

VetAgro Sup

Mémoire de fin d'études d'ingénieur

Accompagnement de l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et contribution à l'amélioration continue du système de management de la qualité de la chocolaterie
Mademoiselle de Margaux

Mathilde Thoinet

Option ALIME (Aliments, Innovations et Management des
Entreprises agroalimentaires)

Année 2015

Mademoiselle
de  argaux



VetAgro Sup

Mémoire de fin d'études d'ingénieur

Accompagnement de l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et contribution à l'amélioration continue du système de management de la qualité de la chocolaterie
Mademoiselle de Margaux

Mathilde Thoinet

Option ALIME (Aliments, Innovations et Management des Entreprises agroalimentaires)

Année 2015

Encadrants :

- ◆ Maître de stage : LE ROUX, Mathilde, Responsable Qualité (Mademoiselle de Margaux)
- ◆ Tuteur pédagogique : MARDON, Julie, Maître de Conférences en Sciences et technologie de l'Aliment (VetAgro Sup)

Mademoiselle
de Margaux



« L'étudiant conserve la qualité d'auteur ou d'inventeur au regard des dispositions du code de la propriété intellectuelle pour le contenu de son mémoire et assume l'intégralité de sa responsabilité civile, administrative et/ou pénale en cas de plagiat ou de toute autre faute administrative, civile ou pénale. Il ne saurait, en cas, seul ou avec des tiers, appeler en garantie VetAgro Sup. »

Avant-propos

Pour des raisons de confidentialité, les données économiques, les volumes de fabrication et les volumes de ventes ne seront pas présentés.

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Monsieur Bernard FOURNIÉ, Directeur Général de la chocolaterie Mademoiselle de Margaux, de m'avoir accueillie au sein de son entreprise pour la durée de mon stage de fin d'étude.

Je remercie particulièrement Mathilde LE ROUX, Responsable Qualité et Sécurité et Coordinatrice des flux, ma maître de stage, de m'avoir suivie, conseillée et accordée sa confiance tout au long de mon stage. Je la remercie aussi d'avoir répondu à l'ensemble de mes questions et de m'avoir apporté beaucoup de connaissances.

Je remercie également Malika DEHRI, Assistante Qualité, de m'avoir aidée et soutenue au cours de mon stage, de sa disponibilité et de sa sympathie.

J'adresse également mes remerciements à Laurence DESHAYES, Responsable de Production, à l'ensemble du personnel de production, à Laurent DESCOUZERES et Jérémy SCHACK, Responsable et Technicien Maintenance et à Frédéric SAYÉ, Magasinier, pour leur accueil chaleureux et leur coopération durant ces six mois.

Un remerciement à ma tutrice pédagogique, Julie MARDON, Maître de Conférences en Sciences et technologie de l'Aliment, qui m'a suivie tout au long de mon stage.

Résumé

Suite aux diverses crises alimentaires rencontrées ces dernières années, les organismes impliqués dans la chaîne alimentaire souhaitent rassurer leurs clients et consommateurs sur la qualité et la sécurité sanitaire de leurs produits. C'est dans ce contexte que la chocolaterie Mademoiselle de Margaux a obtenu la certification ISO 22000 en 2012 valable pendant trois ans.

Pour aller plus loin et conquérir de nouveaux marchés et notamment des marchés anglo-saxons, Mademoiselle de Margaux a souhaité engager les démarches pour se certifier BRC en 2015.

C'est donc dans le cadre du renouvellement de la certification ISO 22000 et d'une certification BRC que s'inscrit mon stage. J'ai ainsi intégré le service qualité de Mademoiselle de Margaux pour participer à la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000, accompagner l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et ainsi contribuer à l'amélioration continue du système de management de la qualité.

Cette expérience très formatrice m'a permis de découvrir le service qualité dans sa globalité et de mieux comprendre le rôle d'un ingénieur qualité.

MOTS CLES

Qualité, référentiel BRC, ISO 22000 :2005, système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

Abstract

Following repeated food crisis encountered in recent years, organizations involved in the food chain want to reassure their clients and customers on the quality and food safety of their products. It is in this context that the chocolate factory Mademoiselle de Margaux earned ISO 22000 certification, valid for three years.

To go even further in this approach and to conquer new markets and specifically Anglo-Saxon markets, Mademoiselle de Margaux wanted to take the steps to be certified BRC in 2015.

I joined the quality department of Mademoiselle de Margaux to participate at the preparation of the ISO 22000 renewal audit, to accompany the deployment of the BRC Global Standard and to contribute to the continuous improvement of the quality management system.

This very formative experience helped me to see the whole quality department and understanding the engineering profession.

KEY WORDS

Quality, BRC Global Standard, ISO 22000 :2005, Food safety management systems.

Table des matières

AVANT-PROPOS

REMERCIEMENTS

RESUME

ABSTRACT

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES FIGURES

TABLE DES TABLEAUX

Liste des abréviations

PARTIE I - INTRODUCTION	1
PARTIE II - L'ENTREPRISE MADEMOISELLE DE MARGAUX.....	2
1. <i>Présentation générale et historique</i>	2
2. <i>Présentation des produits</i>	2
2.1. Les Sarments du Médoc	3
2.2. Les Guinettes.....	3
2.3. Les Perles du Médoc	3
3. <i>L'organisation et les moyens humains et matériels de Mademoiselle de Margaux</i>	3
3.1. L'organisation de Mademoiselle de Margaux	3
3.2. Moyens humains	4
3.3. Moyens matériels	4
PARTIE III - PRESENTATION GENERALE DU STAGE	5
1. <i>Contexte du stage et problématique</i>	5
2. <i>Objectifs du stage</i>	5
3. <i>Moyens matériels et humains à disposition</i>	6
4. <i>Méthodologie générale</i>	6
PARTIE IV - DEPLOIEMENT DU REFERENTIEL BRC EN LIEN AVEC LA PREPARATION DE L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT ISO 22000	7
1. <i>Présentation de la norme ISO 22000 : 2005 et du référentiel BRC</i>	7
1.1. La norme ISO 22000 : 2005.....	7
1.2. Le référentiel BRC ^{[2], [4]}	8
1.2.1. Type de référentiel.....	8
1.2.2. Champs d'application.....	8
1.2.3. Présentation générale.....	8
1.2.4. Points essentiels.....	9
1.2.5. Modalités d'évaluation et de certification	9
2. <i>Premier état des lieux</i>	10
2.1. Objectif.....	10
2.2. Méthode	10
2.3. Résultats	10
2.4. Conclusion : les différents axes de travail	10
3. <i>Les différentes actions menées selon les différents chapitres du référentiel BRC en lien avec la norme ISO 22000</i>	11
3.1. Engagement de la direction.....	11

3.1.1.	Mise à jour de l'organigramme	11
3.1.2.	Affichage de la politique de l'entreprise	11
3.2.	Plan de sécurité sanitaire des aliments – HACCP.....	11
3.2.1.	La mise à jour des PrP.....	11
3.2.1.1.	Rajout de PrP dans la procédure	12
3.2.1.2.	Evaluation des bonnes pratiques.....	12
3.2.1.3.	Méthode 5S et standard de rangement.....	12
3.2.1.4.	Listes de vérifications verre et plastique dur	13
3.2.1.5.	Mise à jour du plan de nettoyage et des enregistrements.....	14
3.2.2.	Mise à jour des plans HACCP.....	14
3.2.2.1.	Définition de la portée de chaque plan HACCP	14
3.2.2.2.	Identification de l'utilisation prévue.....	15
3.2.2.3.	Mise à jour des diagrammes de fabrication	15
3.2.2.4.	Réalisation du plan de la ligne Guinette	15
3.2.2.5.	Mise à jour de l'analyse des risques	15
3.3.	Système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments.....	16
3.3.1.	Gestion documentaire.....	16
3.3.2.	Approbation des fournisseurs et des matières premières, et contrôle de la performance.....	17
3.3.2.1.	Mise à jour des dossiers des fournisseurs de matières premières	17
3.3.2.2.	Contrôle à réception et acceptation des matières premières	18
3.3.2.3.	Gestion des prestataires de services.....	18
3.3.3.	Modification du formulaire de gestion des non-conformités	19
3.3.4.	Mise en place d'actions correctives et suivi de la réalisation.....	19
3.3.5.	Amélioration et mise à jour de la procédure de gestion de crise.....	21
3.4.	Normes des sites.....	21
3.4.1.	Sûreté.....	21
3.4.1.1.	Etats des lieux de la sûreté du site	21
3.4.1.2.	Mise en place d'un deuxième registre d'enregistrement des visiteurs et prestataires extérieurs	22
3.4.2.	Audit de l'infrastructure	22
3.4.3.	Protection des vitres contre le bris de verre	23
3.4.4.	Analyses des résultats des inspections relatives à la lutte contre les nuisibles	23
3.4.5.	Réalisation de fiches techniques des produits chimiques.....	23
3.5.	Contrôle des produits : évaluation de la vulnérabilité des matières premières.....	24
3.6.	Contrôle du processus : vérification des lignes de production.....	24
3.7.	Personnel.....	25
3.7.1.	Modification de la charte hygiène.....	25
3.7.2.	Formation du personnel à la sécurité des hommes et à la sécurité sanitaire des aliments	25
3.7.2.1.	Support de formation	25
3.7.2.2.	Evaluation	26
3.7.2.3.	Sensibilisation de la nouvelle vendeuse.....	26
3.7.3.	Création d'un formulaire de déclaration de maladie infectieuse contagieuse.....	26
3.7.4.	Réalisation de tests sur les pansements	27

4.	<i>Deuxième état des lieux</i>	27
4.1.	Résultat de l'audit interne ISO 22000.....	27
4.2.	Etat d'avancement vis-à-vis des exigences du référentiels BRC.....	27
4.3.	Les exigences qui peuvent bloquer pour la certification BRC.....	28
4.4.	Conclusion : changement d'orientation	28
5.	<i>Vers une certification FSSC 22000</i>	29
5.1.	Présentation FSSC 22000.....	29
5.2.	Etat des lieux.....	29
5.3.	Les différentes actions menées et les recommandations sur les actions à mener	30
6.	<i>Missions annexes</i>	31
PARTIE V - BILAN		32
1.	<i>Apports à l'entreprise</i>	32
2.	<i>Retour sur expérience et apports personnel</i>	32
CONCLUSION		34
BIBLIOGRAPHIE		
ANNEXES		
GLOSSAIRE		

Table des figures

Figure 1 : Historique de la chocolaterie Mademoiselle de Margaux

Figure 2 : Les Sarments du Médoc

Figure 3 : Les Guinettes

Figure 4 : Les Perles du Médoc

Figure 5 : Les différentes branches du groupe SAVENCIA

Figure 6 : La saisonnalité de la chocolaterie

Figure 7 : Objectifs du stage

Figure 8 : La roue de Deming

Figure 9 : Extraits du référentiel BRC

Figure 10 : Extrait du référentiel BRC

Figure 11 : Pourcentage d'exigences conformes / non-conformes suite au premier état des lieux

