

Le service fait la différence entre le tout juste tolérable et l'excellence véritable



**ASSOCIATION CANADIENNE
DE NORMALISATION**

- Développement des normes
- Codes et normes sous forme imprimée et électronique
- Séminaires et formation
- Services aux membres



UNE DIVISION DU GROUPE CSA

- Enregistrement des systèmes de gestion
- Formation et séminaires

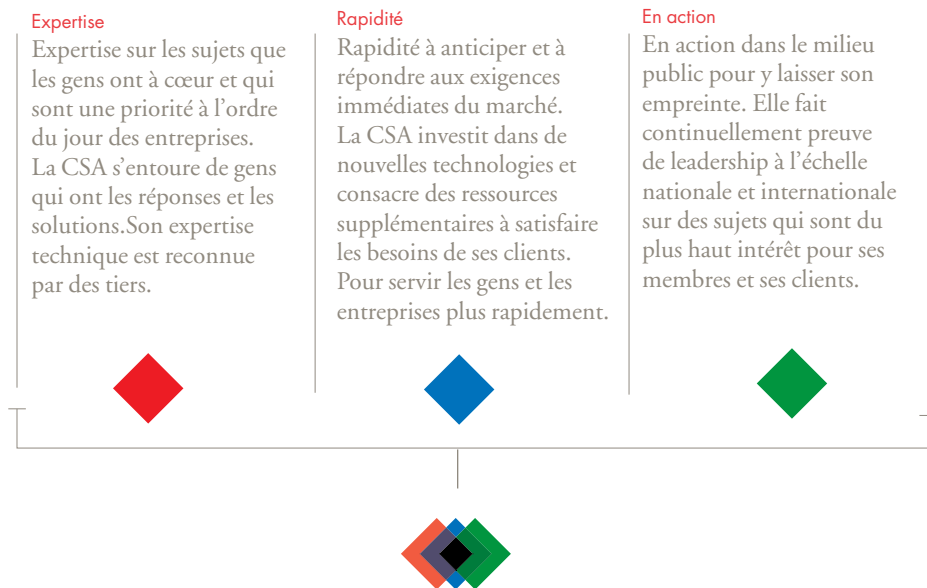


CSA INTERNATIONAL

- Essais des produits
- Services de certification

Connaître la réponse Un moyen d'action Intéressé et engagé

Il n'est pas compliqué d'offrir un service extraordinaire, mais cela prend beaucoup de temps. Cela concerne tout le monde. Tous les projets. Toutes les procédures. Pour nous, le service est notre raison de vivre :





Pouvoir généré par des esprits créatifs et un processus de collaboration

Son meilleur atout est la connaissance des normes – et de leurs applications.

- Scientifiques et ingénieurs. Chercheurs et autorités de réglementation. Gestionnaires de la qualité et représentants des consommateurs. Environ 9 000 membres de la CSA – experts dans leur domaine – donnent bénévolement leur temps et leurs connaissances dans un processus unique au monde. En reconnaissance de leur expertise, l’an dernier, cinq membres de la CSA ont reçu l’Ordre du Canada, le plus grand honneur pour l’œuvre de toute une vie.
- Pour aider les organismes à mettre les meilleures pratiques de gestion en œuvre, QMI offre une expertise dans chaque branche d’activité. Grâce à des alliances avec d’autres importants registraires, nos clients ont accès à plus de 1 000 vérificateurs qualifiés à l’extérieur de l’Amérique du Nord.

Des titres de compétences mondiaux... testés et approuvés par les clients et autres

Chaque jour dans des centaines d’interactions, le personnel de la CSA lève la barre, trouve des idées ingénieuses, prouve ses compétences – une réputation validée par des tiers.

- En 2002, le ministère de l’Énergie des É.-U. a autorisé la CSA à vérifier le rendement énergétique des moteurs électriques aux É.-U.
- Lowe’s Home Improvement Warehouse a reconnu la CSA comme organisme tiers d’autorisation de vente des nombreux produits vendus dans ses magasins. Lowe’s se joint à une liste croissante de détaillants nord-américains qui acceptent les marques de la CSA, notamment Home Depot, Wal-Mart, Sears, JC Penney, Kmart, Spiegel, Circuit City et bien d’autres.



Des cycles économiques de plus en plus courts

Les clients de la CSA doivent agir vite pour conserver leur avantage concurrentiel. Elle doit donc faire de même.

- En 2002, la CSA a investi plusieurs millions de dollars dans une initiative nommée Cycle de service conçue pour rationaliser les services de certification tout au long du cycle de vie de la relation des clients avec elle. Et l'association crée un Centre de service à la clientèle pour offrir un accès rapide et facile à l'information touchant le projet.
- Les services d'enregistrement de gestion de la qualité aident les organismes à améliorer les processus et à accroître leur production. La CSA a encore raccourci ses propres durées de cycle ce qui a accéléré le processus d'enregistrement et de remise de certificat.

Les gens intelligents ne gaspillent ni leur temps ni leur argent. Notre technologie non plus

Les normes sont parfois des documents complexes auxquels il faut consacrer beaucoup de temps. Pour servir les gens qui les créent et qui les appliquent, la CSA investit dans la technologie et dans une formation novatrice.

- En 2002, l'association a publié deux cédéroms supplémentaires de sa collection de « normes intelligentes », qui offre des fonctions interactives, de navigation rapide, des listes de vérification et des calculs d'utilisation aisée. Elle a également offert une formation en ligne pour les enquêtes sur les accidents et pour les techniciens du gaz. Ces outils entièrement interactifs permettent un apprentissage autonome selon un rythme personnel.
- Pour économiser temps et argent à ses membres, la CSA a lancé une formation en ligne en complément des séances personnelles... elle a aussi créé un système électronique unique de vote pour ses membres accessible sur Internet.



Des pratiques concurrentielles sont à l'avantage de tous

Dans un marché concurrentiel, l'innovation et les économies de coûts sont dans l'intérêt des consommateurs.

- La CSA a organisé le premier Forum nord-américain sur les composants électriques où les intervenants de l'industrie ont discuté de l'acceptation mutuelle des composants électriques parmi les agences de certification reconnues par les organismes d'accréditation d'Amérique du Nord. En répandant l'usage d'un modèle d'essai CSA qui a fait ses preuves, les fabricants pourraient économiser des millions de dollars sur les mises à l'essai superflues qui sont faites chaque année, et cela sans compromettre la sécurité.
- La position de la CSA a l'appui de l'Association des manufacturiers d'équipement électrique et électronique du Canada (AMEEEEC)/Électro-Fédération Canada (EFC). L'AMEEEEC conseille à l'industrie de soutenir l'acceptation mutuelle des composants électriques car elle reconnaît les systèmes d'accréditation nationaux et le besoin pour l'industrie d'une production rentable en Amérique du Nord.

Santé publique. Question de vie ou de mort

La CSA sait que les normes en conjonction avec les règlements sont au service de la santé et du bien-être des consommateurs.

- Elle a publié les toutes premières normes du Canada sur les systèmes de gestion des cellules, des tissus et des organes servant à la transplantation et à la procréation médicalement assistée. Une autre norme sur les systèmes de gestion du sang et des composants du sang a fait l'objet d'un examen public. Ces normes devraient être inscrites dans la structure de réglementation de Santé Canada.
- Des abaisse-langue aux stimulateurs cardiaque, les appareils médicaux sont vitaux pour les soins de santé. Pour renforcer la confiance dans ses produits, QMI a été accréditée pour les enregistrer selon une norme de gestion de la qualité reconnue dans le monde entier et que les règlements canadiens exigent maintenant de la part des fabricants.

