Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTS Bioqualité, veuillez visiter :
btsbioqualite.fr/annales-sujets-et-corriges

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

CRDP Aquitaine

BTS QUALITÉ DANS LES INDUSTRIES ALIMENTAIRES

ET LES BIO-INDUSTRIES

E6 – U62 ÉTUDE DE CAS

LE TERROIR AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

ÉLÉMENTS DE CORRECTION

Barème (points)	Questions
30	**1. DÉMARCHE QUALITÉ**
	1.1. L'entreprise
3	1.1.1.
3	1.1.2.
1	1.1.3.
	1.2. Les produits
2	1.2.1.
2	1.2.2.
1	1.2.3.
	1.3. Le Cadre législatif
4	1.3.1.
2	1.3.2.
6	1.3.3.
6	1.3.4.
18	**2. GESTION DES FOURNISSEURS**
	2.1. Suivi des Non Conformités
6	2.1.1.
8	2.1.2.
	2.2. Gestion des fournisseurs
2	2.2.1.
2	2.2.2.
22	**3. LE CAS DES EMBALLAGES CONTAMINÉS**
7	**3.1.**
15	**3.2.**
10	**4. RELATIONS CLIENT-FOURNISSEUR**
3	**4.1.**
5	**4.2.**
2	**4.3.**
80	**TOTAL**

CRDP Aquitaine

1. DÉMARCHE QUALITÉ : (30 POINTS)

1.1. L'entreprise :

1.1.1. Caractériser succinctement les référentiels et/ou normes dont la certification pourrait se révéler utile à l'entreprise.

<table>
<tr><th>Référentiel</th><th colspan="2">Commentaires</th></tr>
<tr><td>ISO 9001</td><td colspan="2">Norme internationale qui traite des exigences concernant le système de management de la qualité de toute entreprise, quelle qu 'elle soit, et de l'évaluation de son efficacité à fournir des produits aptes à satisfaire les exigences des clients. Comporte des exigences de résultats uniquement. La démarche d'adhésion à cette norme est VOLONTAIRE.</td></tr>
<tr><td>IFS</td><td rowspan="2">Référentiels d'audit des fournisseurs des MDD (marques de distributeurs) anglaises (BRC) et « européennes » (marchés allemand, français, et italien pour l'IFS). Ces référentiels comportent des exigences de résultats et de moyens à mettre en œuvre. Démarche d'application OBLIGATOIRE (imposée par les MDD) et volontaire.</td><td rowspan="3">Concernent le management de la sécurité alimentaire des produits.</td></tr>
<tr><td>BRC</td></tr>
<tr><td>ISO 22000</td><td>Norme internationale qui spécifie les exigences (de résultats uniquement) concernant les systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires à tous les niveaux de la chaîne alimentaire. Démarche d'adhésion VOLONTAIRE.</td></tr>
</table>

1.1.2. Dans le contexte de cette PME, indiquer et justifie le(s) choix qui vous semble(nt) le(s) plus judicieux.

L'entreprise est présente avant tout sur le marché français, où elle travaille avec certaines MDD françaises qui peuvent exiger d'elle l'application d'un **référentiel d'audit tel l'IFS** spécifiquement développé dans ce cadre (audits fournisseurs). Son application pourra donc devenir dans un avenir proche absolument nécessaire à l'entreprise pour poursuivre son activité ...

Le BRC concerne le marché britannique des MDD sur lequel l'entreprise n'est pour le moment pas présente, aussi ce référentiel n'est pour l'instant pas intéressant pour l'entreprise.

La norme ISO 22000, norme internationale reconnue par les organismes officiels, appliquée à l'ensemble des acteurs de la filière et assurant la sécurité sanitaire des produits.

Quant à **l'ISO 9001**, elle ne concerne pas à proprement parler la sécurité des aliments, mais pourrait éventuellement aider l'entreprise dans son souci d'amélioration en matière de qualité interne de fonctionnement. Cela dit, les autres référentiels passés en revue ont eux aussi des exigences concernant le fonctionnement de l'entreprise (ex : engagements de la direction, politique documentaire, écoute client, audits, etc ...).

