

Vous trouverez des renseignements généraux concernant plusieurs éléments du processus de certification ci-dessous. Un certain degré de flexibilité et plusieurs options sont disponibles dans le cadre du processus de certification. Par conséquent, n'hésitez pas à communiquer avec nous afin que nous puissions voir ensemble comment nous pouvons servir au mieux votre organisation. Notez que le PROGRAMME DE CERTIFICATION SANS GLUTEN fait partie des normes mondiales BRC.

Équipe de service complète de SAI Global

Une fois SAI Global sélectionné comme votre Organisme pour l'enregistrement des produits et la Demande de certification signée envoyée, SAI Global vous attribuera une équipe de service dédiée.

Votre équipe de service sera sélectionnée en fonction de votre secteur spécifique et sera composée d'un Directeur de compte, d'un Planificateur/Représentant de compte régional, d'un Responsable d'audit et d'autres membres en fonction de vos besoins de certification. Voici les rôles de chacun des membres de votre équipe de service : votre Directeur de compte sera responsable de la relation commerciale, et notamment de la négociation des contrats et des modifications apportées à vos exigences de certification; votre Représentant de compte régional sera en charge des processus d'arrière-guichet, et notamment de la planification et du service client en matière de certification et de facturation, et votre Responsable d'audit sera, lui, responsable des relations liées à la prestation. En tant que contact principal avec SAI Global, le Responsable d'audit assigné vous informera des derniers développements et interprétations du secteur et s'assurera de la coordination de toutes les activités d'audit pour votre entreprise. Le cas échéant, tout membre supplémentaire de l'équipe d'audit sera sélectionné à partir de notre base d'auditeurs expérimentés. Vos audits seront cohérents dans leur approche, solides sur le plan technique et adaptés à vos besoins commerciaux.

Introduction

Ce document fournit des renseignements aux candidats et aux sites certifiés. Il décrit les procédures de candidature, d'audit, de certification, de plainte et d'appel. SAI Global met en œuvre le PCSG (« la Norme ») sous accréditation.

La certification en lien avec le PCSG (PROGRAMME DE CERTIFICATION SANS GLUTEN) fournit un mécanisme visant à donner des garanties aux détaillants et aux consommateurs sur les normes de production des fournisseurs et, avec cela, des garanties sur l'innocuité et l'intégrité des produits portant la désignation « Sans gluten ». Le système a été conçu afin de garantir que les produits alimentaires sont fabriqués conformément au PCSG qui est plus strict que la législation pertinente et exige les meilleures pratiques commerciales.

La certification sera uniquement octroyée aux sites certifiés qui respectent la Norme et les règles stipulées dans le manuel du PCSG publié par le PPC (PROPRIÉTAIRE DU PROGRAMME DE CERTIFICATION). La participation est soumise à un audit initial et à des audits/visites de routine afin de s'assurer que la Norme est respectée.

La participation doit être renouvelée chaque année ou lorsque le prochain audit doit avoir lieu. En cas de modification de la Norme ou des règles, les candidats et les sites certifiés doivent respecter les nouvelles exigences à compter de la date d'entrée en vigueur des modifications. Les candidats et les sites certifiés seront avertis par écrit de toute modification.

Candidature

Les candidats souhaitant être certifiés doivent lire attentivement le manuel du PCSG applicable et les documents connexes disponibles sur le site Web du PPC (Propriétaire du Programme de Certification). Les sites doivent s'inscrire au programme en ligne.

Tous les sites candidats à la certification du PCSG doivent se procurer « l'Annexe A » qui répertorie les produits concernés par l'audit/le certificat Sans gluten. « L'Annexe A » doit être signée par le PPC (Propriétaire du Programme de Certification). Après avoir terminé les préparatifs et reçu ce document, contactez SAI Global pour la mise en place de l'audit de certification.

Autoévaluation en matière de conformité

La norme mondiale du PCSG doit être lue et comprise, puis une autoévaluation préliminaire portant sur ladite norme doit être conduite par le site à l'aide de la liste de contrôle d'autoévaluation du PCSG. Le site doit s'employer à résoudre toute non-conformité avant d'ordonner un audit. Cela peut être fait dans le cadre de l'audit interne du site.

