.

NOTE On peut se procurer le guide de l'utilisateur du Forum SiteScape des SM en envoyant un courriel à ms@scc.ca.

Le PASM est accessible à tous les candidats des économies membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). L'accès aux programmes d'accréditation du CCN ne dépend pas de la taille de l'OEC candidat, de son appartenance à une association ou à un groupe ni du nombre d'OEC déjà accrédités.

L'accréditation du PASM est offerte à l'échelle internationale, et plusieurs organismes de certification ou d'enregistrement qui sont basés dans des pays autres que le Canada ont déjà été accrédités.

Le CCN est signataire de plusieurs accords multilatéraux (AML) sur les programmes de PASM, parmi lesquels ceux de l'International Accreditation Forum (IAF), de la Pacific Accreditation Cooperation (PAC) et de l'Inter-American Accreditation Cooperation (IAAC).

Pour pouvoir conserver son statut de signataire d'AML, le CCN doit soumettre son PASM à une évaluation par les pairs tous les quatre (4) ans. L'évaluation par les pairs est menée par les évaluateurs des autres signataires des AML dans le respect des politiques et des procédures qui régissent l'AML applicable. L'évaluation par les pairs a pour but de vérifier la conformité du PASM à la norme ISO/CEI 17011.

Étant donné que les autres signataires d'AML ont déjà été jugés conformes aux exigences de l'ISO/CEI 17011, il existe un certain degré de confiance à l'effet que le programme PASM répond aux mêmes exigences. Pour les organismes de certification ou d'enregistrement, cela signifie que les activités menées par les OEC accrédités par le CCN sont considérées comme étant équivalentes à celles réalisées par les OEC accrédités par les autres signataires d'AML. D'où l'expression: «un enregistrement accepté partout».

Dans le cadre d'ententes officielles, le CCN travaille également en collaboration avec des organismes d'accréditation étrangers pour mettre en œuvre les lignes directrices de l'IAF sur l'accréditation transfrontalière (IAF GD 3) et pour s'assurer que les activités des OEC font bel et bien l'objet d'une surveillance. Citons, à titre d'exemple, l'Accord sur la coopération multilatérale en matière d'accréditation (ACMA).

Les activités d'évaluation et d'audit des signataires de l'ACMA peuvent être menées par d'autres signataires de l'ACMA, ou leur être confiées par sous-traitance, à l'appui de la première accréditation, du maintien de l'accréditation et de la réaccréditation. Les OEC sont priés de noter que le CCN ne peut prendre en considération les résultats d'audit d'un autre OA que si une entente officielle, telle que l'ACMA, ou un accord bilatéral a été établi avec cet autre OA. On trouvera sur le site Web du CCN la liste complète des signataires de l'ACMA et des accords bilatéraux établis par le CCN avec d'autres OA.

Plusieurs procédures ont également été établies pour définir les politiques et processus du CCN associés à la conduite d'activités communes d'audit et à la prise en considération par le CCN des résultats de surveillances menées par d'autres OA au lieu d'effectuer lui-même ce genre d'activités. Pour accéder à ces procédures et aux formulaires correspondants, voir le fichier des éléments du CCN («Items from the SCC»), dans le Forum SiteScape.

Les politiques et procédures d'ensemble qui régissent le PASM sont énoncées dans le Guide des SM ci-dessous. Ce document est appuyé par des politiques supplémentaires qui sont publiées de temps à autre sous la forme de «Communiqués» ainsi que d'instructions et de procédures techniques particulières.

On recommande aux candidats d'examiner le contenu du présent document avant d'entamer le processus d'accréditation. Les plaintes et les demandes d'éclaircissements concernant le contenu du Guide des SM ou le fonctionnement du programme PASM doivent être envoyées par écrit à l'attention du responsable de l'Évaluation de la conformité, à ms@scc.ca.

2 RÉFÉRENCES NORMATIVES

2.1 Outre les exigences liées à l'accréditation, les documents suivants contiennent les définitions, lignes directrices et autres renseignements essentiels à la mise en œuvre des exigences relatives à l'accréditation:

- ISO 9000, *Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*
- 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 17030, *Évaluation de la conformité – Exigences 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*
- IAF GD 3, *IAF Guidance on Critical Locations*
- IAF ML 2, *General Principles on the Use of the IAF MLA Mark*
- CAN-P-15, *Programmes d'accréditation – Exigences et procédures relatives à la suspension et au retrait, aux plaintes, aux appels et aux audiences*

NOTE À moins d'indication contraire, la dernière version des documents ci-dessus est applicable.

3 DÉFINITIONS

Les définitions pertinentes tirées du Guide ISO/CEI 62:1996, du Guide ISO/CEI 66:1999, de l'ISO 9000:2005, de l'ISO 19011:2002, de l'*IAF Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 62*, de l'*IAF Guidance on the application of ISO/IEC Guide 66*, de l'ISO/CEI 17000:2004 et de l'ISO/CEI 17011:2004 s'appliquent, ainsi que les termes supplémentaires ci-dessous:

3.1 évaluation

examen et analyse d'un organisme afin d'évaluer sa conformité à un ensemble de critères donné

3.2 audit

évaluation de la conformité continue d'un organisme à un ensemble donné de critères. Les audits sont parfois appelés «audits de surveillance»

3.3 programme d'audit

une ou plusieurs activités de surveillance prévues selon un calendrier d'exécution et répondant à un but précis

3.4

fermeture d'un dossier de non-conformité

preuves attestées d'un redressement et de la mise en œuvre acceptables d'actions correctives ou d'un plan de redressement et d'actions correctives acceptables accompagnés d'éléments prouvant que ce plan a bel et bien été mis en œuvre

3.5

demande d'information

demande présentée lorsque des renseignements supplémentaires sont requis pour prouver qu'il y a conformité. Les demandes d'information sont établies uniquement à l'étape de la revue des documents

3.6

élément majeur de non-conformité

absence d'une ou de plusieurs des exigences du système de management de la qualité comprises dans la norme de référence, 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

3.7

élément mineur de non-conformité

lacune observée dans le système de l'Organisme d'évaluation de la conformité

3.8

possibilité d'amélioration (PA)

constat d'une non-conformité éventuelle ou d'un éventuel aspect préoccupant dont la correction est susceptible d'améliorer le processus. Les PA ne sont pas consignées dans le formulaire des constatations et les OEC ne sont pas tenus de répondre aux PA signalées

3.9

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 en présence de témoins, l'audit extraordinaire, la visite de vérification, etc.

3.10

réévaluation

évaluation visant à vérifier le maintien de la conformité aux critères établis.

3.11

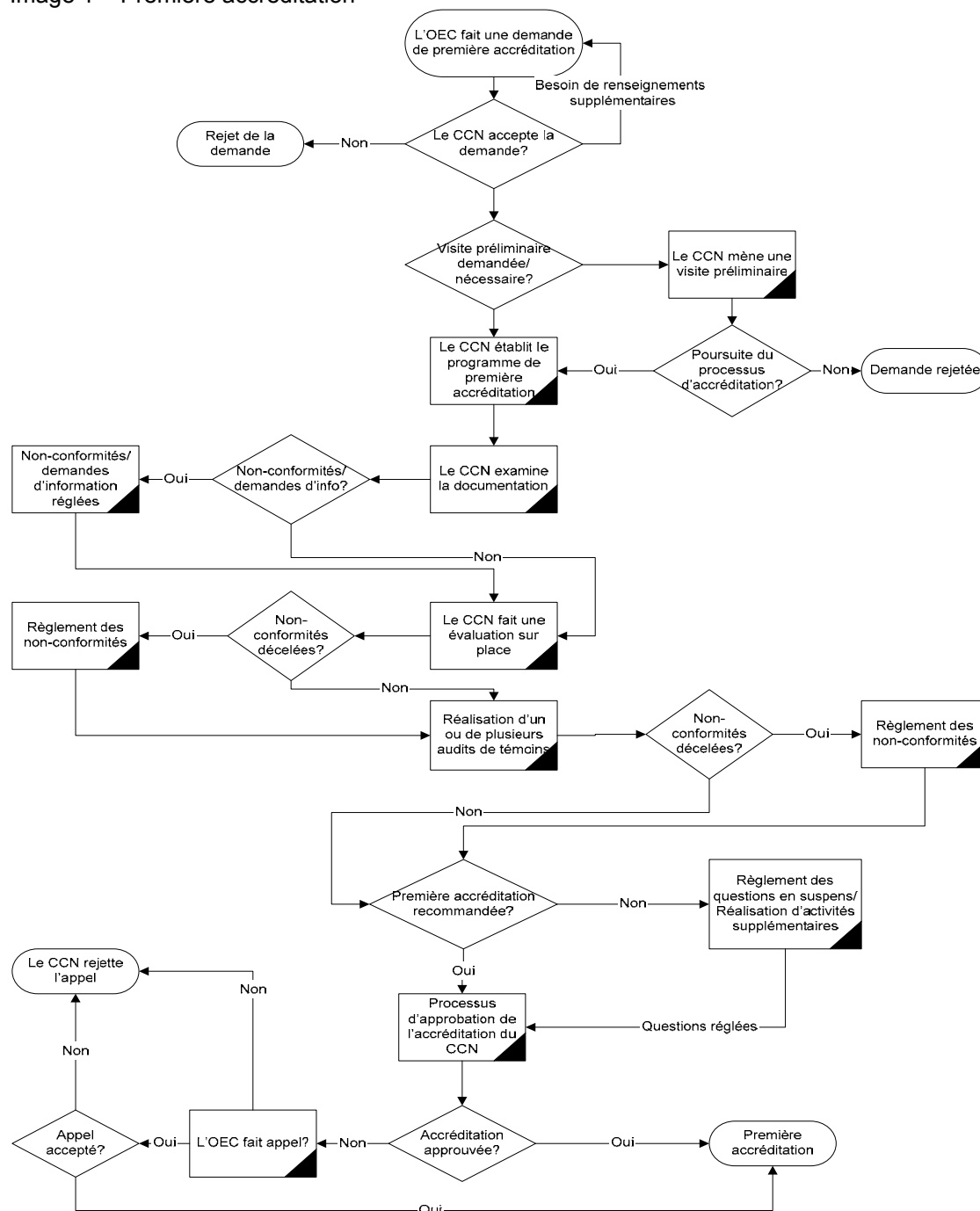
portée d'accréditation

domaines d'expertise reconnus à l'intérieur de l'OEC, selon les indications de l'*IAF Guidance on the application of ISO/IEC Guide 62*, et décrits dans la classification statistique commune des activités économiques (NACE Rév.1 nomenclature des activités économiques) citée à l'Annexe A. La portée d'accréditation des deux programmes d'accréditation des SMQ et des SME peut inclure la qualification des systèmes sectoriels et l'identification des établissements stratégiques et des sites importants.

4 PROCESSUS D'ACCREDITATION

Le diagramme ci-dessous décrit le processus de première accréditation.

Image 1 – Première accréditation



4.1 Processus d'accréditation: Demande

4.1.1 Le candidat désireux de se faire accréditer comme OEC des systèmes de management doit présenter sa demande par écrit en utilisant le formulaire dûment signé par son représentant autorisé. En signant le formulaire de demande, l'OEC candidat s'engage à se conformer, durant le processus d'accréditation et pendant qu'il détient l'accréditation du CCN, aux exigences de la norme ISO/CEI 17011 (clause 8.1.1) ci-dessous:

- répondre à tous moments aux exigences de l'accréditation (y compris les changements y afférents) pour les domaines compris dans la demande d'accréditation;
- fournir des facilités de logement et la collaboration requises pour permettre au CCN de vérifier la mise en œuvre des exigences de l'accréditation. Cette disposition s'applique à tous les locaux où sont exécutés les services d'évaluation de la conformité;
- faire le nécessaire pour permettre l'observation en qualité de témoin des services d'évaluation de la conformité fournis, lorsque le CCN le lui demande;
- mettre en place des arrangements exécutoires permettant l'observation des auditeurs se livrant aux activités de certification et d'enregistrement;
- donner accès à l'information, aux documents et aux enregistrements nécessaires pour l'évaluation et le maintien de l'accréditation;
- donner accès aux documents qui fournissent des indications sur le degré d'indépendance et d'impartialité de l'OEC par rapport aux organismes apparentés;
- s'acquitter des droits applicables indiqués dans le barème des droits des activités liées à l'accréditation du CCN.

NOTE Pour se procurer le barème des droits applicable à ce programme, en faire la demande à ms@scc.ca.

4.1.2 L'OEC qui présente une demande de première accréditation indiquera les programmes pour lesquels il souhaite se faire accréditer (p. ex., SMQ, SME ou SMQ et SME). Il convient d'indiquer que des formulaires distincts sont requis pour chaque demande de reconnaissance de portée du SMQ.

