



TRAITEMENT DES ANOMALIES

Les dispositions générales du présent document doivent être complétées par les dispositions spécifiques d'un document de la série BELAC 2-405, chaque fois que d'application pour une activité spécifique d'évaluation de la conformité

Les versions des documents du système de management de BELAC telles que disponibles sur le site internet de BELAC (www.belac.fgov.be) sont seules considérées comme authentiques.

Mise en application: 15.05.2018

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Révision et date d'approbation	Motif de la révision	Portée de la révision
0 CC 05.06.2003	Remplace et annule les documents BELCERT BCT-P14 (REV1)-1999 et BELTEST P 08-REV 1-1996.	Entièrement du document suite à la fusion de la documentation BELAC, mais sans modification significative des principes directeurs.
1 Secr. 31.01.2004	Optimisation du format et de la présentation	Entièrement du document
2 CC 18.05.2006	Révision suite à la mise en application de l'A.R. BELAC : responsabilités respectives du Bureau et du secrétariat Traitement des observations Revue critique et amélioration continue	Entièrement du document Point 5 Point 6
3 Secr. 29.10.2012	Référence à l'existence des documents BELAC de la série 2-405 quand des exigences spécifiques d'accréditation sont d'application pour une activité spécifique d'évaluation de la conformité	Page de couverture
4 CC 27.10.2016	Clarification du concept d'anomalie Rassemblement de toutes les définitions Clarification du fait qu'en cas de plainte ou litige relatif aux prestations d'un organisme accrédité, le plaignant doit, en première instance, adresser sa plainte à l'organisme concerné.	Point 1 Point 3 Points 4.1 et 5.1
5 CC 19.04.2018	Clarification des obligations des organismes accrédités en matière d'examen et résolution des plaintes liées à l'accréditation Réexamen du texte en vue d'en améliorer la lisibilité	Point 5.3 Entièrement du document

TABLE DES MATIERES

1.	OBJET ET REFERENCES NORMATIVES.....	5
2.	DESTINATAIRES	5
3.	DEFINITIONS	6
3.1.	Recours.....	6
3.2.	Plainte formelle.....	6
3.3.	Litige (plainte non-formelle)	6
3.4.	Observation.....	7
3.5.	Chambre de recours	7
4.	TRAITEMENT DES RECOURS ET DES PLAINTES.....	7
4.1.	Dépôt.....	7
4.2.	Enregistrement.....	8
4.3.	Traitement des recours et des plaintes	8
4.3.1.	Transmission au Président de la Chambre de Recours.....	8
4.3.2.	Séance de la Chambre de Recours	8
4.3.3.	Décision de la Chambre de Recours	9
4.4.	Actions du Bureau d'Accréditation résultant d'une décision de la Chambre de Recours	9
4.4.1.	Recours	9
4.4.2.	Plainte.....	9
5.	TRAITEMENT DES LITIGES ET OBSERVATIONS	10
5.1.	Dépôt.....	10
5.2.	Enregistrement.....	10
5.3.	Traitement des litiges et observations	10

TRAITEMENT DES ANOMALIES

1. OBJET ET REFERENCES NORMATIVES

Sans préjudice de l'application des dispositions légales générales et notamment des dispositions prévues par l'article 7 de la loi du 20 juillet 1990 concernant l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité, la procédure ci-après a pour objectif de définir les modalités de traitement de tout type d'anomalie concernant le fonctionnement du système d'accréditation lui-même ou les organismes accrédités par lui.

Par anomalie, il faut entendre :

- les recours ;
- les plaintes ;
- les litiges ;
- les observations ;

BELAC considère l'examen et le traitement des anomalies comme :

- une obligation pour lui-même et – le cas échéant – pour les organismes accrédités concernés, vis-à-vis des parties requérantes;
- un moyen d'identification des non-conformités éventuelles par rapport à ses propres procédures en vue de la mise en place d'actions correctives;
- un élément d'information à prendre en compte dans le cadre de la revue de son système de management.

