

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

**RÈGLES DU PAQ**

**RÈGLES DU PROGRAMME  
D'ASSURANCE QUALITÉ**



QAP-101F

**ÉDITION 2020**

[En vigueur le 1er janvier 2020]



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

<u>Table Des Matières</u>	<u>Numéro De Page</u>
I Objectif et Portée	4
II Participation Au Programme	5
III Catégories d'Accréditation	7
IV Processus d'Accréditation et d'adhésion continue des concessionnaires ANCEM au PAQ	9
V Exigences du Programme	
A. Assurances	13
B. Programme d'Étiquetage PAQ	13
C. Tenue De Livres, Registres, Connaissances Sur Les Normes Et Vérification d'Outils	14
D. Modifications Structurels des Véhicules	17
E. Audits Obligatoires	18
F. Spécifications De l'Installation et Politique De Conformité	18
G. Exigences d'Équipement	19
H. Service 24/7	19
I. Exigences De Ventes et Service Hors Zone	20
J. Contact PAQ	22
K. Inspection Finale	22
L. Technicien Certifié ANCEM (NCT)	23
M. Installation et Entretien Hors Site	23
N. Conformité Réglementaire	24
O. Travaux Sous-Traités	24
VI Statut d'Accréditation PAQ ANCEM	24
VII Raisons de Refuser l'Accréditation du PAQ et Suspension	24
VIII Résiliation du PAQ et Perte de l'Affiliation ANCEM	25
IX Processus de Suspension et Réintégration	26
X Processus De Plainte	27
XI Politique De Confidentialité	27
XII Règlements et Procédures d'Achat / Vente du PAQ ANCEM	28
XIII Politiques de Changement de Concessionnaire du PAQ - Autres	28
Annexe A - Contrat de Concessionnaire de Service ANCEM	29
Annexe B - Matrice des Constatations et Actions d'Audit	31
Annexe C - Exigences du Manuel de Contrôle de Qualité (MCQ)	33



# ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ RÈGLES DU PAQ

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

## I. Objectif et Portée

Le programme d'assurance de qualité (PAQ) est le seul programme d'accréditation des concessionnaires reconnu à l'échelle nationale pour l'industrie des équipements de mobilité adaptative. Le programme vise à garantir que les produits et services fournis par les concessionnaires du Programme d'Assurance de Qualité (PAQ) répondent ou dépassent les besoins des clients et les exigences actuelles du gouvernement en matière de sécurité. Il repose sur le principe que pour satisfaire constamment les clients, les compagnies doivent avoir une approche systématique et documentée de qualité. Le programme a été développé pour élever le niveau de performance des concessionnaires afin de répondre de manière fiable aux besoins de transport personnels des consommateurs de la manière la plus sûre possible.

La désignation PAQ indique une modification améliorée du véhicule et une installation d'équipement adaptatif conformes aux normes les plus élevées disponibles dans l'industrie. Les concessionnaires qui installent, vendent et entretiennent des équipements de mobilité adaptative pour des véhicules non commerciaux à usage privé, sont tenus de suivre les directives écrites conformément aux normes de sécurité des véhicules automobiles, un programme d'essais dynamiques et statiques géré par des professionnels et des pratiques de contrôle de qualité éprouvées qui préconisent le plus haut niveau de performance et de sécurité.

### Exigences du PAQ:

Tous les concessionnaires accrédités ANCEM participent au PAQ et sont soumis à des normes extrêmement élevées en matière de sécurité des consommateurs et de qualité des produits. Ils sont tenus de:

- Maintenir un Manuel de Contrôle de Qualité approuvé par l'ANCEM qui définit les processus affectant la qualité et se concentre sur la satisfaction des clients et la conformité aux normes applicables de l'industrie et de la réglementation tout en favorisant les opportunités d'amélioration continue des produits et services offerts.
- Maintenir l'assurance des Produits, Opérations Terminées et Garagistes à des fins de responsabilité et pour protéger le consommateur et le concessionnaire.
- Faire appel à des soudeurs certifiés pour toutes les soudures afin de s'assurer que les modifications respectent ou dépassent les normes de l'industrie.
- Faire appel à des techniciens certifiés pour l'équipement qu'ils vendent, installent et entretiennent.



# ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ RÈGLES DU PAQ

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

- Tenir des dossiers détaillés de tous les travaux adaptatifs pendant au moins sept ans qui sont spécifiques à un client / véhicule pour la traçabilité et référence future.
- Subir un audit au moins une fois par an par un Cabinet d'Audit indépendant pour garantir la conformité aux Règles du PAQ, aux Lignes Directrices de l'ANCEM, à certains aspects de l'Americans with Disabilities Act (ADA), aux Normes Fédérales de Sécurité des Véhicules Automobiles (NFSVA) de la National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) ) et les mandats "Rendre Inopérants" au besoin. Au Canada, les concessionnaires doivent respecter le code du bâtiment applicable et les Normes de Sécurité des Véhicules Automobiles du Canada (NSVAC).
- Respecter les décisions du Comité De Médiation chaque fois qu'une plainte est déposée.
- Avoir un numéro de téléphone dédié géré par un personnel de service qualifié et fournir un service d'urgence ou une assistance technique 24 / 24 et 7 / 7 à leurs clients à la maison ou sur la route.
- Satisfaire aux exigences de l'équipement et de l'atelier ANCEM pour garantir que les directives ADA (ou l'équivalent Canadien) sont respectées ou dépassées et que les clients sont à l'aise pendant les essayages et les inspections sur place.
- Effectuer une analyse de poids à l'aide de balances à quatre coins calibrées pour assurer la sécurité du client, que le produit terminé est conforme à toutes les normes de sécurité applicables aux véhicules automobiles et que les exigences de capacité de charge sont maintenues.
- Maintenir la calibration sur l'équipement de mesure pour garantir l'exactitude des données et les instructions d'installation du fabricant sont suivies.
- Utiliser l'Accord de Concessionnaire d'Entretien ANCEM lorsque vous offrez des produits en dehors de la zone de service standard pour garantir que le produit ou le service sera effectué par un autre concessionnaire PAQ accrédité lorsque cela est possible.

## II . Participation au Programme

Le Programme d'Assurance de Qualité (PAQ) est ouvert à tous les concessionnaires qui installent, entretiennent et vendent des équipements de mobilité, que le concessionnaire soit membre de l'ANCEM ou non.

**Membre Concessionnaire ANCEM:** La participation au PAQ est obligatoire pour tous les concessionnaires membres de l'ANCEM; sur présentation des documents requis et la réussite d'un audit initial, l'adhésion d'un candidat sera acceptée et le restera jusqu'à la fin ou la suspension du programme.

**Non-membre:** Les concessionnaires d'équipements de mobilité non membres peuvent devenir accrédités PAQ en remplissant la demande PAQ pour les non-



# ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ RÈGLES DU PAQ

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

membres et en suivant le processus d'accréditation. Les non-membres participant au PAQ sont facturés au taux de \$1,595.00 (USD) par an, ainsi que des frais d'audit annuels correspondant à la ou aux catégories d'installations réalisées. Les honoraires sont payables annuellement en fonction de la date anniversaire de l'audit initial réussi. Les non-membres ne seront répertoriés que dans la partie concessionnaire PAQ du Circuit Breaker (Disjoncteur).

### **Participants Membres et Non-Membres avec Plusieurs Emplacements:**

Les concessionnaires membres et non-membres de l'ANCEM ayant plusieurs emplacements doivent faire accréditer chaque emplacement individuel séparément en fonction du ou des types de travail (travaux) effectués et doivent avoir tous les emplacements accrédités par le PAQ pour le ou les types de travail (travaux) effectués sur le site.

## **III. Catégories d'accréditation PAQ**

Les catégories d'accréditation du PAQ sont établies en fonction du ou des types de modifications que le concessionnaire d'équipement de mobilité effectue en ce qui concerne l'industrie de l'équipement adaptatif.

Les concessionnaires PAQ peuvent obtenir une accréditation dans l'une ou l'ensemble des quatre catégories suivantes. Les détails relatifs aux types de travaux sont inclus dans chaque catégorie d'accréditation.

**REMARQUE: Un concessionnaire doit être accrédité pour tous les types de travaux qu'il effectue.**

### **Type 1 - Installateur d'Équipement de Mobilité:**

Également appelé simplement "Installateur". Il s'agit d'un concessionnaire accrédité pour installer tous les équipements de mobilité non considérés comme "Structurels" ou "De Haute Technologie", y compris, mais sans s'y limiter:

- Élévateurs de coffre pour fauteuils roulants et scooters
- Rampes portables
- Arrimage électrique et manuel du fauteuil roulant
- Périphériques simples sans conducteur
- Commandes manuelles à mains
- Dispositifs de direction
- Accélérateur du pied gauche
- Extensions de pédale
- Porte-bagages sur le toit



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

- Sièges de transfert conducteur et passager à commande électrique et manuel
- Ascenseurs pour fauteuils roulants
- Aides secondaires à la conduite (non électriques)
- Freins du conducteur
- Bases de siège électriques

Remarque: Toutes les soudures sont effectuées par des soudeurs certifiés conformément à la Section 3 des Directives.