4.1.3 Dans les documents qui accompagnent la demande, l'OEC fournira les éléments suivants:

- le profil institutionnel comprenant son entité juridique, sa raison sociale et son adresse;
- les renseignements sur ses activités et les liens qui l'unissent à une entité juridique plus grande et à des organismes apparentés;
- la définition de tous les emplacements couverts par la portée de l'accréditation et les sites dans lesquels s'exercent les activités essentielles et (ou) les plus importantes;
- une description des services d'évaluation de la conformité, y compris la liste des normes, des méthodes et des procédures pour lesquelles l'OEC demande l'accréditation et ses limites de capacité, le cas échéant;
- la portée de l'accréditation demandée, clairement définie.

4.1.4 Un dossier de candidature complet contient les documents suivants:

- Demande d'accréditation
- Profil institutionnel
 - Documents démontrant l'entité juridique de l'OEC
 - Organigrammes
 - Relevé des établissements stratégiques
- Matrice des guides ISO/CEI 62 et 66
- Documentation du système qualité
- Procédures du programme de certification/d'enregistrement, dossiers et autres documents à l'appui démontrant la conformité aux critères d'accréditation
- Demande de reconnaissance de la portée d'accréditation
- Matrice des auditeurs indiquant leurs portées et secteurs approuvés.

Les trousse de demande partielles et incomplètes seront retournées au candidat. Pour obtenir des trousse de demande, prière de communiquer avec ms@scc.ca.

NOTE En préparant les renseignements qui accompagnent sa demande, le candidat doit savoir que le personnel d'évaluation est composé de ceux et celles qui sont engagés dans les activités de certification et d'enregistrement. Ces intervenants peuvent inclure des agents d'ordonnancement et des auditeurs contractuels qui ne sont généralement pas associés aux activités de certification et d'enregistrement puisqu'ils sont considérés comme des ressources placées sous l'autorité de l'organisme d'enregistrement.

4.1.5 En même temps que la demande de première accréditation, les OEC peuvent faire une demande de qualification sectorielle, auquel cas ils doivent présenter un formulaire de demande pour chacun des secteurs.

4.1.6 Si le candidat est établi ailleurs qu'au Canada, le CCN lui recommandera de demander l'accréditation auprès de l'organisme de réglementation local. Le candidat peut choisir de poursuivre le processus d'accréditation amorcé avec le CCN. Toutefois, si le candidat n'est pas établi dans une économie membre de l'OMC, la demande sera rejetée.

4.1.7 Quel que soit le pays où le candidat a son siège, les OEC qui font une demande d'accréditation à titre d'OEC de SME doivent être disposés à prendre en considération toute demande d'enregistrement d'un SME venant de n'importe quelle partie du Canada, dans les deux langues officielles et conformément aux autres documents que le CCN juge pertinents à l'égard de la fonction exercée.

4.1.8 Les renseignements contenus dans la demande d'accréditation de l'OEC et les documents l'accompagnant seront traités de façon strictement confidentielle. Les renseignements concernant l'OEC ne seront pas divulgués à l'extérieur du CCN ni par son personnel sous contrat sans le consentement écrit de l'OEC. Les candidats et les organismes accrédités qui demandent au CCN de collaborer avec d'autres OA dans le cadre d'un accord de coopération multilatéral ou d'autres conventions bilatérales doivent signer une autorisation de divulgation de renseignements.

NOTE Le CCN est une société d'État fédérale assujettie, à ce titre, à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le CCN respectera la confidentialité de tous les renseignements de l'OEC tout en se conformant cependant aux dispositions de la Loi. Dans les cas où la loi prescrit la divulgation de l'information à un tiers, l'organisme d'enregistrement doit être informé des renseignements divulgués. Toutefois, le CCN peut refuser de fournir en vertu de la Loi des documents qui contiennent des secrets industriels ou bien des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques qui, divulgués, risquent de compromettre une position concurrentielle.

4.1.9 L'OEC candidat se voit désigner un agent principal de programme et un agent administratif qui feront respectivement office de contact principal et de représentant des services à la clientèle. Lorsqu'il fera une demande de renseignements au CCN ou correspondra avec lui, c'est avec ces personnes-ressources que le candidat devrait communiquer.

4.1.10 Le CCN ouvrira dans SiteScape une section pour l'OEC candidat et enverra à ce dernier un manuel d'utilisation de SiteScape et des renseignements sur l'inscription pour chaque personne désignée par l'OEC candidat qui devra avoir accès au système électronique. À la demande de l'OEC, d'autres membres du personnel pourront se voir accorder l'accès au Forum SiteScape des SM.

4.1.11 Une séance de formation SiteScape sera organisée par le CCN afin d'initier le candidat au système de gestion électronique de documents. L'OEC s'assurera que les membres du personnel engagés dans le processus d'accréditation se sont inscrits à SiteScape et sont disponibles pour suivre la séance de formation. Au cours de cette séance, le CCN montrera à l'OEC comment poster dans le Forum SiteScape les documents accompagnant sa demande.

4.1.12 Des activités de surveillance à l'appui de la première accréditation doivent être réalisées dans un délai d'un (1) an à compter de la date de présentation de la demande. Les candidats qui n'achèvent pas les activités de surveillance liées à la première accréditation dans ce délai recevront un avis leur accordant un délai de trente (30) jours civils pour ce faire. Si les activités ne sont pas complétées dans les trente (30) jours, la demande d'accréditation sera rejetée. Les candidats sont alors tenus de présenter une nouvelle demande d'accréditation et de régler de nouveau les droits y afférents.

NOTE Une attention spéciale pourra être accordée aux OEC qui demandent une qualification sectorielle en même temps qu'une première accréditation.

4.2 Processus d'accréditation: Préparation de l'évaluation et de la visite préliminaire

4.2.1 Avant de procéder à une activité officielle d'évaluation de la documentation, le CCN entreprendra un examen préliminaire des documents de la demande afin de s'assurer que:

- a) l'OEC comprend les exigences de l'accréditation et que les renseignements fournis sont complets;
- b) toute divergence d'interprétation entre le CCN et le candidat est résolue;
- c) 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 prescrit.

4.2.2 Le candidat peut demander une visite préliminaire ou le CCN peut recommander qu'une visite préliminaire ait lieu avec l'accord de l'OEC candidat, suite au constat de lacunes importantes dans les renseignements contenus dans la demande.

4.2.3 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 un agent principal de programme ou par un évaluateur sous contrat qualifié.

Note La visite préliminaire n'a pas pour but d'analyser les lacunes de la documentation du programme de l'OEC. L'auditeur 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.

4.2.4 Après la visite préliminaire, 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.

4.2.5 Une fois la demande jugée complète et suivant la visite préliminaire, le CCN établira le programme des activités de surveillance en vue de la première accréditation. Ce programme comportera au moins une revue de la documentation, une ou plusieurs évaluations sur place et des audits en présence de témoins.

4.2.6 Le CCN effectuera les activités d'évaluation sur place au siège de l'OEC candidat et à tous les autres établissements stratégiques et sites essentiels. Tous les établissements à évaluer seront définis dans le programme d'audit.

NOTE 1 À l'appui de la première accréditation, le CCN est tenu, conformément à la norme ISO 17011, de visiter tous établissements stratégiques et les sites où se déroulent des activités essentielles qui seront couvertes par la portée d'accréditation.

NOTE 2 La définition d'«établissements stratégiques» est donnée dans l'IAF GD 3, clause 2.2.1. Celle de «sites essentiels» se trouve dans une note à la clause 7.5.7 de la norme ISO/CEI 17011.

4.2.7 Le nombre d'audits en présence de témoins requis en vue de la première accréditation dépendra des domaines à reconnaître qui seront définis dans la demande. En outre, plusieurs autres facteurs seront pris en compte, parmi lesquels les systèmes de management pour lesquels l'OEC a demandé une première accréditation et une ou plusieurs qualifications sectorielles, la complexité des portées demandées, les sites essentiels et les établissements stratégiques, ainsi que les pays dans lesquels opère l'OEC.

4.2.8 Au moins deux (2) audits de témoins de l'OEC réalisant une première certification ou un premier enregistrement ou une recertification ou un réenregistrement doivent être menés à l'appui d'une première accréditation.

NOTE La plupart des programmes sectoriels définissent le nombre d'audits en présence de témoins requis pour une première qualification sectorielle. Les audits de témoins à l'appui de la reconnaissance de la portée sont déterminés conformément à la procédure de reconnaissance de la portée énoncée à l'ANNEXE A. Les audits de témoins peuvent être effectués pour les emplacements désignés par l'OEC comme étant des établissements stratégiques et (ou) des sites essentiels et dans les pays où l'OEC opère.

4.2.9 Le CCN désigne une équipe d'audit qualifiée pour évaluer tous les documents recueillis auprès du candidat et procéder aux activités de surveillance en vue de la première accréditation. L'équipe d'évaluation comprendra un évaluateur chef et, selon les besoins, un nombre approprié d'évaluateurs qualifiés pour réaliser les activités d'évaluation.

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.

4.2.10 Si une visite préliminaire a été effectuée par un auditeur du CCN, ce même auditeur fera partie de l'équipe d'audit. L'équipe d'audit se compose d'évaluateurs sous contrat et (ou) de membres du personnel du CCN.

4.2.11 Dans le programme d'audit seront indiqués les dates prévues de chacune des activités de surveillance, le nom de l'évaluateur chef et celui des membres de l'équipe d'évaluation chargés de mener l'évaluation. Pour chaque membre de cette équipe, on indiquera le nom de l'organisme auquel il appartient.

NOTE Dans la détermination du temps nécessaire pour mener à bien chacune des activités sur place, le CCN tiendra compte des facteurs suivants: nombre de programmes de systèmes de management compris dans la demande (p. ex., SMQ, SME ou SMQ et SME), nombre de secteurs, nombre de membres du personnel chargés de l'évaluation, volume des certifications/enregistrements, nombre d'établissements stratégiques et de sites essentiels, nombre de portées IAF demandées et (ou) reconnues, plaintes devant faire l'objet d'une enquête et changements organisationnels. D'autres facteurs peuvent également influencer sur le temps requis pour chaque évaluation sur place, tels que l'acquisition et un grand nombre de constatations issues de l'activité d'audit antérieure. De tels facteurs seront pris en compte au cas par cas.

4.2.12 Le CCN et l'OEC s'entendent sur le programme d'audit et sur les dates des activités d'évaluation. Dans les quatorze (14) jours de la mise en ligne du programme d'audit, l'OEC candidat peut s'opposer à la nomination de n'importe quel évaluateur ou à toute activité de surveillance prévue.

4.2.13 Les objections concernant le choix d'un membre de l'équipe d'audit et (ou) les activités de surveillance précisées dans le programme d'audit doivent être présentées à l'agent principal de programme par écrit et être accompagnées d'une justification raisonnable à l'appui. Par suite de son appel, l'OEC sera informé dans les quatorze (14) jours par l'agent principal de programme des résultats de l'examen des objections. Si l'OEC se déclare insatisfait des résultats de l'examen, le directeur de l'Évaluation de la conformité sera saisi des objections et prendra une décision définitive à cet égard.

4.2.14 Si l'OEC demande qu'un audit soit mené conjointement avec d'autres OA, il devra demander officiellement que le programme d'audit soit modifié en suivant la procédure établie et à l'aide du formulaire approprié.

4.2.15 Lorsqu'il demande une modification du programme d'audit, l'OEC fournira plusieurs éléments d'information, à savoir les modifications requises (audit conjoint et/ou acceptation d'autres résultats des activités de surveillance de l'OA), les coordonnées de l'autre personne-ressource de l'OA et le type d'activité.

4.2.16 Lorsque le CCN a approuvé une modification du programme d'audit, l'OEC en est informé et un programme d'audit révisé est posté dans SiteScape.

4.3 Processus d'accréditation: Revue de la documentation

4.3.1 Dès que l'on aura établi le programme d'audit, l'évaluateur chef mènera un examen détaillé des documents qui accompagnent la demande. Il 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.

4.3.2 Le rapport sur la revue de la documentation sera posté dans SiteScape pour que le candidat puisse y apporter une réponse. S'il y a lieu, ce rapport fera état des non-conformités majeures et mineures, des possibilités d'amélioration et des demandes de renseignements. Le processus de résolution des éléments de non-conformité est décrit à l'ANNEXE B.

4.3.3 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.

4.4 Processus d'accréditation: Évaluation sur place

4.4.1 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 essentiels et/ou stratégiques.

4.4.2 L'objet de l'évaluation sur place est de vérifier la mise en œuvre des politiques et procédures ainsi que les compétences de l'OEC dans toutes les portées faisant l'objet de la demande.

