



PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ CALIBER • MANUEL, PARTIE 1

Programme d'assurance qualité sur les chantiers

Manuel du PAQC pour la mousse de polyuréthane pulvérisée (MPP)

Édition 2026

Caliber Quality Solutions Inc. • 10225 Yonge St, Unit R126, Richmond Hill, ON L4C 3B2 • 1-888-572-7435 • www.caliberqa.com

Table des matières

À propos de ce manuel.....	2
Qui est Caliber?.....	2
Ce que fait Caliber.....	2
Où Caliber exerce ses activités.....	2
Vision et expertise de Caliber.....	2
Fabricants participants.....	2
Impartialité.....	3
Introduction.....	4
Conformité aux normes.....	4
CAN/ULC S705.1.....	4
CAN/ULC S705.2.....	4
CAN/ULC S712.1.....	4
CAN/ULC S712.2.....	4
CAN/ULC S718.....	4
Mousse de polyuréthane pulvérisée (MPP).....	5
MPP de densité moyenne (à alvéoles fermées) et de faible densité (à alvéoles ouvertes).....	5
Systèmes pare-air (SPA).....	5
Survol du Programme d'assurance qualité sur les chantiers.....	6
Caliber en tant qu'organisme de certification et organisme d'inspection.....	6
Fabricant.....	6
Entrepreneur inscrit.....	6
Installateur.....	7
Apprenti inscrit.....	7
Évaluations et audits au chantier.....	9
Types d'évaluations.....	9
Fréquence des évaluations.....	9
Auditeurs de Caliber.....	9
Conditions des services d'inspection.....	10
Non-conformité et mesures correctives.....	10
Plaintes.....	12
Appels.....	12
Annexe A – Coordonnées.....	13
Annexe B – Termes et définitions.....	13

À propos de ce manuel

Le présent document est le premier volume de la série de manuels de Caliber qui décrivent le Programme d'assurance qualité Caliber (PAQ Caliber). Il établit les rôles et les responsabilités de toutes les parties prenantes au Programme d'assurance qualité sur les chantiers (PAQC) pour la mousse de polyuréthane pulvérisée (MPP), ainsi que les conditions auxquelles Caliber fournit ses services d'inspection. Le volume 2, le Manuel de certification des installateurs de MPP, décrit la certification des installateurs. Les parties 1 et 2 forment ensemble les Manuels du Programme d'assurance qualité sur les chantiers de CALIBER auxquels renvoient l'Entente de l'installateur et l'Entente de l'entrepreneur, et qui y sont intégrés.

La présente édition remplace toute version antérieure. L'édition en vigueur est toujours disponible sur notre site Web.

Qui est Caliber?

Caliber Quality Solutions Inc. (« Caliber ») gère les processus, les procédures et le personnel qui soutiennent le Programme d'assurance qualité sur les chantiers pour les fabricants de produits de construction. Caliber exerce deux fonctions accréditées :

- un **organisme de certification**, accrédité par l'International Accreditation Service (IAS) selon la norme ISO/IEC 17024:2026 (PCB-112), qui certifie les installateurs de MPP;
- un **organisme d'inspection**, accrédité par l'IAS selon la norme ISO/IEC 17020:2026 (AA-785), qui effectue les audits du produit installé.

Nous avons à cœur d'améliorer la qualité de l'installation sur les chantiers et de renforcer la confiance de tous les intervenants de l'industrie de la construction. La majorité de nos services sont fournis à l'industrie de la mousse de polyuréthane pulvérisée.

Ce que fait Caliber

Le programme de certification du PAQ Caliber garantit que les installateurs de MPP ont été formés, testés et évalués de manière adéquate, conformément aux normes applicables et aux directives d'installation des fabricants, ce qui donne aux propriétaires d'immeubles, aux architectes, aux ingénieurs, aux agents du bâtiment et aux autres intervenants l'assurance que le produit est installé correctement. L'organisme d'inspection de Caliber effectue des audits de chantier de la MPP installée afin de vérifier que l'installation est conforme aux normes CAN/ULC, aux directives d'application du fabricant et aux rapports d'évaluation.

