



CORRIGÉ

Non conformité sur le produit (ou service) : comment réagir ?

- 1) **L'exigence** qui n'a pas été respectée est celle d'« absence de risque pour le consommateur ». Cette exigence a deux origines :
- non seulement c'est celle du client, bien sûr,
 - mais aussi celle des normes et de la réglementation qu'il est obligatoire de respecter dans une production agro-alimentaire.

2) **Dans un premier temps** vous devez gérer le lot contaminé (**actions « curatives »**) :

- Bloquer tout le lot contaminé en attendant la vérification !
- Demander une analyse à un laboratoire externe pour confirmer le constat
- Si la présence de champignons est confirmée, le lot sera supprimé.

La notion de « lot »

La définition de la taille des « lots » est lourde de conséquences : plus les lots contiennent un grand nombre d'unités et :

- plus simple est la gestion du lot, la traçabilité (étiquetage, opérations de contrôle, emballage, etc.)
- Mais plus grande est la quantité de produit détruite ou à recycler en cas de non-conformité...

Chaque entreprise, selon son contexte et son produit, définira la taille adéquate.

La traçabilité

C'est grâce au dispositif de traçabilité qu'il sera possible d'identifier :

- quels sont exactement les produits qui ont subi le même traitement et sont donc susceptible de développer des champignons → Identification des lots
- quelle étape de la filière de production est la cause de la non-conformité → relevés effectués tout au long de la chaîne de production pour le lot (température, pression, etc.) et qui seront conservés (ce sont des « enregistrements »)

La traçabilité vous permettra de retracer l'historique pour identifier la cause des non-conformités, ou de répondre à des réclamations venant des clients.

3) **Si la non-conformité est jugée critique** (ce qui est le cas ici), **il faut engager des actions « correctives » qui élimineront la cause.**

La non-conformité du produit provient d'un dysfonctionnement dans la filière de production, mais quelle en est la cause précisément ?

En tant que Responsable qualité, vous disposez de deux types de moyens pour identifier précisément l'origine du problème :

- **La traçabilité** : Le système qualité de votre entreprise est en place depuis assez longtemps, les points de contrôle sont établis, et la traçabilité fait partie de la culture. Des éléments précis (relevés

de températures, de pression, pH mètres, etc.), réalisés à chaque point critique de la production, vous permettront d'identifier à quelle étape du processus un problème a pu intervenir.

- **Les Méthodes d'analyse des causes** : les méthode d'analyse des causes (ISHIKAWA, 5M, etc.) aident à questionner les 5 types de ressources intervenant dans un processus :
 - la **Matière** : matière première défectueuse ? ou détériorée lors du stockage ?
 - le **Matériel** : équipements défectueux ? inadaptés aux besoins ? étalonnages pas réalisés ?
 - la **Main-d'œuvre** : manque de personnel ? déficit de compétences ?
 - la **Méthode** : dans ce cas c'est le déroulement du processus qui est en cause. Les protocoles, procédures ou autres guides sont à vérifier, le personnel sera sensibilisé au respect de ces règles.
 - le **Milieu** : la température ambiante, la taille du local, sa localisation, l'hygrométrie de l'air sont-elles adaptées à l'activité ?

Seule une sérieuse analyse des causes permet d'agir efficacement. Cette analyse prend du temps ; elle est à faire avec des regards croisés, donc en mobilisant plusieurs intervenants. Mais c'est un investissement profitable qui évite de gaspiller du temps, des moyens et de l'énergie en actions inadaptées, avec le risque qu'une non-conformité aux conséquences graves ne survienne, ou bien que - plus simplement - le client aille chercher ailleurs un produit ou service qui lui convienne mieux.