



Registraire de la performance KPMG inc.
C.P. 10426, 777 rue Dunsmuir
Vancouver (C.-B.) V7Y 1K3
Canada

Téléphone (604) 691-3000
Télécopieur (604) 691-3031
kpmg.ca

Registraire de la performance KPMG inc. Sommaire public des processus de certification

Développement des affaires et offres de service

Afin d'offrir nos services de manière officielle, nous présentons une offre de service aux clients éventuels immédiatement après qu'un premier contact ait eu lieu et que nous ayons évalué l'existence d'éventuels conflits d'intérêts au moyen du processus Sentinel de KPMG. Nous joignons également à l'offre de service une lettre de mission énonçant les conditions du contrat advenant son acceptation.

L'offre de service est signée par le leader responsable du Registraire de la performance KPMG inc. (le « Registraire KPMG »), ou par toute autre personne désignée par celui-ci. Une copie électronique de l'offre de service est conservée dans le dossier « Proposal » pertinent sur le serveur du Registraire KPMG en attendant que nos services soient retenus.

Pour indiquer qu'il accepte nos services, le représentant du client signe la lettre de mission, qui est jointe à l'offre de service et qui doit également être signée par le leader responsable du Registraire KPMG, et nous la fait parvenir. Ces documents font partie du dossier de certification du client.

Processus de certification

Le service offert par le Registraire KPMG vise à permettre aux clients d'obtenir, pour leur système de gestion ou de chaîne de possession, un certificat de conformité à une norme reconnue à l'échelle nationale ou internationale, généralement les séries de normes ISO 9000 et/ou ISO 14000, les diverses normes en matière de gestion durable des forêts (p. ex., la norme CSA Z809 et les normes de la SFI), les normes en matière de chaîne de possession (p. ex. les normes du PEFC et de la SFI), et/ou la norme OHSAS 18001, au moyen d'une évaluation effectuée par un tiers indépendant. Le processus consiste en un examen du système de gestion ou de chaîne de possession d'un client par des auditeurs qualifiés, tant en ce qui concerne la conformité du système à la norme en question que la mise en œuvre de ce dernier. Si l'évaluation est concluante, le nom du client et le système de gestion ou de chaîne de possession sont certifiés et leur nom est ajouté à la liste des sociétés approuvées publiée par le Registraire KPMG. Un certificat de conformité est également délivré au client.

Le processus de certification consiste en une série de procédures définies qui couvrent généralement une période de trois (3) ans [cinq (5) ans dans le cas des certifications aux normes de la SFI ou en matière de chaîne de possession] et comprennent la certification initiale, le maintien de la certification et le renouvellement de la certification. Le processus prévoit des visites chez le client pour évaluer sa conformité aux exigences applicables au système de gestion ou de chaîne de possession en question.

Les différentes étapes du processus de certification sont généralement les suivantes :

- Révision documentaire – permet de vérifier que le client dispose d’un système documenté qui est conforme à la norme en question.
- Évaluation de la mise en œuvre – permet de vérifier que le système de gestion ou de chaîne de possession documenté est en place et qu’il est opérationnel. Si le système de gestion ou de chaîne de possession documenté devait présenter une lacune, il pourrait être nécessaire de procéder à une réévaluation afin de donner suite aux mesures correctives prises par le client.
- Évaluations périodiques et audits de surveillance – permet de vérifier que le système documenté est continuellement et efficacement mis en œuvre. Si la conformité du système de gestion ou de chaîne de possession documenté n’est pas maintenue, une visite d’audit spéciale pourrait être requise afin d’examiner les mesures correctives jugées nécessaires pour éviter que des procédures de suspension ou de retrait de la certification ne soient engagées à l’égard du client. Des visites supplémentaires pourraient également être nécessaires pour examiner les changements apportés à la structure organisationnelle ou aux activités commerciales du client qui ont une incidence sur sa certification.
- Renouvellement de la certification – permet d’évaluer à nouveau le système de gestion ou de chaîne de possession documenté avant d’accorder une prolongation de la certification pour une durée prédéterminée.

Certification

À l’heure actuelle, le Registraire KPMG offre les certifications suivantes :

Norme	Organisme d’accréditation
Sustainable Forestry Initiative (« SFI »)	ANSI
Programme de reconnaissance des certifications forestières (« PEFC »)	ANSI
Chaîne de contrôle de la SFI	ANSI
ISO 14001	Conseil canadien des normes
ISO 14001	Conseil canadien des normes
CSA Z809	Conseil canadien des normes

Régions couvertes

À l’heure actuelle, le Registraire KPMG fournit principalement ses services de certification au Canada et dans la zone continentale des États-Unis. La décision d’offrir des services de certification à l’extérieur de ces régions est à l’entière discrétion du leader responsable du Registraire KPMG.

