

NORME PROFESSIONNELLE
USINES DE TRANSFORMATION DE PRODUITS AQUATIQUES
CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par le Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
le 7 avril 2004.**

Cette norme professionnelle a été réalisée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes (CSMOPM) grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec.



Responsable du projet	Suzanne Barrette Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes
Recherche et rédaction	Karine Berger Centre spécialisé des pêches Jean-Claude Hallé Centre spécialisé des pêches
Coordination du projet	Ellen Awad Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes
Collaboration	Marie Le Houillier Coordonnatrice Direction du développement des compétences en milieu de travail Emploi-Québec Suzèle Bordeleau Conseillère Direction du développement des compétences en milieu de travail Emploi-Québec

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	4
MEMBRES DES COMITÉS.....	5
EXPOSÉ DE LA SITUATION DU DÉVELOPPEMENT DE LA FONCTION DE TRAVAIL DANS LE SECTEUR.....	6
Situation dans la transformation des produits aquatiques au Québec.....	6
Situation de la fonction de travail de contrôleuse ou contrôleur de la qualité au Québec	7
AVENIR DE L'INDUSTRIE DE LA TRANSFORMATION DES PRODUITS AQUATIQUES	8
OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET SPÉCIFIQUES DU PROJET.....	9
OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET SPÉCIFIQUES DU PROJET.....	9
Objectifs généraux.....	9
Objectifs spécifiques.....	10
ÉLABORATION DE LA NORME, VALIDATION ET CONSENSUS DU SECTEUR.....	11
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	16
Description du contexte général d'exercice de la fonction de travail	16
Liste des compétences à acquérir	18
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES.....	19

REMERCIEMENTS

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes tient à remercier toutes les personnes professionnelles et expertes, les représentantes et les représentants d'entreprises, de syndicats et d'autres organismes qui ont accepté de participer à l'élaboration et à l'établissement du profil de compétences de la fonction de travail de contrôleur ou contrôleur de la qualité des produits aquatiques en siégeant aux différents comités de travail ou en collaborant aux visites en milieu de travail. De plus, le CSMOPM remercie toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de cette norme professionnelle.

Un des principaux mandats du Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes consiste à assurer la promotion des métiers et des carrières dans le domaine de la transformation des produits aquatiques. Le développement de normes professionnelles pour nos métiers constitue un passage obligé vers une véritable valorisation de notre secteur auprès de la main-d'œuvre actuelle et potentielle. C'est un objectif qui s'inscrit au cœur du mandat du Comité sectoriel.

Grâce à la collaboration d'Emploi-Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes est en mesure d'assurer un leadership dans le développement de programmes d'apprentissage en milieu de travail. Nous tenons à souligner l'appui de la Commission des partenaires du marché du travail et le soutien financier du Fonds national de formation de la main-d'œuvre qui nous ont permis de développer cette norme professionnelle pour le contrôle de la qualité dans les usines de transformation des produits aquatiques.

Le Comité remercie aussi les membres du comité d'orientation ainsi que les membres des divers autres comités (comité exécutif, conseil d'administration et autres personnes-ressources) qui, par leur participation et leur contribution, ont permis de développer ce programme. Leur intérêt soutenu et la qualité des informations fournies ont permis de réaliser cette norme professionnelle. De plus, ils ont rendu possible la poursuite des travaux de développement du Programme d'apprentissage en milieu de travail qui mèneront à la certification d'État des personnes travaillant au contrôle de la qualité dans les usines de transformation des produits aquatiques.

Suzanne Barrette

Directrice générale
Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes

MEMBRES DES COMITÉS

1- MEMBRES DU COMITÉ D'ORIENTATION

M. GILLES AYOTTE

Permanent
Syndicat des métallos - FTQ
Québec

M^{ME} SUZANNE BARRETTE

Directrice générale
CSMOPM
Gaspé

M^{ME} SUZÈLE BORDELEAU

Conseillère
Emploi-Québec
Québec

M^{ME} MARIE-CLAIRE CHOUINARD

Permanente
CSN
Québec

M. ALAIN GIRARD

Conseiller en intervention sectorielle
Emploi-Québec
Québec

M^{ME} MARIE LE HOULLIER

Coordonnatrice - Emploi-Québec
Direction du développement des compétences en
milieu de travail

M^{ME} MICHÈLE TESSIER

Directrice de contrôle de la qualité
Fumoir Grizzly
Québec

M^{ME} ELLEN AWAD

Agente de projet
CSMOPM
Gaspé

M. SERGE BASTIEN

Contrôleur financier
Pêcheries Marinard
Bic

M^{ME} CORINE BOUCHARD

Contrôleuse de la qualité
Nopro 2000
Îles-de-la-Madeleine

M. JEAN-PIERRE FONS

Responsable, sous-secteur de formation « Pêches » -
DGFPT
Ministère de l'Éducation du Québec
Montréal

M. ROBERT LANGLOIS

PDG
Pêcheries Rivière-au-Renard
Rivière-au-Renard

M. PASCAL NOËL

Directeur d'usine
Pêcheries Marinard
Rivière-au-Renard

M. MICHEL TURCOTTE

Agent
CSST
Gaspé

2- EXPERTES ET EXPERTS CONSULTÉS

M^{ME} KARINE BERGER

Agente de projet
Centre spécialisé des pêches (CSP)
Grande-Rivière

M. JEAN-CLAUDE HALLÉ

Agent de projet
Centre spécialisé des pêches (CSP)
Grande-Rivière

EXPOSÉ DE LA SITUATION DU DÉVELOPPEMENT DE LA FONCTION DE TRAVAIL DANS LE SECTEUR

Situation dans la transformation des produits aquatiques au Québec

Dans un document déposé en août 2002, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes établissait quelques grands constats concernant les travailleuses et les travailleurs travaillant dans les usines de transformation des produits aquatiques.

