



**Bureau de normalisation
du Québec**

BNQ 9902-001/2024

**Certification de produits, de processus et
de services — Règles de procédure générales**

DOCUMENT D'INFORMATION

Exemplaire fourni dans le site Web du BNQ pour utilisation personnelle. Toute reproduction, distribution ou installation sur un réseau est interdite.

BNQ 9902-001/2024

Certification de produits, de processus et de services —
Règles de procédure générales

*Product, Process and Service Certification —
General Rules of Procedure*



BNQ
Bureau de normalisation
du Québec

Bureau de normalisation du Québec

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est un organisme québécois de normalisation créé en 1961. Il est l'un des organismes d'élaboration de normes accrédités par le Conseil canadien des normes (CCN) et, par conséquent, fait partie du système national de normes.

À titre d'unité administrative d'Investissement Québec (IQ), le BNQ produit des normes répondant aux besoins de l'industrie, des organismes publics et parapublics et des groupes concernés.

TREIZIÈME ÉDITION — 2024-03-05

Cette nouvelle édition remplace celle du 5 juin 2017.

ICS : 03.120.10; 03.120.20; 19.020.

ISBN 978-2-551-27085-9 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2024

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET D'ACHAT

Toute demande de renseignements ou d'achat concernant le présent document peut être adressée au Bureau de normalisation du Québec (BNQ), à l'adresse suivante :

333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7

Téléphone : 418 652-2238, poste 2437, ou 1 800 386-5114; télécopieur : 418 652-2292

Courriel : bnqinfo@bnq.qc.ca; site Web : <https://www.bnq.qc.ca>

RÉVISION DES DOCUMENTS DU BNQ

La collaboration des utilisateurs et des utilisatrices des documents du BNQ est essentielle à la mise à jour de ceux-ci. Aussi, toute suggestion visant à améliorer leur contenu sera reçue avec intérêt par le BNQ. Nous vous prions de nous faire parvenir vos suggestions ou vos commentaires en utilisant le formulaire que vous trouverez à la fin du présent document.

Le présent exemplaire du document, qu'il soit en format électronique ou qu'il soit imprimé, n'est destiné qu'à une utilisation personnelle. Toute distribution à des tiers, à des partenaires ou à des clients, ainsi que toute sauvegarde, diffusion ou utilisation dans un réseau informatique, est interdite, à moins qu'une entente particulière n'ait été conclue entre un acheteur enregistré et le BNQ.

Un avis par courriel mentionnant la publication d'une nouvelle édition d'un document révisé, de modificatifs ou d'erratas sera envoyé à l'adresse courriel utilisée lors de l'achat en ligne.

Les notifications et le catalogue peuvent être consultés en tout temps dans le site Web du BNQ [<https://www.bnq.qc.ca>] pour vérifier l'existence d'une édition plus récente d'un document ou de la publication de modificatifs ou d'erratas.

© BNQ, 2024

Tous droits réservés. Sauf prescription différente, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et le microfilmage, sans l'accord écrit du BNQ.

SOMMAIRE

	Page
INTRODUCTION	1
1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	1
2 DÉFINITIONS	2
3 INTERVENANTS DANS LES PROGRAMMES DE CERTIFICATION DU BNQ	6
4 DÉMARCHE DE CERTIFICATION DE PRODUITS, DE PROCESSUS OU DE SERVICES	6
4.1 GÉNÉRALITÉS	6
4.2 DEMANDE DE CERTIFICATION	7
4.3 EXAMEN DES DOCUMENTS	8
4.4 VISITE DE CONTRÔLE EN VUE DE LA CERTIFICATION	9
4.5 DÉCISION DE CERTIFICATION ET DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	10
4.6 VISITES DE CONTRÔLE PÉRIODIQUES ET VISITES DE RENOUVÈLEMENT	11
4.7 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRODUIT, AU PROCESSUS OU AU SERVICE	12
4.8 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	13
4.9 MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES D'UN PROGRAMME DE CERTIFICATION	13
4.10 MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT FASCICULE DE DOCUMENTATION	13
5 DÉMARCHE DE CERTIFICATION DE COMPOSANTS	14
6 DÉMARCHE D'ATTESTATION DE CONFORMITÉ	14
7 RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ ET DU CLIENT	14
7.1 BNQ	14
7.2 CLIENT	15
8 SUSPENSION DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	16
8.1 GÉNÉRALITÉS	16
8.2 DÉMARCHE	16

9	RETRAIT DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	17
9.1	GÉNÉRALITÉS	17
9.2	DÉMARCHE	18
10	STATUT INACTIF D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	18
11	FERMETURE D'UN DOSSIER DE CERTIFICATION	18
12	TRAITEMENT DES PLAINTES	18
12.1	GÉNÉRALITÉS	18
12.2	MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	19
13	TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION	21
13.1	GÉNÉRALITÉS	21
13.2	MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UN APPEL DE DÉCISION DE CERTIFICATION	21
14	PRODUIT, PROCESSUS OU SERVICE CERTIFIÉ DEVENU DANGEREUX	22
14.1	GÉNÉRALITÉS	22
14.2	MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT POUR UN PRODUIT, PROCESSUS OU SERVICE CERTIFIÉ OU LOT DE PRODUITS ATTESTÉS DEVENU DANGEREUX	23
14.3	ACTIONS JUGÉES ACCEPTABLES PAR LE BNQ	23
14.4	SUIVI DU BNQ	24
14.5	RÉVISION DU PROGRAMME DE CERTIFICATION ET MESURES COMPLÉMENTAIRES	25
Annexe A —	Exigences générales de certification relatives au système de gestion de la qualité de l'entreprise	26
Annexe B —	Exigences concernant le laboratoire utilisé par l'entreprise dans le cadre des activités d'essai sur ses produits	28
Annexe C —	Essais en présence de témoins	30
Annexe D —	Licence d'utilisation du certificat, de la lettre d'attestation de conformité ou de la marque de conformité du BNQ	31
Annexe E —	Références informatives	33

CERTIFICATION DE PRODUITS, DE PROCESSUS ET DE SERVICES — RÈGLES DE PROCÉDURE GÉNÉRALES

INTRODUCTION

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) offre aux entreprises¹, sur une base contractuelle, différents programmes de certification qui leur permettent de faire reconnaître la conformité de leurs produits, de leurs processus ou de leurs services aux exigences d'un document normatif ou d'une partie d'un document normatif.

Un programme de certification s'appuie généralement sur un protocole de certification, ou un fascicule de certification, qui apporte des précisions aux règles de procédure générales du présent fascicule de documentation et décrit les conditions d'intervention particulières du BNQ ainsi que les exigences particulières que l'entreprise doit respecter dans le cadre du programme de certification concerné.

En cas de divergence entre le présent fascicule de documentation et le protocole de certification ou le fascicule de certification, le cas échéant, ces derniers ont préséance.

Les règles de procédure générales décrites dans le présent fascicule de documentation sont élaborées conformément aux exigences d'accréditation des organismes de certification de produits, de processus et de services, dont celles du Conseil canadien des normes (CCN).

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent fascicule de documentation présente les règles de procédure générales du BNQ applicables aux programmes de certification de produits, de processus et de services basés sur des documents normatifs. En ce qui concerne la certification de produits, les programmes de certification du BNQ sont offerts sous les trois formes suivantes :

- a) la certification de produits;
- b) la certification de composants;
- c) l'attestation de produits.

1 Le présent fascicule de documentation peut également s'adresser à des organisations à caractère non commercial.

Le présent fascicule de documentation précise :

- a) les étapes du processus de certification ou d'attestation menant à la délivrance d'un certificat de conformité ou d'une lettre d'attestation de produit;
- b) les responsabilités et les engagements du BNQ et de ses clients;
- c) les dispositions prévues pour :
 - traiter les situations pouvant avoir des conséquences sur la certification délivrée;
 - gérer les situations pouvant mener à la suspension ou au retrait d'un certificat;
 - assurer le suivi des plaintes et des appels soumis au BNQ;
- d) les dispositions relatives à l'utilisation du certificat de conformité et de la marque de conformité du BNQ.

2 DÉFINITIONS

Pour les besoins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

action corrective, n. f. Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (référence : ISO 9000 et ISO/IEC 17000 [amalgame]). Anglais : **corrective action**.

NOTES —

- 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité.
- 2 Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence.
- 3 Il convient de distinguer les termes *action curative correction* et *action corrective*.

attestation de conformité, n. f. Évaluation de la conformité d'un lot déterminé de produits à des exigences spécifiées dans un référentiel réalisée par une tierce partie (référence : ISO/IEC 17000 [formulation modifiée]). Anglais : **conformity attestation**.

certificat de conformité, n. m. Document émis par un organisme de certification indiquant que le produit, le processus ou le service désigné a satisfait aux exigences de certification (référence : ISO/IEC 17024 [formulation modifiée]). Anglais : **certificate of conformity**.

certification, n. f. Évaluation réalisée par une tierce partie, relative à des produits, à des processus ou à des services (référence : ISO/IEC 17000 [formulation modifiée]). Anglais : **certification**.

client, n. m. Personne ou entreprise liée contractuellement au BNQ dont le produit, le processus ou le service est certifié ou attesté, ou en voie de l'être, et qui a la responsabilité à l'égard du BNQ de garantir que les exigences de certification du programme concerné sont respectées. Anglais : **client**.

composant, n. m. Constituant élémentaire d'un produit. Anglais : **component**.

conformité, n. f. Respect d'une exigence (référence : ISO 9000 [formulation modifiée]). Anglais : **conformity**.

correctif, n. m. Action immédiate visant à éliminer une non-conformité détectée (référence : ISO 9000 [formulation modifiée]). Anglais : **correction**.

