



DOCUMENT D'ORIENTATION

COMMISSION CANADIENNE DES GRAINS NORME DU SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ POUR LES PROGRAMMES DE SÉGRÉGATION

GUIDE 1.0.0 DE LA CCG

N° d'exemplaire :	
Remis à :	

Commission canadienne des grains
Bureau de certification et d'agrément
Services à l'industrie
303, rue Main, bur. 303
Winnipeg (Manitoba)
Canada
R3C 3G8

TABLE DES MATIÈRES

Norme du système de gestion de la qualité pour les programmes de ségrégation

- 1.0** Exigences générales
- 2.0** Exigences de documentation
 - 2.1** Exigences générales
 - 2.2** Contrôle des documents
 - 2.3** Registres de qualité
- 3.0** Responsabilités de la direction
 - 3.1** Engagement de la direction
 - 3.2** Approche vis-à-vis de la clientèle
 - 3.3** Politique qualité
 - 3.4** Planification
 - 3.4.1** Objectifs qualité
 - 3.4.2** Planification du système de gestion de la qualité
 - 3.5** Responsabilités, autorité et communication
 - 3.6** Examen par la direction
- 4.0** Gestion des ressources
 - 4.1** Fourniture de ressources
 - 4.2** Ressources humaines
 - 4.3** Infrastructures et milieu de travail
- 5.0** Réalisation du produit
 - 5.1** Planification de la réalisation du produit
 - 5.2** Processus liés aux clients
 - 5.3** Achats
 - 5.4** Production et prestation de services
 - 5.5** Contrôle des appareils de surveillance et de mesure
- 6.0** Mesure, analyse et amélioration
 - 6.1** Surveillance et mesure
 - 6.2** Contrôle des produits non conformes
 - 6.3** Analyse des données
 - 6.4** Amélioration
- 7.0** Surveillance

Document d'orientation

Normes du SGQ pour les programmes de ségrégation de la CCG

1.0 EXIGENCES GÉNÉRALES

Le but du présent document est de servir de guide d'orientation et d'interprétation des éléments de la Norme de ségrégation 1.0.0 de la CCG (que nous appellerons Norme de ségrégation). Ce document présente uniquement des recommandations; il n'est pas destiné à des fins contractuelles, de certification ou de réglementation.

L'objectif du système de gestion de la qualité (SGQ) est de définir les systèmes et les processus de l'organisation et de faire en sorte qu'ils soient compris, gérés et améliorés de façon à répondre aux besoins et aux attentes des clients. Il est essentiel que l'organisation définisse le cadre de ses activités dans son manuel qualité. L'article 5.4 de la Norme de ségrégation établit les principaux processus qui interviennent dans un programme de ségrégation normal, comme l'ensemencement, la récolte, etc. L'organisation doit préciser son cadre d'activités en indiquant quels sont les processus auxquels elle participe ainsi que l'emplacement des sites auxquels ce cadre d'activités s'applique.

Le cadre d'activités doit être précisé dans la section « Historique de l'entreprise » ou « Avant-propos » de votre manuel qualité. Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'inclure votre plan d'affaires ou vos objectifs d'entreprise dans le manuel qualité, ces éléments doivent être consignés et mis à la disposition des vérificateurs.

Si vous prévoyez changer le cadre d'activités de l'organisation, par exemple, un procédé, le produit pour lequel vous désirez obtenir une certification, ou l'ajout de lieux d'exploitation, vous devez aviser la CCG par écrit avant de procéder au changement, afin qu'elle puisse déterminer, le cas échéant, les répercussions sur la certification de l'organisation et la nécessité d'évaluer les nouveaux procédés ou le nouveau lieu d'exploitation.

2.0 EXIGENCES DE DOCUMENTATION

2.1 Exigences générales

La documentation – politiques, procédures et registres – doit vous permettre de prouver que votre système de gestion de la qualité soutient le rendement et l'efficacité de vos activités d'affaires.

La documentation doit comprendre un manuel qualité, des procédures relatives au système de qualité, des instructions de travail particulières (au besoin) et des registres de contrôle de la qualité conformes à l'article 2.3 de la Norme de ségrégation, c'est-à-dire couvrant l'ensemencement, la réception, la récolte, l'échantillonnage, etc.