Il semblerait donc pour l'entreprise plus judicieux d'appliquer l'IFS et éventuellement l'ISO 9001.

Autres réponses acceptées, si convenablement argumentées.

1.1.3. Préciser les caractéristiques des organismes auxquels l'entreprise pourra s'adresser afin d'obtenir de l'aide quant à la mise en place du référentiel choisi et l'obtention de la certification. Citer un exemple.

À des organismes de certification reconnus, c'est-à-dire eux-mêmes accrédités (en France par le **CO.FR.AC.**) pour la réalisation d'audits de certification vis-à-vis du référentiel choisi. L'organisme de certification français **l'A.F.A.Q.** peut, par exemple, réaliser la certification pour l'ensemble de ces référentiels. Il propose également une aide à la préparation à cette certification.

1.2. Les Produits :

1.2.1. Donner la signification d' « A.O.C. » et préciser les contraintes associées à ce signe de qualité.

A.O.C. : Appellation d'Origine Contrôlée.

Cette appellation apporte au produit qui en bénéficie les notions de **qualité de fabrication** fondée sur la **tradition** et le **terroir**, dans lesquelles interviennent le terroir d'origine et le milieu géographique (**facteurs naturels et humains**).

« Constitue une appellation d'origine de la dénomination d'un pays, d'une région ou d'une localité servant à désigner un produit qui en est originaire et dont la qualité ou les caractères sont dus au milieu géographique, comprenant des facteurs naturels et des facteurs humains » (C. consom., art. L. 115-1 ; C. propr. intell., art. L. 721-1).

CRDP Aquitaine

L'attribution d'une A.O.C. pour un produit déterminé se fait par décret, sur proposition de l'INAO (Institut National des Appellations d'Origine) après avis des syndicats de défense concernés.
Le décret comporte la **délimitation des aires géographiques de production** et la **détermination des conditions de production** et **d'agrément**.

1.2.2. Le choix de la PME s'est porté sur la « certification de conformité », présenter ce il signe de qualité.

La certification de conformité est un signe de qualité produit qui permet au producteur de **mettre en avant certaines caractéristiques** du produit (par le biais d'un **cahier des charges** ou des normes) et de le **différencier des produits similaires** mais non identiques sur toutes les caractéristiques.
Elle ne correspond en aucun cas au signalement d'un niveau de qualité supérieure du produit. Elle permet enfin d'apporter au consommateur des garanties sur le produit (**respect du cahier des charges**/normes) grâce à la **certification** par un **organisme certificateur indépendant reconnu**.
« La certification de conformité atteste qu'une denrée alimentaire ou qu'un produit agricole non alimentaire et non transformé est conforme à des caractéristiques spécifiques ou à des règles préalablement fixées dans un cahier des charges portant, selon le cas, sur la production, la transformation ou le conditionnement et, le cas échéant, l'origine géographique de la denrée ou du produit lorsque cette origine est enregistrée comme indication géographique protégée. » (Lamy Dehove Novembre 2005 - § 150-20)

1.2.3. Lien privilégié des produits avec le terroir.

La certification de conformité n'apporte aucune information concernant le produit et un lien quelconque avec le terroir dont il est issu, puisque le cahier des charges ne concerne que les caractéristiques du produit et sa production.
Le moyen dont dispose l'entreprise pour faire référence au terroir et qui est compatible avec la certification de conformité serait de faire enregistrer ses produits disposant de la certification comme **IGP** (Indication Géographique Protégée).

1.3. Le Cadre législatif :

1.3.1. Présenter au moins 3 obligations, rappelées dans le règlement 2073/2005 (Cf. Annexe 1), qui s' imposent aux exploitants du secteur alimentaire et préciser leurs conséquences.