Messsage de M^{me} V. Lynne Pearson, présidente du conseil d'administration et de M. Rob M. Griffin, président et chef de la direction



V. Lynne Pearson
Présidente du conseil
d'administration

Rob M. Griffin
Président et chef de la direction

Nos membres et nos clients ne cessent de nous montrer qu'ils apprécient notre bon service. Nous sommes persuadés que notre service est un avantage concurrentiel, une caractéristique qui différencie notre organisme. Et nous prenons des mesures énergiques pour répondre à vos attentes et même les dépasser.

Les résultats financiers de la CSA pour 2002–2003 montrent que nous sommes sur la bonne voie. Malgré les incertitudes qui règnent sur plusieurs marchés, notre performance est très satisfaisante. Les ventes de normes et des produits d'information dépassent le budget de quatre pour cent. Nous avons remporté d'impressionnantes victoires dans les activités de certification et de mise à l'essai. Cette année a également

été exceptionnelle pour QMI dont les activités sont en hausse de 12 pour cent. Notre stratégie consistant à aider les clients à passer à la nouvelle norme ISO 9001:2000, à étendre notre portée au monde entier et à donner plus de valeur aux clients dans les secteurs clés comme l'automobile et la forêt, a donné d'excellents résultats.

Au-delà des résultats commerciaux, notre stratégie de faire passer les besoins des membres et des clients en premier donne des taux de satisfaction élevés. Parmi les membres, le taux de satisfaction en 2002 allait de 84 pour cent pour les membres de comité à 93 pour cent pour les membres de soutien. Notre sondage de contre-vérification parmi les clients de QMI montre un taux de satisfaction de 80 pour cent et un sondage annuel d'enquêtes par interview en profondeur mené par un tiers donne un impressionnant taux de satisfaction de 96 pour cent! Les clients de certification et de mise à l'essai ont aussi une opinion élevée de nos services et déclarent un taux de satisfaction de 89 pour cent.

La notoriété de notre marque atteint des sommets chez les preneurs de décision américains – 57 pour cent. Nous continuons à faire de fructueux investissements dans la notoriété de notre marque sur le marché nord-américain et nous réduisons l'écart avec notre plus fort concurrent.

Des locaux pour l'innovation Un des événements marquants de cette année a été le déménagement de notre division des Normes dans ses propres locaux à Mississauga, Ontario. Un bureau à la fine pointe du progrès, des salles de conférence, un espace de réunion accessible et une technologie novatrice permettent d'offrir un meilleur service aux membres et aux clients. L'immeuble qui a été conçu selon les normes CSA d'exigences ergonomiques et d'accès facile (Barrier-free) est un endroit vraiment accueillant où les gens peuvent collaborer et faire un travail productif.



Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Mais notre engagement nous permet aussi de réaliser notre objectif et de mettre les normes au service des gens et des entreprises.

Répondant aux besoins du public, nous avons présenté plusieurs normes novatrices l'an dernier. Par exemple, un document unique de la CSA offre des lignes directrices de conception destinées à la création de produits, de services et de milieux accessibles à la population vieillissante de l'Amérique du Nord.

Nous avons collaboré avec le gouvernement de l'Ontario au développement d'une publication historique qui aidera les organismes à offrir un service à la clientèle adapté au besoin des personnes handicapées. Offrir clientèle lancée au People in Motion Exhibition and Trade Show en mai dernier, la norme répond aux besoins d'environ 3,6 millions de Canadiens qui sont limités dans leurs activités et qui ont un taux d'invalidité de 12,4 pour cent. (*Statistique Canada, 2001*). Notre collaboration suivie avec le gouvernement montre bien que les différents secteurs prennent leurs responsabilités et font preuve de leadership en élaborant des solutions qui sont satisfaisantes pour tous.

Confiance des tiers Principal organisme de certification de piles à combustible CSA International a été accréditée par le National Evaluation Service (NES) pour la certification des installations de ces produits. CSA est un important fournisseur de services de certification d'appareils utilisés dans des endroits dangereux (HazLoc) dont la certification et le laboratoire d'essais sont reconnus et acceptés en vertu du International Electrotechnical Commission Explosive (IECEx) Scheme, ouvrant le marché international aux clients sans duplication de mise à l'essai. QMI a été autorisée à certifier selon les exigences de la Technology Asset Protection Association, groupe formé de 50 des plus importantes sociétés technologiques au monde qui s'efforce de prévenir le vol des marchandises en transit.

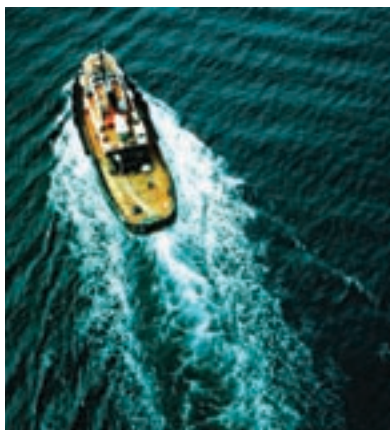


Notre leadership dans le domaine du pétrole et du gaz a été étendu avec une nouvelle norme sur les pipelines en acier. En élaborant des normes de ce genre, nous continuons à favoriser une industrie pétrolière et gazière efficace et mondialement compétitive, servie par l'expérience et l'expertise canadiennes.

Nous avons aussi publié une édition actualisée de la norme Aménagement forestier durable, qui garantit que les forêts canadiennes sont aménagées pour durer. Notre nouvelle édition de la Terminologie de l'environnement pour les entreprises canadienne est un glossaire qui aide les entreprises à appliquer des normes nationales et internationales en matière d'environnement.

Une norme sur l'environnement concernant les exploitations porcines est en élaboration. QMI a été un des trois registraires choisis pour tester la norme proposée et le retour d'information sur cette expérience sera incorporé dans la norme finale.

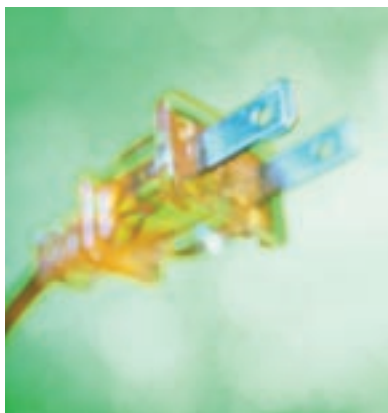
La CSA a toujours compris que ses clients opèrent dans une collectivité mondiale et que les normes ne devraient pas faire obstacle au commerce. C'est pourquoi nous étudions d'abord le milieu international quand le



La garde côtière américaine – et bien d'autres – choisissent la CSA. Cet organisme essentiel de sauvetage et de protection nous a accordé sa confiance en acceptant notre certification pour l'équipement antidéflagrant et ignifuge. Autres contrats importants... Army & Air Force Exchange Service, qui approvisionne plus de 7,3 millions de clients dans 35 pays – partout où les troupes américaines sont installées – accepte la marque de la CSA sur les produits qu'elle vend. TIME Inc. a reconnu le plan de certification forestière de la CSA dans ses politiques d'approvisionnement de produits du papier. L'alliance de QMI avec l'AFAQ de France et autres importants registraires de par le monde a ouvert d'autres importantes possibilités d'affaires.

besoin d'une norme a été identifié. C'est pourquoi le personnel et les membres de la CSA travaillent sans relâche au niveau international pour faire entendre la voix du Canada dans l'élaboration des normes. Nous participons activement aux activités d'ISO, de CEI et de CANENA. En 2002, nous avons publié, sous les auspices de CANENA, quatre autres normes nord-américaines harmonisées, portant à 28 le total des normes harmonisées au niveau régional. Cinquante autres projets CANENA sont en cours.

