

**SERVICES D'ACCREDITATION**

# Manuel des programmes d'accréditation

Version 16 – avril 2024

Conseil canadien des normes  
55, rue Metcalfe, bureau 600  
Ottawa (Ontario) K1P 6L5

Téléphone : 613 238-3222

[accreditation@ccn.ca](mailto:accreditation@ccn.ca)

[www.ccn.ca](http://www.ccn.ca)

## Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans la présente publication peut être reproduite, en partie ou en entier et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autorisation supplémentaire du Conseil canadien des normes, pourvu que toutes les précautions raisonnables soient prises pour assurer l'exactitude de l'information reproduite; que le Conseil canadien des normes soit mentionné comme en étant la source; et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une version ayant été faite en association avec le Conseil canadien des normes ou avec son aval.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, écrire à l'adresse [info@ccn.ca](mailto:info@ccn.ca).

© 2024, Conseil canadien des normes

Also available in English under the title *SCC\_POV\_ASB-Program-Overview*.

# Table des matières

Conseil canadien des normes .....	5
Accréditation du CCN.....	5
Reconnaissance internationale.....	6
Avantages de l'accréditation.....	6
Avantages de l'accréditation du CCN .....	7
Clients du CCN.....	7
Engagement du CCN à l'égard de la <i>Loi sur les langues officielles</i> (LLO) .....	7
Droits d'accréditation du CCN .....	7
Engagement du CCN à l'égard de la qualité et de l'amélioration .....	7
Demandes d'accréditation du CCN .....	8
Transfert d'accréditation .....	9
Évaluation de la préparation des clients à l'accréditation .....	10
Nouvelle demande.....	10
Évaluations d'accréditation du CCN.....	11
Évaluations à distance.....	13
Usage des TIC dans un contexte d'audit ou d'évaluation .....	13
Sites et établissements virtuels .....	14
Traitement des non-conformités découlant d'une évaluation .....	14
Évaluation des programmes d'évaluation de la conformité.....	16
Décisions d'accréditation du CCN .....	16
Accréditation octroyée sous réserve.....	17
Publication de l'état d'accréditation.....	17
Certificats d'accréditation.....	18
Matière d'utilisation du symbole d'accréditation du CCN et lignes directrices en matière de publicité .....	18
Maintien de l'accréditation du CCN .....	19
Modification de la portée d'accréditation .....	19
Déménagements et rénovations.....	20
Suspensions et retraits.....	21
Suspensions ou retraits volontaires .....	22
Suspensions ou retraits ordonnés par le CCN .....	22

Suspension immédiate ordonnée par le CCN .....	23
Avis public de suspension et de retrait.....	23
Plaintes et appels.....	24
Plaintes .....	24
Appels .....	24
Frais inhérents aux appels et aux audiences .....	25
Nomination d'un comité d'appel ou d'une ou un responsable du dossier .....	25
Sélection d'un comité d'appel ou d'une ou un responsable du dossier.....	26
Examen des appels et tenu d'audiences .....	26
Historique des révisions .....	27

# Conseil canadien des normes

Le Conseil canadien des normes (CCN) est une société d'État fédérale qui a été constituée en vertu de la *Loi sur le conseil canadien des normes* (la « loi ») adoptée par le Parlement en 1970 pour encourager et promouvoir une normalisation volontaire efficiente et efficace au Canada.

Le CCN s'acquitte de son mandat en (conformément à la loi):

- « accréditant, conformément aux critères et aux procédures adoptés par le Conseil, les organismes au Canada ou dans un pays désigné qui participent à l'évaluation de la conformité, et tenant un registre de ces organisations accréditées et de leurs marques de conformité »; et
- « accréditant, conformément aux critères et aux procédures adoptés par le Conseil, les organismes au Canada qui participent à l'élaboration de normes, et tenant un registre de ces organismes accrédités et de leurs marques se rapportant à la normalisation ».

## Accréditation du CCN

En tant qu'organisme d'accréditation, le CCN évalue de manière indépendante, au moyen d'un processus formel, les capacités des organismes d'évaluation de la conformité.

Le CCN élabore et fournit des services d'accréditation conformément à la norme ISO/IEC 17011, aux exigences obligatoires des accords internationaux, aux besoins réglementaires, au manuel qualité du CCN et au pouvoir délégué par la loi.

Le CCN utilise la définition de la norme ISO/IEC 17000 pour les termes suivants :

- Accréditation : « attestation (5.2) délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité ».
- Organisme d'évaluation de la conformité (OEC) : « organisme qui réalise des activités d'évaluation de la conformité, à l'exception de l'accréditation. »
  - Le CCN entend les organismes d'élaboration de normes (EON) et les laboratoires reconnus pour leur conformité aux Bonnes pratiques de laboratoire (BPL) lorsqu'il fait référence aux OEC.

## Participation internationale

Le CCN est reconnu pour la rigueur et l'excellence de ses programmes d'accréditation. Sur la scène internationale, il est membre actif de plusieurs accords, notamment :

1. l'International Accreditation Forum (IAF);
2. l'International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC);
3. l'Asia Pacific Accreditation Cooperation (APAC);
4. le North American Accreditation Forum (NAAF); et
5. l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE) (Programme de Reconnaissance du Respect des Bonnes Pratiques de Laboratoire).

Le CCN et ses programmes d'accréditation sont évalués par l'APAC tous les quatre (4) ans, dans le cadre d'une évaluation par les pairs, afin de conserver le statut d'organisme d'accréditation (OA) signataire international. Le CCN participe également à l'évaluation d'autres organismes d'accréditation dans le monde, dans le cadre d'évaluations par les pairs, compte tenu de son statut d'OA signataire international. En outre, l'OCDE effectue une visite conjointe mutuelle du programme de reconnaissance des BPL du CCN tous les dix (10) ans.

Comme le CCN est signataire de plusieurs accords internationaux et régionaux, son accréditation est reconnue partout dans le monde. En vertu de ces accords, chaque organisme reconnaît l'équivalence des accréditations accordées par ses homologues, et encourage dans son propre pays l'acceptation des résultats d'essais obtenus dans le cadre de telles accréditations.

## Avantages de l'accréditation

Il y a plusieurs raisons d'envisager l'accréditation. L'adhésion à un programme d'accréditation est volontaire; toutefois, dans certains cas, la loi ou la réglementation peut obliger un organisme à le faire, parfois expressément auprès du CCN. Dans d'autres cas, où les forces du marché peuvent pousser la demande vers les organismes accrédités. Cela dit, l'accréditation peut ajouter une grande valeur à un organisme. En effet, les organismes accrédités constatent souvent que l'implantation d'un système de management de la qualité rend leur personnel et leurs activités plus efficaces tout en améliorant la qualité de leurs produits ou services. De plus, l'accréditation venant d'un organisme comme le CCN renforce la confiance des consommatrices et consommateurs à l'égard de la valeur, de la qualité et de la sécurité des produits, des services et des contrôles d'une entreprise. En résumé, voici les avantages :

- Amélioration de la qualité et la sécurité du produit ou système;
- Démonstration de la responsabilité vis-à-vis du marché;
- Obtention d'une reconnaissance mondiale;
- Réduction des coûts et augmentation de l'efficacité;
- Réduction des risques; et
- Obtention d'un avantage concurrentiel.

