

FOCUS #5

03/23

la lettre de qualimat aux opérateurs de transport



Corrections, actions correctives et recherche de causes

Références Qualimat Transport

→ Règlement de reconnaissance tierce V2 (2022)

- § 1. "Principes, généralités"
- § 8.3.2 "Décisions de certification dans le cadre d'un DVR"

Annexe 5 "Corrections et actions correctives minimales pour répondre aux écarts critiques relatifs aux exigences du cahier des charges Qualimat Transport"

LA CORRECTION

Une **correction**, ou **action curative**, est définie comme étant une "action visant à éliminer une non-conformité détectée" (source: ISO 9000).

EXEMPLE

L'auditeur formalise un écart relatif à la non réalisation d'un nettoyage de niveau D suite au transport de verre ménager (n°IDTF 20036) et avant un transport de blé (n°IDTF 40431). Une **correction** adaptée est la désinfection du contenant concerné.

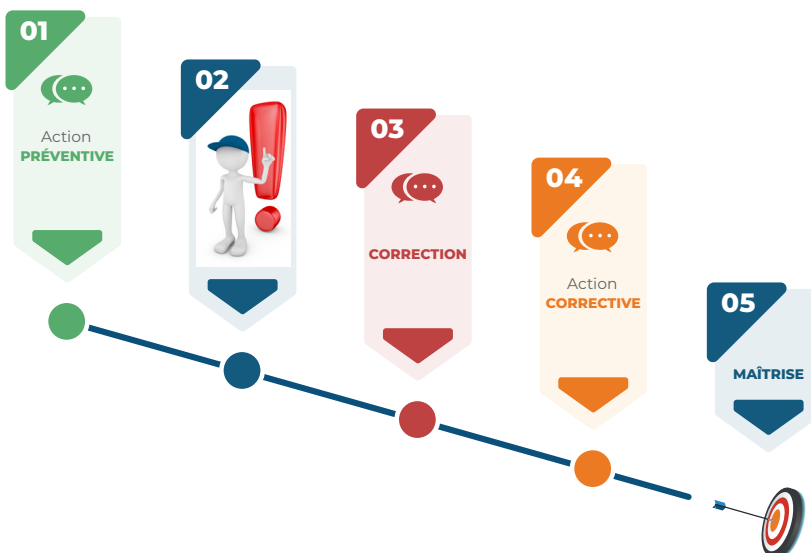
ACTIONS D'AMÉLIORATION

À quoi ça correspond ?

Les actions d'amélioration peuvent être classées en 3 grandes familles :

- Les corrections**
- Les actions correctives**
- Les actions préventives**

L'objectif de ces actions est d'apporter une solution à un **problème existant, d'empêcher sa réapparition** et **d'éviter l'apparition d'un autre problème similaire**.



L'ACTION CORRECTIVE

Une **action corrective**, est définie comme étant une "action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse" (source: ISO 9000). La mise en place d'une telle action est obligatoirement précédée d'une **recherche de cause**. Elle devrait être prévue en amont de l'apparition de la non-conformité dans le cadre de l'étape 11 de l'étude **HACCP**.

EXEMPLE

L'auditeur formalise un écart relatif à un nombre important de lettres de voiture incomplètes. La **recherche de cause** démontre que ces lettres de voiture ont été complétées par un conducteur nouvellement engagé.

Les **actions correctives** peuvent être une sensibilisation des conducteurs à ce problème, la mise à jour de la formation faite aux nouveaux salariés et la mise en place d'une vérification systématique des lettres de voiture avant archivage.

L'ACTION PRÉVENTIVE

Une **action préventive** est définie comme étant une "action visant à éliminer une non-conformité potentielle ou une autre situation potentielle indésirable" (source: ISO 9000). Elle peut être prévue dans l'étude **HACCP**. Ces actions démontrent la maturité des systèmes qualité.

EXEMPLE

Dans le cadre de votre étude **HACCP**, vous identifiez que l'humidification du produit transporté est un risque important de réclamation de donneurs d'ordre bien que cette situation ne se soit

encore jamais présentée. L'**action préventive** visant à empêcher l'apparition de ce problème peut être l'inspection visuelle de la bâche du contenant par le conducteur chaque matin.

