

APPELS EN MATIÈRE D'ACCRÉDITATION

1. Introduction et périmètre d'application

Ce document spécifie la politique et la procédure des modalités de traitement des appels logés par des organismes de certification (OC) pour des décisions défavorables prises à leur égard en matière d'accréditation.

Ce document se limite aux appels logés par des OC postulants ou des OC accrédités en regard des positions prises par le CARTV en matière d'accréditation, ou de toute autre autorité compétente dont le CAEQ à la surveillance de l'accréditation.

Les plaintes logées par des tierces personnes à propos de décisions prises par le Conseil ou d'actions posées par des OC ne sont en aucun cas considérées comme des appels même si une décision d'accréditation prise par le Conseil est contestée. Celles-ci sont traitées selon le document [/ACA3PLR5900/](#), portant sur les plaintes.

Ce document ne concerne pas les recours légaux qui pourraient être pris par des OC à l'endroit du CARTV, lorsque toutes les procédures de révision et d'appel ont été épuisées.



2. Documents de référence

- *Loi sur les appellations réservées et les termes valorisants*
- *Règlement sur les critères et exigences d'accréditation Règlement interne sur l'accréditation des organismes de certification*
- *Norme ISO/CEI 17011*
- *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) – partie 13*
- *Régime Bio-Canada – Manuel de fonctionnement*

3. Définitions

Pour les définitions générales, il faut consulter les définitions du *Règlement interne sur l'accréditation des organismes de certification*.

Appel : Demande exprimée par un OC visant à reconsidérer toute position visant à recommander à une autorité compétente une décision défavorable prise par le Comité d'accréditation au regard du statut d'accréditation que l'OC a demandé. Les décisions comprennent :

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 1 de 6
Appels en matière d'accréditation				
Code fichier ACA3PLR7910D	Date 1 ^{ère} publication 17 février 2015	Date de mise à jour 02 décembre 2019	Distribution Interne et site web	Autorisation de diffusion 

- a) le refus d'accepter ou de poursuivre le traitement d'une demande d'un OC postulant
- b) le refus de procéder à une visite sur site (régulière ou additionnelle), combiné à une interruption de l'évaluation mettant fin au traitement de la demande
- c) le refus de modifier la portée d'accréditation
- d) la réduction de la portée d'accréditation suite à une évaluation défavorable
- e) la suspension ou le retrait d'une accréditation

4. Accès et distribution

Ce document est distribué ou rendu disponible à tous les membres du Conseil, les membres du Comité d'accréditation, le personnel impliqué dans le processus d'accréditation, ainsi que toutes autres parties intéressées.

A. Politique

1. Principes



L'OC peut faire appel d'une décision d'accréditation prise par le Conseil ou par l'autorité compétente dont le CAEQ est en charge de la surveillance de l'accréditation, dans les catégories de décisions défavorables admissibles à un appel, selon cette politique ou celle de l'autorité compétente.

L'OC qui fait appel d'une décision prise par le Conseil doit soumettre à la direction du CAEQ une demande écrite à cet effet, accompagnée de l'argumentaire qui le justifie et toute pièce justificative.

Des frais fixes sont chargés à tout OC qui fait appel selon la grille tarifaire en vigueur. Le tarif s'applique pour une décision à la fois. Ces frais doivent être payés en même temps que l'appel est logé.

Le CAEQ est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider l'appel. Lorsque le CAEQ juge l'appel recevable, la décision faisant l'objet de l'appel est alors mise en attente.

La direction du CAEQ doit s'assurer que l'appel est traité conformément à la procédure décrite dans ce document ou selon les exigences des autorités compétentes et que toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des appels sont prises par le CAEQ.

 <small>Comité d'accréditation en évaluation de la qualité</small>	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 2 de 6
	Appels en matière d'accréditation			
Code fichier ACA3PLR7910D	Date 1 ^{ère} publication 17 février 2015	Date de mise à jour 02 décembre 2019	Distribution Interne et site web	Autorisation de diffusion 

2. Instance désignée pour auditionner les appels

Le Conseil du CARTV constitue un Comité d'appel qui a la responsabilité de traiter les appels en matière d'accréditation à titre d'instance décisionnelle. Ce Comité a été pourvu d'attributions et règlements /IN1RG3400/ adoptées par le Conseil. Ce dernier est constitué des personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités en question.

