

## Méthode visant les produits, les processus et les services du Groupe CSA

### 1. CONTACTEZ LA CSA

1.1 Démarrez facilement en communiquant avec nous de l'une des trois façons suivantes :

- en composant le 1 866 797-4272
- en envoyant un courriel au [client.services@csagroup.org](mailto:client.services@csagroup.org)
- en contactant le groupe CSA pour obtenir une soumission en visitant <https://www.csagroup.org/contact/>

### 2. DEMANDE PRÉLIMINAIRE

2.1 Avant de soumettre votre demande, il se peut que la CSA vous demande de fournir :

- les coordonnées et la description de votre entreprise;
- les renseignements sur votre produit (où et comment votre produit sera utilisé);
- les pays où vous avez l'intention de vendre votre produit;
- la liste de toutes les autres approbations que vous avez déjà reçues ou que vous cherchez à obtenir;
- la ou les norme(s) que votre produit vise à satisfaire et les normes en fonction desquelles vous voudriez que vos produits soient mis à l'essai;
- les brochures commerciales ou les fiches signalétiques décrivant votre produit (en quoi il consiste, ce qu'il fait et ce à quoi il ressemble);
- une photo de votre produit;
- la liste des composants et des matériaux utilisés dans le produit ainsi que les noms des fabricants, les désignations de modèle ou de catalogue, les caractéristiques électriques nominales et les numéros de dossiers du Groupe CSA. Si les composants ont été certifiés par une agence autre que le Groupe CSA, veuillez fournir le numéro d'inscription de l'agence ainsi que les noms de pièces;
- les autres matériaux ou composants qui peuvent être utilisés dans la fabrication;
- les schémas, y compris les schémas de câblage;
- les numéros de modèles ou de catalogues, y compris les similarités ou les différences entre les modèles;
- le nom et l'adresse complets des installations de fabrication et les coordonnées de la personne-ressource.

Lorsque nous aurons reçu ces renseignements, un représentant du Groupe CSA communiquera avec vous.

### 3. DEMANDE

3.1 Un formulaire pour les services de certification de la CSA vous sera envoyé pour chaque projet; celui-ci comprendra les renseignements suivants :

- a) la portée de la certification voulue;
- b) le(s) produit(s) à faire certifier;
- c) le coût du projet;
- d) la ou les norme(s) (y compris l'édition) utilisée(s) pour la certification;
- e) le(s) numéro(s) de classes connexes.

3.2 Un devis estimatif des ventes accompagnera le formulaire de demande. Pour les nouveaux requérants, un lien vers la page Web de l'Entente de service global (ESG) visant les produits vous est fourni. Vous êtes invité à lire et à accepter les modalités de l'Entente.

#### **4. ENTENTE DE SERVICE GLOBAL ET TERMES DE CERTIFICATION ADDITIONNELS POUR LES SERVICES DE CERTIFICATION DU GROUPE CSA**