Ces obligations figurent notamment dans le règlement CE n°852/2004 et sont reprises dans les premiers paragraphes du règlement 2073/2005 (§ 1 à 30).
Critères généraux :

- § (3) : « les exploitants du secteur alimentaire sont tenus de **retirer du marché les denrées alimentaires dangereuses** » ... ce qui suppose d'effectuer des contrôles et de mettre en œuvre un système permettant d'éviter l'apparition d'un risque (→ **système basé sur les principes de l'HACCP et les GBPH** - § 4 et 5, Article 3 - § 1). § (6) : « **les exploitants du secteur alimentaire doivent respecter les critères microbiologiques** ». Pour ce faire, ils sont tenus « de prendre des mesures d'application concernant les **méthodes d'analyse** » (incertitude, plan d'échantillonnage, limites microbiologiques, etc...). Ils doivent également « prendre des mesures d'application concernant les denrées alimentaires et les points de la chaîne alimentaire auxquels s'appliquent ces critères, ainsi que les **actions à engager en cas de non-respect des critères**. Parmi les mesures que doivent prendre les exploitants du secteur alimentaire pour **assurer le respect des critères déterminant l'acceptabilité d'un procédé** figurent, entre autres, les contrôles des matières premières, de l'hygiène, de la température et de la durée de conservation du produit. »

Fréquence et modalités des contrôles :

- § (21) : « Le producteur ou le fabricant d'un produit alimentaire doit **décider si l'on peut consommer ce produit** tel quel, **sans** devoir le cuire ou le soumettre à un **traitement** pour en assurer la sécurité ainsi que le respect des critères microbiologiques. » Si la consommation tel quel n'est pas possible, il faut faire figurer les modalités d'usage du produit. Enfin, il faut en tenir compte dans la fréquence des contrôles microbiologiques effectués.
- § (23) : la fréquence des contrôles par échantillonnage concernant les produits, leur environnement et les procédures d'hygiène est laissé à la discrétion de l'exploitant (sauf cas particulier Cf. annexe I du présent règlement – Article 4).

Les méthodes d'analyse :

§ (24) : chaque critère microbiologique doit être associé à une **méthode** (**de référence** ou donnant des résultats comparables → validée). Les contrôles doivent être faits selon des **plans d'échantillonnages** adaptés aux critères microbiologiques.

L'analyse des résultats :

§ (25) : les résultats doivent être **analysés** et leur **évolution suivie** et utilisée pour la **prévention** et éviter toute perte de maîtrise du procédé.

CRDP Aquitaine

Rmq : on retrouve les mêmes informations dans le texte même de la norme (Articles 3-4-5-6-7-9)

1.3.2. En vous basant sur les annexes 1 et 2, indiquer les exigences auxquelles doit répondre cette PME dans le cadre de cette nouvelle réglementation

Toute entreprise du secteur agroalimentaire est concernée par le paquet hygiène, tout comme l'ensemble des intervenants du domaine agroalimentaire (Cf. § (6) de l'annexe 01).
Concernant le règlement CE n°2073/2005, l'entreprise commercialise des **produits de la filière lait** qui sont des **vecteurs potentiels pour certains micro-organismes ou leurs toxines**, connus pour contaminer ces aliments (ex : *Listeria monocytogenes*, *E. coli vérotoxinogène*, *staphylocoques*, *salmonella* : Cf. § (14), (15) et (16) de l'annexe 1) et présenter un **risque non acceptable pour la santé du consommateur.**

1.3.3. Pour les produits fabriqués par cette PME réaliser une étude comparative des critères recherchés sous forme de tableau en exploitant les données des annexes 1, 2 et 3. Préciser les références du texte normatif appliqué.

les produits commercialisés par l'entreprise, s'ils sont tous issus de la filière lait, n'appartiennent pas à la même catégorie d'aliments et à ce titre **ne présentent pas les mêmes risques** pour la santé du consommateur.
On ne recherchera pas les mêmes micro-organismes pour l'ensemble de ces produits, comme cela est indiqué dans les tableaux des chapitres 1 et 2 de l'annexe I du règlement CE n°2073/2005 (Annexe 01).

