

**ASSOCIATION NATIONALE DES
CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ**

RÈGLEMENTS DU PAQ

**PROGRAMME D'ASSURANCE
DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION**



PAQ-101

ÉDITION 2014(A)

[Approuvé le 1er janvier 2014]

Révisé le 17 avril 2014



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

Table des matières		<i>Page</i>
I.	But et portée	3
II.	Participation au programme	4
III.	Les catégories d'accréditation	5
IV.	L'accréditation des concessionnaires membres de l'ANCEM	7
V.	Exigences du programme	11
	A. Assurance	
	B. Les étiquettes et le registre des étiquettes	
	C. Maintien des livres, registres et connaissances; vérification des outils	
	D. Les manuels d'atelier : modifications à la structure	
	E. Inspections et vérifications obligatoires	
	F. Spécifications pour les ateliers	
	G. Politique du PAQ sur la conformité aux normes sur les ateliers	
	H. Exigences en matière d'équipement	
	I. Service d'urgence 24 h / 7 jours	
	J. Exigences concernant les ventes et le service hors zone	
	K. La personne-ressource aux fins du PAQ	
VI.	État de l'accréditation du membre du PAQ	21
VII.	Motifs de suspension et de refus de l'accréditation	22
VIII.	Radiation du PAQ et perte de statut de membre de l'ANCEM	22
IX.	Suspension et réintégration	23
X.	Les plaintes	24
XI.	Politique de confidentialité	25
XII.	Réglementation et procédure d'achat et de vente des concessions	25
	Annexe A – Le processus d'inspection et de vérification	27
	Annexe B – Convention de service entre concessionnaires	36
	Annexe C – Constatations et mesures à prendre suite à la vérification	38
	Annexe D – Éléments essentiels du manuel de contrôle de la qualité (MCQ)	39



ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

I. But et portée

Le Programme d'assurance de la qualité (PAQ) est le seul programme d'accréditation de concessionnaires reconnu à l'échelle nationale pour l'industrie de l'équipement de mobilité adapté. Le but du programme est d'assurer que les produits et services fournis par les concessionnaires du Programme d'assurance de la qualité répondent aux besoins des clients ou les surpassent, ainsi que les exigences gouvernementales de sécurité en vigueur. Il est fondé sur le principe qu'afin de satisfaire les clients systématiquement, les entreprises doivent avoir une approche méthodique et documentée envers la qualité. Le programme a été mis au point pour augmenter le niveau de rendement des concessionnaires afin de répondre de manière fiable aux besoins des clients en matière de transport, de la façon la plus sécuritaire possible.

L'accréditation au PAQ indique que la modification des véhicules et l'installation de l'équipement adapté sont de qualité supérieure et conformes aux normes les plus élevées de l'industrie. Les concessionnaires qui offrent l'installation, la vente et le service d'équipement de mobilité adapté doivent suivre des directives rédigées en conformité avec les normes de sécurité des véhicules automobiles, un programme d'essai dynamique et statique géré professionnellement, et des pratiques de contrôle de la qualité éprouvées qui prônent le plus haut niveau de rendement et de sécurité.

Exigences du PAQ

Tous les concessionnaires accrédités par l'ANCEM participent au PAQ et sont astreints à des normes extrêmement rigoureuses quant à la sécurité du consommateur et la qualité des produits. Ils doivent :

- maintenir un Manuel de contrôle de la qualité (MCQ) approuvé par l'ANCEM qui décrit les procédés concernant la qualité et est axé sur la satisfaction du client et la conformité aux normes applicables réglementaires et de l'industrie, tout en favorisant les occasions d'amélioration continue quant aux produits et services offerts;
- maintenir une assurance quant aux produits, aux travaux effectués et aux garagistes, contre la responsabilité ainsi que pour la protection du consommateur et du concessionnaire;
- disposer de soudeurs certifiés (ou l'équivalent au Canada) s'ils effectuent des modifications à la structure des véhicules afin d'assurer que les soudures et les modifications répondent aux normes de l'industrie ou les surpassent;
- disposer de techniciens qui sont certifiés quant à la vente, l'installation et le service de l'équipement offert;



ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

- tenir pour au moins sept ans, en rapport avec les clients et les véhicules, des registres détaillés de tout travail adapté, aux fins de traçabilité et de référence ultérieure;
- être assujetti, au moins tous les ans, à un processus d'inspection et de vérification par un vérificateur indépendant afin d'assurer la conformité aux Règlements du PAQ, aux Directives de l'ANCEM, à certains aspects de la *Americans with Disabilities Act (ADA)* (loi sur les Américains atteints d'un handicap), aux *Federal Motor Vehicle Safety Standards (FMVSS)* (normes fédérales de sécurité des véhicules automobiles) de la *National Highway Traffic Safety Administration's (NHTSA)* (agence nationale de la sécurité routière), et aux directives de « rendre inopérant » ("*Make Inoperative*"), au besoin; au Canada, respecter les exigences du Code du bâtiment et les Normes de sécurité des véhicules automobiles du Canada (NSVAC);
- respecter les décisions du Comité de médiation lorsqu'une plainte est déposée;
- disposer d'un personnel de service qualifié pour offrir à leurs clients, à domicile ou sur la route, un soutien ou un service d'urgence 24 h sur 24, 7 jours sur 7, au moyen d'un numéro de téléphone réservé;
- respecter les exigences de l'ANCEM quant aux ateliers et l'équipement afin d'assurer que les directives de l'ADA (ou l'équivalent canadien) sont respectées ou dépassées et que les clients sont à l'aise lors des ajustements et des inspections sur les lieux.
- effectuer l'analyse de poids à l'aide de pèse-roues à quatre plate-formes calibrés pour assurer la sécurité du client, ainsi que la conformité du produit fini à toutes les normes applicables de sécurité des véhicules automobiles et des exigences en matière de capacité de chargement.
- maintenir le calibrage des équipements de mesure pour assurer la précision des données et la conformité aux exigences d'installation des fabricants.
- utiliser la Convention de service entre concessionnaires de l'ANCEM lors de l'offre de produits à l'extérieur de la zone de service normale afin d'assurer que le produit ou le service soit offert par un autre concessionnaire accrédité du PAQ.

II. Participation au programme

Membre concessionnaire de l'ANCEM : La participation au Programme d'assurance de la qualité (PAQ) est exigée pour tous les membres concessionnaires de l'ANCEM. Suivant la transmission des documents nécessaires et de la réussite d'une vérification initiale, l'adhésion sera acceptée et demeure jusqu'à la radiation ou la suspension du programme.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

Non-membre : Les concessionnaires d'équipement de mobilité non-membres peuvent participer au programme au coût de 5 000 \$ US par année. La cotisation est payable tous les ans à la date d'anniversaire de la première inspection réussie. Les non-membres seront identifiés seulement dans la section des concessionnaires PAQ de la revue « *Circuit Breaker* ».

Participants membres et non-membres avec plusieurs emplacements :

Les membres concessionnaires de l'ANCEN participants ayant plus d'un emplacement doivent obtenir l'accréditation pour chacun de ceux-ci, suivant la nature du travail effectué, et doivent être accrédités pour tous les types de travaux effectués à chaque emplacement.

III. Les catégories d'accréditation

Les catégories d'accréditation du PAQ sont établies selon le type de modification effectuée par le concessionnaire en équipement de mobilité en regard de l'industrie de l'équipement adapté.

Les concessionnaires du PAQ peuvent être accrédités dans l'une, plusieurs ou toutes les catégories suivantes :

NOTE : Un atelier ou un concessionnaire doit être accrédité pour toutes les catégories de travail effectuées.

Catégorie 1 - Installation d'équipement de mobilité

Aussi appelé simplement « installateur »; c'est un concessionnaire qui est accrédité pour l'installation de tout équipement qui n'est pas considéré « de structure » ou « de haute technologie », y compris, sans s'y limiter :

- élévateur de coffre pour fauteuil roulant et les tri/quadriporteurs;
- rampes portatives
- ancrage électrique et manuel de fauteuil roulant
- dispositifs simples (non conducteur)
- commandes manuelles
- dispositifs d'aide à la conduite
- accélérateur à gauche
- rallonges de pédales
- compartiment de toit pour fauteuil roulant
- siège de transfert électrique ou manuel pour conducteur ou passager
- élévateur pour fauteuil roulant
- dispositifs secondaires d'aide à la conduite (non électriques)



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

- freins pour conducteur-formateur
- base de siège électrique

Catégorie 2 - Modification à la structure

Aussi appelé « modificateur »; c'est un concessionnaire qui est accrédité pour effectuer toute modification à la structure, y compris, sans s'y limiter :

- plancher abaissé
- plancher de conducteur ajustable
- toit surélevé
- porte surélevée
- cage de sécurité

NOTES

- A. Une entreprise qui offre des modifications à la structure entièrement en sous-traitance ne sera pas considérée comme un « modificateur de structure » et ne peut être accréditée comme tel. Toute sous-traitance de modification à la structure doit être confiée à une entreprise de modification accréditée PAQ.
- B. Une entreprise qui effectue des modifications à la structure avec sous-traitance uniquement du soudage à un soudeur certifié sera considérée comme un « modificateur de structure ». Cette entreprise doit conserver dans ses dossiers une copie du certificat de soudage du sous-traitant.
- C. Lorsque certaines modifications à la structure sont effectuées en sous-traitance, une entreprise ne peut s'annoncer comme si ces modifications étaient effectuées par celle-ci, ni le faire de façon implicite.

Catégorie 3 – Installateur de systèmes de conduite de haute technologie

Aussi appelé « Installateur de haute technologie »; c'est un concessionnaire qui est accrédité pour l'installation de tout système principal de conduite de haute technologie, y compris, sans s'y limiter :

- systèmes de direction à effort réduit ou sans effort, avec réserve
- systèmes de freinage à effort réduit ou sans effort, avec réserve
- accélérateur ou frein électronique ou pneumatique
- système de direction horizontal, à levier, hydraulique ou électronique
- pavé tactile, commande secondaire (électrique)



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

Catégorie 4 – Installations mixtes, structure et haute technologie

C'est un concessionnaire qui est accrédité pour l'installation de tout équipement de mobilité adapté, notamment la haute technologie, et qui effectue les modifications à la structure indiquées dans les catégories 1, 2 et 3.

IV. L'accréditation des concessionnaires membres de l'ANCEM

Le processus d'accréditation des concessionnaires membres est décrit dans cette partie. Un supplément d'information et des liens vers les formulaires électroniques sont disponibles sur le site Web de l'ANCEM au www.nmeda.com en suivant les liens vers « le processus d'adhésion » et « devenir membre ».

A. Compléter la demande d'adhésion de membre concessionnaire de l'ANCEM

Obtenir la demande d'adhésion directement de l'ANCEM ou visiter le site Web de l'ANCEM au <http://www.nmeda.com/join-nmeda/nmeda-qap-for-dealers/> pour imprimer les formulaires.

B. Transmettre les documents requis à l'ANCEM

Transmettre les documents au coordonnateur des membres de l'ANCEM avec tous les certificats requis (formation du fabricant, soudage (le cas échéant), etc.), une copie de la lettre d'inscription auprès de la NHTSA ou la « marque nationale de sécurité », si applicable, et les certificats d'assurance indiqués aux paragraphes B-1 à B-4.

