

**QAI Laboratories**



**Généralités**

**Lignes directrices en matière de certification**

**Remarque : Dans le présent document, une barre oblique (« / ») désigne l'expression « et/ou » entre deux éléments ou expressions et est définie comme signifiante : au moins un des éléments est vrai.**

## LETTRE AUX CLIENTS ET AUX DEMANDEURS

Tout d'abord, nous vous remercions de votre intérêt à obtenir des informations sur le service de certification et d'inscription de produits QAI.

QAI comprend que nos clients viennent d'un large éventail d'horizons et alors que certains peuvent comprendre le processus de certification des produits, d'autres peuvent ne pas. Ce document donne un bref aperçu du processus de certification de votre produit.

Le programme de certification et d'inscription de QAI est largement reconnu et approuvé dans toute l'Amérique du Nord. La marque de certification QAI vous offre la tranquillité d'esprit que votre produit peut être mis sur le marché avec une marque qui symbolise la conformité de votre produit aux normes qui sont reconnues par les responsables de la réglementation et les consommateurs.

Notre équipe d'experts utilise les dernières informations et méthodes d'évaluation pour vous aider à vous assurer que vos produits sont conformes aux normes, aux codes et aux exigences de conformité réglementaire locaux, régionaux, nationaux et internationaux.

Après avoir examiné ce document si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont QAI peut s'associer à vous, veuillez contacter l'un de nos employés dévoués à [info@qai.org](mailto:info@qai.org) ou visiter notre site Web à [www.qai.org](http://www.qai.org).

Encore une fois, merci et nous apprécions votre intérêt.

Cordialement,

Laboratoires QAI  
Kent Adamson, président

## Table des matières

<b>LETTRE AUX CLIENTS ET AUX DEMANDEURS .....</b>	<b>2</b>
<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
1.1 HISTOIRE DE QAI .....	4
1.2 ACCRÉDITATION .....	4
1.3 STATUT JURIDIQUE .....	4
<b>2 CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>5</b>
<b>3 DÉFINITIONS .....</b>	<b>5</b>
<b>4 PRODUCT CERTIFICATION SCHEMES .....</b>	<b>6</b>
<b>5 CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>6</b>
<b>6 TARIFICATION DES SERVICES .....</b>	<b>7</b>
<b>7 APERÇU DU PROCESSUS DE CERTIFICATION .....</b>	<b>7</b>
7.1 DEMANDE D'ADMISSION .....	7
7.2 EXAMEN DE LA DEMANDE .....	7
7.3 FICHER OUVERT .....	8
7.4 ÉCHANTILLONNAGE DE PRODUITS .....	8
7.5 ESSAIS .....	8
7.6 ÉVALUATION .....	8
7.7 INSPECTION INITIALE DE LA CENTRALE (IPI).....	9
7.8 RAPPORT D'ÉVALUATION.....	9
7.9 DÉCISION DE CERTIFICATION.....	9
7.10 ACCORD D'INSCRIPTION.....	9
7.11 LETTRE D'INSCRIPTION .....	9
7.12 INSPECTION DE SUIVI .....	10
7.13 SURVEILLANCE CONTINUE.....	10
<b>8 CLASSIFICATION DES NON-CONFORMITÉS.....</b>	<b>10</b>
8.1 MAJEURE : .....	10
8.2 MINEUR : .....	10
8.3 PRÉOCCUPATION : .....	10
8.4 POSSIBILITÉ D'AMÉLIORATION (B OFI) : .....	10
<b>9 FRÉQUENCE DES INSPECTIONS .....</b>	<b>11</b>
<b>10 INSPECTIONS ÉLECTRONIQUES (VIRTUELLES) .....</b>	<b>11</b>
<b>11 TRANSFERTS DE CERTIFICATION .....</b>	<b>11</b>
<b>12 ACCÈS POUR LES REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES D'ACCRÉDITATION .....</b>	<b>11</b>
<b>13 RÉSILIATION DE LA CERTIFICATION .....</b>	<b>12</b>
<b>14 RETRAIT DE LA CERTIFICATION .....</b>	<b>12</b>
<b>15 SUSPENSION DE LA CERTIFICATION .....</b>	<b>12</b>
<b>16 RÉDUCTION DE LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>13</b>
<b>17 RÉTABLISSEMENT DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>13</b>
<b>18 DEMANDES D'ADMINISTRATIONS OU D'ORGANISMES D'ACCRÉDITATION.....</b>	<b>13</b>
<b>19 ARRÊTS ET INTERRUPTIONS DE LA PRODUCTION DES CLIENTS .....</b>	<b>13</b>
<b>20 PLAINTES ET APPELS.....</b>	<b>14</b>

## 1 INTRODUCTION

Que vous soyez nouveau dans le monde de la certification des produits ou que vous ayez déjà travaillé avec un organisme de certification, nous espérons que vous trouverez ce guide utile pour répondre aux questions que vous pourriez avoir concernant le programme de certification et d'inscription de produits QAI.