Le présent document se réfère et est conforme aux parties concernées de l'A. R. du 31 janvier 2006 créant BELAC et de la norme EN ISO/IEC 17011.

2. DESTINATAIRES

Avec suivi des mises à jour :

- Les membres de la Commission de Coordination
- Les membres du Bureau d'Accréditation
- Le Secrétariat BELAC
- Les auditeurs
- Les organismes accrédités

Sans suivi des mises à jour :

- Tout demandeur

3. DEFINITIONS

3.1. Recours

Action introduite de manière formelle par un organisme accrédité ou ayant introduit une demande contre une décision du Bureau, dans les 15 jours ouvrables suivant la notification de la décision du Bureau. Cette décision peut concerner :

- un refus d'accréditation initiale ou d'extension;
- une suspension ou un retrait d'une accréditation, total ou partiel, temporaire ou définitif.

L'introduction d'un recours ne suspend pas la décision prise par le Bureau.

3.2. Plainte formelle

Action introduite de manière formelle par un organisme d'évaluation de la conformité, une autorité compétente ou toute autre personne intéressée concernant l'exécution des procédures d'accréditation, la référence au statut d'organisme accrédité ou le fonctionnement d'un organisme accrédité, ce qui inclut les aspects liés à la compétence technique.

Une plainte relative au fonctionnement d'un organisme accrédité ne sera jugée recevable que si, chaque fois que pertinent, l'organisme accrédité a eu d'abord la possibilité de traiter lui-même la plainte. La plainte ne pourra être introduite directement auprès de BELAC que si une motivation existe pour ne pas l'introduire d'abord auprès de l'organisme accrédité.

Les plaintes émises par des tiers peuvent concerner en particulier :

- des déficiences dans le fonctionnement d'un organisme de certification accrédité;
- des rapports d'essais ou certificats d'étalonnage émis par des laboratoires accrédités;
- des rapports d'inspection émis par des organismes d'inspection accrédités.

3.3. Litige (plainte non-formelle)

Par litige, il faut entendre une demande d'action introduite par :

- un organisme accrédité
- un auditeur
- un utilisateur du système
- un membre d'un organe de BELAC

pour laquelle un traitement formel par la Chambre de Recours n'est pas demandé.

Les litiges concernent essentiellement les aspects administratifs de la procédure d'accréditation, l'organisation des audits et la référence à l'accréditation mais peuvent également viser le fonctionnement d'un organisme accrédité.

Un litige relatif au fonctionnement d'un organisme accrédité ne sera jugée recevable que si, chaque fois que pertinent, l'organisme accrédité a eu d'abord la possibilité de traiter lui-même le litige. Le litige ne pourra être introduit directement auprès de BELAC que si une motivation existe pour ne pas l'introduire d'abord auprès de l'organisme accrédité.

3.4. Observation

Les observations sont constituées essentiellement par des erreurs ponctuelles relatives au travail administratif du secrétariat, transmises oralement ou par écrit par des parties externes concernées, des membres des organes de BELAC ou le secrétariat lui-même.

3.5. Chambre de recours

Organe institué auprès de la Commission de Coordination et qui, sans préjudice des dispositions prévues aux articles 7, 8 et 9 de la loi du 20 juillet 1990 concernant l'accréditation, a pour mission de connaître des recours et des plaintes.

La Chambre de Recours se compose :

- d'un président, désigné par le Président de la Commission de Coordination sur la base de ses connaissances en matière de droit et de son aptitude à intervenir dans la langue du dossier;
- du Président de la Commission de Coordination ;
- de deux membres de la Commission de Coordination, désignés par le Président, sur la base de leur aptitude à intervenir dans la langue du dossier et qui ne sont pas partie prenante dans le dossier à instruire ;
- de deux auditeurs désignés par le président de la Commission de Coordination et qui :
 - sont inscrits sur les listes d'auditeurs BELAC;
 - sont qualifiés pour le secteur d'accréditation concerné;
 - ne sont pas partie prenante dans le dossier à instruire.