## Avantages de l'accréditation du CCN

Le CCN :

- est bien respecté au Canada et partout dans le monde, offrant constamment des services d'accréditation rigoureux et de grande qualité;
- est renommé pour la rigueur et la valeur de ses programmes d'accréditation;
- est reconnu pour son personnel amical, bien informé et professionnel; et
- propose des services en français et en anglais.

## Clients du CCN

Le CCN offre des services d'accréditation aux clients canadiens qui travaillent au pays ou à l'étranger, mais aussi aux clients étrangers qui font affaire au Canada.

## Engagement du CCN à l'égard de la *Loi sur les langues officielles* (LLO)

En tant que société d'État fédérale assujettie à la LLO, le CCN est tenu d'offrir des services dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais. Le français et l'anglais sont d'ailleurs les deux seules langues officielles en vigueur à la Direction des services d'accréditation du CCN. Le CCN offre des services complets en français et en anglais.

## Droits d'accréditation du CCN

Les programmes d'accréditation du CCN comportent des frais. Chaque organisme candidat paie des frais de demande, des frais d'évaluation initiale et, une fois l'accréditation obtenue, des frais annuels et des frais d'évaluation (conformément au barème tarifaire en vigueur dans le cadre de l'entente d'accréditation), y compris les frais de déplacement et d'hébergement. Les frais de déplacement et d'hébergement sont engagés conformément à la Politique sur les déplacements du CCN, qui est conforme aux lignes directrices du Conseil du Trésor.

## Engagement du CCN à l'égard de la qualité et de l'amélioration

On encourage les OEC à communiquer avec le CCN s'ils ont des commentaires, des questions, des préoccupations ou des compliments. Le CCN s'est engagé à l'égard de sa politique sur la qualité, de son système de management de la qualité et de l'amélioration continue.

On invite les OEC à répondre en ligne à un sondage de satisfaction sur leurs activités d'évaluation. Bien que la participation à ce sondage soit facultative, le CCN incite les OEC à lui faire part de leur expérience et à lui donner un avis honnête sur ses activités. Les sondages, qui

sont analysés dès leur réception, permettent au CCN d'évaluer ses processus dans le but de toujours améliorer ses services d'accréditation.

## Demandes d'accréditation du CCN

Les candidats éventuels devraient visiter la rubrique « Les étapes du processus d'accréditation » du site Web du CCN, qui les aidera à prendre une décision adaptée aux besoins d'accréditation de leur organisme.

Les renseignements contenus dans le présent document s'appliquent à tous les programmes d'accréditation du CCN. Cependant, chaque programme comporte ses particularités, notamment concernant son cycle d'accréditation. Ces informations sont détaillées dans les Aperçus du programme propres aux programmes qui sont accessibles dans le site Web du CCN. Les étapes du processus d'accréditation sont décrites dans le site Web du CCN pour aider votre organisme à s'y retrouver.

Lorsqu'un organisme est prêt à soumettre une demande, il peut obtenir une trousse de demande. Cette dernière servira à recueillir des renseignements importants sur les activités de l'organisme.

Pour que le processus soit entamé, les droits de demande applicables doivent être payés. Les droits de demande ne sont pas remboursables.

Une fois que l'organisme candidat a soumis un dossier de demande complet, un examen initial de la demande est effectué. Le CCN peut communiquer avec les organismes candidats pour obtenir des informations complémentaires. Le CCN ne garantit pas que la demande aboutira à une évaluation initiale ou à une accréditation. Tous les renseignements fournis dans la demande sont considérés comme confidentiels. Ils ne seront pas communiqués en dehors du CCN ni à son bassin de ressources contractuelles<sup>1</sup>.

Une évaluation sera effectuée en tenant compte des éléments suivants :

- risques associés aux activités, aux établissements et au personnel couverts par la portée d'accréditation, qui auront une incidence sur les activités d'accréditation prévues et sur la méthode d'évaluation utilisée. Il s'agit notamment de consulter les conseils aux voyageurs et avis du gouvernement du Canada et les sanctions canadiennes. Le CCN déterminera si ses services peuvent être fournis sur la base de ces informations;
- facteurs de risque tels que les suspensions et les retraits imposés dans le passé, les agissements frauduleux, les conduites répréhensibles, les infractions réglementaires et la violation d'ententes d'accréditation conclues avec le CCN ou avec tout autre OA. La demande peut être rejetée si un ou plusieurs de ces facteurs s'appliquent à l'organisme candidat, ou encore à toute personne physique ou morale ou organisation qui,

---

<sup>1</sup> Le CCN est une société d'État fédérale et, à ce titre, il est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette loi prévoit des exemptions relatives aux renseignements commerciaux, ce qui autorise le CCN à refuser la communication de documents contenant des secrets industriels ou des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques qui risqueraient de nuire à la compétitivité de la clientèle en cas de divulgation. Si le CCN entend assurer la confidentialité des renseignements qu'il reçoit, il doit néanmoins respecter les dispositions de la loi. Lorsque celle-ci l'oblige à communiquer des renseignements à une tierce partie, la clientèle en sera informée.



directement ou indirectement, contrôle l'organisme candidat, est contrôlée par lui, ou se trouve en contrôle commun avec lui, légalement ou naturellement.

Le CCN a mis en place un processus d'accréditation transfrontalier. Si l'organisme candidat est situé dans une zone économique hors du Canada<sup>2</sup> dont l'organisme régional ou local d'accréditation est membre de l'IAF ou de l'ILAC, le CCN lui recommandera de s'adresser à cet organisme pour obtenir une accréditation. L'organisme candidat choisit l'OA avec lequel il souhaite traiter.

## Transfert d'accréditation

Le transfert d'accréditation concerne les organismes qui sont déjà accrédités par un autre OA signataire de l'IAF ou de l'ILAC et qui sont en règle en matière d'accréditation.

L'organisme visé par le transfert pourrait :

- a) chercher à transférer sa portée d'accréditation (en totalité ou en partie) à un autre OA signataire de l'IAF ou de l'ILAC, tel que le CCN; ou,
- b) chercher une accréditation « équivalente » auprès du CCN.

Pour déterminer si un transfert d'accréditation est possible, le CCN demandera à l'organisme de remplir le formulaire de demande de la clientèle.

L'examen des documents et des autres facteurs de risque mentionnés dans la section relative aux demandes d'accréditation permettra de déterminer les exigences d'accréditation supplémentaires du CCN à respecter et le calendrier de la prochaine activité de réévaluation.

Si le CCN conclut qu'il ne peut approuver l'accréditation sans réaliser sa propre évaluation, le candidat doit se soumettre au processus d'accréditation habituel.

Conformément à toutes les décisions d'accréditation, une décision de transfert d'accréditation comprend un examen mené par l'équipe de revue de l'accréditation (ERA) et une décision d'accréditation rendue par la vice-présidente ou le vice-président, ou une personne déléguée.