**Type 2 - Modificateur de véhicule structurel:**

Aussi connu comme "Modificateur". Il s'agit d'un concessionnaire accrédité pour installer toutes les modifications structurelles, y compris, mais sans s'y limiter:

- Planchers abaissés
- Pans de puissance
- Toits surélevés
- Portes surélevées
- Cages de support

**NOTES:**

- A. Une compagnie qui sous-traite des modifications structurelles dans leur intégralité ne sera pas considérée comme un Modificateur Structurel et ne pourra pas être accréditée en tant que telle. Toute sous-traitance structurelle doit être effectuée auprès de Modificateurs Structurels PAQ actuellement accrédités.
- B. Une compagnie effectuant des modifications structurelles qui sous-traite uniquement leur soudage à des soudeurs certifiés sera considérée comme un Modificateur Structurel. Le Modificateur Structurel doit avoir une copie des certificats de soudage du sous-traitant en dossier.
- C. Une compagnie qui sous-traite des modifications structurelles ne peut pas être annoncée comme si de telles modifications y étaient effectuées, et cela ne peut pas être implicite.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**Type 3 - Installateur Système de Conduite Haute Technologie:**

Également connu sous le nom de "Installateur Haute Technologie". Il s'agit d'un concessionnaire accrédité pour installer tous les systèmes de conduite primaire de haute technologie, y compris, mais sans s'y limiter:

- Systèmes de direction à effort faible et nul avec sauvegarde
- Systèmes de freinage à effort faible et nul avec sauvegarde
- Gaz / frein électronique et pneumatique
- Systèmes de direction horizontaux, manettes, hydrauliques et électroniques
- Tablettes tactiles / commandes secondaires (nécessitant une alimentation électrique)

Remarque: Toutes les soudures sont effectuées par des soudeurs certifiés conformément à la Section 3 des Directives.

**Type 4 - Installateur Hors Site:**

C'est un concessionnaire agréé pour effectuer les installations et l'entretien hors site. Également connu sous le nom de "Installateur Mobile". Un concessionnaire accrédité en tant qu'Installateur Hors Site doit toujours avoir un atelier permanent et disposer d'un véhicule dédié à cet effet. Les installations hors site sont limitées à des équipements spécifiques (de faible technologie) tels que des équipements montés sur attelage et d'autres équipements pouvant être exécutés au domicile d'un client où les conditions environnementales et de travail ambiantes permettent des installations sûres et appropriées. Toutes les exigences pour l'installation et l'entretien hors site se trouvent dans les Directives ANCEM.

Remarque: une assurance supplémentaire peut être requise pour couvrir les travaux effectués hors site. Consultez votre assureur pour plus d'informations.

## **IV Processus d'Accréditation et d'Adhésion Continue des Concessionnaires ANCEM au PAQ**

Le processus d'accréditation du PAQ est détaillé dans cette section. Des informations supplémentaires et des liens vers des formulaires électroniques sont disponibles sur le site Web de l'ANCEM à l'adresse suivante: [www.nmeda.com](http://www.nmeda.com).

### **A. Remplissez une Demande de Concessionnaire Membre ANCEM ou de Non-Membre PAQ:**



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

Demandez l'application du membre (ou du non-membre PAQ) directement à l'ANCEM ou visitez le site Web de l'ANCEM pour imprimer les formulaires <http://www.nmeda.com/join-nmeda/nmeda-qap-for-dealers/>.

**B. Envoyez la documentation requise à l'ANCEM:**

Envoyez les documents avec tous les certificats requis (formation du fabricant, soudage (le cas échéant), etc.), une copie de la lettre d'enregistrement de la NHTSA ou de la Marque Nationale De Sécurité, le cas échéant, et le(s) certificat(s) d'assurance comme indiqué aux points B.1. à B.4. au Coordonnateur Des Membres de l'ANCEM.

- 1. Certificats de formation:** Fournissez des copies des certificats de formation de tous les fabricants figurant sur votre formulaire de demande. Certains fabricants n'offrent pas de formation et / ou de certificats en usine. Une lettre indiquant que le concessionnaire est autorisé à vendre et / ou installer son produit doit être fournie à la place d'un certificat. Si le concessionnaire ne peut pas obtenir de certificat ou de lettre du fabricant, veuillez contacter le Coordinateur PAQ de l'ANCEM.
- 2. Soudage:** Les concessionnaires Américains doivent soumettre une certification de soudeur à AWS D1.1 ou AWS D1.3 si des modifications structurelles sont apportées. Si le soudage est sous-traité, une copie du certificat de ce soudeur doit être jointe à la demande. Les soudures d'essai pour la certification doivent être effectuées conformément au code de soudage des tôles AWS D1.3 ou au code de soudage structurel AWS D1.1.

Les concessionnaires Canadiens doivent soumettre une certification de soudeur aux normes Techniques Avancées de Soudure conformément au code de tôlerie ou de soudage structurel. Remarque: Toutes les soudures pour tout type d'accréditation doivent être effectuées par des soudeurs certifiés conformément à la Section 3 des Directives. Bien que seuls les concessionnaires qui demandent une accréditation en tant que Modificateurs Structurels doivent soumettre leurs certifications de soudage pendant le processus de demande, tous les soudeurs pour d'autres types d'accréditation (si nécessaire) doivent avoir une certification dans le dossier et rendre cette certification disponible sur demande.

- 3. Enregistrement NHTSA:** Une copie de la lettre d'inscription est disponible à l'adresse (<http://www.nmeda.com/nmeda-membership-process/>) et doit être inclus avec la demande des concessionnaires Américains. Si vous avez des questions sur l'enregistrement auprès de la NHTSA, consultez le site Web de l'ANCEM ou appelez le bureau de l'ANCEM pour obtenir le paquet "Rendre Inopérant" de la NHTSA.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

Les concessionnaires Canadiens doivent soumettre une copie de la Marque Nationale De Sécurité de Transports Canada s'ils effectuent des modifications structurelles.

**4. Certificat d'Assurance:**

Un certificat d'assurance qui répond aux exigences de la Section V "Exigences du Programme".

**5. Manuel de Contrôle Qualité**

Le concessionnaire doit soumettre son Manuel CQ existant pour approbation. Si le concessionnaire n'a pas de Manuel CQ existant, il peut en créer un à l'aide du modèle fourni par ANCEM (PAQ-F08) ou par toute autre méthode. Les exigences minimales pour un Manuel CQ acceptable sont définies à l'annexe C (Exigences Du Manuel De Contrôle Qualité). Une fois reçu, l'ANCEM approuvera et signera le Manuel CQ et enverra la copie signée au concessionnaire et en placera une copie dans le fichier PAQ du concessionnaire.

**C. Paiement de l'Adhésion / Frais d'Audit Annuel:**

Le paiement pour les frais membres / non-membres et d'audit initiaux doivent être payés à "ANCEM" et doivent être inclus avec la demande.

Remarque: Les frais peuvent changer périodiquement et seront annoncés à l'avance dans les publications Short Circuit et Circuit Breaker.

**D. Fournissez toute documentation manquante:**

Si la demande ne contient pas toutes les informations / documents requis, le demandeur recevra un avis écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande indiquant que la documentation est manquante. Le demandeur doit fournir les documents manquants à l'ANCEM dans les 30 jours. Si la documentation manquante n'est pas reçue dans les 30 jours accordés, la demande sera retournée au demandeur aux frais du demandeur.

**E. Cabinet d'Audit Notification d'Approbation de la Demande:**

Une fois la demande du concessionnaire et le Manuel CQ approuvés, l'ANCEM transmettra tous les documents pertinents et les informations sur le demandeur au cabinet d'audit. Le cabinet d'audit contactera le concessionnaire dans les quatorze (14) jours pour planifier l'audit initial.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

L'audit initial doit être terminé dans les six (6) semaines suivant l'approbation de la demande.

**F. Réalisation de l'audit initial:**

L'audit initial est réalisé par le cabinet d'audit. La "Matrice Des Résultats Des Audits" (Annexe B) montre clairement les attentes quant aux mesures correctives qui doivent être prises à la suite de tout constat au cours de l'audit. Une fois l'audit effectué, le rapport est transmis à l'ANCEM pour examen. Le Coordonnateur du PAQ de l'ANCEM (CPAQ) assurera le suivi de toutes les actions en suspens requises par le concessionnaire avant la délivrance de l'accréditation PAQ.

**G. Certificat d'Accréditation:**

Après approbation et acceptation du rapport d'audit initial, l'ANCEM délivrera le Certificat d'Accréditation PAQ. Le concessionnaire peut alors et non avant, utiliser ou faire référence à ANCEM et / ou PAQ dans la publicité, les médias électroniques, les étiquettes sur les véhicules ou les documents imprimés.

**H. Audits et Facturation Subséquentes / Annuelles:**

Des audits ultérieurs par le cabinet d'audit auront lieu chaque année, généralement dans l'année suivant la date d'accréditation initiale ou l'audit de l'année précédente; cependant, plus ou moins de temps à la discrétion du CPAQ et du cabinet d'audit est acceptable pour permettre des regroupements d'audit efficaces (logistique des voyages). Au moins un audit doit être effectué par année civile. Tous les audits sont pré-facturés et doivent être payés en totalité avant de planifier l'audit. La facturation est établie à partir de, et payable directement à ANCEM.

**V. Exigences du Programme**

**A. Assurance :**

- Responsabilité du Garagiste
- Politique de Produits Et Opérations Terminées - Vérifiez les limites. Cela doit être spécifiquement nommé et répertorié comme une couverture distincte. Il peut être contenu dans la police d'assurance responsabilité civile générale ou dans la police des Garagistes, mais doit être identifié spécifiquement. Produit Et Opérations Terminées doivent avoir des limites de \$1,000,000 par occurrence. Les limites minimales de ces polices doivent être de \$1,000,000 au total et figurer sur le certificat.
- L'ANCEM sera désignée comme Titulaire Du Certificat et une copie du certificat et tous les renouvellements doivent être envoyés au bureau de l'ANCEM et conservés dans le fichier PAQ du concessionnaire. Pénalité: Le non-maintien



# ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ RÈGLES DU PAQ

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

des certificats d'assurance à jour dans le dossier ANCEM entraînera la suspension.

