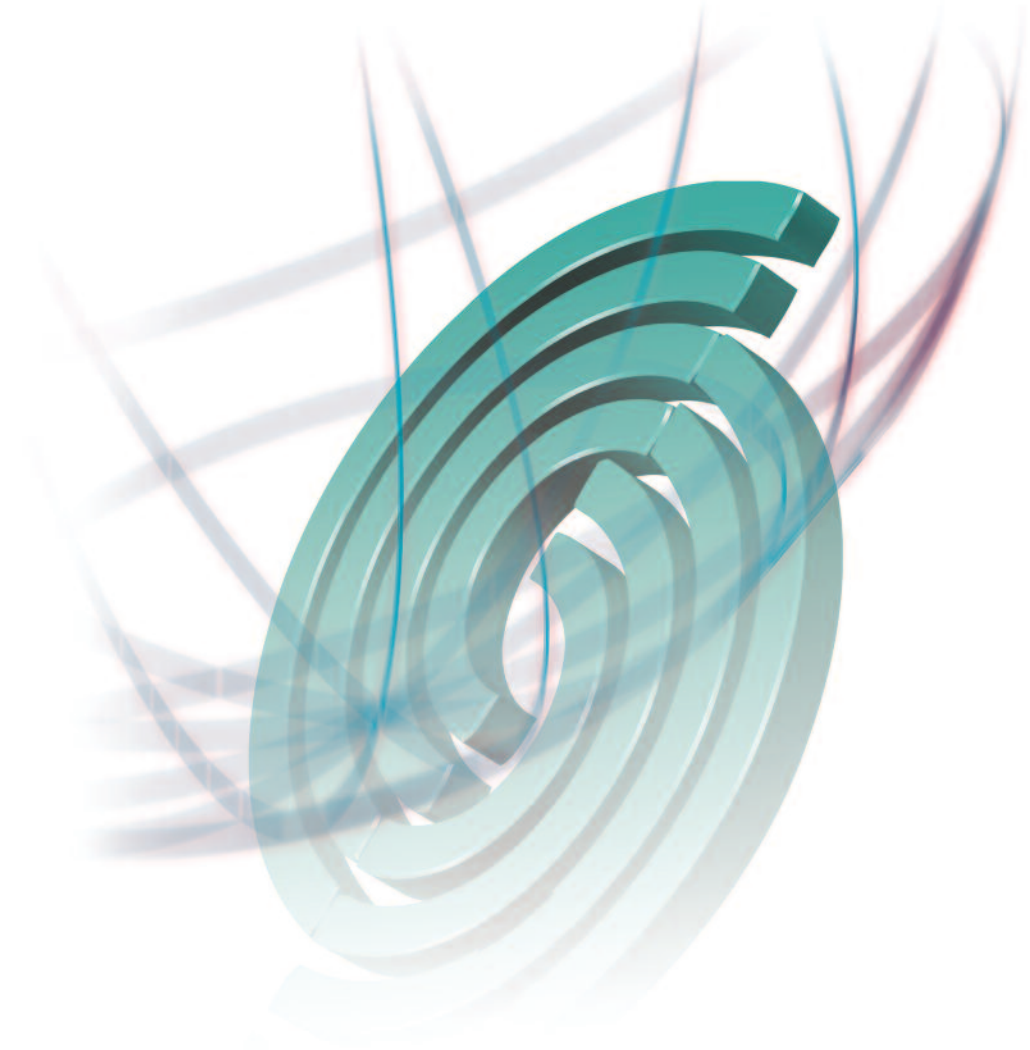
Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada



# Exigences et procédures du programme d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité du CCN relatives à la suspension et au retrait de l'accréditation et au règlement des plaintes, des différends et des appels

