

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.**

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

Éléments de correction – Proposition de barème

PREMIÈRE PARTIE : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS (33 points)

1. 20 points

1.1. 3 points

Extrait du Lamy-Dehove : document énonçant les éléments de législation française et européenne.

Document d'application obligatoire en France.

1.2.1. 12 points

Forme : cartouche + nom de l'opérateur et son visa

Fond : Nom du fournisseur

Quantité

Date et heure d'arrivée

Étiquette de la matière : en capitales de ½ cm de haut

Nom de la matière : (385-131) sur étiquette : "ovoproduits non pasteurisés-
à traiter sur le lieu de destination-date et heure de cassage"

+ état physique → "entier liquide"

+ traitement → "réfrigéré"

+ poids net → "Kg"

385-180 : N° de la charge

Lieu et adresse de destination

Nom de la raison sociale de l'entreprise ayant cassé les œufs ou n° d'imma-
triculation donné par le Préfet

385-180 : sur étiquette : estampille de salubrité

301-80 : DLC car c'est une denrée altérable

385-131 : DLC : 48 heures maxi après l'heure de cassage et température de
l'ovoproduit : 4°C maxi

385-136 : Température du camion : consigne : 4°C maxi.

385-136 : récipients espacés où l'air peut circuler

385-135 : récipients : solides, matériau lisse au contact des ovoproduits et
résistants à la corrosion, tout ovoproduit peut être enlevé, scellés et
contenant uniquement des ovoproduits

Tous ces éléments doivent être exprimés en français.

2 points : Document d'enregistrement de niveau 4.

1.2.2. 3 points

Bulletin d'analyse émis par le fabricant d'ovoproduits :

Résultats : Acide butyrique 3OH : 10 mg/kg de MS d'ovoproduit maximum
Acide lactique : 1g/kg de MS d'ovoproduit maximum
Acide succinique : 25 mg/kg de MS d'ovoproduit maximum
Résidus de coquilles, de membranes : 100 mg/kg de MS d'ovoproduit maximum
Résidus de substances < tolérances admises
Salmonelles : absence dans 25 g ou mL
Bactéries aérobies mésophiles : $M = 10^5$ dans 1 g ou mL
Entérobactéries : $M = 100$ dans 1 g ou mL
Staphylocoques : absence dans 1 g

2.1. 7 points

Rubriques d'un cahier des charges :

nom du fournisseur + adresse + téléphone + nom de la personne à contacter

la gestion des commandes

la procédure de modification d'un cahier des charges

les conditions de réalisation des audits

produit : présentation, nom commercial, conditionnement, poids ou volume net
spécifications des produits livrés : chimiques, microbiologiques, physiques, organoleptiques et /ou fonctionnelles avec les valeurs nominales, les tolérances et la méthode d'analyse

étiquetage de l'emballage (cf 1.2.) notamment la DLC et le N° lot

le contenu des bulletins d'analyses effectuées par le fournisseur

les conditions générales de livraison : horaires, véhicule de transport, hygiène des chauffeurs, bulletin de livraison

les conditions de refus de produits livrés (critères d'acceptation ou de refus + procédure si litige)

Intérêt : Obtenir des MP ayant toujours les mêmes caractéristiques
Avoir prévu et validé avec le fournisseur les conditions générales de livraison
Prévenir les litiges.

2.2. 6 points

Évaluation fournisseur : CQFD (coût du produit et service proposé par le fournisseur, qualité de l'organisation avec +/- audit, fiabilité des produits fournis(NC), délai de livraison (retard ou avance)

Intérêt : Efficacité des relations clients-fournisseurs dans le cadre de la recherche de l'amélioration continue : amélioration des notes obtenues
Suivi et établissement de liste des fournisseurs référencés (gain de temps pour des recherches potentielles)

DEUXIÈME PARTIE : GESTION DES PRODUITS FINIS (27 points)

1.1. 2 points

NQA : Niveau de qualité acceptable

c'est la quantité d'individus non conformes qui ne doit pas être dépassée pour qu'une production puisse être considérée comme acceptable.

1.2. 6 points

Certaines NC sont critiques et devraient être sans NQA (ou valeur très faible) :

texte non conforme (n° lot)

lisibilité DLC

étanchéité des barquettes

barquettes avec produits étrangers

Certaines NC sont majeures et devraient avoir des NQA plus faibles :

Absence de produits

Présence de produits écrasés

Certaines NC sont mineures pour le consommateur et pourraient avoir des NQA plus forts (de 1 à 1,5) :

Position des spots de repérage

Découpe irrégulière n'affectant pas l'étanchéité

Film tâché

Légers défauts d'aspect de la barquette

Ex de modification : absence de produits ou barquette incomplète : NQA proposé : 0,1 au lieu de 1. Pente de la courbe d'efficacité plus accentuée pour NQA=0,1

2.1. 2 points

Documents : fiche d'enregistrement de l'auto-contrôle (poste d'emballage), fiche d'enregistrement de non conformités.

2.2. 3 points

Diagramme Fluctuations /temps montrant un phénomène cyclique (toujours aux mêmes heures)

Mois de Juin : doit peut-être correspondre à une ouverture de fenêtres en fin d'après midi.

2.3. 5 points

Action corrective : origine de l'action corrective (NC, audit, réclamation client, maintenance,...)

action corrective à mettre en place (responsable, date et visa)

vérification de la mise en œuvre de l'action (responsable, date et visa)

vérification de l'efficacité de l'action (responsable, date et visa)

bilan : nombre d'heures passées, investissements, surcoût...

2.4. 6 points

Ishikawa : 5 M : Milieu, méthode, main d'œuvre, matières, machines

Retrouver certains éléments : Fenêtres, plan HACCP, flux,

Définition, suivi

2.5. 3 points

coût de l'auto-contrôle : coût de détection

tous les autres coûts sont en défaillances internes car sont des éléments de traitement de NC existantes.

TROISIÈME PARTIE : POLITIQUE QUALITE (20 points)

1.1. 3 points

Approche par processus mesure de la satisfaction des clients, moins d'exigences de procédures formalisées, processus d'amélioration continue, ...

1.2. 3 points (1 point par procédure)

procédures : procédure de maîtrise des documents
procédure de maîtrise des enregistrements
procédure d'audit interne
procédure de maîtrise des non conformités
procédure d'action corrective
procédure d'action préventive

2. 6 points

Produit labellisé (label rouge)

Logo : repérage pour le consommateur

N° d'homologation : référence du cahier des charges des ravioles label rouge

Certifié par Ulase : organisme certificateur ayant attesté la conformité des ravioles au cahier des charges homologué

3. 8 points

	Votre entreprise en démarche ISO 9001:2000	L'entreprise concurrente de l'annexe 4
Certification de produits		+
Certification de systèmes qualité	+	
Certification d'individus		
Reconnaissance française	(+)	+
Reconnaissance européenne	(+)	
Reconnaissance internationale	+	
Satisfaction du client	+	+
Produit de qualité supérieure		+
Constance du produit	+	+
Référentiels:		
Cahier des charges		+
Norme	+	
Codex alimentarius		
Guide de bonnes pratiques hygiéniques		
HACCP		
Reconnaissance appartenant à l'entreprise		
Reconnaissance appartenant à l'organisme de certification	+	+
Amélioration continue	+	