Cette étude nous indique que, dans les 113 usines de transformation des produits aquatiques qui emploient plus de 5 503 personnes, une grande majorité des travailleuses et des travailleurs sont des femmes âgées de 35 ans et plus. Près de 90 % de cet effectif est composé du personnel de production, qui travaille *en moyenne 13 semaines par année*, alors que les autres catégories de personnels en travaillent près de 50. Nous réalisons aussi que la quasi-totalité de la main-d'œuvre de production ne possédait pas de diplôme d'études secondaires, alors que 47 % des travailleuses et des travailleurs avaient accumulé entre 10 et 19 années d'expérience. Les usines sont réparties comme suit :

Îles-de-la-Madeleine :	12
Gaspé :	30
Côte-Nord (Basse, moyenne et haute) :	14
Autres (Montréal, Québec et régions métropolitaines) :	57
Total :	113

Jusqu'à maintenant, la main-d'œuvre a été habituée à occuper des emplois nécessitant peu ou n'exigeant pas de qualifications ou d'études particulières. En conséquence, elle n'a pas été amenée à accorder de l'importance, voire de la valeur, au fait de poursuivre des études et encore moins à celui d'obtenir un diplôme de quelque scolarité que ce soit. En outre, elle n'a pas suffisamment développé la conviction que les solutions à la

situation de l'emploi dans la région puissent être issues du milieu et s'appuyer sur les compétences acquises.

Une proportion importante d'entreprises a signalé ne pas avoir de politique officielle ou de politique non écrite de gestion des ressources humaines. Ces mêmes entreprises réembauchent les mêmes personnes de saison en saison. Elles utilisent des critères de sélection qui se rapportent à l'expérience de la personne dans le domaine de la transformation plutôt que des critères relatifs à sa formation initiale dans un domaine spécialisé et au diplôme d'études obtenu.

Situation de la fonction de travail de contrôleur ou contrôleur de la qualité au Québec

Dans ce même document, nous constatons que 49 % de ces usines embauchent au moins une personne dont la principale tâche est le contrôle de la qualité, et ce, durant toute la période de production. Quant aux autres usines, soit 51 %, qui ont plus de 2 chaînes de production, on emploie de 2 à 8 contrôleuses ou contrôleurs de la qualité. Ici, nous tenons à souligner que plusieurs de ces personnes ont d'autres responsabilités dont la gestion de la production, le fonctionnement de l'usine et la recherche et le développement. Au total, nous estimons qu'approximativement 250 personnes pourraient bénéficier d'un programme d'apprentissage à l'intention des contrôleuses et contrôleurs de la qualité des usines de transformation des produits aquatiques au Québec.

Seulement sept usines au Québec sont syndiquées et la majorité des personnes chargées du contrôle de la qualité sont considérées comme étant des cadres. Elles ne bénéficient donc pas des avantages d'une convention collective.

AVENIR DE L'INDUSTRIE DE LA TRANSFORMATION DES PRODUITS AQUATIQUES

L'industrie a évolué très rapidement pendant les 15 dernières années. La croissance des échanges internationaux a entraîné l'implantation de systèmes de contrôle de la qualité de plus en plus exigeants (ISO 9000, HACCP, etc.) et la nécessité d'effectuer une commercialisation dynamique des produits fabriqués.

De nouvelles espèces sont exploitées. L'implantation de matières premières liées à leur transformation en usine est un phénomène récent qui prend de l'ampleur. De nouveaux procédés et de nouveaux produits ont vu le jour, en particulier en ce qui a trait à la transformation secondaire et tertiaire. La fabrication de produits dérivés et de produits servant à d'autres fins que l'alimentation humaine est en pleine croissance.

Pour ce qui est du programme d'inspection, la tendance est à la responsabilisation de la personne en charge du contrôle de la qualité. Cette dernière doit prendre en charge toutes les facettes liées au contrôle de la qualité et à la conformité réglementaire des installations, des procédés et des produits. La réglementation exige dorénavant la présence dans l'entreprise d'une personne responsable du système de contrôle de la qualité.

Les notions d'inspection basée sur le risque (IBR) prennent de l'ampleur. La tâche traditionnelle de la contrôlease ou du contrôleur de la qualité, qui consiste à assurer l'application des règlements, s'élargit. S'y ajoutent la vérification de systèmes de gestion de la qualité, l'analyse des risques liés à la santé publique et le conseil technique auprès des entreprises qui l'emploient. Dans un avenir plus ou moins rapproché, l'implantation de programmes d'« assurance qualité fournisseurs » (AQF) obligera les producteurs à négocier avec les fournisseurs des ententes de partage des contrôles de la qualité des intrants.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET SPÉCIFIQUES DU PROJET

Devant ces divers constats et après avoir réalisé la professionnalisation des pêcheuses ou pêcheurs et des aides-pêcheurs, le conseil d'administration du CSMOPM a décidé de développer une norme professionnelle à l'intention des travailleuses et des travailleurs des usines de transformation des produits aquatiques.

Objectifs généraux

En inscrivant le secteur de la transformation des produits aquatiques dans un processus d'apprentissage en milieu de travail, le CSMOPM vise les grands objectifs généraux suivants :

- Sensibiliser les entreprises du secteur à l'idée que leur réussite et leur développement sont liés au développement et à la formation de leurs ressources humaines.
- Amener les ressources humaines du secteur à considérer qu'en plus de devoir posséder des qualités personnelles, l'exercice de leur métier requiert non seulement des habiletés manuelles acquises par l'expérience, mais aussi des connaissances propres aux techniques liées à leur métier.
- Soutenir les entreprises dans la mise au point ou procéder à la mise au point d'activités de formation adaptées aux besoins et aux profils des gens du secteur.