### 1.1 Histoire de QAI

QAI est un organisme d'évaluation de la conformité (CAB) fondé en 1994 pour fournir un service axé sur le client aux fabricants de produits, aux distributeurs ou aux concepteurs qui cherchent à faire tester, inspecter ou certifier leur produit pour répondre aux exigences réglementaires en matière de sécurité ou de performance. Au fil des ans, la marque de certification QAI a établi une solide réputation en tant que marque de conformité de produit fiable et fiable dans les domaines des produits de construction, des équipements électriques, des structures construites en usine, des produits de plomberie et des appareils à gaz, pour n'en nommer que quelques-uns.

### 1.2 Accréditation

QAI est accrédité par l'International Accreditation Service (IAS) et le Conseil canadien des normes (CCN) en tant qu'organisme de certification des produits. La portée de notre accréditation IAS est disponible sur le site Web de l'IAS et détaille les catégories de produits dans lesquelles nous sommes accrédités. La portée de l'accréditation du CCN est disponible sur le site Web du CCN et détaille les catégories de produits dans lesquelles nous sommes accrédités, par le biais des codes de la Classification internationale des normes (SCI). Les codes ICS servent de système de catalogage structuré de normes internationales, régionales et nationales et d'autres documents normatifs.

De plus, QAI est reconnu par l'OSHA comme un laboratoire d'essais reconnu à l'échelle nationale (NRTL), et la Federal Communications Commission (FCC), Innovation, Science et Développement économique (ISD) Canada et d'autres organismes de réglementation pour gérer et administrer les certifications de produits en vertu de leurs exigences spécifiques.

Ensemble, les accréditations et les reconnaissances de QAI apportent de la valeur en permettant à nos clients d'obtenir les approbations de produits requises pour vendre le produit. Nos accréditations sont acceptées dans toutes les provinces canadiennes et dans les 50 États des États-Unis.

QAI détient également des accréditations dans les tests dans chacun de nos laboratoires et notre organisme d'inspection détient également des accréditations appropriées pour l'inspection et l'évaluation sur le terrain des produits.

### 1.3 Statut juridique

Chez QAI, nous voulons assurer à nos précieux clients que nous opérons en tant que société privée avec des installations permanentes dans divers pays. Notre engagement envers la transparence et les pratiques éthiques est de la plus haute importance pour nous.

Nous tenons à souligner que QAI n'a aucun intérêt financier dans, et nous n'avons pas l'intention d'acquérir ou d'être associés à une entreprise impliquée dans la fabrication, la distribution ou la certification des produits que nous certifions, inspectons ou testons. Cet engagement s'étend à la fois à nos opérations actuelles et à toute entreprise future. En outre, QAI est une entité indépendante, distincte de toute société engagée dans la fabrication, la distribution ou la certification des produits que nous traitons.

Il convient de noter que notre entreprise est autonome, tirant des revenus uniquement des services que nous fournissons en vertu d'un contrat. Cela garantit que notre objectif reste dédié à la prestation de services de haute qualité à nos clients.

Nous apprécions grandement la confiance que vous avez placée dans QAI, et nous tenons à vous assurer que le maintien de notre intégrité, de notre indépendance et de votre satisfaction sont nos principales priorités.

## 2 CHAMP D'APPLICATION

Ce document décrit les politiques des schémas de certification de produit QAI. Ce document doit être considéré comme informationnel et complémentaire à l'accord d'inscription QAI et ne modifie pas, ne révisé pas ou n'annexe pas l'accord d'inscription QAI. Le présent document fait l'objet d'un examen périodique avec possibilité de révision et de modification à tout moment. La version la plus récente de ce document peut être trouvée à [www.qai.org](http://www.qai.org). Ce programme ne comprend pas les processus d'évaluation sur le terrain et d'étiquetage des portes coupe-feu couverts par la norme NFPA 80, l'inspection spéciale d'électricité couverte par la norme CSA SPE-1000 ou l'évaluation sur le terrain des produits électriques couverts par les normes AC 354, NFPA 790 et / ou NFPA 791.

