

# ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ

## RÈGLES DU PAQ

### RÈGLES DU PROGRAMME D'ASSURANCE DE QUALITÉ



PAQ-101

**ÉDITION 2021**

[À compter du 1er janvier 2021]



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

<u>Table Des Matières</u>	<u>Numéro De Page</u>
I Objectif et Portée	3
II Participation Au Programme	4
III Catégories d'Accréditation	6
IV Accréditation PAQ ANCEM et Processus d'adhésion en cours	9
V Exigences Du Programme	
A. Assurances	11
B. Programme d'Étiquetage PAQ	11
C. Le Maintien Des Livres, Les Registres, La Connaissance Des Normes, La Vérification Des Outils	12
D. Modifications Structurelles Du Véhicule	15
E. Vérifications Obligatoires	15
F. Spécifications Des Installations Et Politique De Conformité	16
G. Exigences d'Équipement	16
H. Service 24/7	17
I. Exigences De Service Hors Zone	19
J. Contact PAQ	20
K. Inspection Finale	20
L. Technicien Certifié ANCEM (TCN)	20
M. Installation Et Entretien Hors Site	21
N. Conformité Réglementaire	21
O. Travaux Sous-Traités	22
P. Processus De Médiation	22
VI Statut De l'Accréditation PAQ ANCEM	22
VII Suspension, Résiliation Et Réintégration	22
VIII Processus De Plainte	23
IX Politique De Confidentialité	23
X Règlements Et Procédures D'achat / Vente PAQ ANCEM	23
XI Politiques De Changement De Lieu Du PAQ - Autres	25
Annexe A - Accord De Service ANCEM	26
Annexe B - Matrice Des Constatations Et Actions De Vérification	28
Annexe C - Exigences Du Manuel De Contrôle De Qualité (MCQ)	30



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

## Objectif et Portée

Le Programme d'Assurance Qualité (PAQ) est le seul programme d'accréditation reconnu à l'échelle nationale pour l'industrie des équipements de mobilité adaptative. Le but du programme est de s'assurer que les produits et services fournis par les sites accrédités par le Programme d'Assurance Qualité (PAQ) satisfont ou dépassent les besoins des clients et les exigences actuelles du gouvernement en matière de sécurité. Il est basé sur le principe que pour satisfaire les clients de manière cohérente, les compagnies doivent avoir une approche systématique et documentée de la qualité. Le programme a été développé pour élever le niveau de performance 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 adaptative conforme aux normes les plus élevées disponibles dans l'industrie. Les sites accrédités qui installent, vendent et entretiennent des équipements de mobilité adaptatives pour des véhicules non commerciaux à usage privé, sont tenus de suivre des directives rédigées conformément aux normes de sécurité des véhicules à moteur, un programme d'essais dynamiques et statiques géré par des professionnels et des pratiques éprouvées de contrôle de la qualité qui prônent le plus haut niveau de performance et de sécurité.

### Exigences Du PAQ:

Tous les sites accrédités du PAQ sont tenus de respecter 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 du client et la conformité aux normes industrielles et réglementaires applicables tout en favorisant les opportunités d'amélioration continue des produits et services offerts.
- Maintenir une assurance de Produits, des Opérations Complétées et des Garagistes à des fins de responsabilité et pour protéger le consommateur et le lieu accrédité.
- Avoir des soudeurs certifiés pour toutes les soudures afin d'assurer que les modifications respectent ou dépassent les normes de l'industrie.
- Avoir des techniciens certifiés pour l'équipement qu'ils vendent, installent et entretiennent.
- Tenir des fichiers détaillés de tous les travaux adaptatifs pendant au moins sept ans qui sont spécifiques à un client / véhicule à des fins de traçabilité et de référence future.
- Faire l'objet d'une vérification au moins une fois par an par un cabinet de vérification indépendant pour garantir la conformité aux Règles PAQ, aux Directives de l'ANCEM, à certains aspects de la loi Américaine sur les Personnes



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

Handicapées (ADA), aux Normes Fédérales De Sécurité Des Véhicules Moteur (NFSVM) de l'Administration Nationale de la Sécurité Routière (ANSR) et les mandats "Rendre Inopérant", au besoin. Au Canada, les sites accrédités doivent respecter le code du bâtiment applicable et les Normes De Sécurité Des Véhicules Moteur Du Canada (NSVMC).

- 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 24/7 à leurs clients à domicile ou sur la route.
  - Satisfaire aux exigences en matière d'installation et d'équipement de l'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 essais 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 fini est conforme à toutes les normes de sécurité des véhicules automobiles applicables et que les exigences de capacité de charge sont maintenues.
  - Maintenir le calibrage sur l'équipement de mesure pour assurer l'exactitude des données et que les instructions d'installation du fabricant sont suivies.
  - Utiliser l'Accord De Service ANCEM quand vous offrez des produits hors de la zone de service standard pour vous assurer que le produit ou service sera exécuté par un autre site PAQ accrédité quand c'est possible.

## **II . Participation Au Programme**

Toutes les entités et individus membres de l'ANCEM, peu importe leur type de membre, sont tenus de se conformer à toutes les Règles et Directives du PAQ / PAQF pour toute activité pertinente dans laquelle le membre s'engage.

Tous les membres de l'ANCEM qui se livrent à la vente au détail de véhicules adaptés et / ou à l'installation d'équipements adaptatifs pour les consommateurs sont tenus d'obtenir et de maintenir l'accréditation PAQ.

L'Accréditation PAQ est disponible pour les détaillants de véhicules et les installateurs d'équipement adaptatif, peu importe leur statut d'adhésion à l'ANCEM. Cette Accréditation nécessite le respect de toutes les règles applicables du PAQ et une vérification annuelle par une tierce partie.

Les frais d'accréditation PAQ des membres de l'ANCEM sont inclus dans la cotisation annuelle des membres. Les frais d'accréditation PAQ des non-membres sont établis par le conseil d'administration de l'ANCEM et sont actuellement de \$1,595 USD par an. Les frais de vérification annuelles s'ajoutent aux frais d'accréditation.



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

---

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

**Entités Membres Et Non Membres Avec Plusieurs Emplacements:**

Les entités membres et non membres de l'ANCEM ayant plusieurs sites doivent avoir tous les sites accrédités PAQ pour le ou les types de travail effectué sur le site.



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

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

Les catégories d'accréditation PAQ sont établies selon le ou les types de modifications effectuées par rapport à l'industrie des équipements adaptatifs.

Les sites PAQ peuvent obtenir une accréditation dans l'une ou l'ensemble des quatre catégories suivantes.

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

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

Il s'agit d'une accréditation pour installer des équipements de mobilité à basse technologie, y compris, mais sans s'y limiter:

- Monte-charges pour fauteuils roulants et scooters
- Rampes portables
- Arrimage électrique et manuel du fauteuil roulant
- Dispositifs simples non-conducteur
- Commandes manuelles
- Dispositifs de direction
- Accélérateur pied gauche
- Extensions de pédale
- Porte-bagages de toit
- Sièges conducteur et passager à réglage électrique et transfert manuel
- Élévateurs pour fauteuils roulants
- Aides à la conduite secondaires (non électriques)
- Freins du formateur de conducteur
- Bases de siège électriques

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

Il s'agit d'une accréditation pour effectuer des modifications structurelles sur certains véhicules selon des conceptions acceptées par CRP, y compris, mais sans s'y limiter:

- Kits de conversion
- Planchers surbaissés
- Pans de puissance
- Toits surélevés



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

- Portes surélevées
- Cages de soutien

**REMARQUES:**

- A.** Une compagnie qui sous-traite les modifications structurelles dans leur intégralité ne sera pas considérée comme un Modificateur Structurel et ne peut être accréditée comme tel. Toute sous-traitance structurelle doit être faite à des 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 au 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.