Les formulaires de candidature doivent être dûment remplis et comporter des renseignements détaillés sur les emplacements et les types de production. Si l'espace prévu sur le formulaire est insuffisant, toute information supplémentaire devra être fournie sur une feuille séparée et jointe au formulaire. Il incombe au fournisseur de déterminer les

types de produits ou de processus à évaluer à l'aide d'un document type servant de référence et de fournir ces renseignements sur le formulaire de candidature.

Traducteur

S'il est nécessaire de faire appel à un traducteur, il faut en informer SAI Global. SAI Global fournira les services rétribués d'un traducteur pour l'audit sur site.

Le propriétaire de l'entreprise doit signer le formulaire de candidature. Dans le cas contraire, un haut représentant ayant l'habilitation peut signer le formulaire au nom de l'entreprise. Lorsqu'il signe le formulaire, le candidat accepte plusieurs déclarations, ce qui constitue le contrat conclu avec SAI Global, et il s'engage ainsi à respecter la/les Norme(s) et les Règles.

Il est possible d'obtenir la certification SAI Global en lien avec le PCSG par différents moyens. Veuillez consulter la norme applicable pour les options concernant les audits autonomes ou combinés, annoncés ou non annoncés, etc.

Les frais de candidature (détaillés sur une feuille séparée) sont payables sur présentation du formulaire de candidature. Si le candidat retire sa candidature avant l'audit initial, les frais pourront être remboursés en partie par SAI Global. Les retraits de candidature doivent être réalisés par écrit auprès du bureau de SAI Global.

Audit

SAI Global contactera le candidat afin de prendre rendez-vous pour un audit à une date qui satisfait les deux parties. Si le candidat ne peut pas convenir d'une date de rendez-vous adaptée pour l'audit, il lui incombe de contacter SAI Global lorsqu'il sera prêt pour l'audit. Le candidat doit contacter SAI Global dans un délai de 6 mois à compter de cet avis, faute de quoi sa candidature sera retirée. Cela concerne uniquement les nouveaux candidats. Après avoir obtenu la certification, les sites certifiés doivent se rendre rapidement disponibles pour l'audit, aux dates des nouveaux audits indiquées ou avant celles-ci.

Un auditeur approuvé par le PCSG procédera à l'audit PCSG. Les audits pourront être effectués en commun avec d'autres audits de systèmes de gestion en matière d'innocuité des aliments/programmes de certification ou systèmes/programmes reconnus par GFSI. Leur durée sera alors prolongée de 0,5 jour sur les sites. Dans ce cas, des ajustements ou des indemnités pourront être nécessaires pour faire concorder les dates de l'audit PCSG avec celles du GFSI ou avec d'autres dates des nouveaux audits de programmes/systèmes de gestion en matière d'innocuité des aliments. Ces audits effectués en commun sont de courte durée sur les sites, car l'auditeur prend en compte le système de gestion/les risques/l'évaluation des risques dans le cadre de l'audit du programme GFSI.

Les audits indépendants peuvent durer 1,5 ou plusieurs jours au cours desquels l'auditeur contrôle le système de gestion sans gluten dans son intégralité. Les sites qui demandent des audits de PCSG autonomes doivent détenir un certificat de programme ou de régime reconnu par l'Initiative mondiale de salubrité des aliments (IMSA) valide.

Les audits couvriront tous les aspects de la Norme.

L'objectif de l'audit est de s'assurer que les candidats respectent toutes les exigences de la Norme. L'auditeur devra parler au personnel, faire des observations, effectuer un exercice de traçabilité et consulter les dossiers pour s'assurer que la conformité peut être maintenue entre les audits. La personne responsable de la gestion au quotidien devra être disponible pour accompagner l'auditeur et répondre à ses questions. L'auditeur devra voir un échantillon représentatif de la production en lien avec les produits sans gluten. Si l'une de ces exigences n'est pas respectée le jour de l'audit, les candidats doivent contacter SAI Global à l'avance et de préférence par écrit pour expliquer la situation. Si l'auditeur ne peut pas terminer l'audit le jour du rendez-vous car le candidat n'a pas mis à sa disposition tous les éléments nécessaires à l'audit, le processus de traitement de la candidature sera interrompu et des frais supplémentaires devront être payés pour que l'auditeur revienne sur le site.

