**Règlement Bois de l’UE – Formation des formateurs**

**Activité 6 – non-conformité de la chaîne de contrôle (CdC)**

**Introduction**

Cet atelier a pour objet d’illustrer les points de contrôle critiques (PPC) dans une organisation et de montrer comment identifier les non-conformités. Il a également pour objet de familiariser les participants aux exigences d’une chaîne de contrôle (CdC).

**Tâche**

Deux situations d’examen de la CdC dans deux entreprises vous ont été présentées : Leo Furniture est un fabricant de meubles et Smith Timber est un importateur de bois. Ces entreprises font une demande de certification de leur CdC et leurs systèmes existants sont évalués. Utilisez les informations fournies par l’examen des CdC pour :

* identifier les PPC dans l’organisation (par ex. produits reçus, production, expédition) et la gestion de la qualité de la CdC (par ex. tenue d’un registre, formation) ;
* identifier les contrôles actuels aux PPC et la gestion de la qualité et décider s’ils sont suffisants ;
* identifier les non-conformités et envisager quels contrôles pourraient être appropriés pour assurer l’intégrité de la CdC interne et la gestion de la qualité.

Constituez des groupes de 3 ou 4 personnes.

Temps imparti :

25 minutes pour le travail de groupe

10 minutes pour les commentaires/ la discussion

**Situation 1 : Leo Furniture**

| **Points de contrôle critiques/ Gestion de la qualité** | **Contrôle actuel** | **Non-conformité** | **Contrôle suggéré pour assurer l’intégrité de la CdC** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Situation 2 : Smith Timber**

| **Points de contrôle critiques/ Gestion de la qualité** | **Contrôle actuel** | **Non-conformité** | **Contrôle suggéré pour assurer l’intégrité de la CdC** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Résumé des conclusions de l’examen des CdC**

**Situation 1 : Leo Furniture**

L’équipe d’évaluation a effectué un audit d’une usine de meubles, Leo Furniture, à Dalian, en Chine. Cette usine fabrique un large éventail de produits et notamment une gamme de meubles de chambre à coucher en chêne produits avec du bois provenant d’une forêt certifiée FSC du nord-est de la Chine.

Leo Furniture n’achète que du bois de sciage séché au four auprès de deux bureaux forestiers dans le nord-est de la Chine : Baihe Forest Bureau et Jiaohe Forest Bureau. Ce bois est contrôlé et enregistré à son arrivée dans l’usine. Le bois scié est physiquement identifiable et séparément entreposé, par fournisseur. Une « fiche matière première » sur laquelle sont portées des informations sur les espèces, le numéro de palette, les dimensions, le nombre de pièces, le numéro d’identification du fournisseur, la date d’arrivée et le nom de l’agent ayant consigné ces informations.

Les documents d’expédition, y compris les commandes, les factures, les bordereaux de livraison et une copie du certificat FSC du Baihe Forest Bureau sont examinés. Le champ d’application et la validité du certificat sont vérifiés et ils correspondent aux produits livrés. Plusieurs commandes, factures et bordereaux de livraison sont inspectés et tous spécifient que le bois scié est certifié FSC. Tous les registres sont conservés 5 ans.

Dans l’usine, toutes les opérations de fabrication sont effectuées par lots et les instructions de production sont rédigées par le bureau de vente, sur un ordre de fabrication produit par ordinateur. Chaque ordre de fabrication porte un numéro qui lui est propre. Il est ensuite utilisé pendant tout le processus de production et les détails concernant les matières premières sont portés sur son verso. Toutefois, l’équipe a constaté que certains produits en cours de fabrication ne sont pas accompagnés d’un ordre de fabrication.

Pendant l’inspection des stocks de produits finis dans l’entrepôt, l’équipe d’évaluation a choisi, de façon aléatoire, un lot de tables de chevet portant le label FSC et prévu pour Modern World (numéro de référence de l’ordre de fabrication : 002-8964). Pendant la vérification de cet ordre de fabrication, l’équipe a constaté que trois paquets de chêne chinois ont été utilisés pour remplir la commande (28039, 28043, 28048).

L’affectation de ces paquets a ensuite été comparée au registre des stocks et l’équipe a constaté que seulement deux paquets (28043, 28048) provenaient d’une source certifiée FSC (Baihe Forest Bureau), alors que le troisième (28039) provenait du Jiaohe Forest Bureau qui n’est pas certifié FSC.

Leo Furniture a mis en place des procédures et préparé des instructions de production couvrant différents aspects d’un système de CdC, y compris les produits reçus, la production, les ventes et l’expédition. Actuellement, les registres sont conservés 5 ans mais cette exigence n’est documentée dans aucune procédure. Le personnel a une bonne connaissance des exigences d’une CdC et de ses responsabilités, mais des registres de formation étaient absents.

**Situation 2 : Smith Timber**

Un audit de la CdC a été réalisé chez un importateur de bois, Smith Timber, installé dans le Kent, Royaume-Uni. Cette entreprise achète du bois scié (certifié et non certifié FSC) dans divers pays européens. Actuellement, Smith Timber achète du bois certifié FSC provenant de deux forêts lettones et d’une forêt roumaine.

Pour le moment, Smith Timber ne dispose pas d’un système de contrôle des stocks. Ce contrôle est assuré au coup par coup, en grande partie parce les cadres et le personnel doivent demeurer au courant des matériaux dont ils disposent. Les produits entreposés sont classés par essences et par qualités, ces dernières étant indiquées sur une feuille de papier fixée aux palettes.

Smith Timber dispose d’un classeur dans lequel sont gardés les documents clés. Les documents d’achat et de vente de produits – bons de commandes, ordres de production, factures et bordereaux de livraison – sont tous disponibles. Ils sont classés par ordre alphabétique des fournisseurs. Toutefois, aucune différence n’est encore faite entre bois certifié et bois non certifié. Actuellement, les registres ne sont conservés que pendant 3 ans.

Smith Timber utilise un système de listes de prélèvement pour le personnel chargé de préparer les commandes. La liste de prélèvement est rédigée par le bureau de ventes puis communiquée à l’entrepôt. Chaque liste de prélèvement a un numéro d’identification qui lui est propre, par ex. ST07-00392. Le bois nécessaire à la réalisation d’une commande est normalement placé dans un chariot. Ce numéro est écrit au crayon et accompagne la commande pendant toutes les opérations, d’un éventuel traitement (par ex. séchage au four) à la préparation de la livraison.

Chez Smith Timber, personne n’a été nommé pour assumer la responsabilité de la mise en œuvre de la CdC. Smith Timber a bien élaboré une procédure et des instructions de travail pour la mise en œuvre de la CdC, mais cette mise en œuvre n’est pas suffisante dans la mesure où le personnel n’a pas conscience de ses responsabilités dans la CdC. L’équipe a constaté une mauvaise connaissance de ce qu’on doit attendre d’une chaîne de contrôle.