



# VIII

# Gestion des non conformités

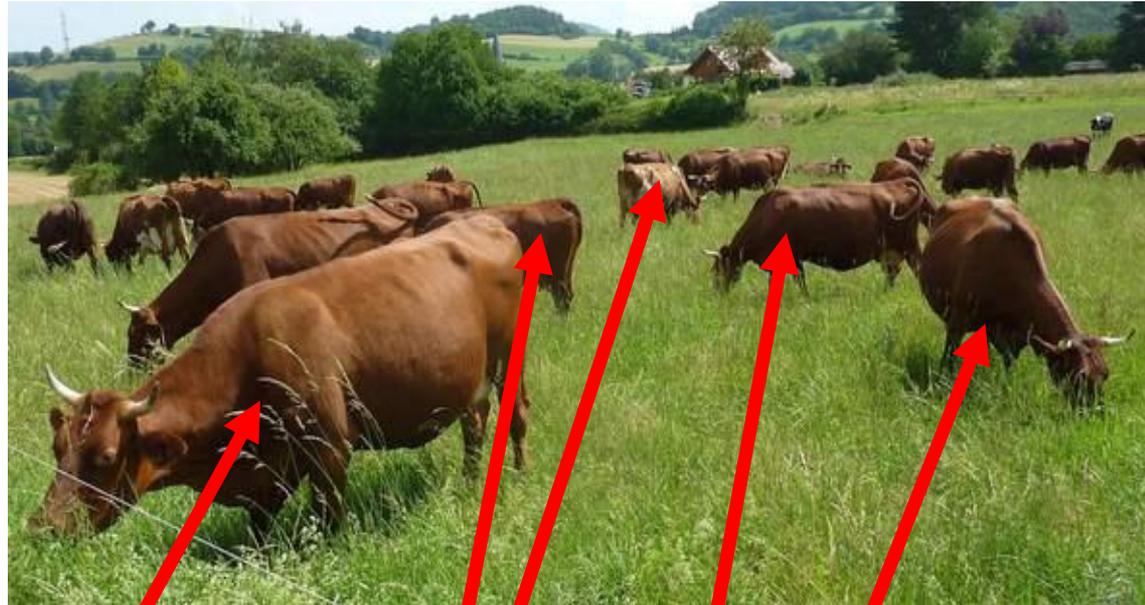
*Cette œuvre est mise à disposition sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International. Pour voir une copie de cette licence, visitez <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/> ou écrivez à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.*



## Que doit-on enregistrer ?

Des enregistrements quotidiens au niveau de la production du lait sont inefficaces.

Il est communément reconnu que l'enregistrement des seules non confirmités est acceptable.



- Rose: saine
- Margie: saine
- Bella: saine
- Ella: saine
- Annie: malade
- .....



## Pourquoi est-il souvent recommandé d'enregistrer les conformités ?

*“Dans la grande industrie, le **nombre des employés** rend nécessaire de conserver des **enregistrements compréhensifs**, afin d'assurer une gestion sanitaire efficace*





## Pourquoi est-il souvent recommandé d'enregistrer les conformités ?

*“Dans la grande industrie, le **nombre des employés** rend nécessaire de conserver des **enregistrements compréhensifs**, afin d'assurer une gestion sanitaire efficace*

**Mais est-ce applicable aux ateliers de petite taille ?**

**NON**





## Pourquoi est-il souvent recommandé d'enregistrer les conformités ?

*“ Dans les fromageries fermières et artisanales, dans la mesure où seulement une ou peu de personnes maîtrisent l'ensemble du procédé, il peut être suffisant de n'enregistrer que les non conformités, ainsi que les mesures correctives prises pour les corriger”*

Voir “page 8 du Guide”





## Qu'est-ce qu'une non-conformité ?

Une dérive par rapport à une référence, une norme standard ou une prévision

**Pour repérer une non-conformité, il faut pouvoir se baser sur des données de référence**





## Comment définir des données de référence ?

Etape du procédé à surveiller	Paramètre	Donnée cible
Stokage au froid du lait	Température de stockage	6-8 °C

Maturation avec ensemencement	Type de ferments	Ferment mésophile
	Quantité de ferment	0,8-1 %
	Contrôle organoleptique	Ferment défini
	Température d'ensemencement	31 °C
	Durée de prématuration	30 min
	Degré d'acidification à la fin de la prématuration	pH 6.55

Les données de référence correspondent à un ensemble de paramètres et de données cibles.