Notre service dans l'intérêt public va jusqu'à prendre le leadership dans les questions cruciales. Une des plus urgentes est celle de la contrefaçon des marques. Les É.-U. à eux seuls y perdent plus de 200 milliards de dollars par an en vente de produits, distribution et emplois perdus. Les produits arborant des marques de certification non autorisées sont souvent non sécuritaires, créent une concurrence inéquitable pour l'entreprise légitime et nuit à la réputation du fabricant. Pour régler ce problème, la CSA a consacré des ressources à des enquêtes spéciales et à l'anticontréfaçon et a adopté une méthode énergique pour détecter, dénoncer et punir l'utilisation non autorisée de ses marques. La CSA a une liste en ligne de tous les produits et composants qu'elle a certifié et elle encourage les



Dans le monde À la réunion du conseil du Council for Harmonization of Electrotechnical Standards of the Nations of Americas (CANENA), CSA Group a présenté l'idée d'une norme, un test et une marque nord-américaine pour les composants. Nous avons proposé un site Internet public « marque nord-américaine » avec la liste d'enregistrement des composants couverts par l'harmonisation prévue à CANENA, ainsi que les données d'essai qui seraient administrées par une coalition d'organismes de certification. Nous pensons que c'est dans le meilleur intérêt des intervenants – organismes de certification et de réglementation, fabricants, détaillants et consommateurs.

gens à signaler les produits portant une contrefaçon d'une de ses marques. Elle offre également des programmes de formation pour aider les détaillants à comprendre les marques d'approbation des produits et à en détecter les contrefaçons. La contrefaçon est un problème qui demande une vigilance de tous les instants.

Nous sommes fiers des mesures que nous avons prises pour mieux servir nos membres, nos clients et le public en 2002–2003. Mais à mesure que nous progresserons, nous investirons plus de ressources dans nos initiatives de service.

Nous étendrons nos solutions de normes et de certification à de nouveaux domaines. Seulement à QMI, plus de 60 nouveaux produits sont en étude ou en développement. Nous voulons garder notre avance sur les défis que doivent relever nos clients. Nous voulons être les premiers à repérer les nouveaux problèmes et à nous y attaquer. Nous continuerons à appliquer la technologie de manière novatrice pour agir mieux, plus rapidement, plus intelligemment.

C'est ainsi que nous pourrons offrir le niveau exceptionnel de service que nos membres et nos clients méritent pleinement.



V. Lynne Pearson
Présidente du conseil
d'administration



Rob M. Griffin
Président et chef
de la direction

Conseil d'administration

de gauche à droite

Douglas V. Baldwin

Président et chef de la direction
Électro-Fédération Canada
Mississauga (Ontario)

Brian J. McQueen

Président et chef de la direction
CWB Group – Services industriels
Mississauga (Ontario)

Robert J. ("RJ") Falconi, B.Sc., LL.B.

Vice-président
chef du contentieux
et secrétaire d'entreprise
Groupe CSA
Toronto (Ontario)

W. Neil Parker, B.A.

Toronto (Ontario)

Morris Milner, Ph.D, P.Eng, C.C.E.

Conseiller
Science et technologie
de réadaptation
Toronto (Ontario)

Susan Gamm, LL.B., M.B.A.

Ombudsman déléguée
Groupe financier Banque TD
Toronto (Ontario)

***Rob M. Griffin, P.Eng.**

Président et chef de la direction
Groupe CSA
Toronto (Ontario)

***David S. Grubbe, M.B.A.**

DMG Consulting
Medicine Hat (Alberta)

Linda Anne Lusby, M.Sc., LL.B.

Professeure agrégée, Sciences de
l'environnement
Acadia University
Wolfville (Nouvelle-Écosse)

Paul Straus

Vice Président et
chef de la direction
Home Hardware Stores Limitée
St. Jacobs (Ontario)

John Cowen, B.Sc., C.G.A.

Aurora (Ontario)



***Roger N. Wolff, B.Sc., M.B.A., DBA**
Faculté de commerce
University of Victoria
Victoria (Colombie-Britannique)

Elizabeth Marie Crown
PhD., PHEc, ATI
Professeure, Département
d'écologie humaine
University of Alberta
Edmonton (Alberta)

Roy J. Mills, B.Sc.EE, M.Sc.EE
Kanata (Ontario)

***William E. Watchorn, FCA**
Président et chef de la direction
ENSIS Management Inc.
Winnipeg (Manitoba)

Gregory L. Seveck, B.A.Sc., P.Eng.
Vice-président à l'exploitation
Enbridge Pipelines Inc.
Edmonton (Alberta)

***V. Lynne Pearson, B.A., B.J., M.A.**
Présidente du conseil, Groupe CSA
Doyenne du Collège de commerce
University of Saskatchewan
Saskatoon (Saskatchewan)

Richard L. Bunn, B.Sc., M.B.A., P.Eng.
Berwyn (Pennsylvanie)

***Philippe Biron, B.A., B.Sc., M.B.A.**
Montréal (Québec)

***David C. Colville, B.Sc., B.Ind.Eng., P.Eng.**
Ancien président du conseil
Groupe CSA
Vice-président du conseil, CRTC
Hull (Québec)

Yves Brissette, Ph.D.
Vice-présidence aux relations avec
les clientèles et les partenaires
Commission de la santé et de la
sécurité du travail
Montréal (Québec)

Sondra Bruni, B.A., M.A.
Winnipeg (Manitoba)

Emil Marx
Président et chef de la direction
Mitsubishi Electric Sales Canada
Inc., Markham (Ontario)

Étaient absents :

André Dumouchel, B.A., M.Sc.
Conseiller principal
Gartner Lee Limitée
Pointe-Claire (Québec)

***Douglas G. Hatch, LL.B.**
Vice-président du conseil
d'administration, Groupe CSA
Président, Canlim Inc.
Toronto (Ontario)

Julia Hill, M.A.
Directrice générale adjointe
Direction des produits génétiques et
biologiques
Département des produits de santé
et des aliments
Santé Canada, Ottawa (Ontario)

Mel Ydreos, P.Eng.
Vice-président à l'exploitation
des actifs, Union Gas Limitée
Chatham (Ontario)

***Membre du comité exécutif
du conseil**



Équipe de leadership des cadres

de gauche à droite

Robert J. ("RJ") Falconi

Vice-président
chef du contentieux et
secrétaire d'entreprise
Groupe CSA

Wendy Tilford

Présidente
QMI

Karen Gaiger

Vice-présidente
Technologie de l'information
Groupe CSA

Les Jackson

Vice-président
Ressources humaines
Groupe CSA

Grant Carter

Vice-président
Marketing et aux communications
Groupe CSA

Randall Luecke

Vice-président
Certification
CSA International

Rob M. Griffin

Président et chef de la direction
Groupe CSA

Duncan Cowie

Vice-président
Finances
Groupe CSA

Pat Keindel

Présidente
Normes
Association Canadienne
de Normalisation



Examen financier

- 18 Responsabilité de la direction à l'égard des données financières
- 19 Rapport des vérificateurs
- 20 État consolidé de la situation financière
- 21 État consolidé de l'évolution de l'actif net
- 22 État consolidé de l'exploitation
- 23 État consolidé de l'évolution de l'encaisse
- 24 Notes afférentes aux états financiers consolidés

Responsabilité de la direction à l'égard des données financières

Les états financiers consolidés afférents et les données de l'analyse du rapport annuel ont été préparés par la direction et approuvés par le conseil d'administration de l'Association canadienne de normalisation. Les états financiers consolidés ont été préparés en conformité avec les principales conventions comptables généralement reconnues (PCGR) au Canada et reflètent les meilleures estimations et les meilleurs jugements de la direction quand il convient. La direction est responsable de l'exactitude, de l'honnêteté et de l'objectivité de ces états financiers consolidés, dans des limites matérielles acceptables.