Figure 12 : Résultats de l'audit hygiène du mois d'août

Figure 13 : Exemple de standard de rangement

Figure 14 : Exemple de liste de vérification des verres et plastiques durs

Figure 15 : Extrait du plan HACCP001 Sarments du Médoc : Champs d'application

Figure 16 : Exemple d'utilisation de la méthode 5M

Figure 17 : Arbre de décision pour la mise en place de mesures de maîtrise

Figure 18 : Fiche de dégustation des fruits à l'alcool

Figure 19 : Capture d'écran du document de suivi des actions correctives

Figure 20 : Schéma illustrant la méthode des 5P

Figure 21 : Schéma expliquant la construction d'un arbre des causes

Figure 22 : Extrait de la grille d'évaluation des mesures de sûreté et plan d'action

Figure 23 : Plan schématique de la chocolaterie

Figure 24 : Comparatif des devis pour les films de sécurité

Figure 25 : Exemple de fiche technique d'un produit chimique

Figure 26 : Extrait de la formation hygiène

Figure 27 : Pourcentage d'exigences conformes / non-conformes suite au deuxième état des lieux

Figure 28 : Photographies du chai

Figure 29 : Extrait du récapitulatif des exigences conformes et non-conformes, et des recommandations

Table des tableaux

Tableau 1 : Pourcentages d'exigences totales / fondamentales conformes / non-conformes en fonction des chapitres du BRC

Tableau 2 : Evolution des pourcentages de conformité aux exigences du BRC

Tableau 3 : Missions annexes

Liste des abréviations

ADV : administration des ventes
BPF : bonnes pratiques de fabrications
BPH : bonnes pratiques d'hygiène
BRC : *british retail consortium*
CCP : point critique pour la maîtrise
CGF : *consumer goods forum*
CoPIL : comité de pilotage
DF : diagramme de fabrication
DGAL : direction générale de l'alimentation
DLUO : date limite d'utilisation optimale
FAO : organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FSSC : *food safety system certification*
GFSI : *global food safety initiative*
GMS : grande et moyenne surface
HACCP: *hazard analysis critical control point*
IFS : *international food standard*
ISO : *international organization for standardization*
MDD : marque de distributeur
Mdm : Mademoiselle de Margaux
OMS : organisation mondiale de la santé
PAS : *publicly available specification*
PME : petite ou moyenne entreprise
PrP : programmes prérequis
PrPO : pré-requis opérationnels
REACH : *registration, evaluation, authorisation and restriction of chemical substances*
REMI : réseau express de mobilisation et d'information
SDA : sécurité des denrées alimentaires
SMSDA : système de management de la sécurité des denrées alimentaires

Introduction

Créée en 1969, la chocolaterie Mademoiselle de Margaux (Mdm) est située à Margaux, au cœur de prestigieux vignobles du Médoc. Elle est spécialisée dans la conception, la production et l'expédition de chocolats et se place sur le marché des chocolats haut de gamme de par la qualité de ses produits. La chocolaterie est une filiale du groupe SOPARIND BONGRAIN, récemment renommé SAVENCIA. Ce groupe industriel agroalimentaire de notoriété internationale opère dans les domaines du lait et des fromages, de la charcuterie, du chocolat et des produits de la mer.

Dans un contexte marqué par les crises alimentaires, Mademoiselle de Margaux se lance fin 2009 dans la démarche ISO 22000¹ pour rassurer ses clients et consommateurs sur la qualité et la sécurité de ses produits. Elle obtient la certification en octobre 2012 pour une durée de validité de trois ans.

Aujourd'hui, pour poursuivre dans sa démarche d'amélioration continue et pour ouvrir son marché aux pays anglo-saxons, la chocolaterie souhaiterait obtenir la certification BRC *Global Standard for Food Safety* (BRC). C'est donc dans ce cadre que j'ai intégré l'équipe qualité de Mademoiselle de Margaux pour déployer le référentiel BRC, participer à la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000 et contribuer à l'amélioration continue du système de management de la qualité du site.

Après avoir, dans un premier temps, présenté l'entreprise Mademoiselle de Margaux puis, dans un second temps, effectué une présentation générale du stage, nous verrons comment a été déployé le référentiel BRC en lien avec la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000. Enfin, nous terminerons par un bilan du stage et un retour sur expérience.

¹ Norme ISO 22000 : 2005 - Système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

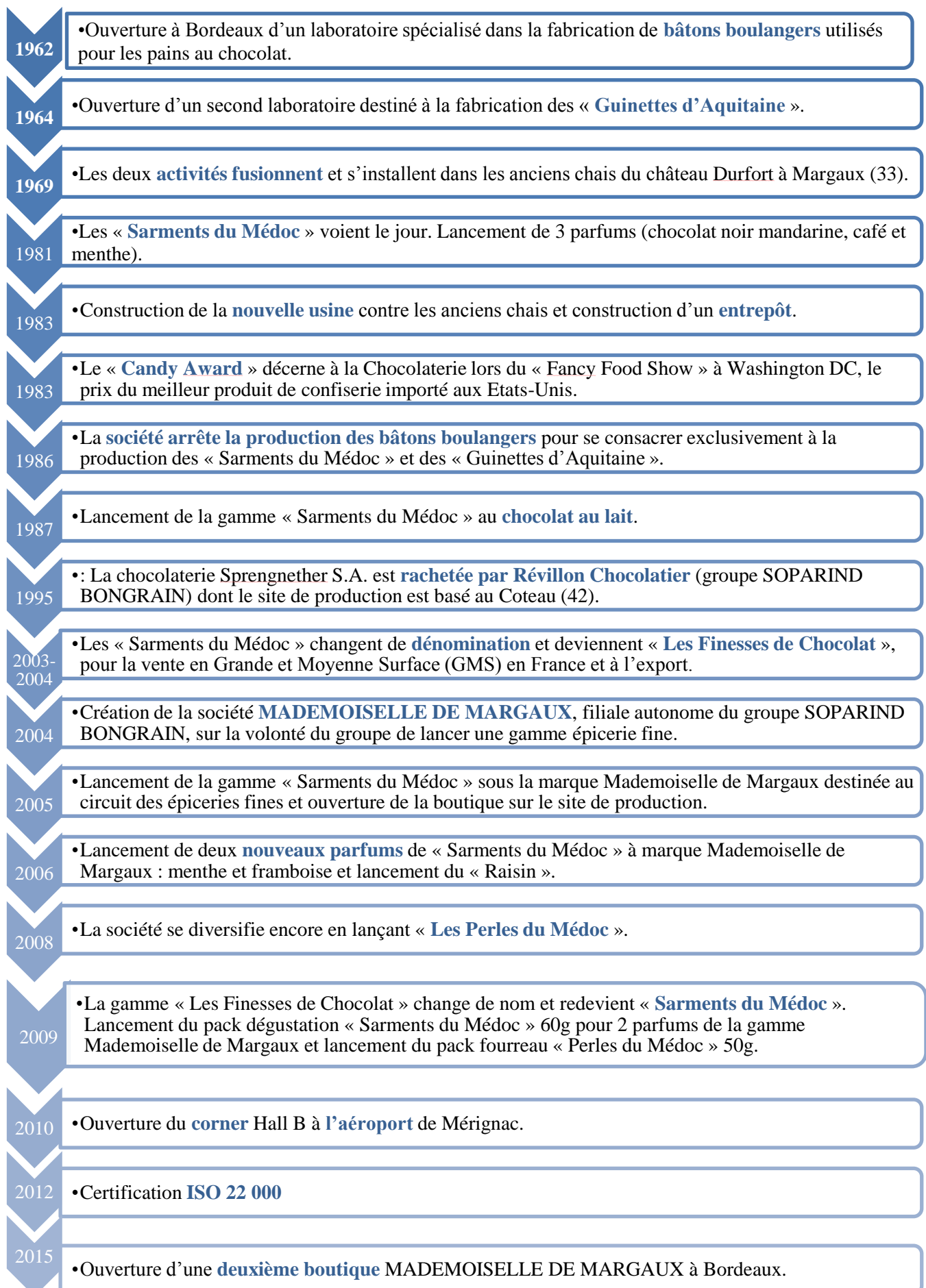


Figure 1: Historique de la chocolaterie Mademoiselle de Margaux

Partie I - L'entreprise Mademoiselle de Margaux

1. Présentation générale et historique

Située au cœur du vignoble médocain, à 30 kilomètres au Nord de Bordeaux, la chocolaterie Mademoiselle de Margaux fabrique depuis 1969 des Guinettes et des bâtons droits de chocolat entrant dans la composition des chocolaines (ou pains au chocolat). Préalablement nommé Sprengnether S.A. du nom du fondateur, l'entreprise est installée dans d'anciens chais. Les « Sarments du Médoc » voient le jour en 1981 suite à un problème technique sur une machine. Leur forme, fine et ondulée, rappelle celle des sarments de vigne et tirent ainsi leur nom de cette particularité. Alliant cacao et arômes naturels, les Sarments remplacent peu à peu la fabrication des bâtons de chocolat qui s'arrêta complètement quelques années plus tard.

La chocolaterie prend peu à peu de l'ampleur et est rachetée en 1995 par Révillon Chocolatier rentrant ainsi dans le groupe international SAVENCIA et présent un peu partout dans le monde (France, Inde, Etats-Unis, Europe centrale, etc.).

Dix ans plus tard, la chocolaterie devient une filiale indépendante du groupe SAVENCIA avec la création de l'entité Mademoiselle de Margaux. Elle se place ainsi sur le marché des chocolats haut de gamme.

Son marché s'est peu à peu ouvert à l'international ; l'entreprise exporte en Angleterre, aux Etats-Unis, en Allemagne, en Espagne, en Chine...

En 2009, fortement sollicitée par le groupe SAVENCIA et souhaitant prouver à ses clients et ses consommateurs l'importance qu'elle accorde à la qualité et à la sécurité de ses produits, la chocolaterie se lance dans le déploiement de la norme ISO 22000 : 2005. Elle obtient la certification en 2012.

C'est grâce à sa riche histoire (cf. figure 1) que la chocolaterie Mademoiselle de Margaux est devenue ce qu'elle est à l'heure actuelle, à savoir une Petite ou Moyenne Entreprise (PME) d'une vingtaine d'employés à plein temps et une usine qui s'étend sur 1500 m².

2. Présentation des produits

La chocolaterie fabrique et commercialise deux types de produits : les Sarments du Médoc et les Guinettes. Elle conditionne et vend également un troisième produit : les Perles du Médoc. Les Sarments du Médoc et les Guinettes sont commercialisés sous les marques MdM et Révillon, alors que les Perles du Médoc sont commercialisées uniquement sous la marque MdM.

