Groupe CSA

QD-1039 Schéma de certification des produits, des processus et des services CSA Group

Document qualité

TABLE DES MATIÈRES

1 COMMUNIQUER AVEC CSA 2
2 PRÉ-CANDIDATURE 2
3 CANDIDATURE 3
4 CONTRAT DE SERVICE GLOBAL ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES DE CERTIFICATION POUR LES SERVICES DE CERTIFICATION DE CSA GROUP 3
5 EXAMEN DE LA DEMANDE 5
6 ÉVALUATION 6
7 RÉVISION ET DÉCISION DE CERTIFICATION 7
8 DOCUMENTATION DE CERTIFICATION 7
9 LIGNES DIRECTRICES SUR LES MARQUES CSA 7
10 ANNUAIRE DES PRODUITS CERTIFIÉS 9
11 SURVEILLANCE 9
12 CHANGEMENTS AFFECTANT LA CERTIFICATION 10
13 FRAIS DE SERVICES DE CERTIFICATION 11
14 RÉSILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION 13
15 PLAINTES 13
16 APPELS 14

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

1 COMMUNIQUER AVEC CSA

1.1

Il est facile de vous lancer. Il y a trois façons de nous contacter :

- Par téléphone au 866 797 4272
- Par courriel à l'adresse client.services@csagroup.org
- Complétez une demande de soumission en visitant http://www.csagroup.org/request-a-quote/

2 PRÉ-CANDIDATURE

2.1

Avant la présentation de votre demande, CSA peut vous demander de fournir les renseignements suivants :

- Les coordonnées de votre entreprise et des renseignements à son sujet.
- Des renseignements sur votre produit (comment et dans quel contexte votre produit sera utilisé).
- La liste des pays où vous désirez vendre votre produit.
- La liste de toutes les autres approbations que vous avez déjà reçues ou que vous êtes en train de demander.
- Les normes pour lesquelles votre produit a été conçu et les normes par rapport auxquelles vous souhaitez que votre produit soit testé.
- Des documents de marketing ou des fiches techniques qui décrivent votre produit (sa nature, sa fonction et son apparence).
- Des photos de votre produit.
- La liste de tous les composants et matériaux utilisés dans la fabrication produit, y compris le nom des fabricants, la désignation du modèle ou du catalogue, les caractéristiques électriques nominales et les numéros de dossier du groupe CSA. Si des composants ont été certifiés par un organisme autre que le Groupe CSA, veuillez fournir le numéro de liste de l'organisme, ainsi que le nom des pièces.
- Les matériaux ou composants de rechange qui peuvent être utilisés dans la fabrication.
- Les schémas ou les schémas de câblage.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

- Les numéros de modèle ou de catalogue, y compris les éventuelles similitudes ou différences entre les modèles.
- Les noms et adresses complets de toutes les installations de fabrication et de la personne-ressource.
- Une fois que nous aurons reçu ces renseignements, un représentant du Groupe CSA communiquera avec vous.

3 CANDIDATURE

3.1

Pour chaque projet, une demande de services de certification CSA vous sera remise. Chaque demande comprendra les informations suivantes :

a) La portée de la certification souhaitée;
b) les produits nécessitant une certification;
c) le coût du projet;
d) les normes (y compris l'édition) utilisées pour la certification;
e) les numéros de classe connexes.

3.2

Un document de devis de vente sera envoyé avec la demande. Les nouveaux demandeurs recevront un lien vers la page Web du contrat de service global et ils doivent le consulter et en accepter les modalités et les conditions.