Pour aider la direction à assumer ses responsabilités, l'Association maintient un système de contrôles internes visant à donner un degré raisonnable de certitude quant à la fiabilité de ses livres comptables et la protection de ses biens.

Le comité de vérification, qui se compose exclusivement d'administrateurs externes, est nommé à tous les six mois par le conseil d'administration. Le comité de vérification se réunit avec la direction ainsi qu'avec des vérificateurs externes pour s'assurer que la direction assume de façon adéquate ses responsabilités de déclaration financière et pour passer en revue les états financiers consolidés et le rapport des vérificateurs indépendants. Le comité de vérification fait un rapport de constatations auprès du conseil d'administration que celui-ci examine avant d'approuver la présentation des états financiers consolidés. Les vérificateurs externes ont un accès direct au comité de vérification du conseil d'administration.

Les états financiers consolidés ont été vérifiés de manière indépendante par Ernst & Young LLP au nom de ses membres, en conformité avec les PCGR du Canada. Leur rapport souligne la nature de leur vérification et fait état de leur opinion sur les états financiers consolidés de l'Association.



Robert M. Griffin
Président et chef de la direction
Le 31 mars 2003



Duncan H. Cowie
Vice-président, Finances
Le 31 mars 2003

Rapport des vérificateurs

Aux membres de l'Association canadienne de normalisation

Nous avons vérifié le bilan consolidé de l'Association canadienne de normalisation au 31 mars 2003 et les états consolidés de l'exploitation, de l'évolution de l'actif net et de l'évolution de l'encaisse de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée selon les normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et effectuée de manière à avoir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent aucune déclaration erronée. Toute vérification comporte l'étude, au moyen de sondages, des preuves étayant les montants et déclarations contenus dans les états financiers. La vérification comporte également une évaluation des principes comptables appliqués et des estimations faites par la direction, de même qu'une évaluation globale des états financiers présentés.

À notre avis, ces états financiers consolidés présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'Association au 31 mars 2003 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de l'encaisse pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Comme l'exige la Loi sur les corporations canadiennes, nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués d'une façon conforme à l'exercice précédent.



Comptables agréés

Toronto, Canada

Le 25 avril 2003

État consolidé de la situation financière

<i>Le 31 mars</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>
<i>[en milliers de dollars canadiens]</i>	<i>\$</i>	<i>\$</i>
Actif		
<i>Courant</i>		
Espèces et quasi-espèces [note 3]	10 285	15 609
Placements à court terme [note 6[a]]	6 597	8 015
Débiteurs, montant net	25 115	26 525
Stocks [note 4]	4 490	5 109
Charges payées d'avance	4 529	3 778
	<u>51 016</u>	<u>59 036</u>
Charges reportées, montant net	3 683	—
Immobilisations, montant net [note 5]	35 164	32 272
Placements à long terme [note 6[b]]	38 324	42 087
Prestations de retraite constituées [note 9]	19 753	14 331
	<u>147 940</u>	<u>147 726</u>
Passif et actif, montant net		
<i>Courant</i>		
Créditeurs et charges à payer	23 036	18 143
Produits déferés	19 580	18 725
Dépôts relatifs aux clients	13 130	15 580
	<u>55 746</u>	<u>52 448</u>
Charges à payer pour prestations postérieures à l'emploi et prestations de retraite [note 9]	7 551	4 913
	<u>63 297</u>	<u>57 361</u>
Éventualités et engagements [notes 8 et 10]		
Actif net		
Affecté aux immobilisations	35 164	32 272
Affecté à l'interne à des fins particulières	46 064	52 769
Non affecté	3 415	5 324
Actif net total	<u>84 643</u>	<u>90 365</u>
	<u>147 940</u>	<u>147 726</u>

Voir les notes afférentes

Au nom du conseil d'administration :



Président du conseil



Président du comité de vérification

État consolidé de l'évolution de l'actif net

Exercice clos au 31 mars

[en milliers de dollars canadiens]

2003

2002

	<i>Non affecté</i>	<i>Affecté</i>	<i>Affecté aux</i>	<i>Total</i>	<i>Total</i>
	<i>\$</i>	<i>à l'interne</i>	<i>immobili-</i>	<i>\$</i>	<i>\$</i>
		<i>\$</i>	<i>sations</i>		
			<i>\$</i>		
Solde, au début de l'exercice	5 324	52 769	32 272	90 365	87 166
Excédent des produits sur les dépenses					
(des dépenses sur les produits)	9 130	(9 605)	(5 247)	(5 722)	3 199
Placements nets en immobilisations	(8 139)	—	8 139	—	—
Virements en prévision de dépenses capitalisées	(2 900)	2 900	—	—	—
Solde, à la fin de l'exercice	<u>3 415</u>	<u>46 064</u>	<u>35 164</u>	<u>84 643</u>	<u>90 365</u>

Voir les notes afférentes

État consolidé de l'exploitation

<i>Exercice clos au 31 mars</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>
<i>[en milliers de dollars canadiens]</i>	<i>\$</i>	<i>\$</i>
Produits	179 985	171 707
Charges		
Directes	70 091	66 911
Frais de vente, frais généraux et frais d'administration	99 736	92 104
Amortissement et dépréciation	5 493	5 311
Charges pour projets	7 832	7 622
	183 152	171 948
Perte d'exploitation	(3 167)	(241)
Profit ou perte sur change	(3 136)	113
Revenu de placement	581	3 327
Excédent (ou insuffisance) des produits		
sur les dépenses pour l'exercice	(5 722)	3 199

Voir les notes afférentes

État consolidé de l'évolution de l'encaisse

<i>Exercice clos au 31 mars</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>
<i>[en milliers de dollars canadiens]</i>	<i>\$</i>	<i>\$</i>
Activités d'exploitation		
Excédent (ou insuffisance) des produits sur les dépenses pour l'exercice	(5 722)	3 199
Ajouter ou déduire les éléments qui ne requièrent pas d'encaisse		
Amortissement et dépréciation	5 493	5 311
Perte sur cessions d'immobilisations	15	16
Perte (ou profit) des placements à long terme	1 052	(430)
Accroissement des prestations de retraite constituées	(5 422)	(7 042)
Accroissement des charges à payer pour prestations postérieures à l'emploi et prestations de retraites	2 638	2 513
Perte sur change	2 689	—
Variation nette des postes hors caisse du fonds de roulement [note 7]	4 576	(3 116)
Encaisse provenant des activités d'exploitation	5 319	451
Activités de placement		
Charges reportées	(3 956)	—
Acquisition d'immobilisations	(8 139)	(4 878)
Produit de cession d'immobilisations	12	—
Achat de placements à long terme	(63 336)	(23 470)
Produit de la vente de placements à long terme	65 184	20 113
Encaisse utilisée en activités de placement	(10 235)	(8 235)
Diminution nette de l'encaisse au cours de l'exercice	(4 916)	(7 784)
Incidence des taux de change sur les espèces et les quasi-espèces	(1 826)	—
Situation de l'encaisse, au début de l'exercice	23 624	31 408
Situation de l'encaisse, à la fin de l'exercice	16 882	23 624
Situation de l'encaisse d'après		
Espèces et quasi-espèces	10 285	15 609
Placements à court terme	6 597	8 015
	16 882	23 624

Voir les notes afférentes

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

1. Nature de l'exploitation

L'Association canadienne de normalisation [l'« Association »] est un organisme incorporé sans capital-actions par lettres patentes depuis le 21 janvier 1919 en vertu des lois du Canada. L'Association est une société sans but lucratif qui élabore de normalisation consensuelles dans les domaines de la sécurité, de la qualité et du rendement et effectue l'évaluation, la certification et l'enregistrement de la conformité en vertu de diverses normes.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Dates de fin d'exercice

La date de fin d'exercice est le dernier vendredi du mois de mars. Pour l'exercice présent, la date de fin d'exercice était le 28 mars 2003 et le pour l'exercice précédent, la date de fin d'exercice était le 29 mars 2002. Aux fins des états financiers présents, le 31 mars représente les dates réelles mentionnées plus haut.