Où Caliber exerce ses activités

L'adresse administrative et postale de Caliber est le 10225 Yonge St, Unit R126, Richmond Hill, ON L4C 3B2. Les audits et les évaluations sont effectués en personne partout au Canada ou par diffusion en direct à distance.

Vision et expertise de Caliber

Caliber est déterminée à être le principal organisme de certification et fournisseur d'assurance qualité sur les chantiers en Amérique du Nord pour la mousse de polyuréthane pulvérisée et d'autres produits appliqués sur les chantiers. Caliber joue un rôle actif dans l'industrie et siège au groupe de travail CAN/ULC qui élabore les normes sur les produits et leur application pour la mousse pulvérisée, en collaboration avec l'industrie, le gouvernement et d'autres intervenants.

Fabricants participants

La liste à jour des fabricants dont les produits sont couverts par le PAQ Caliber est publiée sur notre site Web.

Impartialité

Caliber s'engage à faire preuve d'impartialité dans toutes ses activités de certification et d'inspection. Les résultats d'inspection et les rapports d'audit reposent uniquement sur les preuves objectives obtenues sur le chantier et sont délivrés par les auditeurs de Caliber, qui sont des employés de Caliber ou des personnes liées à Caliber par contrat individuel, et non à un fabricant ou à un entrepreneur. Les auditeurs n'auditent pas des travaux dans lesquels eux-mêmes, ou toute personne avec qui ils ont un lien de parenté ou qui les emploie, ont un intérêt, et ils déclarent tout conflit d'intérêts avant chaque affectation.

Caliber détermine et gère les menaces à l'impartialité – y compris celles découlant de ses relations avec les fabricants, de son propre personnel et des pressions financières – au moyen d'une évaluation des risques documentée et revue avec son comité directeur, qui représente les entrepreneurs, les fabricants ainsi que les intérêts de l'industrie, du bâtiment et de la réglementation, sans qu'aucun intérêt ne prédomine. La politique d'impartialité de Caliber est disponible sur notre site Web.

Introduction

Au Canada, l'isolant de mousse de polyuréthane pulvérisée utilisé dans des applications visées par le code du bâtiment exige un rapport d'évaluation de produit/matériau délivré par un organisme d'homologation reconnu.

Le fabricant de MPP doit disposer d'un programme d'assurance qualité sur les chantiers désigné et doit s'assurer que le produit est installé par des installateurs qualifiés et certifiés et que les inspections sur les chantiers sont effectuées par un organisme tiers. Le PAQC de Caliber garantit que le fabricant, les installateurs certifiés et les entrepreneurs inscrits comprennent leurs rôles et leurs responsabilités, ce qui donne aux propriétaires de maisons, aux consommateurs, aux propriétaires d'immeubles et aux agents du bâtiment l'assurance que la MPP est installée conformément aux directives du fabricant et aux normes applicables.

Conformité aux normes

Le fabricant, l'installateur certifié et l'entrepreneur inscrit doivent satisfaire à toutes les exigences de la norme sur le matériau et de la norme sur l'application, dans leurs éditions en vigueur.

CAN/ULC S705.1

La norme CAN/ULC S705.1 (Norme sur l'isolant thermique en mousse de polyuréthane rigide pulvérisée de densité moyenne – Spécifications relatives au matériau) établit les exigences relatives aux propriétés physiques et à l'étiquetage des emballages.

CAN/ULC S705.2

La norme CAN/ULC S705.2 (Norme sur l'isolant thermique en mousse de polyuréthane rigide pulvérisée de densité moyenne – Application) établit les exigences relatives à l'installation.

CAN/ULC S712.1

La norme CAN/ULC S712.1 (Norme sur l'isolant thermique en mousse de polyuréthane semi-rigide pulvérisée de faible densité à alvéoles ouvertes – Spécifications relatives au matériau) établit les exigences relatives aux propriétés physiques et à l'étiquetage.

CAN/ULC S712.2

La norme CAN/ULC S712.2 (Norme sur l'isolant thermique en mousse de polyuréthane semi-rigide pulvérisée de faible densité à alvéoles ouvertes – Application) établit les exigences relatives à l'installation.