## 3 DÉFINITIONS

Vous trouverez ci-dessous une liste de définitions de termes couramment utilisés tout au long de ce document :

- **Accréditation** : attestation par un tiers d'une entité d'évaluation de la conformité qui démontre officiellement sa compétence à effectuer des tâches spécifiques d'évaluation de la conformité.
- **Appels** : Processus par lequel un client peut contester une décision ou une conclusion prise par QAI ou son personnel.
- **Demandeur** : Une entité qui demande ou cherche à obtenir la certification de produit QAI par le biais du processus officiel du ou des schémas de certification des produits.
- **Certification par lots** : Le processus par lequel les essais de production limités, produit (s) unique (s), ou des quantités limitées de produits sont certifiés.
- **Système de certification** : Un système par lequel un produit ou un service est certifié pour se conformer à des exigences spécifiques.
- **Plaintes (à QAI au sujet de QAI)** : Le processus d'introduction d'une plainte officielle concernant le service reçu ou le résultat d'une certification de produit. Ceux-ci sont connectés au système de gestion de la qualité QAI et étudiés en conséquence.
- **Plaintes des clients** : Le processus de plaintes formelles concernant le produit certifié, initié par l'utilisateur final du produit, Autorité ayant juridiction (AHJ), ou une autre entité. Ces plaintes sont généralement traitées dans les propres processus du demandeur, mais peuvent être transmises à QAI si le plaignant le souhaite.
- **Rapport d'évaluation** : Document contenant des renseignements sur l'évaluation initiale de la conformité du produit à des exigences particulières.
- **Manuel d'audit d'usine (FAM)/Procédure d'inspection d'usine (FIP)** : Documents utilisés par l'inspecteur pour vérifier la conformité d'un produit ou de processus à des exigences spécifiées.
- **Inspection** : Processus systématique d'examen des procédés de fabrication de produits et/ou des produits afin d'évaluer leur conformité à des exigences particulières. Peut également être connu sous le nom de surveillance.
- **Liste** : Un terme générique utilisé de manière interchangeable avec la certification.
- **Accord d'inscription** : L'entente contractuelle entre QAI et le demandeur, chaque partie étant tenue de répondre à des exigences spécifiques pour être autorisée à utiliser la marque de certification QAI.
- **Usine** : Les endroits où le produit est fabriqué, assemblé, testé ou étiqueté. Les usines sont également l'endroit où l'inspection initiale de la centrale et les inspections de suivi peuvent être effectuées.
- **Échantillonnage** : sélection du ou des produits, représentatifs des produits à certifier tout en

s'assurant que les produits échantillonnés ont la même conception, la même formulation et la même fabrication que les produits à certifier.

- **Propriétaire du schéma** : l'organisation ou l'entité responsable de l'élaboration et de la maintenance du système de certification en vertu duquel les produits peuvent être certifiés.
- **Suspension** : Mesure temporaire prise par QAI lorsque la non-conformité aux exigences d'inscription est évidente et que la certification est suspendue en attendant le résultat de la correction de la non-conformité.
- **Résiliation** : L'action du client résiliant son accord d'inscription avec QAI par un avis écrit et le retour de toutes les étiquettes QAI. Le client reconnaît qu'il n'est plus autorisé à utiliser la marque QAI pour démontrer la conformité aux exigences spécifiées.
- **Retrait** : Action intentée par QAI lorsque la non-conformité aux exigences d'inscription est évidente et que le client n'a pas les moyens de remédier à la non-conformité ou refuse de remédier à la cause de la non-conformité.

#### 4 PRODUCT CERTIFICATION SCHEMES

Ce qui suit est une liste des systèmes de certification offerts par QAI Laboratories :

- **Système de certification générale QAI** : Il s'agit d'un système général de certification de produit détenu et géré par QAI. Le système de certification général QAI ressemble le plus au système de certification ISO / IEC 17067, type 3. Cependant, les certifications de lots délivrées dans le cadre de ce système ressemblent le plus étroitement au système de certification ISO/IEC 17067, Type 1b.
- **OSHA NRTL Certification Scheme** : Un système de certification géré par QAI mais est prescrit par les exigences applicables de l'OSHA NRTL. Ce système est étroitement lié au système de certification générale QAI.
- **Modules et panneaux de construction préfabriqués** : Un schéma de produit géré et détenu par QAI, spécifiquement pour la certification des modules et panneaux de construction préfabriqués. Ce système ressemble le plus à un système de certification de type 5 ISO/IEC 17067. Cependant, les certifications de lots délivrées dans le cadre de ce système ressemblent le plus étroitement au système de certification ISO/IEC 17067, Type 1b.
- **Système d'organisme de certification des télécommunications** : Un système de certification de produit pour la certification de l'équipement radio sous licence et sans licence, géré par QAI. Cependant, les exigences du programme de certification sont prescrites par les autorités nationales compétentes. Le programme géré par QAI est conforme aux exigences de la Federal Communications Commission (FCC) des États-Unis et/ou d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISD). Ce système ressemble le plus à un système de certification ISO/IEC 17067, type 4.
- **QAI Code Evaluation Report** : Un système de certification pour l'évaluation des matériaux de construction et des produits aux exigences du code applicable. Ce système est géré et détenu par QAI et ressemble le plus à un système de certification ISO / IEC 17067, type 3 ou type 5.
- **Certification de l'empreinte carbone QAI** : QAI est un opérateur de programme d'empreinte carbone des produits (CFP) conforme aux exigences de la norme ISO 14025, Étiquettes et déclarations environnementales. La certification de l'empreinte carbone des produits doit être effectuée conformément aux exigences du système de certification, telles qu'elles sont décrites dans la QSP 7.6.7-1, Procédure de certification de l'empreinte carbone. Ce système ressemble le plus à un système de certification ISO/IEC 17067, type 6.

