

L'Agence des Normes et de la Qualité (ANOR), en sa qualité d'organisme de certification, veille au respect des exigences applicables aux certifications qu'elle délivre. À ce titre, elle se réserve le droit de suspendre, retirer ou réduire la portée d'une certification, lorsque le contrat ou les exigences réglementaires et normatives ne sont pas respectées. Ces décisions sont prises dans le respect des principes d'impartialité, de transparence, d'équité et de traçabilité.

1. Suspension de la certification

➤ Conditions de suspension

La certification peut être suspendue dans les cas suivants :

- Non mise en œuvre, dans les délais prescrits, des actions correctives relatives aux non-conformités relevées ;
- refus ou incapacité du client à permettre la réalisation des audits de suivi aux fréquences requises ;
- refus du client à recevoir les contrôles inopinés des Officiers de Police Judiciaire de l'ANOR ;
- demande volontaire de suspension formulée par le client ;
- utilisation abusive ou trompeuse du certificat ou de la Marque Nationale de Conformité ;
- Non-respect des obligations contractuelles liant le client à l'ANOR ;
- Instruction Gouvernementale.

➤ Modalités de suspension

La décision de suspension est prise par le Directeur Général, sur proposition du Directeur de l'Évaluation de la Conformité. La suspension est notifiée officiellement au client et précise les motifs de la suspension, les conditions de levée, le délai accordé pour la mise en conformité. Pendant la période de suspension, la certification est considérée comme temporairement invalide, et le client s'engage à ne pas en faire usage à des fins de communication ou de valorisation.

2. Retrait ou réduction de la portée de la certification

➤ Conditions de retrait

Le retrait de la certification est prononcé lorsque les causes ayant conduit à la suspension ne sont pas levées dans le délai imparti, des manquements graves compromettent la crédibilité de la certification, le client fait preuve de fraude ou de fausse déclaration.

➤ Réduction de la portée

La portée de la certification peut être réduite lorsque certaines activités, produits ou sites ne satisfont plus aux exigences applicables, tout en maintenant la conformité pour le reste du périmètre certifié.

Les décisions de retrait ou de réduction de portée sont prises par le Directeur Général, sur proposition du Directeur de l'Évaluation de la Conformité, et sont formellement notifiées au client.

3. Restauration de la certification

La certification suspendue peut être rétablie lorsque les non-conformités ayant motivé la suspension ont été corrigées, les actions correctives ont été mises en œuvre et jugées efficaces, les preuves de conformité ont été

examinées et validées par l'ANOR. La restauration peut être conditionnée par une revue documentaire ou un audit de vérification sur site.

4. Dispositions relatives à l'impartialité et aux appels

Les décisions de suspension, de retrait ou de réduction de portée sont prises en toute indépendance, conformément à la procédure de gestion de l'impartialité de l'ANOR, garantissant l'absence de conflits d'intérêts. Le client dispose du droit d'introduire un appel ou une plainte, conformément à la procédure en vigueur.

5. Enregistrement et traçabilité

Toutes les décisions et actions relatives à la suspension, au retrait ou à la réduction de la portée sont documentées, enregistrées et conservées conformément aux exigences du système de management de l'ANOR.

6. Disposition finale

La présente politique est portée à la connaissance des parties intéressées et fait l'objet d'une revue périodique afin de garantir son adéquation aux exigences réglementaires et normatives.