

Session 2007

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

**QUALITÉ DANS LES INDUSTRIES ALIMENTAIRES ET LES
BIO-INDUSTRIES**

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

U 62 – ETUDE DE CAS

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Aucun matériel autorisé

La clarté du raisonnement et la qualité de la rédaction interviennent pour une part importante dans l'appréciation des copies.

Ce sujet comporte 16 pages, numérotées de 1 à 16
Assurez-vous qu'il est complet dès qu'il vous est remis.

BTS QUALITE DANS LES INDUSTRIES ALIMENTAIRES ET LES BIO-INDUSTRIES

Session 2007

U62 – ETUDE DE CAS

Aucun matériel autorisé

ÉLÉMENTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ D'UNE ENTREPRISE DE CHARCUTERIE ET DE SALAISON SÈCHE

L'entreprise A. est une entreprise agro-alimentaire spécialisée dans la charcuterie et la salaison sèche. Elle développe plusieurs activités complémentaires : la découpe de viande de porc fraîche, la production de jambon cru, la production de saucissons secs (rosette, salami), la production de charcuteries cuites (jambon cuit, saucisses à cuire) et le pré-tranchage (tranches de saucisson sec, de jambon cru et cuit). Ses principaux clients sont les grands distributeurs français et européens.

L'entreprise A. a obtenu la certification ISO 9001 : 2000 en avril 2004. Parallèlement à la poursuite de la démarche d'amélioration continue, elle cherche à se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation européenne concernant la sécurité alimentaire.

1. ÉTUDE DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS (20 points)

L'écoute des clients étant un des principes fondamentaux de la norme ISO 9001 : 2000, l'entreprise A. souhaite renforcer cet aspect de sa démarche qualité.

1.1. Citer les autres principes fondamentaux de la norme ISO 9001 : 2000.

L'entreprise A. décide de réaliser une étude permettant la mise en place d'un traitement rationnel et efficace des réclamations des clients concernant l'activité de pré-tranchage. Ces réclamations ont été comptabilisées sur un an (année 2006) et regroupées dans l'**annexe 1**.

1.2. Donner le nom de la représentation graphique permettant de mettre en évidence les priorités d'action à mener concernant ces réclamations clients. Expliquer comment s'interprète ce type de diagramme.

1.3. Après avoir regroupé judicieusement les réclamations, tracer cette représentation graphique, commenter les résultats et proposer un plan d'action permettant de traiter ces réclamations.

2. ÉTABLISSEMENT ET MAÎTRISE DES DOCUMENTS QUALITÉ (18 points)

Conformément au chapitre de la norme ISO 9001 : 2000 « exigences relatives à la documentation », le service qualité de l'entreprise A. assure la gestion des documents et leur mise à jour.

2.1. Indiquer l'organisation générale des documents qualité dans une entreprise.

Afin d'aider les rédacteurs de documents qualité, il existe une procédure de rédaction des procédures.

2.2. Donner la définition d'une procédure et l'utilité de ce type de document.

2.3. Réaliser, en utilisant les données des **annexes 2 et 3**, le logigramme qui figurera en page 3 de la procédure de rédaction d'une procédure de l'entreprise A. Cette procédure, qui comporte 4 pages au total, est référencée PRO-002/A. Rédiger la totalité de la page 3 de cette procédure.

3. MISE EN CONFORMITÉ DE L'ÉTIQUETAGE AVEC LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE (14 points)

La réglementation européenne concernant l'hygiène alimentaire a fortement évolué au cours des dernières années.

Le règlement européen CE n° 852/2004, relatif à l'hygiène alimentaire, remplace depuis le premier janvier 2006 la directive 93/43/CEE. Il est complété, entre autres, par le règlement européen CE n° 853/2004. Des extraits de ces deux règlements sont fournis en **annexe 4** et en **annexe 5**.

3.1. À l'aide des données de l'**annexe 4**, dégager les principales exigences de la nouvelle réglementation applicable à l'entreprise A. et indiquer les moyens que les exploitants peuvent utiliser pour les aider à remplir ces obligations.

L'entreprise A. travaille à la mise en conformité des étiquettes de ses produits avec cette nouvelle réglementation. Elle appose sur ses produits la marque d'identification présentée ci-dessous :



3.2. Donner la signification précise des différents éléments figurant dans la marque d'identification.

3.3. En utilisant les connaissances personnelles et les données de l'**annexe 5**, expliquer ce que signifie l'apposition d'une marque d'identification sur un produit alimentaire.

3.4. À l'aide des données de l'**annexe 5** indiquer comment l'entreprise A. doit faire évoluer sa marque d'identification afin de se conformer aux exigences de la nouvelle réglementation européenne. Préciser le devenir du stock d'étiquettes présentant l'ancienne marque d'identification.

4. MISE À JOUR DU SYSTÈME HACCP (28 points)

Suite à un changement du processus de fabrication des saucissons secs, l'entreprise A. met à jour son système HACCP.

4.1. Donner sa signification du sigle HACCP. Définir le système HACCP. Préciser les différentes étapes de sa mise en place.

4.2. Indiquer, à l'aide de l'**annexe 4**, si la mise en place d'un système HACCP est une démarche volontaire ou obligatoire.

Les saucissons secs sont fabriqués à partir de poitrines de porc fraîches, de boyaux naturels et d'autres ingrédients : sel, sucre, nitrites, épices, ferments. Les boyaux et les autres ingrédients sont stockés dès réception dans un local approprié. Les poitrines de porc fraîches sont découpées et désossées à réception, hachées et pesées. Les boyaux sont dessalés à l'eau. Les autres ingrédients sont pesés puis ajoutés à la viande hachée afin de réaliser la mûlée. L'embossage se fait alors dans les boyaux. Les saucissons sont ensuite placés à l'étuve pour fermentation pendant 48 heures à une température évolutive de 12 à 24 °C et à une

hygrométrie de 80%. Puis, ils sont séchés pendant deux mois à une température de 12°C et à une hygrométrie de 70%. Les saucissons sont alors conditionnés en sachet, passés dans un détecteur de métal, étiquetés, mis en cartons et enfin expédiés.

4.3. Établir le diagramme de fabrication des saucissons secs.

L'étape de hachage peut aboutir à la survenue d'un danger physique.

4.4. Définir ce qu'est un CCP. L'identification des CCP s'effectue en utilisant l'arbre de décision donné en **annexe 6**. Appliquer cette méthodologie afin de déterminer si l'étape de hachage est un CCP par rapport au danger physique.

Il a été déterminé qu'une pesée en quantité insuffisante des ingrédients (sel, sucre, nitrites, épices, ferments) constitue un CCP par rapport au danger microbiologique.

4.5. Justifier.

4.6. Réaliser l'étude de ce CCP sous forme d'un tableau selon le modèle donné en **annexe 7**.

4.7. Dresser la liste des documents associés à cette étude.