**Type 3 - Installateur De Systèmes De Conduite De Haute Technologie:**

Il s'agit d'une accréditation pour installer des systèmes de conduite primaires de haute technologie, y compris, mais sans s'y limiter:

- Systèmes de direction à faible effort et sans effort avec sauvegarde
- Systèmes de freinage à faible effort et sans effort avec sauvegarde
- Gaz / frein électronique et pneumatique
- Systèmes de direction horizontaux, à manette, hydrauliques et électroniques
- Pavés tactiles / commandes secondaires (nécessitant de l'électricité)

**Type 4 - Installateur Hors Site:**

Il s'agit d'une accréditation pour effectuer des installations et services hors site. Un Installateur Hors Site doit toujours avoir un atelier permanent et un véhicule dédié à cet effet. Les installations Hors Site sont limitées à des équipements spécifiques (de basse technologie) tels que des équipements montés sur attelage et d'autres équipements qui peuvent être réalisés au domicile d'un client où l'environnement ambiant et les conditions de travail permettent des installations sûres et appropriées. Toutes les exigences pour l'installation et l'entretien Hors Site se trouvent dans les Directives ANCEM.



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

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





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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

## **IV Accréditation ANCEM PAQ et Processus d'Adhésion En Cours**

Le processus d'accréditation 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 Membre de l'ANCEM ou de Non-Membre Du PAQ:**

Demandez la demande de membre (ou non-membre du PAQ) directement auprès de l'ANCEM ou visitez le site web de l'ANCEM.

### **B. Soumettez la documentation requise à l'ANCEM:**

- 1. Certificats de Formation:** Fournissez des copies des certificats de formation de tous les fabricants énumérés sur votre formulaire de demande. Certains fabricants peuvent ne pas offrir de formation et / ou de certificats en usine. Une lettre indiquant l'autorisation de vendre et / ou d'installer leur produit doit être fournie en lieu d'un certificat.
- 2. Soudage:** Les candidats 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 de tôle AWS D1.3 ou au code de soudage structurel AWS D1.1.

Les candidats Canadiens doivent soumettre une certification de soudeur aux normes des Techniques Avancées De Soudage conformément au code de soudage de la tôle ou de la structure.

Remarque: Toutes les soudures pour tout type d'accréditation doivent être effectuées par des soudeurs certifiés conformément à la Section 3 des Directives. Alors que seuls les candidats qui cherchent à obtenir une accréditation comme 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 en dossier et rendre cette certification disponible sur demande.

- 3. Enregistrement Du Modificateur ANSR:** Les candidats doivent s'inscrire comme modificateur sur le site web de l'ANSR. L'enregistrement sera vérifié lors des vérifications initiales et annuelles.



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

Les candidats canadiens doivent soumettre une copie de la Marque Nationale De Sécurité de Transports Canada s'ils apportent des modifications structurelles.

4. **Certificat d'Assurance:** Un certificat d'assurance qui satisfait aux exigences de la section V "Exigences Du Programme".
5. **Manuel De Contrôle De Qualité:** Le demandeur doit soumettre son manuel CQ existant pour approbation. Si le demandeur ne dispose pas d'un manuel CQ existant, il peut en créer un à l'aide du modèle fourni par l'ANCEM (PAQ-F08) ou par toute autre méthode. Les exigences minimales pour un manuel de CQ acceptable sont définies dans les Exigences du Manuel De Contrôle De Qualité disponibles sur le site web de l'ANCEM. Une fois reçu, l'ANCEM approuvera et signera le manuel de contrôle de qualité et renverra la copie signée au demandeur et en placera une copie dans le dossier PAQ.

**C. Paiement / Frais De Vérification Annuels:**

Le paiement des cotisations des membres ou des frais d'accréditation des non-membres et les frais de vérification initiale doivent être inclus avec la demande.

**D. 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 autorisés, le processus de demande sera interrompu. Les frais d'accréditation PAQ ne sont pas remboursables.

**E. Avis Du Cabinet De Vérification d'Approbation De La Demande:**

Une fois la demande et le manuel de contrôle qualité approuvés, l'ANCEM transmettra tous les documents pertinents et les informations sur le candidat au cabinet de vérification. Le cabinet de vérification contactera le candidat dans les quatorze (14) jours pour planifier la vérification initiale. La vérification initiale doit être terminée dans les six (6) semaines suivant l'approbation de la demande.

**F. Accréditation Initiale Du PAQ:**

Après la réussite de la vérification initiale, l'ANCEM délivrera le certificat d'accréditation PAQ. Le site accrédité peut alors utiliser ou faire référence à l'ANCEM et / ou PAQ dans la publicité, les médias électroniques, les étiquettes sur les véhicules ou les documents imprimés.



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

**G. Vérifications Ultérieures Et Facturation:**

Les vérifications ultérieures du cabinet de vérification auront lieu chaque année, généralement dans un délai d'un an à compter de la date d'accréditation initiale ou de la vérification de l'année précédente; cependant, plus ou moins de temps, à la discrétion de l'ANCEM et du cabinet de vérification, est acceptable pour permettre des regroupements de vérification efficaces (logistique des voyages).

La facturation est faite par et payable directement à l'ANCEM. Les frais de vérification ne sont pas inclus dans les cotisations des membres, ni avec les frais d'accréditation PAQ des non-membres et sont facturés séparément.

**V. Exigences Du Programme**

**A. Assurance:**

- Responsabilité Du Garagiste
- Police relative aux Produits et Opérations Complétées. Ceci doit être spécifiquement nommé et répertorié comme une couverture distincte. Elle peut être contenue dans la police de responsabilité générale ou dans la police du Garagiste mais doit être identifiée spécifiquement. Les Produits Et Opérations Complétées doivent être limités à \$1,000,000 par événement. Les limites minimales de ces polices doivent être de \$1,000,000 au total et figurer sur le certificat.
- La ANCEM sera désignée comme Titulaire Du Certificat et une copie du certificat et tous les renouvellements devront être fournis à l'ANCEM.

**B. Programme d'Étiquetage Du PAQ:**

Le but du programme d'étiquetage PAQ est de montrer la certification du site accrédité 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 sites accrédités PAQ. L'étiquette ANCEM PAQ doit être apposé 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). ANCEM ou son représentant suivra la vente et l'utilisation de ces étiquettes.

- 1. Commande et Émission d'Étiquettes PAQ** - Le site accrédité doit acheter les étiquettes directement auprès de l'ANCEM au coût de \$2.00 US par étiquette. Des informations supplémentaires et des FAQ sur la politique d'étiquetage, y compris "l'Arbre De Décision d'Étiquetage PAQ", peuvent être trouvées sur le site web de l'ANCEM dans le centre de documentation des membres.