**CAN-P-15CA rev 1**
Septembre 2009

Canada

# EXIGENCES ET PROCÉDURES DU PROGRAMME D'ACCRÉDITATION DES ORGANISMES D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ DU CCN RELATIVES À LA SUSPENSION ET AU RETRAIT DE L'ACCRÉDITATION ET AU RÈGLEMENT DES PLAINTES, DES DIFFÉRENDS ET DES APPELS

## CAN-P-15CArev1

**Septembre 2009**

Copyright © Conseil canadien des normes, 2009

Tous droits réservés. Aucune partie du présent document ne peut être reproduite, stockée dans un système électronique dextraction, ni transmise, sous quelque forme que ce soit, par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris la photocopie, lenregistrement 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
Téléc. : (613) 569-7808

## Table des matières

AVANT-PROPOS ..... i

PRÉFACE ..... ii

1. PORTÉE ..... 1

2. DOCUMENTS CONNEXES ..... 1

3. APPLICABILITÉ ..... 1

4. DÉFINITIONS ..... 1

5. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ..... 3

6. PLAINTES ..... 4

7. SUSPENSIONS ET RETRAITS ..... 4
7.5 Suspensions ou retraits volontaires ..... 5
7.6 Suspensions ou retraits ordonnés par le CCN ..... 5
7.7 Suspension immédiate ordonnée par le CCN ..... 5

8. DIFFÉRENDS ET APPELS ..... 6
8.1 Différends ..... 6
8.2 Appels ..... 6
8.3 Frais inhérents aux appels et aux audiences ..... 7
8.4 Nomination d'un comité d'appel ou d'un agent chargé du dossier (ACD) ..... 7
8.5 Sélection d'un comité d'appel ou d'un agent chargé du dossier (ACD) ..... 7
8.6 Examen des appels et tenue d'audiences ..... 8

9. INDEMNISATION ET RESPONSABILITÉ ..... 8

10. NOUVELLE DEMANDE ..... 9

11. AVIS PUBLIC DE SUSPENSION ET DE RETRAIT ..... 9

## 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 en vue d'encourager et de promouvoir la normalisation volontaire au Canada. Bien que financé en partie en vertu d'un crédit parlementaire, il est indépendant du gouvernement pour ce qui est de ses politiques et de son fonctionnement. Le CCN comprend un conseil d'administration (appelé Conseil) qui est composé de 15 membres provenant du gouvernement et d'organismes du secteur privé qui sont nommés par le gouvernement.

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, et de voir à la bonne marche de leurs activités; d'encourager, dans le cadre d'activités relatives à la normalisation, la qualité, la performance et l'innovation technologique en ce qui touche les produits et les services canadiens; d'élaborer des stratégies et de définir des objectifs à long terme en matière d'accréditation et autres activités de normalisation.

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

En outre, le CCN est le point de convergence du gouvernement en ce qui a trait à la normalisation volontaire. Il représente le Canada dans le cadre d'activités internationales de normalisation et il établit les politiques et les procédures régissant l'élaboration des Normes nationales du Canada ainsi que l'accréditation des organismes d'élaboration de normes, des organismes de certification de produits, des laboratoires d'essais et d'étalonnage, des organismes de certification de systèmes de management, des organismes d'inspection et des organismes de certification du personnel. Le CCN fournit également des services de reconnaissance pour des programmes tels que ceux des fournisseurs de services d'essais d'aptitude et des Bonnes pratiques de laboratoire (BPL) établies en vertu de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Enfin, le CCN se fait le défenseur de la reconnaissance de l'accréditation ou de systèmes équivalents pour réduire le nombre d'accréditations multiples exigées par les organismes d'évaluation de la conformité.

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

Les demandes d'éclaircissement, les recommandations de modification et les demandes d'exemplaires supplémentaires doivent être envoyées par courriel à info@scc.ca.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

## PRÉFACE

Le présent document fait partie d'une série de documents canadiens de procédures (CAN-P) du Conseil canadien des normes (CCN) qui portent sur l'accréditation volontaire des organismes de certification de produits et de services, des organismes d'inspection, des laboratoires d'étalonnage et d'essais, des organismes de certification de systèmes de management et des organismes de certification du personnel, ainsi que sur la reconnaissance des organismes du programme de Bonnes pratiques de laboratoire (BPL) et des fournisseurs de services d'essais d'aptitude.