Elles peuvent comprendre un grand nombre de données de nature différente.



## Comment formaliser des données de référence ?

Etape du procédé à surveiller	Paramètre	Donnée cible
Stokage au froid du lait	Température de stockage	6-8 °C

Maturation avec ensemencement	Type de ferments	Ferment mésophile
	Quantité de ferment	0,8-1 %
	Contrôle organoleptique	Ferment défini
	Température d'ensemencement	31 °C
	Durée de prématuration	30 min
	Degré d'acidification à la fin de la prématuration	pH 6.55

Les spécifications peuvent comprendre différents paramètres.

Seuls des paramètres ayant un impact sur l'hygiène alimentaire sont pertinents pour le Plan de Maîtrise Sanitaire.

**Paramètres ayant un impact sur l'hygiène alimentaire**



## Comment formaliser des données de référence ?

Etape du procédé à surveiller	Paramètre	Donnée cible
Stokage au froid du lait	Température de stockage	6-8 °C

Maturation avec ensemencement	Type de ferments	Ferment mésophile
	Quantité de ferment	0,8-1 %
	Contrôle organoleptique	Ferment défini
	Température d'ensemencement	31 °C
	Durée de prématuration	30 min
	Degré d'acidification à la fin de la prématuration	pH 6.55

Les spécifications peuvent comprendre différents paramètres.

Seuls des paramètres ayant un impact sur l'hygiène alimentaire sont pertinents pour le Plan de Maîtrise Sanitaire.

**Paramètres ayant un impact sur l'hygiène alimentaire**

**Paramètres sans impacts sur l'hygiène alimentaire**



## Comment formaliser des données de référence ?

Etape du procédé à surveiller	Pourquoi être vigilant ?	Actions preventives	Contrôle / surveillance	Actions correctives
Maturation avec ensemencement	M, C : Des paramètres technologiques inappropriés peuvent permettre le développement de bactéries pathogènes.	Maintenir une température, une durée et une dose de ferments adaptées. Ensemencer en ferments le plus tôt possible. (3)	Savoir-faire du producteur : contrôle organoleptique, Ou mesure de température, Ou de durée, ou de développement de l'acidité.	Revoir les paramètres technologiques : durée, température, type et dose de ferments.
	M : Contamination du lait pendant l'ensemencement du fait de ferments bactériens de mauvaise qualité ou d'erreurs de manipulation de la part du fromager.	Utiliser seulement des ferments d'origine connue (y compris des ferments indigènes) ou certifiés être de qualité alimentaire. Manipuler avec soin. Ne pas utiliser de ferments d'odeur, de couleur ou d'aspect douteux. (3)	Contrôle visuel et organoleptique des ferments directs ou des levains.	Ne pas utiliser de ferments inactifs ou conditionnés dans des emballages douteux ou endommagés. Ajuster la procédure de préparation des levains.
Ajout du coagulant - Empresurage	M, C : Un coagulant peut être contaminé du fait d'erreurs de manipulations ou de mauvais stockage. Les coagulants peuvent contaminer le lait avec des bactéries pathogènes ou des composés chimiques.	Utiliser seulement des coagulants d'origine connue (y compris des coagulants fabriqués sur l'exploitation) ou certifiés être de qualité alimentaire. Manipuler avec soin. Ne pas utiliser de coagulant ayant une odeur, une couleur ou un aspect douteux. (4)	Contrôle organoleptique et visuel des coagulants.	Ne pas utiliser de coagulants de qualité douteuse, d'aspect ou d'odeur anormale ou les coagulants conditionnés dans un emballage douteux ou endommagé. Modifier les procédures de préparation et de stockage des coagulants. Changer de fournisseur.