Objectifs spécifiques

Dans un premier temps, le C. A. du CSMOPM a choisi la fonction de travail **contrôle de la qualité** comme première cible d'implantation d'un tel programme. Ce choix s'est fait à la lumière du *Répertoire de profils de compétences liés à l'exercice de professions dans l'industrie de la transformation des produits marins au Québec* réalisé par le CSMOPM en 2001 et en fonction des critères suivants :

- il s'agit d'une fonction de travail commune à toutes les entreprises, quelle que soit l'espèce transformée (poisson, mollusque ou crustacé);
- parmi le personnel de production, ce poste est jugé particulièrement stratégique par les représentantes et représentants des employeurs et des travailleuses et travailleurs.

Par ailleurs, il existe en ce moment un programme du ministère de l'Éducation du Québec qui vise à former des contrôleuses ou contrôleurs de la qualité. Ce programme est l'AEC en contrôle de la qualité des produits de la pêche. Ce programme est offert par le Centre spécialisé des pêches (CSP) de Grande-Rivière. Il n'est malheureusement pas utilisé, aucune étudiante et aucun étudiant ne s'y étant inscrit depuis trois ans, pas plus qu'au Diplôme d'études collégiales en transformation des produits marins également dispensé par le CSP. Ce fait est principalement dû à la méconnaissance des perspectives de développement du secteur et à la dépréciation de ses activités et de ses métiers. Nous croyons que le fait de développer une norme professionnelle et d'implanter un programme d'apprentissage en milieu de travail aux personnes en charge du contrôle de la qualité permettra une certaine valorisation du secteur tout comme une valorisation de la fonction de travail.

ÉLABORATION DE LA NORME, VALIDATION ET CONSENSUS DU SECTEUR

En vue d'élaborer la norme professionnelle, notre équipe a réalisé de nombreuses activités :

- Recueil et analyse de toute la documentation pertinente pour le projet, y compris les analyses sectorielles et les analyses de métier relatives au secteur de la transformation des produits aquatiques.
- Analyse en particulier du rapport d'analyse de situation de travail (AST) en transformation des produits de la mer exécutée en février et en avril 2000 pour l'élaboration du programme d'études collégial *technicien(ne) en transformation des produits de la mer*. La méthode utilisée pour cette analyse de métier est une méthode reconnue par Emploi-Québec. Plusieurs contrôleuses ou contrôleurs de la qualité ont participé à cet atelier.
- Analyse du profil de compétences se rapportant à la profession de *technicienne ou technicien au contrôle de la qualité* présenté dans le « Répertoire de profils de compétences liés à l'exercice de profession dans l'industrie de la transformation des produits marins au Québec », réalisé en 2001 par le Comité sectoriel de main-d'œuvre des pêches maritimes.
- Détermination d'une version provisoire du profil de compétences (première version) de la fonction de travail de *contrôleuse ou contrôleur de la qualité*. Ce profil de compétences est construit selon le canevas d'une norme, c'est-à-dire qu'il comporte la description de l'ensemble des compétences, du contexte de réalisation, des éléments de compétence et des critères de performance liés à la fonction de travail.
- Établissement d'un échantillon d'entreprises à consulter (pour des visites en milieu de travail), lequel échantillon a regroupé la plupart des entreprises de

l'industrie en raison de l'importance de la diversité de situations de ces dernières sur le plan de la spécialité (espèces et produits), du type de production (1^{re}, 2^e et 3^e transformations), du degré de mécanisation de la production, ainsi que de la taille et de la région d'appartenance de l'entreprise.

- Entrevues menées auprès des contrôleuses ou contrôleurs de la qualité dans les entreprises et, le cas échéant, observations du personnel en situation de travail (visites en milieu de travail). Pour assurer une définition exacte et précise de la fonction de travail et assurer la promotion du PAMT dans toutes les régions du Québec, 16 entreprises ont été visitées dans les diverses régions de la Gaspésie, de Québec, de Montréal, des Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord.
- Analyse des données et préparation d'un cahier de validation lié au profil de compétences propre à la profession de *contrôleuse ou contrôleur de la qualité*.
- Tenue d'une rencontre de validation du profil de compétences proposé. L'étape de validation a visé à obtenir l'avis de partenaires, dont 13 experts représentant les entreprises de la Côte-Nord, des Îles-de-la-Madeleine, de la Gaspésie et de Québec sur le profil de compétences, plus particulièrement sur sa cohérence, sa faisabilité et sa pertinence, notamment en regard des objectifs du programme et des compétences à acquérir. Un document faisant état des commentaires des participantes et participants à la rencontre de validation du profil de compétences a été produit.
- Tenue d'une réunion du comité d'orientation subséquente à la rencontre de validation pour permettre une validation plus complète du profil de compétences par d'autres parties intéressées (syndicats, etc.).
- Rédaction d'une ébauche de norme professionnelle à partir du profil de compétences validé.

- Soumission des documents validés aux membres du comité d'orientation pour leur approbation.
- Entrevues téléphoniques et en milieu de travail (40) de validation de l'ébauche de norme professionnelle avec des représentants de l'industrie de la transformation des produits aquatiques, effectuées par le CSMOPM.
- Traitement des commentaires recueillis et apport des corrections nécessaires en vue de la production de la version définitive de la norme professionnelle.
- Rédaction du rapport de présentation de la norme professionnelle.