Une fois le transfert approuvé, la date de la première évaluation par le CCN est fixée comme suit :

---

<sup>2</sup>S'il ne s'agit pas d'une économie membre de l'OMC, la demande sera rejetée.

<b>Transfert d'accréditation : date de visite pour les organismes non accrédités par le CCN</b>		
<i>Date de la dernière visite d'évaluation faite par l'OA actuel</i>	<i>Délai de la prochaine visite du CCN</i>	<i>Type de visite du CCN</i>
Six mois ou moins avant la demande	Moins de 18 mois	Réévaluation
Plus de 6 mois, mais moins de 12 mois avant la demande	Moins de 12 mois	Réévaluation
Plus de 12 mois, mais moins de 18 mois avant la demande	Moins de 6 mois	Réévaluation
Plus de 18 mois, mais moins de 24 mois avant la demande	Moins de 3 mois	Réévaluation
Plus de 24 mois avant la demande	Moins de 3 mois	Évaluation complète avant octroi de l'accréditation

## Évaluation de la préparation des clients à l'accréditation

Une fois la trousse de demande dûment remplie, une équipe des Services aux clients est assignée au dossier, et une revue des documents est planifiée et effectuée. La revue documentaire vise à vérifier la conformité du système de management, des politiques et des procédures du candidat en regard des exigences du programme d'accréditation considéré, ainsi que sa capacité à faire l'objet d'une évaluation initiale.

Si l'examen révèle des non-conformités, l'examinatrice ou examinateur produira un rapport de constats et demandera au candidat à l'accréditation de répondre aux actions requises.

Si les non-conformités ne sont pas corrigées ou si le candidat n'a pas la capacité d'obtenir l'accréditation, le CCN lui transmet les renseignements nécessaires et lui donne la possibilité de participer à une éventuelle réunion d'évaluation préliminaire ou, selon la nature des problèmes rencontrés, de différer sa candidature. Le candidat peut également demander la tenue d'une visite d'évaluation préliminaire.

Si l'examen des documents nécessite plus de deux (2) jours de travail, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

## Nouvelle demande

Un client dont l'accréditation prend fin par suite d'une suspension ou d'un retrait, volontaire ou non, peut présenter ultérieurement une nouvelle demande d'accréditation. Cette demande sera évaluée selon les exigences et les procédures relatives aux nouvelles demandes.

# Évaluations d'accréditation du CCN

Une fois que les non-conformités constatées lors de l'examen des documents ont été résolues, le client se voit contacter en vue de la planification de l'évaluation initiale. Une facture liée aux frais d'évaluation initiale doit être réglée avant le début de la programmation de l'évaluation initiale. Selon le programme d'accréditation, l'évaluation initiale peut comprendre une évaluation du siège social, une évaluation des établissements, des observations d'audits, des examens de documents et d'autres activités de surveillance, le cas échéant. Le personnel du CCN travaillera avec le client pour convenir des dates de toutes les activités d'évaluation applicables.

Un siège social est un bureau virtuel ou physique, où la direction générale exerce le contrôle opérationnel sur les établissements. Les établissements (physiques ou virtuels) sont des endroits où certaines ou toutes les activités énumérées ci-dessous sont mises en œuvre ou gérées, indépendamment de la situation géographique et de la relation avec le client. Ces activités constituent les contrôles critiques nécessaires pour gérer efficacement l'évaluation de la conformité :

- formulation des politiques;
- élaboration de processus et procédures;
- évaluation initiale des compétences du personnel technique (personnel prenant part au processus d'évaluation de la conformité, de l'examen de la demande à la décision);
- supervision de la vérification continue du personnel indiqué au troisième point ci-dessus;
- réalisation de l'examen de la demande;
- sélection des auditrices et auditeurs et détermination du temps d'audit;
- organisation et exécution de l'audit;
- autorisation des programmes d'évaluation de la conformité, y compris la surveillance et la recertification;
- examen du rapport final, ou encore décision de certification ou approbation; et,
- traitement ou gestion des plaintes.

Dans le cadre de l'évaluation initiale, le CCN visite tous les établissements servant aux principales activités de l'organisation ou à la gestion de ces activités, voire à la gestion du personnel concerné, et à la conservation des dossiers. Au besoin, le CCN peut aussi visiter les établissements servant à d'autres activités visées par la norme d'évaluation de la conformité pertinente ou à la gestion du personnel concerné.

La prochaine étape est l'affectation de l'équipe d'évaluation, ou des équipes si plus d'une activité est requise. L'équipe comprendra une ou un chef d'équipe, qu'on appelle évaluatrice ou évaluateur en chef<sup>3</sup>, ainsi que d'autres évaluatrices et évaluateurs, expertes et experts techniques ou observatrices et observateurs, au besoin. La liste des membres de l'équipe est communiquée à l'avance au client.

---

<sup>3</sup> Pour le programme de BPL, les évaluatrices et évaluateurs et les évaluatrices et évaluateurs en chef sont appelés inspectrices et inspecteurs et inspectrices et inspecteurs en chef.

Si ce dernier s'oppose à la participation d'une ou un d'entre eux, il doit en aviser par écrit la chargée ou le chargé de compte, justification à l'appui, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la liste. Après examen de la justification, et si l'objection est jugée valide, la chargée ou le chargé de compte modifiera la composition de l'équipe.

La chargée ou le chargé de compte analyse avec l'évaluatrice ou évaluateur en chef les principaux éléments et problèmes soulevés durant la revue de la documentation. Puis l'évaluatrice ou évaluateur en chef prépare le plan des activités d'évaluation, lequel est ensuite soumis au client pour examen. Le plan d'évaluation informera le client des secteurs qui seront examinés à quelle heure de la journée, afin de perturber le moins possible ses activités. Ces activités d'évaluation visent à brosse pour le CCN un portrait du déroulement habituel de chaque activité. Le CCN utilise des technologies de l'information et des communications (TIC) comme des ordinateurs portatifs, des appareils mobiles et diverses ressources virtuelles qui soutiennent le flux, le stockage, le traitement et l'analyse des données pour effectuer des évaluations. Les TIC sont utilisées conformément à la politique de sécurité de la GI/TI du CCN.

Au début du premier jour de l'évaluation, l'évaluatrice ou évaluateur en chef tient une réunion d'ouverture. Le candidat doit s'assurer d'y inviter tout le personnel pertinent.

Lors de cette réunion, l'évaluatrice ou évaluateur en chef présente la portée de l'évaluation et les membres de l'équipe, ainsi que les aspects sur lesquels ils se concentreront. Le client peut en profiter pour présenter les principaux membres de son personnel et donner au besoin des renseignements concernant la sécurité ou l'administration à l'équipe d'évaluation. Une brève visite des installations peut suivre la réunion d'ouverture, au besoin, pour aider les membres de l'équipe à s'orienter dans l'établissement et fournir un aperçu des activités particulières.

Pendant l'évaluation, l'équipe doit avoir accès à tous les renseignements attestant la conformité du candidat aux exigences d'accréditation. Si des non-conformités sont constatées, l'équipe d'évaluation peut demander des preuves. Le client doit s'assurer que les renseignements requis sont accessibles. S'il y a un quelconque problème de confidentialité, le client doit le communiquer à l'avance à sa chargée ou son chargé de compte pour que des arrangements puissent être pris à ce sujet. Tous les membres de l'équipe d'évaluation auront signé des ententes de confidentialité.