#### 5 CONFIDENTIALITÉ

QAI s'engage à maintenir les informations sur les clients, y compris les données de conception et de fabrication, les rapports d'essai et d'inspection, et toute autre information fournie par le client ou obtenue par d'autres moyens par le biais du processus de certification du produit, au plus haut niveau de confidentialité, sauf si la loi l'interdit. Ces informations ne peuvent être divulguées que sur autorisation

écrite du client ou en réponse à des actions en justice nécessaires où QAI est tenu de divulguer des informations.

Dans le cadre des exigences d'accréditation de QAI, QAI publiera un enregistrement des produits que nous certifions dans le répertoire d'inscription QAI trouvé à [www.qai.org](http://www.qai.org). QAI fournira au client toutes les informations qui doivent être placées dans le domaine public, dans le répertoire d'inscription QAI, avant de publier toute information.

## 6 TARIFICATION DES SERVICES

Tous les prix des services de certification sont fournis aux demandeurs ou aux demandeurs potentiels dans le cadre du processus d'émission de propositions officielles. En contactant QAI, un demandeur ou un demandeur potentiel recevra une proposition formelle de services détaillant les coûts spécifiques pour la certification de votre produit dans le cadre du système de certification applicable.

Tout en fournissant la proposition de services de certification, QAI peut également citer des services supplémentaires d'inspections et d'essais qui peuvent être nécessaires pour certifier le produit en vertu du système de certification spécifique, des exigences du produit ou des exigences du code et de la réglementation.

## 7 APERÇU DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Ce qui suit décrit les étapes générales et les processus de certification dans le cadre de tout système de certification. Si votre produit s'inscrit dans l'un des systèmes de certification qui n'appartient pas à QAI, c'est-à-dire TCB, Formaldéhyde, etc., il peut y avoir des formulaires ou des processus spécifiques non décrits ici que notre équipe d'experts spécialisés en certification vous aidera à guider.

### 7.1 Demande d'admission

Dès l'acceptation de la proposition de service, les candidats potentiels à la certification du produit recevront le formulaire de demande approprié. Le demandeur remplira la demande en détail et retournera à QAI.

Il est important que la demande soit remplie avec les renseignements suivants :

- Nom légal complet de l'entité demandant la certification QAI,
- Adresse correcte du bureau principal et de tous les lieux de travail,
- la norme correcte à laquelle vos produits doivent être certifiés ou énumérés (si elle est connue),
- les numéros de modèle de produit ou une description,
- les cotes des produits ;
- d'autres renseignements applicables

Des informations incorrectes peuvent entraîner un échantillonnage et une évaluation incorrects de vos produits, ce qui peut entraîner une perte de temps et d'argent.

### 7.2 Examen de la demande

Votre demande sera examinée par les employés de QAI pour s'assurer de l'exhaustivité et de la pleine compréhension de la portée souhaitée de la certification. Les employés de QAI peuvent communiquer avec vous pour apporter des corrections ou pour clarifier toute information contenue dans la demande.

### 7.3 Fichier ouvert

Un dossier client est ouvert pour chaque projet, contenant au minimum : un contrat signé décrivant l'étendue des services, la correspondance applicable, le formulaire de demande et d'autres données applicables.

Lorsqu'un plan d'essai est requis par la méthode d'essai, la norme d'essai ou la demande du client, le plan d'essai sera créé et approuvé par l'employé technique approprié avant d'effectuer l'échantillonnage ou l'essai.

QAI utilisera son flux de processus normal pour planifier les activités d'évaluation afin de s'assurer que les dispositions nécessaires sont prises. Après l'ouverture du dossier client, les activités seront confiées à un gestionnaire de projet. Le gestionnaire de projet sera responsable d'assurer les activités de certification nécessaires, y compris la coordination de l'échantillonnage et de la surveillance des échantillons d'essai, les activités d'évaluation, les essais, l'inspection et le traitement de tous les renseignements en vue de leur soumission aux décisions de certification. Le gestionnaire de projet s'assurera que toute la documentation et l'information nécessaires sont disponibles et, lorsqu'elles ne sont pas disponibles, le gestionnaire de projet coordonnera l'obtention de cette information.