NOTE — Un correctif peut être appliqué conjointement avec une action corrective.

demandeur, n. m. **demandeuse**, n. f. Personne désignée par l'entreprise qui présente au BNQ une demande de certification. Anglais : **applicant**.

document normatif, n. m. (syn. : document à caractère normatif, n. m.) Document qui donne des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats. Anglais : **normative document; normative-type document; document of a normative nature**.

NOTE — Le terme *document normatif* est un terme générique qui recouvre des documents comme les normes, les cahiers des charges normalisés, les codes, les protocoles de certification, les fascicules de certification et les spécifications techniques.

enregistrement, n. m. Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. Anglais : **record**.

évaluation, n. f. Activité combinée des fonctions de sélection (plan d'échantillonnage) et de détermination de la conformité par observation, entretien, mesures et essais effectuée dans le cadre d'une visite de contrôle permettant la démonstration que des exigences spécifiées relatives à un produit, à un processus ou à un service sont respectées (référence : ISO/IEC 17065 et ISO/IEC 17000 [amalgame]). Anglais : **assessment**.

fascicule de certification, n. m. Document qui fournit des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats et qui précise les conditions d'intervention particulières du Bureau de normalisation du Québec et des entreprises dans le cadre d'un programme de certification. Anglais : **certification document**.

inspecteur, n. m. **inspectrice**, n. f. Personne qui effectue une évaluation. Anglais : **inspector**.

non-conformité, n. f. Non-respect d'une exigence (référence : ISO 9000 [formulation modifiée]).
Anglais : *nonconformity*.

organisme de certification, n. m. Organisme de tierce partie d'évaluation de la conformité mettant en œuvre des programmes de certification (référence : ISO/IEC 17065 [formulation modifiée]). Anglais : *certification body*.

NOTE — Un organisme de certification peut être gouvernemental ou non gouvernemental (avec ou sans pouvoir réglementaire).

plan qualité, n. m. Document établissant les activités de contrôle, de mesure et d'essai planifiées par une entreprise ainsi que les résultats attendus utilisé pour démontrer la conformité d'un produit, d'un processus ou d'un service aux exigences d'un document normatif. Anglais : *quality plan*.

portée de la certification, n. f. Indication :

- a) du ou des produits, processus, ou services pour lesquels la certification est délivrée;
- b) du programme de certification applicable;
- c) de la ou des normes et autres documents normatifs, comprenant une date de publication, auxquels le ou les produits, processus ou services sont jugés conformes (référence : ISO/IEC 17065 [formulation modifiée]).

NOTE — La notion de portée de la certification est comprise dans le terme *portée du certificat de conformité* qui désigne l'inscription proprement dite de la portée de la certification sur le certificat de conformité.

Anglais : *scope of certification*.

processus, n. m. Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie (référence : ISO/IEC 17065 [formulation modifiée]). Anglais : *process*.

EXEMPLES — Techniques de soudage, processus de traitement thermique, processus de fabrication exigeant la confirmation de l'aptitude du processus (p. ex. : l'utilisation ou la fabrication de produits à l'intérieur de plages de tolérances précises), processus de production alimentaire et processus de culture des végétaux.

produit, n. m. Résultat d'un processus (référence : ISO/IEC 17065 [formulation modifiée]).
Anglais : **product**.

NOTE — Le document ISO 9000 mentionne différentes catégories génériques de produit :

- a) les produits logiciels (p. ex. : un programme informatique, une application de dictionnaire);
- b) les produits matériels (p. ex. : un moteur, des pièces mécaniques);
- c) les produits transformés (p. ex. : un lubrifiant).

De nombreux produits sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques de produit. Le produit est considéré comme étant logiciel, matériel ou transformé en fonction de l'élément dominant.

La notion de *produit* inclut les résultats de processus naturels tels que la croissance des végétaux et la formation d'autres ressources naturelles.

programme de certification, n. m. Ensemble des exigences et des règles issues de référentiels permettant de faire reconnaître, de manière continue, la conformité d'un produit, d'un processus ou d'un service. Anglais : **certification program**.

NOTE — Un programme de certification comprend généralement la norme de base sur laquelle est établi le programme de certification, le protocole de certification associé à cette norme de base, le fascicule de documentation portant sur les règles de procédure générales, soit le fascicule de documentation BNQ 9902-001 et, s'il y a lieu, un ou plusieurs documents d'exigences de certification indépendants du protocole de certification. Les documents d'exigences de certification donnent des précisions sur les exigences de la norme et, le cas échéant, du protocole de certification. Plusieurs versions d'un document d'exigences de certification peuvent, dans le temps, être faites par rapport à une même édition du protocole de certification, le cas échéant.

protocole de certification, n. m. Document normatif dans lequel sont précisées les conditions d'intervention particulières du Bureau de normalisation du Québec et des entreprises dans le cadre d'un programme de certification. Anglais : **certification protocol**.

service, n. m. Résultat, généralement intangible d'au moins une activité réalisée nécessairement à l'interface entre le fournisseur et le client (référence : ISO/IEC 17065 [formulation modifiée]).
Anglais : **service**.

NOTE — La prestation d'un service peut impliquer :

- a) une activité réalisée sur un produit tangible fourni par un client (p. ex. : la réparation d'une voiture);
- b) une activité réalisée sur un produit intangible fourni par un client (p. ex. : la préparation du compte de résultats nécessaire à l'établissement d'une déclaration des revenus);
- c) la fourniture d'un produit intangible (p. ex. : la fourniture de renseignements dans un contexte de transmission des connaissances);
- d) la création d'une ambiance pour le client (p. ex. : dans les hôtels et les restaurants).

système de gestion de la qualité, n. m. Ensemble d'éléments qui comprend les activités par lesquelles l'organisme identifie ses objectifs et détermine les processus ainsi que les ressources nécessaires pour obtenir les résultats escomptés. Anglais : *quality management system*.

NOTE — Un système de gestion de la qualité permet de gérer les processus et leurs interactions, de même que les ressources nécessaires, pour fournir de la valeur et obtenir les résultats pour les parties intéressées pertinentes. Il permet également à la direction d'optimiser l'utilisation des ressources en tenant compte des conséquences de ses décisions à court terme et à long terme. Finalement, il fournit les moyens de cibler les actions permettant de traiter les conséquences prévues et imprévues dans la fabrication du produit, la réalisation du processus ou la prestation du service.

visite de contrôle, n. f. Activité permettant de déterminer la conformité à des exigences par entrevue, observation et jugement, accompagnés, si cela est nécessaire, de mesures et d'essais. Anglais : *inspection visit*.

3 INTERVENANTS DANS LES PROGRAMMES DE CERTIFICATION DU BNQ

Le groupe Certification de produits, de processus et de services du BNQ est constitué de responsables de programme et d'un personnel d'évaluation à qui la normalisation est familière, de même que les contrôles et les essais dans les secteurs d'activité concernés. Ces personnes appliquent les règles de procédure générales déterminées dans le but de recommander à la direction la délivrance des certificats de conformité ou des lettres d'attestation de conformité.

Dans certains programmes de certification, le BNQ propose aux entreprises des intervenants, internes ou externes, pour procéder aux activités d'évaluation ou une partie de celles-ci. Ces intervenants sont l'inspecteur responsable de l'évaluation ou l'organisme d'évaluation et l'organisme d'essai, le cas échéant.

Ces personnes et organismes sont soumis à des mécanismes formels de reconnaissance de compétences pour chacun des domaines d'activité dans lesquels ils sont mandatés et à un contrôle de leur impartialité dans le cadre de leurs fonctions pour chacun des mandats qui leur sont attribués.

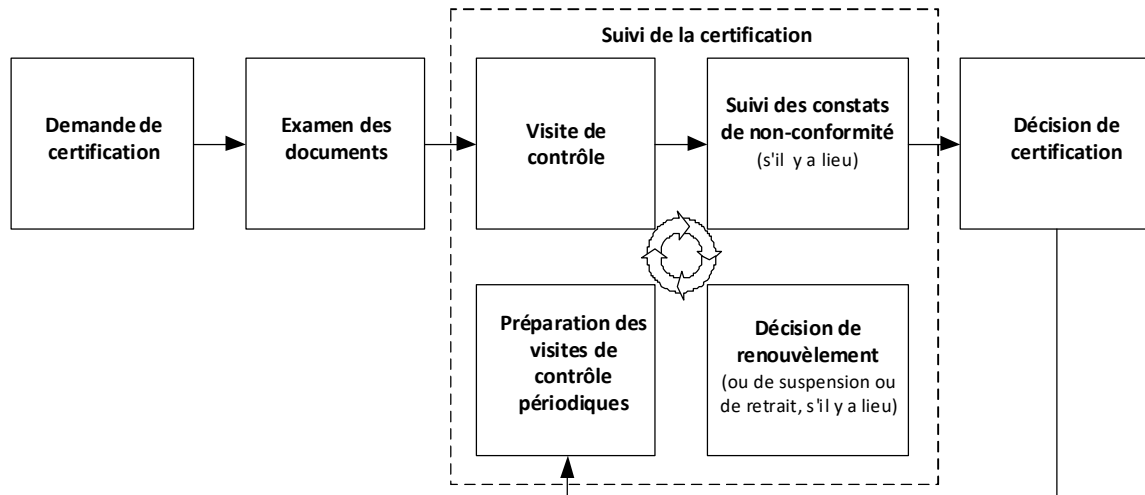
4 DÉMARCHE DE CERTIFICATION DE PRODUITS, DE PROCESSUS OU DE SERVICES

4.1 GÉNÉRALITÉS

La démarche de certification du BNQ respecte les éditions en vigueur des exigences d'accréditation internationales applicables aux organismes réalisant des évaluations de conformité et effectuant la certification de produits, de processus et de services.