Ensuite, les membres de l'équipe d'évaluation notent en détail leurs observations sur la conformité du client aux différents critères et sur leur examen de ses documents et enregistrements. Quand ils ont terminé les entrevues avec le personnel et l'examen des enregistrements, ils se rencontrent pour regrouper leurs notes et observations sous la forme d'un rapport de constats, présenté au client à la réunion de clôture. Au besoin, l'équipe donne au client un bref aperçu des inquiétudes ou problèmes relevés à la fin de chaque jour d'évaluation. Ainsi, le client peut fournir les documents requis pour régulariser la situation avant la production du rapport de constats.

À la fin du dernier jour de l'évaluation, l'évaluatrice ou évaluateur en chef tient la réunion de clôture. Elle ou il y présente le rapport de constats et s'assure que le client comprend bien son contenu. Le client doit officiellement accuser réception du rapport. S'il y a des désaccords entre

l'équipe d'évaluation et le client, ils doivent en discuter et les régler, préférablement pendant que l'équipe procède à l'évaluation de l'établissement. Si aucune solution n'est trouvée, il faut consigner les désaccords de tous et les transmettre au CCN. Le client a tout avantage à inviter ses cadres à participer aux réunions d'ouverture et de clôture.

## Évaluations à distance

Pour de plus amples renseignements, consulter les *Lignes directrices pour les évaluations et les inspections à distance* dans le site Web du CCN.

La décision d'effectuer des évaluations à distance relève exclusivement du CCN et se fonde sur une évaluation des facteurs de risque.

Le CCN tient compte de plusieurs facteurs lorsqu'il planifie des évaluations à distance :

- Les évaluations à distance ne doivent pas couvrir la totalité d'un cycle d'accréditation.
- Les évaluations à distance ne sont possibles que si elles ne sont pas interdites par les documents sur les critères d'accréditation, la ou le responsable du régime ou l'organisme de réglementation.
- Les évaluations à distance visent à couvrir toutes les exigences qui seraient normalement évaluées au cours d'une évaluation équivalente. Toutefois, lorsque la méthode d'évaluation à distance ne peut pas aborder toutes les exigences, le CCN doit assurer un suivi convenable en effectuant une visite sur place.
- Il incombe au client faisant l'objet d'une évaluation de fournir les ressources nécessaires à une évaluation à distance.

## Usage des TIC dans un contexte d'audit ou d'évaluation

Téléconférences, réunions Web, communications Web interactives et accès électronique à distance aux documents sont tous compris dans les TIC. Les organismes d'évaluation de la conformité qui doivent mener des audits et inspections auprès de leurs clients, sous-traitants et fournisseurs à distance à l'aide de TIC peuvent le faire en entier ou en partie lorsque le programme ou l'organisme qui en est responsable le permet. Afin d'utiliser de manière uniforme les TIC dans un contexte d'audit de systèmes de management, de personnes ou de produits, les organismes d'évaluation de la conformité doivent se conformer à l'IAF MD 4.

L'IAF MD 4 est un document obligatoire contenant des exigences pour les organismes qui certifient des systèmes de management, des personnes ou des produits, procédés et services. Ces exigences s'appliquent aussi à d'autres programmes d'accréditation ayant recours à des audits ou des évaluations à distance lorsque permis.

Avant d'utiliser des TIC, les organismes d'évaluation de la conformité doivent s'entendre avec l'autre partie sur des mesures de confidentialité et de sécurité de l'information mutuellement acceptables et conformes aux mesures et réglementations en matière de protection des données. Une évaluation des risques bien documentée doit avoir lieu avant l'usage de chaque TIC pour déterminer les conséquences sur l'efficacité de l'audit ou de la partie de l'audit menée

à distance. Les organismes d'évaluation de la conformité doivent aviser les parties intéressées au préalable ainsi que vérifier les compétences des opératrices et opérateurs. Les rapports d'audit et d'inspection doivent préciser l'efficacité des activités menées à l'aide de TIC dans l'atteinte des objectifs d'audit. Le CCN mènera sur une base continue des évaluations et vérifications afin de veiller à la conformité des organismes d'évaluation de la conformité aux dispositions de l'IAF MD 4.

## Sites et établissements virtuels

Les documents internationaux définissent le terme « site virtuel » comme suit :

- « Un site virtuel est un environnement en ligne permettant à des personnes d'exécuter des processus, par exemple dans un environnement de type cloud ». (ISO/IEC 17011)
- « Lieu virtuel où un organisme client travaille ou propose un service au moyen d'un environnement en ligne, grâce auquel des personnes peuvent exécuter des processus à partir de n'importe quel établissement physique. » [Traduction libre] (par exemple, MD 1 et MD 4)

On ne peut pas parler de site virtuel lorsque les processus doivent être exécutés dans un environnement physique (entreposage, essais physiques en laboratoire, installation ou réparation de produits physiques, par exemple). Un exemple de site virtuel est celui d'un organisme de conception et de développement dont l'ensemble du personnel travaille à distance, dans un environnement en nuage. Un site virtuel (par exemple, l'intranet d'un organisme) est considéré comme un site à part entière pour le calcul du temps d'audit.

## Traitement des non-conformités découlant d'une évaluation

À la fin de la réunion de clôture, ou peu après, le client reçoit une copie électronique du rapport de constats, qui répertorie les non-conformités, observations et commentaires. Dans un délai d'un mois (30 jours), il doit soumettre un plan d'action initial relativement à tous les constats du rapport, ainsi que des preuves de corrections et de mise en œuvre de mesures correctives, le tout pour que le CCN puisse approuver la correction des non-conformités dans les trois mois (90 jours) suivant la réception du rapport.<sup>4</sup>

Une fois que le client a soumis son plan d'action initial, le CCN a dix jours ouvrables pour l'analyser et y répondre. Si le plan est jugé incomplet ou insatisfaisant, le client peut le réviser jusqu'à deux fois avant que le CCN ne prenne d'autres mesures; il doit néanmoins mettre en œuvre les mesures requises dans les trois mois (90 jours).

Lorsque le plan est accepté, le client aura jusqu'à la fin du délai initial de trois mois pour apporter ses corrections, mettre en œuvre ses mesures correctives et les faire approuver par le CCN aux fins de la fermeture du dossier. Il est recommandé au candidat de soumettre les preuves justificatives (au moyen du rapport de constats) à l'avance au CCN pour lui donner le

---

<sup>4</sup> Dans le cas des BPL, aucun plan d'action initial n'est requis dans les 30 jours. Seul le délai de 90 jours s'applique.

temps de les évaluer. Comme pour le plan d'action, le client a droit à trois essais pour fournir les preuves pertinentes. Si le client soumet un plan d'action initial ou des preuves de mise en œuvre insatisfaisants, ou ne respecte pas le délai prescrit, sa demande pourrait être refusée (s'il est un candidat à l'accréditation) ou son accréditation suspendue (s'il est déjà un client accrédité).