Si l'auditeur identifie des domaines non conformes à la Norme, le candidat sera informé desdites non-conformités. À la fin de l'audit, l'auditeur fera la liste des domaines non conformes dans un rapport qui sera remis au candidat. Le candidat disposera d'un délai de 21 à 28 jours pour remédier totalement aux cas de non-conformité mis en évidence et apporter la preuve de ladite correction. Si le site ne répond pas par des actions correctives complètes et des preuves dans les 28 jours, un certificat ne lui sera pas accordé. Cela entraînera la suspension/le retrait du certificat, ou en cas d'audits initiaux, un nouvel audit devra être réalisé.

De même, si un site ne paie pas les droits spécifiés par le PCSG ou les normes mondiales BRC conformément aux conditions de paiement qu'il prescrit, la certification d'un site selon la norme mondiale du PCSG sera également suspendue jusqu'au paiement de tous les droits en souffrance.

SAI Global apprécie de recevoir des retours des candidats et des sites certifiés sur le travail des auditeurs. Suite à un audit, il est possible que les fournisseurs reçoivent un questionnaire sollicitant leur avis.

Certification

Suite à un audit, l'auditeur soumettra un rapport au bureau de SAI Global. SAI Global déterminera l'éligibilité du candidat à la certification de site certifié. Les demandeurs qui n'ont aucune non-conformité en suspens recevront normalement le rapport d'audit et un certificat 42 jours après le premier jour de l'audit du PCSG; mais pas avant que tous les frais relatifs au site ne soient payés en entier.

Si l'auditeur a signalé qu'un site audité ne se conforme pas à l'ensemble des exigences de la norme, SAI Global prendra une décision quant à la certification en fonction du degré de non-conformité. Des preuves documentaires ou une nouvelle visite pourront être nécessaires pour vérifier que les non-conformités ont été corrigées. Si une nouvelle visite est nécessaire, des frais supplémentaires devront être payés. Dans la mesure du possible, chaque candidat sera informé par écrit de la décision relative à sa demande de certification (à savoir si le certificat est accordé ou non) dans les 42 jours suivant l'audit. De même, ni le certificat ni le rapport d'audit ne seront valides tant que tous les droits n'auront pas été perçus, quel que soit le résultat du processus de certification.

Si la certification d'un site est refusée, SAI Global doit, par avis écrit, informer le candidat des raisons du refus, des autres mesures à prendre (par exemple les mesures correctives), ou de son droit d'appel et fournir des détails sur la procédure d'appel (voir Appels). Si le site souhaite que son cas soit reconsidéré suite à un refus, il devra présenter une nouvelle candidature.

La décision finale relative à la certification (en appel ou autre) revient au comité de certification de SAI Global dont la décision est finale et exécutoire. Le site sera informé de la décision de certification à la suite de l'examen technique. Le rapport final est rédigé en anglais.

En intégrant le programme, le candidat/site certifié accepte que SAI Global traite des données et la publication ultérieure du rapport d'audit à l'intention du propriétaire du programme de certification (PPC). Dans tous les autres cas, les rapports d'audit seront confidentiels et mis à la disposition de SAI Global et du client uniquement, sauf si un formulaire de consentement (disponible auprès du bureau de SAI Global ou de l'auditeur de SAI Global) a été signé par le candidat ou le site certifié.

Les certificats ne sont pas transférables et appartiennent à SAI Global qui en contrôle la propriété, l'utilisation et l'affichage. Ils doivent donc pouvoir lui être retournés sur demande. Seuls les sites certifiés peuvent utiliser les certificats SAI Global et ce, strictement et uniquement en lien avec la portée de leur certification. Les sites certifiés ne doivent pas faire de réclamation expresse ou implicite en lien avec la certification s'appliquant aux produits, aux emplacements et aux activités qui ne font pas partie de leur certificat. Seuls les sites certifiés peuvent utiliser les logos ou les marques SAI Global et uniquement en conformité avec les conditions d'utilisation. En intégrant le programme, le candidat/site certifié accepte la transmission de renseignements détaillés sur le statut de certification, y compris d'une copie électronique du certificat de conformité (le cas échéant) au PPC (Propriétaire du Programme de Certification).