Le schéma ci-dessous illustre les principales étapes de la démarche menant à la certification d'un produit, d'un processus ou d'un service de même qu'à son maintien et à son renouvellement. Généralement et à moins que les documents relatifs à un programme de certification ne le précisent autrement, la période de validité d'un certificat de conformité est de 2 ans et les visites de contrôle doivent être tenues à des intervalles cibles de 6 mois.

Toutefois, selon les exigences de chaque programme de certification, un cycle de certification peut s'échelonner sur une période pouvant varier de 1 à 5 ans au cours de laquelle des visites de contrôle doivent être tenues à des intervalles cibles de 6, 12 ou 18 mois selon le programme.



4.2 DEMANDE DE CERTIFICATION

4.2.1 Toute personne désirant obtenir de l'information en lien avec les programmes de certification du BNQ ou désirant faire certifier son produit, processus ou service peut communiquer avec le BNQ par téléphone au 1 800 386-5114, par courriel à secretariat.certification@bnq.qc.ca ou en consultant le site Web du BNQ à <https://www.bnq.qc.ca>.

4.2.2 Le demandeur doit ensuite remplir, signer et retourner au BNQ le formulaire de demande de certification en lui adjoignant, selon le cas, les éléments suivants :

- a) la description de la portée de la certification souhaitée;

NOTE — En signant le formulaire de demande de certification, le demandeur accepte de se conformer aux exigences du BNQ en matière de certification et de fournir au BNQ ou à ses représentants toute information exigée pour l'évaluation.

- b) les documents exigés par le BNQ dans le cadre du programme de certification;

NOTE — Les documents exigés sont les documents de l'entreprise qui permettent la compréhension, selon le cas, de la conception ou de la fabrication du produit, de la réalisation du processus ou de la prestation du service.

- c) le montant pour les frais initiaux à titre de dépôt non remboursable exigé à l'ouverture du dossier.

4.2.3 Le demandeur veille à ce que l'entreprise qu'il représente mette en œuvre un système de gestion de la qualité répondant aux exigences générales de certification telles qu'elles sont définies à l'annexe A et aux exigences particulières du programme de certification, le cas échéant.

4.2.4 Les documents fournis par le demandeur dans le cadre de la demande de certification sont revus par le responsable de programme du BNQ, qui peut, au besoin, demander un supplément d'information pour être en mesure de se prononcer sur la recevabilité de la demande.

4.2.5 Lorsque les documents nécessaires à la demande sont jugés recevables, le responsable de programme fournit le contrat de service à la personne désignée au sein de l'entreprise et, s'il y a lieu, lui confirme le nom de l'inspecteur responsable de l'évaluation ou le nom de l'organisme d'évaluation et, le cas échéant, de l'organisme d'essai désigné pour faire les visites de contrôle ou les essais pour le compte du BNQ.

4.2.6 Les frais de certification du BNQ sont établis pour assurer le recouvrement des dépenses associées aux activités de certification du BNQ. La liste de prix du BNQ est révisée annuellement.

4.2.7 Le contrat de service du BNQ est établi pour une durée déterminée en fonction du programme de certification et à partir des données fournies dans la demande de certification.

4.2.8 Les travaux de certification débutent à la suite de la réception du contrat de service signé.

4.3 EXAMEN DES DOCUMENTS

4.3.1 Dans le cadre de la préparation de la visite de contrôle en vue de la certification, les documents que fournit le Client sont examinés par le responsable de programme du BNQ.

4.3.2 Lorsqu'une déficience dans les documents est décelée ou que des clarifications sont nécessaires, le responsable de programme en avise par écrit la personne désignée au sein de l'entreprise.

4.3.3 Le Client doit alors apporter les modifications appropriées et soumettre les documents révisés ou fournir des réponses satisfaisantes au BNQ avant la visite de contrôle en vue de la certification.

La visite de contrôle en vue de la certification doit se tenir dans un délai maximal de quatre mois à compter de la date de fin de l'examen des documents, ceci afin d'éviter des frais supplémentaires liés à la refamiliarisation avec la documentation du Client par le responsable de programme.

4.4 VISITE DE CONTRÔLE EN VUE DE LA CERTIFICATION

4.4.1 À la suite de l'examen des documents et de la confirmation de la recevabilité du dossier du Client, l'inspecteur planifie une visite de contrôle en vue de la certification avec la personne désignée à cet effet dans la demande de certification.

4.4.2 L'inspecteur fait une visite de contrôle en fonction des exigences stipulées dans le programme de certification afin de déterminer, selon le cas, la conformité des produits, des processus ou des services du Client ainsi que la conformité de son système de gestion de la qualité.

4.4.3 À moins que les documents normatifs du programme de certification ne le précisent autrement, lors de la visite de contrôle en vue de la certification, l'inspecteur :

- a) vérifie les documents exigés dans le programme de certification;
- b) vérifie la compétence du personnel responsable de la surveillance et de la mesure de la qualité exigée;
- c) vérifie, selon les exigences du programme et le plan qualité, la conformité des produits, des processus ou des services qui font l'objet de la certification;
- d) vérifie la conformité des résultats des activités de surveillance et de mesure des produits, des processus ou des services et des étapes de production ou d'exploitation que doit faire le Client pour assurer leur conformité;
- e) vérifie la conformité du laboratoire utilisé par le Client lorsque ce dernier possède ou a directement accès à un laboratoire dans le cadre de ses activités d'essai sur ses produits (voir annexe B);
- f) s'assure que les fournisseurs de matières premières se conforment aux exigences applicables du programme de certification;
- g) vérifie le traitement réservé aux produits conformes et aux produits non conformes ainsi que la mise en application de la procédure de traitement des cas de non-conformité;
- h) valide la mise en place et l'efficacité du processus de traitement des plaintes;
- i) vérifie la conformité de la maîtrise des documents qualité exigée.

4.4.4 Dans le cas de la certification de produits, conformément au plan d'échantillonnage prévu dans le programme de certification, l'inspecteur détermine les produits à échantillonner dans le but de faire les essais en sa présence (voir annexe C) ou de les faire exécuter par l'organisme d'essai désigné dans le contrat de service.

4.4.5 Lorsqu'un cas de non-conformité aux exigences de certification est décelé, l'inspecteur rédige sur place un constat de non-conformité qu'il fait signer par une personne

responsable au sein de l'entreprise. Cette personne doit ensuite aviser l'inspecteur par écrit, dans un délai de 14 jours civils, du traitement du cas de non-conformité qu'elle a fait ou qu'elle compte faire (voir chapitre A.4).

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de réaliser une visite supplémentaire sur place avec un court préavis pour vérifier que les correctifs et actions correctives prévus ont bien été mis en œuvre.

4.4.6 Dans certains cas, une période limite peut être convenue entre le Client et l'inspecteur pour terminer le traitement du cas de non-conformité.

4.4.7 Si la personne désignée au sein de l'entreprise n'a pas avisé l'inspecteur du traitement qu'elle a fait ou qu'elle compte faire dans le délai prescrit (14 jours civils) ou si, au terme de la période convenue (voir article 4.4.6), le cas de non-conformité n'est toujours pas réglé à la satisfaction de l'inspecteur, le responsable de programme avise par écrit la personne désignée au sein de l'entreprise de la conséquence de cette situation sur le dossier.

La fermeture d'un cas de non-conformité doit être réalisée dans un délai maximal de quatre mois à compter de la date d'émission du constat de non-conformité, ceci afin d'éviter des frais supplémentaires liés à la reprise de la visite de contrôle.

4.4.8 À la suite de la visite de contrôle, l'inspecteur rédige un rapport de visite présentant les activités réalisées, les constats de non-conformités et les résultats des essais, le cas échéant, et les conclusions qui en découlent et transmet le tout au responsable de programme.

4.4.9 Le responsable de programme, n'ayant aucunement participé aux activités d'évaluation, effectue une revue complète du rapport et des documents annexés, le cas échéant, à la suite de l'évaluation.

À la suite de la revue par le responsable de programme :

- a) du rapport de visite;
- b) du rapport d'essais (s'il y a lieu);
- c) de la ou des décisions de l'inspecteur en lien avec les constats de non-conformité (s'il y a lieu).

Celui-ci transmet à la personne désignée au sein de l'entreprise un bilan de la visite de contrôle. Ce bilan inclut sa recommandation de certification et, le cas échéant, les résultats des essais effectués.

4.5 DÉCISION DE CERTIFICATION ET DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

4.5.1 Une fois la démonstration du respect de toutes les exigences du programme de certification terminée, le responsable de programme soumet sa recommandation de certification à la direction qui revoit le dossier pour s'assurer que le processus de certification a été respecté et statue sur la recommandation qui lui a été soumise.

4.5.2 Par la suite, le BNQ confirme par écrit au Client sa décision de certification et lui transmet, si celle-ci s'avère positive, un certificat de conformité. Pendant la période de validité du certificat de conformité, soit à compter de sa date de délivrance jusqu'à la date d'expiration qui y est indiquée, le Client a le droit d'utiliser la marque de conformité applicable aux produits, processus ou services indiqués dans la portée du certificat. Les modalités relatives à la licence d'utilisation du certificat de conformité et de la marque de conformité sont décrites à l'annexe D.