CAN/ULC S718

La norme CAN/ULC S718 (Norme sur les programmes d'assurance qualité sur les chantiers pour la mousse de polyuréthane pulvérisée) établit les exigences relatives à un programme d'assurance qualité sur les chantiers (PAQC) pour l'installation sur place de la mousse de polyuréthane pulvérisée (MPP).

Mousse de polyuréthane pulvérisée (MPP)

Le programme de certification s'adresse aux personnes qui installent de la MPP dans des applications telles que l'isolation thermique, le pare-air et le pare-vapeur.

MPP de densité moyenne (à alvéoles fermées) et de faible densité (à alvéoles ouvertes)

L'installation de la mousse de faible densité à alvéoles ouvertes et de la mousse de densité moyenne à alvéoles fermées est semblable et exige des connaissances, des compétences et un équipement spécialisés ainsi qu'une compréhension des questions de santé et de sécurité (protection individuelle et sécurité du chantier). Les exigences de certification pour l'un ou l'autre produit sont donc regroupées en un seul examen écrit et une seule évaluation pratique.

Densité moyenne (à alvéoles fermées) : le programme de certification couvre l'installation de la MPP de densité moyenne comme isolant thermique, comme matériau pare-air ou comme composant d'un système pare-air conformément à la norme CAN/ULC S705.2, dans les bâtiments régis par le Code national du bâtiment du Canada et les codes provinciaux ou municipaux.

Faible densité (à alvéoles ouvertes) : l'installation doit être effectuée par un installateur certifié conformément à la norme CAN/ULC S712.2 et à toute procédure supplémentaire propre à la mousse de faible densité figurant dans les directives d'installation du fabricant.

Systèmes pare-air (SPA)

Lorsque la MPP est utilisée comme composant d'un système pare-air, il faut confirmer que le matériau est approuvé pour un usage pare-air, et l'approbation doit viser le système et non uniquement le matériau. Avant l'installation, l'installateur certifié doit vérifier le substrat et sa préparation par rapport aux substrats énumérés dans le rapport d'évaluation. Si l'ossature est constituée de montants d'acier, vérifiez qu'ils sont de calibre 20 ou plus épais. Après l'installation, le même essai de masse volumique est effectué; les essais d'adhérence et de cohésion sont semblables, mais le matériau pare-air doit résister à une charge plus élevée, et un essai d'adhérence distinct est effectué sur tout matériau pare-air, conformément aux directives du fabricant, avant l'installation de la MPP. Le statut d'installateur de système pare-air en MPP est une approbation d'installateur du fabricant gérée par Caliber, mais il ne constitue pas un statut certifié accrédité; communiquez avec le fabricant pour connaître l'offre de formation sur les SPA.

Survol du Programme d'assurance qualité sur les chantiers

Caliber en tant qu'organisme de certification et organisme d'inspection

Caliber administre le PAQC et s'assure que toutes les parties satisfont aux exigences des normes. Les obligations de Caliber sont les suivantes :

1. exploiter un programme de certification conforme à la norme ISO/IEC 17024;
2. effectuer toutes les inspections conformément à la norme ISO/IEC 17020 et vérifier la conformité à la norme sur l'application et aux directives d'installation du fabricant;
3. superviser et administrer le PAQC;
4. approuver le programme de formation du fabricant au regard des domaines de connaissances critiques (Manuel, partie 2, annexe H) et auditer la prestation du programme de formation – sans elle-même former les candidats qu'elle certifie;
5. s'assurer que le PAQC est enregistré auprès de l'organisme d'homologation;
6. faciliter le règlement des plaintes et des conflits;
7. maintenir un comité directeur dont les membres représentent de façon juste et équitable les intérêts des fabricants, des entrepreneurs, des installateurs ainsi que du bâtiment et des consommateurs, sans qu'aucun intérêt ne prédomine, afin de conseiller Caliber sur l'élaboration du PAQC et du programme de certification et sur la protection de l'impartialité; Caliber peut intégrer les recommandations du comité directeur au PAQC;
8. élaborer et tenir à jour la banque de questions d'examen et l'évaluation pratique;
9. utiliser l'évaluation pratique (Manuel, partie 2) pour confirmer les capacités des installateurs.