### 7.4 Échantillonnage de produits

Très souvent, le système de certification nécessitera un échantillonnage de produits à partir des sites de fabrication du demandeur. Cet échantillonnage vise à s'assurer que la qualité des échantillons à utiliser dans l'évaluation de la conformité pour la certification du produit est typique de la production normale. Le gestionnaire de projet assurera la coordination avec le client et à l'interne au sein de QAI pour s'assurer que l'échantillonnage est effectué aussi facilement que possible pour les clients.

Selon le système de certification, l'échantillonnage peut être nécessaire à intervalles périodiques dans l'ensemble de la certification. Les produits peuvent être échantillonnés à partir de :

- Sites de fabrication,
- Entrepôts et sites de distribution, ou
- Marché libre

L'inspecteur vous indiquera comment soumettre les échantillons au laboratoire approprié pour analyse.

Lorsque l'échantillonnage officiel n'est pas requis, le gestionnaire de projet dirigera le client sur la façon de sélectionner et d'expédier les échantillons.

### 7.5 Essais

Une fois que les échantillons à évaluer sont arrivés à l'analyse de laboratoire conformément aux normes applicables peut commencer. Les tests de laboratoire sont effectués soit dans le laboratoire interne de QAI, soit sous contrat avec un laboratoire externe, comme nous l'avons vu au cours de la période de discussion initiale. Une fois les tests terminés, un rapport d'essai peut être généré, y compris les résultats, ou QAI peut simplement utiliser les données pour générer le rapport d'évaluation indiqué ci-dessous pour la certification du produit.

### 7.6 Évaluation

Votre chef de projet peut vous demander de soumettre une documentation de qualité liée à la fabrication de produits à certifier. De plus, le gestionnaire de projet demandera des dessins et d'autres documents au besoin pour soutenir la certification de vos produits.

Votre chef de projet évaluera les données d'essai et toutes les informations disponibles pour déterminer la conformité à la norme pertinente pour la certification. Le gestionnaire de projet peut commencer à élaborer des documents comme l'exige le système de certification pour appuyer la certification et/ou l'inspection de vos produits.

Lorsque des cas se produisent où les produits ne sont pas conformes aux exigences pertinentes pour la certification. Le gestionnaire de projet vous fournira une lettre de conclusions. Les éléments typiques trouvés dans ces lettres comprennent les échecs d'essai, les détails de construction du produit qui ne sont pas conformes aux exigences de la norme et les marques incorrectes. Ces lettres sont mises à votre disposition pour votre examen et votre réponse, et pour en discuter avec votre gestionnaire de projet.

Vous pouvez avoir le temps d'apporter des corrections aux éléments et de soumettre à nouveau des échantillons ou des informations pour les tests et l'évaluation. Si vous ne pouvez pas ou ne voulez pas apporter les modifications requises, le processus de certification peut se terminer à ce stade et aucune certification de produit ne sera délivrée.

Si vous avez des questions sur ce processus, veuillez contacter votre chef de projet pour discuter des prochaines étapes.

### **7.7 Inspection initiale de la centrale (IPI)**

QAI effectuera une inspection initiale de l'usine pour s'assurer que vous avez le personnel, l'équipement et les procédures de qualité en place pour vous assurer que les produits sont fabriqués conformément aux normes applicables et aux rapports d'évaluation de QAI.

Les non-conformités constatées lors de l'inspection initiale de la centrale se verront attribuer un niveau de gravité conformément à la clause 8 ci-dessous. Les non-conformités doivent être traitées avant que votre produit puisse être certifié.

Une inspection initiale de l'usine réussie indiquera que votre système de fabrication est conforme aux exigences de certification.

### **7.8 Rapport d'évaluation**

Le rapport d'évaluation QAI détaille les éléments critiques du produit pour maintenir la conformité du produit avec les normes applicables. Le rapport d'évaluation est la base sur laquelle les inspections de suivi sont effectuées, et QAI s'assure qu'il n'y a eu aucun changement entre les produits évalués et certifiés par QAI, et les produits fabriqués.

Le rapport d'évaluation fait l'objet de plusieurs niveaux d'examen avant que la décision de certification ne soit prise.

### **7.9 Décision de certification**

Au cours de ce processus, le président ou le dédicagué de QAI examine le dossier de certification, les informations, les données, l'inspection, l'évaluation et d'autres informations pertinentes pour déterminer si le produit sera certifié par QAI.