L'accréditation et la reconnaissance accordées par le CCN constituent une attestation officielle de la compétence de l'organisme accrédité ou reconnu pour ce qui est de gérer et d'accomplir des activités déterminées, répertoriées par le CCN. Il ne s'agit toutefois pas d'une garantie que les activités ou leurs résultats seront conformes aux normes ou aux ententes conclues entre les organismes accrédités ou reconnus et leurs clients. Les opérations commerciales entre ces organismes et leurs clients sont des questions d'ordre juridique à régler entre les deux parties.

Le présent document a pour but de définir les procédures de suspension et de retrait de l'accréditation d'un organisme accrédité par le CCN, ainsi que le processus de règlement des plaintes, des différends et des appels.

Il énonce les procédures permettant à toutes les parties intéressées de déposer des plaintes officielles contre le CCN, un organisme partenaire ou apparenté, ou encore un organisme accrédité par le CCN ou candidat à l'accréditation, de manière ordonnée et transparente et sans porter atteinte à l'intégrité des programmes d'accréditation du CCN.

Les procédures de traitement des différends et des appels concernant des décisions prises par le CCN, un organisme partenaire ou apparenté, ou encore un organisme accrédité par le CCN ou candidat à l'accréditation, ont été établies afin que le résultat de telles décisions, y compris la suspension et le retrait, puisse faire l'objet d'une contestation et d'une enquête objectives et impartiales.

Cette préface ne fait pas partie intégrante du présent document.

Ce document, daté de janvier 2009, est la première édition de la norme CAN-P-15CA et il remplace les exigences du programme d'évaluation de la conformité (EC) énoncées dans le CAN-P-15 de mars 2000.

Le CAN-P-15 demeure valable pour d'autres directions au sein du CCN.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

## 1. PORTÉE

Le présent document s'applique à tous les programmes d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité du CCN. Il énonce les procédures de suspension et de retrait d'accréditation, ainsi que celles relatives au traitement des plaintes, des différends et des appels. Il fait aussi la distinction entre, dune part, les suspensions et retraits volontaires et, d'autre part, les suspensions et retraits obligatoires.

Les procédures décrites visent à satisfaire aux exigences d'ISO/CEI 17011, aux lignes directrices de l'IAF et aux considérations prévues par ISO 10002 et ISO/PAS 17003.

## 2. DOCUMENTS CONNEXES

Les exigences des programmes d'accréditation sont énoncées dans des guides de programme qui sont publiés dans le site web du CCN au www.scc-ccn.ca.

## 3. APPLICABILITÉ

Le présent document s'applique à tous les programmes d'accréditation[1] des organismes d'évaluation de la conformité gérés par le CCN. Il porte en particulier sur:

- les plaintes, les différends ou les appels présentés par une personne ou une organisation concernant les services d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité offerts par le CCN;
- les plaintes dirigées contre des organismes apparentés au CCN, des partenaires du CCN ou des organismes accrédités par le CCN;
- les appels interjetés devant le CCN qui visent à faire infirmer ou changer des décisions du CCN qui touchent des organismes accrédités par ses soins;
- les différends portés devant le CCN pour lesquels une divergence d'opinions ou d'interprétation concernant une exigence de programme justifie une documentation officielle des délibérations.

Le présent document doit être consulté conjointement avec les documents pertinents des programmes d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité, de même qu'avec ceux qui contiennent les exigences de programme mentionnées à l'article 2.

## 4. DÉFINITIONS

Pour les besoins du présent document, les définitions suivantes, basées sur ISO/CEI 17011 et sur les procédures opérationnelles du CCN en matière d'évaluation de la conformité, s'appliquent et sont fournies pour faciliter la compréhension des exigences énoncées ci-après.