Il est préférable d'élaborer une documentation fonctionnelle et conviviale, à l'aide d'ordinogrammes, par exemple. Si d'autre documentation portant sur un processus ou sur une procédure est disponible (par exemple, le manuel sur le conditionneur agréé) vous devez le citer comme source de référence dans votre manuel qualité.

2.2 Contrôle des documents

La documentation doit être identifiée, disponible et contrôlée, ce qui signifie que vous devez établir une procédure documentée qui définit les points suivants :

- les responsables de l'approbation des documents;
- les procédures de modification, de révision et de mise à jour (p. ex. lors d'un examen par la direction);
- la façon de veiller à ce que les employés disposent des plus récentes versions;
- la façon de gérer la documentation périmée dans votre organisation de façon à empêcher qu'on l'utilise par mégarde;
- la façon de traiter des changements temporaires apportés aux documents (par ex. par l'apposition d'initiales et d'une date).

Cette procédure pourrait résulter en un manuel de procédures, un registre des documents ou un index des changements et des révisions, ainsi qu'en des documents d'archives.

2.3 Registres de qualité

Les registres de qualité mentionnés dans la norme, comme les contrats avec les producteurs et les registres d'ensemencement et de récolte, doivent être lisibles et faciles à identifier et à retracer à la demande d'un client ou d'un organisme de réglementation. Vous devez disposer d'un système adéquat de classement, d'entreposage et d'élimination qui établit clairement la durée de conservation des documents. Les lieux de rangement des dossiers doivent être sûrs et à l'abri des intempéries.

3.0 RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION

3.1 Engagement de la direction

En vertu de la Norme de ségrégation, vous devez faire preuve de votre engagement envers la mise en place d'un système d'assurance qualité. Vous pouvez le faire en établissant une politique qualité et des objectifs d'entreprise, en procédant à des examens réguliers par la direction, en communiquant l'importance d'un SGQ au sein de l'entreprise et en affectant des ressources suffisantes à la mise en œuvre et à l'amélioration continue du SGQ.

3.2 Approche vis-à-vis de la clientèle

Introduisez une approche client dans votre politique qualité en mentionnant la nécessité de répondre aux exigences des clients afin d'augmenter leur niveau de satisfaction.

3.3 Politique qualité

Vous devez au minimum élaborer une politique qualité axée sur l'objectif d'augmenter le niveau de satisfaction de la clientèle. Votre politique qualité doit être communiquée aux employés et comprise par tous. Elle doit mettre l'accent sur l'engagement envers l'amélioration continue des systèmes de qualité de l'organisation. Affichée de façon à être accessible à tous les employés, cette politique doit être réexaminée régulièrement afin de conserver sa pertinence.

Votre politique qualité peut être affichée et diffusée de plusieurs façons : placée sur votre site Web, distribuée en copie papier dans tous les secteurs de

vos installations, mise à l'ordre du jour de toutes les réunions du personnel, etc.

Votre politique qualité sert de base à vos objectifs de qualité qui, à leur tour, forment la base de votre planification de la qualité.

3.4 Planification

Normalement, les organisations formulent leurs objectifs qualité dans le cadre de leur processus de planification d'entreprise. Les objectifs élaborés doivent être précis et mesurables; en général, ce sont principalement des objectifs financiers et opérationnels, comme le volume de produits expédiés conformément aux spécifications, le taux d'augmentation de la clientèle, la variation des revenus, etc.

Une fois les objectifs établis, il faut les communiquer à l'ensemble de l'organisation et les réexaminer périodiquement afin d'évaluer les réussites et de repérer les occasions d'amélioration des activités.

La planification de la qualité fait partie intégrante du processus visant à assurer l'atteinte des objectifs qualité. Cette planification commence par l'évaluation des exigences du client et comprend en outre la détermination de la capacité de votre entreprise de répondre à ces exigences et de satisfaire à vos objectifs qualité. Les plans de qualité doivent prévoir la documentation des responsabilités et de l'autorité en matière de qualité ainsi que la mise en place de procédures et de mesures de contrôle pour garantir la qualité et l'intégrité du Programme de ségrégation. On peut employer des ordigrammes pour documenter les processus visant à répondre aux exigences des clients et à respecter les objectifs de qualité. Des ordigrammes peuvent aussi servir à décrire les inspections nécessaires pour assurer la qualité.