Les produits de la marque Révillon sont commercialisés en grandes et moyennes surfaces (GMS) françaises et chez certains distributeurs à l'export. Ils correspondent à 90% des produits fabriqués.

Les produits de la marque MdM conditionnés manuellement se placent sur le marché haut de gamme. Ils sont commercialisés dans les trois boutiques de l'entreprise : celle de l'usine à Margaux, celle de l'aéroport à Mérignac et celle de Bordeaux. Ils sont aussi commercialisés dans des grands magasins gourmets, des épiceries fines, des restaurants et hôtels de prestige, les



Figure 2 : Les Sarments du Médoc

a. Boîte 125g de Sarments à marques Mdm ; b. Photo de Sarments ; c. Boîte 150g de Sarments à marque Révillon

Source : Mademoiselle de Margaux



Figure 3 : Les Guinettes

a. Boîte 190g de Sarments à marque Mdm ; b. Photo d'une guinette à côté d'une griotte ; c. Boîte 300g de Guinettes à marque Révillon

Source : Mademoiselle de Margaux

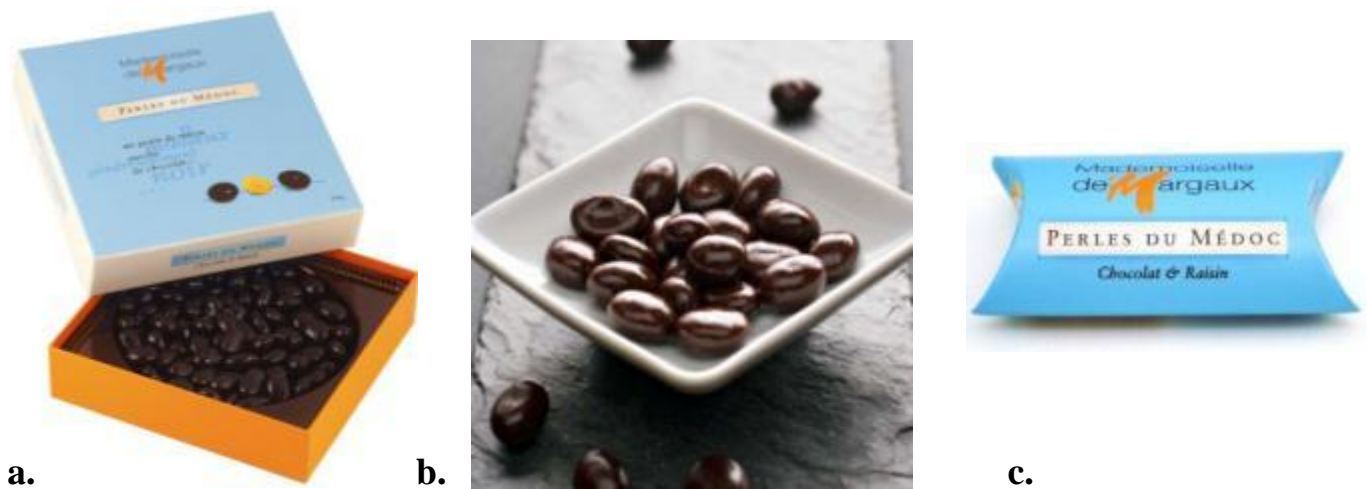


Figure 4 : Les Perles du Médoc

a. Boîte 180g de Perles ; b. Photo de Perles ; c. Boîte 12g de Perles

Source : Mademoiselle de Margaux

boutiques d'aéroport... La gamme des prix des produits à marque MDM s'étend de deux à trente-six euros.

2.1. Les Sarments du Médoc

Les Sarments du Médoc sont de fines brindilles ondulées de chocolat noir ou au lait, natures ou aromatisées et parsemées de morceaux de fruits ou chocolat (cf. figure 2). La gamme des Sarments se décline en différentes saveurs : noir intense 68%, noir orange, noir menthe, noir framboise, noir thé Earl Grey, lait poire et lait caramel. En plus de ces parfums, une édition limitée est fabriquée et commercialisée chaque année. Par exemple, en 2015, ce sont les Sarments saveur mangue - poivre de Sichuan qui composeront l'édition limitée. Les produits sont proposés en formats 60g et 125g. Les Sarments de la marque Révillon existent quant à eux en format 150g pour la France et 125g pour l'export. Les parfums qui composent cette gamme Révillon sont : noir, noir mandarine, noir menthe et lait nougatine.

2.2. Les Guinettes

Les Guinettes sont composées de cerises macérés dans de l'alcool (Armagnac ou Kirsch), enrobées de sucre puis de chocolat noir et décorées de perlé de chocolat (cf. figure 3). Elles sont vendues en formats 110g ou 190g sous la marque MDM et en formats 115g ou 300g sous la marque Révillon.

2.3. Les Perles du Médoc

Les Perles du Médoc sont des raisins secs blonds macérés dans un mélange à la pêche et à l'abricot et enrobés de chocolat noir (cf. figure 4). Elles sont conditionnées par Mademoiselle de Margaux en formats 12g, 50g ou 180g.

3. L'organisation et les moyens humains et matériels de Mademoiselle de Margaux

La chocolaterie est une Petite ou Moyenne Entreprise (PME) qui possède plusieurs particularités de gestion.

3.1. L'organisation de Mademoiselle de Margaux

Bien qu'ayant pris son indépendance par rapport à Révillon Chocolatier en 2005, certains services sont encore assurés par celui-ci au Coteau (42). En effet, Révillon Chocolatier gère les services comptabilité et ressources humaines de Mademoiselle de Margaux. Toutefois, Mademoiselle de Margaux a su développer ses propres services comme le montre l'organigramme en annexe II. Le peu d'échelons hiérarchiques facilite la communication entre les différents services.

Mademoiselle de Margaux est une filiale du groupe SAVENCIA qui se divise en plusieurs branches : les produits laitiers, la charcuterie, les produits de la mer et les chocolats. C'est à cette dernière branche qu'appartient Mademoiselle de Margaux aux côtés de Révillon Chocolatier, Weiss, ou encore Valrhona (cf. figure 5). L'appartenance à ce groupe lui confère de nombreux

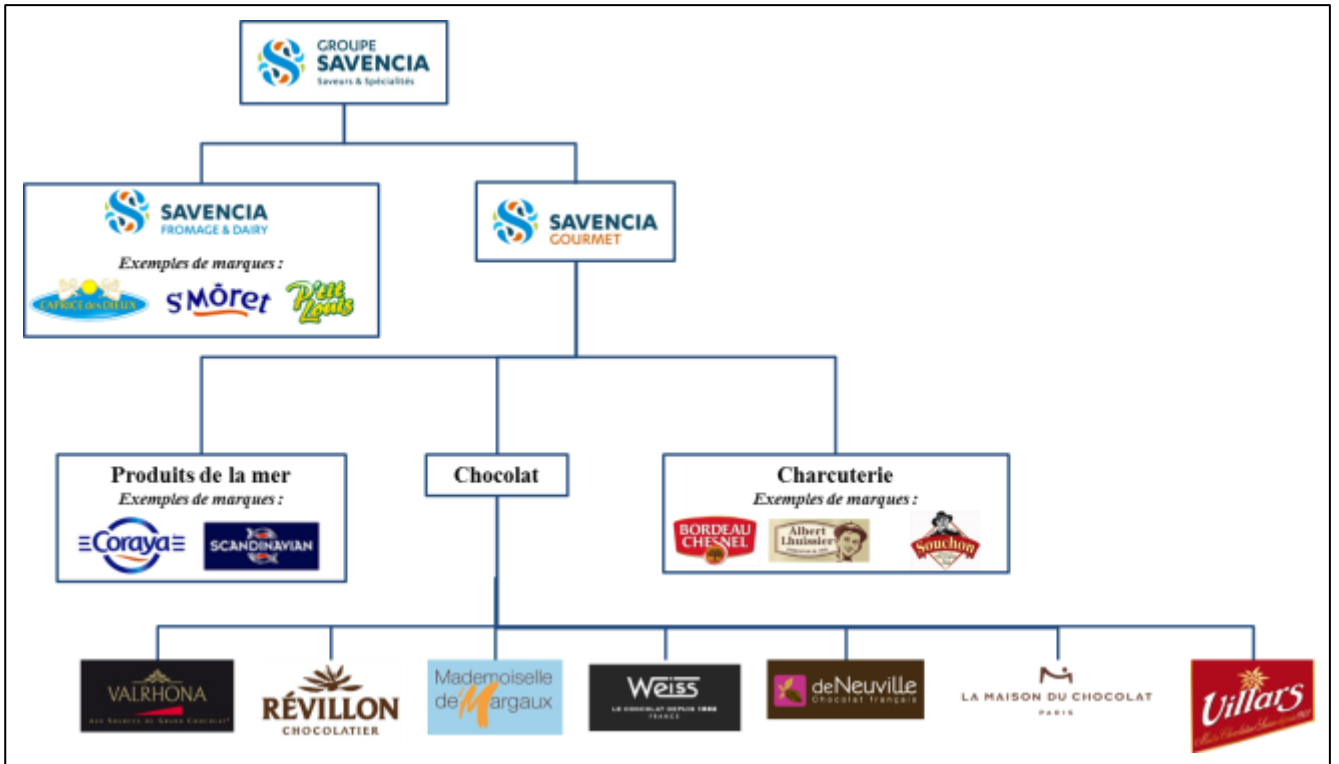


Figure 5 : Les différentes branches du groupe SAVENCIA

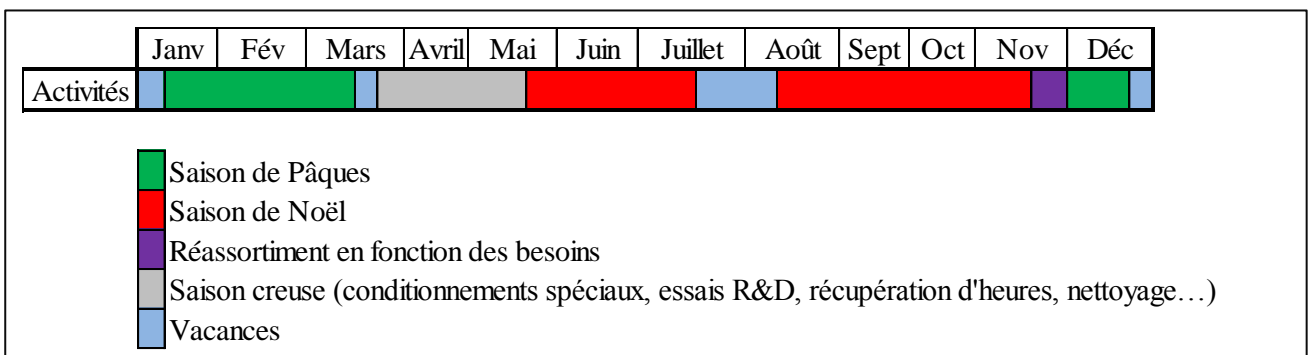


Figure 6 : La saisonnalité de la chocolaterie

avantages tels que de bénéficier des conseils d'un comité d'experts sur la qualité, la sécurité, la réglementation ou encore la production.