**Agent chargé du dossier (ACD)** : une personne impartiale qui est nommée pour mener l'examen et l'évaluation d'une plainte, d'un différend ou d'un appel.

1 Par « accréditation », « accrédité » et « organisme accrédité », on entend également « reconnaissance », « reconnu » et « organisme reconnu ».


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

**Appel**: une demande officielle faite par un organisme d'évaluation de la conformité (OEC) accrédité ou candidat à l'accréditation visant à faire réexaminer toute décision défavorable prise par le CCN concernant son statut d'accréditation. Les décisions suivantes sont susceptibles d'appel:

- la décision de refuser ou de retirer (partiellement ou totalement) une accréditation;
- une décision défavorable résultant d'un différend ou d'une plainte;
- d'autres mesures ou décisions prises par le CCN qui ont entravé l'obtention de l'accréditation.

**Appelant**: un organisme accrédité ou un organisme candidat qui interjette appel.

**Audience**: le processus par lequel le comité d'appel entend des arguments oraux présentés par un appelant au sujet d'un appel.

**Comité d'appel**: un comité formé d'au moins trois à cinq membres du Conseil qui sont nommés par le directeur général pour évaluer un appel. Ce comité peut comprendre des membres additionnels issus des comités consultatifs ou groupes de travail du CCN, si le directeur général le juge approprié.

**Conseil**: le conseil d'administration désigné du Conseil canadien des normes.

**Demande de renseignements**: une demande d'information, de clarification ou d'interprétation, ou une crainte exprimée par le marché, concernant des activités d'évaluation de la conformité.

**Différend**: une divergence d'opinions ou d'interprétation concernant une exigence de programme qui justifie une documentation officielle du conflit, des arguments contraires et des délibérations. Les différends peuvent porter sur des questions telles que :

- la contestation des résultats d'une évaluation ou d'une demande d'actions correctives;
- le refus de la part du CCN d'accepter une demande ou de procéder à une visite d'évaluation;
- l'interprétation des politiques, des procédures ou des exigences de programme du CCN.

**NOTE:** un différend non réglé peut être élevé au rang d'une plainte ou d'un appel.

**IAF**: International Accreditation Forum

**ILAC**: International Laboratory Accreditation Cooperation

**Non-conformité** : le non-respect d'une exigence.

**Organisme apparenté ou partenaire**: une entité juridique séparée qui est liée à l'organisme d'accréditation, tel que défini à l'article 4.1 d'ISO/CEI 17011, par une propriété commune ou par des dispositions contractuelles. Une partie distincte du gouvernement, ne faisant pas partie de l'organisme d'accréditation gouvernemental défini à l'article 4.1 d'ISO/CEI 17011, est considérée comme un organisme apparenté.

**Organisme d'évaluation de la conformité (OEC)**: un organisme qui fournit des services d'évaluation de la conformité (autre qu'un organisme d'accréditation).


**© Conseil canadien des normes, 2009**
**Tous droits réservés**

**Plainte**: l'expression du mécontentement, autre qu'un appel ou un différend, d'une personne ou d'une organisation à l'égard du CCN, d'un organisme partenaire du CCN ou qui lui est apparenté, d'un organisme accrédité ou candidat à l'accréditation, et à laquelle il faut donner suite.

**Programme d'accréditation**: un programme géré par le CCN en vertu duquel ce dernier offre en qualité de tiers à un organisme d'évaluation de la conformité (OEC) une attestation par laquelle il reconnaît officiellement la compétence de cet OEC pour effectuer des activités d'évaluation de la conformité. Les programmes actuellement en place visent :

- les laboratoires d'étalonnage et d'essais;
- les laboratoires médicaux;
- les organismes de certification (OC) de systèmes de management (SM);
- les organismes de vérification des déclarations de gaz à effet de serre (GES);
- les organismes de certification (OC) de produits et de services;
- les organismes d'inspection (OI);
- les organismes de certification du personnel (OCP);
- les fournisseurs de services d'essais d'aptitude (EA);
- les laboratoires respectant les Bonnes pratiques de laboratoire (BPL) de l'OCDE.