3.5 Responsabilités, autorité et communication

L'organisation doit établir des processus de responsabilité, d'autorité et de communication, y compris une structure organisationnelle clairement

définie, comportant la description de tâches des emplois de gestion et d'exécution de votre programme de ségrégation.

Une personne de l'organisation doit être nommée pour représenter la direction. Cette personne aura la responsabilité d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir le système de gestion de la qualité et possèdera l'autorité nécessaire pour le faire. Elle doit faire partie de la haute direction de l'organisation ou être responsable devant celle-ci.

Il faut établir un processus de communication pour faire en sorte que tous les employés soient mis au courant du système de gestion de la qualité et de son efficacité. Pour ce faire, on peut notamment réunir le personnel ou rédiger des bulletins d'information, des notes de service ou des circulaires prouvant de façon objective que les employés connaissent le système de gestion de la qualité.

3.6 Examen par la direction

La direction doit intégrer un processus d'examen par la direction à son système de gestion de la qualité. Les réunions en ce sens doivent faire l'objet d'un procès-verbal et se tenir à intervalles prédéfinis, par exemple tous les mois, tous les trimestres ou deux fois par année. L'objectif est de vérifier l'efficacité du système de qualité. Parmi les points souvent placés à l'ordre du jour, mentionnons un examen des objectifs qualité, le degré d'atteinte de ces objectifs, les plaintes ou commentaires des clients, les cas de non-conformité dans les activités de l'entreprise, les problèmes liés aux fournisseurs, les vérifications internes et les recommandations d'amélioration des processus ou des procédures.

4.0 GESTION DES RESSOURCES

4.1 Fourniture de ressources

Vous devez fournir des ressources humaines et matérielles suffisantes pour établir, maintenir et améliorer le système de gestion de la qualité.

4.2 Ressources humaines

La gestion des ressources humaines est un aspect important de la mise en œuvre et du maintien d'un système de gestion de la qualité. Cet élément de la

Norme de ségrégation porte sur la formation et l'examen du personnel. Il exige la tenue de registres de formation qui attestent que les employés responsables d'activités qui touchent à la production, à la manipulation ou à l'entreposage du produit à identité préservée ont reçu une formation. Normalement, il s'agit d'une formation aux procédures normalisées d'exploitation, accompagnée de preuves documentées de sa réussite (p.ex. dossiers de formation).

Cet élément oblige aussi l'organisation à offrir de la formation relative à la manipulation et à l'élimination des produits non conformes et à l'importance de la tenue de registres à des fins de traçabilité.

4.3 Infrastructures et milieu de travail

Il faut définir les unités d'équipement essentielles, établir un calendrier d'entretien et tenir des registres bien documentés attestant la réalisation des activités d'entretien.

Pour garantir que les activités sont exécutées de façon sécuritaire, on recommande de mettre sur pied un programme de santé et de sécurité. De plus en plus, cette recommandation se retrouve enchâssée dans la législation.

5.0 RÉALISATION DU PRODUIT

En vertu de cet article, vous devez examiner les processus définis comme faisant partie du cadre de vos activités – ensemencement, récolte, réception, transformation, par exemple – afin d'assurer le respect des exigences du client et la satisfaction de la clientèle, comme l'exige l'article 3.2.

5.1 Planification de la réalisation du produit

L'organisation doit établir les processus régulateurs et les points de contrôle nécessaires pour assurer la qualité et préserver l'identité du produit. Elle doit donc mettre en place des mesures d'inspection, d'échantillonnage et de tenue et de conservation de registres qui permettent d'obtenir le degré d'identification et de traçabilité exigé. Ces mesures peuvent toucher par exemple la réception des registres et des échantillons, la vérification des

produits en cours de traitement et la conservation d'échantillons comme preuve de la qualité du produit.

On peut planifier la réalisation du produit au moyen d'ordinogrammes. La figure 1 en offre un exemple.