Si le site accrédité a des frais de vérification, des factures ou des cotisations en souffrance, en retard ou impayés, les étiquettes ne seront ni émises ni



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

expédiées tant que tous ces frais / factures / cotisations n'auront pas été payés. Les frais d'étiquette PAQ sont susceptibles d'être modifiés périodiquement.

- 2. Journal Des Étiquettes** - Le PAQ exige que les sites accrédités tiennent un journal des étiquettes (PAQ-F26). Le journal des étiquettes est une liste de toutes les étiquettes PAQ appliquées 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 Sommaire Mensuel d'Utilisation Des Étiquettes (PAQ-F27) pour chaque mois. De plus, le numéro d'étiquette PAQ doit être appliqué à tous les formulaires d'inspection ou d'acceptation de véhicule contenus dans le dossier du client pour les renvois. Un journal d'étiquettes trié par ordre chronologique est considéré comme une ressource précieuse qui peut aider le site accrédité à surveiller l'activité mensuelle et serait utile dans le cas où il serait appelé à effectuer un rappel.
  
- 3. Exigences De Rapport d'Étiquette** - Chaque site accrédité est tenu de soumettre une utilisation mensuelle de l'étiquette au cabinet de vérification. Le rapport doit inclure le Formulaire Sommaire Mensuel d'Utilisation Des Étiquettes (PAQ-F27) ainsi que tous les Formulaires De Rapport d'Étiquette PAQ associés (PAQ-F25). Le rapport est dû au cabinet de vérification 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 Sommaire Mensuel d'Utilisation Des Étiquettes doit être soumis avec zéro "0" étiquettes appliquées. Ceci fournira des données sur l'activité, 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 de vérification au début de chaque mois à l'adresse électronique suivante: [info@radcoinc.com](mailto:info@radcoinc.com). D'autres modalités de livraison doivent être convenues avec le cabinet de vérification et l'ANCEM.

**Pénalités Pour Infraction** - Si un rapport mensuel d'utilisation des étiquettes n'est pas remis au cabinet de vérification après soixante (60) jours à compter du premier jour du mois, le statut PAQ du site sera temporairement suspendu du programme. Pour être rétabli, l'ANCEM doit vérifier que les rapports de délinquance ont été reçus.

**C. Le Maintien Des Livres, Les Registres, La Connaissance Des Normes, La Vérification Des Outils**

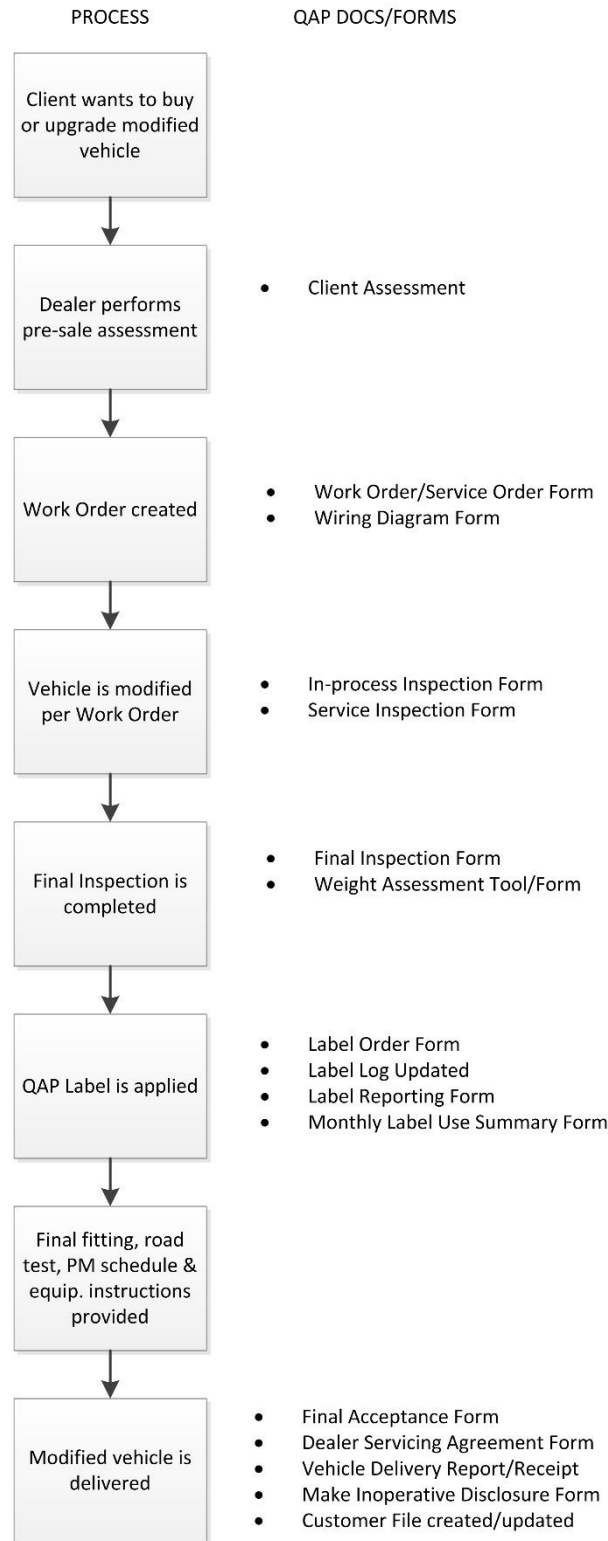
Chaque site accrédité suit un processus documenté et une séquence d'événements nécessaires pour satisfaire aux besoins du client. Un exemple du flux de processus est illustré à la figure 1.



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

DEALER QAP PROCESS FLOW SAMPLE



[figure 1 - flux de processus]



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

Tout au long du processus, un site accrédité doit garder les dossiers suivants en conjonction avec le programme PAQ. Tous les enregistrements doivent être gardés pendant au moins sept ans (l'entreposage électronique est acceptable).

**1. Fichier Client:** Ce fichier doit contenir:

- a. Un Formulaire De Rapport d'Étiquette rempli
- b. Un bon de travail décrivant les travaux effectués,
- c. Des 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. De plus, le cas échéant et / ou requis par les Directives:
  - a. Formulaire Rendre inopérante de l'ANSR,
  - b. Une copie du permis de conduire du client,
  - c. Évaluation DRS ou déclaration d'expérience actuelle.
  - d. Analyse de poids
  - e. Schéma de câblage
  - f. Contrat De Service Hors Zone
  - g. Preuve de l'essai routier
  - h. Preuve de l'ajustement final

**2. Preuve De Formation:** Les certificats de formation doivent être gardés (sur papier ou électroniques) pour toutes les personnes qui exécutent (et / ou supervisent) le travail défini dans le dossier client ainsi que les formations en ligne requises de Technicien Certifié ANCEM (TCA).

**3. Normes De Connaissances:** Le site accrédité doit avoir accès aux documents suivants et être facilement accessible à la ou aux personnes exécutant les travaux. Ces documents sont disponibles sur le site web de l'ANCEM.

- a) Règles PAQ ANCEM
- b) Directives de l'ANCEM

**4. Preuve De Calibrage d'Outils:** Le site accrédité doit avoir un processus en place, qui garantit 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 sur un calendrier prescrit.

