

GESTION DES PLAINTES CONCERNANT LES ORGANISMES DE CERTIFICATION ACCRÉDITÉS

1. Introduction et périmètre d'application

Ce document spécifie la politique et la procédure du CAEQ en matière de la gestion des plaintes en provenance de sources externes ou internes, qui concernent la performance des organismes de certification (OC) accrédités ou encore celles d'entreprises sous contrôle d'un OC accrédité.

Les plaintes de sources externes doivent concerner l'un ou l'autre des OC accrédités par le CARTV ou par toute autre autorité compétente sous la supervision du Comité d'accréditation en évaluation de la qualité (CAEQ) (ex : ACIA, Commission Européenne, SENASICA, etc.)

Les catégories de plaintes de sources externes qui sont couvertes par cette politique ont trait à :

- a. l'activité d'un OC accrédité sous la supervision du CAEQ
- b. l'intégrité d'un produit certifié provenant d'une entreprise sous le contrôle d'un OC accrédité en fonction des normes auxquelles ladite entreprise doit se conformer



Elle ne concerne pas les plaintes de sources externes qui sont logées à l'endroit du CARTV/CAEQ. Elle ne concerne pas non plus les plaintes de sources externes concernant des entreprises qui réalisent des produits agricoles ou alimentaires non-certifiés. Ce dernier type de plainte est traité selon les dispositions établie par le département de surveillance du CARTV.

2. Documents de référence

- *Loi sur les appellations réservées et les termes valorisants*
- *Norme ISO/IEC 17011*
- *Règlement interne sur l'accréditation des organismes de certification*
- *Régime Bio-Canada – Manuel de fonctionnement*
- *Directive du CAEQ sur la gestion des plaintes*

3. Définitions

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

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 1 de 7
	Gestion des plaintes concernant les OC accrédités			
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 

Plainte : expression verbale ou écrite d'un doute à l'égard des certifications octroyées par un OC, ou de son client. Une plainte constitue l'expression d'au moins un des deux éléments suivants :

- Une demande d'enquête ou d'intervention à l'égard d'un organisme de certification accrédité, en raison d'écart constatés ou soupçonnés dans son système de certification,
- Une demande d'enquête ou d'intervention concernant une entreprise sous le contrôle d'un OC, en raison de déviations observées ou soupçonnées de son système de production par rapport aux normes ou cahiers des charges à observer

Plaignant : personne ou organisation qui dépose une plainte

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. Rôle du CAEQ dans le traitement de plaintes touchant un OC

Si une plainte est soumise au CARTV/CAEQ à propos des activités d'un OC qui a postulé auprès du CARTV pour l'accréditation, ou est accrédité par le CARTV ou toute autre autorité compétente sous la surveillance du CAEQ, le rôle du CAEQ sera de s'assurer que l'OC concerné ait l'opportunité de résoudre la plainte en question par l'entremise de sa propre procédure de gestion des plaintes.

Lorsque la plainte concerne un OC en regard de son programme de certification, la plainte est référée au CAEQ qui fera enquête afin de voir si celle-ci n'est pas le symptôme d'une non-conformité.

2. Dépôt des plaintes

Les plaintes concernant les OC accrédités ou encore celles d'entreprises sous contrôle d'un OC accrédité doivent être adressées au CAEQ, par courrier électronique ou par courrier régulier. La plainte sera ensuite acheminée à l'OC accrédité concerné,

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 2 de 7
Gestion des plaintes concernant les OC accrédités				
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 

conformément à la procédure détaillée dans ce document tout en conservant l'anonymat du plaignant.

Dans le cadre de demande de vérification pour non-respect de la LARTV, la demande peut être déposée via le site internet du CAEQ dans la section /Plainte/.

Tout employé du CARTV saisi d'une plainte de ce type doit la transmettre sans délai au directeur de l'accréditation du CAEQ.

3. Validité des plaintes

Le CAEQ est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations et preuves nécessaires lui permettant de valider la plainte.



Une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre qu'elle concerne au moins un élément qui tombe sous l'autorité de l'OC y compris la surveillance exercée par cet organisme à l'égard d'une entreprise à qui il a octroyé un certificat de conformité. Cela comprend le non-respect par l'OC des critères liés à son accréditation (ISO 17065), sa convention d'accréditation ou le non-respect de clauses d'une norme, d'un règlement, d'une directive ou d'un cahier des charges du CARTV ou des autorités compétentes par lui ou son client.

Toutes les plaintes doivent être soumises par écrit pour que cette politique s'applique. La plainte devra être accompagnée de matériel justificatif ou de preuves factuelles dans la mesure du possible.