L'ensemble des étapes de consultation et de validation du profil de compétences (rédigé sous le format d'une norme) nous a amenés à consulter des expertes et des experts (contrôleuses ou contrôleurs de la qualité, directrices ou directeurs de la production, gérantes adjointes ou gérants adjoints, directrices générales ou directeurs généraux, responsables du PGQ, etc.) d'un total de 19 entreprises constituant le secteur (16 entreprises lors des visites en milieu de travail et 11 lors de la validation du profil de compétences) et couvrant la gamme la plus variée possible de produits à base de poissons, de mollusques, de crustacés, d'échinodermes ou d'algues. Nos consultations nous ont aussi permis de couvrir les quatre régions les plus représentatives du secteur, soit celles où l'on retrouve le plus grand nombre d'entreprises de transformation de produits aquatiques, c'est-à-dire les régions du Montréal métropolitain, de Québec, de la Côte-Nord, des Îles-de-la-Madeleine et de la Gaspésie. En effet, les entreprises rencontrées nous sont apparues les plus représentatives des différents types d'entreprises existant dans le secteur : petites et moyennes entreprises de transformation primaire, secondaire et tertiaire de poissons, de mollusques, de crustacés, d'échinodermes ou d'algues. Enfin, notre consultation a aussi été réalisée auprès des instances syndicales du secteur.

Une fois définie, la norme a fait l'objet d'un processus de validation afin de dégager le consensus le plus large possible des principaux partenaires du secteur. Pour ce faire,

une vaste consultation a été réalisée auprès des contrôleuses et des contrôleurs de la qualité des grandes et des petites entreprises des régions métropolitaines et des régions éloignées.

L'ensemble des étapes de validation nous a amenés à ce jour à consulter 32 usines transformant les principales espèces pêchées ou importées au Québec : poisson pélagique, poisson de fond, homard, crevette, crabe, moule, etc.

Nos consultations nous ont aussi permis de couvrir les six régions les plus représentatives du secteur, soit celles où l'on retrouve le plus grand nombre d'usines de transformation de produits aquatiques, c'est-à-dire les régions du Montréal métropolitain, de Québec, du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine, et de la Côte-Nord. En effet, les entreprises rencontrées nous sont apparues les plus représentatives des différents procédés de transformation ainsi que des différentes tailles d'entreprises existant dans le secteur. Enfin, notre consultation a été réalisée tant auprès des employeurs que des instances syndicales du secteur (la CSN et le Syndicat des Métallos).

La démarche que nous avons entreprise avec chaque usine était premièrement d'expédier la norme, deuxièmement de rencontrer la personne en charge du contrôle de la qualité ainsi que sa directrice ou son directeur de la production et / ou la ou le PDG et troisièmement d'aborder point par point chaque compétence de la norme. Par la suite, nous avons demandé à la personne chargée du contrôle de la qualité de remplir une fiche confirmant son accord avec le contenu de la norme et de nous la retourner par télécopieur ou par courrier.

Les personnes consultées ont ainsi eu l'occasion d'émettre leurs opinions quant aux compétences contenues dans la norme professionnelle :

- 1- Être capable d'assurer l'hygiène et la salubrité en milieu de travail;
- 2- Être capable d'assurer la qualité de la matière première et des produits auxiliaires;

- 3- Être capable d'assurer le maintien d'un Programme de gestion de la qualité (PGQ);
- 4- Être capable de surveiller la transformation des produits aquatiques;
- 5- Être capable de surveiller la préparation du produit pour le marché.

La validation a démontré que l'ensemble des personnes consultées s'entend pour affirmer que la norme, telle que décrite, reflète les attentes de compétences pour l'exercice efficace de la fonction de travail de contrôleuse ou contrôleur de la qualité. Toutes et tous s'accordent à dire que la certification doit reposer sur ces cinq compétences définissant les champs essentiels à la maîtrise de cette fonction de travail telle qu'elle est exercée dans le secteur de l'industrie des pêches au Québec. Ainsi, le 3 décembre 2003, le C. A. du Comité sectoriel a recommandé l'approbation de la norme professionnelle et sa présentation à la Commission des partenaires du marché du travail.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Description du contexte général d'exercice de la fonction de travail

La contrôleuse ou le contrôleur de la qualité assume des responsabilités liées au contrôle de la qualité de la transformation des produits aquatiques. Cette personne surveille les pratiques hygiéniques du personnel d'usine ainsi que l'assainissement de l'équipement, de l'outillage et du matériel. Elle surveille la qualité des matières premières et des auxiliaires de fabrication (additifs, produits de nettoyage, etc.) utilisés. Elle surveille la transformation du produit et sa préparation pour le marché (emballage, étiquetage, conservation et expédition). Elle applique les normes de contrôle de la qualité du poisson et les règlements relatifs à la salubrité. De plus, elle applique les lois et les règlements relatifs à la transformation des produits aquatiques et doit contrôler la qualité de l'eau et la salubrité des lieux. Elle effectue des analyses organoleptiques, physico-chimiques ou bactériologiques liées au contrôle et à la vérification de la qualité. Elle s'assure que le Programme de gestion de la qualité propre à l'entreprise est appliqué et efficace.

La personne en charge du contrôle de la qualité peut être appelée à travailler dans les secteurs d'activité suivants :

- transformation de produits aquatiques (production);
- implantation d'un Programme de gestion de la qualité (PGQ);
- contrôle et amélioration des procédés de production;
- développement de nouveaux produits;
- coordination d'une équipe de travail.

Cette personne peut avoir à prendre rapidement des décisions importantes et à résoudre des problèmes. Elle doit être en mesure de déterminer clairement les anomalies et de proposer des pistes de solutions rapidement applicables. Les domaines et les techniques d'intervention sont multiples : nombre d'espèces de poissons, mollusques, crustacés, échinodermes ou algues à transformer, types et complexité des

procédés utilisés, etc. Elle doit donc être apte à se servir de nombreuses connaissances. Dans ce contexte, de solides connaissances générales et la maîtrise des principes de base sont un atout. Par exemple, elle doit être capable d'apprécier avec justesse la qualité et la fraîcheur des diverses espèces de poissons, de mollusques et de crustacés transformées par son entreprise.