## B. Programme d'Étiquetage PAQ:

Le but du programme d'étiquetage PAQ est de montrer que le concessionnaire atteste que la modification effectuée a été effectuée conformément au PAQ et aux directives et de suivre tous les véhicules de mobilité à usage personnel modifiés et / ou vendus par les concessionnaires PAQ. L'étiquette PAQ ANCEM doit être apposée sur TOUS les véhicules à usage personnel modifiés et / ou vendus avec des équipements de mobilité neufs et / ou d'occasion (y compris les véhicules de passage). L'ANCEM ou son représentant suivra la vente et l'utilisation de ces étiquettes.

- 1. Commande et Délivrance d'Étiquettes PAQ** - Le concessionnaire doit acheter des étiquettes en utilisant le Formulaire De Commande De Fournitures directement auprès de l'ANCEM au coût de \$2.00 USD par étiquette. Des informations supplémentaires et des FAQ sur la politique d'étiquetage, y compris "l'Arbre de Décision d'Étiquette PAQ" et le "Formulaire De Commande De Fournitures", peuvent être trouvées sur le site Web de l'ANCEM dans le centre de documentation des membres.

Si le concessionnaire a des frais d'audit, factures ou frais d'adhésion en souffrance ou impayés, les étiquettes ne seront pas émises ou expédiées tant que tous ces frais / factures / cotisations n'auront pas été payés. Les frais d'étiquette PAQ sont sujets à changement périodiquement.

- 2. Journal des Étiquettes** - Le PAQ exige que le concessionnaire tienne un journal des étiquettes (PAQ-F26). Le journal des étiquettes est une liste de toutes les étiquettes PAQ appliquées par le concessionnaire au cours d'un mois donné. Le journal des étiquettes est généralement organisé dans un classeur qui comprend également les Formulaires de Rapport d'Étiquette associés (PAQ-F25) et le Formulaire Récapitulatif Mensuel d'Utilisation des Étiquettes (PAQ-F27) pour chaque mois. De plus, le numéro d'étiquette PAQ doit être appliqué à tout formulaire d'inspection ou d'acceptation de véhicule contenu dans le dossier du client pour les références croisées. Un journal d'étiquettes trié chronologiquement est considéré comme une ressource précieuse qui peut aider le concessionnaire à surveiller l'activité mensuelle et serait utile au cas où il serait appelé à effectuer un rappel.
- 3. Exigences de déclaration des étiquettes** - Chaque concessionnaire est tenu de soumettre une utilisation mensuelle des étiquettes au cabinet d'audit. Le rapport doit inclure le Formulaire Récapitulatif Mensuel d'Utilisation des Étiquettes (PAQ-F27) ainsi que tous les Formulaires de Rapport d'Étiquette



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

PAQ associés (PAQ-F25). Le rapport est dû au cabinet d'audit tous les mois, y compris les mois où aucune étiquette n'a été appliquée. Dans le cas où aucune étiquette n'a été appliquée, seul le Formulaire Récapitulatif Mensuel d'Utilisation des Étiquettes doit être soumis avec zéro "0" étiquettes appliquées. Cela fournira des données sur l'activité du concessionnaire, y compris le nombre d'étiquettes utilisées et les types d'équipement installés. Les formulaires de rapport doivent être soumis par voie électronique au cabinet d'audit au début de chaque mois à l'adresse courriel suivante: [info@radcoinc.com](mailto:info@radcoinc.com). D'autres modalités de livraison doivent être convenues avec le cabinet d'audit et l'ANCEM.

- 4. Pénalités pour infraction** - Si un rapport mensuel sur l'utilisation des étiquettes n'est pas remis au cabinet d'audit après soixante (60) jours à compter du premier jour du mois, le statut PAQ du concessionnaire sera temporairement suspendu du programme. L'agence d'État et les fabricants appropriés qui proposent des remises PAQ seront immédiatement informés de la suspension. Pour être réintégrée, l'ANCEM doit vérifier que les rapports délinquants ont bien été reçus. Lors de la réintégration, les agences et fabricants appropriés seront avisés et le statut du membre redeviendra en règle.

### **C. Tenue Des Livres, Registres, Normes De Connaissances Et Vérification Des Outils:**

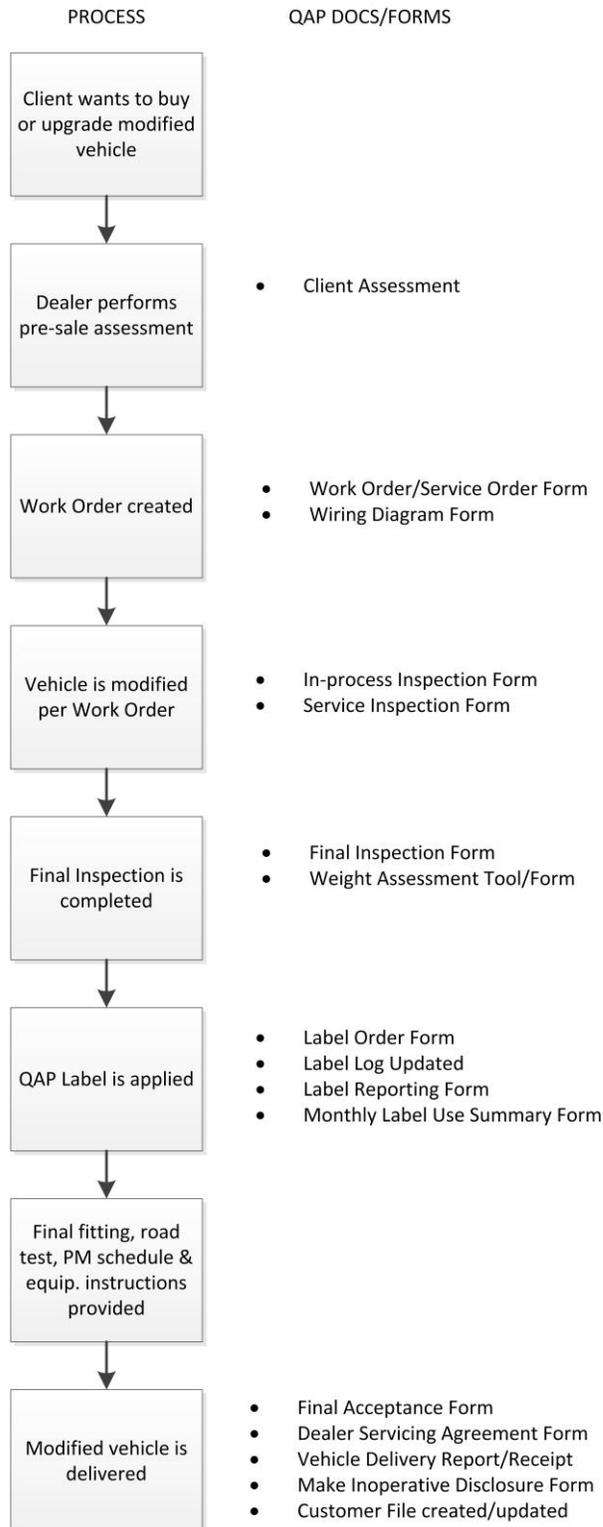
Chaque concessionnaire suit un processus et une séquence d'événements documentés qui sont nécessaires pour satisfaire les besoins du client. Un exemple du flux de processus du concessionnaire est illustré à la figure 1.



# ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ RÈGLES DU PAQ

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

## DEALER QAP PROCESS FLOW SAMPLE



[figure 1 - déroulement du processus du concessionnaire]



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

Tout au long du processus, un concessionnaire doit tenir les livres et dossiers suivants conjointement avec le programme PAQ. Tous les dossiers doivent être conservés pendant au moins sept ans (le stockage électronique est acceptable).

1. **Fichier client:** Ce fichier doit contenir:
  - a. Corrélation entre le fichier et le journal des étiquettes,
  - b. Un bon de travail décrivant le travail effectué,
  - c. Listes de contrôle d'inspection complétées pour les activités réalisées,
  - d. Les noms des techniciens qui ont effectué, et dans le cas d'un technicien non certifié, ont supervisé les travaux,
  - e. Preuve que le client a reçu des instructions sur l'utilisation ou la maintenance des appareils installés,
  - f. Formulaire Rendre Inopérant du NHTSA la cas échéant,
  - g. Une copie du permis de conduire du client, ou une vérification, le cas échéant.
  - h. Une copie de l'analyse de poids effectuée conformément aux Directives.
  
2. **Vérification de la Formation:** Les certificats de formation doivent être conservés (sur papier ou électronique) pour toutes les personnes qui exécutent (et / ou supervisent) le travail défini dans le dossier du client ainsi que les formations en ligne de Technicien Certifié ANCEM (NCT) requises.
  
3. **Normes de Connaissances:** Le concessionnaire doit avoir accès aux documents suivants et être facilement accessible à la ou aux personnes effectuant les travaux. Ces documents peuvent être sur papier ou sous forme électronique.
  - a) Règles PAQANCEM
  - b) Directives ANCEM
  
4. **Vérification de l'Outil Calibré:** Le concessionnaire doit avoir un processus mis en place garantissant que seuls les équipements / outils calibrés (tels que les clés dynamométriques, les multimètres et les balances à quatre coins) sont accessibles au technicien et que ces appareils sont soumis au calibrage selon un calendrier prescrit.
  - a. **Balances aux Quatre Coins:** La NHTSA exige que les mesures de la capacité de charge soient effectuées à l'aide d'une balance qui a une précision d'un pour cent (1%) de la lecture de la balance et que le calibrage soit traçable au NIST (US Scales). Pour le Canada, les balances doivent être traçables à Mesures Canada. L'intervalle de calibrage doit être d'un an (1 an) maximum. Le concessionnaire doit être en mesure de fournir un enregistrement de calibrage qui montre que le calibrage est actuel et que le poids utilisé est traçable au NIST ou au MC.
  
