



MINISTRE DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE

DIRECTION DU CONTROLE DE LA QUALITE ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (DCQPC)

I. MISSION ET ATTRIBUTIONS

Selon la Loi Organique du 11 Mars 1987 du Ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI), la Direction du Contrôle de la Qualité et de la Protection du Consommateur (DCQPC) est chargée de contrôler la conformité des produits et des activités des commerçants et des entreprises commerciales, aux Lois et Règlements en vigueur.

Selon cette direction, la DCQPC a pour principales attributions de :

- Contribuer à définir la politique Nationale en matière de contrôle de la qualité et de métrologie ;
- Etudier et proposer toutes mesures législatives ou réglementaires utiles et nécessaires à la mise en œuvre effective de cette politique ;
- Organiser, promouvoir et mettre en œuvre, les activités relatives à ces domaines, notamment la gestion de la qualité, la certification, la création des conditions nécessaires à l'implantation du système international des poids et mesures ;
- Entretenir des contacts avec les organismes et les associations de producteurs et de consommateurs en vue de contribuer à la modernisation des techniques d'emmagasiner et de vente des produits locaux ;
- Diffuser toute information relative à la qualité des produits commercialisés
- Statuer sur les plaintes des groupes de défense des consommateurs ;
- Vérifier et contrôler la publicité commerciale.

II. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA DCQPC

Pour mener ses activités, la Direction du Contrôle de la Qualité et de la Protection du Consommateur est structurée en quatre (4) services qui sont subdivisés en plusieurs sections.

1. Service d'Inspection de la Qualité ;

2. Service de Promotion, Contrôle et Certification de la Qualité, subdivisé en trois (3) section :

-  Section Promotion de la Qualité ;
-  Section Certification de la Qualité ;
-  Section Laboratoire couramment appelé Unité de Dégustation

3. Service de Protection du Consommateur, subdivisé en trois (3) sections :

-  Section étude
-  Section Education et information des Consommateurs
-  Section Assistance aux Consommateurs

4. Service de Métrologie Légale

III. Attributions des différents services de la DCQPC

Services	Attributions
Service d'Inspection de la Qualité	▪ Contrôler la présentation des produits ; ▪ Exercer le contrôle en ce qui concerne les installations industrielles et l'application des normes de fabrication; ▪ Effectuer des prélèvements d'échantillons de matières premières et de produits finis pour être analysés.
Service de Promotion, Contrôle et Certification de la Qualité	▪ Organiser et coordonner les activités de laboratoire d'analyse et d'essais; ▪ Adopter et promouvoir les méthodes d'analyse de produits; ▪ Fournir une assistance technique aux laboratoires des entreprises pour l'implémentation du système de contrôle de qualité; ▪ Contrôler la qualité des matières premières et des produits finis ; ▪ Contribuer à l'amélioration de la qualité des produits nationaux; ▪ Mettre en place un système de certification visant à établir la conformité avec les normes de produits par l'essai initial et l'évaluation du système de gestion de la qualité en usine.
Service de Protection du Consommateur	▪ Protéger la santé et le pouvoir d'achat du consommateur; ▪ Faciliter et promouvoir la création d'organisations de consommateurs; ▪ Diriger, organiser et superviser les processus d'investigation ou d'étude qui ont pour but de contribuer à l'information et à l'éducation du consommateur; ▪ Collecte et traitement des plaintes des consommateurs; ▪ Sensibiliser, informer et éduquer la population sur la connaissance de leurs droits en matière de consommation ainsi que les comportements à adopter avant et après achat; ▪ Sensibiliser les fabricants et commerçants aux besoins et demandes des consommateurs; ▪ Suivre l'exécution des décrets, accords tendant à protéger le consommateur.
Service de Métrologie Légale	▪ Effectuer les vérifications et la surveillance d'emploi des moyens de mesurage ; ▪ Contrôle métrologique dans les stations-services/ Vérification de l'exactitude ; ▪ Enquête sur les besoins des entreprises nationales en services métrologiques ; ▪ Vérification des balances ou instruments de pesage à fonctionnement non automatique utilisés dans le commerce ; ▪ Campagne d'éducation et de Promotion de la métrologie.