4.1 Selon l'Entente, vous devrez à tout le moins respecter les critères suivants :

- a) Le client satisfait toujours les exigences de certification, y compris la mise en œuvre des modifications appropriées lorsque celles-ci sont communiquées par la CSA.
- b) Si la certification vise une production en cours, le produit certifié répond toujours aux exigences de certification.
- c) Le client prend toutes les dispositions nécessaires pour :
  - la conduite de l'évaluation et de la surveillance, y compris les dispositions relatives à la revue de la documentation et des registres et à l'accès aux équipements, emplacements ou zones touchés;
  - le personnel et les sous-traitants du client;
  - les enquêtes au sujet des plaintes;
  - la participation des observateurs (p. ex., l'auditeur de l'organisme d'accréditation), le cas échéant.
- d) Le client fait des allégations concernant la certification en cohérence avec la portée de celle-ci.
- e) Le client n'utilise pas la certification de son produit de manière à porter atteinte à l'organisme de certification et ne fait aucune déclaration sur la certification de son produit que l'organisme de certification pourrait considérer comme trompeuse ou non autorisée.
- f) Dès la suspension, le retrait ou la résiliation de la certification, le client cesse d'utiliser tout matériel publicitaire qui contient des références à cet égard et prend les mesures requises par la méthode de certification (p. ex., le retour des documents de certification) ainsi que toute autre mesure qui s'impose.
- g) Si le client fournit des exemplaires des documents de certification à d'autres personnes, les documents doivent être reproduits intégralement ou comme le précise la méthode de certification.
- h) En faisant référence à la certification de ses produits dans les supports de communication tels que les documents, les brochures ou le matériel publicitaire, le client respecte les exigences établies par l'organisme de certification ou dans la méthode de certification.
- i) Le client respecte les exigences qui peuvent être établies dans la méthode de certification en ce qui a trait à l'utilisation des marques de conformité et aux renseignements concernant le produit.
- j) Le client conserve un registre de toutes les plaintes dont il est saisi en ce qui concerne la conformité aux exigences de certification et met ces registres à la disposition de l'organisme de certification à la demande de celui-ci, et
  - prend les mesures appropriées en ce qui a trait à ces plaintes et aux déficiences de produits observées qui ont une incidence sur la conformité aux exigences en vue de la certification;
  - documente les mesures qu'il a prises;
- k) Le client informe l'organisme de certification, sans délai, de tout changement qui pourrait nuire à sa capacité à se conformer aux exigences de certification. Parmi des exemples de tels changements, on retrouve :
  - le statut juridique, commercial ou organisationnel ou le droit de propriété,

- l'organisation et la gestion (p. ex., le personnel gestionnaire, décisionnel ou technique clé),
- les modifications apportées au produit ou à la méthode de production,
- l'adresse de la personne-ressource et les sites de production,
- les principaux changements apportés au système de management de la qualité.

4.2 La version intégrale et à jour de l'Entente de service global se trouve sur les sites suivants :

<http://www.csagroup.org/legal/service-agreements/>

4.3 Vous devez nous fournir votre nom légal ainsi que votre type d'entité, adresse et coordonnées.

4.4 Si vous voulez, vous pouvez nommer un agent qui agira directement avec le Groupe CSA en votre nom en fournissant au Groupe CSA votre consentement écrit à cet effet. Chaque autorisation doit être inscrite sur un formulaire Autorisation du client pour un agent et doit comprendre les signatures du client et du signataire autorisé de l'agent ainsi que des employés désignés de l'entreprise de l'agent. Une fois les signatures obtenues, l'agent peut traiter directement avec le Groupe CSA en votre nom en ce qui concerne tous les aspects de la relation Groupe CSA – client selon les termes de l'Entente de service global.)

## 5. REVUE DE LA DEMANDE

5.1 Le personnel technique du groupe de produits de la CSA passera en revue le matériel et les documents que vous lui avez fournis afin d'assurer que la CSA possède la capacité et l'expertise requises pour fournir le service recherché et possède l'accréditation appropriée en matière de certification et de mise à l'essai pour couvrir l'ensemble des travaux demandés.

5.2 En réponse à une demande de modification de la portée d'un certificat déjà émis, la CSA doit décider quelle méthode d'évaluation convient, le cas échéant, en vue de déterminer si elle approuve ou non la modification et doit agir en conséquence. La CSA produit toujours une version intégrale révisée du rapport et du certificat de conformité indiquant la date de la modification.

5.3 Vous serez avisé de tout changement qui sera apporté à la date cible d'achèvement, telle qu'elle est qu'indiquée.

## 6. ÉVALUATION

6.1 Le travail est attribué à des certificateurs compétents.

6.2 Les services qui doivent être confiés à une installation autre qu'une installation du Groupe CSA sont toujours confiés à un sous-traitant compétent. Vous serez avisé par écrit quant aux dispositions qui seront prises et serez invité à fournir votre consentement. L'emplacement des essais qui ont été donnés en sous-traitance sera indiqué dans le rapport d'essai.

6.3 Dans le cas d'une défaillance d'essai (qui requiert normalement la modification du produit et/ou des échantillons « améliorés »), nous communiquerons avec vous afin de vous fournir des directives.