L'évaluation sensorielle est un aspect très important des procédures de surveillance



## Toutes les non conformités doivent-elles être enregistrées ?

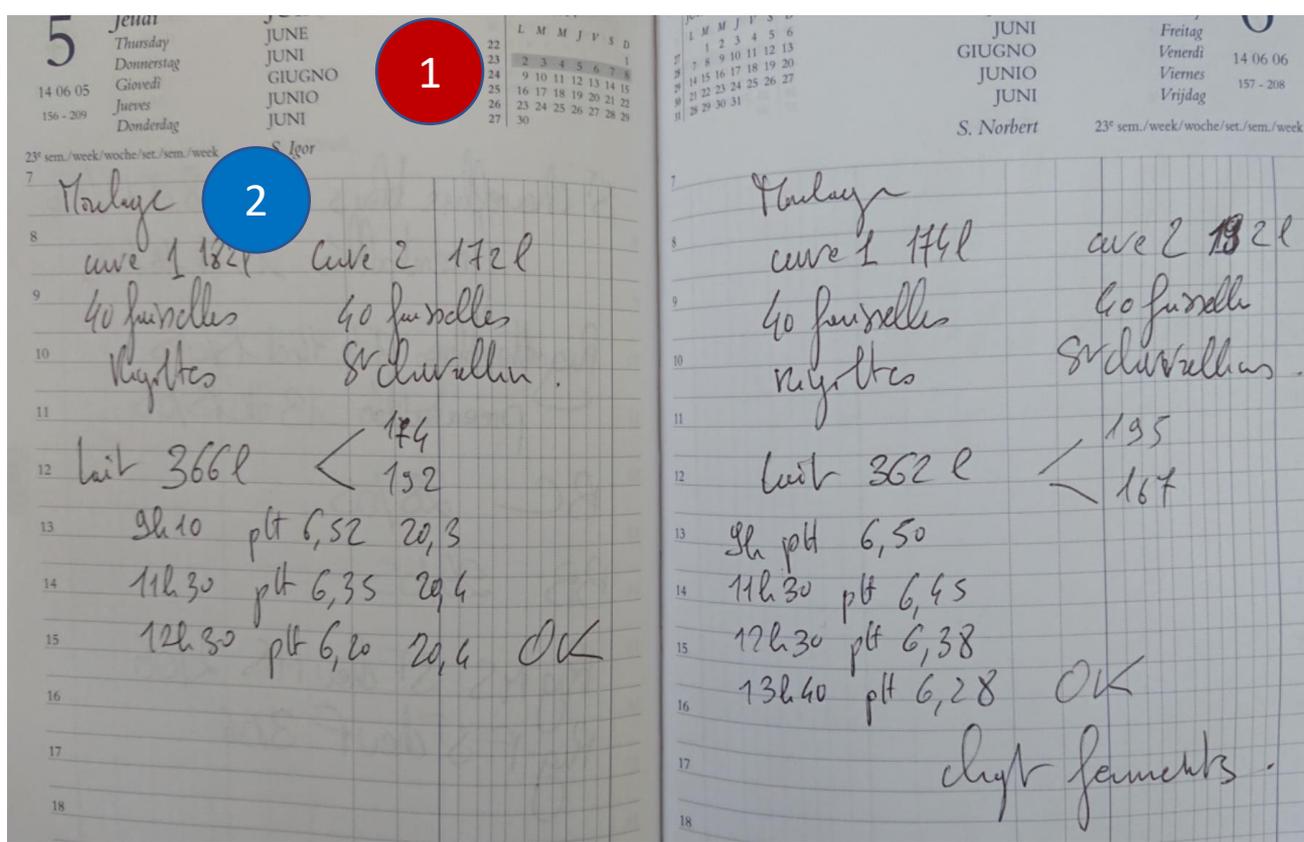
Non, seules les non conformités ayant un impact sur l'hygiène doivent être enregistrées. Les plans de type HACCP de la section V aident à trouver les paramètres pertinents. Les données fixées comme données cibles dépendent de l'expérience du producteur .

Etape du procédé à surveiller	Paramètre	Donnée cible	Action corrective
Stokage au froid du lait	Température de stockage	6-8 °C	Le lait est pasteurisé immédiatement avant la transformation ou le lot en question doit être suivi et soumis à analyse du produits final avant la mise en vente. L'unité de réfrigération doit être vérifiée.

