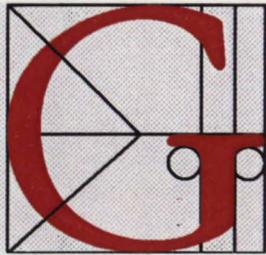
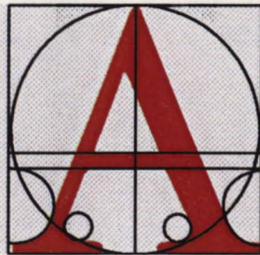




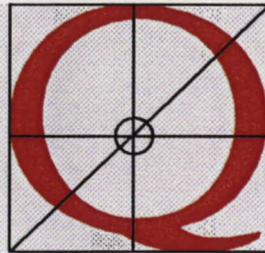
Industrie Canada Industry Canada



uide sur



l' Assurance



ualité

**Application : Système de détermination de la quantité nette
fondé sur la moyenne**

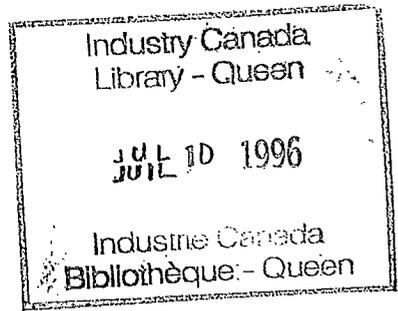
DIRECTION DES PRODUITS DE CONSOMMATION

Mars 1996

Queen
TS
156.6
Q 314
1996

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| AVANT-PROPOS | 2 |
| INTRODUCTION | 2 |
| LES AVANTAGES DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ | 3 |
| PORTÉE | 3 |
| LES ÉLÉMENTS À CONTRÔLER | 4 |
| ENGAGEMENT DE LA DIRECTION | 5 |
| ORGANISATION DE L'ENTREPRISE | 5 |
| MAÎTRISE DES PROCÉDÉS, CONTRÔLE ET ESSAIS | 6 |
| MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS DE MESURE | 7 |
| MAÎTRISE DU PRODUIT ET DE L'ÉQUIPEMENT NON CONFORME | 8 |
| ENREGISTREMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ | 9 |
| MAÎTRISE DES DOCUMENTS | 9 |
| TRAÇABILITÉ DU PRODUIT FINI | 10 |
| AUDITS INTERNES | 10 |
| FORMATION | 10 |
| REVUE DU SYSTÈME | 11 |
| RÉFÉRENCES | 12 |



AVANT-PROPOS

La mission de la Direction des produits de consommation contribue à assurer le fonctionnement équitable et efficace du marché. Ceci est crucial pour notre mandat, qui consiste à favoriser un marché national solide et concurrentiel.

La Direction des produits de consommation est responsable de l'application des lois suivantes :

**la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation,
la Loi sur l'étiquetage des textiles et
la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux.**

La Direction des produits de consommation s'acquitte de son mandat dans le cadre des trois activités suivantes :

Activités de vérification de la conformité (programmes volontaires et obligatoires)
Élaboration de politiques
Information et conseils

Ce document touche les activités de conformité et d'information applicables à la *Loi et au Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*. Nous espérons qu'il s'avérera un outil de travail utile afin d'aider les entreprises dans la mise en oeuvre d'un système d'assurance de la qualité.

INTRODUCTION

Ce guide est à l'intention de tous les fabricants qui veulent minimiser leur possibilité d'erreurs dans la déclaration de quantité nette. Le présent document sur l'assurance de la qualité a été préparé par la Direction des produits de consommation suite à des consultations avec des entreprises intéressées. Même s'il ne constitue pas un document légal, ce guide énonce les principes et pratiques d'application générale jugés acceptables par la Direction des produits de consommation. Ceci devrait permettre aux entreprises de se conformer plus facilement à la *Loi et au Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* et notamment au *Système de détermination de la quantité nette fondée sur la moyenne*. Toutefois, le fait de suivre ce guide ne garantit en aucune façon la conformité à la loi et aux règlements mentionnés ci-haut.