Base de la consolidation

Les états financiers consolidés ont été préparés en conformité avec les principales conventions comptables reconnues du Canada (PCGR) et comprennent les comptes de l'Association et de toutes ses filiales. Tous les soldes et toutes les transactions d'importance entre l'Association et ses filiales ont été éliminés à la consolidation.

Estimations

La préparation des états financiers consolidés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige de la direction qu'elle fasse des estimations et émette des hypothèses. Ces estimations ont un effet sur les montants comptabilisés des actifs et du passif en date de ces états financiers consolidés et les montants rapportés de produits et de dépenses au cours de l'exercice. Les résultats réels peuvent différer des estimations.

Espèces et quasi-espèces

Les espèces et quasi-espèces comprennent les espèces en dépôt et les valeurs mobilières liquides du marché monétaire avec un terme jusqu'à échéance original de moins de 90 jours à la date d'achat.

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

Ces valeurs mobilières sont portées au bilan consolidé à leur coût plus les intérêts courus, ce qui constitue une approximation de leur valeur marchande.

Placements

Les placements à court et long termes sont comptabilisés au coût historique plus le revenu accumulé. Les intérêts et les dividendes sont comptabilisés comme acquis et profits quand ils sont réalisés. Les primes ou escomptes au moment de l'acquisition sont amorties au cours de l'échéance restante. Les placements sont constatés l'année où il semble y avoir une perte de valeur autre que temporaire selon le portefeuille.

Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de la réalisation nette.

Charges reportées

L'Association subit certains coûts directs liés à des projets particuliers associés à des projets de développement importants. Ces coûts sont amortis en tant que charges reportées selon la méthode de l'allocation uniforme au cours de la durée spécifique du projet, entre trois et cinq ans généralement.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition moins la perte de valeur accumulée.

L'amortissement et la dépréciation, qui sont enregistrés à partir de l'année où les biens entrent en service, sont calculés par rapport à la durée de vie utile des immobilisations comme suit :

Bâtiments	5 % amortissement décroissant
Améliorations locatives	Durée du bail plus un renouvellement
Équipement	20 % amortissement décroissant
Matériel informatique	Amortissement linéaire sur trois ans
Logiciels	Année d'acquisition

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

Les profits et pertes liées à la cession des actifs individuels sont enregistrés dans les produits l'année de cession.

Régimes de retraite

Les coûts des prestations de retraite et autres prestations postérieures à l'emploi au titre des services rendus au cours de l'exercice [comme les soins dentaires et médicaux] sont imputés aux résultats chaque année. Les coûts sont calculés de façon actuarielle par la méthode de répartition au prorata et en utilisant la meilleure estimation de la direction sur le rendements des placements, l'indexation des salaires et autres facteurs. Les écarts qui résultent de changements de régimes, de pertes et profits ou de modifications dans les hypothèses sont amortis pendant la durée restante moyenne du service des employés actifs.

Constatation des produits

Les produits sont constatés en vertu de la méthode de l'achèvement des travaux. Les produits provenant de la mise à l'essai, de la certification, de l'enregistrement, entre autres services, sont comptabilisés quand l'Association a rendu les services et lorsque les biens sont vendus. Les cotisations annuelles sont portées dans les produits pour la période pertinente. Les produits perçus d'avance ou les cotisations annuelles relatives à une future période figurent au bilan au poste des produits reportés et des dépôts relatifs aux clients.

Conversion des devises

Les activités à l'étranger sont considérées comme autonomes et sont converties selon la méthode du cours de clôture. L'actif et le passif sont convertis au taux de change en vigueur à la fin de l'exercice et les produits et les charges sont convertis au taux moyen en vigueur le mois où l'opération est enregistrée. L'actif non monétaire, le passif et l'amortissement sont convertis aux taux de change historiques.

L'actif et le passif monétaires des activités canadiennes libellés en une monnaie étrangère sont convertis au taux de change en vigueur à la fin de l'exercice tandis que les produits et les charges sont convertis aux taux moyens en vigueur le mois où l'opération est enregistrée. Les profits et pertes sur change résultant de la conversion des comptes figurent dans les résultats d'exploitation de l'année en cours.

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

Instruments financiers et gestion du risque

L'Association est vulnérable à des risques liés aux opérations de change et attribuables aux fluctuations des taux de change. Une baisse ou une augmentation des taux de change pourrait avoir une incidence sur la marge de l'Association. Pour minimiser ce risque, une fraction des produits et des charges est libellée en monnaie étrangère et l'Association a institué un programme de couverture consistant en un flux de trésorerie libellés en monnaie étrangère. L'Association abrite jusqu'à 50 % de ses flux de trésorerie libellés en dollars américains, avec des contrats de change à terme, ce qui permet d'effectuer des ventes en dollars américains afin de compenser cette position de change.

En souscrivant à des contrats de change à terme, l'Association déclare officiellement sa stratégie et ses objectifs relevant de la gestion du risque. L'Association ne signe pas de contrats de change à terme pour des raisons spéculatives ou commerciales. Tout profit ou perte attribuable aux instruments de couverture sont constatés pour la même période que l'opération couverte.

Actif net affecté à l'interne

Certains actifs nets sont affectés à des fins particulières en ce qui a trait à l'élaboration de normalisation, les projets de recherche et les nouvelles applications en matière de normalisation.

3. Espèces et quasi-espèces

Les espèces et les quasi-espèces étaient constituées comme suit :

	2003	2002
	\$	\$
Espèces	2 772	2 919
Quasi-espèces	7 513	12 690
	<u>10 285</u>	<u>15 609</u>

4. Stocks

Les stocks étaient constitués comme suit :

	2003	2002
	\$	\$
Travaux en cours	3 401	3 998
Stocks pour revente	1 089	1 111
	<u>4 490</u>	<u>5 109</u>

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

5. Immobilisations

Les immobilisations étaient constituées comme suit :

	<i>2003</i>		<i>2002</i>	
	<i>Coût</i>	<i>Amortissement cumulé</i>	<i>Valeur comptable nette</i>	<i>Valeur comptable nette</i>
	\$	\$	\$	\$
Terrains	4 357	—	4 357	4 357
Bâtiments	27 569	12 238	15 331	14 988
Améliorations locatives	1 740	1 235	505	535
Équipement	45 782	35 357	10 425	9 043
Matériel informatique	24 323	19 777	4 546	3 349
	<u>103 771</u>	<u>68 607</u>	<u>35 164</u>	<u>32 272</u>

6. Placements

[a] Les placements à court terme étaient constitués comme suit :

	<i>2003</i>	<i>2002</i>
	\$	\$
Les obligations d'État portant intérêt à des taux entre 7,00 % et 7,25 % et qui viendront à échéance dans les 12 mois	<u>6 597</u>	<u>8 015</u>

[b] Les placements à long terme étaient constitués comme suit :

	<i>Échéance 1 à 5 ans</i>	<i>Valeur comptable</i>		<i>Valeur marchande</i>	
	<i>2003</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>	
	\$	\$	\$	\$	
Obligations d'État	19 353	19 353	21 072	19 989	21 818
Taux d'intérêt moyen pondéré					
Déclaré	7,35				
Réel	7,18				
Actions					
Actions		13 201	17 806	11 371	18 793
Espèces et quasi-espèces détenues par des courtiers		5 770	3 209	5 770	3 209
		38 324	42 087	37 130	43 820

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

7. État consolidé de l'évolution de l'encaisse

La variation nette des soldes de fonds de roulement autres que les disponibilités se compose comme suit :

	2003	2002
	\$	\$
Augmentation (diminution) des flux d'encaisse dûs aux :		
Débiteurs	1 410	(561)
Stocks	619	656
Charges payées d'avance	(751)	(1 505)
Créditeurs et charges à payer	4 893	(654)
Produit non acquis	855	1 452
Dépôts relatifs aux clients	(2 450)	(2 504)
	<u>4 576</u>	<u>(3 116)</u>

8. Passif éventuel

L'Association a été désignée dans un certain nombre de poursuites dans la conduite normale des affaires. La direction et ses conseillers juridiques sont d'avis qu'il est impossible pour le moment de prévoir le résultat de ces poursuites. L'Association est assurée pour ces poursuites et toute perte non couverte par les contrats d'assurance sera imputée à l'exploitation pendant l'exercice financier au cours duquel on aura établi la responsabilité.