- 1. Certificats de formation.** Produire des copies des certificats de formation provenant de tous les fabricants indiqués sur votre demande d'adhésion. Certains fabricants n'offrent pas de formation ou de certificats. Dans ces cas une lettre précisant que le concessionnaire est autorisé à vendre et/ou installer leurs produits doit être produite. Si le concessionnaire ne peut obtenir un certificat ou une lettre du fabricant, communiquer avec le coordonnateur du PAQ de l'ANCEM.
- 2. Soudage.** Les concessionnaires américains doivent produire un certificat de soudeur AWS D1.1 ou AWS D1.3 si des modifications à la structure sont effectuées. Si le soudage est en sous-traitance, une copie du certificat du soudeur doit être annexée à la demande. Les épreuves de soudure pour la certification doivent être conformes au code de soudage de tôle AWS D1.3 ou le code de soudage de structure AWS D1.1.

Les concessionnaires canadiens doivent produire une certification en techniques de soudage avancées en conformité avec les codes de soudage de tôle ou de structure.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

3. **Inscription NHTSA.** Une copie de la lettre d'inscription est disponible au <http://www.nmeda.com/nmeda-membership-process/> et doit être annexée à la demande d'adhésion d'un concessionnaire américain. Pour des renseignements sur l'inscription auprès de la NHTSA, consulter le site Web de l'ANCEM ou téléphoner à l'ANCEM au sujet de la trousse « Rendre inopérant » de la NHTSA.

Les concessionnaires canadiens doivent produire une copie de la « marque nationale de sécurité » de Transport Canada s'ils effectuent des modifications à la structure.

4. **Attestation d'assurance**

Une attestation d'assurance qui satisfait aux exigences de la Partie V, « Exigences du programme ».

C. Paiement et frais de vérification initiaux

Le paiement pour la vérification et l'inspection initiales, selon la catégorie d'accréditation, est indiqué au Tableau 1. Le paiement, en dollars U.S., doit être fait à l'« ANCEM » et doit être inclus avec la demande. Ce montant peut être changé de temps à autre.

LISTE DES FRAIS DE VÉRIFICATION

Catégorie d'accréditation PAQ**	Montant (\$US)
1 – Installateur mobilité	975 \$
2 – Modificateur de structure	1 225 \$
3 – Installateur haute technologie	1 225 \$
4 – Mixte, catégories 1-2-3	1 400 \$

[Tableau 1]

** Note : Consulter la partie III pour plus d'information sur les catégories d'accréditation du PAQ

D. Fournir tout élément manquant

Si la demande ne contient pas toute l'information ou la documentation requise, un avis écrit à cet égard sera transmis au demandeur dans un délai de 10 jours ouvrables de la réception de la demande. Le demandeur devra fournir à l'ANCEM les éléments manquants dans un délai de 30 jours. Si les éléments manquants ne



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

sont pas reçus dans les 30 jours prévus, la demande sera retournée au demandeur aux frais de ce dernier.

E. Transmission du manuel de contrôle de la qualité (MCQ)

Lorsque la demande initiale est reçue et complète, le demandeur devra élaborer et préparer un Manuel de contrôle de la qualité (MCQ) en se servant de l'Annexe D comme guide, s'il n'a pas déjà un manuel qui satisfait à toutes les exigences de l'Annexe D. De plus, le demandeur peut demander qu'on lui fournisse un modèle de MCQ pour l'aider davantage dans sa préparation. Le demandeur est responsable de l'élaboration et du maintien d'un manuel pour les procédures de contrôle de la qualité et de la vérification pour le Programme d'assurance de la qualité de l'ANCEM. **Le demandeur aura 60 jours suivant la date de la demande initiale pour compléter le manuel et le retourner à l'ANCEM pour examen. Si d'autres renseignements sont requis, l'ANCEM en informera le demandeur et il aura 15 jours suivant la date de la lettre d'examen pour apporter les correctifs et/ou combler les lacunes indiquées et retourner le manuel à l'ANCEM.** Si ces échéances ne sont pas respectées, le demandeur aura renoncé à tous les montants payés, et toute la documentation de la demande lui sera retournée. La demande n'est pas considérée « approuvée » avant que le MCQ ne soit approuvé par écrit par l'ANCEM.

F. Avis au vérificateur de l'approbation de la demande

Une fois la demande initiale et le MCQ approuvés, l'ANCEM transmettra tous les renseignements sur la demande et les documents pertinents au vérificateur. Celui-ci communiquera avec le concessionnaire dans un délai de 14 jours pour fixer la date de l'inspection initiale. Les inspection et vérification initiales doivent être complétées dans un délai de six semaines de l'approbation de la demande.

G. Contrat du tiers vérificateur

Toutes les inspections et vérifications du PAQ sont effectuées par un tiers vérificateur. Cela donne des vérifications objectives, tout en évitant la subjectivité de la part de la direction de l'ANCEM. Avant que la vérification initiale ne soit fixée et effectuée, le membre concessionnaire devra engager le vérificateur et contracter directement avec celui-ci. Le vérificateur entamera le processus et, une fois le contrat convenu et signé par le membre concessionnaire, la vérification initiale pourra être fixée. Une fois le contrat finalisé, le vérificateur en informe l'ANCEM. Il est à noter que le contrat pourrait prévoir des conditions et frais supplémentaires pour des postes tels les coûts des vérifications hors séquence, la consultation, les heures supplémentaires et autres circonstances particulières. Hormis les frais additionnels et les circonstances particulières, les frais de vérification payés par le membre concessionnaire comprennent tous les coûts afférents à la vérification.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

H. La vérification initiale. La vérification sera effectuée suivant les directives contenues dans le document intitulé « Le processus d'inspection et de vérification du PAQ de l'ANCEM » (Annexe A).

- **Les produits doivent être disponibles pour cette vérification.**
- **Si un produit n'est pas disponible, il en résultera une constatation négative, ce qui nécessitera une vérification hors séquence (avec supplément au plein tarif de vérification) dans les 30 jours de la vérification initiale.**
- **Les produits offerts pour la vérification doivent avoir été traités dans les 12 mois de la vérification.**
- Le « Tableau des constatations et des mesures à prendre suite à la vérification » (Annexe C) présente clairement les mesures qui sont nécessaires suite aux constatations du vérificateur. Une fois la vérification effectuée, le rapport est transmis à l'ANCEM pour examen. Le coordonnateur du PAQ de l'ANCEM fera le suivi des mesures à prendre par le concessionnaire avant que l'accréditation pour le PAQ ne soit accordée.

I. Certificat d'accréditation

Après l'approbation et l'acceptation du rapport de la vérification initiale, l'ANCEM émettra un Certificat d'accréditation pour le PAQ. Le concessionnaire pourra dès lors, mais pas avant, faire usage ou mention de l'ANCEM et/ou du PAQ à des fins de publicité, de médias électroniques, d'étiquetage des véhicules, ou de documentation.

J. Vérifications subséquentes et facturation

Par la suite, des vérifications annuelles auront lieu, généralement à moins d'un an de la vérification initiale; toutefois, la date peut varier pour permettre le regroupement efficace des vérifications. La facturation est transmise par le vérificateur, et le paiement lui est transmis directement. Les frais de vérification sont indiqués au Tableau 1 et sont facturés d'avance par le vérificateur. Les frais doivent être payés en entier avant que la vérification puisse avoir lieu.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

V. Exigences du programme

A. Assurance

- Responsabilité du garagiste – Aucun minimum
- Police pour la responsabilité résultant des produits et des travaux effectués – Vérifier les limites. Ceci doit être précisément identifié et indiqué comme couverture distincte. Elle peut être couverte par la police générale de responsabilité ou dans celle du garagiste, mais elle doit être identifiée spécifiquement. Les assurances produits et travaux doivent avoir des limites de 1 000 000 \$ par événement. Les limites minimales de ces polices doivent être 1 000 000 globalement et précisées sur le certificat.
- L'ANCEM doit être nommée comme titulaire du certificat et une copie de celui-ci et de tout renouvellement doit être transmis au siège de l'ANCEM et conservé au dossier du PAQ du concessionnaire. Sanction : le défaut d'avoir les certificats à jour dans le dossier de l'ANCEM entraînera la suspension.

Renseignements généraux sur l'assurance

- La responsabilité du garagiste et la responsabilité civile sont généralement la même police, donc l'une ou l'autre sont acceptables.
- L'assurance du garagiste doit être de nature « couverture principale directe » pour que le véhicule du client soit assuré au premier rang dans l'éventualité de dommage ou de perte.
- L'assurance responsabilité du garagiste ne protège le véhicule du client que lorsque il est sous les soins et garde du concessionnaire. Généralement, les protections quant aux produits et travaux ne sont pas comprises dans la couverture du garagiste.
- Lorsqu'une assurance-responsabilité générale prévoit spécifiquement les produits et les travaux, les clients, leurs véhicules et les tiers sont couverts contre les manquements, dont l'« omission d'informer », une fois qu'ils quittent l'emplacement du concessionnaire.
- À moins que les couvertures quant aux produits et travaux effectués ne soient spécifiquement prévues au certificat d'assurance, l'inspecteur-vérificateur présentera le certificat d'assurance au coordonnateur du PAQ pour analyse.

B. Les étiquettes et le registre des étiquettes

Le but du programme d'étiquetage est d'assurer le suivi de tous les véhicules modifiés ou vendus par les concessionnaires du PAQ. L'étiquette du PAQ de l'ANCEM doit être apposée sur TOUS les véhicules modifiés au moyen d'équipement neuf et/ou usagé suivant les Directives de l'ANCEM. L'ANCEM ou son représentant effectuent le suivi des ventes et de l'usage de ces étiquettes.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

1. Le concessionnaire doit s'approvisionner d'étiquettes auprès du vérificateur au coût de 2 \$ chacune. Des renseignements supplémentaires et un FAQ sur la politique d'étiquetage, y compris l'« arbre de décision du PAQ » et le formulaire de commande d'étiquettes se trouvent sur le site de l'ANCEM au :

<http://www.nmeda.com/join-nmeda/nmeda-gap-for-dealers/gap-labeling-policy-and-faq/>

Si le concessionnaire a un solde impayé, les étiquettes ne seront pas expédiées tant que tous les frais n'auront pas été acquittés. Ces frais sont susceptibles d'être modifiés de temps à autre.

2. Le PAQ exige que le concessionnaire établisse un registre des étiquettes, tenu comme suit. La reliure du registre doit comporter une feuille sommaire de l'utilisation des étiquettes pour chaque mois, suivie des formulaires individuels de rapports détaillés des étiquettes pour chaque mois, triés, le dernier mois en premier. Le numéro de l'étiquette PAQ doit être inscrit sur les feuilles d'inspection qui sont conservées dans le dossier du client aux fins de renvoi. Un registre d'étiquettes en ordre chronologique est une ressource précieuse. En plus d'aider le vérificateur, il sera très utile lorsque le concessionnaire fait le suivi de ses activités mensuelles, et serait inestimable s'il fallait effectuer un rappel.
3. Les rapports requis en vertu du PAQ seront basés sur les données d'utilisation des étiquettes, le sommaire d'utilisation des étiquettes, et les formulaires d'utilisation des étiquettes. Cela produira des données sur l'activité du concessionnaire, y compris le nombre d'étiquettes utilisées et le type d'équipement installé. Le formulaire sommaire d'utilisation d'étiquettes et les formulaires d'utilisation des étiquettes doivent être transmis par voie électronique au vérificateur au début de chaque mois. Toute information provenant des concessionnaires doit être transmise au vérificateur à l'adresse de courriel info@radcoinc.com.