À tout moment durant le processus, s'il subsiste un différend entre l'organisme et l'équipe d'évaluation sur un constat particulier et le client souhaite le contester officiellement, l'organisme peut le contester. Veuillez consulter la section Plaintes du présent document.

Une fois que l'activité est terminée et que toutes les non-conformités constatées, le cas échéant, ont été résolues à la satisfaction de l'évaluatrice ou évaluateur en chef, cette personne prépare le dossier d'examen de l'accréditation.

Un rapport de constats sera déposé après chaque activité, même s'il n'y a aucune non-conformité, observation et mention élogieuse à signaler.

Pour les activités d'accréditation initiale et de réaccréditation, ou en cas de modification substantielle de la portée d'accréditation, l'évaluatrice ou évaluateur en chef prépare un rapport d'accréditation qui contient sa recommandation d'accréditation ou de réaccréditation si le client a satisfait aux exigences relatives à l'accréditation. Pour les activités de surveillance et d'observation d'audits, aucun rapport d'accréditation n'est établi.

Lorsqu'un rapport d'accréditation n'est pas déposé (lors de la surveillance et des observations d'audits), le rapport de constats comprend les éléments suivants :

- une description de l'emploi des TIC et de leur efficacité par rapport aux objectifs, s'il y a lieu;
- toute question méritant une attention particulière de la part du client;
- un sommaire de la conformité du client aux critères d'accréditation.

# Évaluation des programmes d'évaluation de la conformité

Le CCN est conforme au document IAF MD 25. Ce document contient les exigences minimales relatives aux programmes d'évaluation de la conformité qui sont appliquées par le CCN lorsqu'il évalue les programmes d'évaluation de la conformité nationaux, régionaux ou internationaux pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences spécifiées au paragraphe 4.6.3 de la norme ISO/IEC 17011.

Le document IAF MD 25 ne s'applique pas aux programmes d'évaluation de la conformité :

- inclus ou invoqués dans le cadre d'une loi ou d'un règlement;
- élaborés par des organismes de normalisation nationaux, régionaux ou internationaux.

## Décisions d'accréditation du CCN

Une fois que l'évaluatrice ou évaluateur en chef aura rempli le dossier d'examen de l'accréditation, le CCN demandera à l'ERA de passer en revue le rapport et les autres documents à l'appui.

L'objectif de cet examen consiste à s'assurer que les procédures d'accréditation du CCN ont été respectées tout au long de l'évaluation et que la résolution des non-conformités satisfait à toutes les exigences d'accréditation.

L'ERA comprend généralement un ou plusieurs membres du personnel participant au programme ou sous-programme concerné qui ont les compétences techniques nécessaires, notamment des expertes et experts des domaines du management de la qualité et de l'accréditation, s'il y a lieu. Elle peut être composée de membres du personnel du CCN ainsi que de contractuelles et contractuels; cependant, aucun membre de l'équipe d'évaluation initiale n'en fait partie. Si l'ERA juge que des éléments probants recueillis lors de l'évaluation sont insuffisants, elle pourrait demander des renseignements ou des évaluations supplémentaires.

*Remarque : Les techniques et les processus dans le cadre des observations d'audit seront soumis à un examen indépendant, mené par une équipe de revue de l'accréditation séparément des activités d'évaluation de l'établissement.*

La vice-présidente ou le vice-président, Services d'accréditation, s'appuie notamment sur l'examen mené par l'ERA pour décider si le client répond aux exigences d'accréditation. La vice-présidente ou le vice-président, ou une personne déléguée, examine les éléments recueillis par l'équipe, ainsi que le rapport d'accréditation et les documents complémentaires pour prendre la décision d'octroyer ou non l'accréditation (ou de la maintenir, s'il s'agit d'un



client déjà accrédité). C'est le Conseil d'administration du CCN qui octroie ce pouvoir décisionnel à la vice-présidente ou au vice-président.

Le CCN avise le client de la décision. Une fois que le client a démontré sa conformité aux exigences d'accréditation, il est désigné organisme d'évaluation de la conformité.

## Accréditation octroyée sous réserve

Lors de la première accréditation d'un organisme, il est acceptable d'accorder l'accréditation à condition que le client, après la notification, informe le CCN dès la réception de demandes de la part de ses premiers clients. Le client doit coopérer avec le CCN lors de la planification des activités initiales afin de s'assurer que l'observation de l'activité en question a bien lieu.

***Aucun certificat d'accréditation n'est délivré tant que l'observation n'a pas été réalisée et que l'accréditation conditionnelle accordée par le CCN n'a pas été levée.***

Si la demande est refusée, le CCN fournit une justification à l'appui. Le client peut alors faire appel de la décision (voir la section Appels).

## Publication de l'état d'accréditation

Une fois la décision d'accréditation du CCN prise :

- Le CCN prépare une entente d'accréditation. Cette entente présente les obligations contractuelles du client et du CCN, ainsi que les règles et directives entourant la publication de l'état d'accréditation.
  - À la signature, le client reçoit, s'il le souhaite, le symbole d'accréditation du CCN applicable à son programme. Les droits de propriété des symboles du CCN, les utilisations autorisées des symboles, les responsabilités du CCN et de la clientèle, les exigences relatives à l'utilisation des symboles, le contrôle de la qualité des symboles, les utilisations interdites des symboles et la cessation de l'utilisation des symboles sont décrits dans le site Web du CCN.
  - Enfin, on y référence le barème tarifaire selon le programme d'accréditation applicable. L'attribution de l'accréditation est conditionnelle au paiement de tous les frais dans les délais prescrits. Le non-respect de cette exigence pourrait entraîner la suspension ou le retrait de l'accréditation.
- Le CCN s'assure que le client a entièrement payé toutes les factures émises.
  - Les sommes dues doivent être versées et une entente d'accréditation doit être signée avant d'accorder l'accréditation (remise du certificat d'accréditation, publication de la portée d'accréditation du CCN, affichage d'un avis d'accréditation).
- Lorsque le client a signé l'entente d'accréditation et payé toutes les factures dues :
  - Le CCN affiche la portée de l'accréditation et un avis d'accréditation sur son site Web.
  - Le CCN prépare un certificat d'accréditation officiel, et le fournit au client.

- Le CCN envoie un plan du cycle d'accréditation (le cas échéant) à l'organisme accrédité, qui décrit toutes les activités d'accréditation à réaliser pour conserver l'accréditation. Le CCN exige cette mesure afin d'assurer la conformité continue de la norme ISO/IEC 17011.

## Certificats d'accréditation

Le client accrédité peut utiliser d'une manière responsable le certificat d'accréditation délivré par le CCN pendant la période de validité de l'accréditation. Il peut reproduire son certificat et en modifier la forme pourvu que l'ensemble du certificat soit visible et qu'il n'en altère pas le sens original ni la nature de quelque façon que ce soit.

Toutefois, le client n'est pas autorisé à utiliser le certificat dans sa publicité sans le consentement préalable du CCN. De plus, il ne peut donner à une tierce partie l'autorisation d'utiliser le certificat.

## Matière d'utilisation du symbole d'accréditation du CCN et lignes directrices en matière de publicité

La politique du CCN en matière d'utilisation de son symbole d'accréditation est disponible dans le site Web du CCN.