Admissibilité

Les services de certification sont offerts à toutes les sociétés et à tous les organismes situés dans la région couverte par le Registraire KPMG avec lesquels ce dernier accepte de faire affaire. Le *Manuel de la pratique professionnelle* de KPMG contient des lignes directrices exhaustives permettant de déterminer s’il convient ou non d’accepter de faire affaire avec un client éventuel du Registraire KPMG. Pour savoir s’il convient ou non d’accepter cette relation client éventuelle, il est nécessaire de déterminer si celle-ci peut nuire à l’indépendance, à la réputation, à la crédibilité ou à l’intégrité de KPMG. En signant la lettre de mission, le leader responsable du Registraire KPMG confirme que cette évaluation a été effectuée.

En général, les questions suivantes sont prises en considération dans le cadre du processus

d'évaluation préalable à l'acceptation d'une éventuelle relation client par le Registraire KPMG :

- À notre connaissance, existe-t-il quelque motif devant nous inciter à douter ou à nous préoccuper de la réputation ou de l'intégrité de la direction et/ou des propriétaires du client éventuel?
- Sommes-nous au courant de conflits d'intérêts réels ou perçus qui pourraient survenir à la suite de l'acceptation de la mission?
- Notre association avec le client éventuel serait-elle susceptible de nuire à notre image, dans l'immédiat ou dans l'avenir?
- Les risques associés au client éventuel sont-ils déraisonnables, compte tenu des avantages éventuels que ce client ou cette mission peut présenter pour le cabinet?
- Le client éventuel va-t-il limiter en quelque façon l'étendue de notre travail?

Évaluation et certification

Les évaluations sont effectuées uniquement dans le cadre d'une lettre de mission signée par le Registraire KPMG et le client. Cette lettre mentionne le champ d'application de la certification du client ainsi que les normes à l'égard desquelles l'évaluation sera effectuée, de même que les coûts qui seront facturés au client. Le client reçoit des directives sur la détermination d'un champ d'application de la certification adéquat ainsi que sur les normes d'évaluation pertinentes. Ces critères peuvent évoluer pendant et après le processus de certification, et de tels changements seront pris en compte par Registraire KPMG. Le cas échéant, la lettre de mission est révisée ou modifiée au besoin, puis approuvée par un membre du groupe de direction.

La méthode d'évaluation est conforme aux lignes directrices suivantes de l'ISO portant sur l'audit de systèmes :

ISO 17021 : Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management;

ISO 17065 : Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services;

ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental.

Toutes les visites sont planifiées au préalable avec le client et documentées dans un plan d'audit officiel. Leur durée est établie en fonction des données disponibles et, le cas échéant, de tableaux indiquant le temps nécessaire pour réaliser chacune des évaluations.

Chaque audit se termine par une réunion de clôture, au cours de laquelle l'évaluateur présentera ses constatations. Tous les cas de non-conformité aux normes sont notés à l'endroit réservé à cet effet et sont classés comme étant d'importance majeure ou mineure. Des possibilités d'amélioration sont également présentées au client lors de cette réunion. Lorsque des cas de non-conformité d'importance majeure sont relevés, des mesures correctives doivent être mises en place dans l'immédiat. Ces cas font l'objet d'un examen de suivi afin de confirmer que les correctifs appropriés ont été apportés. Lorsque des cas de non-conformité d'importance mineure sont relevés, le client est tenu d'élaborer un plan de mesures correctives qui doit être approuvé par le Registraire KPMG avant l'octroi de la certification initiale. Au cours de sa prochaine visite sur place, l'équipe d'audit évaluera la mise en œuvre des mesures correctives selon le plan. Pour les

normes ISO 9000, ISO 14000, CSA Z809, OHSAS et de la SFI ainsi que les normes de la SFI et du PEFC en matière de chaînes de possession, tous les cas de non-conformité d'importance majeure doivent être résolus de façon satisfaisante avant l'octroi de la certification initiale. Le défaut de mettre en place des correctifs efficaces dans les délais prescrits peut entraîner la suspension ou la révocation de la certification. Les cas de non-conformité d'importance mineure dont la résolution tarde peuvent être classés comme étant d'importance majeure lorsque des mesures correctives ne sont pas prises en temps opportun.

Le client a le droit d'interjeter appel de toute décision prise par l'équipe d'évaluation (voir la section sur les plaintes et les demandes d'appel ci-après pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet). Une réponse officielle sera fournie pour toute demande d'appel présentée par écrit par le client.