Les conditions de travail de cette fonction ne sont pas toujours faciles. D'une part, la personne travaille dans des conditions difficiles (exposition au bruit, travail en milieu froid et humide, espaces restreints, circulation intense de véhicules et de personnes, etc.). D'autre part, elle travaille avec une matière première dont l'approvisionnement est souvent hors de contrôle de l'entreprise de production, ce qui exige une grande disponibilité. Par conséquent, l'horaire est très variable.

Elle doit s'attendre à travailler sous pression, et ce, même les soirs et les fins de semaine. Souvent, l'erreur est difficile à corriger, car la contrôlease ou le contrôleur de la qualité travaille avec des personnes plutôt qu'avec des machines et des équipements.

Liste des compétences à acquérir

Le secteur de l'industrie des pêches maritimes considère que les compétences suivantes sont nécessaires à l'exercice de la fonction de travail de contrôleuse ou de contrôleur de la qualité :

- 1- Être capable d'assurer l'hygiène et la salubrité en milieu de travail;
- 2- Être capable d'assurer la qualité de la matière première et des produits auxiliaires;
- 3- Être capable d'assurer le maintien d'un Programme de gestion de la qualité (PGQ);
- 4- Être capable de surveiller la transformation des produits aquatiques;
- 5- Être capable de surveiller la préparation du produit pour le marché.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES

FONCTION DE TRAVAIL : CONTRÔLEUSE OU CONTRÔLEUR DE LA QUALITÉ		CODE CNP : 2211.1
Compétence 1- <i>Être capable d'assurer l'hygiène et la salubrité en milieu de travail</i>		
Contexte de réalisation :		
<ul style="list-style-type: none"> - Dans une usine de transformation alimentaire de produits aquatiques; - À partir des programmes et procédures propres à l'entreprise; - En validant et en mettant à jour les procédures et directives spécifiques à l'entreprise; - En se référant à la documentation technique et aux fiches signalétiques des produits sanitaires; - En respectant le Programme de gestion de la qualité en place; - En respectant les normes professionnelles, environnementales, d'hygiène et de salubrité appropriées; - En respectant les règles de santé et de sécurité appropriées; - En manifestant son leadership. 		
Éléments de compétence		Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>1.1 <i>Vérifier la conformité de la construction et du matériel d'exploitation de l'usine :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Voir à l'application des exigences réglementaires touchant la construction et le matériel d'exploitation de l'usine;</i> - <i>Inspecter les installations et les pièces d'équipement;</i> - <i>Noter les résultats des inspections.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate des exigences réglementaires; ➤ Respect des points à inspecter au niveau de l'état des bâtiments et du matériel de l'usine, selon les exigences réglementaires en vigueur; ➤ Justesse de la détection des déficiences; ➤ Enregistrement systématique des résultats dans le rapport d'inspection et d'évaluation de l'usine.
<p>1.2 <i>Appliquer les normes d'hygiène personnelle :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Voir à l'application du programme d'hygiène personnelle;</i> - <i>Vérifier le respect des règles d'hygiène personnelle;</i> - <i>Rédiger un rapport sur les lacunes observées.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate du programme d'hygiène personnelle; ➤ Respect des procédures du programme d'hygiène personnelle de l'usine; ➤ Enregistrement systématique des écarts dans le registre des mesures correctives.

Compétence 1- Être capable d'assurer l'hygiène et la salubrité en milieu de travail

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>1.3 Assurer l'élimination des déchets et de la vermine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voir à l'application des méthodes d'élimination des déchets et de répression de la vermine; - Vérifier l'efficacité des méthodes d'élimination des déchets et de répression de la vermine; - Rédiger un rapport d'inspection sur le contrôle de la vermine et l'élimination des déchets. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate des modes d'élimination des déchets et du programme de répression de la vermine en place; ➤ Justesse de la vérification de l'efficacité des méthodes; ➤ Enregistrement systématique des résultats des inspections dans les registres appropriés.
<p>1.4 Assurer le nettoyage et la désinfection des lieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voir à l'application du programme de nettoyage et de désinfection; - Assurer la conformité des produits sanitaires et de leur entreposage; - Assurer le respect du calendrier d'entretien sanitaire des lieux; - Enregistrer les résultats des inspections. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate des caractéristiques et des conditions d'utilisation des produits de lavage et de désinfection; ➤ Conformité du choix et de l'entreposage des produits sanitaires; ➤ Respect des procédures et des directives d'entretien sanitaire; ➤ Enregistrement systématique des résultats des inspections dans les registres appropriés.
<p>1.5 Évaluer l'efficacité des méthodes de lavage et de désinfection :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les techniques d'inspection et d'examen à prendre; - Vérifier l'efficacité du lavage et de la désinfection; - Enregistrer les résultats des inspections et des examens. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Choix judicieux des inspections et des examens à faire; ➤ Justesse dans l'évaluation de la qualité du lavage et de la désinfection; ➤ Enregistrement systématique des résultats des examens dans les registres appropriés.
<p>1.6 Recommander des mesures correctives et préventives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les mesures à prendre; - Communiquer les mesures aux personnes concernées; - Rédiger un rapport sur les mesures apportées; - Vérifier l'efficacité des mesures prises. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Choix judicieux des mesures à prendre; ➤ Communication efficace des mesures aux personnes concernées; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les registres appropriés; ➤ Rigueur de la vérification de l'efficacité des mesures prises.

