



**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.