

**BTS QUALITÉ DANS LES INDUSTRIES
ALIMENTAIRES ET LES BIO – INDUSTRIES**

Session 2002

**E6 – QUALITÉ APPLIQUÉE AUX INDUSTRIES ALIMENTAIRES ET
AUX BIO – INDUSTRIES**

U 62 - ÉTUDE DE CAS

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

CALCULATRICES NON AUTORISÉES

L'entreprise où vous exercez la fonction de Responsable Qualité débute la fabrication de ravioles frais conditionnées en barquettes operculées sous atmosphère protectrice.

La pâte de ces ravioles est fabriquée à partir de farine de blé tendre, d'eau, d'œufs frais et d'huile végétale.

PREMIÈRE PARTIE : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS (33 points)

1 - Afin de faciliter la production, cette entreprise a choisi de s'approvisionner en "coule fraîche" (œufs cassés homogénéisés réfrigérés sans traitement thermique).

1.1. Quelles sont la finalité et la portée des textes réglementaires figurant dans l'annexe 1.

1.2. Dans le cadre de la maîtrise des matières premières, divers contrôles à réception doivent être réalisés.

À l'aide des documents présentés en annexe 1 et de vos connaissances personnelles :

1.2.1. Rédiger la fiche de réception des œufs entiers liquides destinée à l'opérateur de quai.

Dans quel type de document et à quel niveau de la structure documentaire retrouvera-t-on cette fiche de réception ?

1.2.2. Le dossier de fabrication des ravioles devra contenir les résultats d'analyse de ces matières premières. Qui émet ce bulletin d'analyse et quels sont les résultats attendus ?

2 - Vous décidez, afin de clarifier les relations avec votre fournisseur d'ovoproduits, de rédiger un cahier des charges et de mettre en place une évaluation.

2.1. Donner les différentes rubriques d'un cahier des charges. Indiquer l'intérêt d'un tel document.

2.2. Après avoir cité les critères à prendre en compte pour évaluer un fournisseur et assurer son suivi, montrer l'intérêt d'une telle démarche dans le cadre d'une recherche de certification ISO 9001 : 2000

DEUXIÈME PARTIE : GESTION DES PRODUITS FINIS (27 points)

1 - Un extrait du plan de contrôle des produits finis au laboratoire est donné en annexe 2.

1.1. Définir le NQA et préciser sa signification.

1.2. Réaliser une étude critique des valeurs des NQA et proposer, si besoin, d'autres valeurs de NQA en les justifiant. A partir d'une des modifications proposées, montrer son incidence sur l'allure des courbes d'efficacité (Tracer ces courbes).

2 - Lors d'une réunion consacrée à la maîtrise des paramètres environnementaux au poste d'emballage des produits finis, vous présentez l'extrait de diagramme de l'annexe 3.

2.1. Citer les documents ressources qui vous ont permis d'établir ce diagramme.

2.2. Commenter cet extrait de diagramme.

2.3. Suite à la réunion, vous décidez de mettre en place une action corrective. Citer les grandes rubriques d'un enregistrement d'action corrective.

- 2.4. Proposer un diagramme d'Ishikawa permettant de structurer selon la méthode des 5 M les causes potentielles de ce problème.
- 2.5. Indiquer dans quelle rubrique de coût seront pris en charge les coûts suivants :
- ◆ Coût de l'auto-contrôle
 - ◆ Coût des produits non conformes
 - ◆ Coût de la recherche des causes potentielles
 - ◆ Coût du plan d'action
 - ◆ Coût de mise en place des solutions identifiées
 - ◆ Coût de suivi de l'efficacité des actions correctives

TROISIÈME PARTIE : POLITIQUE QUALITÉ (20 points)

- 1- Votre entreprise souhaite s'orienter vers une certification de conformité à la norme ISO 9001 : 2000.
- 1.1 Citer les concepts nouveaux apparaissant dans la norme ISO 9001 : 2000 par rapport à la norme ISO 9001 : 1994
- 1.2. Citer trois procédures exigées dans le système documentaire de l'ISO 9001 : 2000
- 2- Une entreprise concurrente commercialise des produits de même type dont l'emballage figure en annexe 4.
Indiquer en quoi ce produit se distingue du vôtre. Retrouver dans le document de l'annexe 4 les éléments relatifs à ce signe distinctif. Expliquer le rôle de chacun.
- 3- Les aspects abordés en 1 et 2 correspondent à des politiques qualité différentes qui peuvent être comparées dans le tableau de l'annexe 5. Compléter ce tableau en cochant les cases correspondant aux bonnes réponses.