Compétence 2- Être capable d'assurer la qualité de la matière première et des produits auxiliaires

Contexte de réalisation :

- Dans une usine de transformation alimentaire de produits aquatiques;
- À l'aide du matériel approprié et possiblement d'un ordinateur, le cas échéant;
- À l'aide des protocoles d'évaluation, de registres et de formulaires appropriés;
- En validant et en mettant à jour les procédures et directives spécifiques à l'entreprise;
- En se référant aux fiches techniques des matières premières et aux spécifications relatives aux produits;
- En respectant le Programme de gestion de la qualité en place;
- En respectant les normes d'hygiène et de salubrité appropriées;
- En respectant la réglementation provinciale et fédérale;
- En respectant les règles de santé et de sécurité appropriées;
- En manifestant son leadership.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>2.1 <i>Déterminer les critères de classement et de qualité de la matière première et des produits auxiliaires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Repérer les informations nécessaires à la détermination des critères de classement et de qualité;</i> - <i>Prendre en compte les propriétés recherchées par l'entreprise des matières premières et des produits;</i> - <i>Prendre en compte les exigences réglementaires à respecter.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exactitude du repérage des sources d'informations; ➤ Justesse des critères de classement et de qualité; ➤ Respect des exigences réglementaires.
<p>2.2 <i>Inspecter la matière première et les produits auxiliaires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Déterminer les méthodes d'inspection à utiliser;</i> - <i>Étalonner les instruments de mesure;</i> - <i>Vérifier la conformité de la matière première et des produits;</i> - <i>Noter les résultats des inspections.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Choix judicieux des méthodes d'inspection; ➤ Exactitude et précision de l'étalonnage des instruments de mesure; ➤ Conformité des matières premières et des produits inspectés en fonction : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de l'aspect visuel de la matière première, ▪ de la température, ▪ du format, du poids, de la quantité, ▪ du code de fabrication, ▪ des critères de qualité en vigueur dans l'entreprise, ▪ des exigences réglementaires; ➤ Enregistrement systématique des résultats des inspections dans les registres appropriés.

Compétence 2- Être capable d'assurer la qualité de la matière première et des produits auxiliaires

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>2.3 Assurer le respect des conditions d'entreposage de la matière première et des produits auxiliaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voir à l'entreposage de la matière première et des produits auxiliaires; - Vérifier les conditions et les pratiques d'entreposage; - Noter les résultats des inspections. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respect des conditions d'entreposage selon la nature des produits; ➤ Rotation adéquate des stocks; ➤ Justesse de la détection des anomalies relatives aux conditions et pratiques d'entreposage; ➤ Enregistrement systématique des résultats des inspections dans les registres appropriés.
<p>2.4 Échantillonner la matière première :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des plans d'échantillonnage; - Maîtriser les techniques de prélèvement. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate des caractéristiques et des conditions d'utilisation des plans et techniques d'échantillonnage; ➤ Justesse de la détermination de la taille des échantillons en fonction : <ul style="list-style-type: none"> ▪ du degré de confiance recherché, ▪ de la taille des lots; ➤ Respect de la technique de prélèvement.
<p>2.5 Effectuer des analyses de contrôle de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les analyses appropriées; - Étalonner les appareils de mesure; - Maîtriser les techniques de préparation des échantillons; - Maîtriser les techniques de mesure et d'observation; - Enregistrer les résultats d'analyses. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Choix judicieux des analyses à effectuer; ➤ Exactitude et précision de l'étalonnage des appareils de mesure; ➤ Respect des procédures à suivre touchant la préparation et l'analyse des échantillons; ➤ Justesse de l'évaluation en fonction : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de l'utilisation convenable des sens, ▪ de mesures précises et exactes, ▪ d'observations justes et objectives; ➤ Enregistrement systématique des résultats des analyses dans les registres ou rapports appropriés.
<p>2.6 Transmettre, le cas échéant, les échantillons à un laboratoire d'analyse indépendant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'intégrité des échantillons lors de leur conservation et de leur expédition au laboratoire; - Enregistrer les données recueillies. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respect des procédures à suivre pour la conservation et l'expédition des échantillons; ➤ Enregistrement systématique des données dans les registres ou rapports appropriés.

FONCTION DE TRAVAIL : CONTRÔLEUSE OU CONTRÔLEUR DE LA QUALITÉ		CODE CNP : 2211.1
Compétence 2- <i>Être capable d'assurer la qualité de la matière première et des produits auxiliaires</i>		
Éléments de compétence		Critères de performance
<p><i>Être en mesure de :</i></p> <p>2.7 <i>Recommander des mesures correctives et préventives :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Interpréter les résultats obtenus;</i> - <i>Déterminer les mesures à prendre;</i> - <i>Communiquer les mesures aux personnes concernées;</i> - <i>Rédiger un rapport sur les mesures apportées;</i> - <i>Vérifier l'efficacité des mesures prises.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Justesse de l'interprétation des résultats en fonction : <ul style="list-style-type: none"> ▪ des spécifications établies, ▪ des exigences réglementaires; ➤ Détection systématique des anomalies et des écarts; ➤ Choix judicieux des mesures à prendre; ➤ Rapidité de l'intervention; ➤ Communication efficace des mesures aux personnes concernées; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les registres appropriés; ➤ Justesse de la vérification de l'efficacité des mesures prises.