Fabricant

Le fabricant est l'entité juridique responsable de la fabrication et de la distribution de la MPP. Pour s'inscrire auprès de Caliber, le fabricant signe une entente par laquelle il s'engage à se conformer à toutes les exigences du PAQC et élabore un cours de formation cohérent avec le programme de certification des installateurs du PAQ Caliber. Caliber approuve le contenu du cours de formation et sa prestation au moyen d'un audit en classe tous les deux ans ou lorsque le contenu ou la prestation change; le fabricant assume les coûts de l'approbation.

Le fabricant s'assure que son matériau est conforme aux normes CAN/ULC et au PAQC. Lorsque les produits sont vendus par l'intermédiaire de distributeurs, chaque distributeur signe une entente qui énonce ses obligations en vertu du PAQC et devient un distributeur autorisé une fois que le fabricant et Caliber ont reçu les documents requis. Le distributeur, avec le fabricant, s'assure que le matériau est vendu uniquement à un entrepreneur inscrit (ayant un installateur certifié), en confirmant le statut actuel de l'entrepreneur auprès de Caliber avant la vente. Dans le règlement des conflits, le fabricant est responsable en dernier ressort du respect des exigences du PAQC.

Entrepreneur inscrit

L'entrepreneur inscrit est une entité juridique (société par actions, société de personnes ou entreprise individuelle) qui conclut des contrats avec ses clients et qui est responsable de toutes les exigences et obligations prévues par le PAQC. Pour s'inscrire, l'entrepreneur doit :

1. être en règle auprès de la commission des accidents du travail ou de l'organisme équivalent dans toutes les juridictions où il fait des affaires et installe des matériaux;
2. remplir intégralement la demande en ligne;
3. fournir ses documents de constitution ou un formulaire de TPS/TVH démontrant qu'il est une entité juridique;

4. fournir une copie de sa police d'assurance responsabilité civile générale en vigueur (minimum de 2 000 000 \$);
5. identifier tous ses installateurs et ajouter les candidats installateurs sur la plateforme en ligne;
6. employer en tout temps au moins un installateur certifié.

Obligations de l'entrepreneur inscrit :

1. se conformer à toutes les exigences des normes CAN/ULC;
2. se procurer un matériau approprié à l'installation et conforme aux normes CAN/ULC;
3. s'assurer que les installateurs ont suivi un cours de formation approuvé;
4. avoir au moins un installateur certifié présent sur le chantier pendant l'application;
5. assumer la responsabilité de tous les aspects de l'application, y compris la réglementation, les codes du bâtiment et les normes;
6. vérifier, au moyen des étiquettes des barils ou d'autres documents, que le matériau reçu est conforme aux normes CAN/ULC;
7. fournir un équipement sécuritaire et bien entretenu (module de pulvérisation, pistolets, pompe de transfert, compresseurs, génératrice, réchauffeurs de boyau, boyaux, doseur, etc.), entretenu conformément aux recommandations du fabricant de l'équipement;
8. fournir l'équipement de protection individuelle approprié, y compris un respirateur à adduction d'air frais à pression positive et une protection de la tête, des yeux, des oreilles, des mains, du corps et des pieds;
9. fournir une trousse d'essai et s'assurer que l'installateur certifié effectue les essais requis;
10. s'assurer que l'installateur certifié remplit les rapports quotidiens de travail (RQ), les conserver pendant 7 ans et les soumettre à Caliber sur demande;
11. s'assurer qu'un RQ est rempli au début de chaque journée, au début des travaux sur un nouveau chantier et à chaque changement de lot de matériau;
12. mettre à la disposition de l'installateur certifié des étiquettes de chantier, à afficher à un endroit bien visible (p. ex. le panneau électrique);
13. aviser immédiatement Caliber de tous les projets de plus de 35 000 pi², de tous les projets de système pare-air et des cas où ses installateurs n'ont pas encore été évalués par Caliber – le défaut de déclaration constitue un motif de suspension en vertu du PAQC du fabricant;
14. lorsqu'un entrepreneur distinct est responsable de la barrière thermique, aviser par écrit le propriétaire du bâtiment ou son représentant de l'exigence relative à la barrière thermique et du risque d'inflammabilité tant que la mousse n'est pas recouverte;
15. s'assurer que toute la mousse exposée est recouverte d'une barrière thermique adéquate conforme au code du bâtiment applicable.