Sanctions en cas d'infraction. Si après soixante (60) jours de la date d'échéance initiale les rapports d'utilisation des étiquettes n'ont pas été reçus par le vérificateur, le concessionnaire sera provisoirement suspendu du programme. Les agences gouvernementales et les fabricants concernés qui offrent des rabais en regard du PAQ seront immédiatement avisés de la suspension. Afin que le concessionnaire soit réintégré, l'ANCEM doit vérifier que les rapports manquants ont été reçus. Suivant la réintégration, les agences et fabricants concernés seront avisés.

**C. Maintien des livres, registres et niveau des connaissances;
vérification des outils**



ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

Un concessionnaire doit tenir les livres et registres suivants dans le cadre du programme d'inspection et de vérification du PAQ. Tous les documents doivent être conservés pendant un minimum de sept ans (l'archivage électronique est acceptable).

1. **Dossier client.** Le dossier doit contenir :

- a. renvoi entre le dossier et le registre des étiquettes;
- b. un bon de travail avec la description des travaux effectués;
- c. listes de vérifications d'inspection remplies pour les activités réalisées;
- d. les noms des techniciens qui ont effectué ou, dans le cas d'un technicien non certifié, supervisé le travail;
- e. une indication que le client a reçu des instructions sur l'utilisation et l'entretien des dispositifs installés;
- f. le formulaire NHTSA « rendre inopérant », si requis;
- g. une copie du permis de conduire du client, ou vérification, si requis.

Justification. Pour montrer au vérificateur :

- un lien clair entre le rapport d'étiquette et les dossiers des véhicules;
- que le concessionnaire possède dans ses dossiers une documentation démontrant que le travail demandé ainsi que les inspections ont été effectués;
- si les inspections s'étendent aux exigences critiques des Directives et des normes réglementaires;
- une indication que le client a reçu une formation sur l'utilisation ou le fonctionnement des dispositifs installés;
- un renvoi aux personnes qui ont effectué le travail.
- le vérificateur demandera à voir des dossiers des catégories à risque élevé, moyen et faible.

2. **Vérification de la formation.** Des certificats de formation doivent être maintenus pour chaque personne qui effectue (ou supervise) les travaux décrits dans le dossier du client ainsi que les cours PAQ 1, 2 et 3 offert sur internet et requis par le PAQ. Le vérificateur demandera les dossiers de formation et les certificats de ceux qui ont fait le travail inscrit sur le bon de travail.

Justification. Pour assurer que les personnes qui effectuent (ou supervisent) le travail sur le véhicule d'un client sont adéquatement formées.

3. **Niveau des connaissances.** Le concessionnaire doit avoir les documents suivants sur les lieux et facilement accessibles aux personnes qui effectuent le travail :



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

- a) les Directives de l'ANCEM;
- b) le formulaire NHTSA *Make Inoperative* (« rendre inopérant ») (concessionnaires américains seulement)

Justification. Lors d'une inspection, le vérificateur posera des questions précises concernant les Directives, visant à déterminer si les techniciens du concessionnaire ont :

- a) une connaissance de l'effet des Directives, des normes des véhicules automobiles, des normes de la SAE, etc., sur les travaux qu'ils effectuent; (cela n'est pas facile à déterminer, vu que le technicien a seulement besoin d'avoir une connaissance particulière du travail entrepris. Il est préférable que le technicien soit familier avec les normes, connaisse l'effet sur son travail, et où l'information se trouve, plutôt que de mémoriser un document qui est modifié régulièrement. La personne qui effectue les inspections durant et après les travaux doit savoir si les normes ont été satisfaites.
 - b) reçu la formation du fabricant, lorsque offerte, concernant les équipements à installer;
 - c) accès à des outils calibrés convenablement;
 - d) une marche à suivre clairement définie pour effectuer le travail et remplir les documents d'inspection qui identifient les critères d'acceptabilité du travail, en particulier à l'égard des aspects critiques de sécurité, de fonctionnement et de durabilité des produits.
4. **Vérification des outils calibrés.** Le concessionnaire doit avoir en place un processus qui assure que le technicien a accès uniquement à des outils et équipements calibrés (tels les clés dynamométriques, les multimètres et les pèse-roues à 4 plate-formes) et que ces équipements sont calibrés selon un échéancier établi.
- a. **Pèse-roues à 4 plate-formes.** La NHTSA exige que les mesures de la capacité de charge soient effectuées sur une balance ayant une précision d'un pour cent (1 %) du poids indiqué et que le calibrage soit traçable à la NIST (*National Institute of Standards and Technology*) (ventes aux É.-U.); pour les ventes au Canada, traçable à Mesures Canada (MC). L'intervalle entre les calibrages doit être d'un (1) an au plus. Le concessionnaire doit pouvoir fournir un rapport de calibrage qui démontre que le calibrage est à jour et que le poids utilisé est traçable à la NIST ou MC.
 - b. **Clés dynamométriques.** Le PAQ exige que les techniciens utilisent des clés dynamométriques calibrées pour toute installation exigeant un



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

couple de serrage particulier selon les Directives ou les instructions du manufacturier ou fabricant d'origine. L'intervalle de calibrage devra être selon la recommandation du fabricant ou, si non spécifiée, d'un (1) an. Le concessionnaire peut employer une méthode de calibrage « à l'usage », mais dans ce cas, il doit y avoir un processus documenté approuvé par l'ANCEM.

- c. **Multimètre.** Les multimètres n'ont pas à être calibrés aux fins de la vérification de la mise à la terre ou du dépistage. Toutefois, si les instructions d'installation du manufacturier ou les Directives exigent la documentation par le concessionnaire de données quantitatives aux fins de l'acceptation, toute telle mesure sera faite avec un multimètre calibré et le concessionnaire devra pouvoir fournir une preuve à jour du calibrage.

Justification. Le vérificateur posera des questions précises afin de vérifier qu'un processus est établi et suivi.

5. **Accès aux dossiers des employés et des clients.** Le concessionnaire convient de permettre à l'ANCEM ou à son représentant désigné d'inspecter les dossiers pertinents au PAQ, y compris les dossiers des clients et employés, durant les heures normales d'ouverture; entre-autres, afin de vérifier que les « employés certifiés » sont toujours à l'emploi du concessionnaire, que leur certification est valide, et que la politique d'étiquetage est suivie.

Note de vérification. Le vérificateur demandera une identification formelle afin de confirmer le statut d'un employé et/ou examiner les formulaires UCT-6 pour confirmer l'emploi. De plus, le vérificateur examinera des dossiers clients au hasard afin de valider la conformité à la politique d'étiquetage du PAQ.

6. **Changement de personnel.** Dès qu'un changement de personnel a lieu qui a un effet sur son statut ou son accréditation en vertu du PAQ, (par ex., soudage, assurance), le concessionnaire doit immédiatement aviser l'ANCEM par écrit du changement.
7. **Changements aux produits offerts.** Au moment de la demande, le concessionnaire était tenu d'indiquer tous les fabricants et produits pour lesquels il offre l'installation, le service et la vente. Avec le temps, le concessionnaire peut cesser d'offrir certains produits, ou en utiliser d'autres qui n'ont pas été indiqués. La personne-ressource du concessionnaire auprès du PAQ doit assurer que la liste des fabricants et produits fournie à l'ANCEM est à jour, au moyen du portail des membres sur le site Web. Donc, dès qu'il y a changement à la liste des fabricants et produits, l'information doit être transmise immédiatement à l'ANCEM. De plus, si applicable, l'annexe au Manuel de contrôle de la qualité (CQ) du concessionnaire qui indique les fabricants et produits offerts sera mise à jour. La



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

mise à jour de l'annexe n'exige pas une révision du manuel CQ, ni une approbation par l'ANCEM.

8. **Le formulaire NHTSA « rendre inopérant »** (concessionnaires américains seulement). Le concessionnaire est chargé de remplir le formulaire « rendre inopérant » pour chaque véhicule auquel il s'applique. Lors de son inspection, le vérificateur s'assurera que cela est fait.
9. **Normes SAE.** Il est recommandé que le concessionnaire se procure les normes SAE indiquées à la Partie 31 des Directives, Spécifications électriques générales. Ces normes peuvent être obtenues sur le site Web de la SAE au www.sae.org ou en communiquant avec la SAE au 412-776-4841.

D. Les manuels d'atelier : Modifications à la structure

Tous les concessionnaires du PAQ accrédités pour les modifications à la structure doivent avoir sur les lieux, après leur inspection d'accréditation initiale, les manuels courants de l'ANCEM pour les modifications à la structure protégés par droit d'auteur. Le concessionnaire doit suivre les pratiques décrites dans les manuels, à moins que d'autres documents établissant la conformité soient disponibles pour examen par le vérificateur. Si le concessionnaire se retire de la catégorie de modification à la structure, le manuel doit être retourné à l'ANCEM. Un concessionnaire peut aussi avoir complété des épreuves indépendantes, auquel cas des copies des documents attestant la conformité doivent être disponibles pour inspection.

E. Inspections et vérifications obligatoires

Tous les concessionnaires membres sont assujettis à une inspection et vérification annuelle par le vérificateur. Les vérifications sont effectuées en conformité avec ces Règlements et tel qu'indiqué à l'Annexe A, intitulée « Le processus d'inspection et de vérification du PAQ de l'ANCEM ».

1. Les rapports de vérification des concessionnaires de l'ANCEM en vertu du PAQ sont complétés et transmis au siège l'ANCEM par le vérificateur. Une copie de l'original du rapport est déposée au dossier PAQ du concessionnaire. Le coordonnateur du PAQ avisera immédiatement le concessionnaire de toute mention de variance dans le rapport ainsi que des mesures correctives requises, le cas échéant, pour maintenir l'accréditation en vertu du PAQ.

F. Spécifications pour les ateliers

On s'attend à ce que les ateliers des concessionnaires du PAQ de l'ANCEM répondent aux spécifications minimales suivantes :

- une aire de service permanente en atelier, distincte de toute salle d'exposition, équivalente à une superficie de 40 pieds par 25 pieds, ou 1 000 pieds carrés, avec



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

une porte d'entrée pour véhicules d'une hauteur minimale de 9 pieds et d'une largeur de 8 pieds;

ou :

- une aire de service permanente en atelier, distincte d'une salle d'exposition, ayant une surface de plancher dégagée suffisamment ample pour permettre à une personne qui utilise un dispositif de mobilité de manoeuvrer autour du véhicule en toute sécurité;
- ayant amplement d'espace à côté du véhicule pour permettre que la rampe ou l'élévateur soit complètement déployé pour l'entrée et la sortie du véhicule lorsque les ajustements sont faits avec le client; et
- ayant une porte pour l'entrée des véhicules d'une grandeur suffisante pour permettre l'entrée et la sortie sécuritaire de tous les véhicules que le concessionnaire entend vendre et/ou sur lesquels il entend assurer le service.

G. Politique du PAQ sur la conformité aux normes sur les ateliers

Un participant en règle au Programme d'assurance de la qualité de l'ANECM dont l'atelier n'est pas conforme aux Règlements des membres du PAQ, Partie V, paragraphe F, sur les spécifications pour les ateliers, se verra accordé une période de temps pour se conformer suivant l'échéancier ci-dessous.

- Six (6) mois après la « vérification de découverte » (le premier rapport de vérification qui signale que le concessionnaire en mobilité n'est pas en conformité), le concessionnaire aura un plan en place, et prêt pour examen, pour corriger la situation selon la norme. (Cela peut être fait de diverses façons, d'un simple réaménagement jusqu'au déménagement ou le changement des installations.)
- Le concessionnaire aura ensuite jusqu'à douze (12) mois pour accomplir les mesures planifiées afin que les installations du concessionnaire soient en conformité avec la norme.
- Le manquement aux dispositions de l'un ou l'autre des deux paragraphes ci-dessus entraînera la suspension immédiate du PAQ jusqu'à ce que la politique soit respectée par la transmission à l'ANECM d'un Plan de conformité des installations et/ou la correction de la structure du bâtiment.