**Retrait d'accréditation**: l'annulation totale ou partielle d'une accréditation.

**Suspension**: une invalidation temporaire de l'accréditation. Une suspension peut être entraînée par la découverte d'une ou de plusieurs non-conformités graves. Elle peut s'appliquer à une partie ou à la totalité de la portée d'accréditation, sauf lorsqu'il n'est ni possible ni pratique de diviser une portée.

**Suspension ou retrait volontaire**: un renoncement volontaire de la part d'un organisme accrédité ou candidat à l'accréditation à la totalité ou à une partie de son statut d'accréditation.

## 5. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

**5.1** Toute personne ou organisation peut communiquer avec le CCN pour lui demander des renseignements sur ses programmes et ses services, tels que :

- l'interprétation des exigences des programmes d'accréditation, ainsi que des politiques et des procédures en la matière;
- les obligations découlant d'un accord de reconnaissance mutuelle (ARM), d'un accord de reconnaissance multilatérale (AML) ou d'un organisme de réglementation;
- des renseignements qui ne constituent pas une violation de la confidentialité des informations concernant un organisme accrédité ou candidat, ou un organisme apparenté.

**5.2** Le CCN accusera réception des demandes de renseignements et y donnera suite, sans perdre de vue que certains renseignements recherchés sont susceptibles d'être protégés par des exigences de confidentialité.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

## 6. PLAINTES

**6.1** Les plaintes doivent être faites par écrit, bien qu'il soit possible de commencer par communiquer verbalement ou autrement avec le CCN pour l'informer qu'une plainte lui sera adressée officiellement. Il incombe au plaignant de fournir les justifications et les preuves relatives à la plainte. Le CCN n'interviendra pas directement tant qu'il n'aura pas reçu la plainte écrite et les preuves à l'appui.

**6.2** Les plaintes devraient être adressées directement à l'organisme le plus concerné (p. ex. l'OEC, l'organisme apparenté ou le CCN). Le CCN n'interviendra en fait que si les discussions avec la partie qui a reçu la plainte ont été infructueuses et les possibilités, épuisées.

**6.3** Le CCN accusera réception des plaintes, les consignera et y donnera suite. Il nommera une personne qualifiée pour traiter la plainte en tenant compte des questions de confidentialité, de conflit d'intérêts et d'impartialité. Le CCN examinera le bien-fondé de la plainte, cherchera des renseignements supplémentaires au besoin, fera enquête et répondra au plaignant.

**6.4** Sauf indication contraire de la part du plaignant, le CCN pourra faire participer d'autres parties à l'enquête et leur communiquer les renseignements reçus du plaignant.

## 7. SUSPENSIONS ET RETRAITS

**7.1** Les procédures de suspension, de retrait et de réduction des portées d'accréditation peuvent différer suivant les systèmes de réglementation. Les organismes accrédités en vertu d'un système de réglementation sont priés de communiquer avec le personnel du CCN pour confirmer les écarts du système en question par rapport aux politiques et aux procédures contenues dans le présent document.

**7.2** Les suspensions sont censées être temporaires. Elles sont traitées comme des retraits si le processus de réaccréditation n'est pas achevé avant la date prévue pour l'évaluation suivante ou dans les 12 mois, en prenant la date la plus proche.

**7.3** Pendant la suspension (complète ou partielle), l'organisme accrédité perd le privilège de mener les activités accréditées pour la partie de la portée suspendue. La lettre de suspension décrit en détail les restrictions imposées à l'OEC en raison de la suspension.