4.5.3 Si, à cette étape, la demande de certification est rejetée, le responsable de programme en donne les raisons par écrit au Client et l'informe des options qui s'offrent à lui.

4.5.4 Les renseignements relatifs aux certificats délivrés par le BNQ sont diffusés sur son site Web.

4.6 VISITES DE CONTRÔLE PÉRIODIQUES ET VISITES DE RENOUVÈLEMENT

4.6.1 L'inspecteur fait les visites de contrôle à la fréquence établie et conformément aux exigences précisées dans le programme de certification afin de déterminer, selon le cas, le maintien de la conformité des produits, des processus ou des services du Client et le maintien de la conformité de son système de gestion de la qualité.

NOTES —

- 1 Le BNQ se réserve le droit d'exiger la disponibilité des produits, des processus ou des services dans le cadre de la réalisation d'une visite de contrôle périodique ou de renouvellement.
- 2 Le BNQ se réserve le droit de réaliser une visite de contrôle avec un court préavis pour assurer le maintien du certificat de conformité.

4.6.2 Les activités relatives aux visites de contrôle périodiques et aux visites de renouvellement sont similaires à celles des visites de contrôle en vue de la certification décrites à l'article 4.4, mais elles incluent également la vérification des éléments suivants :

- a) le traitement des plaintes auprès du Client, conformément aux exigences du chapitre A.5;
- b) le respect par le Client de l'utilisation du certificat de conformité ou de la lettre d'attestation de conformité et de la marque de conformité, conformément à la licence en annexe D.

4.6.3 Dans le cadre d'une visite de contrôle périodique ou d'une visite de renouvellement, l'inspecteur effectue une revue des ajouts et des modifications apportés à la documentation du Client et s'informe des événements importants survenus depuis la dernière visite de contrôle qui pourraient influencer la validité du certificat de conformité du Client.

4.6.4 Lors d'une visite de contrôle périodique ou d'une visite de renouvellement, l'inspecteur effectue le suivi de la mise en œuvre des actions effectuées par le Client en réponse aux constats de non-conformité soulevés lors de la visite de contrôle précédente, s'il y a lieu.

4.6.5 Lorsque les conditions sont remplies, le BNQ confirme par écrit au Client sa décision de maintien ou de renouvellement de la certification et lui transmet, lorsque cela s'applique, un certificat de conformité à jour.

4.6.6 Tous les certificats de conformité du BNQ étant valides jusqu'à la dernière journée du mois de la date d'expiration qui y est indiquée, un certificat de conformité renouvelé est transmis au Client durant ce mois une fois le respect de toutes les exigences du programme de certification confirmé.

4.6.7 Les renseignements diffusés par le BNQ sur les certificats de conformité qu'il délivre sont mis à jour chaque fois qu'une modification y est apportée.

4.6.8 Si, au terme de la période convenue, un constat de non-conformité n'est toujours pas réglé à la satisfaction du BNQ, le responsable de programme entreprend la démarche de suspension ou de retrait du certificat de conformité comme le stipulent respectivement les chapitres 8 et 9.

4.6.9 Avant la date d'expiration du certificat, le BNQ fait parvenir au Client un contrat de service pour un nouveau cycle de certification. Le Client doit par la suite transmettre au BNQ le contrat signé afin de procéder aux activités nécessaires au renouvellement du certificat de conformité et d'assurer la validité du certificat en continu.

4.7 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRODUIT, AU PROCESSUS OU AU SERVICE

Le Client doit aviser le BNQ par écrit dans le cas de modifications apportées au produit, au processus ou au service certifié susceptibles d'avoir une incidence sur sa conformité et préciser les mesures prises pour maintenir la conformité de son produit, processus ou service. Selon la nature des modifications et des explications données de même que de l'historique des résultats des visites de contrôle chez le Client, le BNQ peut exiger du Client :

- a) de fournir un plan d'action détaillé et un engagement à le mettre en œuvre;
- b) de réviser la planification des visites de contrôle;
- c) de réaliser des essais supplémentaires.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de réaliser une visite de contrôle supplémentaire sur place avec un court préavis pour vérifier la conformité du produit, du processus ou du service concerné.

4.8 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

4.8.1 Le Client qui désire ajouter à la portée de son certificat de conformité déjà valide un ou plusieurs nouveaux éléments autorisés au programme de certification doit en faire la demande auprès du BNQ par écrit en adjoignant ce qui suit :

- a) une note précisant le ou les nouveaux éléments que le Client désire ajouter à la portée de son certificat de conformité;
- b) les documents exigés par le BNQ dans le cadre du programme de certification ou une déclaration qui vise à confirmer que les documents déjà versés au dossier sont valides pour la portée de certificat de conformité demandée;
- c) les instructions indiquant si le BNQ doit attendre à la prochaine visite de contrôle périodique ou s'il doit faire une visite supplémentaire pour procéder aux travaux nécessaires à la modification de la portée du certificat de conformité.

4.8.2 Les documents nécessaires à la demande d'ajout que fournit le Client sont vérifiés par le responsable de programme qui peut, au besoin, demander au Client un supplément d'information pour être en mesure de se prononcer sur la recevabilité de la demande.

4.8.3 À la prochaine visite de contrôle périodique ou lors d'une visite supplémentaire demandée par le Client, les activités nécessaires à l'ajout du ou des nouveaux éléments à la portée du certificat de conformité se poursuivent selon les étapes prévues aux articles 4.3, 4.4 et 4.5.

NOTE — Le cas échéant, les travaux en vue de modifier la portée d'un certificat de conformité valide s'ajoutent à ceux déjà prévus dans le cadre de la visite de contrôle périodique.

4.8.4 Le BNQ peut réduire la portée d'un certificat de conformité en vigueur à la demande du Client.

4.9 MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES D'UN PROGRAMME DE CERTIFICATION

À la suite de la publication d'une modification apportée à un document normatif ou d'une édition révisée de ce document, le Client qui détient un certificat de conformité conformément aux exigences de l'édition antérieure reçoit un avis l'informant des modalités applicables durant la période de transition pour assurer la conformité de son produit, de son processus ou de son service aux exigences de la nouvelle édition.

4.10 MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT FASCICULE DE DOCUMENTATION

Les modifications apportées aux règles de procédure générales précisées dans le présent fascicule de documentation sont communiquées aux Clients du BNQ au moment de la publication de la nouvelle édition du présent fascicule de documentation, avec, s'il y a lieu, un avis les informant des modalités applicables durant la période de transition pour se conformer aux exigences de cette nouvelle édition.

5 DÉMARCHE DE CERTIFICATION DE COMPOSANTS

Comme mesure complémentaire à un programme de certification, le BNQ offre la certification en référence à une partie d'un document normatif qui précise toutes les exigences concernant un composant en particulier.

Un composant peut être une partie d'un produit, d'un processus ou d'un service.

La démarche de certification de composants est similaire à la démarche de certification de produits, de processus et de services. Cependant, le terme *composant* sera ajouté à la marque de conformité de produits, de processus ou de services applicable au programme de certification concerné.

6 DÉMARCHE D'ATTESTATION DE CONFORMITÉ

Le BNQ offre l'attestation de conformité aux demandeurs qui désirent faire reconnaître la conformité d'un lot de produits existants.

La démarche d'attestation de conformité se distingue de la démarche de certification de produits (voir chapitre 4) par les éléments suivants :

- a) Le lot de produits en question doit être clairement déterminé par le demandeur.
- b) Le plan d'échantillonnage est déterminé par le BNQ.
- c) L'attestation de conformité d'un produit est confirmée sous la forme de la délivrance d'une lettre d'attestation de produit et n'est valable que pour le lot déterminé jusqu'à son épuisement.

NOTE — L'attestation de conformité de produits donne droit à l'utilisation de la marque de conformité de produits.

- d) Les visites de contrôle périodiques et la démarche de renouvellement ne s'y appliquent pas.
- e) Les renseignements sur les attestations de conformité ne sont pas indiqués sur le site Web du BNQ.

7 RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ ET DU CLIENT

7.1 BNQ

Le BNQ s'engage :

- a) à assurer le respect des exigences internationales d'accréditation applicables à son secteur d'activité, à agir avec diligence et à appliquer uniformément les règles décrites dans le présent fascicule de documentation;

- b) à assurer la confidentialité des renseignements auxquels il aura accès dans le cadre de ses activités de certification;
- c) à fournir des renseignements à jour permettant de vérifier le contenu et le statut des certificats sur son site Web au <https://www.bnq.qc.ca> ou sur demande;
- d) à informer par écrit ses clients et les parties intéressées qui en auront fait expressément la demande des modifications apportées au présent fascicule de documentation;
- e) à accorder à ses clients, lorsque toutes les obligations contractuelles et les conditions de certification auront été remplies, le droit d'utiliser la licence dont il est question à l'annexe D.