Installateur

Un installateur certifié a réussi l'examen écrit et l'évaluation pratique de Caliber et a démontré sa compétence à installer le produit du fabricant. L'installateur certifié a une influence directe sur la qualité du produit installé et doit se conformer au présent manuel, aux normes CAN/ULC et aux directives d'installation du fabricant. Les candidats installateurs sont ajoutés par leur entrepreneur inscrit sur la plateforme en ligne de Caliber et y présentent leur demande en acceptant la déclaration et l'Entente de l'installateur. La certification exige la réussite d'un cours de formation approuvé, de l'examen écrit et de l'évaluation pratique; les installateurs qui appliquent la MPP comme pare-air doivent également avoir suivi la formation d'installateur de système pare-air en MPP ou obtenu l'approbation du fabricant, ou les deux. Le processus de certification, les frais et les obligations de l'installateur certifié sont décrits dans le Manuel, partie 2.

Apprenti inscrit

L'apprenti inscrit est inscrit auprès de Caliber et installe de la MPP sur le chantier uniquement sous la supervision directe (observation visuelle continue) d'un installateur certifié. Le statut d'apprenti n'est pas automatique : Caliber peut l'accorder individuellement à un candidat installateur qui n'a pas encore obtenu sa certification. Il est temporaire (6 mois ou jusqu'à la fin de l'année civile, selon la période la plus longue; Caliber peut, à sa seule discrétion, le prolonger au cas par cas pour un motif valable (par exemple, une barrière linguistique retardant l'examen)) et ne constitue pas une certification. L'apprenti inscrit ne peut pas acheter de matériau. Voir la Partie 2 du Manuel.

Évaluations et audits au chantier

Dans le cadre du PAQC, Caliber effectue ou coordonne la surveillance sur le terrain : audits de conformité des produits installés; audits de surveillance des installateurs ou des projets; audits de résolution des plaintes; et audits d'échantillonnage de la qualité. Dans la plupart des cas, les frais d'audit sont à la charge de l'entrepreneur inscrit; les frais sont indiqués dans le barème des frais de Caliber, disponible sur demande.

Types d'évaluations

- **Évaluations pratiques** – menées après qu'un candidat a suivi un cours de formation, dans un centre de formation, dans l'atelier d'un entrepreneur ou sur un chantier, afin de déterminer si l'installateur possède les connaissances pratiques et les compétences concrètes nécessaires pour faire des installations (Partie 2 du Manuel).
- **Évaluations périodiques** – audits de projet déclenchés par les spécifications de construction, la conformité réglementaire, les non-conformités relevées, les plaintes et la surveillance continue des entrepreneurs et des installateurs.
- **Évaluations obligatoires** – requises pour les projets d'isolation ou de matériau pare-air de plus de 35 000 pi² et pour tous les projets de système pare-air. L'installateur certifié et l'entrepreneur inscrit doivent aviser le fabricant et Caliber de tous ces projets; tout manquement entraîne la suspension du programme.
- **Évaluations requises par le propriétaire du bâtiment** – lorsque le propriétaire ou son représentant exige une inspection par un tiers dans les documents contractuels.
- **Évaluations de suivi** – lorsqu'une non-conformité a été relevée et que l'auditeur a recommandé une évaluation supplémentaire de l'entrepreneur ou de l'installateur.

Fréquence des évaluations

Taille du projet (pi ²)	Isolation – nb d'inspections	SPA – membrane de transition	SPA – mousse pulvérisée	SPA – total
35 000 – 70 000	1	1	1	2
70 001 – 105 000	2	2	2	4
105 001 – 140 000	3	3	3	6
Plus de 140 000	Au cas par cas	Au cas par cas	Au cas par cas	Au cas par cas

Auditeurs de Caliber

Les auditeurs de Caliber sont autorisés par Caliber après avoir reçu une formation sur tous les aspects de l'audit, y compris les normes applicables, et font l'objet d'une surveillance au moins une fois par année. Les auditeurs disposent de l'équipement approprié et de la trousse d'essai nécessaire pour effectuer les essais requis. Tous les auditeurs de Caliber portent une pièce d'identité avec photo. Les entrepreneurs inscrits et les installateurs certifiés doivent collaborer pleinement avec les auditeurs et fournir tous les documents et renseignements nécessaires avant l'audit.