H. Exigences en matière d'équipement

Les concessionnaires du PAQ doivent avoir l'équipement suivant à tout emplacement :

- pèse-roues à 4 plate-formes calibrés;**
- petits outils à sertir du type approprié pour les connecteurs utilisés dans l'atelier;



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

- grand outil à sertir (câble de batterie) du type approprié pour les connecteurs utilisés dans l'atelier;
- multimètre¹ (pour vérifier la continuité et les mesures électriques simples);
- cric rouleur et chandelles, ou pont élévateur;
- compresseur d'air et outils pneumatiques ou outils appropriées avec ou sans cordon;
- clés dynamométriques calibrées;**

** Voir la Partie V, C-4 pour les exigences en matière de calibrage.

¹ Si le multimètre est utilisé pour des données quantitatives d'acceptation, il doit être calibré.**

I. Service d'urgence 24 h / 7 jours

Les concessionnaires du PAQ de l'ANCEM doivent avoir en place un système qui donne aux clients, après les heures d'ouverture, un accès facile à un service de réponse téléphonique, un numéro de téléphone de service, ou un numéro de messageur de service. Les concessionnaires doivent répondre à un appel de service dans un délai de 30 minutes, et offrir une aide d'urgence au besoin. Il est fortement recommandé au concessionnaire de consigner leur procédé de réponse par écrit, maintenu avec leurs autres procédures normales. L'ANCEM s'assure, au moyen de vérifications indépendantes, que chaque concessionnaire offre ce service. La non-conformité est un motif de suspension immédiate du programme jusqu'à ce que la conformité puisse être vérifiée.

La personne qui répond à l'appel de service en dehors des heures d'ouverture doit :

1. Répondre sans délai, dans les 30 minutes d'un appel de service;
2. Vérifier qu'aucune vie n'est en péril;
3. Déterminer si le problème est lié ou non à la conversion;
4. En parlant au client, tenter de l'aider à prendre des mesures correctives, de secours ou d'urgence;
5. Confirmer que le client a pris les mesures correctives nécessaires et qu'il peut se rendre à destination en sécurité, et lui dire de rappeler si d'autres problèmes se présentent.

NOTE : Si le client ne peut prendre les mesures correctives, on s'attend à ce que le concessionnaire avise le client qu'un dépanneur sera envoyé.

Si un dépanneur doit être envoyé sur place en dehors des heures d'ouverture :



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

1. Le dépanneur doit s'assurer que le client est en lieu sûr, et confirmer les directions pour le retrouver.
2. Le dépanneur doit informer le client que le service d'urgence sera probablement une réparation temporaire, destinée simplement à lui permettre de rentrer en sécurité. Par conséquent, il devra prendre rendez-vous pour le service durant les heures d'ouverture.
3. Le dépanneur doit confirmer son heure approximative d'arrivée.
4. Le dépanneur doit confirmer le coût approximatif de l'appel de service (si le service n'est pas sous garantie).

**J. Exigences concernant les ventes et le service hors-zone
Conventions de service entre concessionnaires**

En raison de l'engagement de l'ANCEM envers la santé, sécurité et bien être de ceux qui sont souvent les plus vulnérables, ainsi que pour une expérience et des résultats de haute qualité, dans leur ensemble, à l'endroit du client atteint du handicap, les concessionnaires du PAQ de l'ANCEM qui vendent des véhicules adaptés et/ou des équipements de mobilité doivent assurer que la condition de service suivante est remplie à l'égard de leurs clients :

Tous les véhicules équipés de produits de mobilité neufs garantis, pour utilisation par les personnes handicapées doivent être vendus et livrés uniquement dans la zone de service du concessionnaire vendeur, ou en présence d'une convention réciproque avec un autre emplacement accrédité par le PAQ de l'ANCEM (sans traverser de frontières internationales) qui assurera le service au client. Cet accord mutuel devrait être constaté par une « Convention de service entre concessionnaires » (Voir l'Annexe B), qui doit être signée par le concessionnaire PAQ ANCEM vendeur, le concessionnaire PAQ ANCEM qui assure le service, et le client, avant de finaliser la vente du véhicule.

Une zone de service est définie comme étant la région à l'intérieur de 160 km ou de 2 heures de conduite (soit celui qui est, dans l'opinion du concessionnaire vendeur, le plus court) de laquelle un emplacement ANCEM PAQ peut raisonnablement assurer le service à la clientèle au niveau auquel on s'attend d'un emplacement NMEDA PAQ conforme. L'emplacement ANCEM QAP qui fournit le service doit avoir à son emploi des techniciens certifiés qui assureront le service des équipements de mobilité installés par le concessionnaire vendeur.

Cette définition de proximité assume que le client qui achète un véhicule adapté ou de l'équipement de mobilité, ou les deux, conduira la distance mentionné ci-haut pour faire effectuer des réparations par un emplacement ANCEM PAQ tout en assurant que le service d'urgence 24/7 pourra être administré de la part du client et ce, de façon ponctuel et raisonnable.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

Reconnaissance du client de la limitation de disponibilité du service PAQ

1. S'il n'y a pas d'emplacement accrédité PAQ à l'intérieur de 160 km ou de 2 heures de conduite de la résidence du client, la Convention de service entre concessionnaires signé par le client sera placé dans le dossier client.
2. Si le concessionnaire vendeur a communiqué avec quatre (4) emplacements ANCEM PAQ, ou moins s'il n'y en a pas quatre à l'intérieur de 160 km ou de 2 heures de conduite de la résidence du client, sans qu'aucun d'entre eux veuille assurer le service des produits vendus, la Convention de service entre concessionnaires énumérant les emplacements contactés et signé par le client sera placé dans le dossier client.

Les fausses représentations quant à la disponibilité du service après-vente

En l'absence d'avoir d'abord conclu des conventions de service écrites entre concessionnaires, aucun concessionnaire du PAQ de l'ANCEM ne peut déclarer ou laisser entendre, à l'endroit d'un client actuel ou éventuel, que suivant une vente, N'IMPORTE QUEL CONCESSIONNAIRE peut ou devra assurer le service pour le véhicule ou l'équipement adapté.

Démonstration, formation et utilisation de l'équipement après-vente

Le concessionnaire du PAQ doit faire la démonstration de l'utilisation et de l'entretien corrects de l'équipement à l'utilisateur ou l'opérateur de l'équipement de mobilité. Cette démonstration et cette formation devraient inclure les ajustements et utilisation corrects de tout système d'ancrage de fauteuil roulant et de tout système de retenue des passagers en fauteuil roulant (voir www.travelsafer.org). De plus, il est fortement recommandé de permettre à l'utilisateur et à l'opérateur de démontrer leur maîtrise de l'utilisation de tout système vendu ou offert par le concessionnaire.

K. La personne-ressource aux fins du PAQ

Une personne-ressource principale aux fins du PAQ sera attitrée pour chaque emplacement d'un membre concessionnaire. Cette personne sera la liaison principale du concessionnaire aux fins des renseignements liés au PAQ (provenant de l'ANCEM, du vérificateur, etc.). Les nom, numéro de téléphone, et adresse courriel de la personne-ressource seront fournis au coordonnateur du PAQ et indiqués dans les renseignements sur le membre disponible sur l'espace du concessionnaire au portail de l'ANCEM. Il est de la responsabilité du concessionnaire d'assurer que les renseignements sur l'espace du membre au portail de l'ANCEM sont exacts et à jour.

La personne-ressource du PAQ a la responsabilité de recevoir l'information et de la distribuer au membres du personnel du concessionnaire concernés. Cette personne-ressource sera la liaison principale pour la fixation des vérifications, les mesures



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

correctives, les avis *Short Circuit*, les alertes concernant le PAQ, ainsi que toute autre information pertinente. La personne accompagnera le vérificateur ou lui sera disponible à chaque vérification. L'ANCEM sera avisée immédiatement si la personne-ressource du PAQ est changée.

Le concessionnaire peut choisir de nommer une personne-ressource secondaire pour le PAQ. Dans ce cas, les deux noms seront indiqués dans les renseignements de l'ANCEM sur le membre (au portail) avec mention duquel est le principal et lequel est le secondaire. Lorsqu'il y en a deux, la personne-ressource principale est celle qui travaille sur les lieux de l'emplacement du concessionnaire, est identifiée sur toute correspondance, et est responsable des mesures prises, tandis que la personne-ressource secondaire peut remplacer la principale, et reçoit copie, mais n'est pas responsable, de toute correspondance et mesures prises. Aussi, il n'est pas nécessaire que la personne-ressource secondaire travaille sur les lieux.

VI. État de l'accréditation du membre du PAQ

- A. **Demande déposée.** Une fois la demande reçue par l'ANCEM, et après que le contrat de licence entre l'ANCEM et le concessionnaire, le paiement des cotisations, la vérification initiale et tous les certificats aient été transmis pour examen, la demande sera considérée comme étant déposée.
- B. **Accrédité - Membre en règle.** Cela ne peut se produire qu'après au moins une inspection suivant laquelle tous les exemples de travaux correspondant aux diverses catégories d'accréditation aient été inspectées avec succès.
- C. **Suspendu.** Voir la Partie IX.

VII. Motifs de suspension et de refus de l'accréditation

L'ANCEM se réserve le droit de suspendre l'adhésion d'un concessionnaire à titre de membre pour les motifs suivants :

- A. si une inspection démontre que des certifications sont périmées;
- B. si le concessionnaire n'a pas les pèse-roues à 4 plate-formes requises à chaque emplacement;
 - * À cause des exigences des FMVSS/CMVSS 110, le comité du PAQ est d'avis qu'il est vital au succès du programme que chaque emplacement du PAQ ait son propre équipement de pèse-roues à 4 plate-formes.
- C. si le concessionnaire n'offre pas le service 24 heures obligatoire, tel que décrit à la Partie 37 des Directives de l'ANCEM;
- D. si le concessionnaire a plus d'un emplacement, et ils ne sont pas tous des membres accrédités;



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

- E. le rapport sur les étiquettes doit être transmis dix jours après la fin du mois, mais la suspension est justifiée après soixante jours;
- F. si le concessionnaire fait l'objet d'une plainte par un client ou un autre concessionnaire et que, suite à l'intervention du Comité de médiation, il n'y a pas de progrès vers une résolution, à cause des agissements ou de l'inaction du concessionnaire;
- G. si le concessionnaire n'a pas la documentation requise concernant les clients (voir l'Annexe C);
- H. si le concessionnaire n'a pas les outils, équipements et installations requis;
- I. aucun progrès sur la demande après 30 jours ou après 60 jours dans le cas du manuel de contrôle de la qualité;
- J. des plaintes fondées de la part du Comité de médiation;
- K. le non-paiement de cotisations ou de frais liés au programme.