### **7.10 Accord d'inscription**

L'accord d'inscription décrit les obligations du client et de QAI et définit les termes de l'inscription. Cet accord doit être signé par le client avant que la certification ne soit accordée. En ne remplissant pas toutes les obligations de l'accord d'inscription, vous pouvez être suspendu, ou même retiré, du programme d'inscription QAI, il est donc important que vous soyez familier avec ce document. Il est important de noter que l'accord d'inscription ne vous donne pas la permission d'utiliser le logo QAI. La permission d'utiliser le logo QAI n'est accordée que dans une lettre d'inscription originale signée par le président de QAI ou la personne désignée par le président.

### **7.11 Lettre d'inscription**

Une fois que vous recevez une lettre d'inscription, vous êtes alors admissible à appliquer le logo QAI aux produits inclus dans votre liste QAI. Votre annonce QAI est publiée dans notre livre d'annonces en ligne à [www.qai.org](http://www.qai.org) comme confirmation de la certification du produit.

## 7.12 Inspection de suivi

Lorsque le système de certification l'exige, les inspections de suivi sont planifiées en fonction de la fréquence requise par le système de certification pour vous assurer que vous continuez à fabriquer et que vous n'étiquetez que les produits conformes aux normes et exigences de certification applicables.

Si des non-conformités sont constatées au cours des inspections, vous aurez l'occasion de remédier à ces non-conformités et de fournir une preuve objective à l'inspecteur de leur correction dans un délai de trente (30) jours. Le défaut d'apporter les corrections adéquates peut entraîner la suspension ou le retrait de la certification. Les non-conformités sont classées en gravité selon la section 8 ci-dessous.

La fréquence des inspections de suivi est déterminée par le système de certification et vous sera divulguée dans la documentation de certification. Veuillez vous référer à la section 9 ci-dessous pour obtenir des renseignements plus détaillés sur la fréquence des inspections.

## 7.13 Surveillance continue

La plupart des systèmes de certification peuvent nécessiter d'autres activités de surveillance en dehors du processus d'inspection de suivi. Dans ces cas, ces exigences vous seront détaillées par votre chef de projet ou d'autres membres du personnel appropriés.

# 8 CLASSIFICATION DES NON-CONFORMITÉS

Les non-conformités identifiées dans le processus d'inspection se verront attribuer un niveau de gravité conformément à ce qui suit :

## 8.1 Majeure :

- Des changements importants au produit ou au procédé qui auront une incidence directe sur la conformité du produit aux exigences applicables de la norme selon laquelle le produit est certifié.
- L'accumulation de plusieurs mineurs pour le même déficit illustrant des carences systémiques. Par exemple, l'inspecteur constate que plusieurs pièces d'équipement ne sont pas étalonnés, de sorte que le programme d'étalonnage du fabricant est suspect.
- Ne pas suivre les procédures requises et générer ou utiliser la documentation requise.
- Récurrences multiples de mineurs précédemment adressés.
- L'utilisation abusive de la marque QAI est considérée comme un CAR majeur.

## 8.2 Mineur :

- La preuve objective montre qu'une procédure ou une instruction est suivie par la plupart des éléments de preuve. Cependant, un faible pourcentage des preuves montre que l'information requise fait défaut. Par exemple, l'inspecteur constate qu'une feuille de test de données n'est pas remplie en entier et signée par le technicien, mais en enquêtant davantage, il constate que la plupart des autres feuilles de données d'essai sont remplies correctement.
- Récurrence des préoccupations précédemment abordées.

## 8.3 Préoccupation :

- Des preuves objectives montrent que la procédure ou l'instruction répond actuellement à l'intention de l'exigence. Cependant, la procédure ou l'instruction est vague dans les domaines qui pourraient permettre une lacune du SMQ bientôt.

## 8.4 Possibilité d'amélioration (B OFI) :

- Des preuves objectives montrent que la procédure ou le processus est adéquat pour répondre à l'intention de l'exigence. Toutefois, le processus par lequel la procédure ou l'instruction est respectée est lourd ou pourrait être exécuté plus efficacement, comme l'a indiqué le vérificateur.

## 9 FRÉQUENCE DES INSPECTIONS

Les fréquences d'inspection sont généralement déterminées par le système de certification à une fréquence par défaut de deux (2) inspections par année. Cependant, QAI fonde la fréquence des inspections sur les éléments suivants :

- les exigences du système de certification,
- les exigences réglementaires ;
- les risques associés aux produits ou au procédé de fabrication ;
- l'examen du système de gestion de la qualité du fabricant ;
- la ou les normes auxquelles le produit est certifié, et/ou
- les résultats des inspections antérieures ;

QAI se réserve le droit d'augmenter la fréquence des inspections en fonction des informations obtenues lors des inspections, des changements dans les normes ou les pratiques de l'industrie, des révisions importantes des exigences de certification, etc.

Lorsque le système de certification le permet, les clients peuvent demander une réduction de la fréquence des inspections. Veuillez contacter votre chef de projet pour plus de détails afin de voir si votre certification permet une fréquence d'inspection réduite.