- a. **Balances À Quatre Coins:** L'ANSR exige que les mesures de capacité de charge soient effectuées à l'aide d'une balance qui a une précision de 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 jusqu'à Mesures Canada. L'intervalle de calibrage doit être d'un



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

an (1 an) maximum. Le site accrédité doit être en mesure de fournir un enregistrement de calibrage indiquant que le calibrage est actuel et que le poids utilisé est traçable au NIST ou MC.

- b. **Clé(s) dynamométrique:** PAQ exige que les techniciens utilisent des clés dynamométriques calibrées pour toute installation nécessitant une valeur de couple spécifique conformément aux directives ou aux instructions du fabricant / OEM. L'intervalle de calibrage doit être conforme aux recommandations du fabricant ou, s'il n'est pas spécifié par le fabricant, d'un an (1 an). Le site accrédité peut utiliser une méthode de calibrage "par utilisation", mais si vous utilisez cette méthode, il doit y avoir un processus documenté qui est approuvé par l'ANCEM.
- c. **Multimètre:** Il n'est pas nécessaire de calibrer les multimètres à des fins de vérification de mise à la terre ou de dépannage. Toutefois, si les instructions d'installation du fabricant ou les directives exigent que le site accrédité documente les données quantitatives pour l'acceptation, une telle mesure doit être effectuée avec un multimètre calibré et le site accrédité doit être en mesure de fournir la preuve de calibrage actuel.

- 5. **Accès Aux Fichiers Employés Et Clients:** Le site accrédité accepte de permettre à l'ANCEM, ou à son agent désigné, d'inspecter les dossiers relatifs à ce programme, y compris les dossiers des clients et des employés pendant les heures normales de bureau, afin de vérifier que les techniciens ont une certification valide et que la politique d'étiquetage est respectée.
- 6. **Modifications Commerciales Nécessitant Une Notification:** Tout changement au MCQ approuvé doit être soumis à l'ANCEM, y compris: les Employés (Annexe A), l'Installation (Annexe B), les Outils (Annexe C) et les Produits (Annexe D).
- 7. **Formulaire "Rendre Inopérant" de l'ANSR** (sites aux États-Unis uniquement): Le site accrédité est responsable de remplir le formulaire "Rendre Inopérant" pour chaque véhicule auquel il s'applique.

**D. Modifications Structurelles Du Véhicule:**

Toutes les modifications structurelles doivent être conformes à toutes les Directives applicables et être effectuées en utilisant des instructions de travail documentées. Le site accrédité doit être en mesure de fournir (sur demande) la preuve de la réussite des essais et / ou de l'analyse technique certifiant la conformité à toutes les NSVAF / C applicables.

**E. Vérifications Obligatoires:**

Tous les sites accrédités par le PAQ sont vérifiés annuellement par le cabinet de vérification. Le processus et la méthode de vérification sont déterminés de manière à



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

évaluer suffisamment le respect des Règles et Directives du programme PAQ.

À la fin de la vérification, les résultats de la vérification sont envoyés au siège de l'ANCEM pour examen final et disposition. Une copie du rapport de vérification est placée dans le dossier PAQ de l'établissement accrédité. Le contact PAQ du site sera informé par l'ANCEM de toute divergence ou découverte dans son rapport de vérification et notifié de toutes les mesures correctives qui doivent être prises pour maintenir l'accréditation PAQ si nécessaire.

**F. Spécifications Des Installations Et Politique De Conformité:**

Les sites accrédités ANCEM PAQ doivent disposer d'installations d'atelier avec les spécifications minimales suivantes:

1. Une aire de service d'atelier permanente intérieure, distincte 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 ascenseur entièrement déployé) pour permettre au client de manœuvrer en toute sécurité autour, dans et hors 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 vendus et entretenus.
3. Être en conformité avec le Americans with Disabilities Act (ADA).

Un site accrédité PAQ, dont l'installation n'est pas conforme aux Spécifications Des Installations d'Atelier, aura le temps de se conformer selon le calendrier suivant.

- Dans les six mois suivant la notification de la non-conformité du site, le site fournira à l'ANCEM un plan documenté pour corriger l'installation conformément à la norme.
- Le site aura alors jusqu'à douze (12) mois supplémentaires pour mener à bien les actions prévues qui permettront à l'installation de se conformer à la norme.
- Le non-respect de cette politique entraînera une suspension immédiate du PAQ jusqu'à ce que la politique soit respectée en soumettant un plan de conformité de l'installation à l'ANCEM et / ou en corrigeant la structure physique du bâtiment.

**G. Exigences d'Équipement:**

Les sites accrédités ANCEM PAQ 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) d'atteindre la spécification donnée dans les instructions ou la norme. Au minimum, chaque site accrédité doit disposer de l'équipement suivant:





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

---

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

- Balances À Quatre Coins (calibrées\*\*)
- Multimètre<sup>1</sup> (utilisé pour les mesures de continuité et électriques, ohms et volts)
- Cric de plancher et chandelles, ou treuil de véhicule
- Outils de sertissage de type approprié pour les connecteurs utilisés dans l'atelier
- Compresseur d'air et outils pneumatiques ou outils avec / sans fil appropriés
- Clé(s) dynamométrique(s) (calibrée(s)\*\*)

\*\*Voir la Section V.C.4 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:**

Les sites accrédités ANCEM PAQ doivent avoir un système en place qui permet aux clients d'accéder facilement à un service de répondeur ou à un numéro de téléphone de service après les heures normales de bureau. Les établissements accrédités doivent répondre à un appel de service dans les 30 minutes et fournir une assistance d'urgence comme cela est justifié.

#### **La personne de service qui répond est censée:**

1. Répondre dans les 30 minutes à un appel de service.
2. Vérifier que la situation ne met pas la vie en danger.
3. Confirmer si le problème est lié à la conversion.
4. Tenter de parler au client à travers une procédure d'action corrective / de sauvegarde d'urgence.
5. Confirmer que le client a effectué les mesures correctives nécessaires et peut rentrer chez lui en toute sécurité et lui conseiller de rappeler pour tout autre problème.

REMARQUE: Si le client ne peut pas effectuer l'action corrective, le site accrédité est censé informer le client qu'un technicien de service sera dépêché.

#### **Si une personne de service doit être envoyée pour un appel routier, la personne de service doit:**

1. confirmer que le client se trouve dans un endroit sûr et confirmer toutes les directions nécessaires pour trouver le client.
2. 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 prévu pendant les heures normales de service.
3. confirmer leur heure d'arrivée approximative.
4. confirmer le coût approximatif de l'appel de service (si le service n'est pas couvert par la garantie).



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

---

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

## **I. Exigences Relatives Aux Ventes Et Services Hors Zone:**

### **Contrats De Service Après-Vente:**

Tous les véhicules équipés de nouveaux produits de mobilité garantis destinés à être utilisés par des personnes handicapées doivent être vendus et livrés uniquement dans la zone de service du vendeur, ou en accord mutuel avec un autre site accrédité PAQ (sans franchir les frontières internationales) qui desservira le client. Cet accord mutuel doit être attesté par un "Formulaire d'Accord De Service PAQ" rempli (voir l'Annexe B), qui doit être signé par le site de vente accrédité par PAQ, le site de service accrédité par PAQ et le client avant de finaliser la vente.