Produit	critère recherché	Référence
Tome fraîche de l'Aubrac, Aubrac et Laguioles	*Listeria monocytogenes* *Salmonella* Entérotoxine staphylococcique Staphylocoques à coagulase « + »	Annexe I, Chap. 1, 1.3 Annexe I, Chap. 1, 1.11 Annexe I, Chap. 1, 1.12 Annexe I, Chap. 2, 2.2.3
Crème fraîche pasteurisée	*Enterobacteriaceae*	Annexe I, Chap. 2, 2.2.1
Aligot, Retortillat et Truffade	*Listeria monocytogenes*	Annexe I, Chap. 1, 1.2

1.3.4. En vous appuyant sur l'annexe 1, préciser et commenter les modalités des contrôles du plan d'échantillonnage qui seront effectués sur l'aligot

L'aligot est un **plat cuisiné** fabriqué à base de **lait cru entier**, il est donc susceptible de permettre le développement de ***Listeria monocytogenes*** (bactérie pathogène ubiquitaire, résistante et psychrophile). Elle sera donc **recherchée selon un plan d'échantillonnage dont les paramètres sont donnés dans l'annexe I, Chap. 1, 1.2 du règlement.**

Le plan d'échantillonnage :

→ Les contrôles microbiologiques sont effectuées sur la base de **« n » = 5 prélèvements** qui constituent l'échantillon contrôlé.

→ Les limites à ne pas dépasser pour chaque prélèvement concernant la population bactérienne sont données par les grandeurs « m » (critère d'acceptation) et « M » (critère de refus). Dans notre cas « m » = « M »

→ Le paramètre « c » représente le critère de décision quant à la qualité du lot évaluée par l'analyse de l'échantillon. « c » = 0, ce qui signifie que parmi les 5 prélèvements de l'échantillon pour que le lot soit jugé de qualité satisfaisante, AUCUN ne doit dépasser « m ».

Les limites « m » et « M » :

Deux situations sont à prendre en compte. En effet, l'exploitant doit vérifier la qualité de ses produits AVANT leur mise sur le marché (dans ce cas « m » = « M » = 100 ufc/g), mais il a pour charge d'assurer la qualité microbiologique de ses produits jusqu'à leur date limite de consommation. Pour ce faire, il doit effectuer des tests microbiologiques et vérifier que le seuil de « m » = « M » = Absence dans 25 g ne sera pas dépassé à la DLC.

EN/ISO11290-1 et EN/ISO11290-2 :

Ce sont les normes de référence qu'il est recommandé d'utiliser pour mener à bien ces analyses. D'après le § 5 de l'article 5, d'autres méthodes peuvent être employées si elles ont au préalable été validées par rapport à la méthode de référence.

CRDP Aquitaine

2. GESTION DES FOURNISSEURS : (18 POINTS)

2.1. Suivi des Non-conformités :

2.1.1. Présenter la démarche générale de gestion des non conformités, ainsi que les documents indispensables à leur suivi.

Etape	Commentaire	Documents
Identification	- de la non-conformité - marquage du produit (si NC = produit) et stockage à part - ouverture d'un rapport (ou fiche) de NC	Étiquetage (autocollant, etc ...) Fiche ou rapport de NC (RNC)
Traitement	- nouveau contrôle éventuel - action corrective immédiate (reprise, réparation, dérogation, reclassement, rebut, ...) - contact du fournisseur/client en fonction de la NC	Fiche d'action
Suivi	- analyse des causes de la NC - mise en place d'actions correctives / préventives	Fiche d'action
Clôture	- vérification de la mise en place et de l'efficacité des actions - stockage	Fiche d'action et RNC

2.1.2. Fiche de non-conformité

- Le cartouche permettant le référencement, le classement et l'identification de la fiche est absent
- Le n° de lot des produits concernés n'est pas prévu
- La date de détection/d'ouverture de la NC n'est pas prévue
- Le numéro ou l'identification de la NC n'est pas prévu
- Les responsabilités pour les différentes actions à mener ne sont pas prévues
- La date de clôture de la NC n'est pas prévue
- L'enregistrement unique de cette NC n'est pas prévu
- Parmi les choix possibles concernant la nature des NC, il manque celui pour les NC en « interne »
- Possibilité de préparer ou formaliser le travail d'identification de l'origine, des conséquences et/ou de la non-conformité en proposant une liste de choix (produit, conditionnement, étiquetage, documentation, référence, ...)