4 CONTRAT DE SERVICE GLOBAL ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES DE CERTIFICATION POUR LES SERVICES DE CERTIFICATION DE CSA GROUP

4.1

Le contrat de service global exige que vous vous conformiez au minimum aux exigences suivantes :

a) le client doit respecter en tout temps les exigences de certification, y compris celle d'apporter les changements appropriés lorsque demandés par CSA;

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

b) si la certification s'applique à une production en cours, le produit certifié doit respecter de manière continue les exigences de la certification;
c) le client doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
    - le déroulement de l'évaluation et de la surveillance, y compris les dispositions relatives à l'examen des documents et des dossiers, ainsi qu'à l'accès à l'équipement, aux lieux et aux zones concernés,
    - le personnel et les sous-traitants du client,
    - les enquêtes sur les plaintes,
    - la participation d'observateurs (par exemple le vérificateur de l'organisme d'accréditation), le cas échéant;
d) le client doit faire des déclarations concernant la certification qui sont conformes à la portée de la certification;
e) le client ne doit pas utiliser sa certification de produit de manière à jeter le discrédit sur l'organisme de certification et ne doit faire aucune déclaration concernant sa certification de produit que l'organisme de certification pourrait considérer comme trompeuse ou non autorisée;
f) advenant la suspension, le retrait ou la résiliation de la certification, le client doit cesser d'utiliser tout matériel publicitaire faisant référence à celle-ci, prendre toutes les mesures exigées par le système de certification (par exemple, le retour de documents de certification) et prendre toute autre mesure nécessaire;
g) si le client distribue des copies des documents de certification à d'autres personnes, ces documents doivent être reproduits dans leur intégralité ou comme spécifié dans le système de certification;
h) en faisant référence à la certification de son produit dans des supports de communication tels que des documents, des brochures ou des publicités, le client doit respecter les exigences de l'organisme de certification ou celles spécifiées par le système de certification;
i) le client doit se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le système de certification concernant l'utilisation des marques de conformité, et sur les informations relatives au produit;
j) le client doit tenir un registre de toutes les plaintes dont il a connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces registres à la disposition de l'organisme de certification sur demande, de plus, il doit :
    - prendre les mesures appropriées à l'égard de ces plaintes et de toutes les déficiences constatées dans les produits qui nuisent à la conformité aux exigences de certification,
    - documenter les mesures prises;

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

k) le client doit informer le plus rapidement possible l'organisme de certification de tout changement pouvant nuire à sa capacité à se conformer aux exigences de certification. Des exemples de changements peuvent inclure les suivants :
    - le statut juridique, commercial ou organisationnel ou la propriété,
    - l'organisation et la gestion (par exemple les dirigeants ou le personnel clé de prise de décision ou technique),
    - les modifications apportées au produit ou à sa méthode de production,
    - l'adresse de communication et les sites de production,
    - les changements importants apportés au système de gestion de la qualité.

4.2

Une version intégrale à jour du contrat de service global peut être consultée à l'adresse suivante :

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

4.3

Vous devez nous fournir votre nom légal, le type d'entité, votre adresse et vos coordonnées.

4.4

Vous pourriez souhaiter nommer un agent pour agir directement auprès du Groupe CSA en votre nom en fournissant au Groupe CSA une autorisation écrite à cet effet. Chaque autorisation doit être soumise sur un formulaire d'Autorisation du client pour un agent et comporter les signatures des représentants autorisés du client et de l'agent ainsi que des employés désignés de l'entreprise de l'agent. Une fois signé, l'agent peut agir directement auprès de CSA Group, en votre nom, concernant tous les aspects de la relation CSA Group – client conformément à l'Accord mondial de services.

5 EXAMEN DE LA DEMANDE

5.1

Les documents que vous avez fournis seront examinés par le personnel technique du groupe de produits de CSA, afin de s'assurer que CSA a la capacité et l'expertise nécessaires pour fournir le service, et que CSA possède la ou les accréditations de certification et de mise à l'essai appropriées pour couvrir l'étendue des travaux demandés.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

5.2

Dans le cas d'une demande de modification de la portée d'un certificat déjà accordé, CSA doit décider de la procédure d'évaluation appropriée, le cas échéant, afin de déterminer si la modification doit être accordée ou non et agir conséquemment. Un rapport et un certificat de conformité doivent toujours être réémis dans leur intégralité avec la date de révision mentionnée.

5.3

Vous devez être informé de toute modification de la « date d'achèvement cible », telle que citée.

6 ÉVALUATION

6.1

Les travaux doivent être confiés à des certificateurs compétents.