6.4 Nous vous aviserons également lorsque de plus amples renseignements ou des échantillons modifiés seront requis afin de démontrer que le produit est conforme aux exigences de certification. Avant d'accorder la certification, nous devons recevoir votre réponse écrite aux

constatations ainsi que l'entente destinée à assurer la conformité de votre produit aux exigences pertinentes et les détails concernant les modifications qui ont été apportées.

6.5 Les projets des nouveaux clients et les projets comportant des défaillances feront l'objet d'une communication portant sur les constatations du Groupe CSA.

6.6 Comme requis, des évaluations initiales des installations seront organisées en vue d'évaluer la capacité d'une nouvelle installation à produire et à marquer les produits dans le cadre d'un processus de fabrication uniforme.

## **7. DÉCISION RELATIVE À LA REVUE ET À LA CERTIFICATION**

7.1 Le Groupe CSA affectera au moins une personne à la revue de tous les renseignements et résultats associés à l'évaluation. La revue sera menée par une ou plusieurs personnes qui n'ont pas participé au processus d'évaluation. La décision relative à la certification est fondée sur la revue.

## **8. DOCUMENTS DE CERTIFICATION**

8.1 Le certificat de conformité et votre page de listes publiées, qui vous seront fournis à titre de document de certification formel, demeureront valides tant qu'ils seront publiés dans la liste des produits de groupe. L'autorisation du certificat est identifiée par le nom du certificateur qui est imprimé sur le certificat.

## **9. LIGNES DIRECTRICES SUR LES MARQUES CSA**

9.1 Lorsque la certification de vos produits a été autorisée, une marque ( une « marque CSA ») indiquera la conformité aux exigences du Groupe CSA. La marque CSA est une MARQUE DÉPOSÉE et ne peut donc être utilisée que selon les modalités de l'Entente de service visant les produits ou de l'Entente de service global du Groupe CSA.

9.2 Ce marquage ne doit être apposé que sur les produits qui se trouvent à l'endroit inscrit auprès du Groupe CSA (et indiqué dans votre rapport descriptif), sauf si le Groupe CSA vous a accordé une autorisation écrite vous permettant d'appliquer la marque ailleurs. Normalement, la marque ou le marquage CSA est ajouté sur l'élément de marquage du détenteur de la certification accompagné de l'identification du détenteur de la certification ou de la vérification.

9.3 Voici quelques activités types qui constituent un mauvais usage de la marque CSA :

- Appliquer la marque sur des produits sans le consentement écrit du Groupe CSA d'une manière qui est non conforme à l'Entente de service visant les produits ou de l'Entente de service global, selon le cas.
- Appliquer la marque CSA sur des produits qui n'ont pas été fabriqués selon le rapport de certification.
- Appliquer la marque CSA sur des produits fabriqués là où les essais en usine requis n'ont pas été effectués.
- Appliquer la marque CSA sur des produits qui sont dangereux ou potentiellement dangereux (p. ex., là où les exigences de base en matière de sécurité ont été ignorées).
- Appliquer la marque CSA sur des produits qui se trouvent dans des endroits autres que les emplacements autorisés.
- Transférer la marque CSA sans autorisation, notamment par courrier ou par courriel (les fiches signalétiques incorporant la marque CSA ne peuvent être appliquées qu'à des

emplacements autorisés. Il est interdit de les envoyer par courrier ou par courriel ou de les livrer en vue de les apposer sur le terrain ou sur le marché).

- Utiliser la marque CSA sans autorisation sur du matériel imprimé tel que les annonces dans les catalogues, etc. ou laisser entendre que les produits sont certifiés lorsque cela n'est pas le cas ou représenter faussement l'étendue de la certification ou de la vérification.

9.4 Lorsque la marque CSA est utilisée à mauvais escient, le Groupe CSA considérera prendre les mesures décrites ci-dessous. Ces mesures sont nécessaires afin de protéger l'intégrité de la marque CSA. Le Groupe CSA se réserve le droit de suspendre l'utilisation de la marque CSA lorsque celle-ci est utilisée de manière inappropriée jusqu'à ce qu'une action corrective soit prise. Le Groupe CSA peut aussi annuler une Entente de service visant les produits ou une Entente de service global, selon le cas, moyennant un avis écrit.