VIII. Radiation du PAQ et perte de statut de membre de l'ANEM

L'accréditation peut être révoquée pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- A. le défaut de prendre les mesures requises prévues à l'Annexe C suivant une vérification;
- B. une fausse déclaration à l'ANEM ou au vérificateur;
- C. une recommandation pour la suspension d'un participant vérifiée par le coordonnateur du PAQ;
- D. un concessionnaire qui est forcé en défaut des Directives de l'ANEM, ou qui ne permet pas la ré-inspection de ses installations, perdra son accréditation du PAQ et son adhésion à l'ANEM;
- E. un concessionnaire qui fait une publicité mensongère quelconque, de façon expresse ou implicite, sera avisé par écrit de cesser; si après réception de la lettre, la publicité mensongère se poursuit, le concessionnaire sera radié du programme (ou tout processus connexe) et ne pourra présenter une nouvelle demande d'adhésion au programme ou redevenir membre de l'ANEM sans l'approbation unanime du conseil d'administration de l'ANEM;
- F. si une plainte est déposée contre un concessionnaire par un autre concessionnaire et il est vérifié que le travail n'est pas de qualité selon les Directives de l'ANEM et/ou les manuels d'ateliers sur les modifications à la structure, et il y a refus de la part du concessionnaire de prendre les mesures correctives pour corriger le problème, tel que prescrit par l'ANEM.

Dès réception d'un avis de radiation du membre, il y a déchéance de toute cotisation à l'encontre du concessionnaire et il doit immédiatement :

- **cesser toute référence au PAQ et/ou à l'ANEM sur les véhicules modifiés, les sites Web, les factures, la publicité, et toute autre communication;**



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

- retourner toutes les étiquettes à l'administrateur; il y a aussi déchéance de tout montant payé à l'administrateur pour les étiquettes;
- retourner à l'ANCEM le certificat d'accréditation de l'adhésion à titre de membre du PAQ de l'ANCEM.

IX. Suspension et réintégration

- A.** S'il est déterminé qu'un concessionnaire du PAQ de l'ANCEM a commis une infraction passible de suspension (voir ci-dessous), une lettre lui sera transmise indiquant qu'il sera suspendu dans un délai de 14 jours de la date de la lettre à moins qu'on puisse remédier à la violation. Le fait de fixer une vérification hors séquence serait le début de la rectification dans le délai de 14 jours.
1. Si la violation est résolue dans le délai de 14 jours et l'ANCEM en est avisée par écrit, avec documentation appropriée, une lettre sera transmise au concessionnaire concerné indiquant que la situation a été corrigée et qu'il maintient son statut positif d'adhésion auprès du PAQ.
 2. Si la situation n'est pas résolue, le concessionnaire sera avisé après 14 jours qu'il a été suspendu jusqu'à ce qu'il puisse corriger la violation et transmettre la documentation à l'ANCEM.
 3. Des lettres annonçant la suspension du concessionnaire du PAQ seront adressées à toutes les entreprises et les organismes publics et de l'industrie qui exigent le PAQ comme condition d'exploitation.
 4. Une fois la violation résolue, l'ANCEM émettra une lettre aux intéressés annonçant la réintégration du concessionnaire le 30^e jour du mois au cours duquel la suspension est levée. (Noter que certaines questions peuvent nécessiter plus de 30 jours pour être résolues.)

La suspension signifie qu'il est interdit au membre d'apposer des étiquettes du PAQ de l'ANCEM aux véhicules. S'il est découvert suite à un examen des registres des véhicules et des étiquettes du membre que des étiquettes ont été apposées durant la période de suspension, il y aura recommandation que le membre soit radié de l'ANCEM pour une période de 12 mois. Il pourra faire une nouvelle demande d'adhésion, sous réserve des frais afférents à toute première demande, après l'expiration de la suspension de 12 mois.

Pour les membres qui s'appuient sur l'accréditation au PAQ pour leur admissibilité aux appels d'offres ou pour continuer à fournir des produits en vertu de contrats existants, la motivation envers l'engagement et la conformité continue à l'égard de ce programme devrait être parfaitement claire.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

Pour les membres qui ne prennent pas la suspension au sérieux et qui continuent d'apposer des étiquettes, il s'agit d'une violation claire de notre code de conduite, qui entraînera la perte de leur adhésion au PAQ de l'ANCEM.

X. Les plaintes

Le concessionnaire demandera un formulaire de plainte et de médiation de l'ANCEM et la plainte écrite sera référée au Comité de médiation pour traitement. Le formulaire de plainte et de médiation est aussi disponible sur le site Web de l'ANCEM (<http://www.nmeda.com/how-to-buy/mediation/>).

Le siège de l'ANCEM acceptera les plaintes verbales d'un concessionnaire envers un autre dans la mesure où elles sont facilement vérifiables, par exemple, un concessionnaire qui n'offre pas le service d'urgence 24 heures.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

XI. Politique de confidentialité

Les renseignements fournis par le concessionnaire, dont la demande, les polices d'assurance, les certifications de formation et de soudage sont confidentiels et seront divulgués au vérificateur uniquement si nécessaire; les rapports de vérification sont confidentiels. L'ANCEM ne fournira les formulaires et la documentation que selon ce qui est requis par un tribunal judiciaire.

XII. Règlements et procédures d'achat et de vente des concessions

A. Dans l'éventualité où une concession de mobilité accréditée du PAQ de l'ANCEM est vendue, le nouveau propriétaire doit aviser l'ANCEM sans délai (dans un délai de 30 jours de la prise de possession de l'entreprise) et déposer les documents suivants :

1. une nouvelle demande d'adhésion à titre de membre concessionnaire, identifiant le nouveau propriétaire et le personnel (indiquer le changement de nom de l'entreprise, le cas échéant);
2. une Convention de participation du concessionnaire signée par le nouveau propriétaire;
3. transmettre les certificats d'assurance requis, liés aux produits et aux garagistes mentionnant le nouveau propriétaire;
4. une copie de la lettre d'inscription auprès de la NHTSA (*National Highway Traffic Safety Administration*) à titre de modificateur spécialisé de véhicules pour les personnes handicapées (concessionnaires américains seulement).

(NOTE. Ces documents doivent être déposés auprès de l'ANCEM avant la prochaine inspection ou vérification prévue. Sinon, l'adhésion de l'entreprise sera révoquée à ce moment et l'entreprise devra faire une nouvelle demande.)

B. S'il a un changement au personnel technique, le nouveau propriétaire doit déclarer le changement et s'assurer que l'ANCEM ait reçu les certificats de formation pour les nouveaux membres du personnel.

1. Le statut de membre sera maintenu pour 60 jours dans l'attente de la documentation, auquel moment l'adhésion de la concession sera suspendue.

C. Si une concession du PAQ est achetée et le nouveau propriétaire change l'emplacement.

1. Dans un délai de 30 jours de la prise de possession de l'entreprise, le nouveau propriétaire déposera une nouvelle demande d'adhésion, suivant les Parties XI, A et B, faisant état des changements aux installations et prenant des mesures pour fixer une vérification hors séquence.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
RÈGLES D'ADHÉSION AU PAQ**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

2. Le nouveau propriétaire pourra maintenir son statut de membre jusqu'à ce que la vérification hors séquence puisse être fixée.

D. Si une concession du PAQ est achetée par un emplacement non membre de l'ANCEM et partage le nom avec d'autres concessions de mobilité de l'acheteur.

1. Le nouveau propriétaire doit suivre les étapes aux Parties XI, A et B selon leur application à la situation.
2. De plus, le nouveau propriétaire doit faire une demande d'adhésion pour les autres concessions de mobilité dans un délai de 30 jours de l'achat et suivre la voie prescrite pour devenir un concessionnaire du PAQ de l'ANCEM.

(NOTE. S'il y a un changement de nom de l'entreprise, sur réception de la documentation valide, l'ANCEM modifiera les renseignements dans la base de données et sur le site Web de l'ANCEM pour refléter le nouveau nom. Aucune modification aux dossiers ou à l'information publiée ne sera faite à moins que la documentation appropriée ne soit transmise à l'ANCEM et acceptée.)

IMPORTANT. L'appellation du PAQ de l'ANCEM ne peut être utilisée d'aucune façon par le nouveau propriétaire tant que les exigences ci-dessus ne sont pas satisfaites.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCEM

AVANT LA VÉRIFICATION

Note. Pour les nouveaux membres qui préparent la vérification initiale, suivez la partie A ci-dessous. Pour les membres actuels (membres en règle) qui préparent une vérification annuelle, suivez la partie B ci-dessous.

A. Nouveaux membres / vérification initiale seulement

Le vérificateur doit fixer la vérification initiale dans un délai de 6 semaines de la réception de la demande d'adhésion remplie, tous les documents connexes, dont le Manuel de contrôle de la qualité (MCQ) approuvé par l'ANCEM, et le chèque de l'ANCEM pour le paiement de la vérification initiale. Le vérificateur informera l'ANCEM lorsqu'est fixée la première vérification.

1. Le vérificateur devrait donner au moins deux semaines d'avis de la date de la vérification. Le vérificateur examinera et confirmera ce qui suit :
 - a. les nom, adresse, numéro de téléphone, et personnes-ressources auprès du concessionnaire;
 - b. les catégories d'accréditation demandées par le concessionnaire (installateur, haute technologie, modification de structure, mixte ou toutes);
 - c. tout appel lié au PAQ en instance ou en cours;
 - d. la liste des fabricants et produits représentés par le concessionnaire;
 - e. toute la documentation liée à la demande est au dossier de l'ANCEM;
 - f. toute documentation nécessaire à une vérification réussie est sur place, dans les dossiers du concessionnaire;
 - g. examen du Manuel de contrôle de la qualité approuvé par l'ANCEM pour l'emplacement du concessionnaire.

Avant de fixer la date de la vérification, le vérificateur devra confirmer avec le concessionnaire qu'il y aura suffisamment de produits disponibles pour inspection lors de la vérification. Le nombre de produits ou de modifications dépend de la catégorie d'accréditation en question. Le manque de disponibilité des produits lors des dates convenues peut entraîner une vérification hors séquence, à plein tarif pour le concessionnaire.

On s'attend à ce que le vérificateur prenne tout le temps nécessaire pour préparer convenablement l'inspection du concessionnaire. Le but de la préparation avant la vérification est de permettre au vérificateur de se familiariser avec le concessionnaire.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCEM

B. Vérifications annuelles - Membres en règle

Le vérificateur se sert du calendrier des vérifications partagé avec l'ANCEM pour traiter les vérifications. Les vérifications ont généralement lieu à l'anniversaire de la vérification initiale, plus ou moins trente (30) jours, et peuvent varier pour permettre le regroupement efficace des vérifications et la planification logistique.

1. Avant de procéder à la vérification, à titre de préparation, le vérificateur examinera au minimum ce qui suit :
 - a. ouvrir une session dans la base de données (AMS) de l'ANCEM et examiner les renseignements pertinents sur le membre;
 - b. confirmer les nom, adresse, numéro de téléphone, et personnes-ressources auprès du concessionnaire, dont celui du PAQ;
 - c. date de la dernière vérification;
 - d. nombre d'étiquettes achetées depuis la dernière vérification, numéros des étiquettes non utilisées;
 - e. catégories d'accréditation du concessionnaire en vertu du PAQ;
 - f. examiner les rapports de vérification antérieurs (jusqu'aux deux derniers) et noter les mesures de suivi ou les sujets « à surveiller »;
 - g. examiner l'historique pertinent du concessionnaire, dont les demandes de mesures correctives (DMC), les mesures à prendre, les suspensions, les activités de médiation, et sujets semblables;
 - h. examiner le manuel de CQ approuvé du concessionnaire et toute annexe, dont les organigrammes, les listes d'outils et d'équipements, la liste de fabricants et de produits, et quel type de listes de vérification sont utilisées, au besoin.

On s'attend à ce que le vérificateur prenne tout le temps nécessaire pour préparer convenablement l'inspection du concessionnaire. Le but de la préparation avant la vérification est de permettre au vérificateur de se familiariser avec le concessionnaire et les questions importantes (mentions de variance antérieures, changements dans les produits, changements d'emplacement, etc.) ou les sujets de concentration.