LES MÉTHODES POUR LA RECHERCHE DE CAUSE

Les 5 pourquoi

Cet outil de résolution de problème permet d'identifier la **cause profonde** d'une non-conformité. À chaque "pourquoi ?", un symptôme du problème est retiré jusqu'à ce qu'il ne reste que sa cause profonde. Quelques pièges sont à éviter :

- il faut l'appliquer avec des **personnes directement concernées** par le problème,
- il faut rapporter **fidèlement** ce qu'il s'est réellement passé,
- il ne faut **pas faire de supposition** ou de déduction,
- il faut se cantonner aux causes sur lesquelles une **action est possible**.



CONCLUSIONS POSSIBLES

1. La formation de l'exploitant à ce moment n'était pas suffisante.
2. L'organisation actuelle ne permet pas de faire la différence entre les contenants dédiés aux marchandises interdites et ceux compatibles avec le transport de "produits".

LES MÉTHODES POUR LA RECHERCHE DE CAUSE

Les 5 M ou le diagramme d'Ishikawa

EXEMPLE

J'ai utilisé un produit désinfectant non apte au contact alimentaire pour le nettoyage intérieur du contenant. Quelles sont les causes possibles de cette erreur ?

→ **Matière** : Fiche technique du produit désinfectant peu lisible ?

→ **Méthode** :

- » Procédure d'achat des produits désinfectants incomplète ?
- » Difficultés d'obtention des informations par les stations de lavage externes ?

→ **Milieu** : Organisation de ma station de lavage occasionnant une confusion entre différents

produits désinfectants ?

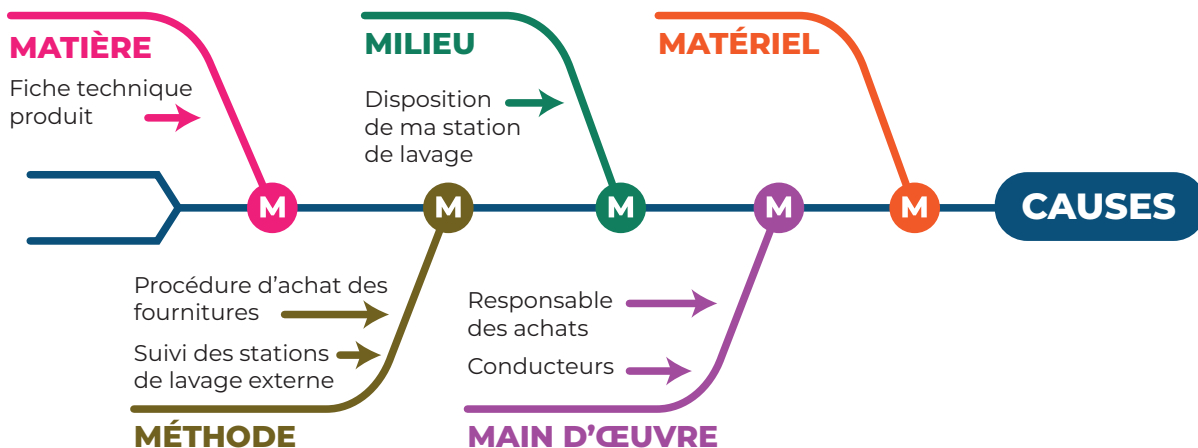
→ **Main d'œuvre** :

- » Inattention du conducteur ?
- » Erreur de planification par l'exploitant ?
- » Mauvaise information du responsable des achats ?

→ **Matériel** : pas de cause possible identifiée.

Cette méthode d'analyse a pour objectif d'identifier les différentes **causes possibles** d'un problème. Elles sont classées par 5 familles :

- **Matière** : les consommables
- **Milieu** : l'environnement physique de travail
- **Méthode** : les procédures, les modes opératoires
- **Matériel** : l'équipement, machines, outils
- **Main d'œuvre** : le personnel



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le saviez-vous ? 80% des effets sont produits par 20% de causes !

Les méthodes de recherche de causes vous permettent d'identifier les problèmes qui ont un impact sur la conformité vis-à-vis du cahier des charges Qualimat Transport. L'utilisation de la loi de Pareto vous aide à prioriser ces problèmes et ainsi, être le plus efficace possible dans leur résolution.

Tout d'abord, il faut identifier les problèmes ayant un réel impact sur votre activité. Certains d'entre eux peuvent paraître importants mais n'ont pas de conséquences majeures. Le coût (humain, financier, organisationnel) de chaque problème doit être établi

pour prioriser leur résolution. Ils doivent être classés par ordre décroissant de coût pour votre entreprise. Enfin, vous devez travailler en priorité sur les problématiques qui représentent

80% des problèmes. C'est alors qu'intervient la loi de Pareto, il vous faudra 20% d'effort pour obtenir 80% des résultats attendus.

