

LA MISE À L'ÉPREUVE DU PLAN DE RAPPEL ET LA GESTION DES PLAINTES

Lors du dernier numéro, il a été question du plan de rappel des aliments. Il restait deux points à aborder soit la mise à l'épreuve du plan de rappel et la gestion des plaintes.

Afin de se remémorer certains aspects importants, il ne faut pas oublier que le plan de rappel comprend plusieurs étapes réunies dans le tableau suivant :

1	Réunir l'équipe de gestion des rappels.
2	Aviser l'ACIA.
3	Identifier clairement tous les produits à rappeler.
4	Mettre à l'écart et détenir tous les produits à rappeler : tous les produits qui sont sous le contrôle de votre entreprise.
5	Préparer le communiqué (si nécessaire).
6	Préparer la liste de clients.
7	Préparer et distribuer l'avis de rappel.
8	Vérifier l'efficacité du rappel.
9	Contrôler le ou les produits rappelés.
10	Décider du sort du produit retourné.
11	Corriger la cause du rappel (si le problème s'est posé à votre établissement).

Abordons la mise à l'épreuve du plan de rappel. Cette mise à l'épreuve est une simulation qui doit être faite au moins une fois par année afin de s'assurer que le plan de rappel est efficace. Si, par malheur, votre établissement doit effectuer un rappel, il faut être rapide, efficace et ordonné. En testant votre plan de rappel sous forme de simulation, cela vous permet de faire, par la suite, une évaluation et de corriger les lacunes.

Lors de la pratique du plan de rappel, il est bon de procéder de manière aléatoire en dehors des heures de travail. On peut choisir un numéro de lot d'un produit qui est déjà sur le marché et non pas un qui est entreposé dans votre établissement. Par la suite, il s'agit d'appliquer les étapes que vous avez établies dans votre plan de rappel tel que décrit plus haut.

La pratique du plan de rappel permet ensuite de procéder à une évaluation afin d'apporter, si nécessaire, des correctifs au plan de rappel. Il est important de créer un formulaire d'évaluation de l'efficacité du plan de rappel et de mentionner tout ce qui n'a pas bien fonctionné dans votre pratique. Cela vous aidera dans les prochaines pratiques et vous permettra de comparer. N'oubliez pas qu'un rappel peut aussi venir d'un de vos fournisseurs de matières premières; on peut donc effectuer une pratique de rappel pour un ingrédient sec, par exemple.

Voyons maintenant le traitement des plaintes. Bien que la politique se rattachant au traitement d'une plainte soit propre à chaque établissement, il reste qu'elle doit être incluse dans le cadre de l'implantation du HACCP.

Le dossier des plaintes comprend trois parties :

- 1- L'enregistrement de l'information lors de la plainte initiale.
- 2- L'enquête sur la plainte et l'enregistrement des résultats de l'enquête.
- 3- L'action prise à la lumière des résultats de l'enquête.

L'enregistrement de l'information lors de la plainte doit être fait par un employé désigné. Il est important d'avoir des précisions sur le plaignant (nom, adresse, numéro de téléphone), le problème attribuable au produit (matière étrangère, réaction allergique) et les précisions sur le produit (nom du produit, format d'emballage, lot) et voir si le plaignant peut fournir un échantillon du produit. De plus, l'employé chargé de l'enregistrement doit poursuivre son enquête avec le plaignant sur la date d'achat et le lieu de l'achat, sur les manipulations après l'achat et aussi, s'il y a lieu, faire le

recensement de blessures ou maladies. Par la suite, il faut voir si la personne plaignante s'est plainte à d'autres organismes comme l'ACIA.

La deuxième étape consiste à enquêter sur ce cas. Il faut donc utiliser toutes les informations recueillies lors de l'enregistrement. Les questions suivantes sont à se poser : Que s'est-il produit pour expliquer une telle situation?, Le problème s'est-il posé dans notre établissement ou par un de nos fournisseurs de matières premières? Le problème pourrait-il toucher d'autres produits?

Il faut donc pousser l'enquête sur tous les produits qui sont susceptibles d'avoir été touchés par le problème. De plus, il est nécessaire de joindre ses résultats d'enquête au dossier de plainte.

En dernier lieu, il faut prendre des mesures suite aux résultats d'enquête. Une fois toutes les constatations de l'enquête connues, il faut décider quelle mesure sera prise pour le produit. De plus, il faut communiquer avec l'ACIA (inspecteur en charge de l'établissement) pour vous assurer que votre intervention est correcte. Le dossier de plainte doit inclure une partie réservée aux actions qui ont été prises et surtout par qui et quand le tout s'est fait.

Voici donc, la fin du dossier sur le plan de rappel des aliments. Comme vous pouvez le constater, le sujet est vaste et complexe, mais très important pour une compagnie.

Evelyne Blanchette t.dt., t.n.

Source : www.inspection.gc.ca