L'un des principaux avantages de l'accréditation du CCN, c'est qu'un organisme d'évaluation de la conformité accrédité 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, pour éviter les malentendus sur ce que signifie l'accréditation.

Un organisme d'évaluation de la conformité accrédité doit, si le CCN le lui demande, mettre à la disposition du personnel et des évaluatrices et évaluateurs du CCN tout le matériel publicitaire ou promotionnel (sites Web, documents, brochures, etc.) qui fait référence à son accréditation.

Les OEC peuvent demander l'autorisation d'utiliser les marques combinées IAF MLA pour les OEC accrédités ou les marques combinées ILAC MRA pour les OEC accrédités. Les OEC sont tenus de signer un accord, disponible sur demande auprès du CCN.

Le CCN vérifie régulièrement l'annonce publique d'un client au sujet de son accréditation dans le cadre de chaque activité d'évaluation qu'il mène. S'il constate que le client a fait indûment référence à son accréditation ou qu'il a utilisé le symbole d'accréditation du CCN, la marque de l'AML de l'IAF ou la marque de l'ARM de l'ILAC de façon trompeuse, le CCN exigera du client qu'il prenne les mesures adéquates pour corriger la situation. Ces mesures peuvent consister en une demande d'action corrective ou aller, s'il y a lieu, jusqu'à l'amorce du processus de suspension de l'accréditation, la publication de la correction ou même des poursuites judiciaires.

## Maintien de l'accréditation du CCN

Lorsque le client reçoit l'accréditation, le cycle d'accréditation s'enclenche. À intervalles réguliers se tiendront des activités, comme la réévaluation, la surveillance et l'observation d'audit. Le CCN évaluera également chaque établissement visé par l'accréditation au moins une fois par cycle, conformément au plan du cycle d'accréditation du client. Le CCN doit prendre en considération le risque conformément à la section Demandes d'accréditation du CCN. Enfin, l'organisme d'évaluation de la conformité peut choisir d'étendre ou de réduire la portée de son accréditation.

L'organisme d'évaluation de la conformité sera évalué à intervalles réguliers au cours du cycle d'accréditation. Le processus de cette évaluation ressemble à l'évaluation initiale décrite dans le présent document. Le personnel du CCN communiquera avec l'organisme d'évaluation de la conformité environ trois mois avant la réévaluation prévue. Dans cette communication, l'organisme d'évaluation de la conformité sera informé des documents à soumettre et du délai pour le faire. Le reste du processus d'évaluation est le même.

Si une non-conformité est constatée au cours du cycle d'accréditation de l'organisme d'évaluation de la conformité ou lors des activités d'évaluation, des évaluations extraordinaires pourraient s'imposer. Dans ce cas, le CCN en informe l'organisme d'évaluation de la conformité à l'avance. Ces activités se font alors suivant le processus d'évaluation décrit dans le présent document.

Les activités du CCN tiennent compte des avertissements aux voyageurs et des sanctions commerciales du gouvernement du Canada. Le CCN ne se rendra pas dans des zones économiques à haut risque et ne fera pas affaire avec des organismes faisant l'objet de sanctions commerciales.

## Modification de la portée d'accréditation

L'OEC peut décider, à tout moment, d'étendre ou de réduire la portée de son accréditation. Dans les deux cas, l'OEC doit soumettre une demande de modification de la portée à sa chargée ou son chargé de compte, accompagnée des documents nécessaires concernant les domaines qu'il souhaite ajouter, supprimer ou modifier dans sa portée d'accréditation. Le personnel d'évaluation du CCN examinera la demande et déterminera la marche à suivre convenable.

Pour les demandes d'extension de la portée, si les évaluatrices et évaluateurs jugent qu'une éventuelle extension déborde trop largement la portée d'accréditation existante de l'OEC, ils recommanderont une évaluation supplémentaire, aux frais de l'OEC. Sinon, la demande est évaluée, sans activités supplémentaires.

Les demandes de réduction de la portée doivent être accompagnées de justificatifs qui expliquent les incidences de la réduction sur la capacité de l'organisme d'exécuter, de façon compétente, les autres activités de la portée.

Des frais de modification de la portée s'appliquent; ils sont décrits dans le barème tarifaire en vigueur dans le cadre de l'entente d'accréditation.

## Déménagements et rénovations

Les déménagements et les rénovations sont traités dans le cadre de la procédure de modification de la portée.

Selon l'Accord de reconnaissance d'accréditation du CCN, le client doit informer ce dernier de tout changement susceptible d'influer sur son statut d'accréditation ou de reconnaissance. Cela comprend notamment les changements importants aux locaux (personnel, équipements, installations, milieu de travail ou ressources), dont font partie, dans le contexte de la présente section, le déménagement et la rénovation des installations.

La planification et l'exécution d'un déménagement ou de rénovations peuvent être difficiles et comporter des retards imprévus; elles sont donc souvent empreintes d'incertitudes. Il incombe toutefois à l'OEC de tenir le CCN informé de l'avancement de la situation.

Les changements aux locaux auront une incidence variée sur les activités de l'OEC en fonction du programme d'accréditation ou de reconnaissance. La documentation requise pour le déménagement et la rénovation est décrite dans le formulaire de demande de modification de la portée.

## Suspensions et retraits

Il peut arriver que l'accréditation de l'OEC doive être suspendue ou retirée, qu'il s'agisse d'un choix volontaire ou d'une mesure imposée par le CCN.

Les procédures de suspension, de retrait et de réduction des portées d'accréditation peuvent différer suivant les systèmes de réglementation. Si l'OEC est accrédité en vertu d'un système de réglementation, il convient qu'il communique avec le personnel du CCN pour vérifier les différences entre le système en question et les politiques et procédures du présent document.

Les suspensions sont censées être temporaires. Elles sont traitées comme des retraits si le processus de réaccréditation n'est pas réalisé dans un délai de douze (12) mois.

Pendant la suspension (complète ou partielle), l'organisme accrédité perd le privilège de mener les activités accréditées dans la mesure de la portée suspendue. La lettre de suspension décrira en détail les restrictions imposées à l'OEC.

Tant que son accréditation demeure suspendue ou dès qu'elle lui est retirée, l'OEC et toutes ses parties affiliées doivent respecter les dispositions pertinentes et applicables du présent document. Il doit cesser sans délai de faire référence, pour les activités suspendues ou retirées, à son statut d'organisme accrédité par le CCN auprès de tierces parties, dans son matériel publicitaire, sur son papier à en-tête, dans ses rapports d'essais (dans le cas des laboratoires) et dans tout autre document et sur tout autre support d'information (y compris Internet). Si l'accréditation est suspendue ou retirée dans sa totalité, l'OEC doit cesser d'afficher son certificat d'accréditation dans ses locaux et d'utiliser le symbole d'accréditation du CCN. Il doit également cesser d'utiliser les autres marques et symboles pour lesquels il détenait une licence délivrée par le CCN dans le cadre de son accréditation, notamment ceux de l'IAF et de l'ILAC.