4.4.3 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 (rapports d'audits internes compris) et d'interviewer le personnel aux fins de l'évaluation.

4.4.4 Les évaluations sur place seront menées conformément aux lignes directrices énoncées dans la norme ISO/CEI 19011, clauses 6.4.1 et 6.5.1. Avant la réalisation des évaluations sur place, le CCN postera dans SiteScape un avis d'évaluation officiel et un plan d'évaluation détaillé indiquant la portée et les objectifs de l'évaluation.

4.4.5 Dès réception de l'avis leur annonçant que le plan d'audit a été posté dans SiteScape, les OEC devraient examiner ce plan et, s'il y a lieu, informer le CCN des changements qu'ils souhaiteraient apporter au calendrier des activités d'évaluation. L'évaluateur chef examinera les changements demandés, modifiera le plan d'audit, au besoin, avant d'en poster la version définitive dans SiteScape.

4.4.6 Au début de chaque activité d'évaluation sur place, l'évaluateur chef tiendra une réunion d'ouverture dont le but sera le suivant:

- Confirmer le but de l'évaluation et les procédures à suivre,
- Confirmer les critères d'accréditation,
- Examiner le plan d'audit,
- Confirmer la portée et les objectifs de l'évaluation,
- Présenter le personnel approprié de l'OEC aux membres de l'équipe d'évaluation et vice versa, 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.

4.4.7 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'audits internes, les procédures de certification ou d'enregistrement, les dossiers liés à la certification ou à l'enregistrement, le répertoire des clients certifiés ou enregistrés et les matrices des auditeurs qualifiés. Les OEC devraient s'assurer que cette information est disponible et facilement accessible.

4.4.8 L'équipe d'évaluation s'acquittera de ses tâches d'audit en prenant des notes détaillées de ses observations du personnel, des procédures, des dossiers et des activités. Elle évaluera également la conformité de l'OEC aux exigences liées à l'accréditation et confirmera les renseignements fournis dans la demande.

4.4.9 L'équipe d'évaluation examinera les dossiers liés à la certification ou à l'enregistrement pour s'assurer qu'ils sont adéquats et pour confirmer que l'OEC a suivi ses procédures de certification ou d'enregistrement. Elle examinera aussi le programme de l'OEC pour vérifier la compétence des auditeurs au regard des codes de portée IAF et des secteurs faisant l'objet de la demande, ainsi que des domaines d'activité de l'OEC.

NOTE Lorsqu'il s'agit d'évaluations sur place, on déterminera, avant d'entreprendre l'audit proprement dit, le nombre d'activités et de dossiers de certification ou d'enregistrement à examiner ainsi que le nombre d'entrevues à mener auprès du personnel d'évaluation. L'échantillon sera basé sur le volume des certifications ou des enregistrements de l'OEC, le nombre de codes IAF compris dans la portée demandée ou reconnue et la complexité de ces derniers, le nombre d'employés responsables de l'évaluation et le nombre de secteurs et d'enregistrements de systèmes de management accordés par l'OEC. D'autres facteurs (tels que des plaintes, les constatations des audits en présence de témoins, etc.) pourront également influencer sur la détermination de l'échantillon : ils seront pris en considération au cas par cas.

4.4.10 Une fois l'activité d'évaluation sur place terminée, mais avant la tenue de la réunion de clôture, les membres de l'équipe d'évaluation se réuniront à huis clos pour consolider leurs constatations afin de les présenter aux cadres supérieurs de l'OEC à la réunion de clôture.

4.4.11 L'évaluateur chef présidera la réunion de clôture. À cette réunion, il présentera les constatations et les conclusions de l'audit afin de s'assurer que l'OEC les a bien comprises. Il informera également l'OEC de toute situation survenue durant l'audit et susceptible de diminuer la confiance qui peut être placée dans les conclusions de l'audit.

4.4.12 Au cours de la réunion de clôture, l'évaluateur chef demandera à l'OEC de prendre acte des non-conformités (selon le cas). Toute divergence d'opinion irréconciliable entre l'équipe et l'OEC concernant les constatations de l'évaluation devrait être renvoyée à l'agent principal de programme, pour résolution.

4.4.13 L'évaluateur chef postera dans SiteScape la version définitive des formulaires du rapport de non-conformité (RNC) immédiatement après l'activité d'évaluation sur place. Le processus de résolution des non-conformités est précisé à l'ANNEXE B.

4.4.14 Le rapport d'évaluation sur place sera envoyé au CCN pour examen. Ce rapport comprendra des commentaires sur la compétence et la conformité de l'OEC et précisera toute possibilité d'amélioration. Une fois que l'agent principal de programme en aura pris connaissance, on établira la version finale du rapport d'évaluation sur place qui sera posté dans SiteScape, pour information et pour commentaires de la part de l'OEC.

4.4.15 Si plus d'une activité d'évaluation sur place est menée dans plusieurs emplacements différents, l'évaluateur chef examinera chaque ensemble de constatations et pourra modifier ou reclasser les non-conformités, pour ranger par exemple les mineures dans la catégorie des majeures, selon le cas. L'OEC sera informé de tout changement dans le classement des non-conformités.

4.4.16 Pour que l'on puisse entreprendre les activités d'audit en présence de témoins, l'OEC devra apporter une réponse aux non-conformités signalées lors de l'évaluation sur place.

4.5 Processus d'accréditation: Audits en présence de témoins

4.5.1 Une fois terminées la revue de la documentation et les activités d'évaluation sur place, les activités d'audit de témoins seront confirmées.

4.5.2 Le CCN réalise des audits en présence de témoins afin de vérifier que l'OEC met bel et bien en œuvre les procédures de certification/d'enregistrement à l'échelle de la clientèle et qu'il est compétent pour ce qui est d'effectuer des audits de certification/d'enregistrement dans la portée d'accréditation et les secteurs auxquels s'applique la demande. Les audits de témoins requis pour la première accréditation, le maintien de l'accréditation et l'octroi d'une nouvelle accréditation seront définis dans le programme d'audit.

NOTE Les audits en présence de témoins n'ont pas pour but d'évaluer le rendement d'un auditeur de l'OEC pris individuellement, mais plutôt l'efficacité du système mis en œuvre par cet auditeur.

4.5.3 Avant de fixer la date de l'audit ou des audits en présence de témoins, le CCN demandera à l'OEC la liste des audits à venir. L'OEC établira cette liste à l'aide du formulaire «Matrice de sélection des audits de témoins» et la postera dans le dossier approprié du Forum SiteScape.

NOTE Le CCN s'arrange pour que le nombre de ses auditeurs-témoins corresponde à celui des auditeurs de l'OEC dans une proportion de 1 contre 2.

4.5.4 Une fois sélectionnés les audits à observer en qualité de témoins, le CCN demandera à l'OEC de remplir un Profil organisationnel d'audit de témoins et de fournir des renseignements supplémentaires à l'appui de l'audit de témoins, y compris:

- les qualifications de chacun des membres de l'équipe d'évaluation de l'OEC (c.-à-d. curriculum vitæ, notes biographiques de l'auditeur);
- les renseignements apportant la justification de l'affectation de l'auditeur de l'OEC (y compris la justification de l'emploi du temps et du choix de l'auditeur);
- le plan d'audit de l'OEC;
- Si l'audit que l'on observe est un enregistrement initial, une copie du rapport d'évaluation préliminaire et (ou) un rapport de revue de la documentation;
- les documents (c.-à-d., manuel qualité et principales procédures) de l'organisme audité par l'OEC;
- le rapport d'audit, les actions requises et les réponses de l'activité d'audit précédente;
- les renseignements sur l'hôtel, adresse comprise, à l'intention de l'auditeur du CCN.

4.5.5 Le profil organisationnel de l'audit de témoins dûment rempli avec ses pièces jointes sera posté dans SiteScape par l'OEC au moins trois (3) semaines avant la tenue de l'audit de témoins.

4.5.6 Pour que puissent avoir lieu les audits de témoins, l'OEC doit avoir conclu des arrangements exécutoires avec les organismes détenant une certification/un enregistrement en vertu de l'accréditation du CCN qui engage les détenteurs à donner, sur demande, au CCN l'accès lui permettant d'assister à un audit mené dans ses locaux par l'équipe d'audit de l'OEC.

NOTE Le client de l'OEC est souvent préoccupé à l'idée de savoir qu'un organisme d'accréditation observe son activité de certification ou d'enregistrement. Certains clients ne comprennent pas le but de l'audit de témoins ni le rôle de l'équipe d'évaluation du CCN qui réalise l'audit de témoins. Le CCN a préparé une lettre à l'usage des OEC expliquant le but de l'audit en présence de témoins, le rôle de l'équipe d'évaluation du CCN et ce à quoi il faut s'attendre durant une activité d'audit de témoins. Cette lettre peut être téléchargée depuis SiteScape.

4.5.7 Avant d'assister à l'activité d'audit, l'évaluateur chef du CCN communiquera directement avec l'équipe d'audit de l'OEC afin de coordonner une réunion d'ouverture. Au cours de cette réunion, il confirmera le but et la portée de l'audit en présence de témoins et expliquera le processus suivi durant cet audit.

4.5.8 Au cours de l'activité d'audit de témoins, l'équipe d'évaluation du CCN examinera les principaux processus démontrant l'efficacité des procédures de certification/d'enregistrement de l'OEC. L'examen s'étendra aux processus mis en œuvre par l'OEC pour le choix des équipes d'audit compétentes et pour la préparation de l'évaluation, sa réalisation et la rédaction du compte rendu s'y rapportant.

4.5.9 Une fois l'activité d'audit sur place de l'OEC terminée, l'évaluateur chef du CCN présentera ses observations à l'équipe d'audit de l'OEC.

4.5.10 Dans les sept (7) jours de la conclusion de l'activité d'audit de l'OEC, la version définitive du rapport d'audit de l'OEC sera postée dans SiteScape. L'équipe d'évaluation du CCN sera informée de la mise en ligne du rapport d'audit de l'OEC et téléchargera le document afin de l'examiner.

NOTE L'activité d'audit en présence de témoins ne sera pas terminée tant que l'équipe d'évaluation du CCN n'aura pas reçu et examiné le rapport d'audit de l'OEC. D'autres constatations pourront être effectuées à la suite de l'examen du rapport d'audit de l'OEC par l'équipe d'évaluation du CCN.

4.5.11 Lorsque l'équipe d'évaluation du CCN a terminé l'audit de témoins, une réunion de clôture en présence du représentant d'accréditation de l'OEC sera organisée pour présenter à ce dernier les constatations. Cette réunion prendra la forme d'une téléconférence et l'équipe d'audit de l'OEC pourra y assister à la discrétion du représentant d'accréditation de l'OEC.

4.5.12 Au cours de la réunion de clôture, l'évaluateur chef du CCN examinera les résultats de l'audit de témoins et demandera à l'OEC de prendre acte des constatations. Toute divergence d'opinion irréconciliable entre l'OEC et l'équipe d'évaluation du CCN concernant les constatations de l'audit de témoins devrait être renvoyée à l'agent principal de programme pour fins d'éclaircissement et d'examen.

4.5.13 L'évaluateur chef du CCN postera dans SiteScape les formulaires du RNC dûment remplis immédiatement après la réunion de clôture. Le processus de résolution des non-conformités est décrit à l'ANNEXE B.

4.5.14 Le rapport d'audit de témoins sera envoyé au CCN pour examen. Il comprendra des commentaires sur la compétence et la conformité de l'OEC et définira les possibilités d'amélioration. Une fois que l'agent principal de programme l'aura examiné, le rapport de l'audit de témoins sera posté dans sa version définitive dans SiteScape, pour fins d'information et de résolution de la part de l'OEC.

4.6 Processus d'accréditation: Décision

4.6.1 Lorsque les activités déterminées dans le programme d'audit auront été menées à bien, l'équipe d'évaluation procédera à l'examen et à l'analyse des renseignements et des éléments probants recueillis dans le cadre des activités de surveillance, afin de formuler une recommandation concernant l'accréditation. Une recommandation visant à accorder la première accréditation sera émise lorsque l'équipe d'audit aura l'assurance que l'OEC est compétent et qu'il respecte les exigences liées à l'accréditation.

4.6.2 Dès réception de la recommandation de l'équipe d'audit, l'agent principal de programme examinera les résultats des activités de surveillance afin de confirmer que l'OEC a satisfait aux exigences liées à l'accréditation.

4.6.3 L'agent principal de programme examinera les résultats des activités de surveillance afin de s'assurer du respect des procédures du PASM et que les réponses apportées par l'OEC et les actions qu'il entreprend pour corriger les non-conformités s'avèrent suffisantes et efficaces.