  - b. **Clé(s) Dynamométrique(s):** PAQ exige que les techniciens utilisent des clés dynamométriques calibrées pour toute installation nécessitant une valeur de couple spécifique selon les directives ou les instructions du



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

fabricant / OEM. L'intervalle de calibrage doit être conforme à la recommandation du fabricant ou, s'il n'est pas spécifié par le fabricant, est d'un an (1 an). Le concessionnaire peut utiliser une méthode de calibrage "par utilisation", mais si cette méthode est utilisée, il doit y avoir un processus documenté approuvé par l'ANCEM.

- c. **Multi-mètre:** Les multimètres n'ont pas besoin d'être calibrés à des fins de vérification des mises à terre ou de dépannage. Cependant, si les instructions d'installation du fabricant ou les directives exigent que le concessionnaire documente les données quantitatives pour acceptation, toute mesure de ce type doit être effectuée avec un multimètre calibré et le concessionnaire doit être en mesure de fournir la preuve du calibrage actuel.
5. **Accès aux Dossiers des Employés et des Clients:** Le concessionnaire accepte de permettre à l'ANCEM, ou à son agent désigné, d'inspecter les dossiers pertinents à ce programme, y compris les dossiers des clients et des employés pendant les heures normales de bureau. Afin de vérifier que les "employés certifiés" du concessionnaire sont toujours employés, ont une certification valide et que la politique d'étiquetage est respectée.
6. **Changements d'Employés:** Chaque fois qu'un concessionnaire effectue des changements d'emploi qui entraîneraient une modification de son accréditation PAQ ou de son statut (c.-à-d. soudage, certifications de formation), le concessionnaire doit immédiatement informer l'ANCEM par écrit du changement.
7. **Changements dans les Produits répertoriés:** Le concessionnaire doit répertorier tous les Fabricants et Produits qu'il installe, entretient et vend chez le concessionnaire au cours du processus de demande. Au fil du temps, le concessionnaire peut cesser d'utiliser un produit particulier ou peut commencer à utiliser un nouveau produit qui n'était pas répertorié précédemment. Le Contact PAQ du concessionnaire est tenu de vérifier l'exactitude de la liste des Fabricants et Produits, comme indiqué dans le MCQ. Par conséquent, chaque fois qu'il y a un changement dans la liste des Fabricants ou Produits, les informations contenues dans le Manuel CQ du concessionnaire (le cas échéant) doivent être mises à jour et une copie du MCQ ou des modifications de la liste fournie au CPAQ à l'ANCEM dans un délai d'une (1) semaine. La mise à jour de l'annexe dans le MCQ ne nécessite pas de révision formelle ou de ré-approbation par l'ANCEM.
8. **Formulaire NHTSA "Rendre Inopérant"** (Concessionnaires Américains seulement): Le concessionnaire est responsable de remplir le formulaire "Rendre Inopérant" pour chaque véhicule auquel il s'applique.
9. **Normes SAE:** Il est recommandé que le concessionnaire ait la disponibilité aux Normes SAE référencées dans la Section Directives - Spécifications Électriques



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

Générales. Ces normes peuvent être obtenues sur le site Web de la SAE à l'adresse [www.sae.org](http://www.sae.org) ou en appelant SAE au (724) 776-4841.

**D. Modifications Structurelles des Véhicules:**

Cette section s'applique uniquement aux Modificateurs Structurels De Véhicules Accrédités PAQ.

Toutes les modifications structurelles doivent être conformes à toutes les Directives applicables et être effectuées à l'aide d'instructions de travail documentées. Le concessionnaire doit être en mesure de fournir (sur demande) des preuves de tests et / ou d'analyses techniques réussis certifiant la conformité à toutes les F / NSVAC applicables.

**E. Audits Obligatoires:**

Tous les concessionnaires PAQ sont audités chaque année par le cabinet d'audit. Le processus et la méthode d'audit sont déterminés d'une manière qui permettra d'évaluer suffisamment l'adhésion du concessionnaire aux Règles et Directives du programme PAQ.

À la fin de l'audit, les résultats de l'audit sont envoyés au siège de l'ANCEM pour examen final et disposition. Une copie du rapport d'audit est placée dans le fichier PAQ du concessionnaire. Le concessionnaire sera informé par le Coordonnateur du PAQ de toute divergence ou constatation dans son rapport d'audit et notifié de toutes les mesures correctives qui doivent être prises pour maintenir l'accréditation du PAQ si nécessaire.

**F. Spécifications des Installations et Politique De Conformité:**

Les concessionnaires PAQ ANCEM doivent avoir des installations d'atelier avec les spécifications minimales suivantes:

1. Une zone de service d'atelier permanente, séparée d'une salle d'exposition, qui a un minimum de cinq (5) pieds (1,524 mètre) d'espace libre au sol autour du périmètre du véhicule (y compris toute rampe ou tout ascenseur entièrement déployé) pour permettre au client de manœuvrer en toute sécurité autour, à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule;
2. Avoir une porte d'entrée de véhicule de taille suffisante pour permettre l'entrée / la sortie en toute sécurité de tous les véhicules que le concessionnaire a l'intention de vendre et / ou de réparer.
3. Être en conformité avec l'Americans with Disabilities Act (ADA).



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

4. Être en mesure de permettre aux clients d'entrer / sortir dans le bâtiment tout en étant protégé des intempéries.

Un participant en règle du Programme d'Assurance de Qualité de l'ANCEM, dont l'installation n'est pas conforme aux Règles du PAQ de l'ANCEM, Section V, paragraphe F pour les Spécifications de l'Installation de l'Atelier, aura le temps de se conformer selon le calendrier suivant.

- Six (6) Mois après un "Audit De Découverte", le rapport d'audit qui cite d'abord que le concessionnaire de mobilité n'est pas conforme, le concessionnaire aura un plan en place et prêt à être révisé pour corriger l'installation conformément à la norme. Cela peut être accompli de nombreuses façons, du simple remodelage aux déménagement ou changement d'installations.
- Le concessionnaire disposera alors d'un délai maximum de douze (12) mois pour mener à bien les actions prévues qui mettront l'installation du concessionnaire en conformité avec la norme.
- Le non-respect de la puce 1 ou 2 de cette politique entraînera une suspension immédiate du PAQ jusqu'à ce que la politique soit respectée en soumettant un Plan De Conformité Des Installations à l'ANCEM et / ou en corrigeant la structure physique du bâtiment.

#### **G. Exigences d'Équipement:**

Les concessionnaires PAQ ANCEM doivent disposer de tous les équipements et outils nécessaires pour se conformer aux instructions d'installation du fabricant. Le type / modèle d'équipement utilisé doit être capable (gamme, précision et unité de mesure appropriées) pour les lectures et / ou les spécifications données dans les instructions ou la norme. Au minimum, le concessionnaire doit disposer de l'équipement suivant à chaque emplacement:

- Balances à Quatre Coins (calibrées\*\*)
- Multi-mètre<sup>1</sup> (utilisé pour la continuité et les mesures électriques, ohms et volts)
- Cric au sol et chandelles ou palan pour véhicule
- Outils de sertissage de type approprié pour les connecteurs utilisés en atelier
- Compresseur d'air et outils pneumatiques ou outils filaires / sans fil appropriés
- Clé(s) dynamométrique(s) (calibrée\*\*)

\*\* Voir la Section VC4 pour les Exigences De Calibrage

<sup>1</sup> - si le multimètre est utilisé pour des données d'acceptation quantitatives, il doit être calibré\*\*

#### **H. Service d'Urgence 24/7:**



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

Les concessionnaires PAQ ANCEM doivent avoir un système en place qui permet aux clients d'accéder facilement à un service de réponse en dehors des heures d'ouverture, un numéro de téléphone de service ou un numéro de bip de service. Les concessionnaires doivent répondre rapidement à un appel de service dans les 30 minutes et fournir une assistance d'urgence au besoin. Il est fortement recommandé au concessionnaire de décrire par écrit son système de réponse, mis à jour avec les autres procédures opérationnelles standard du concessionnaire. L'ANCEM suit par une vérification indépendante que chaque concessionnaire fournit ce service. La non-conformité est un motif de suspension immédiate du programme jusqu'à ce que la conformité puisse être vérifiée.

**On s'attend à ce que la personne qui répond après les heures de travail:**

1. Réponde rapidement dans les 30 minutes à un appel de service.
2. Vérifie que la situation n'est pas mortelle.
3. Confirme si le problème est lié ou non à la conversion.
4. Essaie de parler au client par le biais d'une action corrective / procédure de sauvegarde d'urgence.
5. Confirme que le client a effectué les actions correctives nécessaires et qu'il peut rentrer chez lui en toute sécurité et conseille au client de rappeler pour tout autre problème.

REMARQUE: Si le client ne peut pas terminer l'action corrective, le concessionnaire doit informer le client qu'une personne de service sera envoyée.

**Si une personne de service en dehors des heures de travail doit être envoyée pour un appel routier:**

1. La personne de service doit confirmer que le client est dans un endroit sûr et confirmer toutes les directions nécessaires pour trouver le client.
2. La personne de service doit informer le client que le service d'urgence sera probablement une réparation temporaire, destinée uniquement à ramener le client à la maison en toute sécurité. Par conséquent, un rendez-vous de service ultérieur doit être planifié pendant les heures normales de service.
3. La personne de service doit confirmer son heure d'arrivée approximative.
4. La personne de service doit confirmer le coût approximatif de l'appel de service (si le service n'est pas couvert par la garantie).