IV. PRESTATIONS DE SERVICE DE LA DCQPC

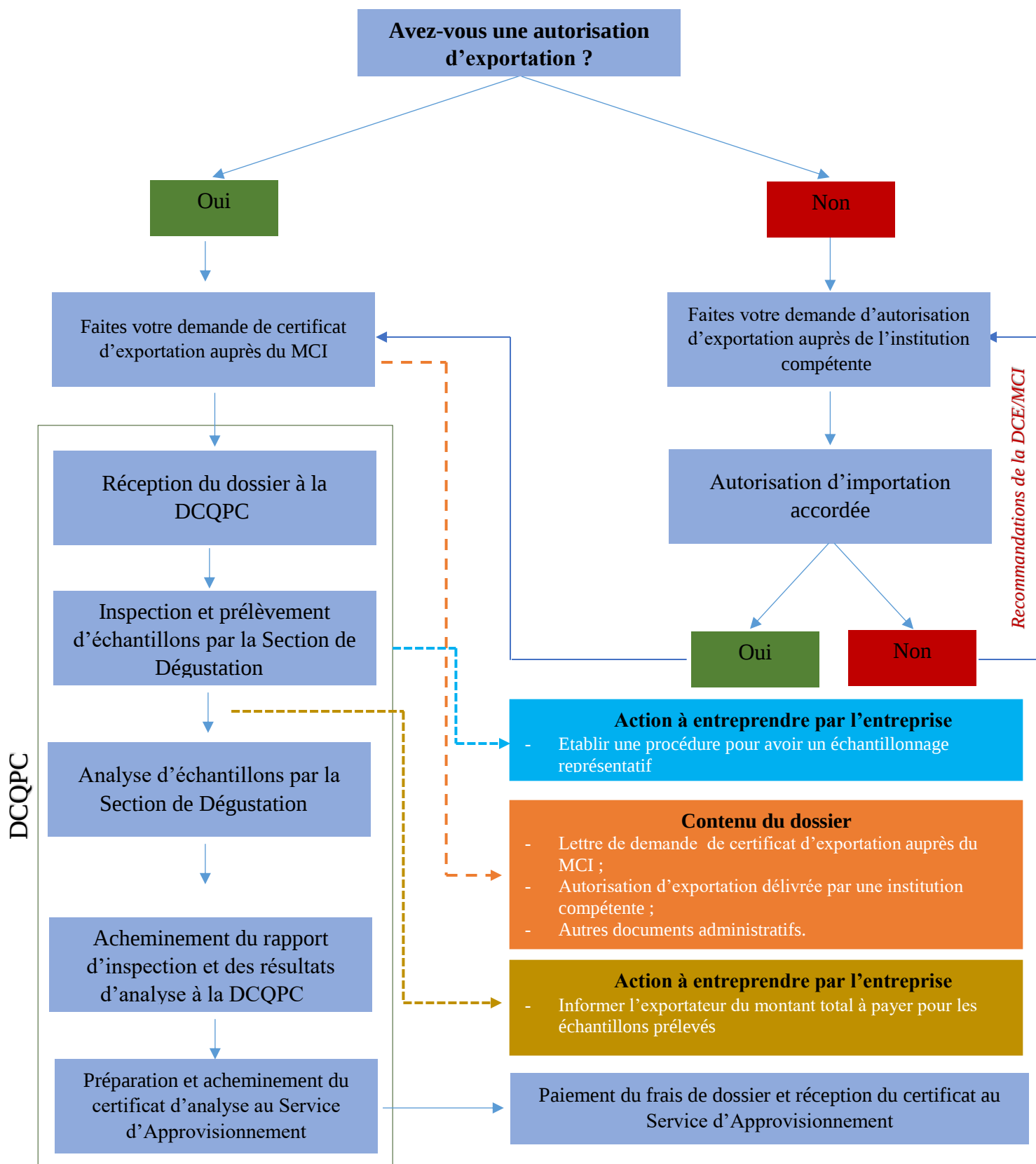
Grâce aux travaux de la Direction du Contrôle de la Qualité et de la Protection du Consommateur, le Ministère du Commerce et de l'Industrie offre les services suivants aux demandeurs.

- Emission de Certificat d'exportation de Café et de Cacao;
- Emission de certification d'autorisation de dédouanement d'alcool éthylique;
- Emission de certification d'autorisation de dédouanement de farine de blé;
- Emission de Certificat de Ventre Libre (CVL);
- Emission d'Autorisation de Fonctionnement des Stations et Micros Centres de GPL;
- Contrôle de l'exactitude de balance dans le commerce.
- Réception et suivi des plaintes des consommateurs