4.6.4 Si l'information s'avère insuffisante ou que la conformité aux exigences et aux procédures du programme est en cause, l'agent principal de programme, de concert avec l'équipe d'évaluation du CCN, pourra demander des renseignements supplémentaires ou mener une autre évaluation. Les demandes d'évaluation supplémentaire devront être accompagnées d'une justification écrite.

4.6.5 Un examen secondaire des résultats des activités de surveillance et d'autres documents à l'appui (tel que le plan d'audit et les fiches d'affectation de l'évaluateur) sera effectué par un examinateur indépendant et (ou) une équipe de revue. Cet examen a pour but de confirmer, d'une part, la conformité aux procédures du PASM et d'attester, d'autre part, que les exigences liées à l'accréditation ont été satisfaites et toutes les non-conformités réglées.

4.6.6 À la suite de l'examen secondaire, l'examineur indépendant et (ou) l'équipe de revue pourra recommander ou non au directeur de l'Évaluation de la conformité du CCN la première accréditation, le maintien de l'accréditation ou l'octroi d'une nouvelle accréditation, ou encore demander des précisions ou des renseignements supplémentaires.

4.6.7 Une fois l'examen secondaire terminé et la recommandation d'accréditation soumise au directeur de l'Évaluation de la conformité du CCN, ce dernier examinera:

- a) les résultats de l'évaluation et les documents à l'appui, ainsi que la recommandation subséquente relative à l'accréditation;
- b) la recommandation d'accréditation faite par l'équipe d'évaluation et l'agent principal de programme du CCN;
- c) la recommandation d'accréditation faite par l'examineur indépendant et (ou) par l'équipe de revue.

Le directeur décidera alors d'accorder la première accréditation ou de la rejeter, ou encore d'accorder le maintien de l'accréditation ou la réaccréditation de l'OEC dans le cadre du programme PASM.

NOTE Si des problèmes ou des lacunes sont décelés à n'importe quel stade du processus de prise de décision en matière d'accréditation, ils doivent être résolus pour que l'on puisse passer au niveau d'approbation suivant.

4.6.8 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.

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

- une lettre d'accréditation
- un certificat d'accréditation
- un ou des certificats de qualification sectorielle (s'il y a lieu)
- une liste à jour de la portée d'accréditation
- l'accord d'accréditation
- l'accord de licence de la marque de commerce du CCN et de l'AML de l'IAF

NOTE Les documents d'accréditation ne sont pas réémis annuellement sauf lorsqu'il y a des changements touchant la portée d'accréditation de l'OEC, l'entité juridique ou les coordonnées.

4.6.10 L'OEC accrédité paiera dès l'accréditation, puis chaque année par la suite, les droits de licence annuels. À la date d'anniversaire de la première accréditation, il informera le CCN du nombre de certificats d'enregistrement accrédités qu'il a délivrés jusque-là. Cette information sera utilisée pour déterminer le montant des droits de licence annuels.

5 Activités de surveillance annuelle

À la suite de la décision d'accorder une première accréditation à un OEC ou de le réaccréditer, le CCN réalisera des activités de surveillance annuelle de l'OEC. Ces activités auront pour but de confirmer le maintien de l'accréditation ou la réaccréditation en fonction du statut de l'OEC et du stade atteint dans le cycle d'accréditation. Les activités de surveillance annuelle seront décrites dans les programmes d'accréditation et d'audit.

5.1 Activités de surveillance annuelle: Programme d'accréditation

5.1.1 Au début de chaque exercice financier (qui s'étend du 1^{er} avril au 31 mars), un programme d'accréditation quadriennal sera établi ou mis à jour avant d'être posté dans SiteScape. Ce programme précisera la nature des activités de surveillance à réaliser pour chaque année du cycle d'accréditation.

5.1.2 Le programme d'accréditation sera établi à partir des renseignements fournis par l'OEC sur le formulaire de recensement des emplacements stratégiques et le profil de l'entreprise les plus récents, et il tiendra compte de l'expérience acquise au cours des activités d'audit antérieures.

5.1.2.1 Les OEC mettront à jour le formulaire de recensement des emplacements stratégiques chaque fois qu'un emplacement sera ajouté ou retiré. Ce formulaire devra être posté à nouveau dans SiteScape dans les trente (30) jours suivant le changement.

5.1.2.2 Les activités de surveillance des emplacements essentiels et (ou) stratégiques décrites dans le programme d'accréditation peuvent faire l'objet d'un échantillonnage au cours du cycle de surveillance et de réaccréditation. Une méthode d'échantillonnage sera utilisée pour définir les activités de surveillance des emplacements essentiels et (ou) stratégiques si l'OEC est en mesure de fournir pour chaque emplacement des preuves objectives:

- de l'absence de plaintes valables;
- des faibles niveaux de travail entrepris;
- du contrôle opérationnel des activités se déroulant à l'emplacement stratégique exercé par le siège social de l'OEC.

5.1.2.3 Si les preuves objectives se révèlent suffisantes, le CCN mènera des activités de surveillance à chaque emplacement essentiel et (ou) stratégique une fois au cours du cycle d'accréditation de quatre (4) ans.

NOTE Si l'OEC ne fournit pas les informations susmentionnées, le CCN fera une surveillance à chaque emplacement essentiel et (ou) stratégique une fois par année.

5.1.2.4 Au cours de la période des trois (3) années séparant la première accréditation de la réaccréditation et entre deux réaccréditations, des audits de surveillance annuelle auront lieu au siège social et aux emplacements essentiels et (ou) stratégiques de l'OEC afin de justifier le maintien de l'accréditation.

5.1.2.5 La première activité d'audit de surveillance aura lieu au plus tard douze (12) mois après la date de la première accréditation. Chaque audit de surveillance subséquent aura lieu au plus tard douze (12) mois après l'audit précédent.

5.1.2.6 Chaque activité de surveillance de l'accréditation portera la mention S1, S2, S3 ou RA selon le stade du cycle d'accréditation où se trouve l'OEC.

5.1.2.7 Des audits annuels en présence de témoins devront être effectués pour chaque norme pour laquelle l'OEC délivre des certificats de certification ou d'enregistrement accrédités par le CCN. Pour déterminer le nombre d'audits en présence de témoins requis à l'appui du maintien de l'accréditation, le CCN tiendra compte du volume des enregistrements délivrés dans le cadre de l'accréditation du CCN, des qualifications sectorielles de l'OEC, de la complexité et du nombre de portées d'accréditation et des pays dans lesquels opère l'OEC.

NOTE 1 Une activité d'audit de certification ou d'enregistrement en présence de témoins pourra être réalisée pour chaque portée d'accréditation à haut risque de l'OEC au cours du cycle quadriennal d'accréditation.

NOTE 2 Le nombre d'audits en présence de témoins nécessaires à l'appui des qualifications sectorielles est généralement fixé par l'industrie qui surveille le secteur. Les exigences varient d'un programme sectoriel à un autre.

5.1.2.8 Au cours de la quatrième (4^e) année du cycle d'accréditation, le CCN procédera à des évaluations de réaccréditation à chaque emplacement essentiel et (ou) stratégique. Des audits en présence de témoins auront également lieu pour chaque norme pour laquelle l'OEC délivre des certificats de certification ou d'enregistrement accrédités par le CCN. La marche à suivre pour déterminer le nombre et la nature des audits en présence de témoins est celle qui s'applique à la première accréditation et au maintien de l'accréditation.

5.2 Activités de surveillance annuelle : Programme d'audit

5.2.1 En même temps que le nouveau Programme d'accréditation, le CCN postera un programme d'audit détaillé pour l'année en cours dans la zone réservée dans SiteScape à chaque OEC. Le programme d'audit précisera la semaine ou la période de temps où l'on prévoit réaliser l'activité de surveillance et donnera des informations sur l'évaluateur du CCN, les programmes visés par l'audit, le rôle des membres de l'équipe d'évaluation, etc.

5.2.2 L'OEC recevra automatiquement un avis d'affichage du programme d'audit annuel. Dès réception de l'avis, l'OEC prendra connaissance du programme d'audit et portera à l'attention du CCN toute question qu'il pourrait avoir au sujet des activités de surveillance et (ou) d'évaluation établies et des dispositions relatives aux activités d'audit. L'OEC disposera de trente (30) jours civils à compter de la date d'affichage du programme d'audit pour demander des modifications.

5.2.3 Si l'OEC désire qu'un audit conjoint soit effectué ou que le CCN prenne en compte les résultats de surveillance d'autres OA à la place d'une activité de surveillance donnée, il devra officiellement faire une demande de modification du programme d'audit conformément au processus défini, et ce, en utilisant le formulaire prescrit.

5.2.4 Quand le CCN aura approuvé la modification au programme d'audit, il en informera l'OEC et postera le programme d'audit révisé dans SiteScape. Les activités de surveillance, dont les audits conjoints et l'examen par le CCN des résultats de surveillance d'autres OA, seront alors effectuées selon la procédure.

NOTE Le CCN ne prendra en considération les résultats de surveillance d'OA que si ces résultats sont accompagnés du formulaire «Demande d'examen par le CCN des résultats de surveillance d'autres OA à la place d'un contrôle proprement dit» dûment rempli et soumis dans les délais prescrits. Les procédures et politiques relatives aux activités d'audit conjoint et aux demandes de prise en compte par le CCN des résultats d'autres OA à la place des activités de surveillance requises se trouvent dans SiteScape sous la rubrique «Information du CCN».

5.3 Activités de surveillance annuelle: Maintien de l'accréditation et réaccréditation

Les diagrammes ci-dessous portent sur le processus de maintien de l'accréditation et de réaccréditation des OEC.