**I. Ventes Hors Zone et Exigences De Service:**

**Contrats de Service Après-Vente:**

Depuis l'engagement de l'ANCEM envers la santé, la sécurité et le bien-être des personnes les plus vulnérables, ainsi que l'expérience et les résultats globaux de haute qualité pour le client handicapé, les concessionnaires PAQ ANCEM qui vendent des



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

véhicules adaptatifs et / ou des équipements de mobilité doivent s'assurer que la condition de service suivante est remplie pour leurs clients:

Tous les véhicules équipés de nouveaux produits de mobilité garantis destinés aux personnes handicapées doivent être vendus et livrés uniquement dans la zone de service du concessionnaire vendeur, ou en accord mutuel avec un autre établissement accrédité PAQ ANCEM (sans traverser les Frontières internationales) qui servira le client. Cet accord mutuel doit être attesté par un "Formulaire d'Accord de Service PAQ ANCEM" (Voir Annexe B), qui doit être signé par le concessionnaire PAQ ANCEM vendeur, l'installation de service PAQ ANCEM et le client avant de finaliser la vente.

Une zone de service est définie comme une zone située à moins de 160 km (100 milles) ou 2 heures de route (selon la durée la plus courte selon le meilleur jugement du concessionnaire vendeur) à partir de laquelle une installation accréditée PAQ ANCEM peut raisonnablement desservir les clients jusqu'au niveau de service attendu d'une installation conforme au PAQ ANCEM. L'installation de maintenance PAQ ANCEM doit avoir des techniciens certifiés pour entretenir les produits de mobilité installés par le concessionnaire vendeur.

La définition de cette proximité suppose que les clients qui achètent un véhicule, un équipement adaptatif, ou les deux, conduiront la distance pour les réparations à un établissement accrédité PAQ ANCEM, et garantit que le service d'urgence 24/7 peut être administré au nom du client dans un manière raisonnable et opportune.

**Reconnaissance par le Client de la Disponibilité Limitée Du Service PAQ:**

1. S'il n'y a pas de centre de service accrédité PAQ à moins de 160 km (100 milles) ou 2 heures de route du lieu de résidence du client, un Formulaire d'Accord De Service PAQ ANCEM signé par le client sera placé dans le dossier du client.
2. Si le concessionnaire vendeur a appelé au moins quatre (4), ou tout le moindre nombre disponible, des prestataires de services accrédités PAQ ANCEM dans un rayon de 160 km (100 milles) ou 2 heures de route du domicile du client et n'a trouvé aucun une personne désireuse / capable de réparer les produits vendus, un Formulaire d'Accord De Service PAQ ANCEM répertoriant les prestataires de services contactés et signé par le client sera placé dans le dossier du client.

**Fausse Déclaration de la Disponibilité Du Service Après-Vente:**

Sans avoir préalablement établi des accords de service écrits entre les concessionnaires, aucun concessionnaire PAQ ANCEM ne doit déclarer ou impliquer à



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

un client ou client potentiel qu'à la suite d'une vente, TOUT CONCESSIONNAIRE peut ou va fournir le service au véhicule ou à l'équipement adaptatif.

**Utilisation, Formation et Démonstration de l'Équipement Après-Vente:**

Le concessionnaire PAQ ANCEM doit démontrer l'utilisation et l'entretien appropriés de l'équipement à l'utilisateur final / opérateur de l'équipement de mobilité. Cette démonstration et cette formation doivent inclure l'ajustement et l'utilisation appropriés de tout système d'arrimage de fauteuil roulant et de système de retenue de passager en fauteuil roulant inclus (voir [www.travelsafer.org](http://www.travelsafer.org)). De plus, il est fortement recommandé de permettre à l'utilisateur / opérateur final de démontrer sa compétence dans l'utilisation de tous les systèmes vendus ou fournis par le concessionnaire.

**J. Contact PAQ:**

Un contact PAQ (Principal) doit être affecté à chaque emplacement du concessionnaire. Le contact PAQ doit avoir suivi la formation PAQ 1-2-3 et PAQ-4 actuelle / en cours. Le Contact PAQ doit être le principal point de contact au sein de l'organisation par lequel passent toutes les informations pertinentes PAQ (de l'ANCEM, du cabinet d'audit, etc.). Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel du Contact PAQ doivent être fournis au Coordinateur PAQ ANCEM et répertoriés dans les informations du membre qui sont visibles via le portail des membres ANCEM. Il incombe au concessionnaire de s'assurer que les informations du portail des membres de l'ANCEM sont exactes et à jour.

Le Contact PAQ a la responsabilité de recevoir les informations entrantes et de diffuser les informations, le cas échéant, au personnel interne du concessionnaire. Le Contact PAQ sera le principal point de contact pour la planification des audits, les actions correctives, les notifications Short Circuit, les alertes PAQ ainsi que toute autre information pertinente. Le Contact PAQ sera l'hôte ou sera disponible pendant tous les audits. L'ANCEM doit être informée immédiatement en cas de modification du Contact PAQ.

Le concessionnaire peut choisir d'attribuer un Contact PAQ Secondaire. Si c'est le cas, les deux contacts doivent être répertoriés dans les informations des membres de l'ANCEM (portail) et doivent être indiqués qui est "Contact PAQ Principal" et qui est le "Contact PAQ Secondaire". Lorsque le concessionnaire attribue les deux, le contact Principal est celui qui réside sur le site du concessionnaire (emplacement) et est nommé sur et responsable de toutes les correspondances et actions, et le Secondaire est une sauvegarde du Primaire et est copié, mais pas responsable de, toute la correspondance et les actions. De plus, le Contact PAQ Secondaire n'est pas obligé de résider sur place.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**K. L'Inspection Finale:**

Toutes les inspections finales effectuées par le concessionnaire doivent être effectuées par un employé (ci-après appelé "l'inspecteur"). L'inspecteur doit être une personne autre que l'employé / technicien qui a installé, entretenu ou modifié l'équipement de mobilité indiqué sur le Formulaire de Rapport d'Étiquette PAQ. L'inspecteur doit, au minimum, avoir l'un des éléments suivants: (a) a été certifié par le fabricant de l'équipement de mobilité, ou (b) a suivi la formation PAQ-1-2-3 d' ANCEM avec une note de passage. Les fichiers de la certification et / ou de la formation doivent être à jour (non expirés) au moment de l'inspection et mis à disposition sur demande.

**L. Technicien Certifié ANCEM (NCT):**

Tous les concessionnaires doivent avoir au moins un Technicien Certifié ANCEM en poste. Une recertification est requise tous les deux ans. Au moins un NCT doit figurer sur l'organigramme du concessionnaire (Manuel de Contrôle Qualité, Annexe A). Les détails du programme, ses exigences et comment devenir certifié peuvent être trouvés dans la section de formation professionnelle du site ANCEM. Comme la certification demeure avec le technicien, dans le cas où le NCT d'un concessionnaire n'est plus employé par la compagnie, le concessionnaire aura jusqu'à six (6) mois à compter de la date de cessation d'emploi pour placer un nouveau NCT en poste. Le NCT n'exempte aucune formation requise du Fabricant ou de l'ANCEM.

**M. Installation et Entretien Hors Site:**

La politique d'Installation et d'Entretien Hors Site s'applique à tous les concessionnaires ANCEM en règle qui sont accrédités en tant que "Installateur Hors Site" (Type 4). Les installations Hors Site sont limitées à la catégorie faible technologie. Les installations Hors Site excluent les commandes de conduite principales et secondaires, la haute technologie et les modifications structurelles.

Les concessionnaires accrédités comme Installateur Hors Site sont tenus d'avoir un atelier permanent conformément à la Section V.F des Règles et de se conformer à la politique d'Installation et d'Entretien Hors Site du concessionnaire définie dans les Directives de l'ANCEM.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

## **N. Conformité Réglementaire:**

Conversions de Véhicules Neufs - (en vigueur le 1er juillet 2020) Le concessionnaire doit être en possession et en mesure de produire suffisamment, comme déterminé uniquement par l'ANCEM, de preuve de conformité réglementaire pour tous les véhicules nouvellement convertis qu'il vend. Tous les véhicules nouvellement convertis achetés auprès de fabricants accrédités MPAQ sont considérés comme conformes (la conformité peut être vérifiée sur le site Web de l'ANCEM) et aucune autre documentation n'est nécessaire. Cependant, pour les véhicules nouvellement convertis achetés auprès d'une source qui n'est pas accréditée MPAQ et non répertoriée sur le site Web de l'ANCEM, le concessionnaire doit être en possession et être en mesure de produire des preuves de conformité réglementaire; généralement F / CMVSS. L'ANCEM publiera une liste sur son site Web indiquant les normes applicables et la manière dont les concessionnaires peuvent s'y conformer. Les preuves acceptables peuvent inclure: un résumé du rapport de test d'un laboratoire de test tiers autorisé par l'ANCEM ou d'une firme d'ingénierie indiquant la conformité à toutes les normes réglementaires applicables, ou une déclaration d'acceptation d'ANCEM CRP, basée sur tous les critères objectifs établis. En l'absence de l'une ou l'autre forme de preuve de conformité, la livraison du véhicule converti au client est une violation des règles qui peut avoir un impact sur le statut PAQ d'un Concessionnaire. Le concessionnaire doit contacter l'ANCEM CRP en cas de questions concernant l'une ou l'autre forme de conformité.

## **O. Travaux Sous-Traités**

S'il y a des travaux dans le cadre du PAQ qui sont sous-traités, le sous-traitant doit être un concessionnaire PAQ accrédité et répertorié sur le formulaire de Rapport d'Étiquette (PAQ-F25).

## **VI Statut d'Accréditation PAQ ANCEM**

- A. **Application En Attente:** Une fois la demande reçue par l'ANCEM, l'Accord de Licence ANCEM / Concessionnaire, le paiement de l'audit initial et toutes les certifications sont soumis pour examen, le demandeur sera mis en attente.
- B. **Accrédité / En Règle:** Cela ne peut se produire qu'après au moins un audit où tous les exemples de travail correspondant à la ou aux catégories d'accréditation correspondantes sont audités et ont réussi.
- C. **Suspendu:** Voir Section IX.