Rq :Étant donné l'état très incomplet de cette fiche, il s'agit certainement d'un premier jet, qui sera encore retravaillé.

2.2. Gestion des fournisseurs :

2.2.1. Imaginer l'une ou l'autre solution pour inciter les producteurs laitiers à s'impliquer davantage dans la démarche qualité souhaitée par l'entreprise et à investir dans les innovations techniques permettant d'augmenter la production.

- Indexer les prix d'achat du lait sur la qualité de ce dernier
- Intéresser les producteurs laitiers à l'entreprise (participations financières, prix du meilleur producteur, etc...)
- Informer, aider et guider les producteurs volontaires (aides financières, conseils, services annexes)
- Cahier des charges
- Etc ...

2.2.2. Pour s'assurer du respect des critères qualité exigés des fournisseurs laitiers partenaires engagés dans la démarche qualité, la PME dispose d'un ensemble de moyens. Présenter selon vous le principal moyen et préciser son fonctionnement général

La seule possibilité pour l'entreprise de s'assurer du respect des critères qualité exigés est basée sur le **contrôle ... de la production laitière** d'une part (qualité du lait), et **des installations** et **méthodes de travail** de ses producteurs (**AUDITS FOURNISSEURS**).

Les **exigences** sont fixées dans un **cahier des charges** ou un référentiel qui servira de point de repère pour l'audit. La **date** d'audit est arrêtée par les deux partenaires et le(s) jour(s) d'audit, l'auditeur a le champ libre pour **interroger, observer, examiner tout point figurant au référentiel** (documentation, procédés, contrôles, hygiène, etc...). Afin de ne rien oublier, l'auditeur prépare un **questionnaire d'audit** qu'il remplira scrupuleusement en présence de l'audité et en y associant éventuellement d'autres services de l'entreprise