9. Régimes de retraite

L'Association promeut divers régimes de prestations postérieures à l'emploi notamment un régime de retraite à cotisations déterminées et cinq régimes de retraite à prestations déterminées, et des régimes d'assurance-maladie complémentaire pour les employés.

Les cotisations de l'Association au régime de retraite à cotisations déterminées sont portées aux dépenses lorsqu'elles deviennent exigibles. Les dépenses du régime de retraite à cotisations déterminées au 31 mars étaient de 453 \$ [2002 – 460 \$]. Le profit net ou la perte nette pour les régimes de retraite à prestations déterminées en 2003 était de (1 779 \$) [2002 – (2 546) \$]. Les dépenses des autres régimes de prestations de retraite et postérieures à l'emploi en 2003 étaient de 3 138 \$ [2002 –

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

2 938 \$]. Les données sur les régimes de retraite à cotisations déterminées et les autres régimes de prestations de retraite et postérieures à l'emploi, dans l'ensemble, étaient comme suit :

	<i>Régimes de retraite à prestations déterminées</i>		<i>Autres régimes de prestations</i>	
	<i>2003</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>
	\$	\$	\$	\$
Engagements contractés au titre du régime de retraite	111 991	95 761	21 658	19 348
Juste valeur des actifs des régimes	131 334	133 181	—	—
Capitalisation – surplus (déficit) du régime	19 343	37 420	(21 658)	(19 348)
Actif (passif) des prestations constituées	19 753	14 331	(7 551)	(4 913)

Voici les principales hypothèses actuarielles adoptées dans le calcul des engagements contractés au titre des régimes de retraite [hypothèses à moyenne pondérée] :

	<i>Régimes de prestations de retraite</i>		<i>Autres régimes de prestations</i>	
	<i>2003</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>
	%	%	%	%
Taux d'actualisation	6,75	7,00	6,75	7,00
Taux de rendement à long terme attendu des actifs du régime	7,50	7,50	—	—
Taux d'accroissement de la rémunération	4,00	4,00	5,00	5,00
Taux d'accroissement des coûts de santé à long terme	—	—	7,00	6,00

Autres renseignements sur les régimes à prestations déterminées de l'Association :

	<i>Régimes de prestations de retraite</i>		<i>Autres régimes de prestations</i>	
	<i>2003</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2002</i>
	\$	\$	\$	\$
Cotisations de l'employeur	4 485	4 671	—	—
Cotisations des employés	2 258	2 155	—	—
Prestations versées	(1 536)	(1 536)	—	(491)

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Le 31 mars 2003

[en milliers de dollars canadiens]

10. Engagements

L'Association a contracté les engagements suivants pour ses équipements et la location d'immeubles :

	\$
2004	2 731
2005	2 563
2006	1 805
2007	1 332
2008	1 450
Exercices subséquents	5 926
	<u>15 807</u>

11. Instruments financiers

Instruments financiers

Au 31 mars 2003, l'Association avait des contrats de change à terme disponibles pour vendre un total de 18 750 \$US au cours des 9 mois suivants à des taux allant de 1,48 \$CAN à 1,60 \$CAN.

Risque de crédit

L'Association est vulnérable à des risques de crédit incombant aux clients dans le cours de ses activités. La direction s'en protège par sa politique de crédit et en fournissant des provisions suffisantes dans sa réserve en prévision de créances douteuses.

Juste valeur

En raison de la courte échéance des espèces et quasi-espèces, des débiteurs, des créiteurs et des charges à payer, les valeurs comptables telles qu'elles figurent dans l'état consolidé de la situation financière sont des estimations raisonnables de la valeur marchande. La valeur marchande des placements à long terme [note 6[b]] est établie à partir des confirmations indépendantes d'un tiers.

Risque de change

L'Association exploite à l'échelle internationale au moyen d'un montant considérable de produits et de charges libellés en dollars américains, ce qui pourrait avoir une incidence sur ses flux de trésorerie et ses profits en raison des fluctuations des taux de change entre le dollar américain et canadien. Au 31 mars 2003, l'état consolidé de la situation financière comprenait des montants libellés en monnaie américaine qui représentaient 54 % de l'actif à court terme, 40 % des placements à long terme et 21 % du passif à court terme.

12. États financiers consolidés comparatifs

Les états financiers consolidés comparatifs ont été reclassés à partir d'états financiers déjà présentés de façon à ce qu'ils se conforment à la présentation des états financiers consolidés de 2003.

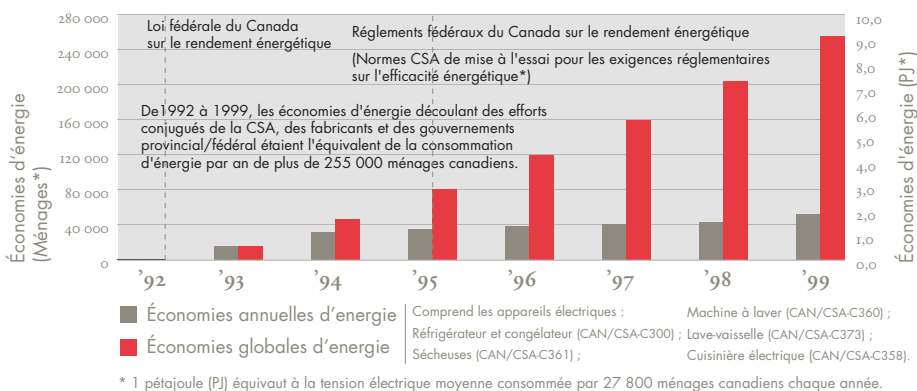
Nos résultats par rapport aux indicateurs clés

CSA a pour objectif de mettre les normes au service des gens et du monde des affaires. L'association contrôle régulièrement sa performance par rapport aux indicateurs-clés pour prouver son impact sur le monde qui l'entoure...juste un autre exemple de Service

Évidemment, les normes et les programmes de certification ne sont que deux des facteurs qui influencent notre monde, bien qu'il s'agisse de facteurs importants. Les enjeux associés à la sécurité publique, à l'environnement et au commerce international sont également influencés par la réglementation, l'éducation, les nouvelles technologies et l'avènement de méthodes de travail plus efficaces.