L'entreprise qui souhaite suivre ce guide devra établir et entretenir un système qualité qui permet d'assurer que ses produits préemballés destinés aux consommateurs seront conformes à la *Loi et au Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*. Ce système devrait comprendre :

- a) la préparation de procédures et instructions documentées relatives au système qualité en conformité avec les éléments suggérés dans le présent guide ;
- b) la mise en oeuvre effective des procédures et instructions documentées relatives au système qualité.

Les entreprises ayant déjà en place un système d'assurance de la qualité pourront simplement incorporer les éléments décrits dans ce guide à l'intérieur de leur propre système. Il n'est pas nécessaire de mettre en place un système d'assurance qualité séparé pour la quantité nette.

Même s'il est peu probable qu'un grand nombre de changements auront lieu, il ne faut pas considérer que ce guide est statique. Il sera complété ou modifié de temps à autre pour refléter l'évolution des règlements.

LES AVANTAGES DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

L'assurance de la qualité vise avant tout la **prévention** de toute non qualité. Elle permet aussi de déceler promptement les cas de non-conformité, de les rectifier et d'éviter leur répétition.

La sensibilisation du personnel de l'entreprise à la qualité se traduira par une réponse rapide et efficace aux écarts décelés aux points de contrôle des procédés. Non seulement les problèmes mineurs seront-ils corrigés efficacement, mais une meilleure surveillance directe permettra de réduire les volumes de produits non conformes aux facteurs réglementaires. Cela aura une incidence directe et positive sur l'entreprise et sur ses clients.

PORTÉE

Ce document est destiné à toute entreprise intéressée par l'application des concepts de l'assurance de la qualité comme moyen permettant de contrôler la quantité nette de leur produits pour se conformer à la *Loi et au Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*. Nous demandons aux compagnies intéressées de se référer à cette loi et au *Système de détermination de la quantité nette fondée sur la moyenne*. Même si ce document se concentre sur la vérification de la quantité nette, nous rappelons aux entreprises qu'il y a plusieurs autres exigences dans la *Loi et le Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*. Les entreprises pourraient aussi se référer aux *Principes et lignes directrices sur les représentations concernant l'environnement sur les étiquettes et dans la publicité*. Certains produits de consommation peuvent également être assujettis à d'autres lois et règlements. Les entreprises devront contacter les ministères concernés pour plus d'information.

LES ÉLÉMENTS À CONTRÔLER

Voici la liste des éléments à être considérés quand une entreprise met en place un système d'assurance de la qualité dans le but de mieux contrôler la quantité nette des produits qu'elle fabrique. Dans les pages suivantes, les éléments seront expliqués en détail.

1. Engagement de la direction
2. Organisation de l'entreprise
3. Maîtrise des procédés, contrôle et essais
4. Maîtrise des équipements de mesure (calibrage)
5. Maîtrise du produit et de l'équipement non conformes
6. Enregistrements relatifs à la qualité
7. Maîtrise des documents
8. Traçabilité du produit fini
9. Audits internes
10. Formation
11. Revue du système

1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La direction de l'entreprise doit toujours respecter les exigences prescrites dans la **Loi et le Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation**, qu'elle décide ou non de suivre le présent guide.

Pour maximiser l'efficacité d'un système qualité, la direction de l'entreprise doit s'engager à assurer que les éléments du système sont mis en oeuvre et accomplis à tous les niveaux applicables de l'organisation.

2. ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Représentant de la direction

L'entreprise doit identifier un représentant de la direction qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir suffisamment d'autorité pour s'assurer que le système d'assurance de la qualité sera mis en oeuvre de manière permanente.

Organigramme (ou autre)

L'entreprise doit identifier à l'aide d'un organigramme ou d'un autre outil, les intervenants afin d'illustrer comment le système d'assurance de la qualité s'inscrit dans l'organisation de l'usine et comment les principes, les directives et les stratégies du système sont exécutés dans le cadre des activités quotidiennes. Il faut donc indiquer les liens entre le responsable de l'assurance de la qualité, les gestionnaires de la production, et les autres intervenants concernés.

Responsabilités et autorité

Le système qualité de l'entreprise devra définir les relations de toutes les personnes qui dirigent, effectuent et vérifient les activités qui ont une incidence sur la qualité ; ceci concerne particulièrement ceux qui ont besoin de la liberté et de l'autorité organisationnelles pour :

- a) déclencher des actions permettant de prévenir l'apparition de non-conformités relatives au produit ;
- b) identifier et enregistrer tout problème de qualité relatif au produit ;
- c) susciter, recommander ou fournir des solutions ;
- d) vérifier la mise en oeuvre des solutions ;
- e) maîtriser le traitement d'un produit non conforme jusqu'à ce que la déficience ou la situation non satisfaisante ait été corrigée.