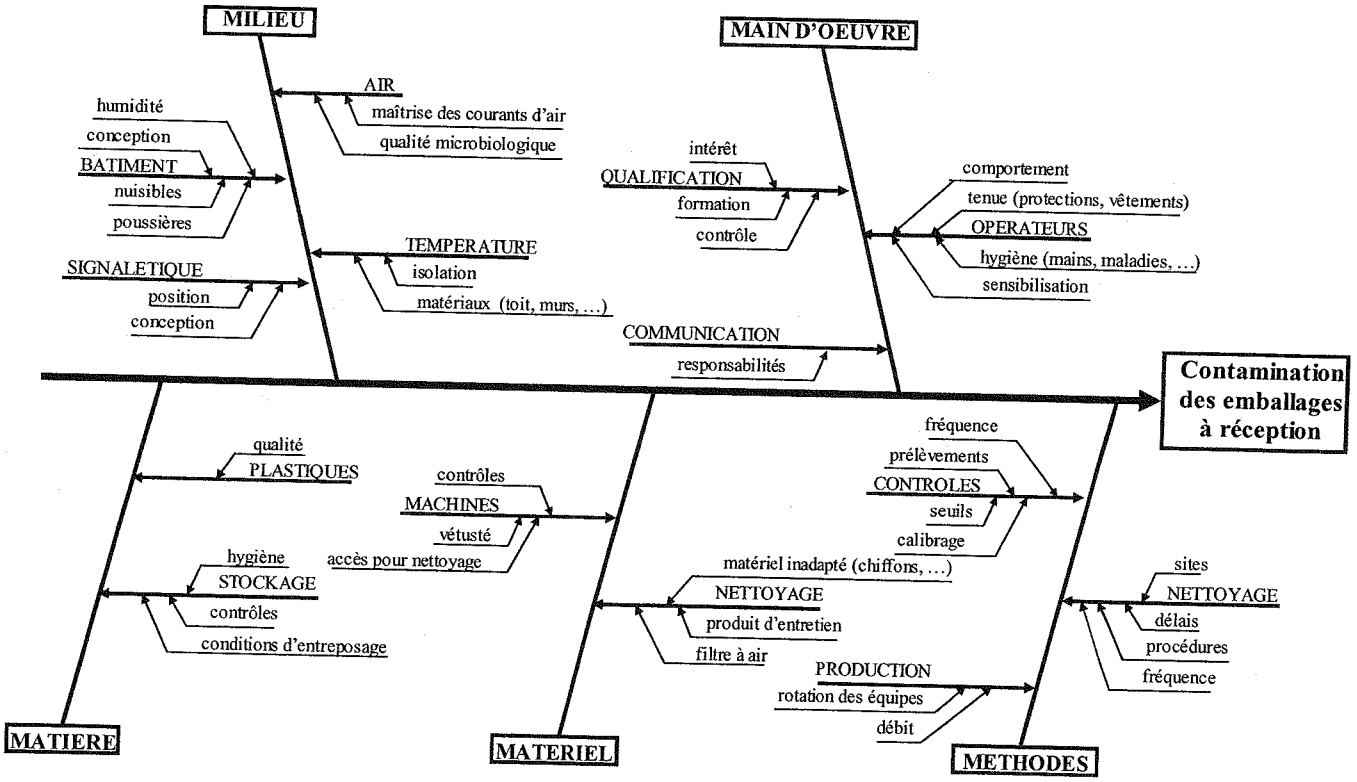
CRDP Aquitaine

(achats, commercial, etc ...). Après l'audit, un **rapport** d'audit est délivré qui fait le bilan de l'audité quant aux exigences attendues dans le référentiel (points positifs, négatifs, conseils, critiques, exigences du client). Si l'audit se passe mal, l'audité aura l'occasion **d'améliorer** les points négatifs du rapport d'audit avant de subir un **second audit de vérification** de la mise en place des actions adéquates pour répondre aux exigences du référentiel.

3. LE CAS DES EMBALLAGES CONTAMINÉS : (22 POINTS)

3.1. Un listing des causes possibles de contamination des emballages a été réalisé dans l'entreprise (Cf. Annexe 5). Proposer un outil graphique qui permette de classer les causes potentielles imaginées concernant la contamination des emballages. En faire la représentation sur votre copie.

Le diagramme causes-effet, ou diagramme d'Ishikawa permet de visualiser de façon simple l'ensemble des causes potentielles d'un problème, afin d'orienter les recherches du groupe de travail sur les causes réelles d'un effet.



3.2. Après enquête, un premier tri parmi les causes possibles initialement identifiées a été réalisé. Nommer un outil permettant d'aider à sélectionner parmi les causes restantes celle(s) qu'il conviendra de traiter en priorité. Mettre en œuvre cette méthode (Cf. Annexes 6 et 7), proposer des solutions et conclure.

Pour prioriser les causes restantes à traiter, on pourra utiliser un outil : le **diagramme de Pareto**. Il est basé sur le **principe du 80/20**, à savoir que la plupart du temps, 20 % des causes sont responsables de 80 % des problèmes. C'est donc celles dont il faudrait s'occuper en priorité.