Les décisions prises par le Comité d'appel, à l'issue des délibérations de ses membres, ont un caractère final.

Au cas où l'appel concerne une recommandation du Comité d'accréditation adressée à une autre autorité compétente que le Conseil, l'OC peut loger un appel auprès de l'autorité compétente concernée qui a pris la décision conformément à sa propre procédure.

3. Suites à donner à la décision du Comité d'appel

Le Secrétariat du CAEQ informe sans délai l'organisme appelant de la décision du Comité d'appel, de même que des dispositions qu'il doit prendre et, le cas échéant, de la possibilité d'en appeler à toute autre instance, le cas échéant.



Note : Tout demandeur/OC qui a demandé l'accréditation de l'ACIA ou encore détient un numéro d'accréditation remis par l'ACIA, peut demander à cette dernière la révision de la décision, conformément aux dispositions du RSAC et du Manuel de Fonctionnement du RBC.

Le Conseil ou toute autre autorité compétente concernée ainsi que le Comité d'accréditation sont informés sans délai des décisions prises par le Comité d'appel.

Si, à la suite de la décision d'appel, l'OC entend faire usage de recours légaux, vu qu'il estime être lésé dans ses droits parce que la décision initiale a été maintenue, le CARTV et l'OC doivent au préalable envisager l'utilisation des services d'un arbitre dont la décision liera les deux parties.

4. Rectifications à apporter au management du système qualité du CAEQ

Si une décision initiale du Conseil ou de toute autre autorité compétente est annulée dans le cadre d'un appel, il faut déterminer s'il y a eu un manquement de la part du CAEQ et du Comité d'accréditation dans le processus d'évaluation et de décision. Si c'est effectivement le cas, la nature des rectifications requises sera enregistrée comme action corrective et traitée comme telle pour éviter qu'un tel manquement ne se reproduise. Une vérification de toutes les actions appropriées dans les délais prescrits par ce document est réalisée durant l'audit interne du CAEQ.

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 3 de 6
	Appels en matière d'accréditation			
Code fichier ACA3PLR7910D	Date 1 ^{ère} publication 17 février 2015	Date de mise à jour 02 décembre 2019	Distribution Interne et site web	Autorisation de diffusion 

B. Procédure

Si le CAEQ est mandaté pour la vérification de la conformité d'un OC accrédité par une autre autorité compétente que le CARTV et qu'il existe une autre procédure de traitement d'appel en matière d'accréditation, le CAEQ se conformera aux exigences de cette autorité compétente (ex : ACIA, Union Européenne, SENASICA...).

1. Soumission de l'appel

Tout appel doit être rédigé par écrit [/ACA7FE7910/](#) et être transmis dans un délai de 30 jours suivant la date de notification de la décision faisant l'objet de l'appel.

Le **directeur de l'accréditation** ou l'**agent d'évaluation de la conformité** transmet sur demande à l'OC, ayant fait l'objet d'une décision défavorable, une copie de l'instruction [/ACA4IN7910/](#).

Pour que l'appel d'un OC soit entendu, celui-ci doit :



- a) Payer les frais d'appel selon le tarif établi dans la grille du CAEQ ou de toute autre autorité compétente (si applicable) ;
- b) Mentionner dans sa correspondance tous les arguments sur lesquels il se base pour demander l'annulation de la décision ;
- c) Inclure tout document qui appuie les arguments supportant l'appel.

2. Accusé de réception

Lorsque ces conditions ont toutes été remplies avant la date limite pour loger l'appel, le **directeur de l'accréditation** transmet à l'OC appelant, un accusé de réception écrit dans lequel il indique si l'appel a été jugé recevable ou non. À cette étape, Il peut demander l'envoi d'information ou de document complémentaire.

Pour qu'un appel soit jugé valide, celui-ci doit être motivé par une justification d'erreur de procédure, d'erreur d'interprétation ou d'inconséquence avec des décisions antérieures du Comité d'accréditation, du Conseil ou de l'autorité compétente, le cas échéant.