Si le vérificateur s'interroge sur quoi que ce soit, ou a des préoccupations, il devra communiquer avec le coordonnateur du PAQ de l'ANCEM afin de résoudre la question avant de procéder à la vérification.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCEM

LA PROCÉDURE DE VÉRIFICATION

1. Le vérificateur se présente chez le concessionnaire, rencontre la personne-ressource, et commence par l'examen du manuel de CQ du concessionnaire, et demande s'il y a des questions avant de poursuivre. Ensuite, avec référence au Rapport de vérification du PAQ approuvé par l'ANCEM, le vérificateur commence par la confirmation qu'il n'y a pas eu de changements aux renseignements concernant l'entreprise du concessionnaire, dont la catégorie d'accréditation. Par la suite, le vérificateur suit la démarche prévue par formulaire de vérification.

Note de vérification N° 1. Il n'est pas nécessaire de suivre la séquence précise du formulaire, dans la mesure où tous les rubriques sont complétées au cours de la vérification. La séquence suggérée est la suivante :

2. Partie A - Examen des installations

Note de vérification N° 2. Lors de la vérification initiale, le vérificateur aura à sa disposition des outils de mesure et devra vérifier toutes les exigences des installations du PAQ, y compris la prise de mesures. Lors des vérifications subséquentes, le vérificateur n'a pas à reprendre ces inspections et mesures à moins qu'il y ait eu un changement à la disposition physique ou l'emplacement des installations.

Note de vérification N° 3. Pour toutes les vérifications, il faut apporter une attention particulière aux exigences en matière d'accessibilité des toilettes et de toute question particulière qui pourrait raisonnablement être identifiée quant à la sécurité ou le confort des clients en ce qui a trait à la conception, les rénovations ou l'emplacement des installations. Cette procédure devrait être suivie lors de toute vérification pour confirmer que l'emplacement est toujours en conformité avec la loi ADA. Lors de la vérification initiale, les mesures sont prises, et lors des vérifications suivantes, les dimensions sont examinées visuellement pour assurer qu'il n'y a pas eu de modification depuis la vérification initiale.

3. Partie B - Examen de la documentation

Note de vérification N° 4. Lors de la vérification initiale, le manuel CQ est soumis à un examen complet. Pour les vérifications annuelles, le vérificateur n'a qu'à savoir s'il y a eu des modifications au manuel. Le cas échéant, ces éléments seront vérifiés, et dans le cas contraire, un nouvel examen n'est pas nécessaire.

Note de vérification N° 5. Lors de l'inspection du registre des étiquettes, il faut vérifier si le rapport sur les étiquettes est complet et à jour, si le concessionnaire a



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANTEM

suffisamment d'étiquettes en main, et si tous les travaux mentionnés sont dans les catégories d'accréditation du concessionnaire.

Note de vérification N° 6. Lors de la sélection des cinq (5) travaux et dossiers-clients pour examen, le vérificateur devrait essayer de choisir des travaux impliquant l'installation de plusieurs produits parmi plusieurs les catégories de produits du concessionnaire.

Note de vérification N° 7. (Lors de la sélection aléatoire des trois (3) dossiers additionnels de clients ou de ventes pour examen de l'utilisation des étiquettes.) L'intention de cet examen est d'assurer que le concessionnaire respecte la politique d'étiquetage. Il est entendu que certains dossiers choisis au hasard pourraient ne pas être parmi ceux où une étiquette est apposée. Cela est acceptable dans la mesure où le produit n'exigeait pas qu'une étiquette soit apposée (voir au besoin l'arbre décisionnel sur les étiquettes du PAQ). Demander l'accès au dossier des bons de commandes de l'entreprise, ou aux autres dossiers généraux des clients, et choisir au hasard des clients qui n'ont pas déjà fait l'objet d'une inspection. Par la suite, essayer d'établir la correspondance entre ces bons de commande et le registres des étiquettes de l'ANTEM, et déterminer si ces travaux ont été étiquetés et consignés correctement. Le but de cet exercice est de déterminer s'il y a eu défaut d'apposer des étiquettes alors que les travaux en question l'exigeaient. Ce procédé d'échantillonnage donne une assurance que cette politique est respectée.

4. Partie C - Procéder à l'examen du personnel
5. Partie D - Inspection de l'atelier. Le vérificateur doit se rendre dans l'atelier et examiner un échantillonnage des produits qui reflète l'éventail de travaux pour lesquels le concessionnaire est accrédité. Les rubriques qui ne s'appliquent pas au concessionnaire sont notées « s/o ».

Note de vérification N° 8. Parce que la vérification dépend, en partie, des contraintes du temps, on ne s'attend pas à ce que le vérificateur puisse trouver et inspecter tous les éléments pour lesquels le concessionnaire est accrédité. Le vérificateur devra exercer son jugement en ayant recours à une rotation pour l'examen des capacités accréditées du concessionnaire (qui pourra varier d'un concessionnaire à l'autre) de manière à ce que, avec les vérifications successives, tous les éléments des directives soient inspectés. Il est très important de considérer cet aspect au stade de l'examen avant la vérification, et de consulter le concessionnaire lors de l'établissement du calendrier, afin que cela puisse être accompli d'une façon satisfaisante pour les deux parties. Aux fins de satisfaire à cette méthodologie, l'utilisation par le vérificateur d'un outil de planification, comme l'analyse matricielle, est encouragée.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCEM

6. Note de vérification N° 9. Si un concessionnaire n'a pas suffisamment de produits pour démontrer la conformité à sa catégorie d'accréditation ou tel que convenu lorsque la vérification a été fixée, cela pourra entraîner une constatation négative et nécessiter une vérification hors séquence à plein tarif pour le concessionnaire. Voilà pourquoi il est d'une importance capitale que le concessionnaire soit étroitement impliqué dans la fixation de la vérification tel que prévu à l'étape « avant la vérification ». Le concessionnaire sera avisé de toute insuffisance et informé. La non-conformité lors de la prochaine vérification pourrait entraîner une constatation majeure et la suspension.

Note de vérification N° 10. Durant la visite de l'atelier, le vérificateur recueillera au hasard des échantillons d'information sur les produits et équipements des fabricants qui seront utilisés par la suite pour valider (démontrer la traçabilité) les listes de produits et de fabricants du concessionnaire, ainsi que les correspondances aux certifications des techniciens. Les techniciens du concessionnaire doivent être certifiés pour tout équipement ou produit vendu, installé ou à l'égard duquel le service est offert.

Partie E - Examen des outils et des pièces

Note de vérification N° 11. L'annexe au manuel CQ du concessionnaire devrait comporter une liste de tous les outils et équipements requis par le PAQ. Vérifier que cette liste indique si le calibrage est requis.

Note de vérification N° 12. Tel que prescrit par les Règlements du PAQ, le calibrage est requis, au minimum, pour les pèse-roues à 4 plate-formes et les clés dynamométriques. Le calibrage sera annuel, sauf mention contraire, et la date du dernier calibrage sera inscrite sur l'article ou au moyen d'un registre de contrôle ou numéro de série. L'absence d'indication de calibrage sera notée à titre de constatation. À sa discrétion, le concessionnaire est autorisé à employer la pratique du calibrage « à l'utilisation », ou semblable, mais s'il choisit des méthodes de ce genre, le procédé doit être documenté et donner des précisions sur la méthode, et une copie du procédé fera partie du rapport de vérification pour examen par l'ANCEM. Lors de la vérification du calibrage du pèse-roues à 4 plate-formes, le concessionnaire doit fournir une preuve que le calibrage a été fait avec un poids dont la certification est traçable à la NIST (pour les É.-U.) et MC (pour le Canada). La précision de la balance doit être au minimum de un pour cent (1 %) du poids indiqué, suivant NHTSA 571.110.

7. Ajouter tout commentaire ou observation.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCEM

8. Tenir une rencontre de clôture avec le concessionnaire. Cela devrait inclure la personne-ressource pour la vérification et toute autre personne que le concessionnaire voudrait impliquer. Lors de la rencontre de clôture :
- a. Revoir toutes les observations et les constatations avec le concessionnaire. Si le concessionnaire veut ajouter des notes ou des commentaires, ceux-ci devraient être inscrits ou annexés au rapport final de vérification.
 - b. Fournir au concessionnaire une copie intégrale de tous les formulaires d'inspection remplis et de toutes les constatations faites lors de la vérification.
 - c. Fournir au concessionnaire une copie du « Formulaire de commentaires du concessionnaire » à être rempli par celui-ci sur une base confidentielle après le départ de vérificateur.
 - d. Demander au concessionnaire s'il a des questions au sujet de la vérification.
 - e. Demander au concessionnaire s'il a des questions au sujet du PAQ en général et s'il sait comment obtenir de l'information sur la commercialisation qui pourrait lui être précieuse dans la promotion de l'importance et de la valeur du PAQ à ses clients, visiteurs et/ou employés. Si le concessionnaire a des commentaires ou aimerait avoir plus d'information ou de matériel publicitaire, le noter sur le rapport de vérification qui est transmis au coordonnateur du PAQ.
- Note de vérification N° 13. Le vérificateur n'a pas à connaître ou fournir ces renseignements directement au concessionnaire. Le vérificateur doit plutôt documenter les besoins du concessionnaire et les présenter à l'ANCEM pour le suivi.

9. Lorsque la vérification est complétée, le vérificateur devra transmettre une copie signée du Rapport de vérification du concessionnaire à l'ANCEM dans les vingt-quatre (24) heures. Le moyen de transmission privilégié est électronique, soit par copie numérisée transmise par courriel, ou par télécopieur, au bureau de l'ANCEM, pour évaluation et suivi. Si une copie imprimée est transmise, elle devra être transmise par messagerie pour livraison le lendemain, avec le numéro de suivi.

APRÈS LA VÉRIFICATION



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCIEM

1. Le coordonnateur du PAQ de l'ANCIEM collige tous les commentaires, les constatations et les « occasions pour amélioration » recueillis lors de la vérification et enregistre les fichiers numériquement dans le dossier du concessionnaire, lequel est accessible au moyen du portail des membres (compte de l'ANCIEM et données d'authentification requis).
2. Le coordonnateur du PAQ, à l'aide du tableau des constatations et des mesures à prendre suite à la vérification, et avec l'avis du directeur du contrôle de la qualité au besoin, détermine si des demandes de mesures correctives (DMC) sont justifiées suivant la vérification.
 - a. Si des DMC sont émises à l'endroit du concessionnaire, elles seront transmises électroniquement à la personne-ressource du PAQ au dossier de l'ANCIEM (portail des données sur les membres) et par lettre sommaire à la personne-ressource auprès du concessionnaire pour les vérifications.
 - b. Le format des DMC est tel qu'illustré dans le document PAQ F01. Le concessionnaire peut également utiliser son propre formulaire DMC(s'il en ont un) s'il inclut les mêmes éléments et/ou est approuvé par l'ANCIEM à l'avance..
 - c. La personne-ressource du PAQ chez le concessionnaire est responsable d'avoir pris les mesures contenues dans la DMC ou tel qu'il est précisé par le CPAQ selon le calendrier indiqué. Si les dates d'échéances prévues à la DMC sont inacceptables ou impossibles à respecter à l'égard du concessionnaire, la personne-ressource du PAQ du concessionnaire devra en aviser le CPAQ de l'ANCIEM et suggérer une nouvelle date. Le CPAQ décide d'accepter ou non la nouvelle date suggérée. Si la nouvelle date est approuvée, le formulaire de DMC sera mis à jour et la personne-ressource du PAQ chez le concessionnaire en sera avisé.
 - d. En cas de défaut de respecter toute date d'échéance précisée sur le formulaire de la DMC, des sanctions supplémentaires peuvent être imposées, telles que la vérification hors séquence, la documentation de soutien supplémentaire, ou l'envoi de preuves objectives et, si non résolu, pourrait entraîner la suspension de l'accréditation PAQ du concessionnaire et/ou la radiation du membre.
3. Lorsque nécessaire, le CPAQ prépare un sommaire des constatations et insuffisances qui devront être traitées lors de la prochaine vérification et l'annexe au formulaire rempli pour examen ultérieur par le vérificateur. Ce sommaire fera état des constatations, en soulignant ce qui suit à titre de rappel additionnel :



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCIEM

- tout sujet de préoccupation ou de non conformité, tel qu'observé par le vérificateur;
- les sujets dont le vérificateur devra assurer le suivi.