CRDP Aquitaine

CATÉGORIES DE CAUSES	UFC	Fréquence [%]	Ordre	Fréquence Cumulée [%]
Transport	**215**	**30,7**	**2**	**66,4**
Tapis transport MP	200			
Transport impression → stockage	8			
Transport production → impression	7			
Production	**10**	**1,4**	**5**	**100**
Surfaces des machines de production	2			
Emballages après production	0			
Emballages avant impression	5			
Qualité de l'air en production	3			
Impression	**72**	**10,3**	**4**	**98,6**
Surfaces des machines d'impression	40			
Qualité de l'air en impression	32			
Conditionnement - stockage	**153**	**21,9**	**3**	**88,3**
Qualité de l'air en stockage	5			
Emballages avant expédition	148			
Opérateurs	**250**	**35,7**	**1**	**35,7**
Opérateurs en production	83			
Opérateurs en impression	95			
Opérateurs en stockage	72			

Rmq : il apparaît clairement que la matière plastique est très fortement contaminée avant la production, mais se retrouve « saine » une fois sous forme d'emballage, aussi n'y a-t-il pas lieu de l'intégrer dans le traitement des causes. On considère que le problème matière plastique est à résoudre par le fournisseur .

Les problèmes à traiter en priorité seraient donc au nombre de deux : le problème de la **contamination** des emballages **par les opérateurs et** celui de **l'impression des emballages.**

Solutions proposées :

- Employés : contrôles d'hygiène (notamment des mains) ; port de gants (remplacement régulier) ; masques, etc ...
- Impression : nettoyage machines à revoir ; procédures de contrôle ; agents de nettoyage à changer, ...

Cela dit, peut-être y aurait-il un moyen plus efficace de régler le problème, tout simplement **d'instaurer une procédure de stérilisation ou en tout cas de traitement désinfectant des emballages avant conditionnement et en zone « propre »**. Cette opération devrait se révéler plus facile à mettre en place et probablement moins chère que l'installation d'une procédure de nettoyage systématique à haute fréquence des machines d'impression, et instauration, par exemple du port de gants avec changement régulier pour les opérateurs.

2ème proposition de correction

		TOTAL	ORDRE	FREQUENCE	F CUMULEE
Opérateurs	83+95+72	250	1	35,7%	35,7
Emballage	5+148	153	3	21,9%	88,3
Transport	20+7+8	215	2	30,7%	66,4
Surface	2+40	42	4	6%	94,3
Air	32+3+5	40	5	5,7%	100

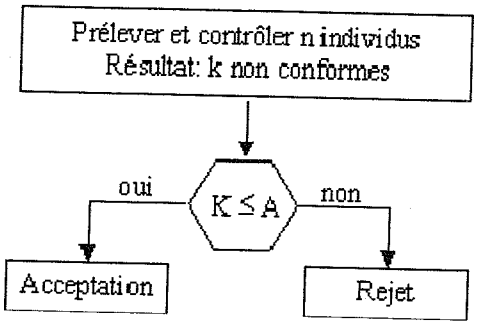
Les solutions sont les mêmes.

4. RELATIONS CLIENT-FOURNISSEUR : (10 POINTS)

4.1. Expliquer ce qu'est un plan d'échantillonnage simple, en préciser le rôle.

C'est un plan de prélèvement d'un ou de plusieurs échantillons pour recueillir une information et permettre de prendre une décision quant au rejet ou à l'acceptation d'un lot. Pour cela on définit un critère d'acceptation « A » et un critère de rejet « R », auxquels sera comparé le nombre d'individus non conformes « k » dans la population de l'échantillon prélevé de taille « n ». Dans un plan simple, si $k \leq R$, le lot sera accepté, sinon il sera refusé.

CRDP Aquitaine



A = critère d'acceptation
R = A + 1 = critère de rejet

4.2. À l'aide de l'annexe 8, indiquer les caractéristiques du plan d'échantillonnage simple appliqué dans le cadre d'un contrôle normal. Préciser et commenter les changements apportés par le passage en contrôle renforcé.

