

# Engagement de l'entrepreneur vers la qualité totale

---

_____ (ci-après désignée "l'Entreprise")
située au : _____
représentée par : _____

**ATTENDU** que l'industrie du traitement de l'air et du froid (ci-après désignée "l'Industrie") constitue un secteur important et toujours plus complexe du domaine de la construction;

**ATTENDU** l'impact que peut avoir l'activité de l'industrie sur la qualité de l'environnement et plus particulièrement sur la couche d'ozone;

**ATTENDU** que la Corporation des Entreprises de Traitement de l'Air et du Froid (ci-après désignée la CETAF) désire améliorer la concertation entre les fabricants, fournisseurs et entrepreneurs en vue d'accroître le niveau de satisfaction des clients de l'Industrie;

**ATTENDU** que la CETAF a adopté, en date du 25 janvier 1995, un programme connu comme étant "Le programme d'engagement vers la qualité totale" (ci-après désigné le "Programme") et qu'à cette fin, elle a créé un comité permanent concernant la qualité totale;

**ATTENDU** que l'Entreprise désire adhérer au Programme adopté par la Corporation;

## L'ENTREPRISE DÉCLARE DONC CE QUI SUIT :

1. elle oeuvre dans l'Industrie à titre d'entrepreneur spécialisé;
2. elle détient, de la Régie du bâtiment du Québec, la licence en construction requise en vue d'agir dans son ou ses domaine(s) de spécialité;
3. elle est soucieuse de la qualité de son personnel et des produits qu'elle achète et installe;
4. elle a à coeur la formation de ses employés sur une base continue et reconnaît qu'il est important que ceux-ci puissent participer, lorsque nécessaire, à des cours de formation visant à maintenir à jour leurs connaissances dans le domaine de leur spécialité;
5. elle reconnaît l'importance de tout mettre en oeuvre afin d'assurer la satisfaction des clients et autres personnes qui bénéficieront de ses services;
6. elle considère comme prioritaire la protection du public et de l'environnement et à cet égard, convient de la nécessité que les équipements achetés et installés soient manipulés en tout temps par du personnel qualifié et compétent détenant, lorsque requis, les certificats de compétence émis par la CCQ; elle voit de plus à ce que son personnel bénéficie des outils nécessaires en vue d'effectuer un travail professionnel;

7. elle convient de l'importance d'améliorer le degré de satisfaction des clients de l'Industrie concernant la qualité des équipements, la manipulation de ceux-ci, leur installation conformément aux normes et aux règles de l'art et enfin, la qualité du service après vente;
8. elle est consciente que sa responsabilité légale est affectée par les dispositions du Code civil du Québec régissant les droits d'un client en regard des vices cachés;
9. elle s'engage, sur une base volontaire et dans un souci de rendre plus professionnel l'ensemble de ses activités, à :
  - 9.1 s'assurer que les équipements achetés seront manipulés et installés par du personnel compétent ayant à coeur les principes contenus au présent engagement;
  - 9.2 mettre en place des politiques de régie interne en vue de s'assurer que ses employés agissent en conformité avec cet engagement;
  - 9.3 s'assurer que les équipements installés coïncident aux besoins réels du client ;
  - 9.4 éviter d'effectuer l'installation d'équipements achetés par toute personne n'ayant pas les compétences ou l'expérience dans l'industrie de la construction pour le faire ou qui ne s'est pas assurée de la compétence du personnel ayant transporté les équipements achetés;
  - 9.5 éviter de faire affaires avec toute personne qui ne possède pas la compétence requise pour respecter les principes contenus à cet engagement; advenant un doute à ce sujet, l'Entreprise effectuera les vérifications requises et pourra communiquer avec la CETAF afin d'obtenir de plus amples informations à ce sujet ;
  - 9.6 encourager tous les intervenants de l'Industrie qui ont adéré au Programme amorcé par la CETAF ;
  - 9.7 informer la CETAF concernant toute situation susceptible de nuire à la réputation de l'Industrie ;
  - 9.8 mettre en place les outils de gestion visant à assurer la qualité totale des différentes activités de son entreprise ;
10. elle autorise la CETAF à rendre public son adhésion au Programme;

**J'ai signé M.** \_\_\_\_\_

**pour** \_\_\_\_\_ (L'Entreprise)

**ce** \_\_\_\_\_ **de** \_\_\_\_\_ **2003**  
 (jour) (mois)

\_\_\_\_\_  
**Président de la CETAF**

\_\_\_\_\_  
**Président de l'entreprise**