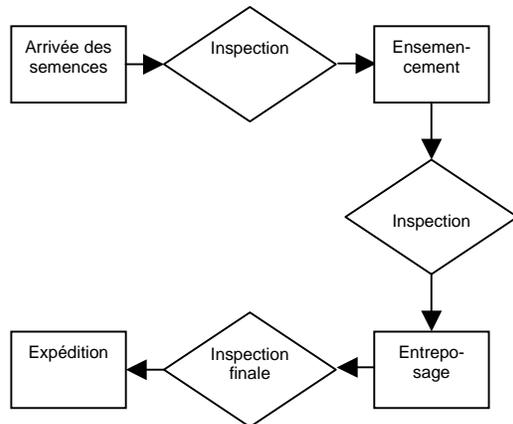


Figure 1.

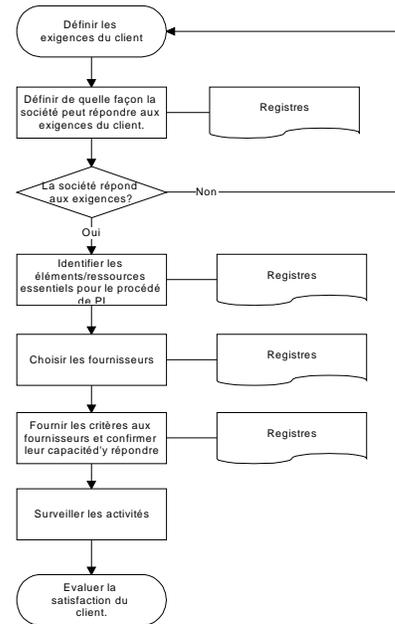
5.2 Processus liés au client

Cet élément nécessite une définition claire des exigences du client. Vous devez disposer d'une méthode officielle de documentation de la commande du client et de toutes les exigences légales ou réglementaires, implicites ou explicites. Vous pouvez notamment inscrire les spécifications du client, la quantité commandée, le mode d'expédition, etc. Vous devez aussi être en mesure de prouver votre capacité de répondre aux exigences du client, par l'emploi de calendriers et de mesures de contrôle des stocks, par exemple.

C'est souvent à l'étape du devis et à celle de l'approbation du contrat qu'on procède à l'examen des exigences connues du client. Le modèle de Manuel qualité comprend un ordinogramme qui illustre un processus de vente normal permettant de traiter de la procédure de communication avec le client.

Pour se conformer à cet élément, vous devez indiquer comment vous communiquez avec vos

clients afin de bien comprendre leurs exigences et d'y répondre. Ainsi, vous devez documenter le mode de réception et d'acceptation des commandes, la façon de fournir et de distribuer l'information sur les produits (p. ex. au moyen de brochures, d'un site Web), le processus officiel de traitement des plaintes des clients et le traitement des cas de rappel.



5.3 Achats

Cet élément de la norme nécessite la mise en place de mesures de contrôle de vos processus d'achat, afin que les produits et services achetés soient conformes à vos exigences. Parmi vos fournisseurs ou vos sous-traitants, vous devez déterminer lesquels sont cruciaux pour la qualité du produit final. Par exemple, les fournitures de bureau, n'ayant aucun effet négatif sur la qualité du produit, ne sont pas cruciales pour la qualité de votre produit. Vous devez ensuite élaborer une méthode d'évaluation des fournisseurs que vous jugez cruciaux pour la qualité du produit. Par exemple, les producteurs cruciaux pour la satisfaction des exigences de vos clients devront peut-être faire l'objet d'une vérification. Dans le modèle de Manuel qualité, vous trouverez un formulaire qui vous aidera à réaliser cette évaluation. Il est possible que les nouveaux fournisseurs nécessitent des vérifications plus fréquentes que les anciens. Cet examen peut comprendre une combinaison de vérifications sur place et (ou) l'examen des registres.

Chaque année, il faut vérifier au moins 20 % de chaque groupe d'entrepreneurs (producteurs, transformateurs, élévateurs), de façon que chaque entrepreneur soit soumis à un examen tous les 5 ans, à moins qu'un problème ne survienne. Si un entrepreneur pose des problèmes (mauvaise qualité du produit livré, registres incomplets, etc.), vous devez le soumettre à une vérification plus fréquente.