Plan d'échantillonnage simple (normal) :
- effectif du lot = 1000 → lettre code J
- A = 1 ; R = 2
- NQA = 0,65 %
- P_{95} = 0,444 % ; P_{10} = 4,78 %
- n = effectif de l'échantillon = 80 emballages à tester sur les 1000 du lot

Plan d'échantillonnage renforcé :
- A = 1 ; R = 2
- NQA = 0,4 %
- P_{95} = 0,284 ; P_{10} = 3,11
- n = 125

Le **NQA diminue**, ce qui signifie que l'entreprise n'acceptera plus au maximum que 0,4% de la population du lot de non-conforme (contre 0,65% auparavant). Cette tendance à un **renforcement des exigences** se voit **doublées par un renforcement des contrôles** puisque l'effectif de l'échantillon testé passe de 80 à 125 (plus de tests = plus de temps, de matériel, … = plus cher pour l'entreprise).
En **augmentant l'effectif testé**, l'entreprise augmente également la représentativité de l'échantillon et par là même diminue les risques de se tromper quant à la qualité du lot, c'est-à-dire **diminue le risque β = risque client,** c'est pourquoi le P_{10} diminue. Le P_{10} étant le pourcentage de produits non conformes d'un lot pour lequel le lot à 10% de chances d'être accepté par le client. De la même façon, le **fournisseur** se voit lui **aussi mieux protégé du risque α** = risque fournisseur, celui de se voir refuser un lot alors qu'il est bon. Puisque l'effectif de l'échantillon est augmenté, il n'est donc pas nécessaire de faire varier aussi A et R.

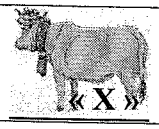
4.3. Indiquer dans quelle mesure le fournisseur d'emballages pourra repasser en contrôle normal. Préciser ce qu'il adviendra en cas d'échec.

S'il parvient à résoudre ses difficultés à maîtriser sa production (livrer un certain nombre de lots successifs, défini dans le plan d'échantillonnage ex : 5, qui soient acceptés), il y a possibilité pour lui de repasser en contrôle normal.

Si par contre le fournisseur d'emballages ne parvient pas à résoudre ses problèmes de contamination, il y a de fortes chances pour que son client ne souhaite plus travailler avec lui.

CRDP Aquitaine

ANNEXE 4

	**FICHE DE NON CONFORMITÉ**	ER-015
		Rev. 02

NATURE DE LA NON CONFORMITÉ			
Émetteur : Réception – Quai 4 – Opérateur 01		Produit : Sel Alimentaire	N° de NC :
Date :		Quantité :	Lot :
Nature :	X Fournisseur / Transporteur	~~□ Client~~	~~□ Interne~~
	N° de Commande :	N° Bon de Livraison :	Poste :
	Date de livraison :	Date de Livraison :	

ORIGINE DE LA NON CONFORMITÉ : 1		
1. PRODUIT (hors spécifications, périmé, cassé, gelé, …)	**4. DOCUMENT** (abent, erroné, faux, sans n° de lot, sans certificat, …)	**6. QUANTITÉ** (erronée, livraison fractionnée, indisponible, …)
2. EMBALLAGE (récipient percé, fût abîmé, fuite, …)	**5. RÉFÉRENCE** (Produit, emballage, conditionnement, …)	**7. COMMERCIALE** (prix, rabais, hausse, erreur d'adresse, facturation, …)
3. ÉTIQUETAGE (absent, illisible, erroné, sans n° de lot, sans quantité, …)	**5. DÉLAI** (avance ou retard)	**8. AUTRE**

DESCRIPTION CONSÉQUENCES	
Client :	Retard éventuel dans les livraisons
Produit :	En attente – Pas de production
Interne :	Arrêt de la production – Retard – Perte de matières premières périssables

CAUSE(S) PROBABLE(S) ou IDENTIFIÉE(S)
Contamination Physique du sel soit lors de la production, du transport, du stockage ou du conditionnement.
Travaux à proximité des installations chez le fournisseur

TRAITEMENT DE LA NON-CONFORMITÉ		
Date	Action	Responsable

ACTION CORRECTIVE IMMÉDIATE		
Date	Action	Responsable

TRANSMISSION de LA FICHE		VALIDATION Service Qualité
Date :	Receveur : Service qualité	Signature du responsable
Date de Clôture :		Visa de clôture :

CRDP Aquitaine

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.