3. MAÎTRISE DES PROCÉDÉS, CONTRÔLE ET ESSAIS

3.1 Maîtrise des procédés

L'entreprise doit décrire les procédés de production qui ont une incidence directe sur la quantité nette et doit s'assurer que ces procédés sont mis en oeuvre dans des conditions maîtrisées. Le schéma séquentiel de production doit être assez détaillé pour pouvoir servir à repérer les difficultés possibles sans être encombré de détails moins importants.

Il convient d'indiquer, mais sans s'y limiter :

- a) la séquence des opérations
- b) le type d'équipement
- c) l'environnement de travail
- d) les points de contrôle sur le procédé ainsi que les méthodes de surveillance utilisées à ces points de contrôle
- e) l'identité de la ou des personne(s) responsable(s) des opérations
- f) la documentation à utiliser
- g) les formulaires d'enregistrement des données
- h) les critères d'acceptation
- i) la description de la mesure corrective prévue, pour les cas de non-conformité

3.2 Contrôle et essais

Les contrôles et essais en cours de production permettent d'identifier les causes de non-conformité, avant d'en arriver au stade du contrôle final, et améliorent l'efficacité de l'ensemble de l'activité, en évitant la poursuite de la production de produits non conformes.

L'entreprise devra documenter des procédures et instructions de travail lui permettant de rencontrer les exigences énoncées dans le *Système de détermination de la quantité nette fondée sur la moyenne*. En résumé, les exigences stipulent qu'un lot de produit doit contenir la quantité nette déclarée (article 7 de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*). On utilise la moyenne pondérée de l'échantillon (voir partie II, système de la moyenne) pour déterminer si la moyenne du lot satisfait aux exigences. Il est cependant prévu qu'un nombre limité d'emballages peuvent s'écarter de la déclaration de la quantité nette d'une valeur supérieure à la tolérance (voir partie IV du système de la moyenne). Les paramètres énoncés dans les instructions de travail de l'entreprise devront être établis en fonction de la législation, la fiabilité, et la capacité du ou des procédés.

Les paramètres à identifier, mais sans s'y limiter sont :

- a) les équipements utilisés
- b) les vérifications à effectuer sur l'équipement
- c) le nombre de pesées
- d) le lieu d'échantillonnage
- e) la fréquence des pesées

- f) les critères d'acceptation (tolérances et moyenne)
- g) l'identité de la ou des personne(s) responsable(s)
- h) la description de la mesure corrective prévue pour les cas de non-conformité
- i) les méthodes d'enregistrement des données
- j) la densité du produit vérifié (pour déclarations de quantité nette en volume)

Pour les déterminations de densité (si applicable), les paramètres à identifier, mais sans s'y limiter sont :

- a) les équipements utilisés
- b) les vérifications à effectuer sur l'équipement
- c) les conditions environnementales (i.e. température)
- d) le nombre d'essais
- e) le lieu d'échantillonnage
- f) la fréquence des essais
- g) les critères d'acceptation
- h) l'identité de la ou des personne(s) responsable(s)
- i) les méthodes d'enregistrement des données
- j) la disponibilité des certificats analytiques

Les procédures et instructions de travail devront être approuvées par la personne responsable désignée.

L'entreprise devra tenir des enregistrements de données pour les mesures effectuées.

4. MAÎTRISE DES ÉQUIPEMENTS DE MESURE

L'entreprise doit dresser la liste de tous les équipements de mesure (incluant les étalons de contrôle) utilisés dans le cadre des activités de vérification de la quantité nette et y indiquer les éléments permettant de les identifier tels : le numéro de série (ou d'identification), le nom de l'équipement, le manufacturier, le modèle, la date d'achat/rebut, l'emplacement, la plage de lecture, les unités de mesure, la précision, l'erreur limite permise.

