



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
QUALITÉ DANS LES INDUSTRIES ALIMENTAIRES
ET LES BIO-INDUSTRIES**

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

U62 - ÉTUDE DE CAS

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

SUJET

Calculatrice non autorisée

Ce sujet comporte 22 pages numérotées de 1/22 à 22/22

Assurez-vous qu'il est complet dès qu'il vous est remis.

**BTS QUALITÉ DANS LES INDUSTRIES ALIMENTAIRES
ET LES BIO-INDUSTRIES
E6 – U62 ÉTUDE DE CAS**

LE TERROIR AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

L'entreprise « X » est l'exemple même d'une jeune entreprise dynamique et innovante qui a fait le pari de la qualité pour assurer son développement sur le marché français.

C'est une PME de la filière « lait », qui a dès le départ choisi de se limiter à une production de qualité, spécifique du terroir. En effet, les produits phares qui sont commercialisés sont le « laguiole », un fromage à pâte dure, pressée et non cuite qui bénéficie d'une A.O.C. et « l'aligot », un plat régional typique. Depuis peu, d'autres nouveaux produits du terroir ont vu le jour dans l'entreprise. Il s'agit de la « truffade » et du « retortillat ».

Une partie de la production est vendue sur place, mais la grande majorité des ventes se fait par le biais des grandes marques de distributeurs français. Les consommateurs ont également la possibilité d'acquérir tous ces produits régionaux grâce à la vente par correspondance sur le réseau internet.

Le choix de la qualité et de la spécialisation dans les produits du terroir ayant porté ses fruits, les dirigeants de l'entreprise souhaitent maintenant s'investir davantage sur le chemin de la qualité.

1. DÉMARCHE QUALITÉ

(30 points)

1.1. L'entreprise

Afin de prouver son implication dans le domaine de la qualité à ses clients, les dirigeants ont pour objectif de faire certifier leur entreprise d'ici deux ans.

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

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

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.

1.2. Les produits

Outre l'A.O.C. du laguiole, l'entreprise « X » souhaite démarquer sa production de plats cuisinés des produits de la concurrence en faisant valoir le procédé de fabrication typique et le lien privilégié avec le terroir.

1.2.1. Donner la signification du sigle « A.O.C. » et préciser les spécificités associées à ce signe de qualité.

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

1.2.3. Indiquer comment dans le cadre d'une certification de conformité il est possible de réaliser le lien des produits avec le terroir.

1.3. Le cadre législatif

Depuis le 1^{er} janvier 2006, une nouvelle réglementation européenne est entrée en vigueur. Connue en France sous le nom de « Paquet Hygiène », elle est composée d'un ensemble de textes dont l'objectif est la mise en place d'une politique commune et unique en matière d'hygiène alimentaire. Le règlement n°2073/2005 du 15 novembre 2005 vient compléter les six règlements principaux du paquet hygiène en matière de critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires.

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.

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.

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.

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.

2. GESTION DES FOURNISSEURS

(18 points)

2.1. Suivi des non-conformités

De par la diversité de sa production, l'entreprise « X » travaille avec de nombreux fournisseurs. Ayant finalement opté pour une certification ISO 9001, le service qualité de la PME est chargé de mettre en place un système documentaire complet au sein duquel prendra place le suivi des fournisseurs et leur notation, basés sur les non-conformités enregistrées.

2.1.1. Présenter et commenter la démarche générale de gestion des non-conformités. Préciser les documents indispensables à leur suivi.

2.1.2. Lors de la réception d'une livraison de sel alimentaire, plusieurs non-conformités sont détectées. En effet, le transporteur possédait dans son camion, outre les sacs de sel alimentaire, des produits chimiques. Il a été constaté que certains sacs, placés sur des palettes en bois, étaient percés. Construire une nouvelle fiche de non-conformité en utilisant celle déjà existante, proposée en annexe 4 et qui n'est pas totalement satisfaisante.

2.2. Gestion des fournisseurs

Les non-conformités constatées sont la base du système de suivi mis en place pour évaluer les fournisseurs. La notation et le classement de ces derniers s'effectuent selon un barème adapté à leurs activités.

Néanmoins, tous les producteurs laitiers partenaires de la PME ne semblent pas convaincus du bien fondé de l'investissement dans la maîtrise de la qualité du lait et dans les innovations techniques jugées trop coûteuses. Du fait des contraintes liées à l'A.O.C., cet investissement est cependant primordial pour la PME afin d'assurer son développement.

2.2.1. Imaginer une 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.

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.

3. LE CAS DES EMBALLAGES CONTAMINÉS

(22 points)

Suite à une modification récente du procédé de fabrication des emballages plastiques alimentaires chez le fournisseur de l'entreprise « X », des problèmes d'altération des produits finis sont apparus. Ils sont dus à la contamination microbiologique des emballages avant leur arrivée dans l'entreprise. Le fournisseur est chargé de résoudre le problème de la contamination microbienne de ses emballages.

3.1. Une liste des causes possibles de contamination des emballages a été réalisée 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.

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.

4. RELATIONS CLIENT-FOURNISSEUR

(10 points)

L'entreprise réceptionne les emballages plastiques tous les mois à raison de 1 000 unités par lot. Ceux-ci subissent un contrôle à réception selon un plan d'échantillonnage simple dont le critère de refus est égal à 2. Le fournisseur n'étant plus en mesure d'honorer ses contrats, le contrôle à réception se fait désormais selon un contrôle renforcé.

4.1. Expliquer ce qu'est un plan d'échantillonnage simple. Préciser son rôle et ses composantes.

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.

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