6.2

Lorsque des services doivent être sous-traités à une installation n'appartenant pas au Groupe CSA, ces travaux doivent être confiés à un sous-traitant compétent. Vous devrez donner votre accord après avoir été informé de cette entente par écrit. Lorsque les essais ont été sous-traités, l'endroit où ceux-ci ont été effectués sera indiqué dans le rapport d'essai.

6.3

En cas d'échec survenu lors des essais (nécessitant normalement une modification du produit ou l'amélioration des échantillons), vous serez contacté pour obtenir des instructions supplémentaires.

6.4

Vous serez informé lorsque des informations supplémentaires ou des échantillons modifiés sont nécessaires pour démontrer que le produit est conforme aux exigences de certification. Avant d'accorder la certification, votre réponse à toutes les constatations doit être reçue par écrit et doit inclure l'acceptation de rendre le produit conforme aux exigences applicables, ainsi que la fourniture de détails complets sur les modifications apportées.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

6.5

Les projets destinés aux nouveaux clients et les projets comportant des échecs feront l'objet d'une communication au sujet des résultats par le Groupe CSA.

6.6

Au besoin, des évaluations initiales d'usine (EIU) seront organisées pour évaluer la capacité de la nouvelle usine à produire et à apposer des marques sur les produits dans le cadre d'un processus de fabrication cohérent.

7 RÉVISION ET DÉCISION DE CERTIFICATION

7.1

Le Groupe CSA désignera au moins une personne à la révision de tous les renseignements et résultats liés à l'évaluation. La révision sera effectuée par une ou plusieurs personnes qui n'ont pas été impliquées dans le processus d'évaluation. Une décision de certification est prise en fonction de cette révision.

8 DOCUMENTATION DE CERTIFICATION

8.1

Le certificat de conformité associé à la page de votre liste publiée vous est fourni à titre de document de certification officiel et demeure valide tant qu'il est publié sur la liste de produits du Groupe CSA. L'autorisation du certificat de conformité est indiquée par le nom du certificateur imprimé sur le certificat de conformité.

9 LIGNES DIRECTRICES SUR LES MARQUES CSA

9.1

Lorsque la certification des produits est autorisée, un marquage (une « marque CSA ») indique la conformité aux exigences de CSA Group. La marque CSA est une MARQUE ENREGISTRÉE et ne peut être utilisée que selon les modalités du contrat de service global ou du contrat de service sur les produits du Groupe CSA, selon le cas.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

9.2

Ce marquage n'est appliqué aux produits qu'à l'endroit ou aux endroits indiqués au Groupe CSA (figurant dans votre rapport descriptif), à moins que le Groupe CSA n'ait donné son autorisation écrite pour permettre l'application du marquage ailleurs. La marque ou le marquage CSA est généralement ajouté au support de marquage du titulaire de la certification et est accompagné de l'identification du titulaire de la certification/vérification.

9.3

Voici quelques activités typiques qui constituent une mauvaise utilisation de la marque CSA : • Apposer la marque CSA sur des produits sans l'autorisation écrite du Groupe CSA ou d'une manière non conforme à l'Entente de service globale ou à l'Entente de service de produit, selon le cas.

- Apposer la marque CSA à des produits qui ne sont pas fabriqués conformément au rapport de certification.
- Apposer la marque CSA à des produits fabriqués lorsque les essais requis en usine n'ont pas été effectués.
- Apposer la marque CSA à des produits dangereux ou potentiellement dangereux (c'est-à-dire où la sécurité de base a été ignorée).
- Apposer la marque CSA sur des produits à des endroits autres que ceux autorisés.
- Transfert non autorisé de la marque CSA par la poste, etc. (Les plaques signalétiques portant la marque CSA ne peuvent être apposées qu'aux endroits autorisés. Il n'est pas permis de les envoyer par la poste ou de les livrer pour une application sur le terrain ou sur le marché).
- Utilisation non autorisée de la marque CSA dans des documents imprimés, tels que des catalogues, des publicités, etc. En outre, laisser entendre que les produits sont certifiés, alors que ce n'est pas le cas ou donner une fausse idée de l'étendue de la certification/vérification.