## 10 INSPECTIONS ÉLECTRONIQUES (VIRTUELLES)

QAI peut choisir d'effectuer des inspections en utilisant des moyens de communication électroniques et / ou vidéo, en fonction du climat politique local, des règles et règlements de santé et de sécurité, ou des politiques internes de QAI. Dans ces cas, l'inspecteur chargé d'effectuer l'inspection communiquera avec vous pour prendre les dispositions nécessaires.

## 11 TRANSFERTS DE CERTIFICATION

Si vos produits sont déjà certifiés par une agence de certification accréditée, veuillez contacter QAI pour savoir comment vous pouvez transférer vos certifications actives à QAI. Notre équipe d'experts professionnels se fera un plaisir d'expliquer le processus de transfert de vos certifications ou listes existantes à QAI.

## 12 ACCÈS POUR LES REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES D'ACCRÉDITATION

Dans le cadre du processus d'accréditation de QAI, le client accepte de permettre aux représentants des organismes d'accréditation d'accompagner QAI lors des inspections de l'installation du client. Ces visites peuvent être nécessaires pour s'assurer que QAI respecte ses obligations d'accréditation. Les représentants des organismes d'accréditation observeront le processus d'inspection et évalueront la conformité aux normes pertinentes. Le client reconnaît que de telles visites sont une composante nécessaire du maintien du statut accrédité de QAI et accepte de donner accès à son installation lors de ces inspections.

### 13 RÉSILIATION DE LA CERTIFICATION

Lorsque la certification est résiliée à la demande du client, QAI s'assurera que toutes les mises à jour pertinentes des documents de certification, des informations publiques et des autorisations d'utilisation des marques de certification de QAI sont effectuées. Cela garantit qu'il ne reste aucune indication de certification continue. L'équipe de QAI, qui comprendra des spécialistes de projet, des gestionnaires des opérations et des divisions, des cadres supérieurs et des cadres supérieurs, supervisera et gèrera le processus de cessation d'emploi.

En cas de résiliation :

- Le client sera avisé immédiatement par écrit avec une lettre de résiliation (QSF 7.15-1), envoyée par courrier recommandé ou par courriel avec un accusé de réception.
- Une inspection de clôture sera effectuée pour confirmer l'abandon et l'élimination appropriée des étiquettes ou des marques de certification. Ceux-ci peuvent être retournés à QAI.
- On demandera au client de signer une copie originale de la lettre de résiliation, qui sera conservée au dossier.

### 14 RETRAIT DE LA CERTIFICATION

Dans les cas où la certification est retirée, QAI apportera les modifications nécessaires aux documents de certification, aux informations publiques et à l'autorisation des marques de certification de QAI, en veillant à ce qu'aucune indication de certification en cours ne reste aucune indication de certification en cours.

Au moment du retrait :

- Le client sera immédiatement avisé par écrit avec une lettre de retrait (QSF 7.15-3), livrée par courrier recommandé ou par courriel avec un accusé de réception.
- Une inspection finale confirmera que le client a satisfait aux conditions de retrait, y compris l'abandon et l'élimination des étiquettes ou des marques, ou leur retour à QAI.
- Une copie signée de la lettre de retrait sera conservée au dossier.

### 15 SUSPENSION DE LA CERTIFICATION

Si la certification est suspendue, QAI mettra à jour toute la documentation QAI connexe et les informations publiques pour indiquer la suspension. La suspension sera gérée par l'équipe de certification de QAI.

En cas de suspension :

- Le client sera avisé par écrit avec une lettre de suspension (QSF 7.15-2), livrée par courrier recommandé ou par courriel avec un accusé de réception.
- Une inspection sera effectuée pour s'assurer que toutes les obligations de suspension ont été respectées.
- Une fois la suspension levée, QAI rétablira les documents de certification, l'information publique et les autorisations d'utilisation des marques de certification, comme indiqué aux sections 7.10 et 7.11 des procédures de QAI.

## **16 RÉDUCTION DE LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION**

Lorsque la portée de la certification est réduite, QAI s'assurera que les changements appropriés sont apportés aux documents de certification QAI, à l'information publique et à l'autorisation des marques de certification pour refléter la réduction.

Lors de la réduction :

- Le client sera avisé par écrit avec une lettre de réduction (QSF 7.15-4), envoyée par courrier recommandé ou par courriel avec un accusé de réception.
- QAI confirmera la conformité à la portée réduite grâce à des procédures de suivi.
- Si la portée est rétablie, toutes les mises à jour des documents de certification, des informations publiques et des marques de certification seront effectuées conformément aux procédures de QAI.