## **VII Motifs de Suspension ou de Refus d'Accréditation PAQ**

L'ANCEM se réserve le droit de suspendre un concessionnaire du PAQ ANCEM pour les raisons suivantes:



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

---

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

- A. Si le concessionnaire a des certifications expirées découvertes lors de l'audit.
- B. Si le concessionnaire ne possède pas les balances à quatre coins requises à chaque emplacement.
- \* En raison des exigences FMVSS / CMVSS 110, le Comité PAQ estime qu'il est vital pour le succès du programme que chaque emplacement PAQ possède son propre ensemble de balances.
- C. Si le concessionnaire ne fournit pas le service obligatoire 24h / 24, comme indiqué dans la Section 4 [Pratiques De Service] des Directives ANCEM.
- D. Si le concessionnaire a plusieurs emplacements et que tous ne sont pas accrédités PAQ.
- E. Le rapport d'étiquette est dû dix jours après la fin du mois, mais la suspension est justifiée après soixante (60) jours civils.
- F. Si le concessionnaire a une plainte déposée contre lui par un client ou un autre concessionnaire qui ne progresse pas vers la résolution par le Comité De Médiation, en raison des actions ou inactions du concessionnaire.
- G. Si le concessionnaire n'a pas la documentation client requise.
- H. Si le concessionnaire n'a pas les outils, l'équipement et / ou les installations requis.
- I. Non-progression de la demande après trente (30) jours civils, ou Manuel de Contrôle Qualité après soixante (60) jours civils.
- J. Plaintes fondées du Comité De Médiation.
- K. Non-paiement des cotisations et / ou frais liés au programme.

## **VIII Résiliation du PAQ et Perte de l'Affiliation à l'ANCEM**

L'accréditation peut être résiliée pour l'une des raisons suivantes:

- A. Ne pas entreprendre les actions requises conformément à la Matrice Des Résultats Des Vérifications (Annexe C).
- B. Fournir de fausses informations à l'ANCEM ou au Cabinet d'Audit.
- C. Recommandation de suspension d'un participant vérifiée par le Coordonnateur du PAQ.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

- D. Un concessionnaire qui n'est pas conforme aux Directives de l'ANCEM ou qui ne permet pas un nouvel audit de ses installations perdra son accréditation du Programme d'Assurance Qualité et (pour les membres) l'adhésion à l'ANCEM.
- E. Un concessionnaire qui fait tout type de fausse publicité, expresse ou implicite, sera avisé par écrit de cesser. Si, après réception de la lettre, la fausse publicité continue, le concessionnaire sera résilié du PAQ et ne pourra pas présenter une nouvelle demande d'accréditation au PAQ ou regagner l'adhésion à l'ANCEM (s'il était membre) sans l'approbation unanime du conseil d'administration de l'ANCEM.
- F. Si une plainte est déposée contre un concessionnaire par un autre concessionnaire et qu'il a été vérifié qu'aucun travail de qualité n'est effectué en ce qui concerne les Directives ANCEM et / ou les manuels structurels applicables et les actions pour corriger le problème, conformément aux instructions de l'ANCEM, ont été refusés de la part du concessionnaire.

Dès réception de la notification de résiliation du programme, le concessionnaire Renonce à tous les frais et doit immédiatement:

- Cessez de faire toute référence qui indique PAQ et / ou ANCEM sur les véhicules modifiés, sites Web, factures, annonces, publicités ou autres disseminations.
- Renvoyez toutes les étiquettes à l'Administrateur. Le concessionnaire perd également tous les fonds versés à l'Administrateur pour les étiquettes.
- Retour du Certificat d'Accréditation PAQ ANCEM.

## **IX Processus de Suspension et Réintégration**

- A. Si un concessionnaire PAQ ANCEM est trouvé en violation d'une infraction de suspension (Voir Section VII), il recevra une lettre indiquant qu'il sera suspendu dans les quatorze (14) jours civils suivant la date de la lettre, à moins que la violation ne puisse être éclaircie. La programmation d'un audit hors séquence constituerait le début d'une rectification dans le délai de 14 jours.
1. Si la violation est résolue dans le délai de 14 jours et que l'ANCEM est notifiée par écrit avec la documentation appropriée, une lettre sera envoyée au concessionnaire indiquant que la situation a été corrigée et qu'il retient son statut d'accréditation PAQ ANCEM positif.
  2. Si la situation n'est pas résolue, le concessionnaire sera informé après les quatorze (14) jours civils qu'il a été suspendu jusqu'à ce qu'il puisse corriger la violation et fournir des documents à l'ANCEM.



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

3. Des lettres seront envoyées à toutes les compagnies, ainsi qu'aux organisations étatiques et industrielles qui ont besoin du PAQ ANCEM comme critère de fonctionnement annonçant la suspension du concessionnaire du PAQ.
4. Une fois la violation résolue, l'ANCEM enverra une lettre à toutes les parties annonçant le rétablissement de l'accréditation PAQ du concessionnaire le 30<sup>e</sup> jour du mois au cours duquel la suspension est levée. (Notez que certains problèmes peuvent nécessiter plus de 30 jours pour être résolus)

La suspension signifie qu'il est interdit au membre (ou non-membre accrédité PAQ) d'appliquer des étiquettes PAQ ANCEM aux véhicules. Lors de l'examen futur du journal des étiquettes du concessionnaire et des dossiers du véhicule, il est découvert que des étiquettes ont été apposées pendant la période de suspension, le retrait du concessionnaire de l'ANCEM doit être recommandé pour une période de douze (12) mois. Ils peuvent présenter une nouvelle demande d'adhésion (ou d'accréditation non-membre PAQ), sous réserve des frais appropriés pour tout premier candidat, une fois la suspension de douze (12) mois terminée.

Pour les concessionnaires qui comptent sur leur désignation PAQ ANCEM pour leur capacité à soumissionner ou à continuer à fournir des produits dans le cadre de leurs contrats existants, la motivation de leur engagement continu et de leur conformité à ce programme devrait être parfaitement claire.

Pour les concessionnaires qui ne prennent pas leur suspension au sérieux et qui continuent d'appliquer les étiquettes PAQ, il s'agit clairement d'une violation de notre code de conduite, ce qui entraînera leur perte d'accréditation PAQ ANCEM, et pour les membres, la perte de l'adhésion ANCEM.

## **X. Processus de Plainte**

Le concessionnaire demandera un formulaire de plainte / médiation à l'ANCEM et la plainte écrite sera renvoyée au Comité De Médiation pour suite à donner. Le Formulaire De Plainte / Médiation est également disponible sur le site Web de l'ANCEM dans la section des documents de la zone des membres.

**Le Siège Social de l'ANCEM acceptera les plaintes verbales de concessionnaire à concessionnaire tant qu'il s'agit de plaintes facilement vérifiables, c'est-à-dire d'un concessionnaire qui ne fournit pas de service d'urgence 24 heures sur 24.**

## **XI. Politique De Confidentialité:**

Les informations fournies par le concessionnaire, y compris l'application, les polices d'assurance, les certifications de formation et de soudage sont confidentielles et ne



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ  
RÈGLES DU PAQ**

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

seront partagées avec le Cabinet d'Audit que si nécessaire; les rapports d'audit sont confidentiels. L'ANCEM fournira uniquement les formulaires et la documentation requis par un tribunal.

## **XII. Règlements et Procédures d'Achat et de Vente des Concessionnaires PAQ ANCEM:**

- A. Pour tous les acheteurs qui acquièrent une compagnie qui possède un (des) emplacement(s) PAQ existant(s), remplissez le Formulaire "Changement De Propriétaire" (PAQ-F35), un pour chaque emplacement, et envoyez-le au coordinateur de l'adhésion ANCEM lors de la prise de possession.

Remarque: le statut PAQ peut ne pas être conservé si la notification n'est pas reçue dans les 30 jours suivant la prise de possession.

- B. Si l'acheteur (concessionnaire acheteur) exploite actuellement des emplacements accrédités PAQ et achète des emplacements PAQ actuellement en règle, les emplacements nouvellement acquis, avec l'approbation de l'ANCEM, peuvent continuer à fonctionner comme PAQ en règle.
- C. Si l'acheteur (le concessionnaire acheteur) exploite actuellement des emplacements accrédités PAQ et achète des emplacements qui ne sont pas ou n'ont jamais été des emplacements PAQ, les emplacements nouvellement acquis, avec l'approbation de l'ANCEM, peuvent obtenir, sur demande, une accréditation PAQ "Conditionnelle" pour les reporter jusqu'à la fin de l'audit initial, tant que tous les documents de demande et les paiements ont été reçus et que la demande d'accréditation PAQ "Conditionnelle" a été approuvée par l'ANCEM.
- D. Un acheteur qui n'a pas de site accrédité PAQ est considéré comme un nouveau concessionnaire et le nouveau propriétaire doit suivre le processus d'accréditation décrit à la section IV.

## **XIII. Politiques de Changement de Concessionnaire PAQ - Autre**

- A. **Relocalisation des Installations Du Concessionnaire** - Si un magasin de concessionnaire déménage à une autre adresse postale, ce concessionnaire doit informer le bureau de l'ANCEM avec les nouvelles informations au plus tard trente (30) jours ouvrables après le déménagement.
- B. **Changement de Nom Du Concessionnaire** - Si un concessionnaire change sa raison sociale légale, ce concessionnaire doit informer le bureau de l'ANCEM avec les nouvelles informations au plus tard trente (30) jours ouvrables après le changement de nom.



ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

ANNEXE A

CONTRAT DE CONCESSIONNAIRE DE SERVICE NMEDA

Nom Du Concessionnaire

Ville, État / Province, Zip

Année / Marque / Modèle Du Véhicule

Vin

Nom Du Client

Ville, État / Province, Zip

**Instructions:** Remplissez une seule des deux parties (A ou B). Vérifiez quelle partie s'applique et faites signer le client.