9.4

En cas d'utilisation abusive de la marque CSA, le Groupe CSA envisagera les mesures suivantes. Ces mesures sont nécessaires pour protéger l'intégrité de la marque CSA. Le Groupe CSA se réserve le droit de suspendre l'utilisation de la marque CSA en cas de mauvaise utilisation jusqu'à ce que des mesures correctives soient prises, et peut annuler un contrat de service global ou une entente de service sur les produits, selon le cas, sur préavis écrit.

- Pour les produits en production et en stock, le Groupe CSA exigera le retrait de la marque CSA ou exigera que le produit soit rendu conforme aux exigences de CSA.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

- Dans le cas des produits déjà expédiés, le Groupe CSA exigera leur rappel, soit pour retirer la marque CSA, soit pour les retravailler afin de les rendre conformes aux exigences du Groupe CSA.
- Une divulgation publique ou une notification aux autorités réglementaires, ou des procédures judiciaires appropriées.

10 ANNUAIRE DES PRODUITS CERTIFIÉS

10.1

Chaque produit qui porte la marque CSA est répertorié dans la Liste de produits de CSA.
La liste de produits certifiés est mise à jour quotidiennement.

10.2

La liste de produits certifiés peut faire l'objet d'une recherche par :

- Type de produit
- Industrie
- Nom ou emplacement du fabricant
- Informations sur le dossier de certification (*numéro de dossier, numéro de classe ou description de la classe)

11 SURVEILLANCE

11.1

Les représentants du service extérieur du Groupe CSA visitent les installations, généralement quatre (4) fois par an, mais la fréquence dépend du système de certification, du produit et de l'historique de production, afin de déterminer si les produits certifiés continuent de respecter les exigences applicables établies par le Groupe CSA.

11.2

Les visites ou inspections des installations sont effectuées pour :

- vérifier que les marques CSA appropriées sont appliquées uniquement aux produits admissibles;

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

- vérifier que l'usine, de façon continue, est capable de produire des produits marqués du Groupe CSA conformément aux rapports de certification et aux conditions spécifiées dans le contrat de service global ou l'entente de service sur les produits, selon le cas;
- aider l'usine ou l'entrepôt pour toute question liée au Groupe CSA (comme les problèmes de facturation ou l'assistance en matière de certification);
- informer l'usine des nouveaux programmes, des modifications des exigences relatives aux produits et de leurs dates d'entrée en vigueur;
- vérifier que les produits et les processus non conformes aux exigences applicables, constatés lors des visites précédentes, ont été corrigés;
- faciliter la sélection des échantillons requis pour les essais de conformité périodiques (ré-essais) des produits dont la conformité ne peut être vérifiée visuellement pendant l'inspection; et
- vérifier les conditions de certification, c'est-à-dire les essais en usine.

11.3

Le Groupe CSA effectue une surveillance périodique des produits disponibles sur le marché pour vérifier leur conformité aux exigences de certification.

12 CHANGEMENTS AFFECTANT LA CERTIFICATION

12.1

Les avis et les informations publiés par le Groupe CSA permettent de s'assurer que vos produits continuent de répondre aux exigences des normes les plus récentes.

12.2

Informs est un document publié par le Groupe CSA qui sert à communiquer aux clients certifiés les nouvelles ou les exigences révisées relatives aux essais de produits concernant leurs produits. Les informations ne sont pas rétroactives et ne nécessitent pas de nouveaux tests ou une réévaluation de l'équipement précédemment certifié. Un bulletin d'information est également publié pour annoncer un nouveau programme de certification accompagnant une nouvelle norme ou un autre document reconnu pour une gamme de produits. Les informations entrent en vigueur dès leur publication par le Groupe CSA.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

12.3

L'avis est un document émis par le Groupe CSA qui sert à communiquer de nouvelles exigences ou des exigences révisées aux clients certifiés afin de maintenir la certification d'un produit ou d'une catégorie de produits couverte par un numéro de classe de produit identifié dans l'avis. La conformité à ces exigences est obligatoire à la date d'entrée en vigueur afin de conserver la certification du Groupe CSA. Dans la plupart des cas, il est nécessaire de soumettre à nouveau des échantillons ou de la documentation à des fins d'essai ou d'évaluation par un certificateur du Groupe CSA. Tous les avis ont une date d'entrée en vigueur publiée comme partie intégrante de l'avis.