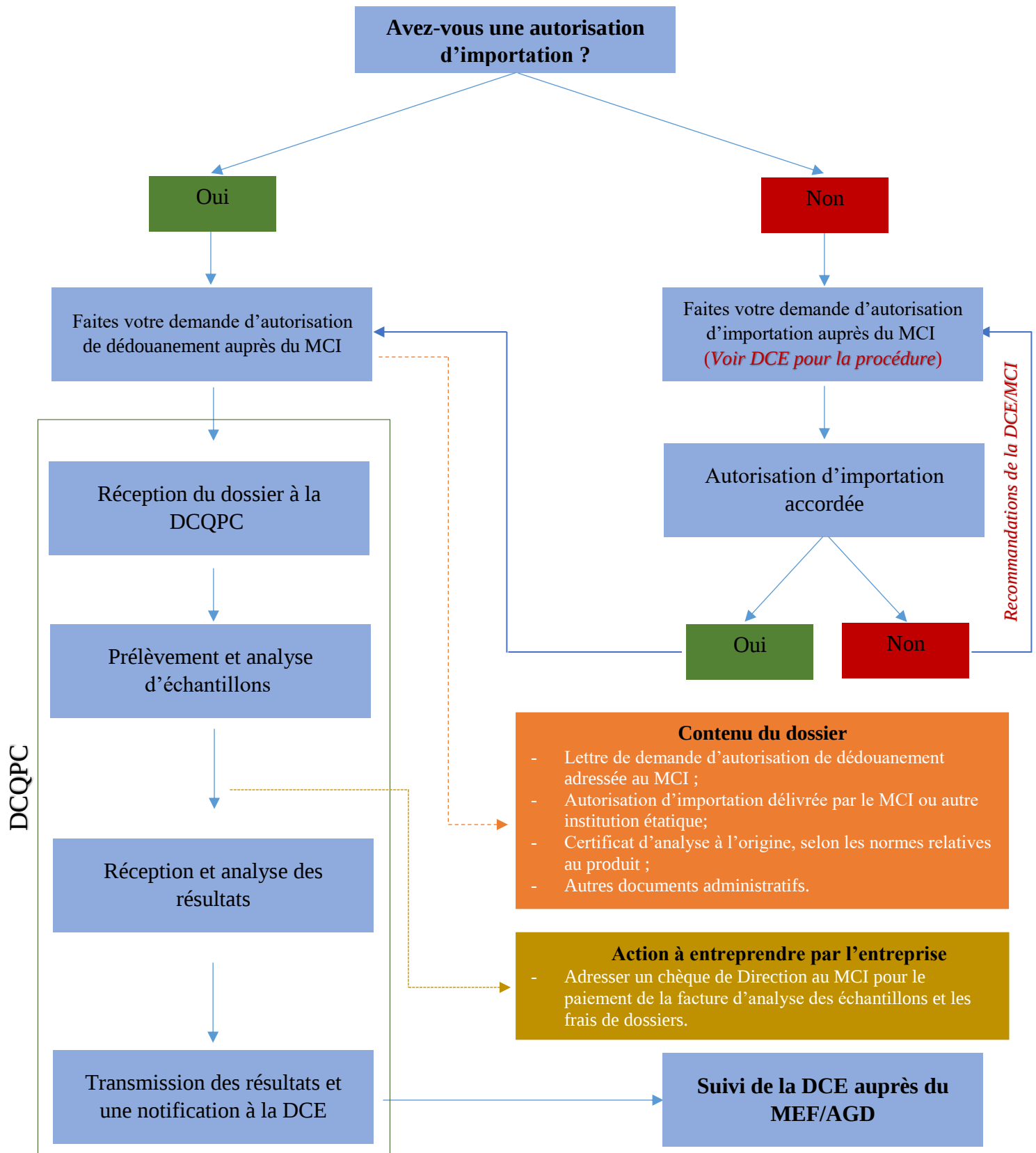
V. CONDITIONS ET PROCEDURE POUR L'OBTENTION DE CES SERVICES

Pour avoir accès aux services offerts par la DCQPC, une entreprise et/ou son produit doivent remplir toutes les formalités exigées par le Ministère du Commerce et de l'Industrie ou d'autres ministères sectoriels régulateurs.