L'avis de suspension décrira les conditions qui s'appliquent aux travaux de l'organisme suspendu. En général, pendant la période de suspension et conformément à ces conditions, l'organisme d'évaluation de la conformité peut continuer d'effectuer les tâches nécessaires aux certifications existantes sur le marché, par exemple, la surveillance en usine (organismes de certification de produits) ou les activités de surveillance annuelle (organismes de certification de systèmes). Bien que l'organisme puisse procéder aux activités procédant à la délivrance de nouveaux certificats ou au renouvellement de certifications, ses certificats ne peuvent pas être reconnus comme étant accrédités. De même, un laboratoire qui procède à des essais en utilisant des méthodes suspendues ou un organisme qui effectue dans le cadre de programmes ISO/IEC 17020 des inspections de biens pour lesquelles son accréditation a été suspendue ne peut se prétendre accrédité. Dès le retrait de son accréditation, l'OEC doit fournir, s'il y a lieu, des renseignements à ses clients sur le retrait de son accréditation et les conséquences qui en découlent.

Si le CCN détient des preuves d'agissements frauduleux de la part d'un OEC, ou que celui-ci fournit intentionnellement de faux renseignements ou contrevient délibérément aux règles

d'accréditation, le CCN entamera le processus de retrait de son accréditation. Dans le cas où un OEC délivre des certifications au regard d'une norme utilisée aux fins de l'accréditation (p. ex., ISO/IEC 17025 ou ISO 15189), le CCN entamera le processus de suspension de son accréditation.

## Suspensions ou retraits volontaires

Un organisme accrédité par le CCN peut, à tout moment, suspendre une partie ou la totalité de son accréditation ou y mettre fin volontairement, en avisant par écrit le CCN. Dans sa demande, il doit indiquer clairement les éléments de sa portée d'accréditation faisant l'objet de la suspension ou du retrait, et préciser les raisons de sa décision. Les requêtes seront traitées dans les dix (10) jours ouvrables, ou selon le délai indiqué par le CCN à la réception de la demande. Le client doit verser au CCN tous les droits impayés au moment où il présente sa demande de suspension ou de retrait.

## Suspensions ou retraits ordonnés par le CCN

Le CCN peut décider de suspendre ou de retirer l'accréditation d'un OEC lorsqu'il détermine, par exemple, que celui-ci n'a pas respecté les conditions d'accréditation, y compris le paiement des droits applicables. Le personnel du CCN qui est responsable du dossier informe alors par écrit l'organisme d'évaluation de la conformité de la décision. La lettre d'avis indiquera les éléments touchés, les motifs de la décision et les autres mesures nécessaires pour appliquer la suspension ou le retrait.

L'OEC a un maximum de trente (30) jours civils pour répondre au CCN avant que la suspension prenne effet. Il pourra :

- prendre des mesures correctives jugées acceptables par le CCN;
- accepter la suspension ou le retrait;  
présenter au CCN une plainte officielle concernant l'avis de suspension (voir la section Plaintes).

Lorsque la décision de suspension a été prise et que cette dernière est en vigueur, l'OEC peut interjeter appel de la décision (voir la section Appels).

Si un OEC décide de faire appel d'une décision de suspension du CCN et que la décision est maintenue, il aura trente (30) jours civils suivant la réception de la décision d'appel pour mettre en œuvre des mesures correctives jugées acceptables par le CCN. S'il ne le fait pas dans ce délai, il risque alors de se voir retirer son accréditation, à l'entière discrétion du CCN.

Lorsqu'une décision de suspension a été prise, cette suspension entre en vigueur et le demeure jusqu'à ce que le processus d'appel soit terminé et qu'une décision ait été rendue.

## Suspension immédiate ordonnée par le CCN

Le CCN peut imposer une suspension immédiate (partielle ou totale) à un OEC si les équipes d'évaluation du CCN relèvent une ou plusieurs non-conformités majeures, ou que l'OEC refuse une activité de surveillance, qu'il discrédite l'organisme d'accréditation ou qu'il est reconnu coupable d'une infraction criminelle. L'OEC est alors en droit de faire appel de la décision de suspension immédiate (voir la section Appels).

## Avis public de suspension et de retrait

Lorsqu'une accréditation est suspendue ou retirée, les OEC et le public en sont informés au moyen d'un avis publié dans le site Web du CCN, et la portée de l'accréditation de l'organisme est modifiée pour indiquer l'ampleur de la suspension ou du retrait. Par ailleurs, s'il y a d'autres parties en cause, telles que des organismes de réglementation, le CCN les avisera des changements apportés au statut d'accréditation.

Les motifs de la suspension ou du retrait de l'accréditation ne sont pas communiqués au public. Toutefois, dans chaque situation indiquée à la section Suspensions et retraits où la décision est prise par le CCN et concerne un programme de l'IAF (organismes de certification de systèmes de management, ou organismes de certification de produits, de procédés et de services), le CCN avise le Secrétariat de l'IAF de sa décision et des raisons qui la justifient. Le Secrétariat de l'IAF communique ensuite la décision et le nouveau statut d'accréditation à tous ses organismes d'accréditation membres de la façon suivante :

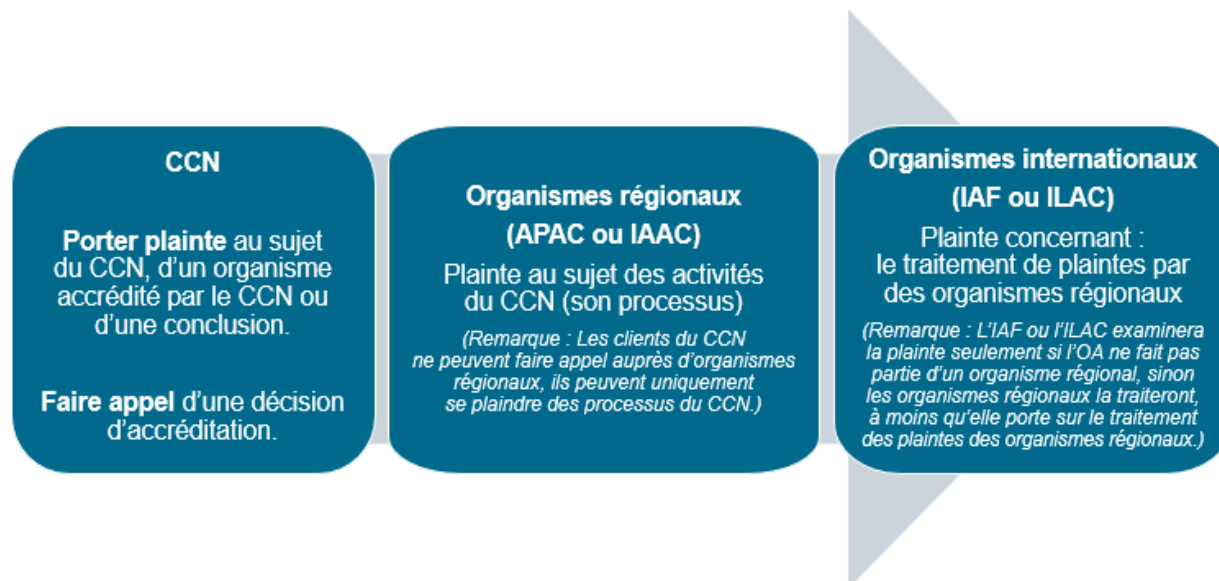
*« [Nom de l'organisme d'accréditation] [indiquer l'action "a retiré" ou "a suspendu"] l'accréditation de [Nom de l'organisme d'évaluation de la conformité] le [date] pour [indiquer l'infraction qui a été prouvée]. »<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Document d'exigences 7 de l'IAF, *Harmonization of Sanctions to be Applied to Conformity Assessment Bodies*

# Plaintes et appels

Voici un aperçu du processus d'acheminement des plaintes pour les programmes reconnus :



***Lorsqu'un OEC n'est pas d'accord avec une décision du CCN, il est préférable de recourir au processus de règlement des plaintes et de déployer tous les efforts pour trouver une solution avant de porter la question en appel.***

## Plaintes

Le processus de plainte du CCN est décrit sur le site Web du CCN.