Image 2: Maintien de l'accréditation

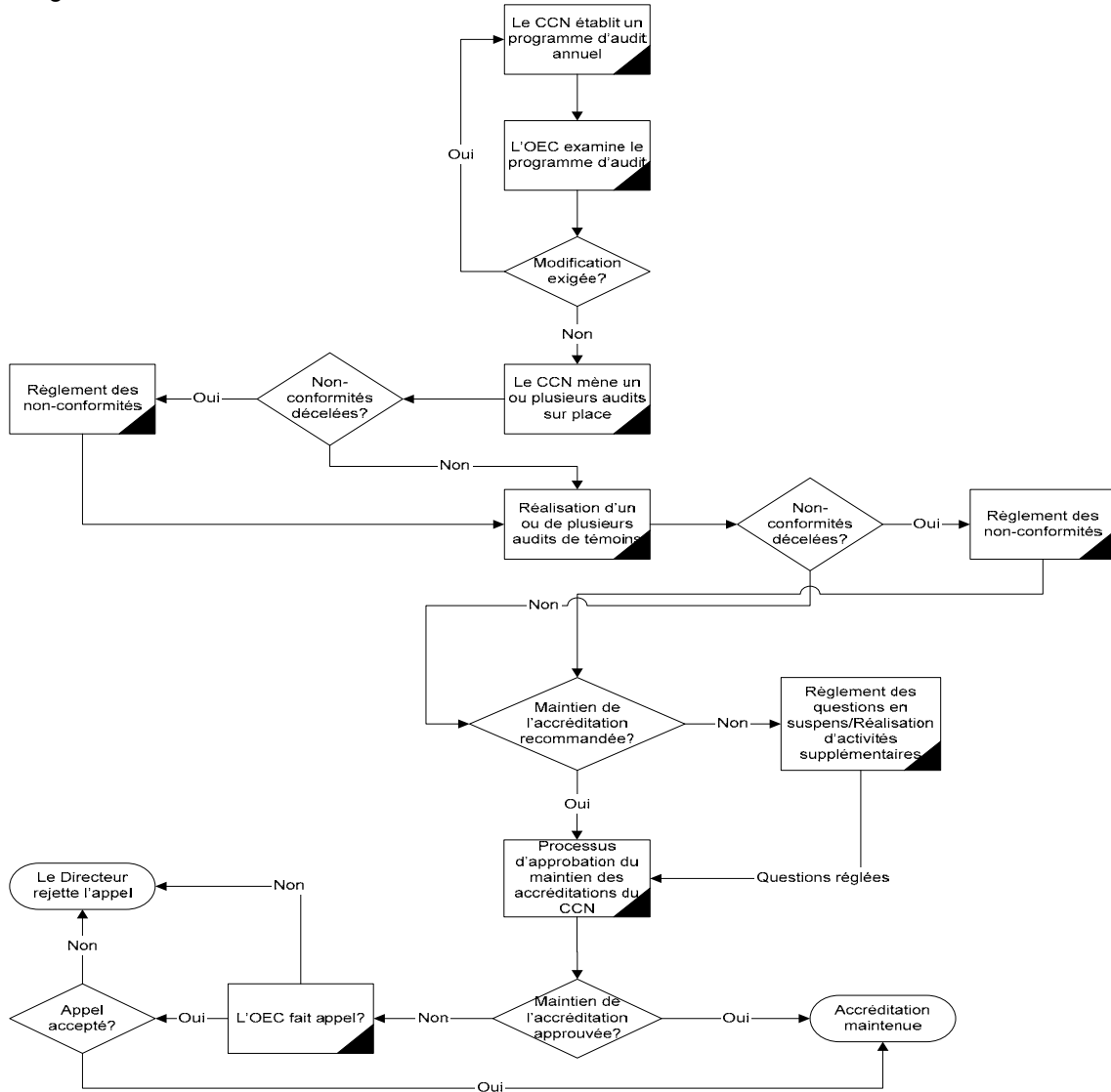
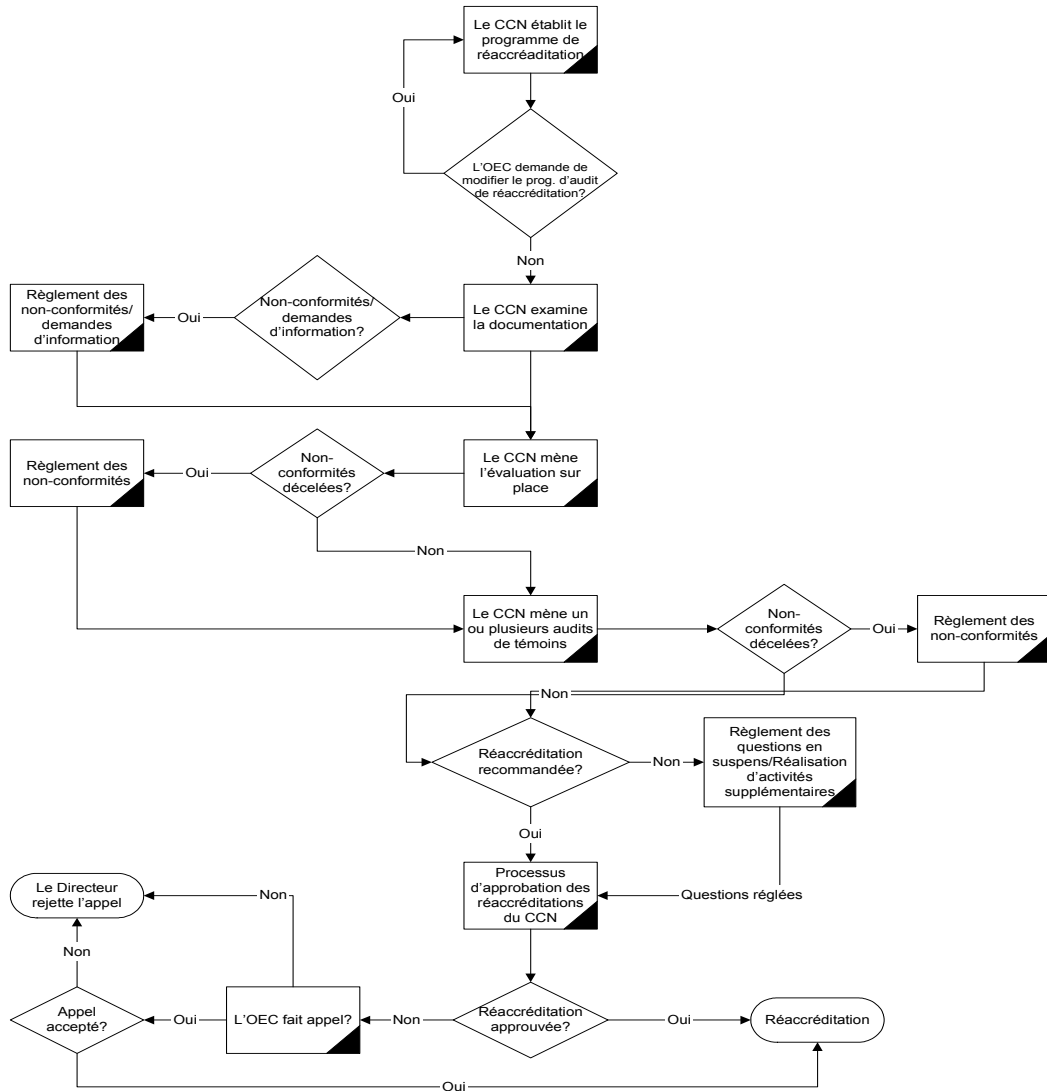


Image 3: Réaccréditation



NOTE Un «audit» est réalisé en vue du maintien d'une accréditation et une «évaluation» est menée en vue d'une réaccréditation.

5.3.1 Les processus de planification et de réalisation des activités de surveillance annuelle, de règlement des non-conformités et de réaccréditation et de maintien de l'accréditation sont ceux dont il est question à l'article 4.

5.3.2 Lors de chaque activité d'audit ou d'évaluation sur place, l'OEC devra pouvoir remettre à l'équipe d'évaluation une liste d'auditeurs compétents avec renvois aux portées par industrie et aux programmes sectoriels approuvés.

5.3.3 L'OEC fournira également la liste de ses systèmes de management certifiés ou enregistrés et décrira la procédure suivie pour tenir cette liste à jour et la diffuser.

5.3.4 Pendant les activités de surveillance en vue de la réaccréditation et du maintien de l'accréditation, l'OEC continue à avoir la responsabilité de donner accès aux dossiers de même qu'à tout autre document et personnel connexe. Il fournira également, si le CCN le lui demande, les dossiers liés à tout cas de plainte, d'appel et de contestation et de toute action qui en a découlé.

5.3.5 Au moment de réaliser une activité d'audit et d'évaluation sur place, le CCN examinera l'état des cas de non-conformité dont l'OEC s'est occupé depuis l'activité de surveillance précédente. La continuité de la mise en œuvre des actions correctives sera vérifiée.

NOTE Si l'évaluateur détermine qu'un élément mineur de non-conformité s'est reproduit ou qu'une action corrective n'a pas été efficace, il pourra signaler à nouveau cette non-conformité en la qualifiant de «majeure».

5.4 Activités annuelles de surveillance Changements au sein de l'OEC

5.4.1 Pendant le cycle d'accréditation, les OEC informeront sans tarder le CCN de tout changement susceptible d'influer sur la conformité aux critères et exigences d'accréditation ou sur leur portée d'accréditation. De tels changements concernent, sans s'y limiter, ce qui suit:

- le statut juridique, commercial ou organisationnel de l'OEC ou la propriété de celui-ci;
- l'organisation, le personnel de direction et les employés clés de l'OEC;
- les principales politiques de l'OEC;
- les ressources et les locaux;
- la portée d'accréditation.

Note Un OEC peut être suspendu conformément aux procédures énoncées dans le document CAN-P-15 s'il s'avère que des changements sont survenus et que le CCN n'en a pas été avisé dans les trente (30) jours.

5.4.2 Des changements touchant un OEC, qu'il s'agisse de l'ajout ou du retrait d'emplacements stratégiques, d'une extension ou d'une réduction de portée, de l'adoption de nouvelles qualifications sectorielles ou d'un changement organisationnel, peuvent entraîner des activités de surveillance extraordinaires tels qu'une revue de la documentation ou un audit sur place. Lorsque le CCN juge qu'une activité de surveillance extraordinaire est nécessaire, il en informera l'OEC avec motif à l'appui.

5.5 Activités de surveillance annuelle: Plaintes concernant les OEC

5.5.1 De temps à autre, il peut arriver que le CCN reçoive des plaintes à l'endroit des OEC accrédités. Lorsqu'il reçoit une plainte à l'égard d'un OEC, le CCN cherchera à savoir si l'auteur de la plainte s'est d'abord adressé à l'OEC pour régler le problème.

5.5.2 Si l'on a cherché à régler la situation auprès de l'OEC, et si l'auteur de la plainte y consent, le CCN communiquera avec l'OEC afin de savoir où en est son enquête sur la plainte. Si l'auteur de la plainte n'a pas encore adressé la plainte à l'OEC, il sera invité à communiquer avec le responsable des accréditations de l'OEC.

5.5.3 Dans certaines circonstances, il se peut que l'auteur de la plainte préfère ne pas adresser sa plainte à l'OEC. En pareil cas, le CCN pourra entreprendre une enquête auprès de l'OEC afin de déterminer s'il y a non-conformité.

5.5.4 Dans tous les cas, le CCN prendra note de la plainte et enquêtera sur les actions de l'OEC en vue de régler la plainte à la lumière des exigences d'accréditation et des procédures de l'OEC.

5.5.5 Les plaintes reçues par le CCN peuvent entraîner des activités de surveillance extraordinaires telles qu'un audit sur place ou un audit en présence de témoins. Lorsque le CCN juge qu'une activité de surveillance extraordinaire est nécessaire, il en informera l'OEC, avec motifs à l'appui.

6 RETRAITS VOLONTAIRES

6.1 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.

6.2 Il revient à l'OEC qui a décidé du retrait volontaire de son accréditation de remédier à la situation auprès des clients qu'il a enregistrés, en prenant des mesures appropriées à la nature du problème qui soient acceptables pour le CCN et conformes aux exigences du programme.

6.3 Ces remèdes consisteraient 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 ou d'enregistrement à une autre accréditation ou à un autre OEC dans le respect des exigences du programme.

6.4 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.

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

7 LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ

Se faire accréditer par le CCN constitue pour un OEC un avantage intéressant puisqu'il peut ainsi annoncer que ses compétences ont été reconnues selon un programme d'accréditation reconnu aux échelles nationale et internationale. Le CCN encourage ce genre d'activités, avec certaines restrictions, cependant, si l'on veut éviter un malentendu sur ce que signifie l'accréditation.

7.1 Restrictions

7.1.1 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.

7.1.2 Il doit soumettre à l'agent principal de programme du 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.

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

- a) N'utiliser la marque d'accréditation du PASM que pour les établissements qui sont spécifiquement compris dans la portée d'accréditation;
- b) Ne se déclarer accrédités que pour les activités pour lesquelles ils ont été accrédités;
- c) Ne pas utiliser leur accréditation d'une façon qui puisse nuire à la réputation du CCN;
- d) Ne faire aucune déclaration, concernant leur accréditation, que le CCN pourrait juger non autorisée ou de nature à induire en erreur;
- e) 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.

7.1.4 L'OEC s'assurera qu'aucun rapport ou certificat n'est utilisé en tout ou en partie de manière trompeuse.

7.1.5 À la suite d'une première accréditation, le CCN autorisera l'OEC à utiliser et à céder en sous-licence la marque d'accréditation du PASM. La marque d'accréditation du PASM est disponible en version anglaise, française et bilingue. Les conditions d'utilisation de la marque du PASM sont énoncées dans un « accord de licence sur la marque ». Pour être autorisé à utiliser la marque, l'OEC accrédité doit signer cet accord et en respecter les termes.

7.1.6 Étant donné que le CCN est signataire de l'AML de l'IAF sur les SMQ et les SME, 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 aux OEC d'utiliser cette marque, le CCN leur demandera de signer l'Accord de licence sur la marque AML de l'IAF.

7.1.7 Si l'on constate que l'OEC a fait indûment référence à son statut d'accréditation ou qu'il a utilisé la marque d'accréditation du PASM ou la marque AML de l'IAF de façon trompeuse, le CCN prendra les mesures nécessaires pour corriger la situation, des mesures qui pourront 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.

7.2 Publicité commanditée par le CCN

7.2.1 Dès l'octroi de la première accréditation, la division des Communications du CCN publiera un communiqué de presse.

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

- a) Le nom et l'adresse de chaque OEC accrédité;
- b) La date de l'octroi de l'accréditation;
- c) La portée d'accréditation.

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

8 BULLETIN DES SM

Au moins deux fois par année, le CCN publiera le Bulletin des SM, qui contient des renseignements susceptibles d'intéresser les OEC candidats et accrédités, y compris les mesures qu'ils doivent mettre en œuvre, les critères nouveaux ou révisés, des conseils relatifs aux exigences en matière d'accréditation, des comptes rendus des réunions de l'IAF, de la PAC et de l'IAAC, des rapports sectoriels, des points d'information et des renseignements de nature administrative concernant le CCN.

8.1 Le Bulletin des SM est le moyen formel dont le CCN se sert pour communiquer les exigences relatives aux programmes et aux accréditations, les changements apportés aux exigences du PASM et les nouvelles politiques des programmes.

8.2 Bon nombre d'éléments traités dans le Bulletin des SM sont pris en considération au cours des activités de surveillance. Les OEC candidats et accrédités devraient donc faire en sorte que le Bulletin des SM soit lu et envoyé aux personnes concernées au sein de leurs organisations respectives et que toutes les modifications applicables soient apportées à leurs programmes de certification et d'enregistrement.