Une zone de service est définie comme une zone dans un rayon de 160 km (100 miles) ou 2 heures de route (selon la durée la plus courte au meilleur jugement du site accrédité de vente) à partir de laquelle un site peut raisonnablement servir les clients jusqu'au niveau de service attendu d'un site conforme PAQ. Le site de maintenance accrédité PAQ doit avoir des techniciens certifiés pour entretenir les produits de mobilité installés par le site accrédité de vente.

La définition de cette proximité suppose que les clients qui achètent un véhicule, un équipement adaptatif, ou les deux, parcourront la distance pour les réparations jusqu'à un site accrédité PAQ, et garantira que le service d'urgence 24/7 peut être administré au nom du client dans un délai raisonnable. et en temps opportun.

### **Renonciation Du Client à l'Exigence De La Zone De Service PAQ:**

1. S'il n'y a pas de centre de service accrédité PAQ à moins de 160 km ou 2 heures de route du lieu de résidence du client, un Formulaire d'Accord De Service PAQ signé par le client sera placé dans le dossier client.
2. Si le site accrédité de vente a appelé au moins quatre (4), ou la totalité du plus petit nombre disponible, des sites accrédités PAQ dans un rayon de 160 km (100 miles) ou 2 heures de route du lieu de résidence du client et n'a trouvé personne désireux / capable de réparer les produits vendus, un Formulaire d'Accord De Service PAQ répertoriant les sites de service contactés et signés par le client sera placé dans le dossier du client.
3. Alternativement, un client peut choisir d'utiliser le lieu de vente pour le service, peu importe la proximité du client avec le lieu de vente. Ceci doit être reconnu par le client sur la partie A du Formulaire d'Accord De Service PAQ.

### **Fausse Déclaration De La Disponibilité Du Service Après-Vente:**



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

Sans l'établissement préalable d'ententes de service écrites, aucun site PAQ ne doit déclarer ou impliquer à un client ou client potentiel qu'après une vente, TOUT site peut ou va fournir un service au véhicule ou à l'ensemble d'équipement adaptatif.

**Conditions De Livraison Finale Et d'Acceptation:**

Le site accrédité doit fournir la formation, la démonstration et la documentation de la livraison finale conformément aux Directives 4.5.3 et 4.5.4.

**J. Contact PAQ:**

Un Contact PAQ (Primaire) sera attribué à chaque site accrédité. Le Contact PAQ doit suivre et maintenir toute la formation PAQ requise telle que définie dans la section Formation Requise. Le Contact PAQ doit être employé sur place et doit être le principal point de contact au sein de l'organisation par lequel circulent toutes les informations pertinentes du PAQ (provenant de l'ANCEM, du cabinet de vérification, etc.). Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel du Contact PAQ doivent être fournis à l'ANCEM et répertoriés sur le portail des membres de l'ANCEM du site accrédité. C'est la responsabilité du site accrédité 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 les diffuser, le cas échéant, à la main-d'œuvre interne du site accrédité. Le Contact PAQ sera le principal point de contact pour la planification des vérifications, les actions correctives, les notifications par courriel et toute autre information pertinente. Le Contact PAQ doit animer ou être disponible pendant tous les vérifications. La ANCEM doit être immédiatement notifiée en cas de modification du Contact PAQ.

Le site accrédité peut choisir d'attribuer un Contact PAQ Secondaire dans la base de données ANCEM. Le Secondaire est une sauvegarde du Primaire et est copié sur, mais pas responsable, de toutes les correspondances et actions.

**K. L'Inspection Finale:**

Toutes les inspections finales effectuées par le site accrédité doivent être effectuées par un employé (ci-après dénommé "inspecteur"). L'inspecteur doit être une personne autre que le technicien qui a installé, entretenu ou modifié l'équipement de mobilité indiqué sur le formulaire de rapport d'étiquette PAQ. L'inspecteur, au minimum, doit avoir: (a) une certification à jour du (des) fabricant(s) d'équipement de mobilité, ou (b) une formation ANCEM PAQ-1-2-3 actuelle.

**L. Formation Requise:**

**1 . Technicien Certifié ANCEM (TCA):** Tous les sites accrédités doivent avoir au moins un Technicien Certifié ANCEM parmi le personnel. Une recertification est requise tous les deux ans. Les détails du programme, ses exigences et comment devenir



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

certifié peuvent être trouvés dans la section de formation des concessionnaires du site web ANCEM. Dans le cas où le TCA d'un site accrédité n'est plus employé par la compagnie, le site aura jusqu'à six (6) mois à compter de la date de cessation d'emploi pour certifier un nouveau TCA parmi le personnel. L'exigence TCA ne dispense aucune formation requise par le Fabricant ou l'ANCEM.

**2. Formation Des Contacts Principaux Du PAQ:** Le Contact Primaire du PAQ est requis de suivre les formations PAQ 1-2-3 et PAQ 4. Une recertification est requise tous les deux ans.

**3. Formation Des Techniciens:** Les techniciens doivent être certifiés pour tous les équipements de mobilité qu'ils installent et entretiennent.

#### **M. Installation Et Entretien Hors Site:**

La politique d'Installation Et d'Entretien Hors Site s'applique à tous les sites en règle qui sont accrédités comme (Type 4) "Installateur Hors Site". Les installations Hors Site sont limitées à la catégorie basse technologie. Les installations hors site excluent les commandes de conduite primaires et secondaires, les modifications de haute technologie et structurelles.

Les sites accrédités comme Installateur Hors Site doivent disposer d'un atelier permanent conformément à la Section Des Règles V.F et se conformer à la politique d'Installation et d'Entretien Hors Site définie dans les Directives ANCEM.

#### **N. Conformité Réglementaire:**

Conversions De Véhicules Neufs - Le participant doit être en possession de, et en mesure de produire des preuves suffisantes, uniquement déterminées par l'ANCEM, de conformité réglementaire pour tous les véhicules nouvellement convertis qu'ils vendent. Tous les véhicules nouvellement convertis achetés auprès des fabricants accrédités PAQF sont considérés comme conformes (la conformité peut être vérifiée sur le site web de l'ANCEM) et aucune documentation supplémentaire n'est nécessaire. Cependant, pour les véhicules nouvellement convertis achetés auprès d'une source qui n'est pas répertoriée sur le site web de l'ANCEM, le site accrédité doit être en possession de, et en mesure de produire, des preuves de conformité réglementaire; généralement NSVAF / C. L'ANCEM publiera sur son site web une liste indiquant les normes applicables et la manière dont les sites accrédités peuvent s'y conformer. Les formes de preuve acceptables peuvent inclure: un résumé du rapport de test d'un laboratoire de test tiers autorisé par l'ANCEM ou une société d'ingénierie attestant la conformité à toutes les normes réglementaires applicables, ou une déclaration d'acceptation de l'ANCEM PRC, 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 site. Le site accrédité doit contacter l'ANCEM, pour être référé au Programme De Revue De Conformité s'il y a des



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

---

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 sous-traités, le sous-traitant doit être un site PAQ accrédité et inscrit sur le formulaire de Rapport d'Étiquette (PAQ-F25). Cette section ne s'applique pas aux travaux sous-traités directement à un fabricant exclusivement pour l'installation de ses propres produits. Un fabricant effectuant des travaux de sous-traitance pour un concessionnaire est tenu de fournir au concessionnaire une preuve d'assurance protégeant adéquatement le véhicule du client pendant le transport et pendant qu'il est en sa possession. Le concessionnaire gardera cette preuve d'assurance.