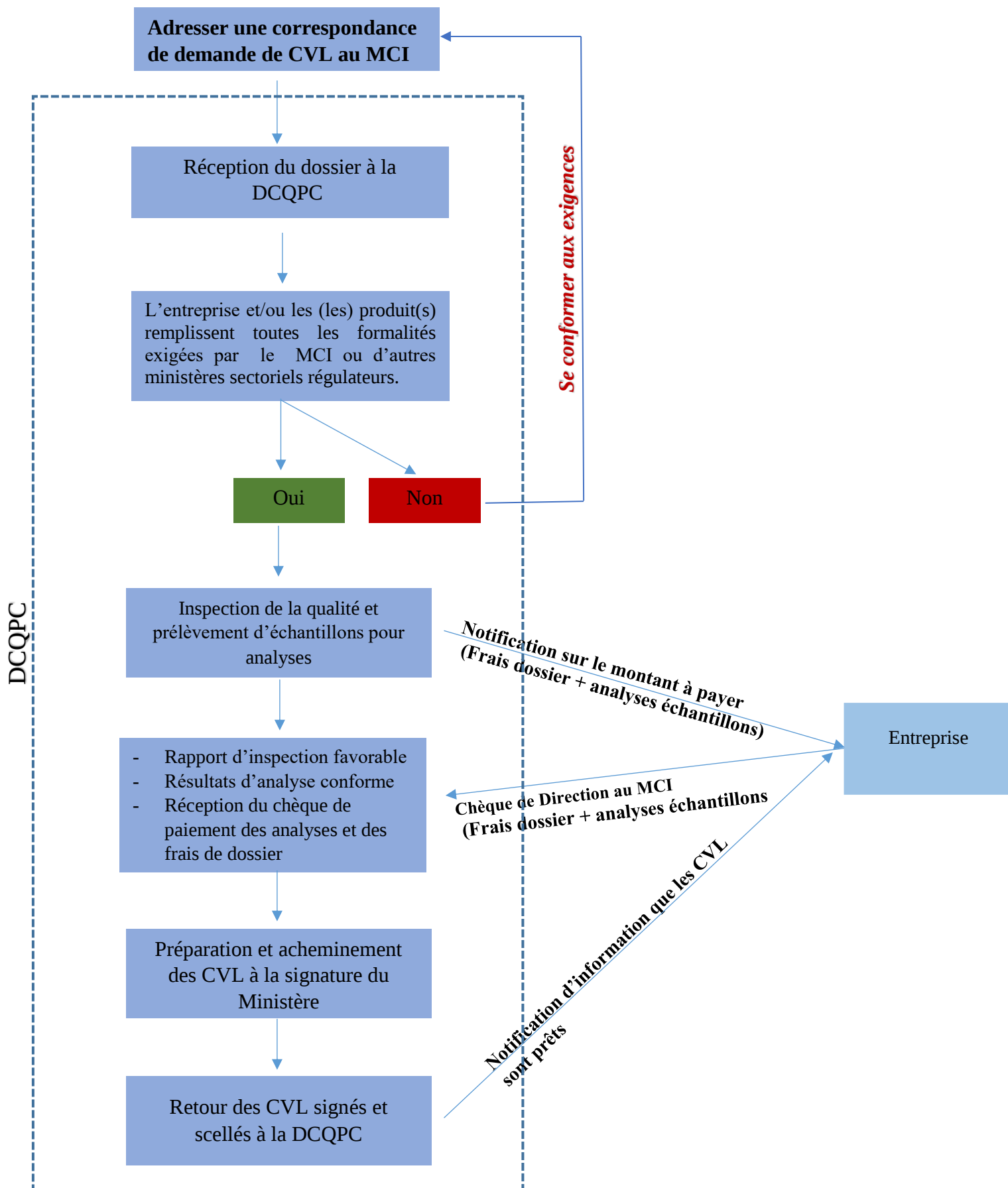
Procédure d'obtention d'un certificat d'exportation de Café et de Cacao



Procédure d'obtention d'autorisation de dédouanement (Farine, Alcool,...)



Procédure d'obtention d'un certificat de Vente Libre (CVL)



SERVICE DE MÉTROLOGIE LÉGALE

A- Procédure de vérification des distributeurs des pompes à essence

1. Remplissage de la jauge de volume (5 gallons d'essence)
2. Lecture de la jauge
 - A. Si la surface de remplissage de l'essence est entre +4 et -4 dans la graduation de la jauge
 - Distributeur bien étalonné, apposition d'autocollant vert
 - L'essence est retournée en citerne
 - B. Si la surface de remplissage de l'essence est au-dessus de 4 ou en dessous de 4
 - L'essence est retournée en citerne
 - 2eme Remplissage de la jauge de volume (5 gallons d'essence)
 - 2eme Lecture de la jauge
 - C. Si la surface de remplissage de l'essence est entre +4 et -4 dans la graduation de la jauge
 - Distributeur bien étalonné, apposition d'autocollant vert
 - L'essence est retournée en citerne
 - D. Si la surface de remplissage de l'essence est au-dessus de 4 ou en dessous de 4
 - Distributeur rejetée, scellée et apposition d'autocollant rouge
 - L'essence est retournée en citerne

A la fin de la vérification l'inspecteur en métrologie et un responsable de la station signe le rapport

Au cas où il y aurait des distributeurs rejetés une fiche de paiement est remise à la station avec l'amende à payer pour la non-conformité. 1500 gourdes pour chaque distributeur rejeté.

