



Assurance des erreurs et omissions des fabricants

Imaginez un scénario dans lequel vous êtes un fabricant de pompes à eau.

Avez-vous pensé aux éventualités suivantes?

- Vous vendez une pompe à eau à un client, qui l'installe dans sa machine de production. Lorsque la production commence, la pompe cesse de fonctionner. Aucun employé n'est blessé et aucun bien n'est endommagé. Toutefois, la chaîne de production du client est arrêtée pendant trois jours, ce qui entraîne des pertes de revenu de 150 000 \$.
- Vous utilisez des pièces fournies par un tiers pour fabriquer vos pompes à eau. Une pièce est défectueuse dans une pompe et votre client subit une perte de revenu puisque sa chaîne de production est hors service. Votre client vous tient responsable de cette perte de revenu, alléguant que vous n'avez pas effectué le contrôle de qualité nécessaire des pièces fournies et du produit final.
- Votre client vous donne des indications précises pour fabriquer une pompe à eau sur mesure qui fera partie intégrante d'un produit qu'il concevra. Votre client n'est pas en mesure de fabriquer son produit, alléguant que la pompe n'a pas été conçue selon les indications données. Il vous tient responsable des pertes financières qu'il a subies puisqu'il n'a pu respecter ses délais contractuels.

L'assurance des erreurs et omissions des fabricants peut vous aider à gérer ces types de scénarios. Toutefois, comment pouvez-vous réduire vos risques d'être tenu responsable?

● Responsabilités

Les défauts de produit peuvent survenir dans différentes phases de la chaîne de production d'une entreprise. Idéalement, l'entreprise devrait confier la tâche de résoudre les problèmes éventuels à une personne

hautement qualifiée. Ce poste peut être occupé par un gestionnaire de la sécurité des produits ou un gestionnaire du contrôle de la qualité.

● Contrôle de la qualité

Tout bon programme de contrôle de la qualité doit se fonder sur un manuel dans lequel sont indiquées, de façon claire et explicite, les tâches particulières à effectuer, les responsabilités et les méthodes de contrôle à suivre. Il est essentiel de procéder à des essais de fonctionnement et à une inspection des produits finis, en plus d'établir les mesures à prendre pour maintenir la qualité.

● Manuels et directives

Vous devez élaborer des manuels et des directives indiquant comment utiliser, installer et entretenir le produit ainsi que la façon appropriée d'en disposer après sa vie utile. Ceci permet de vous assurer que le client comprend la finalité du produit ainsi que les limites et les dangers qui y sont associés.

● Tenue de registres

La tenue de registres constitue un élément clé d'une gestion efficace des produits que vous fabriquez. Une bonne tenue de registres prouve que votre produit a été conçu de façon consciencieuse et qu'il est conforme aux normes et aux pratiques de sécurité qui existent dans le domaine. Les données sur le contrôle de la qualité montrent que votre produit a été fabriqué avec soin et qu'il a été testé à toutes les étapes de production. De plus, les données relatives aux pièces de fournisseurs et à celles achetées pour fabriquer votre produit devraient aussi être recueillies. Tous ces documents, dûment datés et signés, constituent des moyens de défense importants au moment de prouver que vous n'êtes pas responsable.

Parlons prévention

Liste d'autoévaluation



Une liste d'autoévaluation, comme celle présentée ci-dessous, constitue un bon moyen de déterminer si vous avez évalué efficacement les risques potentiels relatifs aux erreurs et omissions des fabricants.

Gestion

- Est-ce qu'un comité de gestion de la sécurité des produits a été formé ou est-ce qu'un directeur responsable a été nommé?
- Est-ce que le comité organise régulièrement des rencontres?
- Est-ce que le comité évalue les nouveaux produits?
- Est-ce que les décisions du comité sont inscrites dans un registre?
- Est-ce que des registres sont tenus à jour pendant tout le cycle de vie du produit?
- Le comité possède-t-il les pleins pouvoirs si des problèmes surviennent?

Ingénierie

- Est-ce que les décisions conceptuelles sont inscrites dans un registre?
- Est-ce que les essais effectués sur les modèles et les prototypes sont consignés dans un registre?
- Est-ce que les normes volontaires et obligatoires sont respectées?
- Est-ce que les produits sont évalués par un expert?

Contrôle de la qualité

- Est-ce que le service possède un manuel de contrôle de la qualité?
- Est-il utilisé activement?
- Est-il mis à jour et passé en revue régulièrement?
- Est-ce que chaque inspection est documentée dans un registre?
- Est-ce que des registres sont tenus sur les fournisseurs?
- Est-ce que les jauges et le matériel de test sont calibrés régulièrement?
- Est-ce que les plaintes des clients sont traitées rapidement?
- Est-ce que les mesures correctives sont documentées?
- Est-ce que les pièces et les produits défectueux sont mis à l'écart?
- Est-ce que des procédures de rappel ont été mises en place?

Fabrication

- Est-ce que la fiabilité de la machinerie de production (chaînes de production) a été évaluée?
- Est-ce que le taux de rejets de pièces a été évalué?
- Est-ce que le rendement du fournisseur a été évalué?
- Est-ce que les registres de production sont mis à jour quotidiennement?

Marketing

- Est-ce que des membres du personnel ont reçu la formation nécessaire sur la façon de commercialiser le produit?
- Est-ce que le matériel publicitaire, les brochures promotionnelles, les guides d'utilisation, les mises en garde et les étiquettes sont passés en revue régulièrement par le service juridique?
- Est-ce que les plaintes de clients sont documentées et transmises à la haute direction?

Aspects juridiques

- Est-ce qu'un plan d'action a été établi en cas de poursuite?

Si vous avez répondu « oui » à la plupart des questions ci-dessus, vous êtes sur la bonne voie pour réduire les risques d'erreurs et d'omissions des fabricants.

À propos de nous

Northbridge Assurance est l'une des plus importantes sociétés d'assurance des entreprises au Canada. De concert avec nos courtiers partenaires, nous cherchons à comprendre les besoins de nos clients pour ensuite créer des solutions qui favorisent leur succès.

Pour savoir comment rendre votre entreprise plus sécuritaire, communiquez avec le Service de prévention au **1.855.620.6262**.