Économies d'énergie liées à l'utilisation d'appareils résidentiels à haut rendement énergétique – Canada

(Source : RNCan, 2001)

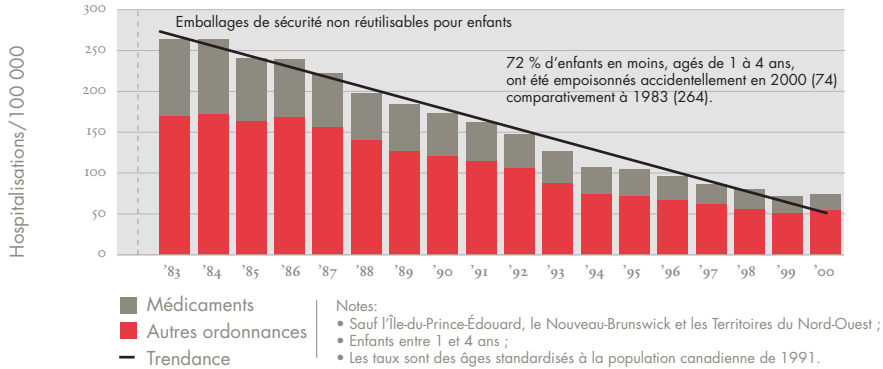


Nous aidons les consommateurs à économiser les précieuses ressources énergétiques.

La CSA élabore des normes sur l'efficacité énergétique ainsi que des programmes de certification et de mise à l'essai des principaux appareils ménagers depuis les années 80. Citées en référence dans les règlements canadiens et soutenues par les innovations des fabricants de produits, ces normes ont permis de réaliser d'importantes économies d'énergie depuis l'adoption, en 1992, de la Loi fédérale canadienne sur l'efficacité énergétique, soit l'équivalent de l'énergie nécessaire pour alimenter 255 000 ménages pendant un an.

Enfants hospitalisés pour cause d'empoisonnement accidentel au Canada

(Source : Santé Canada, 2001)

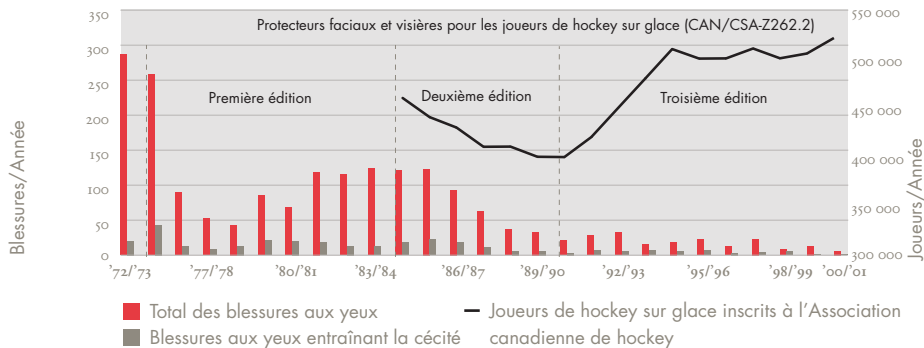


Nous contribuons à améliorer la santé et la sécurité de la population.

En 1979, la CSA a publié une norme sur les emballages de sécurité pour enfants. Un programme de certification a par la suite été mis sur pied en 1982. Depuis, le nombre d'enfants hospitalisés à la suite d'empoisonnements aux médicaments a chuté de 72 %.

Blessures à l'œil liées au hockey sur glace – Canada

(Sources : D^r T. Pashby, 2002; Association canadienne de hockey, 2002)

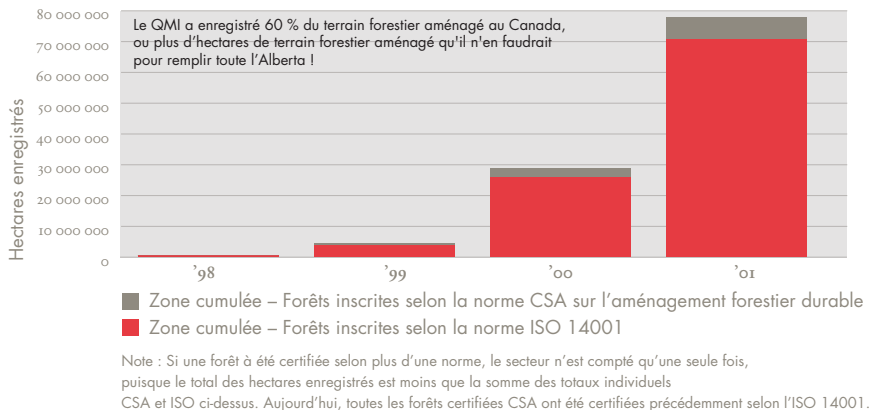


Nous contribuons à réduire le nombre de blessures dans les sports.

On estime que le port de l'équipement adéquat permet d'éviter 90 % des blessures aux yeux occasionnées par la pratique d'un sport. Dans les années qui ont suivi la publication des normes CSA sur les protecteurs faciaux et les visières pour joueurs de hockey, le nombre de blessures aux yeux est passé d'environ 290 à moins de 10 par année. La CSA certifie d'ailleurs des casques et des visières de hockey depuis plus de 25 ans.

Forêts enregistrées par le QMI – Canada

(Source: QMI, 2002)

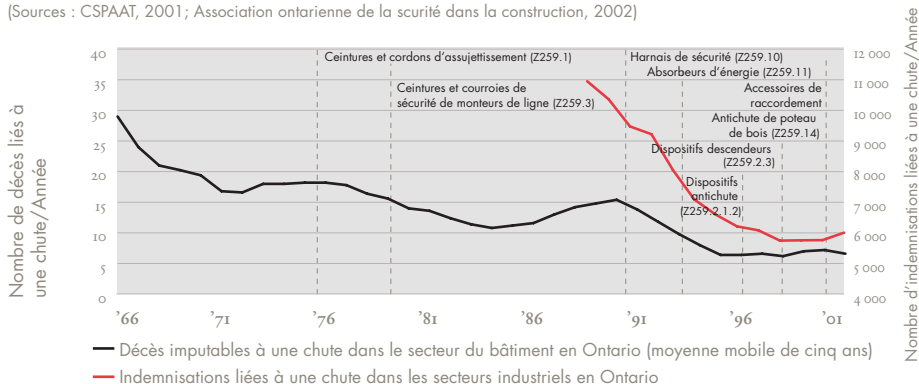


Nous faisons une différence en matière d'environnement.

Au cours de la dernière décennie, le CSA a joué un rôle prépondérant dans l'élaboration des normes sur la gestion de l'environnement, notamment en publiant une norme sur l'aménagement forestier durable qui préconise la participation du public et prévoit la réalisation d'audits de tierce partie. Depuis 1996, le QMI a enregistré selon ces normes 60 % des territoires forestiers aménagés du Canada, ce qui représente une superficie équivalente à celle de l'Alberta.

Décès et réclamations de travailleurs pour cause de chute

(Sources : CSPAAT, 2001; Association ontarienne de la sécurité dans la construction, 2002)

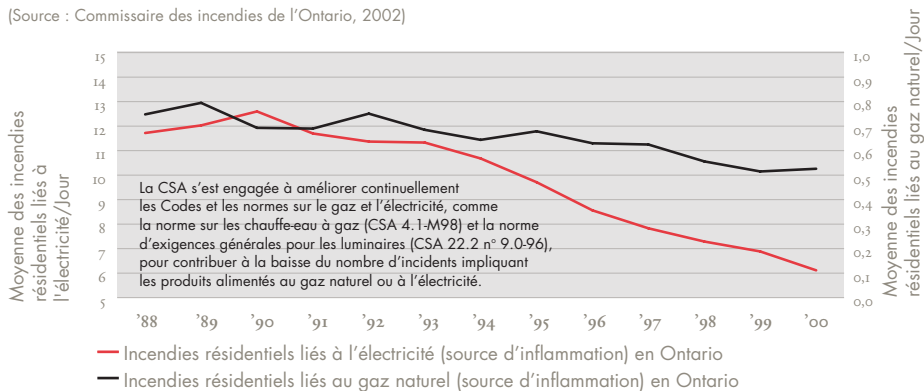


Nous contribuons à réduire le nombre d'accidents du travail.