**LA VÉRIFICATION HORS SÉQUENCE
(ou Demande de vérification hors séquence - DVHS)**

INTRODUCTION

Les vérifications hors séquence sont généralement le résultat d'une constatation ou d'un manquement découvert lors de la vérification annuelle du membre concessionnaire. Toutefois, elles peuvent provenir du siège de l'ANCIEM, du Comité de médiation, d'une demande de mesures correctives (DMC), ou d'une directive du Conseil d'administration et/ou d'autres organes de direction.

Le coût d'une vérification hors séquence, à moins de convention expresse, est assumé par le concessionnaire et facturé avant la vérification. Le coût de la vérification hors séquence est déterminé par le vérificateur et n'est pas toujours le même qu'à la grille tarifaire publiée; il peut être plus ou moins élevé que le coût annuel. Le paiement est fait directement au vérificateur suivant les dispositions du contrat indépendant entre le vérificateur et le membre concessionnaire. Le défaut de procéder à une vérification hors séquence lorsque requise peut entraîner des conséquences défavorables, y compris la suspension du membre.

BUT

Le but de la vérification hors séquence est généralement de déterminer si les mesures prises ont rectifié une situation problématique, et son étendue peut donc être limitée en conséquence. Toutefois, dans certaines circonstances une vérification hors séquence est une vérification complète, de même envergure qu'une vérification annuelle. Le vérificateur informera à l'avance le concessionnaire de la portée de la vérification hors séquence.

AVANT LA VÉRIFICATION

1. Le vérificateur doit fixer la vérification hors séquence et en informe ensuite l'ANCIEM.
2. Le vérificateur doit transmettre à l'avance au concessionnaire tout document, DMC ou autre exigence afin d'assurer que la portée de la vérification est bien comprise.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE A**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

LE PROCESSUS D'INSPECTION ET DE VÉRIFICATION DU PAQ DE L'ANCIEM

3. Les membres concessionnaires ont la responsabilité de poser les questions et de résoudre les problèmes avant le début de la vérification, et suffisamment à l'avance afin de permettre au vérificateur de reporter la vérification si nécessaire. Le défaut de résoudre toutes les questions préalablement peut entraîner une autre vérification hors séquence.

LE PROCESSUS DE VÉRIFICATION HORS SÉQUENCE

1. Le vérificateur se présente chez le concessionnaire, rencontre la personne-ressource du PAQ et/ou la personne désignée, et commence la vérification.
2. Les particularités de la vérification hors séquence ne sont pas détaillées aux présentes, puisque la portée de la vérification varie et sera différente selon les circonstances. Tel que mentionné sous la rubrique « But », l'intention est de déterminer si les mesures prises ont corrigé une situation non conforme ou problématique. À ce stade, le vérificateur s'assure que les mesures requises du concessionnaire ont été prises de façon satisfaisante.
3. Passer en revue toute constatation avec la personne-ressource du PAQ chez le concessionnaire, ou la personne désignée, et compléter les notes sur le rapport de vérification du concessionnaire ou les documents applicables. S'assurer de donner au concessionnaire une copie complète de toute constatation au moment de la vérification. Aucune nouvelle constatation qui n'a pas été signalée à ce moment ne devrait faire partie du rapport final à l'ANCIEM.
4. Le vérificateur transmettra électroniquement (télécopieur, numérisation et courriel, transmission numérique, etc.) le rapport de vérification signé de l'emplacement du concessionnaire au siège de l'ANCIEM pour évaluation et suivi.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'EQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE B**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

CONVENTION DE SERVICE ENTRE CONCESSIONNAIRES DE L'ANCEM

Nom du concessionnaire vendeur

Ville, province, code postal

Marque/modèle du véhicule

NIV

Nom du client

Ville, province, code postal

Instructions: Compléter une des deux parties, soit la partie A ou B. Cocher la case indiquant la partie applicable.

Partie A - L'emplacement ANCEM PAQ ci-dessous est en accord pour effectuer le service sur l'équipement de mobilité installé par le concessionnaire vendeur indiqué sur ce formulaire en accord avec les règles d'adhésion du PAQ de l'ANCEM.

Nom de l'emplacement de service

Téléphone

Ville, province, code postal

Autre information de contact

Partie B - Une des trois conditions énumérées ci-dessous est vraie. Cocher la case appropriée et compléter le formulaire tel que requis. Au moins une case doit être cochée et le client doit signer la section Consentement du client.

- (1) Il n'y a pas d'emplacement ANCEM PAQ en dedans de 160 km ou de deux heures de conduite de la résidence du client (sans traverser de frontières internationales). L'emplacement accrédité ANCEM PAQ le plus près est à approximativement _ km ou _ heures de conduite de la résidence du client.
- (2) Aucun des emplacements contactés** pour offrir le service ont des techniciens certifiés pour effectuer le service/réparations sur tout l'équipement de mobilité installé dans le véhicule par le concessionnaire vendeur.
- (3) Aucun des emplacements contactés** pour offrir le service veulent l'effectuer

** Note: si la case 2 ou 3 sont cochés, le concessionnaire vendeur doit contacter un minimum de 4 emplacements accrédités ANCEM PAQ dans la localité du client et les énumérer sur ce formulaire. Note additionnelle: Il peut y avoir plus de 4 emplacements dans la localité du client et ils n'ont possiblement pas tous été contacté. S'il y a moins de 4 emplacements dans la localité du client, ils seront tous contacté et énumérés.

Énumérer tout les concessionnaires ANCEM PAQ contactés (ne s'applique pas si la Partie A est complété)

Nom de l'emplacement	Ville, province code postal	Date contacté	Nom de la personne contacté



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'EQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE B**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

CONVENTION DE SERVICE ENTRE CONCESSIONNAIRES DE L'ANCEM

A. Consentement du client (applicable à la Partie B)

Je, _____ comprends que ce véhicule m'est livré en dehors de la zone de service du concessionnaire vendeur et qu'il n'y a pas d'emplacement ANCEM PAQ, ou aucun capable, ou aucun en accord mutuel pour effectuer le service de mon véhicule. En signant ci-dessous, je déclare être la personne ayant la responsabilité primaire de ce véhicule et je dégage le concessionnaire vendeur de toute obligation de me fournir un service d'urgence 24/7 tel que décrit dans les Règles d'adhésion du PAQ de l'ANCEM en effet à la date de signature ci-dessous. De plus, je comprends que je serais responsable des coûts de transport du véhicule jusqu'au concessionnaire vendeur ou jusqu'à tout autre emplacement de mon choix si des réparations, entretiens de routine ou du service sont requis.

Signature du concessionnaire vendeur

Signature du client

Signature de l'emplacement de service (Partie A seulement)

Commentaires: _____



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE C**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

**TABLEAU DES CONSTATATIONS ET DES
MESURES À PRENDRE SUITE À LA VÉRIFICATION**

CONSTATATION	MESURE - ANCEM	MESURE - CONCESSIONNAIRE	MESURE - VÉRIFICATEUR	DISPOSITION
Majeure	Le coordonnateur du PAQ transmet la Demande de mesures correctives (DMC) formelle à la personne-ressource principale du PAQ chez le concessionnaire. La DMC comprend une description de la constatation avec date d'échéance pour réponse du concessionnaire. Dès qu'il y a preuve que le concessionnaire a reçu l'avis, le statut du membre est changé à « suspendu » jusqu'à ce que la DMC soit complétée et approuvée.	Le concessionnaire doit identifier la cause véritable de la constatation et prendre les mesures nécessaires pour empêcher qu'elle ne se répète. Le concessionnaire complète la DMC et la retourne à l'ANCEM avant l'échéance, ou demande une prolongation.	L'évaluation de l'efficacité des mesures correctives sera déterminée lors de la prochaine vérification prévue.	La DMC sera close lorsque approuvée par l'ANCEM et le résultat consigné. Si la DMC n'est pas approuvée, l'ANCEM communiquera au concessionnaire les mesures additionnelles. Le défaut par le concessionnaire de donner suite à la DMC ou de prendre les mesures nécessaires pour clore la DMC entraînera la prolongation de la suspension et pourrait entraîner la radiation du PAQ.
Majeure - VHSR (vérification hors séquence requise)	Le coordonnateur du PAQ transmet la Demande de mesures correctives (DMC) formelle à la personne-ressource principale du PAQ chez le concessionnaire. La DMC comprend une description de la constatation avec date d'échéance pour réponse du concessionnaire. Dès qu'il y a preuve que le concessionnaire a reçu l'avis, le statut du membre est changé à « suspendu » jusqu'à ce que la DMC soit complétée et approuvée.	Le concessionnaire doit identifier la cause véritable de la constatation et prendre les mesures nécessaires pour empêcher qu'elle ne se répète. Le concessionnaire complète la DMC et la retourne à l'ANCEM avant l'échéance, ou demande une prolongation.	Une fois la DMC approuvée, l'ANCEM en avisera le vérificateur pour fixer une vérification hors séquence. Le vérificateur complète la vérification et transmet les résultats à l'ANCEM pour examen.	La DMC sera close lorsque approuvée par l'ANCEM et le résultat consigné. Si la DMC n'est pas approuvée, l'ANCEM communiquera au concessionnaire les mesures additionnelles. Le défaut par le concessionnaire de donner suite à la DMC ou de prendre les mesures nécessaires pour clore la DMC entraînera la prolongation de la suspension et pourrait entraîner la radiation du PAQ.
Mineure	Le coordonnateur du PAQ transmet un avis à la personne-ressource principale du PAQ chez le concessionnaire l'avisant des mesures nécessaires pour régler la constatation mineure et la date d'échéance pour éviter des mesures additionnelles ou la suspension. Le concessionnaire demeure membre en règle.	Le concessionnaire doit prendre toutes les mesures nécessaires, y compris fournir une preuve objective pour satisfaire le coordonnateur du PAQ que les mesures ont été prises.	L'évaluation de l'efficacité des mesures prises sera déterminée lors de la prochaine vérification prévue.	La constatation mineure est close lorsque le coordonnateur du PAQ en donne confirmation au concessionnaire. Si le concessionnaire ne prend pas les mesures dans le délai établi par le coordonnateur du PAQ, le statut du concessionnaire sera changé à « suspendu » et le demeurera jusqu'à ce que la question soit réglée.
Opportunité pour amélioration (OPA)	Aucune mesure. L'information est consignée sur le rapport de vérification, mais ne constitue pas une constatation.	Aucune mesure n'est formellement requise du concessionnaire, mais il devrait considérer s'il juge opportun d'améliorer ses produits ou procédures. De plus, le concessionnaire devrait considérer les conséquences éventuelles sur les vérifications futures.	Le vérificateur examinera les OPA des vérifications antérieures lors de la préparation avant vérification et déterminera si les conditions sont acceptables lors de la prochaine vérification prévue.	Aucune

NOTES

Deux suspensions de suite démontrent un manque d'engagement et devraient entraîner la révocation de l'adhésion au PAQ de l'ANCEM pour une période d'au moins six mois.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE D**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU MANUEL DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (MCQ)

A. Instructions pour compléter le Manuel de contrôle de la qualité

Le manuel de contrôle de la qualité, aussi appelé le « MCQ », est le document principal qui démontre à l'ANCEM les avantages et la valeur offerts aux clients du concessionnaire. L'ANCEM offre au concessionnaire la flexibilité d'utiliser un manuel de contrôle de la qualité existant, d'en créer un de toutes pièces, ou d'en compiler un à partir du modèle de l'ANCEM. Aussi, il offre un lien précieux à chacun des Règlements du PAQ et permet de comprendre comment les Directives sont suivies. Aux tiers vérificateurs de l'ANCEM, c'est une ressource très précieuse qui assure que le processus de vérification se déroule sans heurts. L'utilisation du modèle de l'ANCEM n'est pas obligatoire dans la mesure où tous les éléments essentiels précisés dans cette annexe sont inclus dans le manuel définitif.