Conditions des services d'inspection

Les conditions suivantes s'appliquent à chaque audit du produit installé accepté par Caliber (IBO-C-07, Annexe 1).

1. **Portée.** Caliber effectue des audits du produit installé afin de confirmer la conformité générale des installations de MPP aux normes CAN/ULC S705.2 ou S712.2 et au PAQC. Les audits sont fondés sur l'échantillonnage; ils ne certifient pas l'ensemble de l'installation, ne vérifient pas l'épaisseur contractuelle ni la conformité au devis, et ne remplacent pas l'examen par l'autorité compétente ou par le concepteur responsable.
2. **Demandes.** Les audits sont demandés auprès du Service à la clientèle de Caliber. Caliber examine chaque demande et peut refuser, ou accepter sous conditions, les demandes hors de sa portée, les chantiers non sécuritaires ou les dates qu'elle ne peut respecter. L'acceptation est confirmée par écrit.
3. **Réalisation.** Les audits sont effectués en personne par les auditeurs autorisés de Caliber ou, lorsque les procédures de Caliber le permettent, par diffusion en direct à distance, un représentant du fabricant ou un agent de collecte de données sur le terrain approuvé par Caliber effectuant l'échantillonnage sur le chantier sous la direction de l'auditeur. Le demandeur consent au mode à distance lorsque celui-ci est retenu.
4. **Obligations sur le chantier.** L'entrepreneur assure un accès sécuritaire, la présence d'un installateur certifié sur le chantier pendant la pulvérisation, les rapports quotidiens de travail, la documentation sur les matériaux et la réparation des zones échantillonnées. Caliber peut interrompre un audit si les exigences de sécurité ou d'accès ne sont pas respectées; l'audit interrompu est reporté et peut être facturé.
5. **Rapports.** Le rapport est remis au demandeur, à l'entrepreneur inscrit et au fabricant dans les 10 jours ouvrables suivant l'audit ou la réception des renseignements manquants, selon le délai le plus long. Les rapports constituent la déclaration de Caliber sur les conditions observées à la date de l'audit; toute correction après leur émission se fait uniquement par rapport complémentaire. Les rapports ne peuvent être modifiés ni reproduits en partie.
6. **Frais et conditions juridiques.** Les frais sont ceux indiqués sur la facture ou dans le barème des frais de Caliber, disponible sur demande. Chaque inspection est facturée avec les Conditions générales du client de Caliber en pièce jointe; la facture et les Conditions générales constituent ensemble l'entente avec le client, y compris la limitation de responsabilité. Les audits d'incidents liés à la MPP sont facturés au fabricant ou à l'entrepreneur conformément à leurs ententes. Toute annulation dans les 2 jours ouvrables précédant un audit prévu est facturable.
7. **Confidentialité et impartialité.** Les renseignements d'audit sont traités conformément à la politique de confidentialité de Caliber et ne sont divulgués qu'aux parties nommées ci-dessus, à l'organisme de certification aux fins du programme, et dans la mesure exigée par la loi. Les auditeurs de Caliber sont indépendants des fabricants et des entrepreneurs.
8. **Plaintes et appels.** Toute partie peut déposer une plainte ou interjeter appel sans frais, tel que décrit ci-dessous.

Non-conformité et mesures correctives

Les constatations sont classées comme majeures, mineures ou recommandations / non techniques.