Le **directeur de l'accréditation** ou l'**agent d'évaluation de la conformité** envoie l'accusé de réception au plus tard deux semaines suivant la date de réception de la demande d'appel. Lorsque l'appel est jugé valide, le **directeur de l'accréditation**

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 4 de 6
Appels en matière d'accréditation				
Code fichier ACA3PLR7910D	Date 1 ^{ère} publication 17 février 2015	Date de mise à jour 02 décembre 2019	Distribution Interne et site web	Autorisation de diffusion 

prépare un rapport d'avancement pour communiquer la date à laquelle l'audition de l'appel est prévue, ainsi que d'autres informations disponibles, le cas échéant.

3. Préparation à l'audition de l'appel au CARTV

En vue de préparer l'audition de l'appel, le **président-directeur général** du CARTV s'assure que :

- a) Le Comité d'appel est convoqué à une date ne dépassant pas 4 semaines après la date de l'accusé de réception;
- b) Toute la documentation transmise par l'OC appelant est transmise au Comité d'appel ;
- c) Une copie des enregistrements internes concernant la décision prise est transmise au Comité d'appel;
- d) Le **directeur de l'accréditation** ou le **secrétaire du comité d'accréditation** et s'il y a lieu, un membre de l'équipe d'évaluation sont invités à participer à l'audition de l'appel afin de fournir des explications au Comité d'appel.

4. Tenue de l'audition

La réunion du Comité d'appel peut se dérouler lors d'une rencontre en personne ou par voie de conférence téléphonique.



Les délibérations du Comité doivent porter sur la valeur des arguments soumis par l'OC appelant pour demander l'annulation ou non de la décision initiale.

Les procédures utilisées pendant la réunion pour parvenir à une décision doivent être conformes aux règlements généraux du Comité d'appel tels qu'ils figurent dans le document /IN1RG3400/.

5. Lettre de décision

Le **directeur de l'accréditation** informe l'OC appelant de la décision à l'intérieur de deux semaines suivant la date de tenue de l'audition. Le procès-verbal de la séance du Comité d'appel doit au préalable avoir été adopté par les membres du Comité.

Dans la lettre transmise, l'OC appelant doit être informé :

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 5 de 6
Appels en matière d'accréditation				
Code fichier ACA3PLR7910D	Date 1 ^{ère} publication 17 février 2015	Date de mise à jour 02 décembre 2019	Distribution Interne et site web	Autorisation de diffusion 

- des raisons du rejet de l'appel ou des arguments retenus par le Comité d'appel pour annuler la décision, selon l'éventualité qui s'applique;
- des conséquences de la décision prise par le Comité d'appel au niveau de l'accréditation;
- de tout nouveau délai à respecter en rapport avec la décision prise;
- de la possibilité d'en appeler de la décision rendue par le Comité d'appel, s'il a postulé pour obtenir l'accréditation d'une autre autorité compétente que le CARTV, lorsque cette dernière a prévu dans ses procédures un niveau d'appel supplémentaire.

6. Suivi et enregistrement

L'agent d'évaluation de la conformité conserve dans le dossier de l'OC, des enregistrements de tous les appels, des décisions finales et des actions de suivi entreprises.


L'agent d'assurance qualité inscrit les appels au registre des appels [/ACA5LI7910/](#).

7. Circulation de l'information

Le Conseil du CARTV (ou l'autorité compétente) et le Comité d'accréditation du CAEQ doivent être informés de la décision prise par le Comité d'appel.

Ceux-ci doivent vérifier dans quelle mesure elle a un impact sur leurs travaux et leurs façons de procéder. En particulier, si la décision met en évidence une erreur dans le traitement du dossier avant l'appel. Dans ce cas, une action corrective sera enregistrée et traitée par l'agent d'assurance qualité.

FIN DU DOCUMENT

 <small>Comité d'accréditation en évaluation de la qualité</small>	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 6 de 6
Appels en matière d'accréditation				
Code fichier ACA3PLR7910D	Date 1 ^{ère} publication 17 février 2015	Date de mise à jour 02 décembre 2019	Distribution Interne et site web	Autorisation de diffusion 