- Pour les produits en production ou en stock—Le Groupe CSA exigera le retrait de la marque CSA ou demandera que le produit soit rendu conforme à ses exigences.
- Pour les produits déjà expédiés—Le Groupe CSA exigera leur rappel en vue de faire enlever la marque CSA ou d'exiger une reprise en vue de les rendre conformes à ses exigences.
- Une obligation d'informer le public ou une notification émise par les autorités réglementaires ou des poursuites judiciaires.

## **10. RÉPERTOIRE DES PRODUITS CERTIFIÉS**

10.1 Chaque produit qui porte la marque CSA figure dans le Répertoire des produits certifiés du Groupe CSA. Le répertoire est mis à jour quotidiennement.

10.2 Vous pouvez effectuer des recherches dans le répertoire par :

- type de produit;
- industrie;
- nom ou installation du fabricant;
- renseignement contenu dans le registre de certification (\*numéro de dossier, numéro de classe ou description de classe)

## **11. SURVEILLANCE**

11.1 Les représentants des services de visites techniques du Groupe CSA visitent les installations, en général quatre (4) fois par année mais la fréquence dépend de la méthode de certification, des produits et de l'historique de fabrication, afin de déterminer si les produits certifiés demeurent conformes aux exigences pertinentes établies par le Groupe CSA.

11.2 Les visites ou les inspections d'installation sont menées en vue de :

- vérifier si la ou les marque(s) CSA appropriée(s) ne sont apposées que sur des produits admissibles;
- vérifier si l'usine peut, sur une base continue, fabriquer des produits qui portent la marque du Groupe CSA conformément aux rapports de certification et selon les modalités contenues dans l'Entente de service visant les produits ou l'Entente de service global, selon le cas;
- aider l'usine ou l'installation d'entrepôt dans les questions qui touchent le Groupe CSA (telles que les problèmes de facturation ou l'aide dans tout ce qui touche la certification);
- informer l'usine des nouveaux programmes, des modifications apportées aux exigences relatives aux produits et de leurs dates d'entrée en vigueur;
- vérifier si les produits et les processus qui ne sont pas conformes aux exigences pertinentes constatées lors de visites antérieures ont été corrigés;

- faciliter la sélection des échantillons requis en vue des essais de conformité périodiques (remise à l'essai) de produits dont la conformité ne peut être vérifiée visuellement au cours de l'inspection;
- vérifier les conditions de la certification (c'est-à-dire, les essais en usine).

11.3 Le Groupe CSA procède à une surveillance périodique des produits disponibles sur le marché afin de vérifier leur conformité aux exigences de certification.

## 12. MODIFICATIONS TOUCHANT LA CERTIFICATION

12.1 Le Groupe CSA publie des avis de certification et des bulletins d'information afin d'assurer que vos produits demeurent conformes aux plus récentes exigences de la norme pertinente.

12.2 Le **bulletin d'information** est un document que le Groupe CSA publie en vue de mettre les clients certifiés au courant des exigences d'essais qui viennent d'être ajoutées ou modifiées et qui touchent leurs produits. Les bulletins d'information ne sont pas rétroactifs et n'exigent aucun nouvel essai ni aucune autre évaluation du matériel déjà certifié. Un bulletin d'information est aussi publié pour annoncer un nouveau programme de certification rattaché à une nouvelle norme ou à un autre document reconnu pour une gamme de produits. Les bulletins entrent en vigueur dès leur publication par le Groupe CSA.

12.3 L'**avis de certification** est un document que le Groupe CSA publie en vue de mettre les clients certifiés au courant des exigences qui viennent d'être ajoutées ou modifiées afin qu'ils puissent maintenir la certification d'un produit ou d'une catégorie de produits visé par un numéro de classe indiqué dans l'avis. Le client doit se conformer à ces exigences avant la date d'entrée en vigueur s'il veut conserver la certification que le Groupe CSA lui a octroyée. Dans la plupart des cas, il doit soumettre à nouveau des échantillons ou des documents afin qu'un certificateur du Groupe CSA puisse les tester ou les évaluer. L'avis indique une date d'entrée en vigueur qui est publiée en tant que partie intégrale de l'avis.