Lorsqu'une non-conformité est relevée lors d'un audit :

1. l'auditeur remet à l'installateur certifié, à l'entrepreneur inscrit et au fabricant un rapport décrivant la non-conformité et la mesure corrective requise, dans les 10 jours ouvrables suivant l'audit ou la réception des renseignements manquants, selon le délai le plus long;

2. toutes les non-conformités doivent être résolues dans les 30 jours suivant l'audit; Caliber peut accorder une prolongation à sa discrétion, et examine et approuve toutes les mesures correctives;
3. l'installateur certifié et / ou l'entrepreneur inscrit fournit à Caliber des preuves objectives que la non-conformité a été résolue; Caliber les vérifie, au moyen d'un audit de suivi au besoin;
4. les non-conformités en matière de santé et de sécurité sont corrigées avant la poursuite de l'installation, preuves documentées à l'appui transmises à Caliber; selon la gravité, la certification de l'installateur et / ou l'inscription de l'entrepreneur peuvent être suspendues immédiatement jusqu'à la résolution;
5. le matériau non conforme qui ne satisfait pas à la norme de matériau et / ou d'installation est retiré et du nouveau matériau est installé; l'auditeur détermine la gravité de la non-conformité; et
6. si les non-conformités ne sont pas résolues, Caliber peut suspendre la certification des installateurs ou l'inscription de l'entrepreneur, ou imposer une amende.

Plaintes

1. Toute personne – propriétaire de bâtiment, entrepreneur, fabricant, autorité compétente ou membre du public – peut déposer une plainte concernant le travail d'un installateur certifié, un rapport d'audit de Caliber ou les services de Caliber, en français ou en anglais, par courriel à **qap@caliberqa.com**, par lettre à Caliber Quality Solutions Inc., 10225 Yonge St, Unit R126, Richmond Hill, ON L4C 3B2, ou par téléphone (1-888-572-7435). Le dépôt d'une plainte est gratuit.
2. Caliber accuse réception de la plainte par écrit dans les 5 jours ouvrables, confirme si elle relève du PAQC (ce n'est pas le cas des différends contractuels, de paiement, de conception et de propreté du chantier) et nomme la personne responsable de son traitement. Aucune personne ayant participé aux travaux visés par la plainte ne prend part à son traitement.
3. Un problème signalé concernant un produit de MPP installé (par exemple par un propriétaire de maison ou de bâtiment) est traité comme un incident lié à la MPP, et non comme une plainte, et est signalé de la même façon. Dans le cas d'un incident lié à la MPP, Caliber identifie le produit et le fabricant, avise le fabricant et l'entrepreneur inscrit, et examine le rapport de visite de chantier du fabricant; Caliber peut également auditer elle-même l'installation, à sa discrétion. La lettre de dossier de Caliber indique les non-conformités et les mesures correctives requises, et est envoyée à l'entrepreneur et au fabricant, un résumé étant transmis à la personne ayant signalé l'incident. L'entrepreneur met en œuvre la mesure corrective; Caliber la vérifie à partir du rapport de suivi du fabricant ou, à sa discrétion, au moyen d'un audit de suivi. Lorsque la qualité de l'air est en cause, un essai indépendant de la qualité de l'air est organisé à la discrétion de Caliber. Le coût des audits d'incidents liés à la MPP est facturé au fabricant ou à l'entrepreneur conformément à leurs ententes.
4. Le plaignant est tenu informé de l'avancement du dossier et reçoit un avis écrit de résolution, normalement dans les 60 jours ouvrables suivant la réception; si un délai plus long est nécessaire, le motif et la nouvelle date lui sont communiqués. L'installateur certifié est informé de la plainte et de tout point d'inaptitude attribué, et peut interjeter appel de cette attribution (Partie 2 du Manuel).
5. Une plainte concernant une décision ou la conduite du directeur de programme, ou une plainte que le plaignant ne considère pas comme résolue, est examinée par le directeur général du programme de Caliber, qui est indépendant.

Appels

Un entrepreneur inscrit, un fabricant, un propriétaire de bâtiment ou toute autre partie ayant un intérêt direct peut interjeter appel d'un résultat d'inspection, d'une constatation figurant dans un rapport d'audit de Caliber ou de sa classification, ou d'une décision de retenir, de modifier ou de retirer un rapport. Les appels sont sans frais et sont tranchés par le directeur général du programme de Caliber, qui est indépendant des activités d'inspection et n'a pas pris part à l'audit ni à la décision visés par l'appel (ou, si le directeur général du programme y a participé, par deux membres désintéressés du comité directeur).