Il n'est pas nécessaire de vérifier les sous-traitants qui participent déjà au SCRS ou à un autre programme d'audit tierce partie qui garantit la conformité avec les spécifications du contrat. Les entrepreneurs ainsi exclus ne doivent pas être pris en compte dans le calcul de la fréquence des vérifications. Par exemple, si vous avez 100 producteurs sous contrat dont 20 sont accrédités auprès du SCRS, vous devez vérifier 16 entrepreneurs (20 % de 80) par année.

5.4 Production et prestation de services

Cet élément de la norme exige que les organisations contrôlent leur exploitation en fonction des six exigences suivantes :

1. la disponibilité de directives de travail claires et compréhensibles;
2. l'utilisation et l'entretien appropriés de l'équipement;
3. un milieu de travail approprié pour les employés;
4. des appareils d'inspection, de mesure et d'essai pour inspecter ou mettre à l'essai les produits;
5. un programme de surveillance adéquat, p. ex. un processus d'inspection et de tests;
6. une méthode documentée de mise en circulation du produit auprès des clients, qui assure que le produit répond à leurs exigences.

Les processus clés habituels, comme l'ensemencement et la récolte, font partie de cet élément. S'ils font partie du cadre de vos activités, vous devez les documenter en fonction des six exigences ci-dessus. Cet élément décrit aussi certaines exigences précises liées au nettoyage de l'équipement, à l'utilisation et à l'isolement des terres, etc. La documentation, notamment les registres décrits au point 2.3.2, « Registre de contrôle des processus », doit permettre de démontrer la conformité.

Si le programme de PI vise le soja, le processus doivent être conformes aux procédés de manutention de PI de la CSEA.

5.4.6 Déchargement et entreposage aux points de collecte

Le grain destiné au programme de ségrégation doit être analysé ou échantillonné à sa réception. La taille de l'échantillon et la fréquence de l'échantillonnage doivent être établies tel qu'il est décrit aux points 5.2.2 et 5.4.1. Les échantillons doivent être conservés pendant au moins six mois après l'expédition du lot de grain.

5.4.7 Identification et traçabilité

Il s'agit d'un élément crucial de la Norme de ségrégation. Ici aussi, des preuves de conformité sont essentielles. Vous devez identifier votre produit dans tout le système de production et de distribution qui fait partie du cadre de vos activités. L'identification peut notamment se faire par traçabilité par numéro de lot, de la réception à l'expédition. Pour garantir la traçabilité, il faut en outre conserver les registres et les échantillons appropriés.

5.5 Contrôle des appareils de surveillance et de mesure

Afin de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits, il faut étalonner les appareils de surveillance et de mesure et veiller à leur entretien correct. Les sociétés doivent prévoir des procédés de sorte que ces activités aient lieu et que les résultats soient consignés. Si l'étalonnage se fait incorrectement, le produit doit être ségrégué conformément aux instructions au paragraphe 6.3 jusqu'à ce que l'on ait déterminé s'il y a eu une incidence sur la qualité du produit. Il serait avantageux pour la société d'établir un calendrier d'étalonnage ou d'entretien, ou les deux.

6.0 MESURE, ANALYSE ET AMÉLIORATION

6.1 Surveillance et mesure

Cet élément exige que les entreprises définissent et mettent en œuvre quatre aspects de la surveillance et

de la mesure :

- la satisfaction de la clientèle;
- la vérification interne;
- la surveillance et la mesure du produit;
- la surveillance et la mesure des processus.

La satisfaction de la clientèle (6.2.1) exige un processus documenté d'obtention et de surveillance de l'information et des données relatives à la satisfaction de la clientèle. Vos procédures doivent traiter de la nature des processus (p. ex. sondage auprès de la clientèle, entrevues auprès des clients clés) et la fréquence de leur emploi. Le modèle de Manuel qualité comporte un formulaire d'entrevue avec les clients clés qui vous permettra d'évaluer la satisfaction des clients et d'observer les perspectives d'affaires.