3.2. Moyens humains

Mademoiselle de Margaux emploie une vingtaine d'employés à temps plein dont l'organigramme est présenté en annexe II. Le personnel est féminin à presque environ 80% et une grande majorité fait partie de la tranche d'âge 40-55 ans.

La chocolaterie est soumise à la saisonnalité de ses produits, les chocolats étant consommés principalement pour les fêtes traditionnelles de Pâques et Noël. Pour vendre ses produits à une date limite d'utilisation optimale (DLUO) la plus longue possible, elle doit organiser sa production en deux grandes campagnes pour préparer ces fêtes (cf. figure 6). Pendant ces deux périodes, la chocolaterie recrute du personnel saisonnier pour venir compléter l'effectif du personnel permanent : quatre à huit personnes pour la campagne de Pâques et une trentaine de personnes pour la campagne de Noël. Lors de ces périodes de fortes activités, l'entreprise peut être amenée à fonctionner en 2x8 contrairement au reste de l'année où elle fonctionne en 1x8.

3.3. Moyens matériels

Les locaux de la chocolaterie s'étendent sur 1500 m² répartis en deux bâtiments. Le premier bâtiment abrite les bureaux, la boutique, l'atelier de production avec les deux lignes de fabrication. Dans ce bâtiment se trouve aussi l'atelier de maintenance, une zone de stockage des matières premières et une zone de stockage des produits finis. Le deuxième bâtiment est un entrepôt de stockage des produits finis Révillon. Bien que quelques travaux aient été effectués, une partie des locaux restent vétustes et difficile d'entretien.

Une grande partie des équipements a plus d'une trentaine d'années et fait l'objet d'une maintenance importante.

Partie II - Présentation générale du stage

1. Contexte du stage et problématique

A partir des années 1990, la confiance des consommateurs à l'égard du secteur agro-alimentaire est fortement ébranlée par des crises alimentaires à répétition : de la crise de la « vache folle » au « Horsegate »² en passant par les steaks hachés et les graines germées contaminés par la bactérie *Escherichia Coli*, les consommateurs deviennent méfiants.

En réponse à ces crises, la réglementation a évolué³ et oblige les acteurs de la chaîne alimentaire à démontrer leur aptitude à mettre sur le marché des produits sains pour les clients et les consommateurs.

Sollicité par le groupe SAVENCIA, et pour montrer à ses clients et consommateurs l'importance qu'elle porte à la qualité et la sécurité de ses produits, Mademoiselle de Margaux se lance dans le déploiement de la norme ISO 22000 : 2005. Cette norme spécifie « les exigences relative à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dans la chaîne alimentaire, lorsqu'un organisme a besoin de démontrer son aptitude à maîtriser les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires, afin de garantir que toute denrée alimentaire est sûre au moment de sa consommation par l'homme »^[1] (cf. partie III.1.1.). La chocolaterie obtient la certification en 2012. Celle-ci étant valable trois ans, un audit de renouvellement est donc prévu en 2015.

Pour aller plus loin et conquérir de nouveaux marchés et notamment des marchés anglo-saxons, Mademoiselle de Margaux a souhaité engager les démarches pour se certifier BRC, référentiel qui définit « les critères de sécurité sanitaire, de qualité et de fonctionnement en matière alimentaire »^[2]. En effet, cette certification lui permettrait de vendre des produits sous marque de distributeurs (MDD) notamment dans les pays anglo-saxons. L'objectif pour l'entreprise est d'obtenir la certification BRC en fin d'année 2015.

C'est donc dans le cadre du renouvellement de la certification ISO 22000 et d'une certification BRC que s'inscrit mon stage. J'ai ainsi intégré le service qualité de Mademoiselle de Margaux, composé d'une responsable et d'une assistante qualité, pour participer à la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000, accompagner l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et ainsi contribuer à l'amélioration continue du système de management de la qualité.

2. Objectifs du stage

L'audit de renouvellement ISO 22000 a été fixé au 25 août 2015. L'enjeu est que l'entreprise respecte l'ensemble des exigences imposées par la norme à cette date. L'entreprise dispose déjà d'acquis qu'il faut conserver, mettre à jour et faire vivre. Des non-conformités

² « Horsegate » : Fraude à la viande de cheval de 2013 : l'étiquetage sur des lots de minerais de viande a été modifié pour faire passer de la viande de cheval pour de la viande de bœuf.

³ Citons par exemple le règlement CE 178/2002 du 28 janvier 2002 et applicable depuis janvier 2005 ou encore le Paquet hygiène en vigueur depuis 2006.

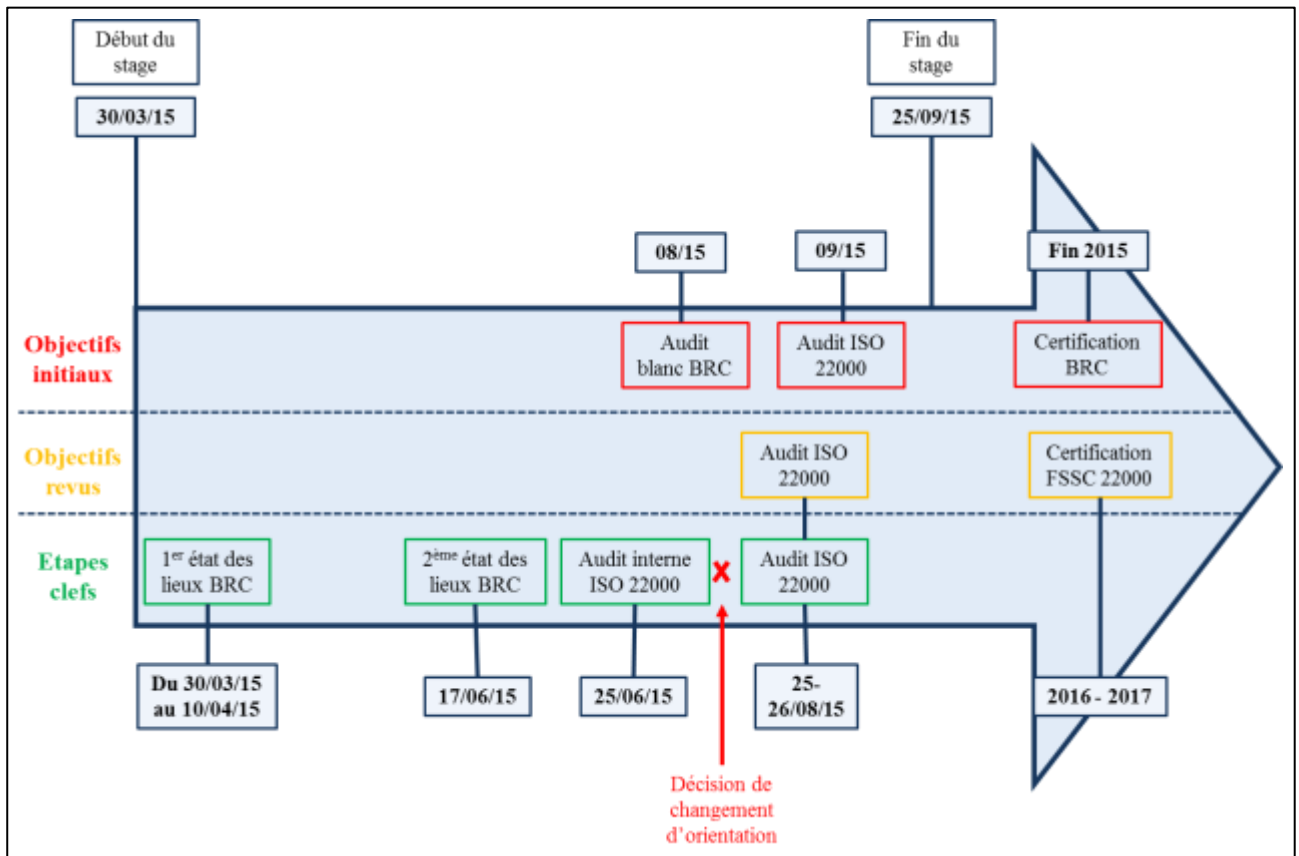


Figure 7 : Objectifs du stage

mineures ont été mises en évidence lors du précédent audit de surveillance⁴ ; celles-ci doivent être corrigées. Un audit interne⁵ ISO 22000 est prévu le 30 juin 2015.

Le deuxième objectif est de potentiellement passer un audit de certification BRC en fin d'année 2015. Pour cela, il faut mettre en place les exigences attendues par le référentiel, un audit blanc pouvant être passé en cours d'année pour valider la certification potentielle en fin d'année (cf. figure 7).

3. Moyens matériels et humains à disposition

Pour réaliser mon stage, je dispose d'un bureau personnel équipé d'un ordinateur et d'un téléphone dans le bureau du service qualité, ainsi que d'une adresse mail. J'ai accès à l'ensemble des documents nécessaires à ma mission : les documents de la base qualité, les différentes sources bibliographiques conservées par l'entreprise, les différents résultats et leurs analyses, etc. De plus, je peux solliciter facilement l'ensemble des employés : la responsable et l'assistante qualité, la responsable de production, la responsable commerciale, la responsable des ressources humaines, les opérateurs, etc.

4. Méthodologie générale

Suite à un état des lieux, j'ai voulu dans un premier temps établir un rétro-planning des actions à mener pour la mise en conformité avec le BRC. Toutefois, je me suis vite rendu compte que les délais d'actions étaient d'une part difficile à estimer et d'autres part difficile à respecter. En effet, il faut s'adapter à la saisonnalité, aux imprévus et aux plannings des membres du personnel. De plus, je n'avais pas de vision sur l'avancement des différentes actions. C'est pourquoi j'ai utilisé un tableau de bord précisant les exigences non-conformes, les actions à mener et l'état d'avancement.

Un point était réalisé en fin de semaine avec la responsable qualité pour discuter de l'avancement et des actions prioritaires.

⁴ Pendant les deux ans suivant la certification, un audit de surveillance est effectué chaque année. Contrairement à l'audit initial de certification et à l'audit de renouvellement, les audits de suivi ne passent pas obligatoirement en revue tout le système qualité.

⁵ Evaluation informelle par des membres de la structure des systèmes de management et de l'organisation de l'entreprise (cf. glossaire).