**7.4** Tant que son accréditation demeure suspendue ou retirée, l'OEC et toutes les parties affiliées se conforment aux articles pertinents et applicables du présent document. L'OEC cesse sans délai de faire référence, pour les activités suspendues ou retirées, à son statut d'organisme accrédité par le CCN dans son matériel publicitaire, sur son papier à en-tête, dans ses rapports d'essais (destinés aux laboratoires) et dans tout autre document et support d'information. Si l'accréditation est suspendue ou retirée dans sa totalité, l'OEC cesse d'afficher son certificat d'accréditation dans ses locaux et d'utiliser le logo du CCN. Il cesse également d'utiliser tous les autres logos pour lesquels il détenait une licence délivrée par le CCN dans le cadre de son accréditation, notamment, mais sans s'y limiter, ceux de l'IAF et de l'ILAC.


**© Conseil canadien des normes, 2009**
**Tous droits réservés**

## 7.5 Suspensions ou retraits volontaires

**7.5.1** 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 avertissant par écrit le CCN. Dans sa demande, il doit indiquer clairement les parties faisant l'objet de la suspension ou du retrait et il devrait préciser les raisons du changement. Les requêtes seront habituellement traitées dans les 10 jours.

**7.5.2** Cet organisme s'acquitte à ce stade de tous les droits impayés qu'il doit au CCN.

## 7.6 Suspensions ou retraits ordonnés par le CCN

**7.6.1** Le CCN peut décider de la suspension ou du retrait d'une accréditation d'un OEC lorsqu'il découvre, par exemple, que cet OEC n'a pas respecté les conditions d'accréditation, y compris le paiement des droits. Le personnel du CCN qui est responsable du dossier informera par écrit l'OEC de la décision. La lettre d'avis indiquera les parties faisant l'objet de la suspension ou du retrait, les motifs de la décision et autres mesures nécessaires pour appliquer la suspension ou le retrait. L'OEC aura 30 jours pour répondre avant que la suspension ne prenne effet. L'OEC pourra:

- prendre des mesures correctives qui sont acceptables pour le CCN,
- accepter la suspension ou le retrait, ou
- interjeter appel de la décision (consulter l'article 8 du présent document).

**7.6.2** Lorsqu'une décision de suspension ou de retrait est prise, la suspension ou le retrait entre en vigueur et le demeure jusqu'à ce que le processus d'appel soit terminé et qu'une décision soit rendue, ou selon ce qui est précisé à la clause 7.2 ci-dessus.

**7.6.3** Lorsqu'un OEC décide de faire appel d'une décision de suspension du CCN et que la décision est maintenue, l'OEC aura 30 jours suivant la réception de la décision d'appel pour prendre les mesures correctives qui s'imposent et qui sont acceptables pour le CCN. S'il ne fait pas le nécessaire dans les 30 jours, il risque de se voir retirer l'accréditation.

**7.6.4** Certains programmes d'accréditation, dont les Domaines de spécialité de programme (DSP) du PALCAN, prévoient des critères et des calendriers de suspension et de retrait particuliers et différents, auxquels cas, les critères de suspension et de retrait énoncés dans les documents de programme pertinents auront la préséance sur ceux du présent document.

## 7.7 Suspension immédiate ordonnée par le CCN

**7.7.1** Le CCN peut imposer une suspension immédiate (totale ou partielle) à un OEC lorsqu'il y a des éléments de preuve indiquant qu'une ou des non-conformités critiques ont été décelées, que l'OEC a refusé une visite de surveillance supplémentaire du CCN ou qu'il discrédite l'organisme d'accréditation. L'OEC peut faire appel de la décision de suspension immédiate, conformément à l'article 8.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

## 8. DIFFÉRENDS ET APPELS

### 8.1 Différends

**8.1.1** Un OEC peut soumettre un différend au CCN lorsqu'il n'est pas d'accord avec lui sur un avis de non-conformité émis par ce dernier ou lorsqu'il y a une divergence d'opinions ou d'interprétation concernant une exigence d'accréditation. Les OEC peuvent contester un rapport de non-conformité dans les quatorze (14) jours civils de la réception du rapport des constatations.