Ci-dessous sont présentés les éléments minimaux requis d'un MCQ conforme au PAQ. Il n'est pas nécessaire que les rubriques du MCQ du concessionnaire soient dans l'ordre présenté ici. L'important est que tous ces éléments soient traités dans le MCQ, individuellement ou avec d'autres.

Au minimum, le MCQ du concessionnaire doit comporter les éléments suivants, à moins d'indication contraire (facultatif).

1. Politique sur la qualité

Un énoncé de la politique sur la qualité qui est particulière au concessionnaire. La politique sur la qualité devrait comporter un élément démontrant comment le client est satisfait.

2. Étendue

Une description de l'étendue du travail effectué chez le concessionnaire, notamment la catégorie d'accréditation. Faire référence aux Directives approuvées.

3. Définitions et abréviations

Un document expliquant les abréviations et la terminologie technique utilisée dans le MCQ qui pourraient être moins familières au lecteur.

4. Exigences du programme d'assurance de la qualité (PAQ)

Un énoncé décrivant comment le concessionnaire se conforme à chacune des exigences du PAQ prescrites à la Partie V des Règlements du PAQ, en



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE D**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU MANUEL DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (MCQ)

indiquant celles qui ne s'appliquent pas, le cas échéant. Cette partie devra aussi décrire comment le concessionnaire traite les documents exigés par le PAQ, notamment les préparations, contrôles, approbations, divulgations, stockages et destructions des dossiers des clients et véhicules.

5. Généralités

Une description de l'objectif du système de contrôle de la qualité mis en place chez le concessionnaire, notamment l'engagement du concessionnaire envers les Règlements du PAQ et les Directives établies, ainsi que toute norme sur la sécurité des véhicules automobiles et autres normes de l'industrie applicables.

6. Organigramme

Il est recommandé que l'organigramme soit une annexe au MCQ. De cette façon, l'annexe peut être mise à jour sans nécessiter une révision du Manuel. L'organigramme peut être en forme graphique ou textuelle et dépendra de la taille et de la complexité des activités du concessionnaire. Il pourrait n'y avoir qu'une seule personne responsable de tout, ou plusieurs personnes. Au minimum, cette partie devra décrire les nom et titre de la personne-ressource aux fins du PAQ. Ce nom devra aussi figurer sur le portail de renseignements sur les membres au site Web de l'ANCCEM.

7. Responsabilités et autorité

Description (selon le titre, pas le nom) de qui est responsable des activités importantes chez le concessionnaire, qui est autorisé à modifier les procédés, ou permettre la livraison du produit. Doit inclure le fait qu'il y a une personne-ressource principale aux fins du PAQ qui est responsable du maintien à jour de l'information au portail des membres sur le site Web de l'ANCCEM, et recevoir et distribuer l'information liée au PAQ à mesure qu'elle est publiée par l'ANCCEM au moyen de *Short Circuits*, *Circuit Breaker*, et autres courriels ciblés, avis et/ou lettres. Si le concessionnaire a choisi de prévoir une personne-ressource secondaire pour le PAQ, le mentionner ici.

8. Contrôle des procédés

Cette rubrique du MCQ devrait décrire les méthodes utilisées pour le contrôle des procédés internes du concessionnaire et dépendra de la taille et de la complexité des activités du concessionnaire. Décrire comment le concessionnaire assure que ses procédés demeurent maîtrisés. Si le concessionnaire possède un système de contrôle des documents, le



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE D**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU MANUEL DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (MCQ)

mentionner ici. Indiquer comment le concessionnaire inspecte le travail en cours et si ces inspections sont documentées.

9. Inspection de réception

Décrire comment, lors de la réception de marchandises, le concessionnaire s'assure qu'elles sont conformes aux spécifications du fabricant, de l'ANCEM, des organismes de réglementation, ou de l'industrie. Il s'agit d'une description sommaire, et non de directives de travail complexes. S'il y a une directive de travail interne, on peut y référer ici.

10. Déroulement des opérations (facultatif)

Il est facultatif de démontrer un schéma de procédé. La meilleure représentation est visuelle, à l'aide d'un schéma graphique, mais peut être accomplie autrement. Le but du schéma de procédé est non seulement d'aider les employés du concessionnaire dans leur travail, mais aussi d'aider le vérificateur à comprendre comment le concessionnaire agence les travaux dans l'atelier. Il n'y a pas de bon ou de mauvais agencement; le schéma devrait refléter avec exactitude comment le travail est traité, en série ou en parallèle.

11. Marchandises non conformes

Décrire comment le concessionnaire traite les marchandises non conformes, que ce soit à la réception, en cours de travail, ou à tout stade de production. Comment les marchandises non conformes sont mises à l'écart et identifiées afin de ne pas être utilisées ou acceptées comme conformes.

12. Les Directives de l'ANCEM

Décrire comment le concessionnaire interprète et comprend les directives de l'ANCEM. Cela pourrait comprendre une indication de quelles parties des directives s'appliquent et de quelles parties ne s'appliquent pas. Cela n'est pas une nouvelle rédaction des directives, mais peut être aussi simple qu'une courte phrase qui indique que les Directives sont utilisées comme référence en l'absence d'instructions du fabricant.

13. Satisfaction de la clientèle

Description des méthodes employées par le concessionnaire pour satisfaire ses clients. Cela devrait inclure une description minimale de ce qui suit :



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE D**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU MANUEL DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (MCQ)

- un aperçu général du processus de satisfaction de la clientèle;
- la procédure de suivi en cas de retour d'article, ou si le client n'est pas satisfait d'un produit ou service;
- le traitement des plaintes et des retours.

14. L'étiquetage

L'étiquetage est un élément important du PAQ. En plus de l'étiquette du PAQ, il peut y en avoir d'autres telles « Rendre inopérant », « Capacité de charge », « Étiquette de pneus », etc. Cette partie décrit le procédé suivi par le concessionnaire lorsqu'une étiquette est apposée, dont le registre des étiquettes, pour toutes les catégories d'étiquettes utilisées à l'emplacement concerné.

15. Équipement de mesure et de contrôle

Cette partie décrit comment le concessionnaire assure l'entretien et le calibrage des équipements de mesure et de contrôle (EMC), tels les pèse-roues à quatre plate-formes, les multimètres (le cas échéant), et les clés dynamométriques. Par exemple, indiquer si le calibrage est effectué par le concessionnaire lui-même ou par un tiers. Il est recommandé que cette partie soit une description plus détaillée avec renvoi à une annexe qui mentionne chaque pièce des EMC, son intervalle de calibrage, et le numéro de série.

16. Mesures correctives et de prévention

Description des mesures prises par le concessionnaire pour corriger et/ou prévenir les situations d'anomalie ou de non conformité décelées par le vérificateur, par l'ANCEM ou lors des inspections, en cours de travaux et finales. Il est à noter que les vérifications peuvent déceler des situations non conformes et cette partie devrait indiquer comment ces insuffisances sont traitées et, à moins que cela n'ait été fait sous la rubrique *Responsabilités*, qui (par titre) est responsable du traitement de ces situations.

17. Exigences en matière de formation

Un sommaire du type de formation requise, notamment PAQ 1-2-3 et la formation des techniciens pour chaque produit des fabricants, et pourrait aussi inclure la formation de certification facultative et le soudage si le



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE D**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU MANUEL DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (MCQ)

cessionnaire est un modificateur de structure. Note : si l'installation est sous supervision, il doit y avoir un dossier pour la personne qui l'assure, et un certificat de formation pour celle-ci doit être au dossier.

18. Historique des révisions

Le MCQ doit comporter une historique des révisions qui démontre les modifications au manuel suite à l'approbation de l'ANCEM.

19. Révision du manuel

Le concessionnaire doit réviser le MCQ au moins une fois l'an et fournir une indication que la révision a été complétée. Cette partie devrait indiquer que le concessionnaire examine le manuel en regard de son aptitude à l'utilisation ainsi que pour assurer que tout changement aux politiques, procédés et autres changements à la réglementation ont été considérés et incorporés au besoin. Il est suggéré d'utiliser une liste de vérification du manuel comme référence pour la révision et d'utiliser un registre qui montre la date et la personne responsable de la révision. Le vérificateur examinera ce registre lors de chaque vérification annuelle. La liste de vérification du concessionnaire pour la révision annuelle du Manuel de CQ [PAQ-F15] peut être téléchargée ou obtenue de l'ANCEM.

20. Liste des fabricants et produits

Le Manuel de CQ doit comporter une liste de produits, ou une référence à telle liste (si stockée et contrôlée électroniquement). Il est suggéré que la liste soit une annexe au manuel. La liste devrait inclure, au minimum, le nom du fabricant et le type de produit pour chaque pièce d'équipement de mobilité adapté pour laquelle le concessionnaire assure la vente, l'installation ou le service à son emplacement. Lors de changements à la liste, la personne-ressource du concessionnaire pour le PAQ transmettra à l'ANCEM une copie à jour.

Notes supplémentaires sur le Manuel de CQ

- Tel que mentionné, certains éléments (minimum) sont requis, toutefois il est entendu que certains éléments peuvent être regroupées. Dans la mesure où tous les éléments requis sont traités, le manuel sera acceptable.
- Le concessionnaire pourrait déjà avoir un manuel de contrôle ou d'assurance de la qualité. Si ce manuel comporte tous les éléments minimums, il n'y a aucun besoin de créer un manuel additionnel pour l'ANCEM.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ
ANNEXE D**

Doc : PAQ-101
Rév : 17 avril 2014

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU MANUEL DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (MCQ)

- L'intention est que le manuel puisse s'adapter tant aux petits concessionnaires qu'aux grandes concessions. Le but principal est de documenter comment les procédés du concessionnaire se conforment aux règlements du PAQ de l'ANCEM. L'ampleur du manuel n'est pas importante, et dépendra de la taille et de la complexité de l'établissement concerné.

Un modèle de manuel de CQ peut être fourni par l'ANCEM aux membres qui désirent plus d'aide avec la préparation du manuel. Communiquer avec l'ANCEM pour plus d'aide, au besoin. Le modèle de manuel de CQ est disponible sur demande ou sous la rubrique des procédés des membres du site Web au <http://www.nmeda.com/nmeda-membership-process/>.