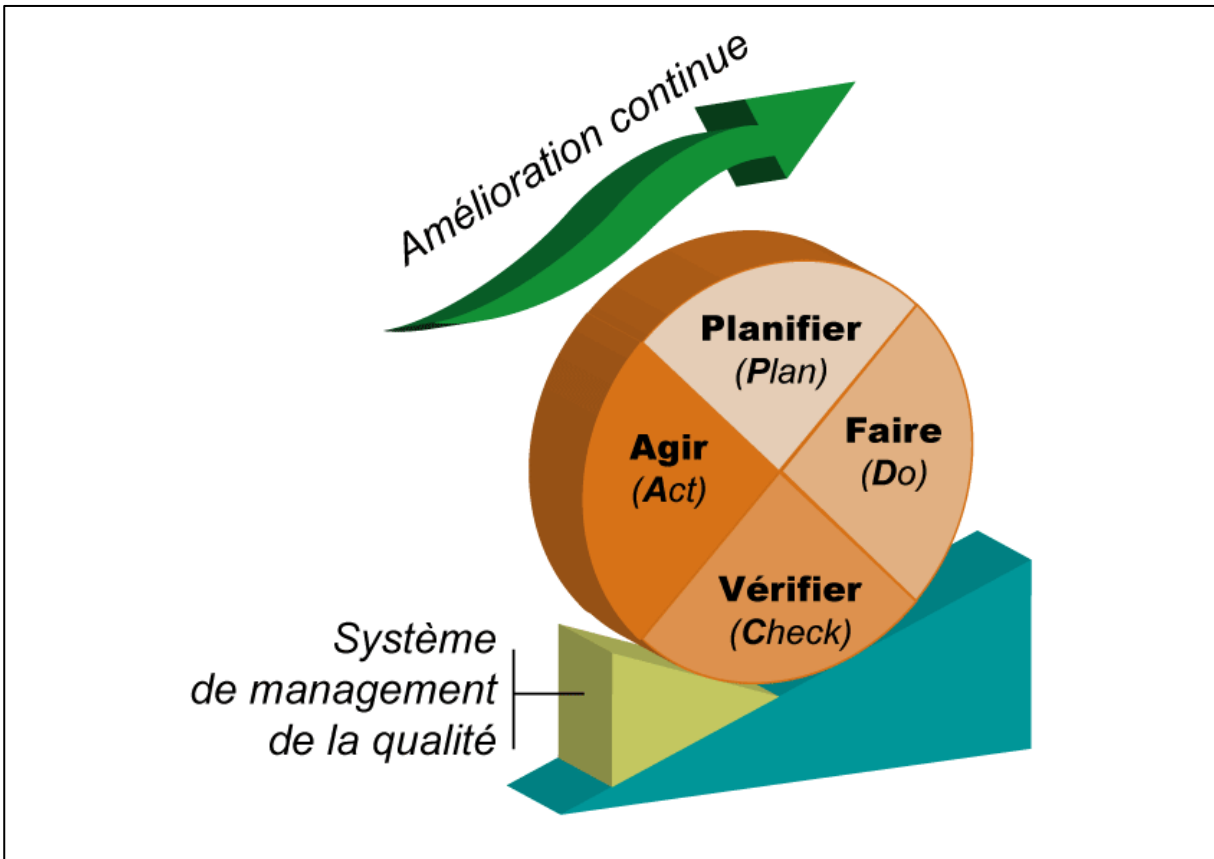


Figure 8 : La roue de Deming

Source : <http://www.kaizen-skills.ma/pdca-la-roue-de-deming/>

Partie III - Déploiement du référentiel BRC en lien avec la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000

1. Présentation de la norme ISO 22000 : 2005 et du référentiel BRC

1.1. La norme ISO 22000 : 2005

Les récentes évolutions réglementaires telles que la « Food Law »⁶ et le « Paquet hygiène »⁷ obligent les opérateurs et les dirigeants de la chaîne alimentaire à « démontrer leur aptitude à mettre sur le marché des produits sains pour les clients et les consommateurs »^[3]. La norme internationale ISO 22000 a été créée en 2005 dans un but d'harmonisation.

Cette norme spécifie les exigences à mettre en place et maintenir pour permettre au système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA) d'assurer la sécurité des denrées alimentaires à tous les niveaux de la chaîne alimentaire, jusqu'à l'étape finale de consommation^[1]. Ces exigences reposent sur quatre éléments essentiels : la communication interactive⁸, le management du système, les programmes prérequis (PrP) et les principes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). L'organisation du SMSDA comme le conçoit la norme vise à l'amélioration continue de la sécurité des denrées alimentaires. Cette amélioration continue est représentée par la roue de Deming (cf. figure 8), moyen mnémotechnique permettant de repérer les étapes à suivre. Celles-ci sont au nombre de quatre, l'une entraînant l'autre établissant ainsi un cercle vertueux. La première étape, *Plan*, consiste à établir un objectif d'amélioration et définir le plan d'actions pour l'atteindre. La deuxième, *Do*, correspond à la mise en œuvre du plan d'actions et la troisième, *Check*, consiste à contrôler la réalisation des actions et leur aptitude à répondre à l'objectif escompté. Enfin, la dernière, *Act*, correspond à la standardisation et à la pérennisation des actions afin d'éviter la répétition du problème d'origine.

La norme ISO 22000 : 2005 fixe des résultats qui doivent être atteints par l'entreprise. Cependant, elle n'impose pas de démarches à suivre pour atteindre ces résultats. Le choix des moyens est laissé libre à l'entreprise.

Le certificat ISO 22000 est valable trois ans. La première année et la deuxième année suivant l'obtention du certificat des audits de surveillance sont réalisés sur tout ou partie du SMSDA. Après trois ans, l'entreprise doit passer un audit de renouvellement pour que le certificat lui soit délivré de nouveau. Suite aux audits, l'entreprise reçoit un rapport lui détaillant les remarques de l'auditeur et les potentielles non-conformités détectées. En cas de non-conformités, l'entreprise doit mettre en place un plan d'action pour palier à celles-ci. L'entreprise doit apporter la preuve des actions mises en place dans un délai imparti et une visite complémentaire peut être effectuée par l'organisme certificateur en cas de non-conformité majeure.

⁶ Règlement (CE) No 178/2002 du Parlement Européen et du Conseil du 28 janvier 2002.

⁷ Règlement (CE) N° 852/2004 et Règlement (CE) n° 853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004.

⁸ Communication entre les organismes de la chaîne alimentaire, en amont et en aval.

En parallèle de la création de l'ISO 22000, des référentiels privés ont vu le jour. Les plus répandus sont le BRC et l'*International Food Standard* (IFS).

1.2. Le référentiel BRC ^{[2], [4]}

1.2.1. Type de référentiel

Le référentiel BRC est un référentiel privé appartenant au British Retail Consortium⁹, organisation regroupant les principaux distributeurs britanniques (*Asda, Sainsbury, Tesco, ...*). Il a été créé en 1998 pour faciliter la maîtrise des fournisseurs par les distributeurs. En effet, la moitié des produits alimentaires d'Angleterre sont des MDD ; il est donc difficile pour chaque distributeur de contrôler chacun de ses fournisseurs et de s'assurer de la conformité des produits qu'il commercialise. Il a été conçu comme une grille d'audit visant à évaluer les fournisseurs et permettant de garantir aux distributeurs la maîtrise de la sécurité et de la qualité des produits qu'ils mettent sur le marché.

Le BRC est reconnu par le *Global Food Safety Initiative*¹⁰ (GFSI), fondation créée sous le droit belge et coordonnée par le *Consumer Goods Forum* (CGF). Elle fournit un leadership éclairé et des conseils sur les systèmes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments nécessaires à la sécurité le long de la chaîne d'approvisionnement. ^[5]

1.2.2. Champs d'application

Le référentiel BRC s'applique à la fabrication d'aliments transformés et la préparation de produits primaires fournis en tant que produits sous MDD, à la fabrication de produits alimentaires à marque propre, aux aliments ou ingrédients à l'intention des entreprises de restauration, des traiteurs et des fabricants de produits alimentaires. Mais il ne s'applique pas aux produits alimentaires ne subissant aucune transformation sur le site audité ni à la vente en gros, à l'importation, à la distribution ou au stockage non contrôlé directement par l'entreprise.

1.2.3. Présentation générale

L'objectif du référentiel est d'aider les sites et leurs clients à respecter les exigences légales en matière de sécurité des aliments. Le BRC version 7 propose pour cela 265 exigences à respecter réparties en sept chapitres :

- 1) Engagement de la direction
- 2) Plan de sécurité sanitaire des aliments – HACCP
- 3) Système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments
- 4) Normes des sites
- 5) Contrôle des produits
- 6) Contrôle des processus
- 7) Personnel

Chaque section principale ou sous-section des exigences du référentiel est introduite par une déclaration d'intention qui permet de définir le résultat prévu de conformité aux exigences de cette section.

⁹ Consortium des distributeurs britanniques

¹⁰ « Géré par le *Consumer Goods Forum*, il s'agit d'un projet visant à harmoniser et à étalonner les normes internationales de sécurité sanitaires des aliments. » ^[2]

3 SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ SANITAIRE ET DE LA QUALITÉ DES ALIMENTS

3.1 MANUEL SUR LA SÉCURITÉ SANITAIRE ET LA QUALITÉ DES ALIMENTS

Les processus et procédures de l'entreprise ayant pour objectif le respect des exigences de cette Norme doivent être documentés pour garantir leur constante application, faciliter la formation et contribuer au contrôle préalable de la production d'un produit sûr.

CLAUSE	EXIGENCES
3.1.1	Les procédures, méthodes de travail et pratiques du site qui sont documentées doivent être rassemblées dans un manuel puis imprimées ou conservées sur un support électronique.
3.1.2	Le manuel de sécurité sanitaire et de qualité des aliments devra être pleinement mis en œuvre. En outre, le manuel ou ses composants pertinents, devront être faciles d'accès pour les employés concernés.
3.1.3	Toutes les procédures et instructions de travail doivent être clairement lisibles, sans ambiguïté, formulées dans les langues pertinentes et suffisamment détaillées pour permettre leur application correcte par les employés concernés. Elles doivent inclure des photos, diagrammes et autres indications graphiques lorsque les informations écrites ne sont pas suffisantes (p. ex. dans le cas de problèmes d'alphabétisation ou de langues étrangères).

Légende du code couleur des exigences

Exigences évaluées dans la partie 1 – audit des bonnes pratiques de fabrication

Exigences évaluées dans la partie 2 – audit des archives, systèmes et documentation

Exigences évaluées dans les parties 1 et 2

Figure 9 : Extraits du référentiel BRC

Source : British Retail Consortium, 2015. *Global standard food safety*. Version 7. 132p.

3.4 AUDITS INTERNES



FONDAMENTALE

L'entreprise doit pouvoir démontrer qu'elle vérifie l'application réelle du plan de sécurité sanitaire des aliments et la mise en place des exigences de la norme Global Standard for Food Safety.