**8.1.2** Les différends sont généralement traités et réglés par la personne-ressource du CCN à qui le dossier de l'OEC a été confié, en consultation avec le gestionnaire responsable du programme d'accréditation du CCN.

**8.1.3** Selon sa nature, sa gravité ou sa complexité, un différend peut être classé par le CCN comme une plainte.

**8.1.4** Un différend non réglé peut être élevé au rang d'une plainte ou d'un appel.

### 8.2 Appels

**8.2.1** Le processus d'appel est une évaluation et un examen indépendants d'une décision du CCN qui a des conséquences sur le statut d'accréditation de l'OEC. Un appel porte habituellement sur une décision prise par le CCN lors du règlement d'un différend au terme duquel l'OEC n'est pas satisfait et croit que la revendication initiale est toujours fondée.

**8.2.2** Dans la mesure du possible, lorsqu'un OEC n'est pas d'accord avec le CCN sur une décision prise par ce dernier, il faudrait, avant qu'un appel soit introduit, recourir aux mécanismes de règlement des différends et déployer tous les efforts pour trouver une solution.

**8.2.3** Un OEC peut faire appel d'une décision du CCN qui a des conséquences sur son statut d'accréditation.

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

**8.2.5** Les appels sont soumis au CCN par écrit dans les 30 jours suivant la décision du CCN en question. Tous les documents justificatifs pertinents doivent être inclus ou cités dans l'avis d'appel.

**8.2.6** Les appels sont adressés au directeur général du CCN qui, à son tour, les porte à l'attention du Conseil.

**8.2.7** Le comité d'appel examine les opinions divergentes et rend une décision sur la question. L'appelant est alors informé de cette décision, laquelle est définitive.

**8.2.8** Après que le CCN aura pris et annoncé sa décision sur un appel, si l'OEC est d'avis que l'appel n'a pas été pris en compte de façon satisfaisante, il est libre de déposer une plainte contre le CCN devant l'IAF ou l'ILAC.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

## 8.3 Frais inhérents aux appels et aux audiences

**8.3.1** L'appelant peut, s'il le désire, demander que l'appel soit évalué soit par une personne nommée agent chargé du dossier (ACD), soit par un comité. Si l'appelant choisit de faire examiner l'appel par un comité, il peut aussi demander une audience.

**8.3.2** Si l'appelant choisit de faire évaluer l'appel par un ACD, une estimation des coûts lui sera fournie au moment de la nomination de l'ACD. On lui demandera alors un acompte de 35 % qu'il devra payer d'avance.

**8.3.3** Si l'appelant choisit de faire évaluer l'appel par un comité d'appel, une estimation des coûts lui sera fournie au préalable. On lui demandera alors de payer d'avance 35 % des coûts prévus.

**8.3.4** L'estimation est susceptible d'inclure, selon le cas, les frais de déplacement et d'hébergement liés aux réunions des membres du comité, les frais associés à la comparution du personnel du CCN à l'audience et les frais de réunions extraordinaires du Conseil.

**8.3.5** L'OEC qui demande le réexamen d'une décision ou une audience a la charge de soumettre en même temps que sa demande un dossier complet des éléments de preuve et des arguments écrits. Le directeur général ou le directeur, selon le cas, examinera la requête pour s'assurer qu'elle est complète.

**8.3.6** Si la décision initiale est infirmée, l'appelant n'aura pas à payer les frais associés au processus et il sera remboursé rapidement de tout acompte qu'il aura versé. Par contre, si la décision est maintenue, l'appelant perdra son acompte et il devra payer tout autre montant en sus.

## 8.4 Nomination d'un comité d'appel ou d'un agent chargé du dossier (ACD)

**8.4.1** Si l'appelant opte pour une évaluation par un comité, le directeur général nommera ce comité habituellement dans les 30 jours suivant la réception d'une demande complète de réexamen d'une décision.