L'entreprise doit également étalonner et régler tous les équipements de mesure qui peuvent avoir une influence sur la quantité nette. L'étalonnage doit se faire par rapport à des équipements certifiés et/ou à des étalons de contrôle eux-mêmes étalonnés et confirmés.

Les procédures de calibrage utilisées par l'entreprise doivent être documentées. Les paramètres à identifier, mais sans s'y limiter sont :

- a) le type d'équipement
- b) la fréquence des vérifications
- c) l'environnement de travail

- d) les critères d'acceptation (précision)
- e) la documentation à utiliser
- f) l'identité de la ou des personne(s) responsable(s)
- g) les méthodes d'enregistrement des données
- h) la description de la mesure corrective prévue pour l'équipement non conforme
- i) la disponibilité des certificats d'étalonnage
- j) la façon d'indiquer l'état du calibrage sur les équipements (marquage)

Les procédures et instructions de travail devront être approuvées par la personne responsable désignée.

L'entreprise devra tenir des enregistrements de données pour les mesures effectuées.

5. MAÎTRISE DU PRODUIT ET DE L'ÉQUIPEMENT NON CONFORME

L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures afin d'assurer que les produits ou les équipements qui ne sont pas conformes aux exigences spécifiées ne seront pas utilisés ou installés par inadvertance. Cette maîtrise doit comprendre l'identification, la documentation, l'évaluation, l'isolement lorsqu'il est possible, le traitement du produit ou de l'équipement non conforme, et la notification aux personnes concernées.

Les responsabilités pour l'examen et l'autorité chargée du traitement du produit ou de l'équipement non conforme doivent être définies.

Le produit ou l'équipement non conforme doit être examiné selon des procédures documentées. Il peut être :

- a) retouché pour satisfaire aux exigences spécifiées,
- b) rejeté ou mis au rebut, ou
- c) reclassé (ex. vente en vrac) ou autre

Le produit ou l'équipement non conforme qui a été retouché doit être contrôlé à nouveau conformément aux procédures documentées.

Pour chaque cas de non-conformité, l'entreprise doit avoir l'enregistrement de la mesure qui a été prise ; cet enregistrement doit fournir les renseignements suivants :

- a) une description de l'item non conforme
- b) le numéro de lot (ou autre moyen d'identification)
- c) la date de la prise de mesures correctives
- d) le résultat
- e) la signature de la personne responsable

6. ENREGISTREMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ

L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures d'identification, de collecte, d'indexage, de classement, d'archivage, de mise à jour et de destruction des enregistrements relatifs à la qualité.

Les enregistrements relatifs à la qualité doivent être tenus à jour pour démontrer que la qualité requise est obtenue et que le système qualité fonctionne efficacement.

Tous les enregistrements relatifs à la qualité doivent être lisibles et identifiables par rapport au produit concerné. Ils doivent être archivés et conservés de façon qu'on puisse les retrouver rapidement.

7. MAÎTRISE DES DOCUMENTS

7.1. Approbation et diffusion des documents

L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures pour identifier et maîtriser tous les documents et toutes les données qui ont trait aux exigences du présent système d'assurance de la qualité. Pour répondre à leur usage, ces documents doivent, avant leur diffusion, être examinés et approuvés par une personne assignée. Cette maîtrise doit assurer que :

- a) les éditions pertinentes des documents appropriés sont disponibles à tous les endroits où des opérations essentielles au fonctionnement efficace du système qualité sont effectuées ;
- b) les documents périmés sont aussitôt enlevés de tous les points de diffusion ou d'utilisation.

7.2. Changements/modification des documents

Les modifications des documents doivent être examinées et approuvées par les mêmes personnes qui les ont examinées à l'origine, à moins qu'il n'en soit spécifié autrement. Les personnes désignées doivent avoir accès à toutes les informations appropriées sur lesquelles elles peuvent fonder leur examen et leur approbation.

Lorsque cela est possible, la nature du changement doit être identifiée dans le document ou dans les annexes appropriées.

Une liste maîtresse des documents en vigueur ou une autre procédure adéquate doit être établie pour identifier la révision en vigueur des documents de façon à prévenir l'utilisation de documents périmés.

8. TRAÇABILITÉ DU PRODUIT FINI

L'entreprise doit développer un système lui permettant d'identifier à quel lot appartient chacun des produits et doit expliquer dans un document le système de codage des produits.