CLAUSE	EXIGENCES
3.4.1	Une planification d'audits internes tout au long de l'année doit être établie. Ces derniers doivent couvrir la mise en place du plan HACCP, des programmes préalables et des procédures mises en œuvre pour respecter cette Norme. La portée et la fréquence des audits doivent être définies en fonction des risques associés à l'activité et des résultats des audits précédents. Toutes les activités doivent être contrôlées au moins une fois par an.
3.4.2	Des audits internes doivent être effectués par des auditeurs compétents, formés à cet effet. Les auditeurs doivent être indépendants (p. ex. ils ne doivent pas auditer leur propre activité).
3.4.3	Le programme d'audit interne doit être pleinement mis en place. Les rapports d'audits internes doivent détecter les conformités et les non-conformités. Les résultats doivent être rapportés aux employés responsables de l'activité contrôlée. Des actions correctives et les échéances de leur mise en œuvre doivent être accordées. L'accomplissement de ces actions doit être constaté.
3.4.4	Un programme d'inspections documentées doit venir compléter le programme d'audit interne. Il garantira que l'usine et les équipements de transformation sont conservés dans des conditions acceptables pour la production alimentaire. Ces inspections doivent inclure : <ul style="list-style-type: none"> des inspections relatives à l'hygiène pour évaluer les performances d'entretien et de rangement ; des inspections relatives à la fabrication pour identifier les risques provenant du bâtiment ou des équipements et pouvant affecter le produit. <p>La fréquence de ces inspections doit être déterminée par les risques mais sera toujours d'une fois par mois minimum pour les zones de produits nus.</p>

Figure 10 : Extrait du référentiel BRC

Source : British Retail Consortium, 2015. *Global standard food safety*. Version 7. 132p.

Les exigences ou clauses sont présentées sous forme de tableaux spécifiant les critères qui seront évalués lors de l'audit (cf. figure 9). Un code couleur a été établi pour identifier les exigences qui seront évaluées sur le terrain ou en revue documentaire.

1.2.4. Points essentiels

Le référentiel BRC version 7 comporte douze exigences fondamentales¹¹ (cf. figure 10) :

- L'engagement de la direction et l'amélioration continue,
- Le plan de sécurité sanitaire des aliments – HACCP,
- Les audits internes,
- La gestion des fournisseurs de matières premières et d'emballages,
- Les actions correctives et préventives,
- La traçabilité,
- L'agencement, le flux et la séparation des produits,
- L'entretien et l'hygiène,
- La gestion des allergènes,
- Le contrôle des opérations,
- L'étiquetage et le contrôle des colis,
- La formation.

Le non-respect d'une déclaration d'intention relative à une exigence fondamentale entraînera la non-certification lors d'un audit initial ou le retrait de la certification lors des audits suivants.

1.2.5. Modalités d'évaluation et de certification

Les entreprises ont le choix entre un programme d'audit annoncé ou un programme d'audit non annoncé. Dans ce deuxième cas, les entreprises obtiendront le grade « + ». Dans tous les cas, un audit dure entre 2 et 3 jours, la durée étant calculée avec un outil de calcul prenant en compte plusieurs caractéristiques de l'entreprise¹².

L'audit sur site se déroule en sept étapes : la réunion d'ouverture, l'inspection du site, l'examen des documents, le défi de la traçabilité, la vérification de l'inspection du site de production, la vérification finale des résultats par l'auditeur et la réunion de clôture.

Les non-conformités peuvent être de trois niveaux :

- **Grave** : « manquement grave à une exigence légale ou de sécurité sanitaire des aliments » ;
- **Importante** : « manquement conséquent à une exigence d'une déclaration d'intention ou à toute clause du référentiel, ou identification – basée sur des preuves objectives – d'une situation pouvant entraîner un doute quant à la conformité du produit » ;
- **Mineure** : « non-respect total d'une exigence ne mettant pas en jeu la conformité du produit ».

Les modalités de notation et donc de certification sont précisées dans le tableau en annexe I. Si une non-conformité grave est relevée lors de l'audit, la certification est impossible.

¹¹ Les exigences fondamentales font références à des systèmes cruciaux dans la mise en place et le fonctionnement d'opérations efficaces en matière de qualité et de sécurité sanitaire des aliments.

¹² Citons par exemple, le nombre d'employés, la taille du site de fabrication, le nombre d'études HACCP ou encore la complexité du processus de fabrication.

Pourcentage d'exigences conformes / non-conformes

■ Exigences conformes ■ Exigences non conformes

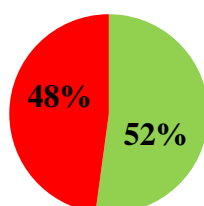


Figure 11 : Pourcentage d'exigences conformes / non-conformes suite au premier état des lieux

Tableau 1 : Pourcentages d'exigences totales / fondamentales conformes / non-conformes en fonction des chapitres du BRC

Chapitre du BRC	Pourcentages d'exigences conformes / non-conformes	Pourcentages d'exigences <u>fondamentales</u> conformes / non-conformes	Chapitre du BRC	Pourcentages d'exigences conformes / non-conformes	Pourcentages d'exigences <u>fondamentales</u> conformes / non-conformes
1. Engagement de la direction			5. Contrôle des produits		
2. Plan de sécurité sanitaire des aliments – HACCP			6. Contrôle du processus		
3. Système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments			7. Personnel		
4. Normes des sites					

La décision d'attribution de la certification et du grade du certificat est effectuée par la direction de l'organisme de certification sur étude du rapport d'audit et des preuves de résolution des non-conformités.

Le BRC couvre l'ensemble des exigences de la norme ISO 22000 :2005 et généralement de manière plus approfondie.

2. Premier état des lieux

2.1. Objectif

Pour débiter ma mission il m'est paru important de réaliser un premier état des lieux afin de me familiariser avec l'entreprise et son mode de fonctionnement quant à la gestion de la sécurité des denrées alimentaires, de situer la chocolaterie par rapport au référentiel BRC et d'identifier les différents axes d'améliorations possibles.

2.2. Méthode

Pour réaliser cet état des lieux, qui a duré deux semaines, j'ai vérifié si l'entreprise répondait à chaque exigence du BRC. J'ai pour cela examiné en détails l'ensemble des documents mis en place par le service qualité (manuel qualité, procédures, instructions, formulaires...) et questionné l'ensemble du personnel et notamment la responsable et l'assistante qualité. Si l'entreprise ne répondait pas à l'exigence ou seulement en partie, alors elle n'était pas en conformité avec cette exigence ; le but étant d'être sévère pour s'assurer de la bonne conformité aux exigences.

2.3. Résultats

Suite à cette étude j'ai établi un pourcentage de conformité au référentiel : l'entreprise répondait à 52% des exigences du BRC (cf. figure 11). J'ai aussi évalué le pourcentage de conformité aux exigences de chacun des chapitres du référentiel pour identifier ceux qui posaient le plus problème (cf. tableau 1). Les chapitres concernant le personnel, la gestion des processus et le système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments (respectivement les chapitres 7, 6 et 3) ont les pourcentages de conformité les plus faibles.

Pour chaque chapitre, j'ai aussi calculé le pourcentage de conformité aux exigences fondamentales (cf. tableau 1). J'ai ainsi pu constater que, par exemple, le chapitre 5 concernant le contrôle des produits bien qu'ayant un pourcentage de conformité total supérieur au chapitre 3 avait un pourcentage de conformité aux exigences fondamentales plus faible (37% contre 83%). Ces résultats sont à nuancer car les chapitres ne possèdent pas le même nombre d'exigences totales ni le même nombre d'exigences fondamentales.

2.4. Conclusion : les différents axes de travail

Cet état des lieux a permis de mettre en évidence les exigences auxquelles la chocolaterie ne satisfaisait pas et donc les différents points sur lesquels je pouvais travailler.

En effet, à partir de là, mon objectif a été de reprendre chacune des exigences non-conformes, de réfléchir aux actions à mener pour qu'elles deviennent conformes et de mettre en place ces actions dans la mesure du possible.

3. Les différentes actions menées selon les différents chapitres du référentiel BRC en lien avec la norme ISO 22000

Nous détaillerons ici une partie des actions menées pour répondre aux exigences du référentiel BRC.

3.1. Engagement de la direction

3.1.1. Mise à jour de l'organigramme

L'une des exigences du référentiel BRC est que l'entreprise possède un organigramme permettant de détailler sa structure de gestion. Celui-ci n'étant pas à jour j'ai demandé à l'assistante administrative de le mettre à jour en spécifiant clairement les responsabilités relatives à la gestion des activités garantissant la sécurité sanitaire, la légalité et la qualité des aliments (cf. annexe II).

3.1.2. Affichage de la politique de l'entreprise

Chaque année, lors de la revue de direction, l'entreprise fixe des objectifs en termes de sécurité, de qualité et de production à atteindre l'année suivante. Ces objectifs sont regroupés dans une politique signée par le directeur général du site. L'entreprise s'engage notamment à travers celle-ci à produire des produits sûrs et légaux ayant la qualité spécifiée et de prendre ses responsabilités envers ses clients.

Cette politique doit être communiquée à l'ensemble du personnel. La politique 2015 a été rédigée et signée le 6 mars 2015 (cf. annexe III). A mon arrivée, le 30 mars 2015, celle-ci n'avait pas encore été communiquée. J'ai donc imprimé puis affiché la politique à plusieurs endroits de l'entreprise et réalisé des fiches mémo que j'ai distribuées aux employés (cf. annexe IV).

3.2. Plan de sécurité sanitaire des aliments – HACCP

La méthode HACCP a été publiée par la Commission du Codex Alimentarius¹³ en 1993. C'est « un système qui définit, évalue et maîtrise les dangers qui menacent la salubrité des aliments »¹⁴ en douze étapes (cf. annexe V).

3.2.1. La mise à jour des PrP

Les PrP correspondent aux bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication (BPH et BPF) permettant à l'entreprise de maintenir un environnement adapté à la fabrication de produits sains (cf. glossaire). Le référentiel BRC impose la présence de PrP dont les mesures et procédures de contrôles doivent être documentées.

