

Fascicule de documentation



BNQ 9902-001/2017

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



BNQ 9902-001/2017

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

Product, Process and Service Certification — General Rules of Procedure



ICS : 03.120.10; 03.120.20; 19.020

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 : 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.

DOUZIÈME ÉDITION — 2017-06-05

Cette nouvelle édition remplace celle du 1^{er} avril 2011.

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.

Seul un acheteur dument enregistré auprès du service à la clientèle du BNQ reçoit les mises à jour du document. Les notifications et le catalogue peuvent être consultés en tout temps dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca] pour vérifier l'existence d'une édition plus récente d'un document ou la publication de modificatifs ou d'erratas.

S'il désire continuer de recevoir les mises à jour, un acheteur enregistré doit informer, dans les meilleurs délais, le service à la clientèle du BNQ de tout changement d'adresse.

© BNQ, 2017

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.

ISBN 978-2-551-26096-6 (version imprimée)
ISBN 978-2-551-26097-3 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2017

SOMMAIRE

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



10	RETRAIT DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	16
10.1	GÉNÉRALITÉS	16
10.2	PROCESSUS	16
11	ÉTAT NON VALIDE D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	17
12	FERMETURE DU DOSSIER DE CERTIFICATION	17
13	TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES APPELS	17
13.1	GÉNÉRALITÉS	17
13.2	MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT	17
14	PRODUIT, PROCESSUS OU SERVICE CERTIFIÉ DEVENU DANGEREUX	19
14.1	GÉNÉRALITÉS	19
14.2	MODALITÉS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT	20
14.3	ACTIONS JUGÉES ACCEPTABLES PAR LE BNQ	20
14.4	SUIVI DU BNQ	21
14.5	RÉVISION DU PROGRAMME DE CERTIFICATION ET MESURES COMPLÉMENTAIRES	21
ANNEXE A —	EXIGENCES GÉNÉRALES DE CERTIFICATION RELATIVES AU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ DE L'ENTREPRISE	23
ANNEXE B —	EXIGENCES CONCERNANT LE LABORATOIRE UTILISÉ PAR L'ENTREPRISE DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS D'ESSAI SUR SES PRODUITS	25
ANNEXE C —	ESSAIS EN PRÉSENCE DE TÉMOINS	27
ANNEXE D —	LICENCE D'UTILISATION DU CERTIFICAT, DE LA LETTRE D'ATTESTATION DE PRODUIT OU DE LA MARQUE DE CONFORMITÉ DU BNQ	28
ANNEXE E —	RÉFÉRENCES INFORMATIVES	30

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

INTRODUCTION

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) offre aux entreprises*, 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 dans lequel un composant y est précisé.

Un programme de certification de produits, de processus ou de services du BNQ est élaboré pour un secteur d'activité donné et est offert en tenant compte des critères suivants :

- l'existence d'un besoin réel;
- l'accessibilité aux données techniques établies pouvant être appliquées aux produits, aux processus ou aux services visés à des fins de certification;
- la possibilité d'autofinancement et de permanence pour ce programme;
- l'existence d'un appui législatif ou de la preuve d'une aide importante et soutenue au programme de certification de produits, de processus ou de services de la part de l'industrie ou des consommateurs.

Lorsqu'un programme de certification s'appuie sur un document du BNQ appelé protocole de certification ou un fascicule de certification, celui-ci apporte des précisions aux règles de procédure générales du présent document et précise également 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, le protocole de certification ou le fascicule de certification a préséance sur le présent document.

Les règles de procédure générales décrites dans le présent document 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).

* Le présent document peut également s'adresser à des organisations à caractère non commercial.

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document présente les règles de procédure générales du Bureau de normalisation du Québec (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 :

- la certification de produits;
- la certification de composants;
- l'attestation de produits.

Les règles de procédure générales particulières à la certification de composants et à l'attestation de produits sont présentées respectivement dans les chapitres 6 et 7.

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 et à éviter qu'elle ne réapparaisse. (Référence : ISO 9000, article 3.12.2 [adaptation]). Anglais : *corrective action*.

NOTES —

- 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité.
- 2 Une *action corrective* est mise en œuvre pour empêcher la réapparition alors qu'une *action préventive* est mise en œuvre pour empêcher l'occurrence.

certification, n. f. Évaluation réalisée par une tierce partie, relative à des produits, à des processus ou à des services. (Référence : ISO 17000, article 5.5 [adaptation].) 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, article 3.6.11 [formulation modifiée].) Anglais : *conformity*.

correctif, n. m. Traitement immédiat visant à éliminer une non-conformité détectée. (Référence : ISO 9000, article 3.12.3 [adaptation].) Anglais : *correction*.

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