Le code utilisé peut être la date de production ou un autre code tel que défini par l'entreprise.

9. AUDITS INTERNES

L'entreprise doit procéder à des audits internes préétablis et documentés afin de contrôler que les activités relatives au système d'assurance de la qualité satisfont aux dispositions définies et d'évaluer l'efficacité du système qualité.

Les audits et leurs suivis doivent être effectués conformément à un plan d'audit incluant:

- a) Les objectifs de l'audit
- b) Les éléments à auditer
- c) Les documents de référence qui seront utilisés
- d) L'identité des auditeurs
- e) La date de l'audit

Les résultats des audits doivent être enregistrés et portés à la connaissance des personnes qui ont la responsabilité du domaine soumis à l'audit. Les responsables de ce domaine doivent engager des actions correctives en temps utile pour remédier aux déficiences trouvées lors de l'audit.

10. FORMATION

L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures permettant d'identifier les besoins en formation de tout le personnel chargé d'une activité ayant une incidence sur le présent système qualité. Les personnes chargées d'accomplir des tâches particulières doivent être qualifiées sur la base d'une formation initiale, d'une formation complémentaire et/ou d'une expérience appropriée, selon les exigences. Une formation inadéquate du personnel ou l'incompréhension de l'importance d'une production contrôlée expliquent souvent la non-conformité du produit aux normes requises. Toute formation pertinente devra être consignée dans un registre.

A) La formation devrait principalement viser, le cas échéant :

1. Pour la quantité nette

- i. Le personnel d'audit affecté à auditer des tâches de pesées
- ii. Le personnel du service de la qualité aux planchers de production
- iii. Le personnel d'opération des équipements d'emballage et de production
- iv. Le personnel de laboratoire (si applicable)
- v. Le personnel autre appelé à relever ou remplacer sur un de ces postes.

2. Pour l'exécution des audits

- i. Le personnel chargé du suivi du système qualité
- ii. Le personnel chargé de l'audit interne

3. Pour les concepts de l'assurance de la qualité :

Le personnel de l'entreprise

B) Éléments de formation :

1. Connaissance du *Système de détermination de la quantité nette fondée sur la moyenne*
2. Connaissance de la *Loi et du Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*
3. Connaissance des procédures et instructions de travail établis par l'entreprise
4. Connaissance du fonctionnement des balances et autres instruments de mesure
5. Connaissance des opérations de production et/ou d'emballage pouvant avoir un impact sur la quantité nette
6. Connaissance des procédures et pratiques de l'audit qualité
7. Connaissance des concepts de l'assurance de la qualité

11. REVUE DU SYSTÈME

Le système qualité doit être examiné à intervalles convenables par la direction de l'entreprise afin d'assurer qu'il demeure constamment approprié et efficace. Le système devra aussi être mis à jour si jamais il y a des changements dans la *Loi et le Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*. Des enregistrements de telles revues doivent être tenus.

RÉFÉRENCES

Système de détermination de la quantité nette fondé sur la moyenne, mai 1995. Source: Direction des produits de consommation (Industrie Canada).

Consolidation de la Loi et du Règlement sur l'emballage des produits de consommation, juin 1993. Source : Direction des produits de consommation (Industrie Canada).

Le présent document est disponible en français et en anglais.

Pour plus d'information, veuillez contacter un bureau de la Direction des produits de consommation (Industrie Canada).

| | |
|--|----------------|
| ADMINISTRATION CENTRALE | 819-953-3654 |
| COLOMBIE BRITANNIQUE | |
| District du Lower Mainland | 604-666-5468 |
| District de l'Île de Vancouver | 604-363-3341 |
| District Okanagan-Kootenays | 604-470-5015 |
| ALBERTA, SASKATCHEWAN, ET MANITOBA | 204-983-8905 |
| ONTARIO | |
| Toronto | 416-954-1405 |
| Stoney Creek/Hamilton | 905-540-3050 |
| QUÉBEC | |
| Montréal | 514-283-3109 |
| Ailleurs au Québec | 1-800-850-8033 |
| NOUVEAU-BRUNSWICK ET ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD | 506-548-7182 |
| NOUVELLE-ÉCOSSE | 902-426-6055 |
| TERRE-NEUVE | 709-772-5898 |