Obligations des sites certifiés

Les sites certifiés s'engagent à tout moment à continuer de respecter la Norme et les règles, ainsi que les déclarations détaillées dans le formulaire de candidature. La Norme et les règles s'ajoutent à toute exigence légale et aucun élément de la Norme ou des règles ne peut être considéré comme prévoyant une exemption à la législation en vigueur.

Les sites certifiés doivent informer SAI Global si leur situation change au cours de la période de certification, ce qui pourrait avoir une incidence sur le respect de la Norme. Cela comprend les changements de portée, de propriétaire et les modifications importantes des installations ou de la gestion. SAI Global déterminera si un nouvel audit est nécessaire afin d'assurer la pertinence continue en lien avec la certification.

Les sites certifiés s'engagent à informer immédiatement SAI Global s'ils font l'objet de sanctions judiciaires en lien avec la législation concernant l'innocuité des aliments (y compris l'utilisation de substances illicites et de pesticides, le bien-être animal, l'infestation, les maladies d'origine alimentaires et d'autres problèmes de contamination graves). Les sites certifiés s'engagent également à informer SAI Global par courriel de tout retrait ou rappel de produits dans un délai de 24 heures à l'adresse suivante : foodrecall@saiglobal.com SAI Global déterminera si un nouvel audit est nécessaire afin d'assurer la pertinence continue en lien avec la certification.

Les sites certifiés doivent obtenir le consentement de SAI Global pour utiliser la certification en lien avec le programme de certification sans gluten comme défense en cas d'action en justice ou d'enquête à leur encontre. Avant de donner son consentement, SAI Global se réserve le droit d'effectuer un audit afin de veiller à la conformité continue à la Norme et aux règles à tout moment moyennant des frais d'audit supplémentaires qui seront à la charge du site certifié.

Visites/Audits spécifiques

SAI Global pourra organiser des visites/audits spécifiques ou des visites de suivi pour s'assurer que les sites certifiés continuent de respecter la Norme. Ces audits peuvent impliquer un audit complet de toutes les exigences de la Norme. Les visites/audits spécifiques impliqueront un suivi des non-conformités mises en évidence lors de l'audit précédent. De plus, les sections pertinentes de la Norme seront utilisées pour s'assurer du maintien des exigences de la Norme et préserver la confiance en ce qui concerne la certification en cours. En vertu de ces règles, les sites certifiés doivent se rendre disponibles pour ces audits. Les détails des coûts des visites de suivi visant à corriger les non-conformités et les visites/audits spécifiques sont publiés sur la feuille de frais.

Les visites/audits spécifiques peuvent être réalisé(e)s avec ou sans préavis. Les détails des coûts des visites/audits spécifiques sont publiés sur la feuille de frais.

Les rapports d'audit résultant des visites/audits spécifiques seront examinés par SAI Global pour s'assurer que les exigences de la Norme sont respectées. Si l'auditeur signale qu'un site certifié ne respecte plus la Norme, le site certifié sera informé le jour même des non-conformités identifiées lors de l'audit.

Le site certifié doit corriger ces non-conformités dans les délais impartis (28 jours) ou transmettre par écrit à SAI Global toute question relative aux non-conformités mises en évidence (voir les plaintes/appels).

Si les non-conformités ne sont pas corrigées dans les délais impartis, le site certifié recevra un dernier rappel. Si les non-conformités ne sont toujours pas corrigées suite à ce dernier avertissement, le certificat du site certifié sera suspendu.

Renouvellement de la certification

La durée de validité de la certification doit être conforme aux exigences spécifiées dans la Norme applicable. Un auditeur ou un responsable SAI Global contactera normalement les sites certifiés avant la date prévue du nouvel audit afin d'organiser le renouvellement.

Les frais de renouvellement sont payables avant la date prévue. Les frais de renouvellement ne peuvent pas être remboursés. SAI Global se réserve le droit de modifier les frais si nécessaire et informera par écrit les candidats et les sites certifiés de toute modification des frais.