7.2 CLIENT

Le Client s'engage :

- a) à prendre les moyens nécessaires pour assurer en tout temps le respect des exigences décrites dans le présent fascicule de documentation et celles du programme de certification en vertu duquel il a obtenu une certification, et ce, pour l'ensemble des produits, processus et services compris dans la portée de son certificat;
- b) à prendre toutes les dispositions nécessaires pour faciliter la réalisation des visites de contrôle, y compris l'examen des documents, notamment en permettant l'accès à ses installations, à son personnel et à ses enregistrements. L'inspecteur doit pouvoir en tirer des exemplaires pour les besoins du dossier de certification;
- c) à payer les frais exigibles par le BNQ;
- d) à consentir à la diffusion des renseignements à jour sur le contenu et le statut de son certificat de conformité délivré par le BNQ;
- e) à informer par écrit le responsable de programme du BNQ, dans un délai maximal de 30 jours civils, de toute modification susceptible d'avoir des conséquences sur sa certification ou de nuire à la conformité de ses produits, processus ou services ou de rendre l'information sur le certificat de conformité inexacte; ces modifications incluent, sans toutefois s'y limiter, un déménagement ou un arrêt des activités, un changement de statut juridique, commercial ou organisationnel, une passation ou une cession de ses activités à un tiers, un changement de nature des biens ou des services, un changement ou une réaffectation de l'un des responsables désignés de l'entreprise, un changement ou le retrait d'un permis d'exploitation, si cela s'applique. Tant que le BNQ ne lui aura pas signifié son accord à cet effet, le Client n'est pas autorisé à distribuer des produits, ni à exploiter un processus, ni à fournir des services qui soient réputés certifiés à la suite de ces modifications;

- f) à informer par écrit, dans les plus brefs délais, le responsable de programme du BNQ de tout incident grave ou de toute infraction à la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente qui pourraient affecter la capacité du produit, du processus ou du service à satisfaire aux exigences de certification applicables;
- g) à informer par écrit le responsable de programme du BNQ dans les plus brefs délais, des menaces majeures pour la continuité des activités (p. ex. : un tremblement de terre, un incendie, des inondations, un cas de force majeure) qui pourraient affecter la capacité du produit, du processus ou du service à satisfaire aux exigences de certification applicables;
- h) à tenir à jour les dossiers sur toutes les plaintes et actions correctives relatives aux produits, au processus ou aux services certifiés et à mettre ces dossiers à la disposition du BNQ lorsqu'une demande est faite;
- i) à permettre, lors de la réalisation d'une visite de contrôle, la présence d'un représentant de l'accréditeur du BNQ, par exemple le Conseil canadien des normes (CCN) ou d'un inspecteur pour fins d'observation, de formation ou d'audit témoin, lorsque le BNQ lui en fait la mention;
- j) à utiliser les documents de certification du BNQ dans leur intégralité et uniquement afin de démontrer le statut de conformité de son produit, de son processus ou de son service; toute autre utilisation doit être préalablement approuvée par le BNQ;
- k) à donner au BNQ un avis écrit de 30 jours civils s'il décide volontairement de mettre fin à sa certification.

8 SUSPENSION DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

8.1 GÉNÉRALITÉS

Le certificat de conformité délivré par le BNQ peut être suspendu pendant une période limitée n'excédant pas la date d'expiration du certificat, à la discrétion du BNQ, lorsqu'un Client a omis de corriger, dans le délai stipulé, un problème ayant justifié un avertissement (p. ex. : l'absence de réponses satisfaisantes aux constats de non-conformité dans le délai convenu, un non-respect des engagements stipulés dans le présent fascicule de documentation ou un manquement grave aux exigences du programme de certification).

NOTE — Une suspension peut ne s'appliquer qu'à une partie de la portée d'un certificat de conformité.

8.2 DÉMARCHE

8.2.1 Lorsque la décision de suspendre un certificat de conformité est prise, le BNQ transmet un avis de suspension écrit au Client indiquant l'écart constaté par rapport aux exigences

du programme de certification ou aux exigences décrites dans le présent fascicule de documentation et les conditions de levée de suspension incluant le délai accordé pour corriger la situation.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de réaliser une visite de contrôle supplémentaire sur place avec un court préavis pour vérifier la mise en œuvre des correctifs applicables aux écarts ayant entraîné la suspension du certificat de conformité.

8.2.2 Malgré ce qui précède, dans des situations exceptionnelles, le BNQ se réserve le droit de suspendre un certificat de conformité sans avoir transmis au préalable un avertissement écrit au Client.

8.2.3 Le BNQ rend publics dans son site Web les certificats de conformité suspendus.

8.2.4 Le Client doit immédiatement cesser d'utiliser le certificat et la marque de conformité du BNQ et interrompre toute publicité relative à sa certification durant la période de suspension de son certificat de conformité.

8.2.5 Les frais relatifs à la certification, incluant les travaux supplémentaires générés par la suspension, demeurent payables selon l'échéancier prévu au contrat.

8.2.6 Dans le cas où, au cours de la période de suspension, les conditions de levée de la suspension sont remplies par le Client à la satisfaction du BNQ, la suspension est immédiatement levée, de sorte que le Client récupère ses droits quant à l'utilisation du certificat et de la marque de conformité.

8.2.7 Si, à la fin de la période de suspension, les conditions de levée de la suspension ne sont toujours pas remplies à la satisfaction du BNQ, la démarche de retrait du certificat de conformité (voir chapitre 9) ou le passage du certificat de conformité à un statut non valide (voir chapitre 10) est enclenché.

9 RETRAIT DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

9.1 GÉNÉRALITÉS

Durant la période de validité du certificat de conformité, le BNQ peut retirer ce certificat de conformité dans les situations suivantes :

- a) à la demande du Client (avis écrit de 30 jours civils exigé);
- b) lorsque le BNQ juge que les exigences du programme de certification, incluant les exigences stipulées dans le présent fascicule de documentation, ne sont plus respectées;
- c) après une période de suspension dont les conditions de levée ne sont pas remplies à la satisfaction du BNQ.

9.2 DÉMARCHE

9.2.1 Lorsque la décision de retirer un certificat de conformité est prise, le BNQ fait parvenir au Client un avis écrit de retrait de ce certificat en y mentionnant les raisons du retrait et, si cela s'applique, l'énumération des actions exigées visant à s'assurer que les références à la certification du BNQ et la marque de conformité ne seront plus utilisées par le Client (voir licence à l'annexe D).

9.2.2 L'avis de retrait du certificat de conformité stipule que le Client dispose d'une période de 30 jours civils suivant l'avis de retrait pour en appeler par écrit de la décision du BNQ en expliquant les motifs de son appel (voir chapitre 12).

NOTE — La période de 30 jours civils pour en appeler de cette décision n'autorise pas le Client à retarder d'entreprendre des actions visant à s'assurer que les références à la certification du BNQ et à la marque de conformité ne seront plus utilisées.

9.2.3 S'il le désire, le Client qui s'est vu retirer son certificat de conformité peut demander une nouvelle certification au BNQ après la période stipulée dans l'avis de retrait.

9.2.4 Les avis de retrait de certificat de conformité sont diffusés aux organismes de réglementation et aux parties intéressées. Le statut du certificat de conformité d'un Client peut être constaté dans le site Web du BNQ en faisant une recherche par numéro de certificat.

10 STATUT INACTIF D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

À la demande du Client, un dossier de certification peut passer à un statut inactif. Ce statut permet à un Client de préserver le numéro associé à son certificat de conformité afin qu'il lui soit de nouveau attribué lors d'une éventuelle réactivation. Le statut inactif d'un dossier ne peut excéder la durée d'un cycle de certification et est conditionnel à la signature d'un contrat encadrant cette disposition.

11 FERMETURE D'UN DOSSIER DE CERTIFICATION

Après la période de validité du certificat de conformité, le BNQ envoie au Client un avis écrit l'informant de la fermeture de son dossier de certification. Le Client qui voit son dossier fermé peut présenter une nouvelle demande à une date ultérieure.

12 TRAITEMENT DES PLAINTES

12.1 GÉNÉRALITÉS

12.1.1 Toute personne et tout Client peut déposer une plainte auprès du BNQ en lien avec les services offerts dans le cadre de ses programmes de certification.

12.1.2 Le processus de traitement des plaintes prévu respecte les exigences d'accréditation internationales applicables aux organismes de certification. Ainsi, le BNQ prendra les dispositions nécessaires pour que les plaintes reçues soient traitées de façon confidentielle par une ou des personnes ayant toute l'impartialité voulue.

12.1.3 Les renseignements relatifs au traitement des plaintes font périodiquement l'objet d'une revue par la direction du BNQ dans le cadre du processus d'amélioration continue de son système de gestion.

12.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

12.2.1 Les plaintes soumises au BNQ, qu'elles concernent les services du BNQ ou un Client dont le produit, le processus ou le service est certifié, doivent être adressées par écrit et être acheminées à l'attention du responsable qualité du BNQ par la poste au 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7 ou par courriel à secretariat.certification@bnq.qc.ca.

12.2.2 Lorsqu'une plainte est reçue d'un Client et qu'elle concerne les services qui lui ont été rendus par le BNQ (p. ex. : désaccord sur les conclusions à l'issue d'une visite de contrôle, comportement inadéquat d'un inspecteur, retards dans le traitement d'un dossier), celle-ci est considérée comme étant formelle lorsqu'elle est accompagnée d'une description du problème soulevé et du règlement souhaité.

12.2.3 Lorsque la plainte concerne une utilisation abusive de la marque de conformité du BNQ ou vise une entreprise qui détient un certificat de conformité du BNQ ou, celle-ci est considérée comme étant formelle lorsqu'elle est présentée à l'aide du formulaire fourni à cette fin par le BNQ. Dans ce cas, le signataire de ce formulaire accepte de payer, dans le cas où la plainte s'avérerait non fondée, les frais d'enquête exigés par le BNQ.

12.2.4 Une plainte concerne une utilisation abusive de la marque de conformité du BNQ peut survenir dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- a) La marque de conformité est apposée sur des produits non conformes ou utilisée dans le cadre d'un processus ou d'un service non conforme.
- b) La marque de conformité est apposée sur des produits non certifiés ou utilisée dans le cadre d'un processus ou d'un service non certifié.
- c) La marque de conformité est utilisée sous une forme non autorisée.
- d) Des modalités contractuelles ne sont pas respectées.