Compétence 3- Être capable d'assurer le maintien d'un Programme de gestion de la qualité (PGQ)

Contexte de réalisation :

- Dans une usine de transformation alimentaire de produits aquatiques;
- À partir d'un Programme de gestion de la qualité (PGQ) en place;
- À partir des méthodes et pratiques existantes;
- À partir des normes, des procédures, de la politique et des exigences de qualité de l'entreprise;
- À partir des données de production, des rapports internes et des plans de l'usine;
- À l'aide de registres, de relevés et de listes de vérification appropriés et possiblement d'un ordinateur, le cas échéant;
- À l'aide d'instruments de mesure et de contrôle appropriés;
- En validant et en mettant à jour les procédures et directives spécifiques à l'entreprise;
- En respectant les bonnes pratiques commerciales et les exigences du marché;
- En respectant les normes d'hygiène et de salubrité appropriées;
- En respectant la réglementation provinciale et fédérale;
- En respectant les normes environnementales et les règles de santé et de sécurité appropriées;
- En manifestant son leadership.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>3.1 <i>Recueillir les informations relatives aux éléments du Programme de gestion de la qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Recueillir la norme de référence du Programme de gestion de la qualité (PGQ) et les lignes directrices sur la conformité;</i> - <i>Consulter les personnes-ressources;</i> - <i>Collecter l'information sur les procédures et les programmes de l'usine relatifs au PGQ.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate des exigences du PGQ touchant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les programmes préalables d'environnement de l'usine, ▪ la procédure de rappel, ▪ le plan des points d'intervention réglementaire (PIR), ▪ le plan HACCP; ➤ Justesse des informations recueillies.
<p>3.2 <i>S'assurer de la bonne description des produits et de leurs étapes de production :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vérifier les caractéristiques des matières premières et des produits;</i> - <i>Valider la séquence des opérations de transformation.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conformité de la description des produits et de leurs caractéristiques; ➤ Exactitude de la schématisation des opérations de production dans le diagramme de fabrication.

Compétence **3-** **Être capable d'assurer le maintien d'un Programme de gestion de la qualité (PGQ)**

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>3.3 <i>S'assurer d'une analyse de dangers complète et à jour :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les étapes de transformation du produit; - Repérer les risques potentiels à la sécurité alimentaire; - Évaluer la gravité des dangers et les risques associés à ces dangers. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rigueur de la vérification des équipements et des installations; ➤ Rigueur de l'analyse des étapes et des pratiques de transformation; ➤ Reconnaissance précise des principaux dangers liés à l'innocuité des aliments, à la santé publique et à la sécurité; ➤ Justesse dans l'évaluation des dangers et des risques.
<p>3.4 <i>S'assurer de l'efficacité des mesures de contrôle, de surveillance et de vérification :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les zones sanitaires et les zones d'accès restreint; - Évaluer les points de contrôle critiques (PCC); - Valider les limites critiques; - Confirmer le choix des mesures de contrôle et des instruments de mesure utilisés; - Évaluer les procédures de surveillance; - Évaluer l'efficacité des mesures correctives et des procédures de vérification; - Vérifier la conformité du système de registres aux exigences du PGQ; - Vérifier la documentation du PGQ. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Repérage précis des zones sanitaires et des zones d'accès restreint; ➤ Choix judicieux de l'emplacement des PCC; ➤ Exactitude dans la détermination des limites critiques; ➤ Choix judicieux des mesures et des instruments de mesure; ➤ Justesse du mode et de la fréquence de surveillance; ➤ Adéquation des mesures correctives et de vérification; ➤ Conformité des documents et des registres aux exigences du PGQ; ➤ Respect des exigences relatives à la documentation du PGQ.
<p>3.5 <i>Surveiller l'application du Programme de gestion de la qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Voir au respect des exigences propres à chaque produit et procédé; - Vérifier les conditions et les pratiques relatives au PGQ; - Repérer les écarts; - Noter les résultats des inspections; - Appliquer les mesures correctives et préventives proposées. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate des exigences propres à chaque produit ou procédé; ➤ Précision du compte-rendu des activités de surveillance, de contrôle et de vérification; ➤ Justesse du repérage des écarts; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les registres appropriés; ➤ Adéquation des mesures correctives et préventives prises.
<p>3.6 <i>Mettre à jour le Programme de gestion de la qualité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les lacunes et les faiblesses des éléments en place; - Suggérer des améliorations; - Valider les changements à apporter au Programme. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Révision systématique de la documentation relative au PGQ; ➤ Justesse de la détection des anomalies et des écarts; ➤ Suggestions pertinentes des moyens d'amélioration en fonction des particularités du Programme.

Compétence **4-** **Être capable de surveiller la transformation des produits aquatiques**

Contexte de réalisation :

- Dans une usine de transformation alimentaire de produits aquatiques;
- À l'aide du matériel approprié;
- À l'aide des protocoles d'évaluation, des registres et des formulaires appropriés;
- En se référant à la documentation technique et aux normes de qualité établies pour le produit fini;
- En respectant le Programme de gestion de la qualité en place;
- En respectant les normes d'hygiène et de salubrité appropriées;
- En respectant la réglementation provinciale et fédérale;
- En respectant les normes environnementales et les règles de santé et de sécurité appropriées;
- En manifestant son leadership.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>4.1 <i>Surveiller les opérations de transformation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Assurer le respect des procédures de transformation;</i> - <i>Vérifier le réglage et le mode d'utilisation de l'équipement et du matériel.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respect des procédures de transformation; ➤ Précision du réglage des équipements; ➤ Utilisation adéquate des équipements et du matériel; ➤ Exactitude et précision de l'étalonnage des instruments de mesure.
<p>4.2 <i>Vérifier les mesures de contrôle exercées sur les procédés :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Repérer les points de contrôle;</i> - <i>Assurer l'application des mesures de contrôle;</i> - <i>Enregistrer les résultats des inspections aux points de contrôle.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Justesse du repérage des points de contrôle; ➤ Rigueur de la vérification de l'application des mesures de contrôle; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les registres appropriés.