## **P. Processus De Médiation**

Tous les sites accrédités par le PAQ, peu importe leur statut de membre, sont soumis aux dispositions du processus de médiation de l'ANCEM et doivent se conformer aux décisions de celui-ci.

## **VI Statut De L'Accréditation ANCEM PAQ**

- A. **Demande En Attente:** Dès que la demande, tous les documents requis et le paiement de la vérification initiale et des cotisations (le cas échéant) sont reçus par l'ANCEM, le candidat sera mis en attente.
- B. **Accrédité / En Règle:** Le participant sera placé dans un statut accrédité / en règle après avoir réussi la vérification initiale.
- C. **Suspendu:** Voir la Section VII.

## **VII Suspension, Résiliation Et Réintégration**

L'accréditation PAQ peut être suspendue pour non-conformité avec: les exigences du programme telles que définies dans les présentes; les statuts de l'ANCEM (pour les membres de l'ANCEM); ou l'Accord De Participation Du Concessionnaire.

L'accréditation PAQ peut également être suspendue pour avoir fourni de fausses informations à l'ANCEM ou au cabinet de vérification.

Non-Conformité - Constatations De La Vérification:

1. Découvertes Majeures - Les mesures correctives relatives à une découverte majeure doivent être effectuées dans les 14 jours suivant la réception de la notification par le site, sinon le site sera suspendu.



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

2. Découvertes Mineures - Une action corrective sur une découverte mineure doit être effectuée dans les 28 jours suivant la réception de la notification par le site, sinon le site sera suspendu.

Un site suspendu qui respecte toutes les mesures correctives ou la directive de la Médiation dans les 120 jours suivant la notification de suspension sera rétabli.

Le non-respect de toutes les mesures correctives ou de la directive de la Médiation dans les 120 jours suivant la notification de suspension entraînera la résiliation de l'accréditation. Sur présentation de la preuve de conformité, le site peut présenter une nouvelle demande d'accréditation PAQ sous réserve des frais applicables à tout premier candidat.

En outre, un site qui applique des étiquettes PAQ pendant sa suspension sera résilié. Douze mois après la résiliation, le site peut présenter une nouvelle demande d'accréditation PAQ soumis aux frais applicables à tout premier candidat.

Dès réception de la notification de résiliation du programme, le site perd tous les frais et doit immédiatement:

- Cesser de faire toute référence indiquant PAQ et / ou ANCEM sur les véhicules modifiés, les sites web, les factures, les annonces, la publicité ou d'autres communiqués.
- Renvoyer toutes les étiquettes à l'Administrateur. Le site perd également tous les fonds versés à l'administrateur pour les étiquettes.

## **VIII Processus De Plainte**

Toutes les plaintes sont traitées via le Processus De Médiation documenté.

## **IX Politique De Confidentialité**

Les informations fournies par le site accrédité, y compris la demande, les polices d'assurance, la formation et les certifications de soudage sont confidentielles et ne seront partagées avec le cabinet de vérification que si nécessaire; les rapports de vérification sont confidentiels. L'ANCEM ne fournira les formulaires et la documentation à des tiers que conformément aux exigences d'un tribunal.

## **X ANCEM PAQ Règlement Et Procédures d'Achat / De Vente**



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

---

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

- A. Une entité qui acquiert un ou plusieurs sites PAQ existants doit soumettre un formulaire de "Changement De Propriétaire" (PAQ-F35) pour chaque site dans les 30 jours suivant la prise de possession. Le non-respect peut entraîner la suspension de l'accréditation.
  
- B. Si l'acheteur (entité acheteuse) opère actuellement des sites accrédités par PAQ et achète un ou des sites PAQ qui sont en règle, le ou les sites nouvellement acquis, avec l'approbation de l'ANCEM, peuvent continuer à fonctionner comme PAQ en règle, à condition que tous les documents requis aient été soumis.
  
- C. Si l'acheteur (entité acheteuse) opère actuellement des sites accrédités par le PAQ et achète un ou des sites qui ne sont pas en règle, le ou les sites nouvellement acquis, avec l'approbation de l'ANCEM, peuvent être accordés, sur demande, une accréditation PAQ "Conditionnelle" pour les reporter jusqu'à la fin de la vérification initiale, à condition que tous les documents et paiements requis aient été soumis.
  
- D. Un acheteur qui ne dispose pas d'un site accrédité PAQ est considéré comme un nouveau demandeur et le nouveau propriétaire doit suivre le processus d'accréditation décrit à la section IV.



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

---

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

## **XI Politiques De Changement De Site PAQ - Autre**

- A. **Relocalisation Des Installations** - Si un magasin déménage à une adresse postale différente, cet site accrédité doit aviser le bureau de l'ANCEM avec les nouvelles informations au plus tard trente (30) jours ouvrables après le déménagement. La notification doit inclure le Manuel De Contrôle De Qualité mis à jour.
  
- B. **Changement De Nom** - Si un site accrédité change sa raison sociale légale, cet site 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'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE DE QUALITÉ  
ANNEXE A  
CONTRAT DE SERVICE ANCEM**

DOC: QAP-101  
REV: 2021

Nom Du Lieu Vendeur	Ville, État / Province, Code Postal
Année / Marque / Modèle Du Véhicule	NIV

Nom Du Client	Ville, État / Province, Code Postal
---------------	-------------------------------------

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

**PARTIE A** - Le site de service accrédité ANCEM PAQ énuméré ci-dessous accepte de réparer l'équipement de mobilité installé par le point de vente indiqué sur ce formulaire conformément aux Règles ANCEM PAQ.

Nom Du Site De Service	Téléphone
Ville, État / Province, Code Postal	

**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 le cas échéant. Au moins une case (1 à 3) doit être cochée et la Confirmation Du Client doit être signée.

- (1) Il n'y a pas de site accrédité PAQ à moins de 160 km (100 miles) ou à 2 heures de route du site du client (sans traverser les frontières internationales). L'endroit accrédité PAQ le plus proche est approximativement \_\_\_\_\_ mi / km ou \_\_\_\_\_ heures de conduite du site du client.
- (2) Aucun des sites accrédités contactés\*\* n'a de technicien(s) certifié(s) pour réparer / entretenir tout l'équipement de mobilité installé par le site de vente.
- (3) Aucun des sites accrédités contactés\*\* n'accepte de réparer l'équipement de mobilité installé.

**\*\*Remarque:** Si la case (2) ou (3) est cochée, le lieu de vente doit contacter au moins quatre sites accrédités PAQ dans l'espace client et les lister sur ce formulaire. Remarque supplémentaire: il peut y avoir plus de quatre sites dans la zone des clients, tous n'ont peut-être pas été contactés, s'il y a moins de quatre sites dans la zone des clients, tous doivent être contactés et répertoriés.