Si les frais de renouvellement ne sont pas payés à SAI Global dans un délai de 14 jours à compter de la date prévue, la certification sera suspendue. Le fournisseur doit retourner son certificat de conformité et il ne doit plus attester, de façon expresse ou tacite, être certifié par SAI Global.

Si un fournisseur faisant l'objet d'une suspension ne contacte pas le bureau de SAI Global dans un délai supplémentaire de 14 jours (28 jours à compter de la date prévue), l'enregistrement et la certification des sites seront révoqués. Une nouvelle candidature sera ensuite nécessaire si le fournisseur souhaite être certifié en vertu de la Norme.

Refus/Suspension de certificat

Tout candidat ou site certifié condamné suite à une infraction en lien avec la production alimentaire au cours de ces 3 dernières années ou au cours de toute période plus longue correspondant à une peine prononcée par un tribunal doit le faire savoir (dans le cas du candidat, sur le formulaire de candidature ou dans le cas du site certifié, immédiatement par écrit auprès du bureau de SAI Global). La certification du candidat/site certifié peut être refusée/suspendue avec effet immédiat au moyen d'un avis écrit de SAI Global. La nouvelle candidature/admission ne sera normalement pas prise en compte pendant un délai de 3 mois à compter de la date de condamnation et devra faire l'objet d'un nouvel audit.

Les motifs de suspension sont également fondés sur le fait que BRCS, propriétaire de la norme, puisse considérer dangereux pour la santé publique ou pour sa propre réputation que le site continue d'être certifié.

Les certificats des sites en faillite seront suspendus.

Les sites certifiés faisant l'objet d'une suspension doivent retourner leurs certificats de conformité à SAI Global sans délai et ils ne doivent plus attester, de façon expresse ou tacite, être certifiés par SAI Global.

Dans tous les cas de refus/suspension de participation, les frais ne pourront pas être remboursés.

Tout candidat/site certifié dont la participation a été refusée/suspendue a le droit de faire appel de cette décision. SAI Global s'engage à informer par écrit le candidat/le site certifié de son droit de faire appel et à fournir des renseignements détaillés sur la procédure d'appel (voir Appels).

La suspension de la certification d'un site doit demeurer en vigueur jusqu'à ce que les mesures correctives requises aient été prises et leur achèvement vérifié à la satisfaction de l'organisme de certification ou de BRCGS.

Révocation de participation/retrait de certificat

L'organisme de certification ou BRCGS se réserve le droit de retirer la certification.

La certification de tout site certifié qui enfreint l'une des dispositions de la Norme et/ou des règles sera retirée avec effet immédiat au moyen d'un avis écrit de SAI Global. Ledit avis informera le site certifié des raisons du retrait et fournira également des renseignements détaillés sur la procédure d'appel.

Un site certifié peut se retirer volontairement de la certification en vertu de la Norme par voie de notification écrite à SAI Global. Dans tous les cas de révocation/retrait de participation, les frais ne pourront pas être remboursés. Le fournisseur doit retourner son certificat de conformité et il ne doit plus attester, de façon expresse ou tacite, être certifié par SAI Global.

Les sites certifiés dont la certification est révoquée doivent présenter une nouvelle candidature s'ils souhaitent obtenir à nouveau la certification. La nouvelle candidature sera normalement traitée par SAI Global pendant une période d'au moins 3 mois suite à la révocation.

Un site certifié dont la certification a été révoquée a le droit de faire appel de cette décision. SAI Global s'engage à informer par écrit le site certifié de son droit de faire appel et à fournir des renseignements détaillés sur la procédure d'appel (voir Appels).

Plaintes et appels

Lorsqu'une plainte est présentée à SAI Global, il sera demandé au plaignant de le faire par écrit.

Toutes les plaintes, qu'elles concernent les candidats/sites certifiés, les auditeurs de SAI Global, l'administration de SAI Global ou une demande d'examen d'un cas de non-conformité ou une décision de certification, seront rapidement examinées. Le plaignant sera informé des résultats de l'enquête, ainsi que du processus d'appel.