Compétence 4- Être capable de surveiller la transformation des produits aquatiques

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>4.3 <i>Effectuer des analyses sur les produits en cours de fabrication et les produits finis :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Sélectionner les analyses à effectuer;</i> - <i>Prélever des échantillons;</i> - <i>Étalonner les appareils de mesure;</i> - <i>Maîtriser les techniques de préparation et d'analyse des échantillons;</i> - <i>Transmettre, le cas échéant, les échantillons à un laboratoire d'analyse indépendant;</i> - <i>Enregistrer les résultats d'analyses.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Choix judicieux des analyses à effectuer;</i> ➤ <i>Prélèvement d'échantillons représentatifs;</i> ➤ <i>Exactitude et précision de l'étalonnage des appareils de mesure;</i> ➤ <i>Respect des procédures à suivre touchant la préparation et l'analyse (sensorielle, physico-chimique ou microbiologique) des échantillons;</i> ➤ <i>Justesse de l'évaluation en fonction :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>de l'utilisation convenable des sens,</i> ▪ <i>de mesures précises,</i> ▪ <i>d'observations justes et objectives;</i> ➤ <i>Respect des procédures à suivre pour la conservation et l'expédition des échantillons;</i> ➤ <i>Enregistrement systématique des résultats des analyses dans les registres ou rapports appropriés.</i>
<p>4.4 <i>Corriger les problèmes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Interpréter les résultats obtenus;</i> - <i>Recommander des mesures correctives et préventives;</i> - <i>Communiquer les mesures aux personnes concernées;</i> - <i>Rédiger un rapport sur les mesures apportées;</i> - <i>Vérifier l'efficacité des mesures prises.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Justesse de l'interprétation des résultats en fonction :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>des spécifications établies,</i> ▪ <i>des exigences réglementaires;</i> ➤ <i>Détection systématique des anomalies et des écarts;</i> ➤ <i>Choix judicieux des mesures à prendre;</i> ➤ <i>Rapidité de l'intervention;</i> ➤ <i>Communication efficace des mesures aux personnes concernées;</i> ➤ <i>Enregistrement systématique des informations dans les registres et rapports appropriés;</i> ➤ <i>Rigueur de la vérification de l'efficacité des mesures prises.</i>

FONCTION DE TRAVAIL : **CONTRÔLEUSE OU CONTRÔLEUR DE LA QUALITÉ** **CODE CNP : 2211.1**

Compétence **5- Être capable de surveiller la préparation du produit pour le marché**

Contexte de réalisation :

- Dans une usine de transformation alimentaire de produits aquatiques;
- À l'aide de l'équipement et du matériel appropriés;
- À l'aide de bons de commande, de bons de livraison, de factures et de formulaires de plaintes ou de rappels, le cas échéant;
- En validant et en mettant à jour les procédures et directives spécifiques à l'entreprise;
- En se référant à la documentation technique et aux normes de qualité établies pour le produit;
- En respectant les bonnes pratiques commerciales et les exigences du marché;
- En respectant le Programme de gestion de la qualité en place;
- En respectant les normes d'hygiène et de salubrité appropriées;
- En respectant la réglementation provinciale et fédérale;
- En respectant les règles de santé et de sécurité appropriées.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>5.1 <i>Vérifier l'emballage et l'étiquetage du produit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Relever les exigences (caractéristiques du produit, critères de qualité, normes et réglementation) concernant l'emballage et l'étiquetage;</i> - <i>Vérifier les conditions d'emballage et d'étiquetage des produits;</i> - <i>Prélever des contenants et emballages de produits finis;</i> - <i>Assurer la conformité des matériaux d'emballage et des étiquettes;</i> - <i>Enregistrer les résultats des inspections.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respect des procédures d'emballage et d'étiquetage; ➤ Respect des procédures de prélèvement et d'inspection des contenants et emballages; ➤ Conformité des matériaux d'emballage et de l'étiquette en fonction : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de l'intégrité et de la propreté, ▪ des critères de qualité établis, ▪ de la réglementation, ▪ des informations écrites, ▪ du format, ▪ de la marque codée; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les registres appropriés.
<p>5.2 <i>Vérifier les conditions d'entreposage du produit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Voir à l'entreposage de chaque produit;</i> - <i>Assurer la conformité des conditions d'entreposage;</i> - <i>Vérifier la rotation des stocks;</i> - <i>Enregistrer les résultats des inspections relatives à l'entreposage.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaissance adéquate du mode d'entreposage propre à chaque produit; ➤ Respect des procédures et des conditions d'entreposage; ➤ Conformité de la répartition et de la rotation des lots entreposés; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les registres appropriés.

Compétence **5-** **Être capable de surveiller la préparation du produit pour le marché**

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>5.3 <i>Vérifier les conditions d'expédition du produit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Surveiller l'expédition du produit;</i> - <i>Inspecter les registres et les documents relatifs à l'expédition.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respect des conditions d'expédition du produit; ➤ Rigueur de la vérification des registres en fonction : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de la date d'expédition, ▪ de la description du produit, ▪ de la taille et du numéro du lot, ▪ de la marque codée, ▪ du nom du transporteur, ▪ de la destination.
<p>5.4 <i>Retracer l'information relative à une plainte ou à un rappel de produit, le cas échéant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Regrouper les registres de contrôle, de production et d'expédition relatifs au produit concerné ou rappelé;</i> - <i>Appliquer les directives à suivre lors de plaintes et de rappels de produits;</i> - <i>Transmettre l'information aux personnes concernées.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rigueur de la vérification des registres de contrôle, de production et d'expédition; ➤ Justesse des informations relevées sur le produit; ➤ Respect des directives et de la procédure de rappel; ➤ Rapidité d'exécution; ➤ Diffusion claire et efficace de l'information.
<p>5.5 <i>Recommander des mesures correctives et préventives :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Choisir les mesures à prendre;</i> - <i>Communiquer les mesures aux personnes concernées;</i> - <i>Rédiger un rapport sur les mesures apportées;</i> - <i>Vérifier l'efficacité des mesures prises.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Choix judicieux des mesures à apporter; ➤ Rapidité de l'intervention; ➤ Communication efficace des mesures aux personnes concernées; ➤ Enregistrement systématique des informations dans les rapports appropriés; ➤ Rigueur de la vérification de l'efficacité des mesures prises.