

PROCÉDURE DE PLAINTES

Manuel de qualité BePork 01/01/2021



Chaque participant au programme BePork doit disposer d'une procédure de plainte. Toutes les plaintes reçues et envoyées, ainsi que le suivi de ces plaintes, doivent être enregistrées. Une analyse des causes doit être effectuée et des corrections et actions correctives appropriées doivent être mises en œuvre (norme A5+).

Le formulaire ci-dessous peut être utilisé pour l'enregistrement et l'analyse des causes de la plainte. Les plaintes des parties intéressées peuvent être traitées efficacement de cette manière et les informations peuvent être utilisées pour réduire les plaintes récurrentes.

La forme est construite à l'aide de différentes colonnes. Chaque colonne est accompagnée d'une explication.

Date

La date de réception ou d'envoi de la plainte est notée.

Type de plainte

Il est noté si la plainte a été reçue ou envoyée.

Qui ?

Le nom de la personne ou de l'organisation qui envoie la plainte est noté.

Sujet

L'objet de la plainte reçue ou envoyée est brièvement décrit. Il est toujours possible de faire référence à un courriel.

Cause

La plainte a une cause. Les questions qui peuvent être posées pour trouver la cause sont les suivantes : Comment se fait-il que... ? Pourquoi est-ce que...

Remédie

Une liste de remèdes permettant d'éliminer les causes est notée.

Action

Qui fait quoi et quand pour résoudre la plainte ?

Date de résolution

La date de règlement de la plainte est notée. Cette date peut être postérieure au délai prévu dans la colonne "Action" en raison des circonstances.

Dans le tableau, certains exemples fictifs sont indiqués en *italique*.

Registre des plaintes

Nom :

Adresse :

Code de frappe :

Date de réception	Type de plainte	Qui	Sujet	Cause	Remède	Action (qui, quoi, quand?)	Date de traitement
08/02/2021	Reçu	Abattoir X	Les porcs n'étaient pas à jeun pour le transport vers l'abattoir.	Les porcs ont été récupérés par le transporteur avant 12h de jeûne.	Convenez d'un calendrier avec le transporteur.	Louis Pour le 10/02/2021, prendre des dispositions avec le transporteur pour la programmation.	10/02/2021
18/02/2021	Envoyé	Louis	Les aliments achetés à un collègue agriculteur sont moisiss.	/	/	Louis Pour le 18/02/2021, envoyer/appeler la plainte à un collègue agriculteur.	18/02/2021 Réponse reçue d'un collègue agriculteur.
02/03/2021	Reçu	Abattoir X	Aiguille présente dans le porc et cette information n'a pas été transmise à l'abattoir.	Une aiguille s'est cassée pendant le traitement. Le numéro Sanitel de l'animal n'a pas été enregistré et l'animal n'a pas été marqué. L'information n'a pas été transmise à l'abattoir.	Numéro d'enregistrement Sanitel. Marquez l'animal et transmettez l'information. Enregistrement sur le formulaire "Enregistrement des aiguilles cassées".	Hélène Pour le 03/12/2021, revoir la procédure et le formulaire avec le vétérinaire.	16/03/2021 La visite vétérinaire a eu lieu le 16/03 au lieu du 12/03.

16/03/2021	Reçu	Abattoir X	Voir le courriel du 16/03/2021. (Le porc blessé a été transporté à l'abattoir).	Contrôle insuffisant des porcs avant leur chargement sur le moyen de transport.	L'aptitude au transport est vérifiée avant le départ et relève de la responsabilité du producteur de porcs et du chauffeur.	Louis D'ici le 16/03/2021, travailler avec le transporteur pour discuter de la plainte.	16/03/2021
Date de réception	Type de plainte	Qui	Sujet	Cause	Remède	Action (qui, quoi, quand?)	Date de traitement



Date de réception	Type de plainte	Qui	Sujet	Cause	Remède	Action (qui, quoi, quand?)	Date de traitement