¹³ La Commission du Codex Alimentarius a été créée dans les années soixante par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Le Codex Alimentarius est le recueil des normes alimentaires, des lignes directrices et des codes d'usages internationaux portant sur la sécurité, la qualité et les pratiques loyales du commerce international des denrées alimentaires.^[6]

¹⁴ Définition du Codex Alimentarius

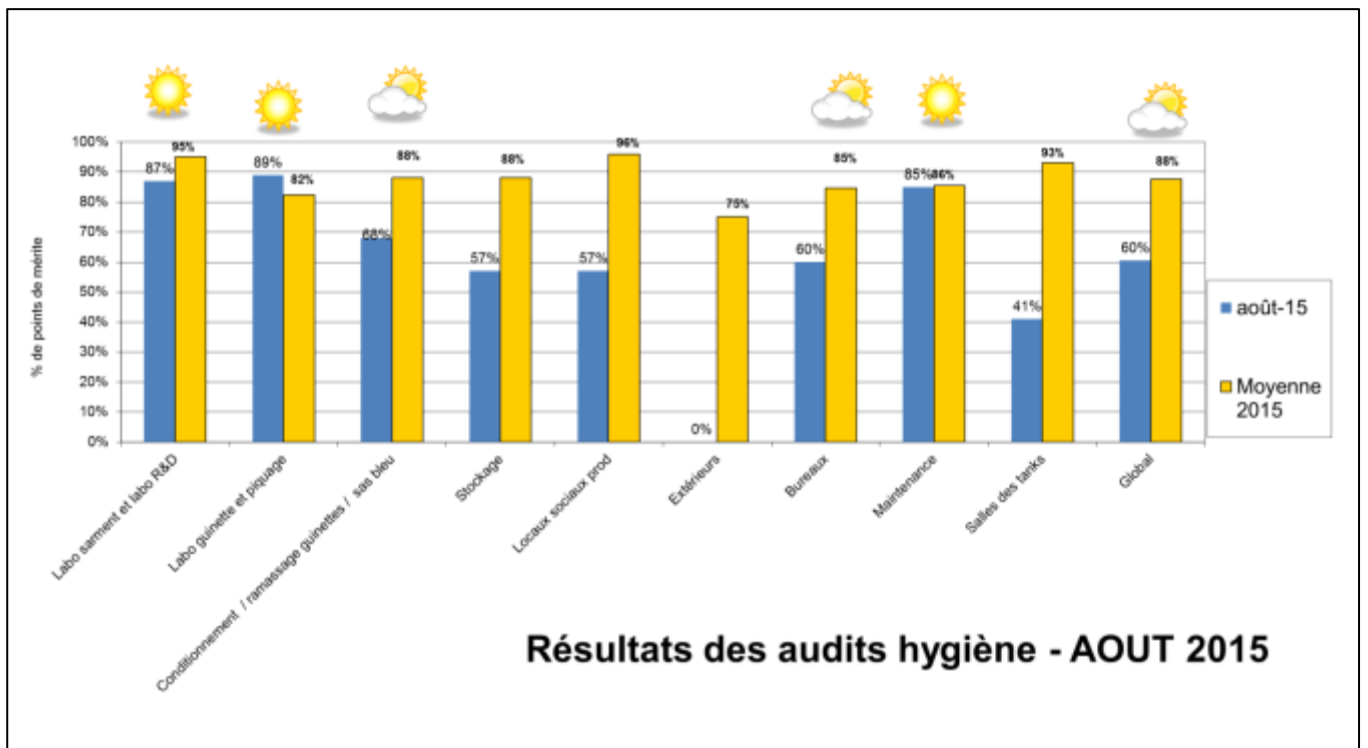


Figure 12 : Résultats de l'audit hygiène du mois d'août

Source : Mademoiselle de Margaux

3.2.1.1. Rajout de PrP dans la procédure

L'entreprise possède déjà une procédure décrivant les différents PrP mis en place et les moyens de contrôle du bon respect de ceux-ci. Afin de répondre à l'une des exigences du BRC, j'ai rajouté dans cette procédure deux PrP :

- Le contrôle des allergènes et la prévention de la contamination croisée,
- Le service de transport.

Ces deux PrP étaient mis en place en pratique mais pas officialisés.

J'ai aussi complété la description des autres PrP pour faire transparaître et valoriser ce qui est réellement fait. De plus, j'ai été amenée à compléter cette procédure au fur et à mesure des éléments que j'ai fait mettre en place comme par exemple la fiche de signalement de maladies infectieuses contagieuses (cf. partie III.3.7.2.).

3.2.1.2. Evaluation des bonnes pratiques

D'après le référentiel BRC, l'entreprise doit veiller au respect des bonnes pratiques. L'entreprise a déjà mis en place des méthodes d'évaluation. Mon objectif a donc été de participer à l'évaluation et d'améliorer ces méthodes.

Pour évaluer le respect des BPH et BPF, la chocolaterie a mis en place des audits hygiène mensuels. Ceux-ci permettent d'évaluer l'état des locaux (rangement et propreté), la sécurité de ceux-ci et le respect de la charte hygiène de l'entreprise (cf. annexe VI) par le personnel. Ils sont effectués par zone et par binôme (un auditeur confirmé et un auditeur novice). Au cours de mon stage, j'ai participé à la réalisation de ces audits hygiènes en binôme avec l'assistante qualité. Les résultats sont enregistrés sous informatique et retranscrit sous forme d'histogramme (cf. figure 12). La grille d'audit est signée par le responsable de la zone ; c'est l'occasion de faire le point sur les éléments positifs et négatifs qui ont été relevés. Les grilles et les histogrammes sont ensuite affichés dans les différentes zones. Les résultats des audits hygiènes sont repris lors des comités de pilotage (CoPIL) qualité auxquels j'ai pu assister.

J'ai aussi participé à l'évaluation des BPH par des analyses microbiologiques sur les mains à l'aide de bi-lame PCA-Mac Conkey. J'ai formalisé la méthode de prélèvement sur les mains en rédigeant une procédure.

Enfin, tous les mois, j'ai relevé les enregistrements de température et d'hygrométrie effectués par des appareils placés à différents endroits de l'entreprise. Ces deux paramètres sont importants pour la conservation du chocolat. Je vérifiais donc que la température et l'hygrométrie n'aient pas dépassées les limites fixées. En cas de problème, je communiquais les résultats à la responsable qualité. J'ai remarqué qu'aucune analyse n'était réalisée sur ces données. J'ai donc créé un document Excel pour visualiser l'évolution de ces données au cours de l'année (cf. annexe VII).

3.2.1.3. Méthode 5S et standard de rangement

La méthode 5S est une méthode japonaise permettant d'améliorer les conditions de travail et son efficacité, d'économiser du temps et de diminuer les risques d'accidents. Les cinq « S » correspondent aux cinq étapes à suivre^[7] :

- *Seiri* : débarrasser
- *Seiton* : ranger
- *Seiso* : nettoyer

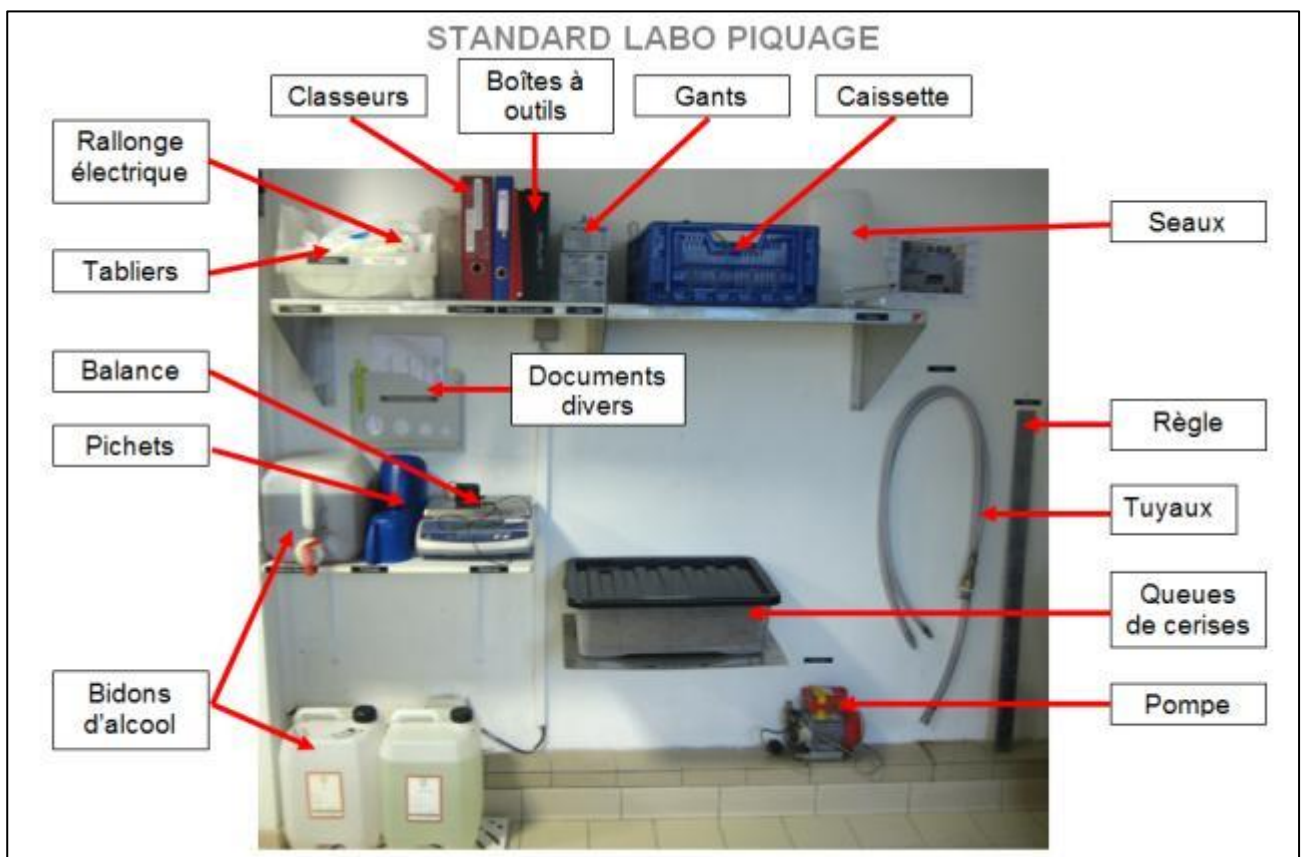


Figure 13 : Exemple de standard de rangement

- *Seiketsu* : ordonner
- *Shitsuke* : être rigoureux

Les 5S ont été traduits en français par le mot ORDRE qui signifie : **O**rdonner, **R**anger, **D**époussiérer, **R**endre évident, **Ê**tre rigoureux.

La chocolaterie a mis en place cette méthode par l'intermédiaire de standards de rangement dont le respect est évalué lors des audits hygiène. Mon rôle a été de mettre à jour ces standards. En effet, du matériel a été changé depuis leur dernière mise à jour en octobre 2014. J'ai donc travaillé avec l'assistante qualité et le personnel de production pour créer des espaces de travail ordonnés et fonctionnels. Pour cela, nous avons commencé par retirer le matériel inutile des postes, puis nous avons rangé et identifié le matériel utile et sa place de rangement. Le principe est que chaque matériel et/ou objet possède une place de rangement identifiée. Suite à cela je prenais une photo du poste pour créer des affiches décrivant l'état de référence du poste (cf. figure 13). J'ai affiché ces affiches à proximité du poste.