Le CAEQ peut, à sa discrétion, enquêter sur une plainte verbale si elle comporte un nombre suffisant d'éléments probants. En revanche, le oui dire à lui seul ne peut être considéré comme étant une preuve valable.

4. Confidentialité et non-discrimination

Tout doit être mis en œuvre par le CAEQ pour que la vie privée et l'identité du plaignant soient protégées, en admettant que l'identité du plaignant puisse parfois être décelable par l'OC accrédité ou encore devenir évidente au cours de l'enquête, suite au dévoilement d'un ou plusieurs indices. Le CAEQ doit s'assurer que ses employés sont sensibilisés par rapport à cet aspect de leurs fonctions. Le contenu de la plainte est confidentiel et reste à l'usage interne du CAEQ ou du CARTV. Une partie de la plainte peut être transmise à l'accusé pour qu'il connaisse les charges retenues contre lui et fournir une réponse adaptée. Outre cela, le CAEQ s'assure que les analyses et les décisions relative aux plaintes sont réalisées d'une manière neutre, objective et non-discriminatoire.

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 3 de 7
Gestion des plaintes concernant les OC accrédités				
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 

5. Traitement, fermeture et évaluation de l'efficacité des actions prises suite à la plainte

Le CAEQ effectue un suivi auprès de l'OC concerné par la plainte afin de s'assurer que celle-ci a été traitée et qu'une analyse permet de déterminer son bien-fondé ou non, et de vérifier la mise en place d'actions correctives le cas échéant. Au besoin, pendant l'analyse et les échanges avec l'OC, le CAEQ peut émettre des non-conformités si les critères d'accréditation ou les normes ne sont plus respectés.

Le CAEQ est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement de la plainte. Il s'assure également que la décision signifiée au plaignant, prise, revue et approuvée, l'est par des personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités en question.

Une fois l'enquête complétée, la conclusion et la fermeture de la plainte sont transmises au plaignant.

Le suivi du traitement de la plainte peut comprendre une visite d'évaluation impromptue ou des vérifications sur site durant le prochain audit planifié voire à distance, afin de s'assurer que l'OC a implanté des modifications pertinentes concernant toutes les actions appropriées, en temps opportun, pour corriger toute non-conformité identifiée par l'entremise du traitement de la plainte.

B. Procédure



Dans le cas où le CAEQ est mandaté pour la surveillance d'un OC accrédité par une autre autorité compétente que le CARTV et s'il existe une autre procédure de traitement des plaintes, le CAEQ se conformera aux exigences de cette autorité compétente (ex : ACIA, Union Européenne, SENASICA...).

1. Réception de la plainte et les tâches en découlant

L'**agent d'assurance qualité** reçoit les plaintes concernant la performance des OC accrédités ou encore celle d'entreprises sous contrôle d'un OC accrédité.

Dès la réception de la plainte, l'**agent d'assurance qualité** :

- envoie un accusé réception au plaignant ou à l'autorité compétente concernée qui a transmis la plainte dans un délai de 5 jours ouvrable.

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 4 de 7
Gestion des plaintes concernant les OC accrédités				
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 

L'**agent d'assurance qualité** s'assure que la plainte est écrite et accompagnée de tous les renseignements nécessaires à son traitement, matériel justificatif ou de preuves pertinentes et :

- ouvre un dossier pour l'entreprise dans la section concernant le traitement des plaintes de l'OC concerné, sur le serveur;
- inscrit la plainte au registre des plaintes à l'endroit des OC */ACA6FI9170/*

Lorsque la plainte concerne la performance d'un OC en regard de son programme de certification ou encore celle d'entreprises sous le contrôle d'un OC accrédité, l'**agent d'assurance qualité** fait enquête afin de voir si celle-ci n'est pas le symptôme d'une non-conformité.

Dans toutes les communications effectuées, y compris les documents transmis, les agents impliqués dans le dossier prennent les mesures appropriées pour préserver la confidentialité du plaignant.



2. Vérification de la validité des plaintes

L'**agent d'assurance qualité** s'assure que la plainte a trait au moins à un élément qui tombe sous l'autorité de l'OC, y compris la surveillance exercée par cet organisme à l'égard d'une entreprise à qui elle a octroyé un certificat. Lorsque la plainte ne vise pas un OC, celle-ci est référée au **département de surveillance du CARTV** qui en assurera le traitement lors le signalement touchant le marché des appellations du Québec.

Lorsque la plainte à l'égard d'un OC porte sur la non-résolution d'une plainte adressée précédemment à l'OC, l'**agent d'assurance qualité** peut exiger du plaignant qu'il fournisse la documentation démontrant qu'il a auparavant soumis sa plainte à l'OC concerné et que celle-ci n'est toujours pas résolue. Le CAEQ ne remplace pas la procédure d'appel d'une décision de certification qui doit être gérée par l'OC.