12.2.5 Une plainte visant une entreprise qui détient un certificat de conformité du BNQ formulée sans l'utilisation du formulaire fourni à cette fin est considérée comme une plainte informelle. À moins d'une urgence, une plainte informelle est traitée lors d'une visite de contrôle périodique. Aucun accusé de réception n'est envoyé pour une plainte informelle, mais le plaignant peut être avisé par écrit que sa plainte informelle est fondée ou non si le BNQ juge à propos de le faire.

12.2.6 Dans les sept jours civils suivant la réception d'une plainte formelle, le responsable qualité procède au traitement du dossier, s'assure que l'objet de la plainte est lié aux activités de certification dont le BNQ a la responsabilité, puis en accuse réception par écrit.

12.2.7 Dans le cas où l'objet de la plainte est lié aux services du BNQ, la plainte est soumise à l'attention du directeur des opérations ou, si le BNQ juge que l'impartialité de ce dernier peut être remise en cause, à l'attention de toute autre personne impartiale désignée par le BNQ afin de statuer sur la recevabilité de la plainte. En fonction des conclusions du directeur des opérations ou de la personne impartiale désignée par le BNQ, le responsable qualité transmettra au plaignant un avis écrit à l'égard de la recevabilité ou non de sa plainte.

12.2.8 Dans le cas où l'objet de la plainte est lié à un Client dont le produit, le processus ou le service est certifié par le BNQ, la plainte est soumise à l'attention du responsable de programme concerné ou, si le BNQ juge que l'impartialité de ce dernier pourrait être remise en cause, à l'attention de toute autre personne impartiale désignée par le BNQ afin de statuer sur la recevabilité de la plainte. En fonction des conclusions du responsable de programme ou de la personne impartiale désignée par le BNQ, le responsable qualité transmettra au plaignant un avis écrit à l'égard de la recevabilité ou non de sa plainte.

12.2.9 Que la plainte soit jugée recevable ou non recevable, le plaignant sera uniquement avisé du statut général de la plainte. Dans le cas d'une plainte recevable, le dossier sera transféré à la personne désignée conformément aux articles 12.2.7 et 12.2.8 pour examen, décision sur les actions à poser et suivi de celles-ci.

NOTE — Selon la gravité et les répercussions possibles pouvant découler d'une plainte concernant un Client certifié par le BNQ, le BNQ peut juger nécessaire de réaliser une visite supplémentaire sur place dans les 30 jours civils suivant la réception de la plainte. Dans ce cas, le BNQ transmettra au Client un préavis et les conditions dans lesquelles se déroulera cette visite et il fournira à l'inspecteur responsable de l'évaluation les renseignements nécessaires pour procéder à la revue du produit, du processus ou du service concerné.

12.2.10 Si le plaignant n'est pas satisfait de la conclusion du BNQ à l'égard de la recevabilité d'une plainte ou du traitement d'une plainte jugée recevable, il peut faire appel dans les 30 jours civils suivant la remise de la décision du BNQ quant à la recevabilité ou au fond de celle-ci, en adressant ses motifs ou ses objections par écrit au responsable qualité à l'une ou l'autre des adresses indiquées à l'article 12.2.1. À la réception de la demande d'appel, le responsable qualité soumet la demande à un comité interne formé d'au moins trois personnes impartiales désignées par le BNQ et qui n'ont pas participé à l'analyse de la recevabilité de la plainte ou au traitement de celle-ci.

12.2.11 Dans les sept jours civils suivants, la réception de la demande d'appel, le BNQ en accusera réception et le comité formé par le BNQ, conformément aux exigences de l'article 12.2.10, aura un délai de 30 jours civils pour prendre connaissance du dossier, consulter les parties au besoin, évaluer le traitement réalisé ou la conclusion émise, puis rendre sa décision relativement à cette demande d'appel par écrit.

12.2.12 Si la décision émise par le comité formé par le BNQ, conformément aux exigences de l'article 12.2.10, n'est toujours pas à la satisfaction du plaignant et que des mécanismes existent pour porter en appel la décision rendue par le BNQ, notamment dans le cadre de ses programmes de certification de produits, de processus et de services accrédités, ce dernier peut demander de porter cette décision en appel auprès de l'accréditeur du BNQ, par exemple, le CCN.

12.2.13 Le BNQ avise le plaignant par écrit des modalités d'appel auprès de l'accréditeur au moment où il rend sa décision conformément aux exigences de l'article 12.2.11.

13 TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION

13.1 GÉNÉRALITÉS

13.1.1 Tout Client du BNQ insatisfait d'une décision de certification prise par le BNQ peut la porter en appel auprès d'un comité interne formé d'au moins trois personnes impartiales désignées par le BNQ et qui n'ont pas participé à la décision de certification ni à la démarche y ayant mené.

13.1.2 La démarche de traitement d'un appel de décision prévu dans le présent fascicule de documentation respecte les exigences d'accréditation internationales applicables aux organismes de certification. Ainsi, le BNQ prendra les dispositions nécessaires pour que tous les appels de décision soient traités de façon confidentielle par une ou des personnes ayant toute l'impartialité voulue.

13.1.3 Les renseignements relatifs au traitement des appels de décision font périodiquement l'objet d'une revue par la direction du BNQ dans le cadre du processus d'amélioration continue de son système de gestion.

13.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UN APPEL DE DÉCISION DE CERTIFICATION

13.2.1 Les appels de décision soumis au BNQ doivent être adressés par écrit par le Client et acheminés à l'attention du responsable qualité par la poste au 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7 ou par courriel à secretariat.certification@bnq.qc.ca.

13.2.2 Dans les sept jours civils suivant la réception d'un appel de décision, le responsable qualité procède au traitement du dossier, s'assure que l'objet de l'appel est lié aux activités de certification dont le BNQ a la responsabilité, puis en accuse réception par écrit.

13.2.3 Le comité formé par le BNQ, conformément aux exigences de l'article 14.1.1, aura 30 jours civils pour prendre connaissance du dossier, consulter les parties au besoin, évaluer la décision prise, puis rendre sa décision relativement à cet appel de décision par écrit.

13.2.4 Si le traitement de la demande d'appel de décision par le BNQ n'est toujours pas à la satisfaction du Client et que des mécanismes existent pour porter en appel la décision rendue par le BNQ, notamment dans le cadre de ses programmes de certification de produits, de processus

et de services accrédités, ce dernier peut demander de porter cette décision en appel auprès de l'accréditeur du BNQ, par exemple, le CCN.

13.2.5 Le BNQ avise le Client par écrit des modalités d'appel auprès de l'accréditeur au moment où il rend sa décision conformément aux exigences de l'article 14.2.3.

14 PRODUIT, PROCESSUS OU SERVICE CERTIFIÉ DEVENU DANGEREUX

14.1 GÉNÉRALITÉS

14.1.1 Le Client s'engage à consigner et à déclarer sans délai au BNQ toute situation où un produit, un processus ou un service certifié ou un lot de produits attestés peut présenter ou présente certains dangers.

14.1.2 Un produit, processus ou service certifié ou un lot de produits attestés devenu dangereux consiste en un produit, processus ou service certifié ou un lot de produits attestés par le BNQ qui comporte un risque réel pour la santé ou la sécurité du public lorsque l'une ou l'autre des situations suivantes se présente :

- a) le lot de produits attestés ou le produit délivré par un processus comporte des défauts;
- b) le processus effectué ou le service rendu comporte des lacunes;
- c) le lot de produits attestés ou le produit délivré par un processus n'a pas été conçu pour l'utilisation qui en est faite;
- d) le processus n'est pas appliqué ou le service rendu n'est pas exploité aux fins prévues.

NOTES —

- 1 Il est estimé qu'il existe un cas de produit dangereux lorsque la quantité de produits déclarés dangereux représente un pourcentage inacceptable par rapport à la quantité totale de produits fabriqués.
- 2 Il est estimé qu'il existe un cas de processus ou de service dangereux lorsque le processus ou le service déclaré dangereux représente une occurrence jugée inacceptable.
- 3 Il est estimé qu'il existe un cas de produit, de processus ou de service dangereux lorsqu'un produit, un processus ou un service inclut un dispositif dangereux ou une opération dangereuse nécessaire à sa fonction ou à sa prestation.

14.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT POUR UN PRODUIT, PROCESSUS OU SERVICE CERTIFIÉ OU LOT DE PRODUITS ATTESTÉS DEVENU DANGEREUX

14.2.1 Lorsque le BNQ est informé d'un cas de produit, de processus ou de service certifié ou de lot de produits attestés devenu dangereux ou lorsqu'il détecte un tel cas, une enquête documentée en vue de confirmer ou d'infirmer les faits et, selon le cas, de déterminer l'étendue de la situation est enclenchée.

14.2.2 Dans le cas où le Client concerné par le produit, processus ou service certifié ou le lot de produits attestés devenu dangereux est un client du BNQ, les mesures suivantes sont prises :

- a) Le BNQ avise, sans délai, le Client de la situation en lui faisant parvenir un avis de suspension du certificat de conformité (voir article 8.2.1) dans lequel sera également précisé le risque de recours judiciaire découlant du refus d'entreprendre les actions qui sont exigées dans l'avis de suspension dans le respect des délais convenus.
- b) Le BNQ avise par écrit, sans délai, le CCN et les organismes de réglementation concernés de la situation.