Si un ou plusieurs des membres visés aux tirets 2, 3 et 4 ci-dessus ne sont pas disponibles ou sont parties prenantes dans le dossier à instruire, le Président pourvoit à leur remplacement.

Le secrétariat BELAC, chargé du secrétariat de la Commission de Coordination, est également chargé du secrétariat de la Chambre de Recours.

4. TRAITEMENT DES RECOURS ET DES PLAINTES

4.1. Dépôt

Les recours et les plaintes doivent être introduits par lettre recommandée à :

BELAC

A l'attention de Monsieur le Président de la Chambre de Recours

Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie

Qualité et Sécurité – Accréditation

Bd du Roi Albert II, 16 –2 étage

B-1000 Bruxelles

Les informations suivantes seront également transmises :

- Motivation du recours ou de la plainte ;
- Toute information utile permettant d'examiner la recevabilité de la plainte

4.2. Enregistrement

Dès réception, le secrétariat enregistre les recours et plaintes adressés à BELAC. Le responsable qualité est chargé de la supervision de la gestion administrative des dossiers de recours et plaintes

L'enregistrement reprend au moins les informations suivantes :

- la date de réception;
- l'identification de la partie requérante;
- le nombre et l'identification des documents éventuellement présentés à l'appui du dossier;
- une brève description du motif de la demande de la partie requérante.

Pour chaque dépôt de recours ou plainte, il est ouvert un dossier individuel qui contiendra toutes les pièces relatives au traitement.

Dans les 5 jours ouvrables à dater de l'inscription, le secrétariat accuse réception auprès du requérant et l'informe de la manière dont la plainte ou le recours va être traité. Le secrétariat précise en particulier que dans le cas d'un recours ou, le cas échéant, d'une plainte, les décisions prises précédemment restent en vigueur. Ces décisions ne sont pas suspendues par le dépôt d'un recours ou d'une plainte.

4.3. Traitement des recours et des plaintes

4.3.1. Transmission au Président de la Chambre de Recours

Dans les dix jours ouvrables à dater de la réception du recours ou de la plainte, le dossier est transmis au président de la Chambre de Recours qui :

- demande au président de la Commission de Coordination de désigner les deux auditeurs qui auront à participer à l'instruction du dossier;
- convoque la Chambre de Recours et prend les dispositions complémentaires nécessaires.

4.3.2. Séance de la Chambre de Recours

La Chambre de Recours se réunit dans les meilleurs délais compte tenu du délai maximum autorisé pour la prise de décision.

La Chambre de recours peut faire usage des moyens suivants :

- l'audition du requérant ou de son représentant et, le cas échéant, des membres de la Commission de Coordination, du Bureau ou de l'équipe d'audit en question ;
- la réquisition auprès des parties concernées de toutes les pièces qu'elle juge utiles à l'instruction du dossier ;
- le recours à l'avis d'experts.

La Chambre de Recours peut, si nécessaire, ajourner ses débats pour rechercher des éléments d'information complémentaires et se réunir à plusieurs reprises. Toute séance de la Chambre de Recours fait l'objet d'un procès-verbal.

Les membres de la Chambre de Recours et les personnes éventuellement consultées sont tenus à la confidentialité la plus stricte en ce qui concerne les faits et documents dont ils ont pris connaissance à l'occasion de l'instruction du dossier.

4.3.3. Décision de la Chambre de Recours

La Chambre de Recours statue par une décision motivée dans un délai de soixante jours ouvrables à dater de la réception du recours ou de la plainte .

La décision doit inclure :

- une déclaration sur la recevabilité du recours ou de la plainte ;
- la confirmation ou l'infirmité de la décision du Bureau d'Accréditation.

Elle notifie sa décision aux parties intéressées, et de toute manière au Bureau d'Accréditation, par lettre recommandée dans les dix jours ouvrables de sa décision.