**PARTIE A** - Le centre de service accrédité PAQ ANCEM répertorié ci-dessous accepte de réparer l'équipement de mobilité installé par le concessionnaire vendeur indiqué sur ce formulaire conformément aux règles d'adhésion PAQ ANCEM.

Nom De l'Installation De Service

Téléphone

Ville, État / Province, Zip

**PARTIE B** - L'une des trois conditions décrites ci-dessous est vraie. Cochez la case pour indiquer laquelle des trois conditions s'applique et remplissez le formulaire au besoin. Au moins une case (1-3) doit être cochée et la Reconnaissance Client doit être signée.

(1) Il n'y a pas d'installations accréditées PAQ ANCEM à moins de 160 km (100 milles) ou 2 heures de route de l'emplacement du client (sans traverser les frontières internationales). L'établissement accrédité PAQ ANCEM le plus proche est à environ \_\_\_\_ mi / km ou \_\_\_\_ heures de route de l'emplacement du client.

(2) Aucune des installations accréditées contactées\*\* n'a de technicien(s) certifié(s) pour réparer / entretenir tout l'équipement de mobilité installé par le concessionnaire vendeur.

(3) Aucune des installations accréditées contactées\*\* n'accepte de réparer l'équipement de mobilité installé.

\*\* Remarque: Si les cases (2) ou (3) sont cochées, le concessionnaire vendeur doit contacter au moins quatre établissements accrédités PAQ ANCEM à l'emplacement du client et les énumérer sur ce formulaire. Remarque supplémentaire: il peut y avoir plus de quatre installations dans la zone des clients, pas toutes peuvent avoir été contactées, s'il y a moins de quatre installations dans la zone des clients, toutes doivent être contactées et répertoriées.

**Liste de tous les concessionnaires accrédités PAQ ANCEM contactés (ne s'applique pas si la partie A ou B (1) est cochée) :**

Nom De l'Installation:	Ville, État / Province, Zip	Date De Contact:	Nom De Personne Contactée:

**Reconnaissance Client**

Je \_\_\_\_\_ comprends que ce véhicule / équipement est livré en dehors de la zone de service du concessionnaire vendeur, ou qu'il n'y a aucun établissement accrédité PAQ ANCEM, ou aucun capable, ou aucun d'un commun accord pour effectuer l'entretien sur mon véhicule. En signant ci-dessous, je reconnais que je suis le principal responsable de ce véhicule et que je renonce à l'obligation des concessionnaires vendeurs de fournir un Service d'Urgence 24/7 tel que décrit dans les règles d'adhésion du PAQ ANCEM en vigueur à la date de signature. De plus, je comprends que je serai responsable des frais de transport du véhicule chez le concessionnaire vendeur ou tout autre centre de service de mon choix si des réparations, un entretien de routine ou un service sont nécessaires.

Commentaires Supplémentaires:

Signature Du Concessionnaire Vendeur

Date

Signature Du Client

Date

Signature de l'Installation d'Entretien (Partie A uniquement)

Date



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**MATRICE DES CONSTATATIONS ET ACTIONS D'AUDIT**

CONSTATATION / CLASSE	ACTION ANCEM	ACTION DU CONCESSIONNAIRE	ACTION CABINET D'AUDIT	DISPOSITION
Majeur <b>CLASSE 1</b>	Le coordonnateur du PAQ enverra une Demande De Mesures Correctives officielle (DMC) au Contact principal du PAQ du concessionnaire. Le DMC comprendra une description de la constatation, ainsi qu'une date d'échéance pour que le concessionnaire réponde. Une fois qu'il est prouvé que le concessionnaire a été avisé, son statut de membre sera changé à "Suspendu" jusqu'à ce que la DMC soit terminée et approuvée.	Le concessionnaire est tenu d'identifier la cause première de la constatation et de prendre les mesures nécessaires pour éviter que la constatation ne se reproduise. Le concessionnaire remplit la DMC via le portail des membres à la date d'échéance ou demande une prolongation.	La vérification de l'efficacité de l'action corrective sera évaluée lors du prochain audit planifié.	Le DMC sera fermé une fois approuvé par l'ANCEM et un dossier des résultats sera enregistré. Si la DMC n'est pas approuvée, l'ANCEM répondra au concessionnaire avec toute autre action. Le non-respect par le concessionnaire de répondre à la DMC ou d'effectuer les étapes nécessaires pour fermer la DMC entraînera une suspension continue et peut entraîner la résiliation du PAQ.
Majeur-HSAR (hors séquence audit requis) <b>CLASSE 1</b>	Le Coordonnateur du PAQ enverra une Demande De Mesures Correctives officielle (DMC) au Contact principal du PAQ du concessionnaire. La DMC comprendra une description de la constatation, ainsi qu'une date d'échéance pour que le concessionnaire réponde. Une fois qu'il est prouvé que le concessionnaire a été avisé, son statut de membre sera changé à "Suspendu" jusqu'à ce que la DMC soit terminée et approuvée.	Le concessionnaire est tenu d'identifier la cause première de la constatation et de prendre les mesures nécessaires pour éviter que la constatation ne se reproduise. Le concessionnaire remplit la DMC via le portail des membres à la date d'échéance ou demande une prolongation.	Une fois la DMC fermée, l'ANCEM avisera le Cabinet d'Audit de planifier un audit hors séquence. Le Cabinet d'Audit achèvera l'audit et fournira les résultats à l'ANCEM pour examen.	La DMC sera fermée une fois approuvé par l'ANCEM et un dossier des résultats sera enregistré. Si la DMC n'est pas approuvée, l'ANCEM répondra au concessionnaire avec toute autre action. Le non-respect par le concessionnaire de répondre à la DMC ou d'effectuer les étapes nécessaires pour fermer la DMC entraînera une suspension continue et peut entraîner la résiliation du PAQ.
Mineur <b>CLASSE 2</b>	Le Coordonnateur du PAQ enverra une correspondance au contact principal du PAQ du concessionnaire pour l'informer de l'action qui est nécessaire pour fermer la constatation Mineure et de la date d'échéance pour éviter toute autre action ou suspension. Le statut de membre du concessionnaire reste en règle.	Le Concessionnaire doit effectuer toutes les actions nécessaires, y compris fournir des preuves objectives pour convaincre le Coordonnateur du PAQ que l'action est complétée.	La vérification de l'efficacité de l'action sera évaluée lors du prochain audit programmé.	La constatation Mineure est fermée lorsque le Coordonnateur du PAQ remet une confirmation au concessionnaire. Dans le cas où le concessionnaire ne répondrait pas aux actions avant la ou les dates d'échéance assignées par le Coordonnateur du PAQ, le statut de membre du concessionnaire sera changé à "Suspendu" et restera suspendu jusqu'à ce que le problème soit résolu.
Opportunité Pour Amélioration (OPA) <b>CLASSE 3</b>	Aucune Action, les informations sont enregistrées dans le rapport d'audit mais ne sont pas comptabilisées comme une constatation.	Aucune Action n'est formellement requise par le concessionnaire, mais le concessionnaire doit considérer l'opportunité et si elle peut améliorer le produit ou le processus du concessionnaire. De plus, le concessionnaire doit considérer ses conséquences potentielles pour les futurs audits.	L'auditeur examinera les OPA enregistrés lors des audits précédents lors de la préparation de l'audit préalable et observera si la condition est acceptable lors du prochain audit programmé.	Aucun

**REMARQUES:**

Deux suspensions consécutives démontrent un manque d'engagement et devraient entraîner la suppression de l'accréditation PAQ ANCEM pour une période d'au moins six (6) mois.



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**EXIGENCES DU MANUEL DE CONTRÔLE QUALITÉ (MCQ)**

---

**A. Instructions pour remplir le Manuel De Contrôle Qualité:**

Le manuel de contrôle qualité du concessionnaire, également appelé "MCQ", est le principal document utilisé qui montre à l'ANCEM les avantages et la valeur apportés aux clients du concessionnaire. L'ANCEM offre au concessionnaire la flexibilité d'utiliser un manuel de contrôle qualité du concessionnaire existant, d'en créer un nouveau à partir de zéro ou d'en créer un à l'aide de l'exemple de modèle fourni par l'ANCEM. De plus, il fournit un lien précieux vers chacune des Règles du PAQ et une compréhension de la façon dont les Directives sont suivies. Pour les auditeurs tiers de l'ANCEM, il s'agit d'une ressource extrêmement précieuse qui garantit le bon déroulement du processus d'audit. L'utilisation du modèle MCQ n'est pas obligatoire tant que tous les éléments minimum énumérés dans cette annexe sont inclus dans le manuel complet.

Vous trouverez ci-dessous les éléments (ou composants) minimums requis pour un MCQ conforme PAQ. Il est à noter que bien qu'il y ait un ordre à la liste des éléments, il n'est pas obligatoire que le MCQ du concessionnaire suive cet ordre comme indiqué. L'aspect important est que chacun de ces éléments est couvert quelque part dans le MCQ, qu'il soit autonome ou combiné.

À tout le moins, le MCQ du concessionnaire doit contenir les éléments suivants, sauf indication contraire (facultative):

**1. Politique de Qualité:**

Une politique de qualité définie qui est spécifique au concessionnaire. La politique qualité doit inclure un élément de la manière dont ils satisfont le client.

**2. Portée:**

Décrit l'étendue des travaux effectués chez le concessionnaire, y compris le type d'accréditation. Fait référence à l'utilisation des Directives approuvées.

**3. Définitions et Acronymes:**

Une liste clarifiant tout acronyme ou verbiage utilisé dans le document MCQ dont un lecteur peut avoir besoin pour obtenir de l'aide.