## Appels

Le processus d'appel consiste en une évaluation et un examen indépendants d'une décision du CCN qui a des conséquences directes sur le statut d'accréditation d'un OEC ou d'un candidat. Un appel concerne généralement une décision de rejet, de refus d'octroi d'une accréditation ou de modification de la portée, ou de suspension ou de retrait d'une accréditation par le CCN.

Les OEC sont en droit de faire appel de toute décision du CCN qui touche leur statut d'accréditation.

Quand une décision de suspension est prise, la suspension entre en vigueur et le demeure jusqu'à ce que le processus d'appel soit terminé et qu'une décision soit rendue.

Les appels doivent être adressés par écrit à la direction générale du CCN dans les trente (30) jours civils suivant la décision pertinente du CCN. Pour les demandes d'appel, il



incombe à l'appelant de soumettre en même temps que sa demande l'ensemble des preuves et des justifications, par écrit. La demande sera examinée pour s'assurer qu'elle est complète. Les appels doivent être adressés à la direction générale du CCN qui, à son tour, les porte à l'attention du Conseil d'administration, l'organe directeur désigné du Conseil canadien des normes.

Après que le CCN a pris et annoncé sa décision sur un appel, si l'appelant est d'avis que l'appel n'a pas été pris en compte de façon satisfaisante, il est en droit de déposer une plainte concernant le CCN devant l'organisme régional représentant l'IAF ou l'ILAC (APAC), selon le cas. Si l'organisme régional détermine que le CCN n'est pas conforme, il apportera des corrections et adoptera des mesures correctives au besoin pour résoudre la non-conformité.

- Le CCN est responsable des décisions prises à toutes les étapes du processus de gestion des appels.
- Le CCN ne prendra aucune mesure discriminatoire contre la plaignante ou le plaignant suivant l'enquête ou le dépôt de la décision.

## Frais inhérents aux appels et aux audiences

Il est permis à l'appelant de demander que l'appel soit évalué par un comité d'appel, ou par une ou un responsable du dossier, une intervenante impartiale ou un intervenant impartial que désigne la direction générale pour procéder à un examen et à une évaluation de l'appel de façon indépendante. Si l'appelant choisit un comité, il peut aussi demander une audience avant que le comité formule sa recommandation de façon indépendante. Quel que soit son choix, une estimation des coûts prévus lui est fournie à l'avance, et il doit effectuer un dépôt d'un montant équivalent à 35 % de ces coûts avant le début des procédures. L'estimation pourrait inclure, s'il y a lieu, les frais de déplacement et d'hébergement pour permettre aux membres du comité d'appel de se rencontrer, les frais associés à la comparution du personnel du CCN à l'audience et les frais de réunions extraordinaires du Conseil.

Si l'appel est accepté, l'appelant n'aura aucuns frais à payer et on lui remboursera promptement tout acompte versé. Si toutefois l'appel est rejeté, l'appelant perdra son acompte et devra payer tout montant en sus dans les trente (30) jours civils suivant la date à laquelle la décision d'appel aura été rendue.

## Nomination d'un comité d'appel ou d'une ou un responsable du dossier

Si l'appelant opte pour une évaluation par un comité d'appel, la direction générale nommera ce comité dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception d'une demande d'appel, ou tout autre délai requis par la direction générale. Le comité d'appel comprend un minimum de trois membres, dont une présidente ou un président nommé par la direction générale.

Si l'appelant opte pour une évaluation par une ou un responsable du dossier, les procédures régissant la nomination d'un comité d'appel s'appliqueront, sauf que la personne responsable devra être nommée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'appel et des documents justificatifs. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour désigner la ou le responsable du dossier, le CCN en informera l'appelant.

## Sélection d'un comité d'appel ou d'une ou un responsable du dossier

La ou les personnes nommées pour statuer sur un appel sont sélectionnées en fonction de leurs connaissances, leur formation et leur expérience en la matière. Elles ne doivent pas être associées aux questions ni aux activités qui ont mené à l'appel ni se trouver en conflit d'intérêts avec les parties concernées. La direction générale nomme aussi au comité d'appel une ou un secrétaire de séance membre du personnel du CCN.

## Examen des appels et tenu d'audiences

La ou le responsable du dossier ou le comité d'appel mène, dans la mesure nécessaire, un examen pour déterminer si la revendication de l'appelant est fondée ou non. Elle ou il rédige un rapport contenant les conclusions de l'évaluation et le soumet à la direction générale, qui examine le rapport, formule des recommandations et soumet la question au Conseil. Le rapport devrait contenir au moins les éléments suivants :

- i. La revendication initiale, les preuves et les justifications fournies par l'appelant;
- ii. Les éléments de preuve recueillis pendant l'évaluation;
- iii. Un sommaire des processus examinés pendant l'évaluation;
- iv. Le procès-verbal de l'audience (s'il y a lieu);
- v. Le résultat du vote (comité d'appel seulement);
- vi. La conclusion ou la recommandation.

Si l'appelant a demandé une audience, le comité d'appel sera chargé de prendre les dispositions nécessaires pour sa tenue.

Si la ou le responsable du dossier ou le comité d'appel détermine que la revendication de l'appelant est fondée, la décision initiale du CCN pourrait être annulée et la ou le responsable ou le comité d'appel recommandera des mesures correctives, s'il y a lieu.

Le comité d'appel vise à terminer ses activités, y compris la tenue de l'audience, dans les trente (30) jours civils de sa mise sur pied.

Le processus de recours à une ou un responsable du dossier se termine normalement dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant sa nomination.

Il revient au Conseil d'administration de prendre la décision définitive concernant toutes les questions liées à l'appel. L'appelant sera informé de la décision et des mesures correctives à mettre en œuvre, le cas échéant.

# Historique des révisions

VERSION	DESCRIPTION DES CHANGEMENTS	DATE D'APPROBATION
	<ul style="list-style-type: none"><li>L'historique des révisions précédentes se trouve dans les bulletins dans le site Web du CCN</li></ul>	
16	<ul style="list-style-type: none"><li>Retrait du contenu propre à chaque programme de l'Aperçu des programmes de la DSA</li><li>Divers changements de processus</li></ul>	2024-04-11