Si un candidat ou un site certifié souhaite faire appel d'une décision de certification (insatisfait d'une réponse/classement d'une plainte, ou de non-conformités notées sur des rapports, ou d'une suspension, d'un refus ou d'un retrait/une révocation de certification), il doit écrire à SAI Global en expliquant pourquoi il pense que la décision est mauvaise et il doit également fournir toutes les preuves justificatives pertinentes. SAI Global contactera généralement le candidat/site certifié pour clarifier le motif de l'appel. Cela peut permettre de résoudre le problème. Dans le cas contraire, après une procédure appropriée, une copie de la décision et de ses motifs sera fournie au demandeur. Les demandes d'appel pourront faire l'objet de frais administratifs non remboursables. Si l'appel est rejeté, SAI Global se réserve le droit de facturer les frais découlant de la gestion de l'appel.

Les plaintes ou les appels nécessitant l'examen d'une non-conformité avant la date spécifiée pour la soumission d'un plan d'action doivent tenir compte de la possibilité qu'une non-conformité soit maintenue. L'établissement doit soumettre un plan d'action acceptable et corriger la non-conformité signalée au plus tard aux dates spécifiées par l'auditeur du PCSG (28 jours).

Responsabilité

La société SAI Global ne peut être tenue pour responsable des pertes de revenus potentielles et estimées par les candidats ou les sites certifiés en vertu des dispositions de la Norme ou des règles ou de l'administration ou de la mise en œuvre de la Norme ou des règles par SAI Global.

La société SAI Global ne peut être tenue pour responsable de tout audit, ou de l'exercice de l'un/l'une de ses droits, pouvoirs ou fonctions en vertu de la Norme ou des règles. En outre, SAI Global ou ses représentants déclinent toute responsabilité en lien avec les programmes et/ou l'établissement soumis à un audit, ainsi qu'avec tout événement ou action antérieur(e) ou ultérieur(e) à l'audit.

La société SAI Global ne peut être tenue pour responsable des pertes résultant, y compris, mais sans s'y limiter, d'une action individuelle ou d'une défaillance d'une machine quelle qu'elle soit, d'un système de traitement des données, d'une liaison de transmission ou de tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable.

Audits de témoin/évaluations

SAI Global se réserve le droit de réaliser des audits de témoin ou des évaluations, qu'ils soient conduits à des fins d'accréditation ou de surveillance interne/externe des auditeurs de SAI Global ou par le propriétaire du programme de certification. L'auditeur peut être accompagné par d'autres personnes à des fins de formation, d'évaluation ou de calibrage. Les audits de témoin sont réalisés selon une procédure documentée disponible sur demande. Il peut s'agir des activités suivantes :

- Formation de nouveaux auditeurs par SAI Global
- Programmes d'audit de l'ombre de routine par SAI Global
- Audits de témoin par des organismes d'accréditation
- Audits de témoin par le PPC (Propriétaire du Programme de Certification)/PCSG
- Audits de témoin par un rédacteur lorsqu'un module d'audit supplémentaire mené spécialement par un rédacteur est inclus

Audits de conformité

Afin d'appuyer la Norme, le PPC (Propriétaire du Programme de Certification) pourra réaliser des audits de conformité pour évaluer les performances des organismes de certification. Cela implique d'échantillonner les rapports d'audit, les enquêtes sur les plaintes et les audits de conformité. Une rétroaction est fournie aux organismes de certification à l'aide des IRC.

Les activités de conformité peuvent impliquer :

- Le PPC (Propriétaire du Programme de Certification) communiquant avec des sites certifiés à des fins de rétroaction sur les performances de l'organisme de certification ou d'enquête sur des problèmes signalés
- Le PPC (Propriétaire du Programme de Certification) peut également entreprendre des visites indépendantes des sites certifiés pour s'assurer que le PCSG/« la Norme » sont mis en œuvre conformément à leur statut de certification et s'assurer que l'audit et le processus de signalement sont menés selon les exigences fixées.
- Ces visites de conformité peuvent être annoncées ou inopinées et indépendantes des audits de certification. Une visite de conformité peut avoir une incidence sur la certification PCSG du site. Le représentant du PPC (Propriétaire du Programme de Certification) devra également bénéficier de l'accès et de la coopération lors des visites de conformité.

Remarque finale : Les sites/entreprises participants sont également responsables des exigences de la norme lorsque ces exigences se rapportent aux sites en cours de certification ou qui sont déjà certifiés.