14.2.3 Dans le cas où le Client ne peut être rendu, ni toute autre partie chargée de la distribution du produit ou de la diffusion des renseignements relatifs au produit, ou lorsque le lot de produits attestés en question n'est plus fabriqué depuis plusieurs années et n'est plus sur le marché, le BNQ sollicite l'avis de sa direction des Affaires juridiques et en informe les organismes de réglementation concernés. Cette mesure s'applique également à un processus ou à un service.

14.3 ACTIONS JUGÉES ACCEPTABLES PAR LE BNQ

Sans toutefois s'y limiter, l'une ou plusieurs des actions suivantes sont jugées acceptables par le BNQ comme mesures prises par le Client à l'égard d'un produit, d'un processus ou d'un service certifié ou d'un lot de produits attestés devenu dangereux :

- a) une déclaration publique;
- b) le rappel du lot de produits attestés ou du produit délivré par un processus, lorsque cela s'impose pour protéger le public;

NOTE — Les rappels de lots de produits attestés sont publiés dans le site Web du BNQ.

- c) la suppression de la marque de conformité sur le lot de produit attestés ou le produit délivré par un processus;

NOTE — Il est préférable que la suppression de la marque de conformité se fasse à l'entreprise ou dans un autre endroit distinct, de façon que le produit en question soit retiré de l'entrepôt, du marché, des centres de distribution et des mains de l'utilisateur. Une autre solution est d'autoriser la suppression de la marque de conformité sur place avec la collaboration des organismes de réglementation concernés qui veillent alors à accepter ou à refuser le lot de produits attestés.

- d) la suppression de toute référence à la certification du produit, du processus ou du service dans la publicité et les documents commerciaux et administratifs du Client;
- e) la modification du produit, du processus ou du service pour qu'il réponde aux exigences de certification;
- f) la mise au rebut ou la recherche d'un remplacement acceptable du lot de produits attestés ou du produit délivré par un processus;
- g) l'abandon ou le remplacement du service;
- h) la poursuite des actions déjà entreprises à l'égard des lots de produits attestés ou du produit délivré par un processus que les utilisateurs se sont procurés;
- i) des actions correctives nécessaires entreprises dans le procédé de fabrication, dans le processus ou dans le service pour empêcher la récurrence de la situation.

14.4 SUIVI DU BNQ

14.4.1 Dans le cas où il est constaté que le Client ou que toute autre partie concernée refuse d'entreprendre les actions jugées nécessaires, les mesures suivantes sont prises, selon le cas :

- a) Le BNQ entreprend lui-même de notifier le rappel de produit aux parties chargées d'organiser ce rappel lorsque, de l'avis du BNQ, ce rappel s'impose pour protéger le public.
- b) Le BNQ entreprend lui-même d'informer le public du risque encouru et prend toute autre mesure compatible avec la législation applicable.
- c) Le BNQ procède au retrait de tous les certificats de conformité délivrés au Client et en informe les parties intéressées lorsque la gravité du cas exige une telle action.
- d) Des discussions avec les organismes de réglementation concernés ont lieu pour décider des mesures à prendre.

14.4.2 Lorsque les actions entreprises ont été mises en application à la satisfaction du BNQ, un avis écrit comportant les renseignements suivants est envoyé à tous les destinataires concernés par la suspension ou le recours judiciaire :

- a) une déclaration selon laquelle la suspension a été levée et l'autorisation d'utiliser la marque de conformité est de nouveau accordée;
- b) un résumé des actions entreprises par le Client.

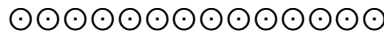
14.5 RÉVISION DU PROGRAMME DE CERTIFICATION ET MESURES COMPLÉMENTAIRES

14.5.1 Lorsque survient un cas de produit, de processus ou de service devenu dangereux, le BNQ révisé les données relatives au programme de certification afin de déterminer et de corriger, au besoin, toute défaillance dans le processus de certification du BNQ.

14.5.2 Cette révision inclut, sans toutefois s’y limiter, les documents normatifs et les procédures du BNQ applicables.

14.5.3 Outre les mesures que les organismes de réglementation ont la possibilité de prendre, le BNQ peut également décider, entre autres :

- a) d’entreprendre de manière diligente les travaux de révision des documents normatifs associés au programme de certification dont il est responsable;
- b) d’informer le public du danger constaté par les moyens d’information les plus appropriés;
- c) de mettre fin au programme de certification.



ANNEXE A

**Exigences générales de certification relatives
au système de gestion de la qualité de l'entreprise
(article 4.2.3)**

A.1 COMPÉTENCE DES RESSOURCES

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité du produit, du processus ou du service doit être compétent sur la base de sa formation professionnelle, de son savoir-faire ou de son expérience.

A.2 DONNÉES D'ACHAT

L'entreprise doit tenir une liste à jour des fournisseurs qualifiés utilisés dans la fabrication du produit, dans la réalisation du processus ou dans la prestation du service qui fait l'objet de la certification.

A.3 ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE DE LA QUALITÉ

L'entreprise doit désigner une personne qui est chargée de s'assurer que les activités de surveillance et de mesure de la qualité prévues ont été faites et que les résultats de ces activités démontrent que le produit, le processus ou le service est conforme aux exigences applicables.

A.4 GESTION DES NON-CONFORMITÉS

A.4.1 La direction de l'entreprise doit désigner une personne qui est chargée de s'assurer du traitement des cas de non-conformité aux exigences du programme de certification relevés par l'entreprise ou le BNQ.

A.4.2 L'entreprise doit implanter une procédure concernant le traitement des cas de non-conformité.

A.4.3 L'entreprise doit conserver un registre des résultats du traitement des cas de non-conformité obtenus à la suite des étapes suivantes :

- a) l'application d'un correctif aux cas de non-conformité (p. ex. : le déclassement ou la destruction du produit, l'arrêt du processus, l'interruption de la prestation du service);

- b) la recherche des causes des cas de non-conformité;
- c) la détermination des actions correctives nécessaires pour éliminer les causes des cas de non-conformité;
- d) l'application de moyens appropriés pour s'assurer que les actions correctives sont mises en œuvre et qu'elles produisent l'effet escompté.

A.4.4 Lorsqu'il est possible de le faire, les produits non conformes doivent être identifiés comme tels et être isolés des produits conformes.

A.4.5 La marque de conformité du BNQ ne doit pas être présente sur les produits non conformes.

A.5 GESTION DES PLAINTES

A.5.1 L'entreprise doit conserver un dossier de toute plainte portée à sa connaissance et relative à la non-conformité du produit, du processus ou du service certifié aux exigences le concernant dans le programme de certification.

A.5.2 Les correctifs et actions correctives appropriés découlant de l'examen d'une plainte doivent être entrepris conformément aux exigences du chapitre A.4.

A.6 MAITRISE DES DOCUMENTS

A.6.1 L'entreprise doit établir, tenir à jour et conserver les documents apportant la preuve qu'elle détient les éléments suivants :

- a) les documents exigés par le BNQ dans le cadre du programme de certification;
- b) les résultats de toutes les activités de surveillance et de mesure de la qualité;
- c) les résultats du traitement des cas des non-conformités;
- d) le dossier de plaintes de l'entreprise.

A.6.2 Il doit être possible de se procurer, auprès de l'entreprise, tous les documents énumérés à l'article A.6.1 qui doivent être minimalement conservés durant toute la période de validité du certificat de conformité.

A.6.3 Lorsqu'il est exigé que l'entreprise consigne un résultat obtenu à la suite d'une activité ou la réalisation d'une activité, la consignation doit être faite au fur et à mesure que le résultat est obtenu ou que l'activité est réalisée.

A.6.4 Les registres relatifs à la qualité doivent être accessibles à l'inspecteur qui doit pouvoir en tirer des exemplaires pour les besoins du dossier de certification.

ANNEXE B

**Exigences concernant le laboratoire utilisé par
l'entreprise dans le cadre des activités d'essai sur ses produits**
(article 4.4.3 et annexe C)

Lorsque l'entreprise où sont fabriqués les produits possède un laboratoire ou a directement accès à un laboratoire dans le cadre de ses activités d'essai sur ses produits, ce laboratoire doit répondre aux exigences qui suivent :

- a) Le laboratoire doit être organisé de façon à garantir que la confiance en son indépendance de jugement et en son intégrité vis-à-vis de la fabrication du produit soit en tout temps démontrable et une personne responsable technique (quel que soit son titre) à qui incombe la responsabilité générale de ce laboratoire doit y travailler.

NOTE — Pour démontrer son indépendance de jugement et son intégrité, il convient que le laboratoire précise les relations, les rôles et les responsabilités de son personnel relativement à la revue, à l'approbation, à la diffusion et à l'enregistrement des résultats d'essais.

- b) Le laboratoire doit disposer d'un personnel suffisant ayant la formation, les connaissances techniques et l'expérience nécessaires pour réaliser les essais. Des enregistrements relatifs à la formation, aux aptitudes et à l'expérience du personnel du laboratoire doivent être tenus à jour.
- c) L'environnement dans lequel se déroulent les activités d'essai doit être conforme aux exigences énoncées dans les méthodes d'essai. Un soin particulier doit être pris lorsque ces activités sont réalisées dans des lieux autres que le laboratoire. Les secteurs voisins qui sont le siège d'activités incompatibles doivent être physiquement séparés.
- d) Le laboratoire doit disposer des équipements appropriés qui sont stipulés dans les documents de référence. Dans le cas où il lui faut recourir à des équipements dont il n'a pas la maîtrise permanente, le laboratoire doit s'assurer que toutes les exigences pertinentes sont respectées.
- e) Les équipements ayant une incidence sur l'incertitude de mesure de l'essai doivent être inclus dans un calendrier d'étalonnage; un registre attestant de la conformité des résultats obtenus et du respect de la fréquence d'étalonnage doit être tenu à jour.