## **17 RÉTABLISSEMENT DE LA CERTIFICATION**

Si une certification suspendue ou réduite est rétablie, QAI mettra à jour tous les documents de certification QAI nécessaires, les informations publiques et les autorisations d'utilisation des marques de certification. Cela se fera conformément aux processus d'évaluation et de prise de décision de QAI.

## **18 DEMANDES D'ADMINISTRATIONS OU D'ORGANISMES D'ACCRÉDITATION**

Si QAI est avisé par une autorité compétente (AHJ) ou un organisme d'accréditation de cesser la certification des produits, QAI suivra son processus de plaintes et d'appels décrit à la section 20. QAI :

- Aviser le client concerné et l'organisme d'accréditation concerné.
- Enquêter sur la demande en tant que plainte et déterminer sa validité, en enregistrant les conclusions conformément à l'article 20.

## **19 ARRÊTS ET INTERRUPTIONS DE LA PRODUCTION DES CLIENTS**

S'il y a une interruption ou un changement significatif dans votre processus de production, il est important d'en informer immédiatement QAI. De plus, si vous prévoyez de modifier le produit ou de modifier le processus de fabrication qui pourrait affecter la conformité du produit ou le système de qualité, vous devez informer QAI de ces intentions ou modifications.

En cas de changements importants dans la production, QAI peut ajuster la fréquence et le calendrier des inspections de suivi. De tels ajustements seront confirmés par écrit par QAI.

## 20 PLAINTES ET APPELS

Pour vous assurer que vos préoccupations sont traitées rapidement et de manière appropriée, veuillez suivre le processus décrit ci-dessous pour déposer des plaintes ou des appels auprès de QAI :

### Enregistrement des plaintes et des appels :

- Toutes les plaintes et tous les appels doivent être documentés. Si votre plainte est verbale ou écrite, le personnel de QAI s'assurera qu'elle est enregistrée.
- Les plaintes ou les appels mineurs, qui ne sont pas indicatifs de problèmes de service importants, peuvent être documentés par courriel et transmis au gestionnaire concerné.
- Les plaintes ou les appels importants concernant un mauvais service ou des lacunes majeures dans les essais, les inspections ou la certification seront officiellement documentés.

### Dépôt de plaintes importantes :

- Pour les plaintes ou les appels importants, veuillez transmettre votre plainte ainsi que tous les documents à l'appui (courriels, lettres, etc.) doivent être envoyés directement au responsable de la qualité ou à sa personne désignée.
- Le gestionnaire de la qualité enregistrera la plainte et accusera réception de la plainte dès que possible.

### Processus d'enquête :

- Le gestionnaire de la qualité évaluera la gravité de la plainte et lancera une enquête, au besoin. Les plaintes importantes peuvent déclencher des demandes de mesures correctives, qui seront consignées dans le registre des mesures correctives.
- Des efforts seront déployés pour régler votre plainte ou votre appel rapidement, et les résultats seront consignés dans le registre des plaintes.

### Communication et résolution :

- Vous serez informé des résultats de l'enquête. Pour les plaintes nécessitant une enquête plus longue, vous recevrez des mises à jour sur l'état, au besoin.
- Les résultats de l'enquête, y compris toute mesure prise, vous seront officiellement communiqués.

### Confidentialité :

- La confidentialité de tous les plaignants et appelants sera maintenue tout au long de l'enquête, en particulier lorsque la plainte concerne une certification ou une inspection QAI. Votre identité ne sera pas divulguée sans votre consentement.

### Indépendance et équité :

- Le personnel de QAI qui a déjà été impliqué dans votre entreprise au cours des deux dernières années, ou qui était responsable des décisions concernant les tests, l'inspection ou la certification, ne sera pas impliqué dans l'examen ou la résolution de votre plainte.
- QAI ne prendra aucune mesure discriminatoire contre vous en raison du dépôt d'une plainte ou d'un appel.

### Accès aux procédures de traitement des plaintes :

- Si vous souhaitez consulter la procédure de plainte complète, elle est disponible sur notre site Web à l'adresse suivante :

[QSP16-2 Plaintes et litiges de la procédure de certification QAI.](#)

Pour toute autre question ou pour déposer une plainte ou un appel, veuillez contacter QAI dès que possible.

### Historique des révisions du document

Date :	La version	Description de la modification	Créé par	Examiné par	Approuvé par
01/12/2022	6	Retiré en tant que QM0500 et réédité en tant que QSP 7.1-1	JJohnson	K Adamson	K Adamson
07/14/2023	7	Ajout de la clause 1.3 Adaptation du Programme de certification de l'empreinte carbone	JJohnson	K Adamson	Kent Adamson
10/14/2024	8	Ajout des articles 12 à 20	J. Johnson	J. Hoefling	Kent Adamson