C'est en 1974 que la CSA publiait sa première norme sur les ceintures de sécurité et les cordons d'assujettissement. Cette première publication fut suivi, en 1991, d'autres normes et programmes de certification connexes visant les harnais de sécurité, les absorbeurs d'énergie, les dispositifs antichute conçus pour être utilisés sur des poteaux de bois, les dispositifs descendeurs et les composants de raccordement. Depuis, la fréquence des accidents causés par des chutes et le nombre de demandes de règlement ont considérablement diminué.

Incendies résidentiels liés à l'électricité et au gaz naturel

(Source : Commissaire des incendies de l'Ontario, 2002)

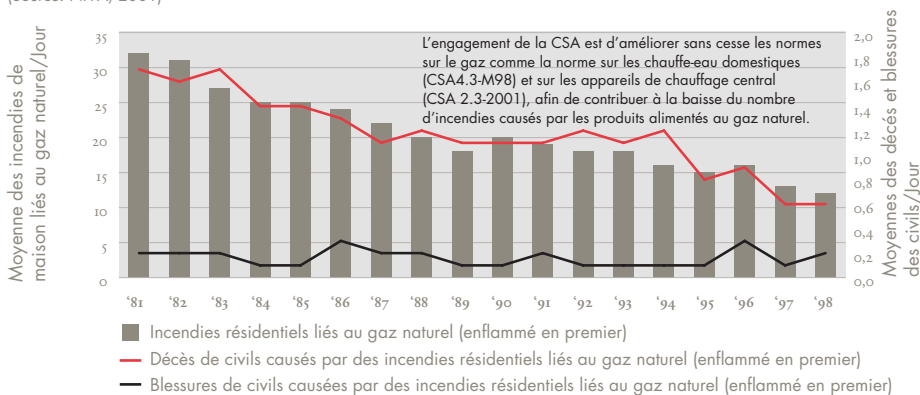


Nous contribuons à réduire le nombre d'incendies de résidences.

La CSA publie une série complète de normes et certifie un grand nombre de produits ayant trait à l'électricité et au gaz, notamment des appareils ménagers, des luminaires, des chauffe-eau au gaz et des appareils de chauffage centraux. On a d'ailleurs constaté, au Canada comme aux États-Unis, un net recul du nombre d'incendies de résidences provoqués par des appareils électriques ou des produits au gaz au cours de la dernière décennie, ce qui s'est traduit par une réduction significative du nombre de blessures.

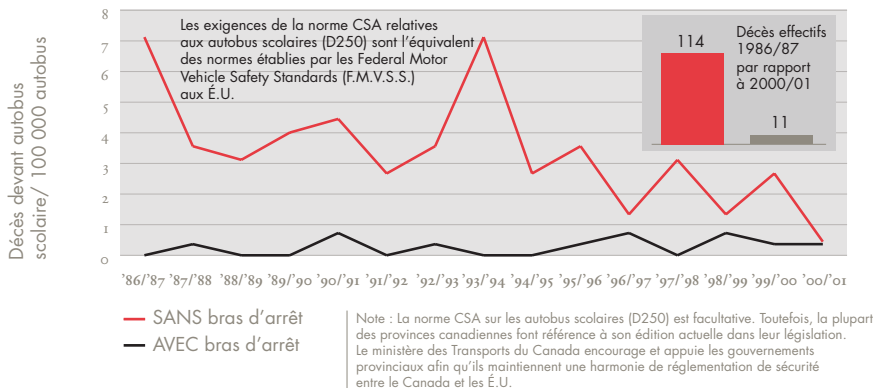
Incendies résidentiels liés au gaz naturel aux É.U.

(Source: NFPA, 2001)



Décès devant les autobus scolaires avec ou sans bras d'arrêt aux É.U.

(Source : Kansas Department of Transportation, 2002)

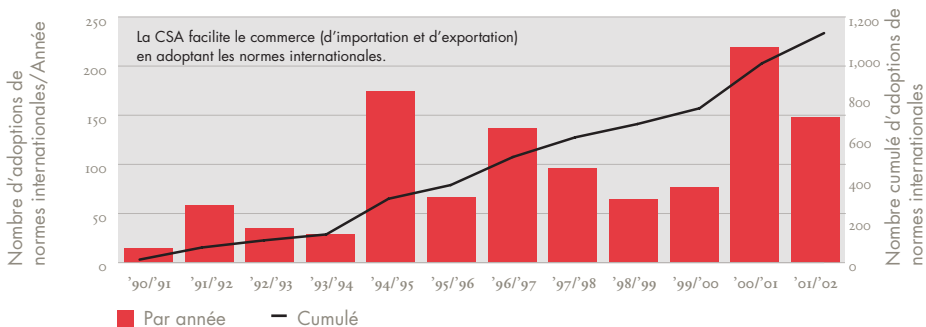


Nous contribuons à sauver des vies.

La CSA élabore des normes sur les autobus scolaires depuis les années 70. Ces normes incluent désormais des exigences optionnelles relatives à l'installation de bras d'arrêt à l'avant des véhicules. Ces exigences sont similaires à celles qui ont été établies par la norme fédérale américaine sur la sécurité des véhicules moteurs. En fait, le nombre de décès impliquant des autobus munis de bras d'arrêt survenus aux États-Unis au cours des quinze dernières années représente le dixième du nombre de décès causés par des véhicules n'étant pas équipés de tels dispositifs de sécurité.

Adoption des normes internationales par la CSA

(Source : CSA, 2002)



Nous facilitons les échanges commerciaux.

Les tarifs douaniers et les quotas diminuant au même rythme que les échanges commerciaux se mondialisent, les fabricants doivent faire en sorte que leurs produits soient mis à l'essai, certifiés et reconnus à l'échelle internationale. Les travaux d'harmonisation des normes n'ont d'ailleurs d'autre but que de faciliter ces efforts. La CSA a en effet adopté plus de 1 100 normes internationales depuis 1990.

Réseau mondial

Groupe CSA

Siège social
178, boulevard Rexdale
Toronto (Ontario)
M9W 1R3
Téléphone : (416) 747-4000
Télécopieur : (416) 747-4149
Courriel : info@csagroup.org



Autres bureaux

Edmonton (Alberta)
Montréal (Québec)
Vancouver (Colombie-Britannique)



Charlotte, Caroline du Nord
Cleveland, Ohio
Dallas, Texas
Los Angeles, Californie
Nashville, Tennessee



Arnhem, Les Pays-Bas
Bangalore, Inde
Hong Kong, Chine

QMI

Siège social
Centre Exécutif de Mississauga
90, rue Burnhamthorpe Ouest
Bureau 300
Mississauga (Ontario)
L5B 3C3
Téléphone : (905) 272-3920
Télécopieur : (905) 272-3942
Courriel : clientservices@qmi.com



Autres bureaux

Calgary (Alberta)
Montréal (Québec)
Vancouver (Colombie-Britannique)



Cleveland, Ohio
Los Angeles, Californie
Philadelphie, Pennsylvanie

Hong Kong, Chine
Mexico, D.F.

Groupe CSA est une association sans but lucratif desservant le commerce, l'industrie, le gouvernement et les consommateurs. Nous nous consacrons à mettre les normes au service des gens et du monde des affaires. Nous comprenons :

Association canadienne de normalisation qui développe des normes et aide les gens à les comprendre et à les appliquer par le biais de produits d'information et de séminaires.

CSA International qui offre des services d'essais et de certification de produits électriques, mécaniques, de plomberie et de gaz et de divers autres produits. Les marques de certification de CSA sont reconnues au Canada, aux États-Unis et partout dans le monde.

QMI assure l'inscription des systèmes de gestion et des services de formation axés sur le client et représente le plus important registraire en Amérique du Nord.