Procédures pour les distributeurs rejetés

Quand une station a des distributeurs rejetés le responsable de la station doit

1. Faire appel à un technicien pour étalonner les distributeurs rejetés (une fois terminée l'étalonnage, le technicien doit sceller les distributeurs.)
2. Se rendre au MCI pour payer l'amende due et conserver le reçu obtenu au MCI
3. Contacter la DCQPC pour annoncer que les arrangements sont faits
4. Attendre la vérification après réparation, lors de la vérification le responsable de station doit présenter aux inspecteurs le fiche de paie obtenu au MCI.

Procédures pour l'obtention d'une Autorisation de Fonctionnement des Stations ou Micros Centres de GPL

A-Procédure pour l'obtention d'un certificat de Contrôle de l'exactitude des balances

La vérification des balances consiste à vérifier si les balances répondent aux exigences légales c'est-à-dire si le résultat se trouve dans les intervalles des erreurs maximales tolérés (EMT) selon la recommandation de l'OIML R76 (Exigences pour les instruments de pesage à fonctionnement non automatique). La vérification se fait au moins deux fois l'an

1) Arrivée sur le lieu de travail (à la station) :

Le chef d'équipe s'identifie au directeur des opérations ou son assistant, lui présente son badge de travail, introduit les autres membres de l'équipe et enfin explique la raison de leur visite ;

2) Déroulement de la vérification

- * Noter les informations relatives à l'entreprise
- * Noter les caractéristiques de la balance (marque, série, modèle, capacité et échelon)
- * Faire les opérations préliminaires sur la balance (mise à niveau, essuyage, etc...)
- * Réaliser les essais de pesage (essai de fidélité, essai d'excentration)
- * Calculer les erreurs

NB. Les essais sont réalisés suivant les recommandations de l'OIML R76. (Exigences pour les instruments de pesage à fonctionnement non automatique)

3) Prise de décision

Après avoir recueilli les résultats des essais de pesage sur les balances, ces résultats sont analysés afin de prendre une décision « **accepté ou rejeté** » :

- Une balance est **acceptée** si les erreurs calculées pour les deux essais de pesage se situent dans l'intervalle des **erreurs maximales tolérées spécifiée dans l'annexe**. Dans ce cas, on appose un autocollant de couleur verte avec la mention « **accepté** » sur la balance vérifiée.
- Une balance est **rejetée** si les erreurs calculées pour les deux essais de pesage se situent en dehors de l'intervalle des **erreurs maximales tolérées spécifiée dans l'annexe**. Dans ce cas, on appose un autocollant rouge avec la mention « **rejeté** » sur la balance vérifiée.
- Pour toutes balances rejetées, le superviseur de l'entreprise doit-être averti afin de prendre les dispositions nécessaires à la réalisation de l'ajustement/étalonnage des balances non conforme. Dans ce cas, une vérification après réparation est envisagée dans le meilleur délai.
- Le rapport doit-être signé par le chef d'équipe

Procédures de Règlements des litiges des consommateurs avec les Commerçants (Plaintes des Consommateurs)

1. Le plaignant doit communiquer avec nous et parler à un agent du service de protection du Consommateur /DCQPC/MCI ou il doit venir au Ministère du Commerce et de l'Industrie pour déposer la plainte ou remplir un formulaire sur le site web du Ministère du Commerce et de l'Industrie.
2. L'agent vérifiera si la plainte est fondée et recevable après analyse des documents pertinents liés au problème (preuve visible, anomalies, facture, contrat, document décrivant une garantie etc...).
3. Le Suivi de la plainte auprès de l'entreprise fautive (inspection, audit...) en vue de vérifier et confirmer la dénonciation.
4. Une Entente à l'amiable entre l'entreprise et le plaignant avec comme médiateur la DCQPC/MCI après vérification et confirmation de la dénonciation.
5. Si l'entente est compromise, le plaignant peut décider d'intenter une action en justice contre l'entreprise.

N.B : Avant toutes ces étapes, le plaignant peut chercher une entente avec le commerçant.

Plaintes