Le point 6.2.2 précise trois exigences pour le processus de vérification interne :

- la planification et l'établissement d'un calendrier;
- l'affectation de personnel qualifié et indépendant de celui qui exécute le travail;
- le respect d'une approche uniforme des vérifications internes.

La liste de vérification que vous trouverez comme exemple dans le modèle de Manuel qualité vous aidera à concentrer les vérifications internes sur vos processus opérationnels. Vous pouvez adapter cette liste à la nature particulière de vos activités.

On vous encourage fortement de repérer un ou deux lots par année (et documenter les résultats) dans le cadre de votre processus de vérification interne; p.ex., suivre l'acheminement à partir du contrat du producteur et retracer à partir des documents d'expédition.

Le point qui traite de la surveillance et de la mesure du produit (6.2.3) porte sur les activités d'inspection et d'essai ainsi que les critères de réussite ou d'échec en matière de qualité du produit. Cet élément nécessite la définition des inspections ou des essais à mener et des registres à tenir sur les grains productifs de revenus, pendant la transformation et juste avant l'expédition. Les registres peuvent comprendre notamment les documents de réception, le registre de nettoyage, les documents d'inspection

des transporteurs, le registre des méthodes de marquage et d'étiquetage et le registre des inspections finales. Vous devez tenir des registres, conserver des échantillons et établir clairement qui est l'autorité responsable de la mise en circulation du produit. Aucun produit ne peut être envoyé avant que toutes les inspections ou tous les essais ne soient complètement terminés.

Le point qui traite de la surveillance et de la mesure des processus (6.2.4) comporte l'exigence suivante : lorsque le produit ne répond pas aux normes, l'entreprise doit prévoir un mode d'élimination du produit (6.3) et une méthode d'amélioration du processus (6.5).

6.3 Contrôle des produits non conformes

Vous devez définir et documenter un processus d'identification, d'évaluation et de ségrégation des produits non conformes aux exigences ou aux spécifications du client et de décision quant à leur élimination. Un des objectifs des systèmes de ségrégation est d'isoler le produit en question, de l'étiqueter afin de prévenir toute utilisation par inadvertance et de faire rapport des méthodes d'élimination ou de contrôle du produit. Les produits non conformes doivent faire l'objet d'un rapport de non-conformité semblable à celui fourni dans le modèle de Manuel qualité.

6.4 Analyse des données

Cet élément exige une analyse des données permettant de déterminer quelles améliorations pourraient être apportées à votre système de gestion de la qualité. Les données analysées peuvent comprendre des rapports de vérification interne et des registres des mesures correctrices ou préventives, des produits non conformes, des plaintes des clients et des données sur la satisfaction de la clientèle.

6.5. Amélioration

Par mesures correctrices (6.5.2), on entend la documentation des méthodes de résolution des problèmes qui se sont déjà produits. Il faut par exemple documenter les plaintes auxquelles vous devez porter une attention immédiate afin de

prévenir toute récurrence du problème. Vous devez cerner le problème, en faire un examen minutieux à l'aide d'une analyse des causes fondamentales, définir des solutions possibles et préparer un plan d'action.

Les mesures préventives (6.5.3) visent l'établissement et la documentation d'un processus d'élimination des causes des éventuels cas de non-conformité. Elles peuvent se présenter par suite de commentaires des employés, d'une analyse des données ou de vérifications internes. Le processus est le même que dans le cas des mesures correctrices.

7.0 SURVEILLANCE

Votre programme de ségrégation fera l'objet de vérifications, à intervalles précisés, par un évaluateur accrédité par la CCG lors de l'accréditation initiale. Si un nombre de lieux d'exploitation sont chapeautés par une seule société, ces derniers peuvent faire l'objet d'une vérification par échantillonnage. Par exemple : seule la racine carrée du nombre de lieux d'exploitation fera l'objet d'une vérification. La société X comprend un siège et 16 lieux d'exploitation – 4 des lieux d'exploitation et le siège feraient l'objet d'une vérification dans le cadre des vérifications de surveillance annuelles.

La marque de certification peut uniquement être apposée sur les certificats de chargement accompagnant les produits pour lesquels la certification a été obtenue. Lorsque vous aurez obtenu la certification, vous recevrez des directives quant à l'utilisation de la marque.