Tous les rapports d'évaluation et les documents justificatifs sont revus et approuvés par un examinateur technique indépendant (un auditeur qualifié du Registraire KPMG qui n'était pas membre de l'équipe d'audit). À la lumière des résultats de cet examen, l'examineur technique indépendant prend officiellement la décision d'accepter ou de rejeter la recommandation de l'équipe d'évaluation. De plus, le leader responsable du Registraire KPMG vérifie et approuve tout renseignement nouveau ou tout changement apporté à la certification existante du client; il est par ailleurs autorisé à confirmer ou à rejeter la recommandation de l'équipe d'évaluation. Il incombe au président d'autoriser la délivrance du certificat de conformité initial.

Les clients certifiés conformes sont inscrits au registre des sociétés approuvées par le Registraire KPMG, auquel le public peut avoir accès sur demande. Cette liste inclut le champ d'application de la certification du client ainsi que la norme visée par l'évaluation.

Les clients inscrits au registre se voient délivrer un certificat de conformité valide pour trois (3) ans ou pour la durée prescrite par la norme en question.

Il est permis aux clients inscrits au registre d'utiliser la marque de certification par le Registraire KPMG appropriée pour les systèmes de gestion ou de chaîne de possession visés (qualité/environnement/forêt durable) et, s'il y a lieu, un logo de l'organisme d'accréditation ou un logo de produit certifié. Les règles régissant l'utilisation des logos sont publiées et transmises aux clients, et leur respect est vérifié par le Registraire KPMG à chaque visite. Toute utilisation inappropriée d'un logo ou d'une marque de certification est réputée être une violation du contrat de certification et peut entraîner la révocation de la certification.

Plaintes et demandes d'appel

Bien que le Registraire KPMG ait pour politique de fournir un niveau de service qui ne devrait pas donner lieu à une plainte ou à une demande d'appel, nous reconnaissons que de telles plaintes ou demandes peuvent parfois être faites par un client ou un tiers. Toutes les plaintes et les demandes d'appel reçues par le Registraire KPMG font l'objet d'une enquête approfondie dont les constatations sont communiquées au plaignant. Lorsqu'une lacune d'un système de gestion certifié est mise en évidence dans le cadre d'une telle analyse, les clients sont tenus de prendre des mesures correctives pour y remédier.

Voici un sommaire des procédures de traitement des plaintes et des demandes d'appel suivies par le Registraire KPMG :

- Toutes les plaintes et les demandes d'appel doivent être présentées par écrit et contenir suffisamment de détails pour étayer la nature de la plainte ou de la demande d'appel. Les raisons qui les ont motivées doivent également être indiquées.
- Un accusé de réception de la plainte ou de la demande d'appel est remis par écrit dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
- Le client est avisé de la nature de la plainte ou de la demande d'appel reçue.
- Les plaintes et les demandes d'appel font l'objet d'une enquête dans un délai de dix (10) jours ouvrables, à moins qu'une période plus longue ne soit nécessaire pour traiter de questions plus complexes ou que la plainte ou la demande d'appel ne s'applique à plus d'une norme (p. ex., normes ISO 14001, CSA Z809 ou de la SFI, normes de la SFI et du PEFC en matière de chaîne de possession, etc.).
- Des rapports d'avancement sont fournis aux appelants, s'il y a lieu (p. ex., dans le cas d'une période d'enquête prolongée).
- Les résultats de l'enquête sont publiés et communiqués au plaignant ou à l'appelant dans un délai de 15 jours ouvrables, à moins que la période d'enquête ne soit prolongée comme il est indiqué ci-dessus. Les résultats comprendront une justification écrite à l'appui des conclusions dégagées.
- Lorsqu'une lacune d'un système de gestion ou de chaîne de possession est mise en évidence dans le cadre d'une telle analyse, le Registraire KPMG remet un avis de non-conformité ou signale les occasions d'amélioration, dans la mesure où il le juge nécessaire.
- Une fois l'enquête terminée, le Registraire KPMG peut convoquer une réunion de conciliation avec le client et le plaignant ou l'appelant afin de tenter de résoudre tout différend non résolu entre les parties.
- Lorsqu'un plaignant ou un appelant n'est pas satisfait des résultats d'une enquête, il est référé à l'organisme d'accréditation approprié afin qu'une décision sur le fond de sa plainte ou de sa demande d'appel soit rendue.

Suspension et révocation des certifications

Dans certaines circonstances (p. ex., la non-résolution d'un cas de non-conformité d'importance majeure dans les délais prescrits, le manquement d'un client ayant recours à nos services de certification à ses obligations contractuelles, l'utilisation inappropriée de marques de certification qui n'est pas rectifiée à la satisfaction du Registraire KPMG, etc.), une certification peut être suspendue ou révoquée à l'entière discrétion du leader responsable du Registraire KPMG. Les circonstances dans lesquelles la certification peut être suspendue ou révoquée sont décrites plus en détail dans la lettre de mission applicable conclue avec le client.