L'**agent d'assurance qualité** peut rejeter, toute plainte qu'il juge non-fondée, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il la juge irrecevable pour l'une des raisons suivantes :

- si l'objet d'infraction ou le présumé contrevenant ne rentre pas dans le cadre des règlements et dispositions de la *Loi sur les appellations réservées et les termes valorisants* ou le règlement et autres référentiels de l'autorité compétente pour qui le CAEQ effectue une surveillance;
- s'il a des motifs raisonnables de croire que l'intervention du plaignant n'est manifestement pas utile et mal intentionné;
- si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré le constat de l'infraction et le dépôt de la plainte rend l'examen de cette plainte impossible.

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 5 de 7
Gestion des plaintes concernant les OC accrédités				
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 

Dans de tels cas, l'agent d'assurance qualité et/ou le directeur de l'accréditation en informe le plaignant.

3. Traitement et fermeture de la plainte

L'agent d'assurance qualité effectue un suivi approprié afin de s'assurer que la plainte se traite selon la politique et procédure en vigueur.

- Lorsqu'une plainte concerne une entreprise détenant une certification délivrée par un organisme accrédité, l'agent d'assurance qualité complète la fiche de gestion de la plainte /ACA7FE5900/ destinée à obtenir de l'information complète et accompagnée de pièces justificatives en provenance de l'OC.
- Le directeur de l'accréditation transmet la fiche de gestion de la plainte /ACA7FE5900/ à l'OC et demande de suivre les étapes de gestion de la plainte conformément à la Directive du CAEQ en vue de traiter la plainte.

Le directeur de l'accréditation peut demander à l'OC concerné d'effectuer des actions correctives et/ou préventives dans un délai pouvant aller jusqu'à 30 jours, si nécessaire.



Si le résultat des actions implantées est satisfaisant, l'agent d'assurance qualité, mandaté par le directeur de l'accréditation, prend la décision de fermeture de la plainte. Le directeur de l'accréditation ou l'agent d'évaluation de la conformité peuvent intervenir, si nécessaire.

Note : Si l'agent d'assurance qualité a été impliqué dans les activités lié à la plainte ou si un conflit d'intérêt apparent persiste, une autre personne sera mandatée par le directeur de l'accréditation pour la révision et la prise de décision de la plainte en question.

L'agent d'assurance qualité enregistre le suivi, ainsi que la date de la fermeture de la plainte dans la fiche de gestion de la plainte /ACA7FE5900/et finalise la saisie de l'information dans le registre des plaintes /ACA6FI9170/.

Si la plainte est en provenance des autorités compétentes autre que le CARTV, l'agent d'assurance qualité attends la confirmation de l'autorité compétente pour la fermeture finale de la plainte.

L'agent d'assurance qualité et/ou le directeur de l'accréditation informe le plaignant des conclusions de l'enquête une fois celle-ci complétée. Toutefois s'il y a des empêchements pour fermer la plainte, un rapport d'avancement et des résultats obtenus sont transférés à l'ACIA dans un délai de 20 jours ouvrable (si le plaignant est l'ACIA).

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 6 de 7
	Gestion des plaintes concernant les OC accrédités			
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 

4. Évaluation de l'efficacité des actions prises

Afin d'évaluer l'efficacité des actions prises, l'**agent d'assurance qualité**, demande aux auditeurs du CAEQ de vérifier leur implantation au cours du prochain audit sur site/à distance en leur fournissant toute information pertinente concernant le suivi de traitement des plaintes.


Une fois la vérification réalisée, l'**agent d'assurance qualité**, enregistre l'information obtenue dans le registre des plaintes */ACA6FI9170/*. Si nécessaire, il peut demander des actions correctives et/ou préventives ou encore des preuves supplémentaires auprès de l'OC concerné.

5. Enregistrement des plaintes

L'**agent d'assurance qualité** conserve les documents ainsi que les preuves associées aux plaintes touchant les OC accrédités, y compris les entreprises sous leur contrôle. Ceux-ci sont regroupés sur le serveur dans la section concernant le dossier de l'entreprise concernée.

Note: l'agent d'évaluation de la conformité peut venir en soutien de l'agent d'assurance qualité pour analyser la conformité aux exigences d'accréditation et aux normes ou directives en vigueur.

FIN DU DOCUMENT

 Comité d'accréditation en évaluation de la qualité	Comité d'accréditation en évaluation de la qualité			Page 7 de 7
Gestion des plaintes concernant les OC accrédités				
Code fichier ACA3PLR5900E	Date 1 ^{ère} publication 04 mars 2015	Date de mise à jour 08 mai 2019	Distribution Interne et Web	Autorisation de diffusion 