**8.4.2** Le comité d'appel comprend normalement trois à cinq membres. Un des membres sera nommé président du comité par le directeur général.

**8.4.3** Si l'appelant opte pour une évaluation par un ACD, les principes régissant la nomination d'un comité d'appel s'appliqueront, sauf que l'ACD devra normalement être nommé dans les 10 jours suivant la réception de l'appel et des documents justificatifs.

## 8.5 Sélection d'un comité d'appel ou d'un agent chargé du dossier (ACD)

**8.5.1** La ou les personnes nommées pour traiter un appel sont sélectionnées en fonction des connaissances, de la formation et de l'expérience qu'elles ont pour évaluer l'objet de l'appel. Elles ne sont pas associées aux questions ni aux activités qui ont mené à l'appel et elles ne se trouvent pas en conflit d'intérêts avec les parties concernées.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

**8.5.2** En plus des trois à cinq membres qu'il aura nommés au comité d'appel, le directeur général pourra envisager de nommer à ce comité des membres des groupes de travail ou des comités consultatifs pertinents du CCN qui ne seront pas à ce moment-là des évaluateurs officiels de l'OEC considéré.

**8.5.3** Le directeur général nommera au comité un secrétaire rapporteur qui fera partie du personnel du CCN.

### 8.6 Examen des appels et tenue d'audiences

**8.6.1** L'agent chargé du dossier ou le comité d'appel mène, dans la mesure nécessaire, une enquête pour déterminer si la revendication de l'appelant est fondée ou non. Il rédige un rapport contenant les conclusions de l'évaluation qu'il soumet au directeur général. Ce dernier examine le rapport, formule des recommandations et soumet la question au Conseil. La décision définitive est prise par le Conseil.

**8.6.2** Si l'appelant a demandé une audience, il appartiendra au comité de prendre les dispositions nécessaires pour la tenue de l'audience.

**8.6.3** Si le Conseil conclut que la revendication de l'appelant est fondée et qu'on lui a recommandé d'annuler la décision initiale, l'agent chargé du dossier ou le comité devra également recommander des mesures correctives.

**8.6.4** L'appelant sera informé de la décision et des mesures correctives à mettre en œuvre, le cas échéant.

**8.6.5** Le comité visera à terminer ses travaux, y compris l'audience, dans les 30 jours de sa création. Le processus de recours à un agent chargé du dossier se termine normalement dans les 10 jours de la nomination de ce dernier.

## 9. INDEMNISATION ET RESPONSABILITÉ

**9.1** Dans les limites permises par la loi et sous réserve de l'approbation ou de l'assentiment devant être obtenu d'une autorité gouvernementale, le plaignant ou l'appelant accepte d'indemniser et d'exonérer de toute responsabilité le CCN, ses administrateurs, ses employés, son personnel sous contrat et ses sous-traitants en cas de pertes, de dommages, de réclamations, de litiges, de tout fait générateur de litiges ou de toute revendication, ou de tous frais et dépenses occasionnés par toutes ces situations (y compris les frais de défense et de règlement, ainsi que les honoraires, raisonnables, d'avocat), en en étant soit le résultat, soit la cause, ou d'une autre façon liés à l'exécution, au manquement, à l'accomplissement ou au non-accomplissement des obligations des parties en cause dans la plainte ou l'appel.

**9.2** Les OEC sont censés avoir des polices d'assurance responsabilité générale et responsabilité civile professionnelle adéquates et appropriées dont la couverture prévoit ces obligations particulières, ou prouver qu'ils sont couverts comme il convient par une autoassurance.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés

## 10. NOUVELLE DEMANDE

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

## 11. AVIS PUBLIC DE SUSPENSION ET DE RETRAIT

Lorsque l'accréditation d'un OEC est suspendue ou retirée, les clients, les clients éventuels 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'OEC 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 avise des changements apportés au statut d'accréditation de l'OEC en question.


© Conseil canadien des normes, 2009
Tous droits réservés