8.3 Le Bulletin des SM est publié dans les deux langues officielles du Canada (l'anglais et le français) et accessible dans SiteScape sous la rubrique «Éléments d'information du CCN». On peut également le consulter dans le site Web du CCN sous la rubrique « Publications ».

ANNEXE A

RECONNAISSANCE DE LA PORTÉE IAF (EXTENSION ET RÉDUCTION)

La liste des portées d'accréditation suit la nomenclature statistique des activités économiques (NACE Rév.1) 1994 publiée par la Commission des Communautés européennes (Journal officiel L 083 1993). Cette liste est également connue sous le nom de « Liste des portées IAF ».

Le présent document décrit le processus de prise en considération des catégories de portée IAF initiales et des extensions et réductions de portée ultérieures de celles-ci.

Chaque Organisme d'évaluation de la conformité (OEC) accrédité aura un certain nombre de catégories de portée IAF reconnues lorsqu'il aura fourni la preuve qu'il possède la compétence requise. La reconnaissance de la portée peut être étendue à la suite d'une demande d'extension tout comme elle peut être réduite selon les circonstances.

A.1. DÉFINITIONS

A.1.1 Direct – lié à la qualité et pertinent aux fins de la catégorie de portée IAF

A.1.2 Indirect – non lié à la qualité

A.2. GÉNÉRALITÉS

A.2.1 L'expression «reconnaissance de la portée IAF» désigne la qualification accordée par le CCN à un OEC de SMQ accrédité qui permet à ce dernier d'évaluer des systèmes qualité dans des secteurs industriels donnés définis par l'IAF et détaillés dans l'*IAF Guidance on the application of ISO/IEC Guide 62*. Une reconnaissance de la portée IAF peut être étendue ou réduite à tout moment.

A.2.2 Lorsqu'il fait une demande d'accréditation pour les SMQ, l'OEC doit indiquer au moins une portée IAF pour laquelle il souhaite obtenir une reconnaissance.

A.2.3 Une fois accrédité, l'OEC peut demander une extension de la portée afin d'ajouter un ou plusieurs autres codes IAF à sa portée d'accréditation.

A.2.4 Au cours des activités de surveillance annuelle, l'équipe d'évaluation examinera la compétence des auditeurs à l'égard des portées IAF reconnues («la portée d'accréditation») de même que l'expertise technique liée aux portées reconnues au niveau des évaluateurs et à celui des politiques. Dans le rapport d'audit, l'auditeur donnera des renseignements confirmant la portée d'accréditation ou fera une recommandation relative à la portée.

A.3 RÉDUCTION DE LA PORTÉE

A.3.1 À l'initiative du CCN

A.3.1.1 Le CCN peut réduire la portée d'accréditation de l'OEC de manière à en exclure des codes IAF, en tout ou en partie, si l'on constate que l'OEC ne satisfait pas aux exigences d'accréditation et ne possède plus la compétence voulue pour opérer dans le domaine d'activité ou qu'il n'est pas en mesure de rétablir la conformité du programme de certification ou d'enregistrement en temps opportun.

A.3.1.2 Lorsqu'on constate que la portée d'accréditation pourrait ne plus être valide, on demandera à l'OEC de mettre en œuvre des actions correctives et ce dernier sera tenu d'y apporter une réponse.

A.3.1.3 S'il s'avère, après examen de la réponse, que la portée d'accréditation n'est plus valide mais que l'organisme d'enregistrement continue à satisfaire aux exigences d'accréditation, une réduction de la portée d'accréditation sera recommandée. Dans les cas où l'on constate que l'OEC ne satisfait plus aux exigences d'accréditation, des procédures de suspension seront entamées.

A.3.1.4 Lorsqu'une réduction de portée est amorcée par le CCN, elle doit être approuvée par le directeur de l'Évaluation de la conformité, sur recommandation du responsable de l'Évaluation de la conformité et de l'agent principal de programme.

A.3.2 À l'initiative de l'OEC

A.3.2.1 À tout moment au cours du cycle d'accréditation, l'OEC peut demander que sa portée d'accréditation soit réduite par le retrait de codes IAF.

A.3.2.2 Lorsque l'OEC conclut qu'une réduction de la portée d'accréditation s'impose en raison d'une perte d'expertise au sein de l'organisme, une demande de réduction de la reconnaissance de la portée partielle ou complète pour toute catégorie de portée IAF peut être faite par écrit à l'attention de l'agent principal de programme.

A.3.2.3 La demande de réduction de la portée doit être accompagnée de plans de retrait ou de transfert de la certification ou de l'enregistrement applicable à un autre OEC ou organisme d'accréditation et elle doit indiquer précisément dans quels délais le retrait et le transfert auront lieu.

A.3.2.4 La demande et les éventuels documents à l'appui seront examinés par l'agent principal de programme, qui déterminera la suite à donner. Si aucune suite n'est requise, la réduction de la portée d'accréditation sera approuvée.

A.4 EXTENSION DE LA PORTÉE

A.4.1 Les demandes de reconnaissance pour des codes de portée IAF se feront à l'aide du formulaire F93.1.2. Les OEC peuvent demander à être reconnus pour une catégorie de portée IAF complète ou pour des sous-catégories (codes NACE). Le CCN n'acceptera aucune demande de reconnaissance de portée de la part des OEC dans des domaines où ils ne sont pas actifs.

A.4.2 Lorsqu'ils demandent une extension de portée, les OEC doivent soumettre des procédures relatives à la portée ainsi que les qualifications de leur personnel d'évaluation pour chaque catégorie de portée IAF et (ou) sous-catégorie (codes NACE) visée, aux niveaux des politiques, des évaluateurs et des auditeurs de même qu'au niveau technique.

NOTE Un OEC se servira de ce processus de manière simultanée pour sa première demande, mais il pourra par la suite demander des reconnaissances supplémentaires au fur et à mesure qu'il acquerra les expertises requises.

A.4.3 Un auditeur d'accréditation et (ou) un expert technique (examineur) possédant les qualifications requises pour examiner la demande et la documentation sera chargé de l'examen et de la rédaction d'une réponse écrite relative à la conformité de l'OEC. Dans le cas d'une demande de première accréditation, la réponse écrite figurera dans le rapport de la revue de la documentation.

A.4.4 L'examen portera sur les critères de qualification d'un OEC pour la reconnaissance dans une catégorie de portée IAF et aboutira à une évaluation et à une recommandation générales voulant que soit accordée ou non à l'OEC une extension de façon à inclure la catégorie de portée IAF et (ou) sous-catégorie (codes NACE) demandées.

A.4.5 Dans son rapport, l'examineur de l'organisme d'accréditation (OA) indiquera s'il faut ou non mener un audit en présence de témoins.

A.5 CRITÈRES DE QUALIFICATION

A.5.1 Les critères de qualification d'un OEC dans les catégories de portée IAF sont quelque peu subjectifs et varient d'une catégorie de portée IAF à l'autre. Cela dit, les lignes directrices générales suivantes s'appliqueront et seront suivies par les examineurs de l'OA.

A.5.2 Les OEC doivent démontrer qu'ils possèdent les compétences voulues dans leurs systèmes et des ressources précises (p. ex. un auditeur) pour la catégorie de portée IAF considérée.

A.5.3 Chaque catégorie ou critère se verra attribuer une cote allant de faible à fort. Les nombres entre parenthèses indiqueront la cote attribuée par l'examineur à la lumière de son étude de la documentation.

A.5.3.1 Auditeurs

Certaines qualifications pertinentes directes sont requises pour obtenir la reconnaissance pour une catégorie de portée IAF.

Études indirectes: Études secondaires (1), Études techniques (1), Études universitaires (2), Études universitaires supérieures (2)

Études directes: Études techniques (2), Études universitaires (3), Études universitaires supérieures (3)

Expérience de travail: Indirecte (non liée à la qualité) (1), Directe 1-3 ans (2), Directe 4 ans et plus (3)

Expérience en audit: 1 à 3 audits (1), 4 à 6 audits (2), 7 audits et plus (3)

Faible (3), Fort (7)

Des preuves de la ou des qualification(s) sont requises (p. ex. : curriculum vitae). Il peut s'agir d'études, de cours de formation et (ou) d'expériences de travail pertinentes.

Expertise technique (stratégies, politiques, comités consultatifs)

Expertise technique (*Guide ISO 62*, articles 2.1.1.3, 2.1.2.c, ou 2.1.2.e, et *IAF Guidance to ISO/IEC Guide 62*, article G.2.1.4) pour couvrir la catégorie.

Au niveau stratégique, politique et (ou) administratif, il est approprié qu'on s'attende à un éventail plus large d'expériences dans le secteur.

Études directes: Études universitaires (1), Études universitaires supérieures (2)

Expérience de travail : Directe 4 ans et plus (3)

Expérience en audit : 7 audits et plus (1)

Faible (2), Fort (6)

Des preuves d'expertise sont requises (p. ex. : curriculum vitae). Il peut s'agir d'études, de cours de formation et (ou) d'expériences de travail pertinentes.

L'expertise technique pour chaque catégorie de portée IAF faisant l'objet d'une demande ne doit pas nécessairement résider dans un comité consultatif. La ressource assurant l'expertise pour cette catégorie de portée IAF doit être définie à l'intérieur du système de l'OEC.

A.5.3.2 Gestion (décision d'accorder l'enregistrement prise par une personne ou par un comité)

Au niveau de la gestion, la personne responsable de l'examen des rapports d'audit et des prises de décision doit posséder un certain niveau de connaissance de la technologie ainsi qu'une expérience de travail et une expérience en audit.

Études: Études techniques (1), Études universitaires (2), Études universitaires supérieures (3)

Expérience de travail: Directe 2 à 3 ans (1), Directe 4 ans et plus (2)

Expérience en audit: 7+ audits (2)

Faible (2), Fort (6)

Des preuves de la ou des qualification(s) sont requises (p. ex. : curriculum vitae). Il peut s'agir d'études, de cours de formation et (ou) d'expériences de travail pertinentes.

A.5.4 Dans certaines catégories de portée IAF, des règlements et (ou) des codes jouent un rôle important, notamment dans l'aéronautique et l'aérospatiale, certains secteurs des communications, les instruments médicaux, les produits pharmaceutiques, la production électrique nucléaire et la construction navale et la réparation de navires. Dans ces catégories, il peut être nécessaire de procéder à des audits en présence de témoins.

A.5.4.1 La définition des catégories de risque et les catégories de risque pour chaque catégorie de portée IAF sont données dans la Partie 3.

A.5.5 Les codes IAF et NACE sont classés en fonction du risque. Des sous-catégories (codes NACE) ont été définies à l'intérieur de chaque catégorie de portée IAF; y est associée une mention de classe 1, 2 ou 3 qui indique si un audit en présence de témoins est requis. Après examen des renseignements contenus dans la demande et des documents à l'appui, l'organisme d'accréditation peut exiger un ou plusieurs audits en présence de témoins comme condition de reconnaissance pour toute catégorie de portée IAF ou sous-catégorie (codes NACE), quelle que soit la catégorie de risque considérée.

A.5.5.1 Un audit en présence de témoins pour établir la compétence dans une catégorie de portée IAF sera effectué si certaines conditions sont présentes:

- La demande concerne une catégorie de portée IAF de classe 3 qui s'applique à une technologie à haut risque.
- La demande concerne une catégorie de portée IAF de classe 2 et l'examen de la documentation a donné un résultat « faible ».
- Si le résultat de l'examen pour une catégorie de portée IAF de classe 2 se situe entre faible et fort, l'OA peut accorder la reconnaissance pour la catégorie de portée IAF en se réservant le droit d'exiger un audit en présence de témoins lors du premier audit.

A.5.6 Les audits en présence de témoins seront réalisés suivant les procédures habituelles de l'organisme d'accréditation.

A.6 DÉCISION

A.6.1 Les résultats de l'activité d'extension de portée seront examinés par l'agent principal de programme, un examinateur indépendant et (ou) une équipe d'examen technique et par le directeur de l'Évaluation de la conformité. La décision de reconnaître l'OEC pour la portée en question ou de rejeter la demande sera prise par le directeur de l'Évaluation de la conformité.

A.6.2 L'OEC sera informé par écrit des résultats du processus de reconnaissance de portée.

A.6.3 Lorsque de nouvelles portées sont reconnues ou qu'une portée d'accréditation est réduite, une liste révisée des portées sera envoyée à l'OEC et un avis à ce sujet sera posté dans le site Web du CCN.

Composition des principales catégories de portée d'accréditation IAF et exigences liées aux audits en présence de témoins

Les Organismes d'évaluation de la conformité (OEC) candidats et accrédités désireux de demander une extension de la portée d'accréditation doivent présenter une demande pour chaque portée IAF. Sur réception de la demande, on examinera l'information qu'elle contient et recommandera, s'il y a lieu, la tenue d'un audit en présence de témoins.