13 FRAIS DE SERVICES DE CERTIFICATION

13.1

Frais de services d'essai et d'évaluation, que le produit soit ou non certifié ou admissible à la certification;

13.2

Frais annuels comprenant des frais d'inspection, des frais d'entretien et des frais de surveillance;

13.3

Frais d'inspection et coûts associés aux inspections dans 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

Frais d'inscription multiple pour mettre en marché ou commercialiser des produits certifiés par le Groupe CSA sous des noms de marque différents;

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

13.5

Frais d'essais annuels pour les équipements, composants ou produits liés à des processus critiques pour la sécurité qui doivent être soumis à des essais annuels de conformité ou de renouvellement;

13.6

Frais annuels des programmes de qualification du Groupe CSA, s'ils sont requis pour la certification, ainsi que les frais relatifs aux essais, à la formation, aux évaluations et à la requalification des programmes de qualification;

13.7

Frais d'évaluation si des évaluations des installations ou des opérations sont requises à la suite de votre changement;

13.8

Frais de nouvel essai et d'évaluation si des échantillons doivent y être soumis à la suite de modifications des exigences de certification ou de la construction ou de la conception des produits;

13.9

Frais d'enquête, d'inspection ou de vérification en cas de manquement à l'une des obligations des conditions de certification ou si une mesure corrective est nécessaire pour garantir que votre produit est conforme aux exigences de certification;

13.10

Frais administratifs pour le retrait des modèles de la liste des produits CSA; et

13.11

Taxes de vente, frais supplémentaires et frais de courtage en douane applicables.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

14 RÉSILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION

14.1

L'initiation d'une radiation ou d'une annulation peut se faire de plusieurs manières :

- En tant que client, vous pourriez vouloir réduire votre liste afin d'éliminer les modèles obsolètes.
- Le Groupe CSA peut prendre l'initiative d'une suspension ou d'un retrait en raison de la non-conformité du produit ou d'un incident lié au produit.
- Vous pouvez amorcer un retrait volontaire.
- Une suspension ou un retrait peut impliquer des changements de propriétés ou la résiliation d'un contrat de service global ou d'une entente de service sur les produits du Groupe CSA, selon le cas.
- La certification peut être retirée si les frais du Groupe CSA ne sont pas payés.
- Dans tous les cas, le Groupe CSA tentera de communiquer avec vous avant que les modifications ne soient effectuées.

15 PLAINTES

15.1

Toutes les plaintes reçues à l'occasion de visites chez les clients, de sondages, d'appels téléphoniques, de lettres, de télécopies, de courriels, etc., relatives à la communication, au coût, à la qualité, au délai et à d'autres questions similaires touchant les services du CSA Group, y compris ceux liés aux services de certification, sont traitées par le processus interne du CSA Group.

15.2

Lorsqu'une plainte ne peut être résolue par le destinataire de la plainte au stade de la réception de la plainte, celle-ci sera transmise à un gestionnaire responsable qui a l'autorité nécessaire pour la résoudre.

15.3

Le Groupe CSA examinera et analysera périodiquement les dossiers de plaintes afin de repérer les problèmes systémiques, récurrents et à incident unique ainsi que les tendances afin d'aider à éliminer les causes sous-jacentes des plaintes.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.

16 APPELS

16.1

Le processus d'appel sert à examiner les requêtes de tout partenaire d'affaires visant à faire reconsidérer la décision prise par le Groupe CSA concernant un service d'évaluation de conformité effectué par le Groupe CSA.

16.2

Une partie externe peut faire appel d'une décision de certification rendue par le Groupe CSA. Lorsqu'un client dépose un appel auprès du Groupe CSA, celui-ci suit un processus d'escalade à différents niveaux.

© CSA Group, 2025. Tous droits réservés.