**4. Exigences du Programme PAQ:**

Un énoncé décrivant comment le concessionnaire se conforme à chacune des Exigences du Programme PAQ figurant à la section V des



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**EXIGENCES DU MANUEL DE CONTRÔLE QUALITÉ (MCQ)**

---

Règles PAQ, et si aucune ne s'applique, cela devrait être indiqué. Cette section doit également décrire comment le concessionnaire génère, contrôle, approuve, libère, stocke et détruit les documents requis par PAQ tels que les fichiers client / véhicule.

**5. Exigences Générales:**

Décrit l'objectif du système de contrôle qualité mis en place chez le concessionnaire. Comprend l'engagement des concessionnaires à l'égard des Règles du PAQ et des Directives établies ainsi que de toutes les normes de sécurité applicables aux véhicules automobiles et d'autres normes de l'industrie applicables utilisées.

**6. Organigramme:**

Il est recommandé que ce soit une Annexe au MCQ. De cette façon, l'annexe peut être mise à jour sans réviser le manuel. L'organigramme peut être graphique ou peut être basé sur du texte et, encore une fois, dépend de la taille et de la complexité du concessionnaire. Il se peut qu'il y ait une seule personne responsable de tout, ou qu'il y ait plusieurs personnes. Au minimum, la section doit décrire le nom et le titre de la personne désignée comme contact PAQ. Ce nom doit également figurer sur le portail d'information des membres sur le site Web de l'ANCEM.

**7. Responsabilités et Autorité:**

Décrit (par titre, et non par nom) qui est responsable de quelles activités principales chez le concessionnaire, qui est autorisé à modifier les processus ou à autoriser l'expédition du produit. Doit inclure qu'il existe un contact PAQ principal qui est responsable de maintenir les informations actuelles du concessionnaire sur le portail des membres du site Web ANCEM et de recevoir et de diffuser les informations liées au PAQ telles qu'elles sont distribuées par ANCEM via Short Circuits, Circuit Breaker ou d'autres courriels, notifications et / ou des lettres ciblées. Si le concessionnaire a choisi d'attribuer un contact PAQ secondaire, il devrait le mentionner ici.

**8. Contrôle de Processus:**

Cette section du MCQ devrait décrire les méthodes utilisées pour contrôler les processus internes du concessionnaire et variera en fonction de la taille et de la complexité du lieu du concessionnaire. Décrire comment le concessionnaire garantit que ses processus restent



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**EXIGENCES DU MANUEL DE CONTRÔLE QUALITÉ (MCQ)**

---

sous contrôle. Si le concessionnaire dispose d'un système de contrôle des documents, il convient de le mentionner ici. Indiquez comment le concessionnaire inspecte les travaux en cours et s'il existe des fichiers à la suite des inspections.

**9. Inspection de Réception:**

Décrit comment le concessionnaire reçoit le matériel pour s'assurer qu'il est conforme aux spécifications du fabricant, de l'ANCEM, de l'organisme de réglementation ou de l'industrie. Il s'agit d'une description simple et non d'une instruction de travail de processus complexe. S'il existe une instruction de travail interne, celle-ci peut être référencée ici.

**10. Flux de Processus (facultatif):**

Il est facultatif que le concessionnaire fournisse un flux de processus. Ceci est mieux représenté visuellement avec un organigramme, mais peut être accompli par d'autres moyens. L'objectif de l'organigramme du processus n'est pas seulement d'aider les employés du concessionnaire à effectuer le travail, mais aussi pour l'auditeur de comprendre comment les processus du concessionnaire fonctionnent sur le site de l'atelier. Il n'y a pas de bien ou de mal à traiter le flux, il doit refléter avec précision la façon dont le travail est traité de manière série ou parallèle.

**11. Matériau Non Conforme:**

Décrit comment le concessionnaire traite le matériel non conforme en cours de traitement, à l'arrivée ou n'importe où dans le processus. Comment le matériau non conforme est séparé et identifié afin qu'il ne soit pas installé ou accepté comme matériau conforme.

**12. Directives ANCEM:**

Décrit comment le concessionnaire interprète et comprend les directives ANCEM, pourrait également inclure quelles parties des directives s'appliquent et celles qui ne s'applique pas. Il ne s'agit pas d'une réécriture des directives, mais cela peut être aussi simple qu'une courte phrase indiquant que les Directives sont utilisées comme référence lorsqu'il n'y a pas d'instructions du fabricant.

**13. Satisfaction du client:**



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**EXIGENCES DU MANUEL DE CONTRÔLE QUALITÉ (MCQ)**

---

Décrit les processus que le concessionnaire utilise pour satisfaire ses clients. Cela devrait inclure une description minimale des éléments suivants:

- Un aperçu de haut niveau du processus de satisfaction client.
- Le processus de suivi s'il y a un article retourné ou si le client n'est pas satisfait du produit ou du service.
- Comment les réclamations ou les retours des clients sont gérés / traités.

**14. Étiquetage:**

L'étiquetage est une grande partie du PAQ. En plus de l'étiquette PAQ, il peut y avoir d'autres étiquettes telles que Rendre Inopérant, Capacité De Charge, Plaques De Pneus et plus. Cette section doit décrire le processus effectué par le concessionnaire pour l'étiquetage, y compris le journal des étiquettes, et passe en revue chacun des types d'étiquettes utilisés à l'emplacement.

**15. Équipement de Mesure et d'Essai:**

Cette section décrit comment le concessionnaire entretient et calibre les équipements de mesure et d'essai (EM&E) tels que les balances à quatre coins, le multimètre (le cas échéant) et les clés dynamométriques. Par exemple, si le concessionnaire calibre en interne ou utilise un service tiers. Il est recommandé que cette section soit une description de niveau supérieur et fasse référence à une Annexe qui peut être utilisée pour répertorier chaque élément de l'EM&E, son intervalle de calibrage et ses numéros de série.

**16. Action Corrective et Préventive:**

Décrit le processus que le concessionnaire effectue pour corriger et / ou prévenir les anomalies ou les non-conformités détectées par les inspections en cours et finales, l'ANCEM ou le cabinet d'audit. Il convient de noter que les audits peuvent entraîner des non-conformités et cette section doit indiquer comment ces lacunes sont gérées et, si ce n'est pas déjà décrit dans la section Responsabilités, qui (par titre) est responsable de gérer ces situations.

**17. Exigences de Formation:**

Un examen des types de formation requis, y compris la formation NCT et la formation de technicien pour chaque produit du fabricant, ainsi que la formation de certification et le soudage en option si le concessionnaire



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**EXIGENCES DU MANUEL DE CONTRÔLE QUALITÉ (MCQ)**

---

est un modificateur Structurel ou effectue un soudage dans le cadre d'une installation ou d'une modification d'équipement de mobilité.

Remarque: si l'installation est supervisée, il doit y avoir un fichier pour la personne qui supervise et un certificat de formation pour cette personne est dans le dossier.

**18. Journal de Révision:**

Il doit y avoir un journal de révision qui fait partie du MCQ qui montre l'historique de révision de toutes les modifications apportées au manuel après l'approbation de l'ANCEM.

**19. Révision Manuelle:**

Le concessionnaire doit examiner le MCQ au moins une fois par an et fournir la preuve que l'examen a été effectué. Cette section doit indiquer que le concessionnaire examine le manuel pour vérifier son aptitude à l'emploi et s'assurer que tout changement aux politiques, processus ou autres changements réglementaires a été pris en compte et incorporé si nécessaire. Il est suggéré d'utiliser une liste de contrôle de l'examen manuel comme base de l'examen et d'utiliser une feuille de journal qui indique la date et la ou les personnes responsables de l'achèvement de l'examen. L'auditeur examinera ce journal à chaque audit annuel. La Liste De Vérification De l'Examen Annuel Du Manuel CQ Du Concessionnaire [PAQ-F15] peut être téléchargée ou demandée auprès de l'ANCEM.

**20. Fabricant d'Équipement et Liste De Produits**

Le manuel CQ doit contenir une liste de produits ou une référence à la liste de produits (si elle est stockée et contrôlée électroniquement). Il est suggéré que la liste soit une Annexe au manuel. La liste doit inclure au minimum le nom du fabricant et le type de produit pour chaque pièce d'équipement de mobilité adaptative que le concessionnaire vend, installe ou entretient sur son site. En cas de modification de la liste des produits, le contact PAQ du concessionnaire fournira à l'ANCEM la liste mise à jour.

**Notes supplémentaires sur le Manuel CQ:**



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

DOC: QAP-101F  
REV: 2020

**EXIGENCES DU MANUEL DE CONTRÔLE QUALITÉ (MCQ)**

---

- Il y a des éléments requis (minimum) comme décrit, mais il est entendu que certains éléments peuvent être combinés. Tant que chaque élément minimum est couvert, le manuel sera acceptable.
- Le concessionnaire peut avoir un manuel de contrôle qualité ou d'assurance qualité existant. Si ce manuel comprend tous les éléments minimaux, il n'est pas nécessaire de créer un manuel supplémentaire pour l'ANCEM.
- Le manuel est conçu pour être flexible pour accueillir les petits concessionnaires, ainsi que les grands concessionnaires. L'objectif principal est de documenter les processus du concessionnaire tels qu'ils s'appliquent pour se conformer aux règles du PAQ. La taille du manuel n'est pas important et dépend de l'étendue et de la complexité de site du concessionnaire.  
Un exemple de Modèle de Manuel de CQ peut être fourni par l'ANCEM pour les concessionnaires qui souhaitent plus d'assistance pour la création du manuel. Contactez l'ANCEM pour une assistance supplémentaire si nécessaire. Le Modèle de Manuel de CQ peut être fourni sur demande ou trouvé dans la section document du site Web de l'ANCEM.