Suite à l'examen de la demande et si les résultats d'un audit en présence de témoins mené selon l'un des sous-codes NACE comportant une catégorie de risque « 3 » sont concluants, le candidat se verra accorder une reconnaissance pour l'intégralité de la catégorie de portée IAF.

Classe 1 **Faible risque** : audit en présence de témoins non requis.

Classe 2 **Risque moyen** : un audit en présence de témoins est requis si les résultats de l'examen de l'expertise consignée dans des documents aboutissent à l'attribution de la cote « faible ». Si les résultats de cet examen donnent lieu à une cote qui varie de « faible » à « excellent », l'Organisme d'accréditation (OA) pourra accorder la catégorie de portée IAF et demander que soit mené à la première occasion un audit en présence de témoins.

Classe 3 **Risque élevé** : audit en présence de témoins requis.

La classe de risque 1, 2 ou 3 a été établie pour chaque catégorie de sous-code NACE en fonction des facteurs suivants :

- Complexité technique des processus
- Santé, sécurité et impacts environnementaux
- Exigences réglementaires
- Ingestion par les humains

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
01	Agriculture, chasse, exploitation forestière et pêche	A, B	2
•	Culture de céréales, pépinières et horticulture	A 01.1	2
•	Élevage des animaux	A 01.2	2
•	Culture de céréales combinée avec l'élevage des animaux (multiculture)	A 01.3	2
•	Activités de service agricole et d'élevage, sauf les activités vétérinaires	A 01.4	2
•	Chasse	A 01.5	2
•	Sylviculture, exploitation forestière et services annexes	A 02.0	2
•	Pêche, pisciculture et aquaculture	B 05.0	2
02	Extraction de minéraux et exploitation de carrières	C	2
•	Extraction et agglomération de la houille	CA 10.1	2
•	Extraction et agglomération du lignite	CA 10.2	2
•	Extraction et agglomération de la tourbe	CA 10.3	2
•	Extraction du pétrole brut et du gaz naturel	CA 11.1	2
•	Service annexes à l'extraction de pétrole et de gaz, sauf l'arpentage	CA 11.2	2
•	Extraction de minéraux d'uranium et de thorium	CA 12.0	2
•	Extraction de minéraux de fer	CB 13.1	2
•	Extraction des minéraux de métaux non ferreux, sauf les minéraux d'uranium et de thorium	CB 13.2	2

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
•	Extraction de pierres	CB 14.1	2
•	Extraction de sable et d'argile	CB 14.2	2
•	Extraction de minéraux pour l'industrie chimique et engrais naturels	CB 14.3	2
•	Production de sel	CB 14.4	2
•	Autres activités extractives n.c.a.	CB 14.5	2
03	Industries alimentaires, des boissons et du tabac	DA	3
•	Production, transformation et conservation de viande et des produits à base de viande	DA 15.1	3
•	Transformation et conservation de poisson et de produits à base de poisson	DA 15.2	3
•	Transformation et conservation de fruits et légumes	DA 15.3	3
•	Fabrication d'huiles végétales, animales et de graisses brutes	DA 15.4	3
•	Fabrication de produits laitiers	DA 15.5	3
•	Travail des grains et fabrication de produits amylacés	DA 15.6	2
•	Fabrication d'aliments pour le bétail	DA 15.7	3
•	Fabrication d'autres produits alimentaires	DA 15.8	3
•	Fabrication de boissons	DA 15.9	3
•	Fabrication de produits du tabac	DA 16.0	3
04	Industrie et produits textiles	DB	2
•	Préparation et filature de fibres textiles	DB 17.1	2
•	Ficellerie	DB 17.2	2
•	Ennoblement textile	DB 17.3	2
•	Fabrication d'articles textiles	DB 17.4	2
•	Industries textiles n.c.a.	DB 17.5	2
•	Fabrication d'étoffes à mailles	DB 17.6	2
•	Fabrication d'articles chaussants à mailles	DB 17.7	2
•	Fabrication de vêtements en cuir	DB 18.1	2
•	Fabrication d'autres vêtements et accessoires	DB 18.2	2
•	Industrie des fourrures	DB 18.3	2
05	Cuir et articles de cuir	DC	2
•	Apprêt et tannage des cuirs	DC 19.1	2
•	Fabrication d'articles de voyage et de maroquinerie	DC 19.2	2
•	Fabrication de chaussures	DC 19.3	2
06	Bois et produits en bois	DD	2
•	Sciage, rabotage, imprégnation du bois	DD 20.1	2
•	Fabrication de panneaux de bois	DD 20.2	2
•	Fabrication de charpentes et de menuiseries	DD 20.3	1
•	Fabrication d'emballages en bois	DD 20.4	1
•	Fabrication d'objets divers en bois, d'objets en liège, vannerie et sparterie	DD 20.5	1
07	Pâte à papier, papier et produits papetiers	DE	2
•	Fabrication de pâte à papier, de papier et de carton	DE 21.1	2
•	Fabrication d'autres articles en papier ou en carton	DE 21.2	2

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
08	Maison d'édition	DE	1
•	Édition de livres; de journaux, de revues et de périodiques, d'enregistrements sonores	DE 22.1	1
09	Imprimerie	DE	2
•	Imprimerie de journaux; impression n.c.a.; armatures de reliures à feuillets mobiles, fabrication, autres activités liées à l'impression	DE 22.2	2
•	Reproduction d'enregistrements sonores	DE 22.3	1
10	Coke et produits pétroliers raffinés	DF	2
•	Cokéfaction	DF 23.1	2
•	Raffinage de pétrole	DF 23.2	2
11	Combustible nucléaire	DF	3
•	Traitement des combustibles nucléaires	DF 23.3	3
12	Chimie, produits chimiques et fibres	DG	3
•	Fabrication de produits chimiques de base	DG 24.1	3
•	Fabrication de produits agrochimiques	DG 24.2	3
•	Fabrication de peintures et vernis	DG 24.3	2
•	Fabrication de savons, détergents, de produits d'entretien, de parfums et de produits pour la toilette	DG 24.5	2
•	Fabrication d'autres produits chimiques : de produits explosifs, de colles et de gélatines, d'huiles essentielles, de produits chimiques pour la photographie, de supports de données et d'autres produits chimiques n.c.a.	DG 24.6	3
•	Fabrication de fibres artificielles ou synthétiques	DG 24.7	2
13	Produits pharmaceutiques	DG	3
•	Fabrication de produits pharmaceutiques, produits chimiques médicinaux et de produits médicinaux de plantes	DG 24.4	3
14	Produits en caoutchouc et en matières plastiques	DH	2
•	Fabrication d'articles en caoutchouc	DH 25.1	2
•	Fabrication d'autres articles en matières plastiques	DH 25.2	2
15	Produits minéraux non métalliques	DI	2
•	Fabrication de verres et d'autres articles en verre	DI 26.1	2
•	Fabrication de produits céramiques non réfractaires, non destinés à la construction; fabrication de produits céramiques réfractaires	DI 26.2	2
•	Fabrication de carreaux en céramique	DI 26.3	2
•	Fabrication de tuiles et briques en terre cuite	DI 26.4	2
•	Taille, façonnage et finissage de pierres ornementales et de construction	DI 26.7	1
•	Fabrication de produits minéraux non métalliques n.c.a., de produits abrasifs	DI 26.8	2

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
16	Béton, ciment, chaux, plâtre, etc.	DI	2
•	Fabrication de ciment, de chaux et de plâtre	DI 26.5	2
•	Fabrication d'autres ouvrages en béton, en ciment ou en plâtre	DI 26.6	2
17	Sidérurgie	DJ	2
•	Sidérurgie	DJ 27.1	2
•	Fabrication de tubes (en fonte et en acier)	DJ 27.2	2
•	Métallurgie des autres métaux ferreux, de l'acier et fabrication d'alliages de fer	DJ 27.3	2
•	Production de métaux précieux et de métaux non ferreux	DJ 27.4	2
•	Fonderie de fonte	DJ 27.5	2
•	Fabrication de constructions métalliques	DJ 28.1	2
•	Fabrication de réservoirs, citernes et conteneurs métalliques; Fabrication de radiateurs et de chaudières pour le chauffage central	DJ 28.2	2
•	Chaudronnerie	DJ 28.3	2
•	Forge, emboutissage, estampage; métallurgie des poudres	DJ 28.4	2
•	Traitement et revêtement des métaux; opérations de mécanique générale	DJ 28.5	2
•	Fabrication de coutellerie, d'outillage et d'ouvrages divers en métaux	DJ 28.6	2
•	Fabrication d'ouvrages divers en métaux	DJ 28.7	2
18	Machine et équipement	DK	2
•	Fabrication de machines de production, utilisation d'organes mécaniques de transmission, sauf pour véhicules à moteur, pour avions et pompes à vide de laboratoires	DK 29.1	2
•	Fabrication d'autres machines d'usage général	DK 29.2	2
•	Fabrication de machines agricoles et de l'exploitation forestière	DK 29.3	2
•	Fabrication d'autres machines d'usage général	DK 29.4	2
•	Fabrication de machines diverses d'usage spécifique	DK 29.5	2
•	Fabrication d'armes et de munitions	DK 29.6	2
•	Fabrication d'appareils électroménagers n.c.a. (électriques ou non)	DK 29.7	2
19	Équipement électrique et optique	DL	3
•	Fabrication de machines de bureau et d'ordinateurs	DL 30.0	3
•	Fabrication de moteurs, génératrices et transformateurs électriques	DL 31.1	2
•	Fabrication de matériel de distribution et de commande électrique	DL 31.2	2
•	Fabrication de fils et câbles isolés	DL 31.3	2
•	Fabrication d'accumulateurs et de piles électriques	DL 31.4	2
•	Fabrication de lampes et d'appareils d'éclairage	DL 31.5	2
•	Fabrication d'autres matériels électriques n.c.a. (y compris les moteurs et les n.c.a.)	DL 31.6	2
•	Fabrication de composants électroniques	DL 32.1	3
•	Fabrication d'appareils d'émission et de transmission	DL 32.2	3
•	Fabrication d'appareils de réception, enregistrement ou	DL 32.3	2

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
	reproduction du son et de l'image		
•	Fabrication d'instruments de mesure et de contrôle, sauf l'équipement de contrôle des processus industriels	DL 33.2	2
•	Fabrication d'équipements de contrôle des processus industriels	DL 33.3	3
•	Fabrication de matériels optique et photographique	DL 33.4	2
•	Horlogerie	DL 33.5	2
20	Construction de navires	DM	3
•	Construction et réparation de navires	DM 35.1	3
•	Fabrication de plateformes de forage et de production du pétrole ou du gaz naturel offshore	ANSI-RAB	3
21	Aérospatiale	DM	3
•	Construction aéronautique et spatiale	DM 35.3	3
22	Autres matériels de transport	DM	2
•	Construction de véhicules automobiles	DM 34.1	2
•	Fabrication de carrosseries et remorques	DM 34.2	2
•	Fabrication d'équipements automobiles	DM 34.3	2
•	Construction de matériel ferroviaire roulant	DM 35.2	2
•	Fabrication de motocycles et bicyclettes	DM 35.4	2
•	Fabrication de matériels de transport n.c.a.	DM 35.5	2
23	Fabrication d'autres types d'équipements non classifiés ailleurs	DN	2
•	Fabrication de meubles	DN 36.1	2
•	Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie	DN 36.2	2
•	Fabrication d'instruments de musique	DN 36.3	2
•	Fabrication d'articles de sport	DN 36.4	2
•	Fabrication de jeux et jouets	DN 36.5	2
•	Autres activités manufacturières n.c.a.	DN 36.6	2
24	Récupération	DN	2
•	Récupération de matières métalliques recyclables	DN 37.1	2
•	Récupération de matières non métalliques recyclables	DN 37.2	2
25	Distribution de l'électricité	E	2
•	Production et transport d'électricité	E 40.1	2
26	Distribution de gaz	E	3
•	Distribution et commerce de combustibles gazeux	E 40.2	3
27	Distribution d'eau	E	2
•	Distribution de vapeur et d'eau chaude	E 40.3	2
•	Captage, traitement et distribution d'eau	E 41.0	2
28	Construction	F	3
•	Préparation du site	F 45.1	2