Maturation avec ensemencement	Type de ferments	Ferment mésophile	
	Quantité de ferment	0,8-1 %	
	Contrôle organoleptique	Ferment défini	En cas de dérive, le ferment doit être remplacé par un ferment alternatif.
	Température d'ensemencement	31 °C	
	Durée de prématuration	30 min	
	Degré d'acidification à la fin de la prématuration	pH 6.55	



# Exemple 1: Comment enregistrer les non conformités ?



L'enregistrement d'une non-conformité doit comprendre à minima les informations suivantes :

- Date 1
- Produit 2
- Non conformité 3
- Action corrective 4



## Exemple 1: Comment enregistrer les non conformités ?

The image shows two pages of a handwritten dairy log. The left page is dated June 5th (Thursday) and the right page is dated June 6th (Friday). Both pages record milk production data for two cows (Cowe 1 and Cowe 2) and include a table for milk quality (pH and temperature). Annotations 1-4 highlight specific details:

- 1 (Red circle):** Points to the date '14 06 05' on the left page and '14 06 06' on the right page.
- 2 (Blue circle):** Points to the cow identifier 'Moulaye' on the left page.
- 3 (Purple circle):** Points to the pH value '6,38' for Cowe 2 on the right page.
- 4 (Green circle):** Points to the note 'dicht ferment' on the right page.

The log entries include:

- Left page (June 5):**
  - Cowe 1: 182 l
  - Cowe 2: 172 l
  - 40 fourrages
  - 40 fourrages
  - 174
  - lait 366 l < 152
  - 9h 10 pH 6,52 20,3
  - 11h 30 pH 6,35 20,4
  - 12h 30 pH 6,20 20,4 OK
- Right page (June 6):**
  - Cowe 1: 176 l
  - Cowe 2: 182 l
  - 40 fourrages
  - 40 fourrages
  - 195
  - lait 362 l < 167
  - 9h pH 6,50
  - 11h 30 pH 6,45
  - 12h 30 pH 6,38
  - 13h 40 pH 6,28 OK
  - dicht ferment

L'enregistrement d'une non-conformité doit comprendre à minima les informations suivantes :

- Date **1**
- Produit **2**
- Non conformité **3**
- Action corrective **4**



## Exemple 2: Comment enregistrer les non conformités ?

Date	Produit	Non Conformité	Actions correctives
9 juillet 2018	Fromage à pâte semi-dure	Température de stockage trop élevée (14 °C)	Le lait a été pasteurisé juste avant la transformation. L'unité de réfrigération a été vérifiée.
9 juillet 2018	Fromage à pâte semi-dure	Le grand levain avait une odeur de levure	Le ferment a été retiré et remplacé par un ferment direct.

L'enregistrement d'une non-conformité doit comprendre à minima les informations suivantes :

- Date
- Produit
- Non conformité
- Action corrective



## Exemple 3: Comment enregistrer les non conformités ?

Date : 9 juillet 2018      Nom du produit : Fromage à pâte semi-dure				
surveiller		cible	correction	
Stokage au froid du lait	Température de stockage	6-8 °C	14 °C	Le lait est pasteurisé immédiatement avant la transformation. L'unité de réfrigération doit être vérifiée.

Maturation avec ensemencement	Type de ferments	Ferment mésophile		
	Quantité de ferment	0,8-1 %		
	Contrôle organoleptique	Ferment défini	odeur de levure	Le ferment a été retiré et remplacé par un ferment direct.
	Température d'ensemencement	31 °C		
	Durée de prématuration	30 min		
	Degré d'acidification à la fin de la prématuration	pH 6.55		

L'enregistrement d'une non-conformité doit comprendre à minima les informations suivantes : Date , Produit, Non-conformité, Action corrective