Cette notification sera toujours complétée par la mention suivante:

"La présente décision peut faire l'objet d'un recours en annulation par le Conseil d'Etat. La requête en annulation doit être envoyée au Conseil d'Etat, rue de la Science, 33, à 1040 Bruxelles, par pli recommandé à la poste, dans les 60 jours ouvrables de la présente notification".

4.4. Actions du Bureau d'Accréditation résultant d'une décision de la Chambre de Recours

4.4.1. Recours

Dans le cas où une décision du Bureau d'accréditation est infirmée suite à l'instruction d'un dossier de recours, le Bureau prend les mesures nécessaires pour prendre en compte la décision de la Chambre de Recours et, le cas échéant, reprendre ou compléter la procédure d'accréditation et ce, à charge de BELAC.

Dès clôture de la procédure, le Bureau d'Accréditation fait rapport à la Chambre de Recours.

4.4.2. Plainte

Dans le cas où une plainte concernant un organisme accrédité ou en voie d'accréditation a été jugée recevable par la Chambre des Recours, le Bureau prend immédiatement les mesures nécessaires à un réexamen du dossier. Dans ce cas, les modalités d'exécution reprises au document BELAC 3-11 sont d'application et les frais de réexamen sont à charge de l'organisme accrédité.

Dès clôture de la procédure, il fait rapport à la Chambre de Recours.

Dans le cas de plaintes portant sur les modalités d'exécution de la procédure d'accréditation, le Bureau et/ou la Commission de Coordination veillent, chacun dans le cadre de leur sphère de compétence, à l'application de mesures correctives adaptées.

5. TRAITEMENT DES LITIGES ET OBSERVATIONS

5.1. Dépôt

Les demandes d'examen de litiges doivent être motivées et documentées, et introduites par écrit au secrétariat BELAC.

Les observations peuvent être transmises oralement ou par écrit à BELAC.

Un litige relatif au fonctionnement d'un organisme accrédité doit, en première instance, être introduite par le demandeur auprès de l'organisme accrédité concerné. L'organisme accrédité a ainsi la possibilité d'analyser le problème éventuel et d'informer correctement le demandeur de la suite donnée à sa requête. Le demandeur peut décider, pour information, de mettre BELAC en copie du courrier adressé à l'organisme accrédité.

Si le demandeur juge ensuite que l'organisme accrédité n'a pas correctement traité sa requête, il peut l'adresser à BELAC en l'accompagnant d'une motivation et d'une documentation claires. Dans ce cas, le demandeur informe également BELAC de toute correspondance avec l'organisme accrédité concerné.

5.2. Enregistrement

Le responsable qualité est chargé de la supervision de la gestion administrative des litiges et observations.

L'enregistrement contient au moins les informations suivantes :

- la date d'enregistrement ;
- l'identification de la personne qui a communiqué l'information ;
- une courte description des faits.

5.3. Traitement des litiges et observations

Le responsable qualité, la Direction du secrétariat et éventuellement le responsable de dossier concerné, sont chargés d'examiner les éléments du litige et de définir les modalités de traitement.

Pour chaque litige ou observation, un examen critique des faits inclut, chaque fois que pertinent, les éléments suivants :

- la description des faits ;
- l'évaluation de la recevabilité ;
- l'identification de l'instance responsable pour le traitement du litige ou de l'observation : secrétariat, Bureau d'Accréditation, Commission de Coordination ;
- une analyse des causes ;
- la définition des actions à prendre pour rectifier l'anomalie et éviter qu'elle ne puisse se reproduire ;
- le suivi des actions (y compris leur effectivité).

Si le litige ou l'observation se rapporte à un organisme accrédité ou à ses activités, l'organisme est tenu de fournir à BELAC l'assistance nécessaire et de collaborer à l'analyse et à la résolution de l'anomalie.

La décision motivée est transmise par écrit à la personne qui a introduit le litige et le cas échéant l'observation compte tenu des exigences de confidentialité applicables.