**Répertoire tous les sites accrédités ANCEM PAQ contactés (ne s'applique pas si la Partie A ou B (1) est cochée):**

Nom Du Site:	Ville, État / Province, Code Postal	Date Contactée:	Nom De La Personne Contactée:

**Confirmation Du Client**

Je \_\_\_\_\_ comprend que ce véhicule / équipement est livré en dehors de la zone de service du point de vente, ou qu'il n'y a pas de site accrédité PAQ, ou aucun capable, ou aucun d'un commun accord, pour effectuer l'entretien de mon véhicule. En signant ci-dessous, je reconnais que je suis celui qui a la responsabilité principale de ce véhicule et que je renonce à l'obligation du lieu de vente de fournir un Service d'Urgence 24 / 7, comme indiqué dans les règles du PAQ de l'ANCEM en vigueur à la date de signature. De plus, je comprends que je serai responsable des frais de transport du véhicule jusqu'au lieu de vente ou à tout autre lieu de service de mon choix si des réparations, un entretien courant ou un service sont nécessaires.

Signature Du Lieu De Vente	Date	Autres Commentaires: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
Signature Du Client	Date	



**ASSOCIATION NATIONALE DES CONCESSIONNAIRES  
D'ÉQUIPEMENT DE MOBILITÉ  
PROGRAMME D'ASSURANCE DE QUALITÉ  
ANNEXE A  
CONTRAT DE SERVICE ANCEM**

DOC: QAP-101  
REV: 2021

\_\_\_\_\_  
Signature Du Lieu De Service (Partie A Uniquement)

\_\_\_\_\_  
Date

--



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

**MATRICE DES DÉCOUVERTES ET ACTIONS DE LA VÉRIFICATION**

DÉCOUVERTE / CLASSE	ACTION ANCEM	ACTION Du Contact PAQ	ACTION DU CABINET DE VÉRIFICATION	DISPOSITION
<b>Majeur CLASSE 1</b>	Le Coordonnateur PAQ émettra une Demande d'Action Corrective (DAC) formelle au Contact Primaire du PAQ. Le DAC inclura une description de la découverte, ainsi qu'une date d'échéance pour la réponse. Dès qu'il y a des preuves que le contact PAQ a été avisé, son statut de membre sera changé en "suspendu" jusqu'à ce que le DAC soit complété et approuvé.	Le Contact PAQ est nécessaire pour identifier la cause première de la découverte et effectuer les actions nécessaires pour empêcher la découverte de se reproduire. Le Contact PAQ complète le DAC 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 de la prochaine vérification prévue.	Le DAC sera fermé une fois approuvé par l'ANCEM et un fichier de la découverte sera enregistré. Si le DAC n'est pas approuvé, l'ANCEM répondra au Contact PAQ avec toute autre action. Le fait que le Contact du PAQ ne répond pas au DAC ou n'effectue pas les étapes nécessaires pour fermer le DAC entraînera une suspension continue et peut entraîner la résiliation du PAQ.
<b>Major-VHSR (vérification hors séquence requis) CLASSE 1</b>	Le Coordonnateur PAQ émettra une Demande d'Action Corrective (DAC) officielle au Contact Primaire du PAQ. Le DAC inclura une description de la découverte, ainsi qu'une date d'échéance pour la réponse. Une fois qu'il y a des preuves que le contact PAQ a été avisé, son statut de membre sera changé en "Suspendu" jusqu'à ce que le DAC soit complété et approuvé.	Le Contact PAQ est nécessaire pour identifier la cause première de la découverte et effectuer les actions nécessaires pour empêcher la découverte de se reproduire. Le Contact PAQ complète le DAC via le portail des membres à la date d'échéance ou demande une prolongation.	Une fois la DAC fermée, l'ANCEM informera le Cabinet De Vérification de planifier un vérification hors séquence. Le Cabinet De Vérification terminera la vérification et fournira les résultats à l'ANCEM pour examen.	Le DAC sera fermé une fois approuvé par l'ANCEM et un fichier de la découverte sera enregistré. Si le DAC n'est pas approuvé, l'ANCEM répondra au Contact PAQ avec toute autre action. Le fait que le Contact du PAQ ne réponde pas au DAC ou n'effectue pas les étapes nécessaires pour fermer le DAC entraînera une suspension continue et peut entraîner la résiliation du PAQ.
<b>Mineur CLASSE 2</b>	Le Coordonnateur du PAQ enverra une correspondance au Contact Primaire du PAQ pour l'informer de l'action nécessaire pour clôturer la découverte mineure et de la date d'échéance pour éviter toute autre action ou suspension. Le statut de membre de l'établissement demeure en règle.	Le Contact PAQ est tenu de mener à bien toutes les actions nécessaires, y compris de fournir des preuves objectives pour convaincre le Coordonnateur PAQ que l'action est terminée.	La vérification de l'efficacité de l'action sera évaluée lors de la prochaine vérification prévue.	La découverte mineure est fermée quand le Coordonnateur PAQ envoie une confirmation au Contact PAQ. Dans le cas où le Contact PAQ ne répond pas aux actions avant la ou les dates d'échéance assignées par le Coordonnateur PAQ, le statut d'adhésion de l'établissement sera changé à "Suspendu" et restera suspendu jusqu'à ce que le problème soit résolu.
<b>Opportunité Pour Amélioration (OPA) CLASSE 3</b>	Aucune Action, les informations sont enregistrées dans le rapport de vérification mais ne sont pas comptabilisées comme découverte.	Aucune Action n'est formellement requise par le Contact PAQ, mais il doit considérer l'opportunité et si elle peut améliorer le produit ou le processus. En outre, le Contact PAQ doit tenir compte de ses conséquences potentielles pour les vérifications futurs.	Le vérificateur examinera les OPA enregistrés lors des vérifications précédentes lors de la préparation préalable à la vérification et observera si la condition est acceptable lors de la prochaine vérification prévue.	Aucune



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

**MATRICE DES DÉCOUVERTES ET ACTIONS DE LA VÉRIFICATION**

---

**REMARQUES:**

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



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

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

---

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

Le manuel de contrôle de qualité du site accrédité, également connu sous le nom de "MCQ", est le principal document utilisé pour montrer à l'ANCEM les avantages et la valeur fournis aux clients. L'ANCEM offre au site accrédité la flexibilité d'utiliser un manuel qualité de compagnie existant, d'en créer un nouveau à partir de zéro ou d'en créer un à l'aide du 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 vérificationneurs tiers de l'ANCEM, il s'agit d'une ressource extrêmement précieuse qui garantit le bon déroulement du processus de vérification. L'utilisation du Modèle MCQ n'est pas obligatoire tant que tous les éléments minimaux énumérés dans cette annexe sont inclus dans le manuel complété.

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

Au minimum, le MCQ doit contenir les éléments suivants, sauf indication contraire comme "(facultatif)":

**1. Politique De Qualité:**

Une politique de qualité déclarée et spécifique au site accrédité. La politique de qualité doit inclure un élément de la façon dont ils satisfont le client.

**2. Portée:**

Décrit la portée des travaux effectués dans un lieu accrédité, y compris le type d'accréditation. Fait référence à l'utilisation des Directives approuvées.