- f) Les procédures d'entretien doivent être consignées par écrit. Un équipement d'essai qui a été l'objet d'une surcharge ou d'une mauvaise manutention, qui donne des résultats suspects ou hors des limites précisées ou qui s'est révélé défectueux doit être mis hors service. Il doit également être isolé afin d'empêcher son utilisation ou il doit être clairement étiqueté ou marqué comme étant hors service jusqu'à ce qu'il ait été réparé et qu'un étalonnage ou qu'un essai ait démontré qu'il fonctionne correctement. Le laboratoire doit examiner l'effet de la défaillance ou de l'écart par rapport aux limites précisées dans des méthodes d'essai ou aux étalonnages antérieurs et doit enregistrer le résultat de l'examen de l'équipement d'essai ainsi que les actions correctives qui en ont découlé.
- g) Les étalons de référence utilisés doivent être étalonnés par un organisme capable d'assurer la traçabilité de l'étalonnage par rapport au système international d'unités (SI). Un programme d'étalonnage et de vérification des étalons de référence est nécessaire.
- h) Les instructions, les normes, les guides et les données de référence se rapportant aux travaux du laboratoire doivent être tenus à jour et doivent être facilement accessibles au personnel.
- i) Si un échantillonnage est fait dans le cadre de l'application d'une méthode d'essai, le laboratoire ou l'entreprise doit avoir des procédures écrites pour prélever, conditionner et conserver les échantillons.
- j) Tout calcul et toute transcription de données doivent faire l'objet de vérifications appropriées.
- k) Si une entreprise sous-traite des essais à un laboratoire extérieur à l'entreprise, ce laboratoire doit respecter toutes les exigences de la présente annexe en plus des exigences particulières au programme de certification concerné.
- l) Lorsque les résultats d'essais proviennent de travaux réalisés par un laboratoire sous-traitant, ce dernier doit être clairement identifié dans les enregistrements de l'entreprise.
- m) L'entreprise doit enregistrer et conserver le détail de son analyse sur la compétence et la conformité du laboratoire sous-traitant et tenir un dossier de toutes les opérations données en sous-traitance.

ANNEXE C

Essais en présence de témoins
(article 4.4.4)

Lorsqu'elles s'appliquent dans le cadre de programmes de certification de produits, les méthodes d'essai en présence de témoins sont suivies par l'inspecteur du BNQ.

- a) L'inspecteur détermine les produits qui doivent être soumis aux essais.
- b) Les méthodes d'échantillonnage prévues dans les documents normatifs sont suivies.
- c) L'inspecteur vérifie la conformité des installations du laboratoire utilisé par l'entreprise dans le cadre de ses activités d'essai sur ses produits en fonction des exigences de l'annexe B.
- d) L'inspecteur fait faire l'essai par le personnel qualifié à cet effet qui doit obligatoirement se dérouler en sa présence.
- e) L'inspecteur doit avoir à sa disposition tous les documents pertinents lui permettant de juger de l'exactitude de la méthode d'essai.
- f) L'inspecteur s'assure que les méthodes d'essai décrites dans les documents normatifs sont suivies.
- g) L'inspecteur consigne l'ensemble des données relatives aux conditions et aux méthodes d'essai.
- h) Tous les enregistrements sont traités de manière confidentielle afin de préserver les intérêts de l'entreprise.
- i) Les résultats des activités réalisées dans le cadre des essais effectués en présence de témoins sont inclus dans le rapport de visite de contrôle.

ANNEXE D

**Licence d'utilisation du certificat, de la lettre
d'attestation de conformité ou de la marque de conformité du BNQ**
(articles 4.5.2, 4.6.2, 7.1 et 9.2.1)

D.1 DROIT D'AUTEUR

Le certificat et la marque de conformité remis au Client sont la propriété du BNQ et ils sont protégés par la *Loi sur le droit d'auteur* et la *Loi sur les marques de commerce, en plus de dispositions particulières des accords internationaux*. Les marques de conformité utilisées par le BNQ sont enregistrées auprès de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) d'Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada. Par conséquent, les seuls droits d'utilisation accordés au Client sont ceux expressément stipulés dans la présente licence d'utilisation.

D.2 DROIT D'UTILISATION ET OBLIGATIONS DU CLIENT

D.2.1 Le BNQ accorde au Client un droit d'utilisation non exclusif, incessible, sans droit de sous-licence du certificat et de la marque de conformité, à des fins de promotion de sa certification. Ce droit est applicable uniquement dans la mesure où le certificat de conformité est valide conformément aux exigences du programme de certification et du présent fascicule de documentation.

D.2.2 L'entreprise qui détient un certificat de conformité du BNQ valide peut faire état de sa certification en association avec l'identification de son entreprise dans ses documents administratifs, commerciaux et publicitaires.

NOTE — Le terme *produit* inclut également les composants.

D.2.3 Dans le cas de la certification de produits, à moins que le protocole de certification, le fascicule de certification ou le document d'exigences de certification ne le précisent autrement, la marque de conformité, accompagnée du numéro du certificat de conformité ou du numéro de la lettre d'attestation de conformité du produit, de la référence au programme de certification et d'un identifiant permettant de retrouver la date de fabrication, doit être apposée sur le produit certifié ou attesté ou, s'il y a impossibilité de le faire, apparaître sur l'emballage ou le bordereau de livraison du produit. L'apposition de la marque de conformité ne doit s'effectuer que sur les produits jugés conformes aux exigences de certification par le Client.

D.2.4 Le BNQ fournit un modèle de la marque de conformité applicable au programme de certification.

D.2.5 La marque de conformité ne doit servir qu'à indiquer la conformité des produits, des processus ou des services faisant l'objet d'un certificat de conformité ou d'une lettre d'attestation de conformité valides.

D.2.6 L'entreprise doit respecter les exigences de la présente licence lorsqu'elle fait état de sa certification ou de son attestation de conformité, soit dans ses lieux d'activité, soit par voie de diffusion telle que la publicité, les documents commerciaux et les documents administratifs de l'entreprise.

NOTE — Il est recommandé à l'entreprise de soumettre préalablement au BNQ tous les documents dans lesquels elle fait mention de sa certification.

D.3 RESTRICTION AU DROIT D'UTILISATION

Le Client s'engage à ne pas utiliser le certificat ou la marque de conformité d'une manière non autorisée par le BNQ et à ne faire aucune déclaration concernant sa certification pouvant être jugée abusive par une personne raisonnable dans des circonstances similaires. Le Client s'engage également à ne pas utiliser le certificat ou la marque de conformité de façon :

- a) à nuire à la réputation du BNQ, de ses organismes d'accréditation ou du système de certification et à compromettre la confiance que lui accorde le public;
- b) à laisser croire que la certification s'applique à des produits, des processus ou des services non couverts par la portée de la certification.

D.4 CONTRAVENTION AUX EXIGENCES DU BNQ POUR L'UTILISATION DU CERTIFICAT OU DE LA MARQUE DE CONFORMITÉ DU BNQ

D.4.1 Toute référence incorrecte à la certification ou toute utilisation abusive du certificat ou de la marque de conformité par le Client feront l'objet d'une demande écrite de rectification immédiate, sous peine de suspension du certificat. Dans le cas où la rectification n'est pas apportée ou en cas de récidive, le BNQ se réserve le droit de procéder au retrait du certificat de conformité ou de la marque de conformité et d'entreprendre tout autre recours qu'il jugera nécessaire.

D.4.2 Le Client doit cesser, dès la suspension ou le retrait de la certification, toute utilisation du certificat ou de la marque de conformité, de quelque manière que ce soit, et doit retourner tout document exigé par le BNQ.

Exemplaire fourni dans le site Web du BNQ pour utilisation personnelle. Toute reproduction, distribution ou installation sur un réseau est interdite.

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Dans le but d'améliorer les documents publiés par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et d'en faciliter la mise à jour, nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires et suggestions relatifs au présent document.

À cet effet, vous êtes priés de communiquer avec notre service à la clientèle au bnqinfo@bnq.gc.ca pour nous faire part de vos idées. Afin de faciliter le repérage de votre courriel, nous vous demandons d'inscrire « Commentaires » dans l'objet de votre courriel et de nous fournir les renseignements suivants :

- le numéro et le titre du document (BNQ 9902-001 *Certification de produits, de processus et de services — Règles de procédure générales*);
- vos commentaires ou suggestions (p. ex. : signaler une erreur, suggérer une modification, faire part du besoin d'un nouveau document sur un sujet apparenté ou autre);
- votre nom et vos coordonnées.

Exemplaire fourni dans le site Web du BNQ pour utilisation personnelle. Toute reproduction, distribution ou installation sur un réseau est interdite.

Exemplaire fourni dans le site Web du BNQ pour utilisation personnelle. Toute reproduction, distribution ou installation sur un réseau est interdite.



Bureau de normalisation
du Québec

QUÉBEC

333, rue Franquet

Québec (Québec) G1P 4C7

T 418 652-2238 / 1 800 386-5114

MONTRÉAL

1201, boulevard Crémazie Est, bureau 1.210

Montréal (Québec) H2M 0A6

T 514 383-1550 / 1 800 386-5114

www.bnq.qc.ca

bnqinfo@bnq.qc.ca