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
•	Travaux de construction	F 45.2	3
•	Travaux d'installation	F 45.3	3
•	Travaux de finition	F 45.4	3
•	Location avec opérateur de matériel de construction	F 45.5	1
29	Commerce de gros et de détail; réparation de véhicules automobiles, motocycles et articles personnels et ménagers	G	2
•	Commerce de véhicules automobiles	G 50.1	1
•	Entretien et réparation de véhicules automobiles	G 50.2	2
•	Commerce d'équipements automobiles	G 50.3	1
•	Commerce, entretien et réparation de motocycles, pièces de rechange	G 50.4	2
•	Commerce de détail de carburants	G 50.5	1
•	Intermédiaire du commerce de gros	G 51.1	1
•	Commerce de matières premières agricoles et d'animaux vivants	G 51.2	2
•	Commerce de gros de denrées, boissons et tabac	G 51.3	2
•	Commerce de gros d'articles ménagers	G 51.4	1
•	Commerce de gros d'autres produits intermédiaires, déchets et de débris	G 51.5	1
•	Commerce de gros de machines, équipement et autres fournitures	G 51.6	1
•	Autres commerces de gros	G 51.7	1
•	Commerce de détail en magasin non spécialisé	G 52.1	1
•	Commerces de détail spécialisés en denrées, boissons et tabac	G 52.2	1
•	Commerces de détail de produits pharmaceutiques, d'articles médicaux, de parfumerie et de produits de beauté	G 52.3	1
•	Commerces de détail spécialisés divers	G 52.4	1
•	Commerce de détail de biens d'occasion en magasin	G 52.5	1
•	Commerce de détail sur éventaires et marchés	G 52.6	1
•	Réparation d'articles personnels et ménagers	G 52.7	1
30	Hôtels et restaurants	H	1
•	Hôtels	H 55.1	1
•	Exploitation de terrains de camping et autres moyens d'hébergement	H 55.2	1
•	Restaurants	H 55.3	1
•	Bars	H 55.4	1
•	Cantines et traiteurs	H 55.5	1
31	Transport, entreposage et moyens de communications	I	2
•	Transports ferroviaires	I 60.1	2
•	Autres moyens de transports terrestres	I 60.2	2
•	Transport par conduites	I 60.3	2
•	Transports maritimes et côtiers	I 61.1	2
•	Transports fluviaux	I 61.2	2
•	Transports aériens réguliers	I 62.1	2
•	Transports aériens non réguliers	I 62.2	2
•	Transports spatiaux	I 62.3	2
•	Manutention et entreposage	I 63.1	2

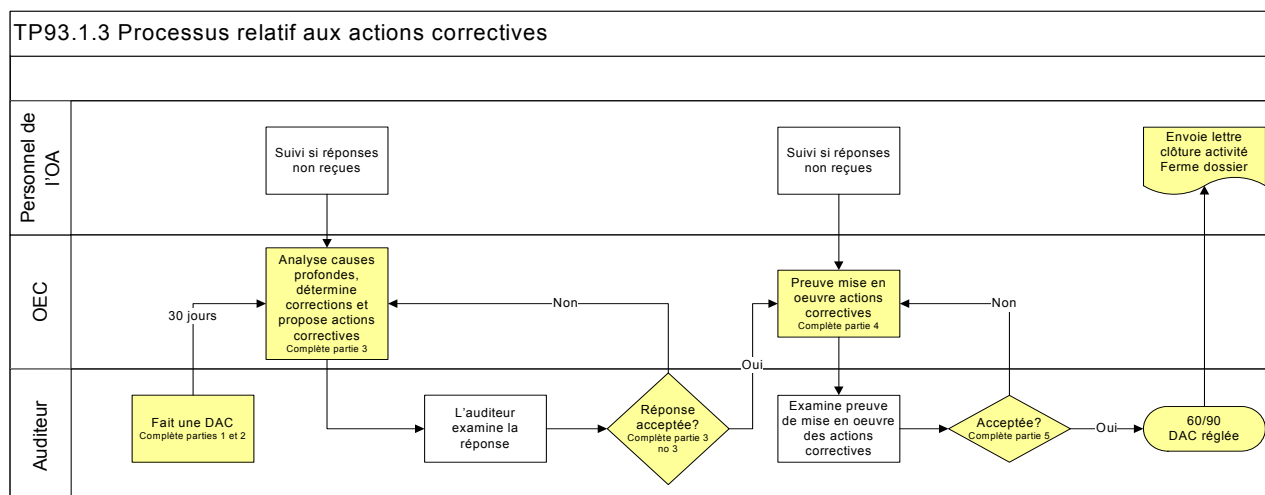
Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
•	Services aéroportuaires	I 63.2	2
•	Agences de voyages n.c.a.	I 63.3	2
•	Organisation du transport de fret	I 63.4	2
•	Postes nationales et activités de courrier	I 64.1	2
•	Télécommunications (fournisseurs de services)	I 64.2	2
32	Auxiliaires financiers, immobilier, location	J, K	2
•	Intermédiations monétaires	J 65.1	2
•	Autres intermédiations financières	J 65.2	2
•	Assurance et caisse de retraite, sauf la sécurité sociale obligatoire	J 66.0	2
•	Auxiliaires d'assurance, sauf l'assurance et la caisse de retraite	J 67.1	2
•	Auxiliaires d'assurance	J 67.2	2
•	Promotion immobilière	K 70.1	1
•	Location de biens immobiliers	K 70.2	1
•	Agences immobilières	K 70.3	1
•	Location de véhicules automobiles	K 71.1	1
•	Location d'autres matériels de transport terrestre	K 71.2	1
•	Location de machines et équipements divers	K 71.3	1
•	Location de biens personnels et domestiques n.c.a.	K 71.4	1
33	Technologie de l'information	K	3
•	Conseil en systèmes informatiques	K 72.1	2
•	Activités de réalisation de logiciels	K 72.2	
•	Traitement de données	K 72.3	2
•	Activités de banques de données	K 72.4	2
•	Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique	K 72.5	2
•	Autres activités rattachées à l'informatique	K 72.6	2
34	Services de génie	K	3
•	Recherche-développement en sciences physiques et naturelles	K 73.1	3
•	Recherche-développement en sciences humaines et sociales	K 73.2	2
•	Activités d'architecture et d'ingénierie	K 74.2	3
35	Autres services	K	2
•	Activités comptables; études de marché et sondages; conseil pour les affaires et la gestion	K 74.1	2
•	Activités de contrôle et analyses techniques	K 74.3	2
•	Publicité	K 74.4	1
•	Sélection et fourniture de personnel	K 74.5	1
•	Enquêtes et sécurité	K 74.6	2
•	Activités de nettoyage	K 74.7	1
•	Autres services aux entreprises n.c.a.	K 74.8	2
36	Administration publique	L	1
•	Services des administrations publiques	L 75.1	1
•	Activités de soutien aux communautés	L 75.2	1
•	Sécurité sociale obligatoire	L 75.3	1

Code IAF	Description	Code NACE	Catégorie de risque
37	Enseignement	M	1
•	Enseignement primaire	M 80.1	1
•	Enseignement secondaire	M 80.2	1
•	Enseignement supérieur	M 80.3	1
•	Formation permanente et enseignements divers	M 80.4	1
38	Santé et travail social	N	3
•	Activités pour la santé humaine	N 85.1	3
•	Activités vétérinaires	N 85.2	2
•	Action sociale	N 85.3	1
39	Autres activités sociales	O	1
•	Voirie, dépollution et activités similaires	O 90.0	1
•	Organisations patronales, consulaires et professionnelles	O 91.1	1
•	Syndicats de salariés	O 91.2	1
•	Organisations associatives	O 91.3	1
•	Distribution de films	O 92.1	1
•	Activités de radio et de télévision	O 92.2	1
•	Activités diverses du spectacle	O 92.3	1
•	Agences de presse	O 92.4	1
•	Bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles	O 92.5	1
•	Activités sportives	O 92.6	1
•	Autres activités récréatives	O 92.7	1
•	Autres services	O 93.0	1

ANNEXE B

Processus du CCN relatif aux non-conformités

Le diagramme suivant illustre le processus suivi pour le règlement des non-conformités.



*Les encadrés jaunes indiquent le moment auquel les documents doivent être postés dans SiteScape.

B.1 Non-conformités

B.1.1 Des constatations négatives, dont des éléments de non-conformité majeurs et mineurs, peuvent être formulées à la suite d'une activité de surveillance. Le personnel du CCN peut également signaler des non-conformités en dehors des activités d'audit lorsque des preuves objectives de non-conformité (NC) par rapport aux exigences d'accréditation sont mises au jour.

B.1.2 Dès qu'une constatation négative est faite, on documentera la non-conformité au moyen d'un rapport de non-conformité (RNC). Le RNC sera affiché dans la zone réservée à l'OEC dans le Forum des SM sur SiteScape pour que ce dernier y apporte une réponse.

B.1.2.1 Le RNC définira l'exigence, énoncera la constatation et présentera les preuves objectives de non-conformité.

B.1.3 L'OEC répondra au RNC en se servant du même formulaire dans les trente (30) jours de la publication. La réponse doit préciser :

- La correction.
- La cause. On ne peut définir des actions correctives appropriées que si on a d'abord déterminé la cause. L'OEC recourra à une méthode appropriée telle qu'une analyse par arbre des causes pour déterminer la cause.
- Les actions correctives et préventives prévues.

NOTE Lorsqu'un RNC est posté dans SiteScape, l'OEC en sera automatiquement avisé. Pour apporter une réponse à un RNC, on recommande à l'OEC de télécharger le document Word, de le réviser selon le cas, d'y insérer des pièces à l'appui en utilisant la fonction «Insertion/Objet» dans Word pour ensuite le poster de nouveau en utilisant la fonction «Réponse» qui se trouve à droite de l'écran. Le CCN et l'auditeur seront automatiquement informés que le document a été posté par l'OEC.

B.1.4 Dès réception d'un avis lui signifiant qu'une réponse au RNC a été postée, l'auditeur du CCN examinera la réponse et consignera les résultats de son examen du RNC. L'auditeur explicitera les motifs d'acceptation ou de non-acceptation de la réponse.

B.1.5 Si la réponse n'est pas acceptée, l'auditeur donnera une raison et le RNC mis à jour sera posté dans SiteScape. L'OEC sera invité à ajouter toute autre information non contenue dans la réponse précédente qui pourrait être requise pour régler le RNC et à poster de nouveau dans SiteScape le formulaire de RNC mis à jour.

B.1.6 Chaque réponse au RNC sera datée, et s'il y a une succession de réponses entre le CCN et l'OEC, chaque nouvelle remarque ou réponse sera ajoutée dans l'ordre par rapport aux réponses antérieures et clairement datée, afin de maintenir une chronologie des actions menant au règlement.

B.1.7 Une fois la réponse au RNC acceptée, l'OEC disposera de soixante (60) jours à compter de la date de publication du rapport sur un élément majeur de non-conformité pour fournir des preuves de résolution et d'actions correctives, et de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de publication du rapport sur un élément de non-conformité mineur pour fournir des preuves de règlement et d'actions correctives relativement au RNC.

B.1.8 Lorsque des actions correctives ont eu lieu, l'OEC téléchargera la version la plus récente du RNC, révisera le formulaire en y ajoutant une description des actions correctives et insérera toute pièce à l'appui pertinente. Le formulaire de RNC révisé sera ensuite posté de nouveau dans SiteScape à l'aide de la fonction « réponse » au plus récent affichage. Le CCN et l'auditeur seront automatiquement informés que les actions correctives ont été postées dans SiteScape.

B.1.9 Dès qu'il aura examiné les actions correctives de l'OEC, l'auditeur mettra à jour le formulaire de RNC afin d'indiquer que les actions correctives ont été acceptées ou rejetées. Tout rejet des actions correctives doit être motivé. L'OEC sera prié de fournir d'autres réponses jusqu'à ce que le cas qui a donné lieu au RNC ait été réglé.

NOTE Le règlement de tout RNC doit se faire dans les délais prévus. L'OEC doit donc s'assurer que les réponses et les actions correctives interviennent dans des délais suffisants pour permettre, s'il y a lieu, qu'on y réponde de nouveau. Une mesure de suspension pourra être amorcée si un RNC n'est pas réglé dans les délais établis.

B.2 Prolongation des délais

B.2.1 Les délais peuvent être prolongés à la demande de l'OEC. Lorsqu'il demande une prolongation, l'OEC devra utiliser le formulaire de RNC pour énoncer la demande, la motiver et indiquer à quel moment on peut s'attendre à recevoir une réponse. Le CCN examinera la demande et l'acceptera ou la rejettera selon le cas. Les prolongations ne dépasseront pas un (1) mois.

B.3 Procédure d'appel d'un RNC

B.3.1 L'OEC peut appeler d'un RNC dans les quatorze (14) jours civils suivant son affichage dans SiteScape. Tout appel d'un RNC doit être soumis par écrit au responsable de l'Évaluation de la conformité et préciser les raisons de l'appel.

B.3.2 Après avoir examiné l'appel, le responsable de l'Évaluation de la conformité le rejettera ou l'acceptera. Sa décision sera communiquée à l'OEC par écrit. La décision du responsable de l'Évaluation de la conformité est définitive.