**3. Définitions Et Acronymes:**

Une liste clarifiant tous les acronymes ou verbiage utilisés dans le document MCQ dont un lecteur peut avoir besoin pour obtenir de l'aide.

**4. Exigences Du Programme PAQ:**

Une déclaration décrivant comment le site accrédité se conforme à chacune des Exigences Du Programme PAQ figurant à la section V des Règles du PAQ, et s'il y en a ne sont pas applicables, cela devrait être indiqué. Cette section doit également décrire comment le site accrédité génère, contrôle, approuve, libère, range et détruit les documents requis par le PAQ tels que les fichiers



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

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

---

clients / véhicules.

**5. Exigences Générales:**

Décrit l'objectif du système de contrôle de qualité mis en œuvre au site accrédité. Comprend l'engagement du site accrédité envers les Règles PAQ et les Directives établies, ainsi que toutes les normes de sécurité des véhicules à moteur applicables et les 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 basé sur du texte et encore une fois, dépend de la taille et de la complexité de l'organisation. 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 du 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 au site accrédité, qui est autorisé à apporter des modifications aux processus ou à autoriser l'expédition du produit. Doit inclure qu'il existe un Contact Primaire du PAQ qui est chargé de maintenir les informations à jour sur le portail des membres du site web de l'ANCEM et de recevoir et de diffuser les informations relatives au PAQ telles qu'elles sont distribuées par l'ANCEM via Short Circuits, Circuit Breaker, ou d'autres courriels, notifications et / ou lettres ciblés. Si le site accrédité a choisi d'attribuer un contact PAQ secondaire, il doit être mentionné ici.

**8. Contrôle De Processus:**

Cette section du MCQ devrait décrire les méthodes utilisées pour contrôler les processus internes du site accrédité et variera en fonction de la taille et complexité du site. Décrit comment le site accrédité garantit que ses processus restent sous contrôle. Si le site accrédité dispose d'un système de contrôle des documents, il convient de le mentionner ici. Indique comment le site accrédité inspecte les travaux en cours et s'il existe des registres à la suite des inspections.

**9. Recevoir l'Inspection:**



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

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

---

Décrivez comment le site accrédité 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. Ceci est une description simple, pas 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):**

C'est facultatif que le site accrédité fournisse un flux de processus. Ceci est mieux représenté visuellement avec un organigramme, mais peut être accompli par d'autres moyens. Le but de l'organigramme des processus n'est pas seulement d'aider les employés à effectuer le travail, mais aussi de permettre au vérificateur de comprendre comment les processus de site accrédité fonctionnent à travers le site de l'atelier. Il n'y a pas de bon ou mauvais au flux de processus, il doit refléter avec précision la façon dont le travail est traité de manière série ou parallèle.

**11. Matériel Non Conforme:**

Décrit comment le site accrédité traite les matériaux non conformes en cours de fabrication, à l'arrivée ou à n'importe quel endroit du 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 site accrédité interprète et comprend les directives de l'ANCEM, peut également inclure les parties des directives qui s'appliquent et celles qui ne s'appliquent pas. Il ne s'agit pas d'une réécriture des directives, mais 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:**

Décrit les processus que le site accrédité utilise pour satisfaire ses clients. Ceci 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 plaintes des clients ou les retours sont gérés / traités.

**14. Etiquetage:**

L'étiquetage est une grande partie du PAQ. En plus de l'étiquette PAQ, il peut



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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

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

---

y avoir d'autres étiquettes telles que Rendre Inopérant, Capacité De Charge, Plaques De Pneus et plus encore. Cette section doit décrire le processus que le participant effectue pour l'étiquetage, y compris le journal des étiquettes, et passe en revue chacun des types d'étiquettes utilisés sur le site.

**15. Équipement De Mesure Et d'Essai:**

Cette section décrit comment le site accrédité entretient et calibre les équipements de mesure et d'essai (ÉM&E) tels que les balances à quatre coins, les multimètres (le cas échéant) et les clés dynamométriques. Par exemple, si le site accrédité effectue un calibrage 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 lister chaque pièce de ÉM&E, son intervalle de calibrage et les numéros de série.

**16. Action Corrective Et Préventive:**

Décrit le processus que le site accrédité effectue pour corriger et / ou prévenir les anomalies ou non-conformités découvertes par les inspections en cours et finales, l'ANCEM ou le cabinet de vérification. Il est à noter que les vérifications peuvent entraîner des non-conformités et cette section doit indiquer comment ces lacunes sont traitées et si elles ne sont pas déjà décrites dans la section Responsabilités, qui (par titre) est responsable de gérer ces situations.

**17. Exigences De Formation:**

Un examen des types de formation requis, ceci comprend la formation TCA et la formation des techniciens pour chaque produit du fabricant, ainsi que la formation de certification facultative et le soudage si le site accrédité est des modifications structurelles ou du soudage dans le cadre de toute installation ou modification d'équipement de mobilité. Remarque: si l'installation est supervisée, il doit y avoir un dossier pour la personne qui supervise et un certificat de formation pour cette personne est au dossier.

**18. Journal De Révision:**

Il doit y avoir un journal des révisions qui fait partie du MCQ qui montre l'historique des révisions de toute modification apportée au manuel après l'approbation de l'ANCEM.

**19. Examen Manuel:**

Le site accrédité est tenu d'examiner le MCQ au moins une fois par an et de





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

DOC: PAQ-101  
REV: 2021

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

---

fournir la preuve que l'examen a été effectué. Cette section doit indiquer que le site accrédité examine le manuel pour vérifier son aptitude à l'emploi et pour s'assurer que tout changement aux politiques, processus ou autres changements réglementaires a été pris en compte et incorporé le cas échéant. Il est suggéré d'utiliser une liste de contrôle de la revue manuelle comme base de la revue et d'utiliser une feuille de registre indiquant la date et la ou les personnes responsables de la réalisation de la revue. Le vérificateur examinera ce journal à chaque vérification annuel. La Liste De Contrôle De L'Examen Annuel Du Manuel de CQ PAQ-F15] peut être téléchargée ou demandée à 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 devrait inclure au minimum le nom du fabricant et le type de produit pour chaque pièce d'équipement de mobilité adaptative que le site accrédité vend, installe ou entretient. Lorsqu'il y a des changements dans la liste des produits, le Contact PAQ doit fournir à l'ANCEM la liste mise à jour.

**Remarques supplémentaires sur le Manuel CQ:**

- Il y a des éléments requis (minimum) tels que décrits, mais il est entendu que certains éléments peuvent être combinés. Tant que chaque élément minimum est couvert, le manuel sera acceptable.
- Le site accrédité peut disposer d'un manuel de contrôle de qualité ou d'assurance la qualité. Si ce manuel comprend tous les éléments minimaux, il n'est pas nécessaire de créer un manuel supplémentaire pour l'accréditation PAQ.
- Le manuel se veut flexible pour s'adapter à des sites de toutes tailles. L'objectif principal est de documenter les processus tels qu'ils s'appliquent au respect des règles du PAQ. La taille du manuel n'est pas importante et dépend de la portée et de la complexité du site.
- Un exemple de Modèle De Manuel De CQ peut être fourni par l'ANCEM pour une assistance supplémentaire lors de 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 du document du site web de l'ANCEM.