## 13. FRAIS DE SERVICES DE CERTIFICATION

13.1 Les frais de services d'essais et d'évaluation, que le produit ait été certifié ou non ou qu'il soit admissible pour la certification ou non.

13.2 Les frais annuels, notamment les frais d'inspection, d'entretien et de surveillance.

13.3 Les frais et les coûts d'inspection associés aux inspections menées à chaque installation où le produit est fabriqué ou stocké, y compris les inspections menées après la suspension, le retrait ou l'annulation de la certification d'un produit.

13.4 Les frais de répertoires multiples pour mettre sur le marché ou commercialiser les produits certifiés du Groupe CSA sous des noms de marque différents.

13.5 Les frais d'essais annuels en ce qui concerne l'équipement ou les composants essentiels pour la sécurité ou les produits de processus sensible qui doivent être soumis en vue d'une conformité ou d'une remise à l'essai annuelle.

13.6 Les frais annuels pour les programmes de qualification du Groupe CSA, si requis pour la certification ainsi que les frais reliés à la mise à l'essai, à la formation, aux évaluations et aux re-qualifications du programme de qualification.

13.7 Les frais d'évaluation si les évaluations des installations ou des opérations sont requises à la suite de votre changement.

13.8 Les frais de remise à l'essai et d'évaluation si des échantillons doivent être soumis à la suite de changements apportés aux exigences de certification ou à la construction et à la conception des produits.

13.9 Les frais d'enquête, d'inspection ou de vérification si une quelconque obligation des termes de certification est en défaut ou si une action corrective est requise afin d'assurer que votre produit est conforme aux exigences de certification.

13.10 Les frais d'administration pour le retrait des modèles du répertoire des produits de la CSA.

13.11 Les taxes de ventes, les surcharges et les frais de courtage en douane pertinents.

## **14. RÉSILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION**

14.1 Il y a différentes façons d'amorcer une radiation ou une annulation :

- En tant que client, il se peut que vous vouliez réduire le nombre de produits inscrits sur la liste en vue d'éliminer les modèles périmés.
- Le Groupe CSA peut amorcer une suspension ou un retrait en raison de la non-conformité d'un produit ou d'un incident impliquant un produit.
- Vous pouvez vous-même amorcer un retrait volontaire.
- Une suspension ou un retrait pourrait entraîner des changements de propriété ou la résiliation de l'Entente de service visant les produits ou de l'Entente de service global du Groupe CSA, selon le cas.
- La certification peut être retirée si les frais du Groupe CSA demeurent impayés.
- Dans tous les cas, le Groupe CSA tentera de vous joindre avant d'apporter des changements.

## **15. PLAINTES**

15.1 Toute plainte reçue d'un client, que ce soit lors d'une visite, d'un sondage ou d'un appel téléphonique ou sous forme de lettre, de télécopie ou de courriel, associée à des questions telles que la communication, le coût, la qualité, le temps, etc. et traitant des services du Groupe CSA, y compris ceux associés aux services de certification, doit passer par le processus interne du Groupe CSA.

15.2 Toute plainte d'un client qui ne peut pas être résolue par le destinataire de la plainte à l'étape de réception de la plainte doit être transmise au gestionnaire responsable autorisé à résoudre la plainte.

15.3 Le Groupe CSA étudiera et analysera périodiquement les registres de plaintes des clients en vue de soulever les problèmes systémiques, récurrents et à incident unique et les tendances afin d'aider à éliminer les causes sous-jacentes des plaintes.

## **16. PROCESSUS D'APPEL**

16.1 Le processus d'appel est utilisé pour un litige découlant de la publicité annonçant les services offerts par le Groupe CSA, de l'utilisation des normes appropriées, de l'interprétation des exigences, de l'utilisation des marques de certification du Groupe CSA et des autres marquages ainsi que d'autres questions concernant le processus de certification.

16.2 Un client peut appeler d'une non-conformité soulevée par le Groupe CSA. Tout appel déposé par un client auprès du Groupe CSA suit un processus de recours hiérarchique à travers divers paliers.

**Fin du document**