Présentez l'appel par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du rapport ou de la décision, par courriel à **qap@caliberqa.com** ou par lettre à Caliber Quality Solutions Inc., 10225 Yonge St, Unit R126, Richmond Hill, ON L4C 3B2, en indiquant ce qui fait l'objet de l'appel et pourquoi, avec les renseignements à l'appui. Caliber accuse réception de l'appel dans les 5 jours ouvrables et nomme le décideur. Le décideur examine le dossier d'audit complet (rapport, données de terrain, photos et vidéos, résultats d'essais), obtient la réponse écrite de l'auditeur, peut obtenir un avis technique indépendant ou organiser une nouvelle inspection, et peut demander des renseignements supplémentaires à l'appelant. Une décision écrite et motivée est rendue dans les 30 jours ouvrables (ou à une date prolongée communiquée à l'avance) : l'appel est accueilli (la constatation est retirée ou reclassée, ou le rapport est modifié), accueilli en partie ou rejeté. La décision écrite met fin au processus d'appel; la question peut ensuite être soumise à l'IAS. Les installateurs qui interjettent appel de décisions de certification suivent la Partie 2 du Manuel.

Annexe A – Coordonnées

Caliber Quality Solutions Inc. – 10225 Yonge St, Unit R126, Richmond Hill, ON L4C 3B2 (adresse administrative et postale) · Tél. 1-888-5-QAP-HELP (1-888-572-7435) · qap@caliberqa.com · www.CaliberQA.com

Annexe B – Termes et définitions

ACCREDITATION – reconnaissance officielle par un organisme d'accréditation (pour Caliber, l'IAS) qu'un organisme de certification ou un organisme d'inspection est compétent pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité selon l'ISO/IEC 17024 ou l'ISO/IEC 17020.

APPEL – demande de réexamen d'une décision prise par Caliber, présentée par un demandeur, un candidat ou un installateur certifié au sujet de la certification, ou par une partie ayant un intérêt direct au sujet d'un résultat d'inspection ou d'un rapport.

AUDITEUR – personne autorisée par Caliber à effectuer des audits du produit installé.

CANDIDAT – demandeur qui a satisfait aux conditions préalables spécifiées et a été admis au processus de certification.

ORGANISME DE CERTIFICATION – Caliber Quality Solutions Inc., accréditée selon l'ISO/IEC 17024, qui gère le programme de certification des installateurs de MPP et prend toutes les décisions de certification.

INSTALLATEUR CERTIFIÉ – personne à qui Caliber a accordé la certification, responsable de l'installation de la MPP et des exigences connexes du chantier, et autorisée à superviser un apprenti inscrit.

PLAINTÉ – expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, formulée par toute personne ou organisation auprès de Caliber, relative aux activités de Caliber, d'un installateur certifié ou d'un entrepreneur inscrit, à laquelle une réponse est attendue.

AGENT DE COLLECTE DE DONNÉES SUR LE TERRAIN – personne approuvée par Caliber qui, lors d'un audit par diffusion en direct à distance, manipule la caméra et effectue l'échantillonnage sur le chantier sous la direction de l'auditeur; l'agent ne porte aucun jugement.

ORGANISME D'INSPECTION – Caliber Quality Solutions Inc., accréditée selon l'ISO/IEC 17020, qui effectue les audits du produit installé.

APPRENTI INSCRIT – personne inscrite auprès de Caliber qui installe de la MPP sur le chantier sous la supervision directe d'un installateur certifié.

ENTREPRENEUR INSCRIT – personne, organisation ou société qui a la responsabilité de satisfaire à toutes les exigences et obligations relatives à l'installation et qui est inscrite auprès de Caliber.

PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ SUR LES CHANTIERS (PAQC) – programme qui lie le fournisseur, l'entrepreneur inscrit et l'installateur, énonce les responsabilités et les obligations de chacun et les rend responsables de l'installation.

COMITÉ DIRECTEUR – comité constitué par Caliber en vertu de sa politique d'impartialité, dont les membres représentent de façon juste et équitable les intérêts des parties concernées par le PAQC et le programme de certification, sans qu'aucun intérêt ne prédomine, et qui donne des avis sur leur élaboration et sur l'impartialité.

SURVEILLANCE – observation périodique, pendant la période de certification, du rendement d'une personne certifiée visant à assurer le maintien de la conformité au programme de certification.