## Conclusion

- N'enregistrer que les non conformités facilite l'évaluation.
- Avoir un rapport décrivant les non-conformités permet de visualiser les non conformités sur un même document (ex 1 et 2). Les données de référence sont précisées dans un autre document.
- Associer les données de référence et l'enregistrement des non conformités (ex 3) rend l'évaluation par produit plus facile.
- Il est de la responsabilité du producteur de décider du type de documentation qui lui convient le mieux.
- **Les enregistrements de non conformités doivent être conservés**



# Retrait et rappel



## Différence entre retrait et rappel

### Résultat sur un produit

#### Ce résultat comporte-t-il un risque sanitaire ?

- **Non**, le résultat ne comporte pas de risque sanitaire
    - Ex : défaut technologique (texture, couleur...), dépassement sur un critère “hygiène du procédé”
    - **Le produit est conforme**
  - **Oui**, le résultat comporte un risque sanitaire
    - ex : dépassement sur un critère de sécurité, contamination chimique, allergène non déclaré, contamination physique
- **Le produit est non conforme**



## Actions selon le résultat sur un produit

### → Le produit est conforme

- Il peut être retiré (pour des raisons commerciales)
- Suivre les recommandation du chapitre “gestion des non conformités”

### → Le produit est non conforme

- Suivre l’arbre de décision de la section VIII du Guide
  - Le produit est toujours sous le contrôle du producteur : **suspendre la vente**
  - Le produit n’a pas atteint le consommateur final : **retrait**
  - Le produit a ou pourrait avoir atteint le consommateur final : **rappel**
- Suivre les recommandation du chapitre “gestion des non conformités”



## Actions selon le résultat sur un produit

### → Le produit est conforme

- Il peut être retiré (pour des raisons commerciales)
- Suivre les recommandation du chapitre “gestion des non conformités”



### → Le produit est non conforme

- Suivre l’arbre de décision de la section VIII du Guide
  - Le produit est toujours sous le contrôle du producteur : **suspendre la vente**
  - Le produit n’a pas atteint le consommateur final : **retrait**
  - Le produit a ou pourrait avoir atteint le consommateur final : **rappel**
- Suivre les recommandation du chapitre “gestion des non conformités”



# Outils disponibles sur la gestion des non conformités

- 8.1 Questions pour une discussion sur les retraits/rappels
- 8.2 Fiche technique Sources de contamination
- 8.3 Fiche technique Paramètres après remise en transformation
- 8.4 Exemple d'enregistrement des non-conformités 2
- 8.5 Exemple d'enregistrement des non-conformités 3

Registration of non conformities and corrective measures

Date	Product	Non Conformity	Corrective Measure

Growth Limits for Food Pathogens (pH)

Organism	Minimum	Optimum
Enterohemorrhagic <i>E. coli</i>	4.40	6.00-7.00
<i>Salmonella</i>	4.20	7.00-7.50
<i>Listeria monocytogenes</i>	4.39	7.00
Coagulase-Positive Staphylococci	4.00	6.00-7.00
Formation of Staphylococcal Enterotoxin	4.50	7.00-8.00

Example 2: How can we record non-conformities?

Date: July 9th, 2018 Name of the product: Semi Hard Cheese

Process step to monitor	Parameter	Target value	Correction value	Corrective action
Milk storage	Storage temperature	8-10°C	14°C	Milk is pasteurised in advance to processing or batch in-question has to be highlighted and prior to sale put under end-product control.
Maturation with inoculation	Kind of culture	Mesophilic starter culture		
	Amount of culture	0.8-1% culture defined	yeasty-smelling	Starter has been rejected and replaced by a direct starter
	Organoleptic inspection			
	Inoculation temperature	31°C		
	Pre-maturing duration	30 min		
Degree of acidification at the end of pre-maturing	6.55 pH			

A non-conformance report must include at a minimum the following informations: Date, Product, Non conformity, Corrective action

Withdrawal versus  
false?  
ary product which  
alled if it has already

Salmonella

Possible Sources	Pasteurised Products	Raw Milk Products
Milk Production, Transportation & Storage		
Mastitis & Animal Health	X	*
Faecal Contamination	X	***
Environmental Contamination & Cleaning Issues	X	**
Processing		
Post Pasteurisation Contamination		X
Staff Hygiene	*	*
Environmental Contamination & Cleaning Issues	**	**