Grâce à cette méthode, nous avons allégé et optimisé l'ensemble des postes de travail de l'usine. En effet, en ayant à disposition uniquement du matériel et des objets utiles et à une place précise, les opérateurs ne perdent plus de temps à chercher ce dont ils ont besoin ; c'est un gain de temps et donc d'efficacité.

Cette mission a été un réel travail de groupe avec l'assistante qualité et le personnel de production durant laquelle les idées de chacun ont été partagées. Le personnel de production étant le premier concerné par cette méthode, il était indispensable de l'associer à cette mission. C'est avec eux qu'ont été décidés de l'utilité ou non de chaque matériel et de l'emplacement de ceux-ci.

3.2.1.4. *Listes de vérifications verre et plastique dur*

Les listes de vérifications verre et plastique dur font partie du système de maîtrise de la probabilité d'introduction dans le produit, de dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires via l'environnement de travail. Ce système est imposé par la norme ISO 22000. Le référentiel BRC impose que les éléments en verre et plastique dur soient listés et vérifiés à fréquence déterminée en fonction du risque.

Mademoiselle de Margaux a mis en place ces listes pour s'assurer hebdomadairement et mensuellement que chaque élément en verre et plastique dur est présent et intact. La fréquence de vérification est déterminée en fonction du risque associé. Par exemple, les éléments en verre et plastique dur sont vérifiés toutes les semaines dans les zones où le produit est nu, mais ils ne sont vérifiés que tous les mois dans les zones où le produit est emballé. Chaque zone possède un classeur dans lequel figure les listes de vérification correspondantes. Les contrôles hebdomadaires sont effectués par la responsable de la zone et vérifiés par l'assistante qualité, et les contrôles mensuels sont effectués par cette dernière. Pour chaque élément, le contrôleur indique s'il est conforme ou non, inscrit la date et signe le document. En cas de non-conformité (absence, fêlure, cassure...), une fiche de non-conformité est ouverte (cf. partie III.3.3.4) et des recherches sont menées pour retrouver les produits dans lesquels l'objet aurait pu tomber.

Cette procédure est contraignante en termes de temps du fait de la grande quantité d'éléments à vérifier. L'amélioration apportée a été de remplacer une partie du petit matériel (spatules, seaux, bassines...) en plastique par du matériel plastique détectable au détecteur de métaux. Ce matériau a été préféré à l'inox pour des questions budgétaires. De plus, dans le cadre de la maintenance préventive, le personnel de la maintenance a remplacé ou rajouté un certain nombre

LISTE DE VERIFICATION RISQUE VERRE ET PLASTIQUE DUR

LABORATOIRE SARMENTS_ RISQUE PRODUIT (suite)



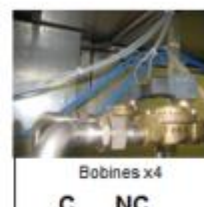
Parimix, 2 tuyaux
jaunes
C NC



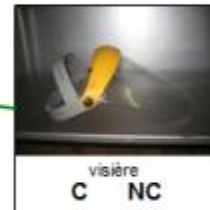
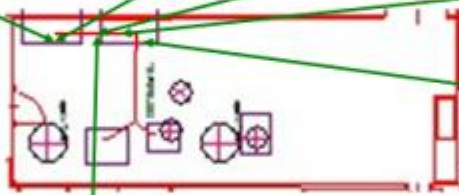
Décapeur thermique et prise, 4 plastiques
noirs
C NC



Manettes pompes arômes
C NC



Bobines x4
C NC



visière
C NC



Electrovanne
pneumatique, 4 jaunes, 1
rouge, 2 noirs
C NC

Date :

Signature du conducteur de labo :

Signature du service qualité :

C : Conforme

NC : Non Conforme
(Cassé, fêlé, manquant)



Date de création : juin 2009
Mise à jour : 02/07/2015

Formulaire QUS F16 - version L

Page 3 sur 3

Figure 14 : Exemple de liste de vérification des verres et plastiques durs

d'éléments sur les lignes ; ces éléments étaient potentiellement à enlever ou rajouter dans les listes de vérification. En collaboration avec l'assistante qualité, j'ai donc mis à jour ces listes. Nous avons fait le tour de chaque zone et relevé tous les éléments nécessitant un contrôle et évalué le risque que représentaient ces éléments pour la sécurité du produit. Nous avons ainsi déterminé la fréquence de contrôle. J'ai ensuite pu réaliser les listes de vérification (cf. figure 14) sur lesquelles sont indiqués l'élément à contrôler, la quantité d'éléments du même type, sa photo illustratrice et sa localisation.

Ainsi, un certain nombre d'éléments ont pu être retirés des listes de vérification permettant de réduire le temps qui leur est consacrées. L'ordre de vérification a été amélioré pour faciliter le contrôle et éviter des trajets inutiles.

3.2.1.5. Mise à jour du plan de nettoyage et des enregistrements

Le nettoyage effectué doit être enregistré. Pour cela la chocolaterie a mis en place des fiches d'enregistrement du nettoyage par zone. Cependant, j'ai constaté que celles-ci n'étaient pas remplies complètement et assidument. J'ai donc refait ces fiches en commençant par celle qui posait le plus de problèmes à savoir celle de l'atelier de conditionnement des Sarments. Pour cela, je me suis renseignée auprès des opérateurs permanents sur le nettoyage réel qui est fait dans cette zone, quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement. J'ai alors constaté que des tâches ont été rajoutées du fait de la modification d'équipements ou de l'ajout de matériels. Celles-ci n'ont pas été prises en compte dans le plan de nettoyage et désinfection et le temps de nettoyage n'a pas été modifié. J'ai donc explicité les différentes opérations à effectuer par poste dans cette zone en précisant la fréquence, le matériel à utiliser (outils de nettoyage, produits chimiques...), le standard et le temps nécessaire. Ce dernier a été mesuré en situation réelle en pleine saison. J'ai ensuite fait tester cette fiche. La première constatation a été que les opérateurs et notamment les saisonniers comprenaient mieux les tâches à effectuer. J'ai aussi constaté que l'enregistrement était plus assidu. Le test étant positif, j'ai réalisé les mêmes types de changements sur les fiches des autres zones (cf. annexes VIII et IX). Après un mois de mis en service, les fiches sont bien remplies et les opérateurs sont satisfaits.

3.2.2. Mise à jour des plans HACCP

D'après le Codex Alimentarius, un plan HACCP est un « document préparé en conformité avec les principes HACCP en vue de maîtriser les dangers qui menacent la salubrité des aliments dans le segment de chaîne alimentaire à l'étude. Ces plans doivent remplir certaines conditions pour être conforme au référentiel BRC. J'ai donc été chargée de compléter ces plans.

La chocolaterie possédant trois lignes de fabrication, elle avait mis en place trois plans HACCP : Les Sarments du Médoc (HACCP001), les Guinettes et le conditionnement à façon. Dans un but de simplification et pour diminuer la durée des audits¹⁵, la responsable qualité a souhaité rassembler les deux derniers plans HACCP en un seul (HACCP002). J'ai ainsi repris le travail de fusion qu'elle avait commencé.

3.2.2.1. Définition de la portée de chaque plan HACCP

Pour répondre à l'une des exigences du référentiel BRC, j'ai défini la portée de chaque plan HACCP. Par exemple, le deuxième plan HACCP concerne « la fabrication des Fruits à l'alcool

¹⁵ La durée d'un audit est fonction du nombre de plans HACCP (cf. partie III.1.2.5.).

	HACCP001 : Brins de chocolat	Crée	04/05/2011
		Modifié	18/05/2015
		Version	G

1. Champs d'application, définition et réglementation

L'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), en français : « Analyse des risques et maîtrise des points critiques », est une méthode qui permet de maîtriser la sécurité alimentaire de la production. La sécurité des denrées alimentaires est un concept impliquant qu'un aliment ne causera pas de dommage au consommateur lorsqu'il est préparé et/ou ingéré selon l'usage prévu alors que la salubrité concerne les denrées acceptables pour la consommation conformément à l'usage. Cette méthode HACCP est basée sur la prévention et elle est décrite en sept principes et douze étapes dans le Codex alimentarius. Le système HACCP permet d'identifier et d'évaluer les risques et les dangers spécifiques à la structure et associés à chaque étape de production, de définir les moyens nécessaires à leur maîtrise et à leur surveillance, et de s'assurer que ces moyens sont mis en œuvre efficacement. Ce système répond à des obligations réglementaires européennes particulières dictées dans le règlement CE 852/2004.

Le champ d'application de notre analyse des dangers concerne **la fabrication des Sarments du Médoc depuis la réception des matières premières (MP) jusqu'à l'expédition des produits finis.**

Les Sarments du Médoc sont des brins de chocolat fins aromatisés.

[\(cf. Fiches Techniques : O:\Qualité Sécurité\Qualité\Fiches techniques\Produits finis\Produits MdM\Sarments du Médoc\)](#)

Produits	Noms	Caractéristiques microbiologiques	Caractéristiques chimiques	Caractéristiques physiques	DLUO	Conservation	Conditionnement	Etiquetage relatif à la SDA	Distribution	Usage prévu
Brindilles de chocolat	Sarment du Médoc Révillon	Flore Totale < 10 000/g Coliformes 30°C < 100/g Levures et moisissures < 100/g Staph + < 10/g	Aw = 0,334	aspect/surface quantité de perlés texture gout/arome étranger	8, 9 ou 12 mois	T° : 15-18°C HR < 70°C	local inodore voir récap emballage et FT	Allergènes et contaminations croisées (cf. QEX I08 Politique Allergènes)	GMS et grossistes	Consommation du produit sous sa forme directe par : enfants, femmes enceintes, adultes, personnes âgées. Ne convient pas aux personnes allergiques / intolérantes au lait, aux sulfites, aux fruits à coques et à la lécithine de soja.
	Sarment du médoc MDM	Bacillus cereus < 100/g Salmonelles = abs/25g			12 mois	T° : 16-18°C et HR < 60°C			Circuit spécialisé : épiceries fines, boutiques, aéroports...	

Figure 15 : Extrait du plan HACCP001 Sarments du Médoc : Champs d'application

depuis la réception des MP jusqu'à l'expédition des produits finis et le conditionnement des Perles du Médoc depuis la réception des Perles du Médoc jusqu'à l'expédition des produits finis ». Cette simple phrase est importante pour délimiter le plan HACCP. J'ai complété le plan HACCP avec la définition et les caractéristiques des produits (cf. figure 15).

3.2.2.2. Identification de l'utilisation prévue

D'après la clause 2.4.1 du BRC, le plan HACCP doit décrire l'utilisation prévue du produit par le client. J'ai ajouté cette description dans les plans HACCP (cf. figure 15). Elle précise comment le produit peut être consommé et à qui il convient ou non. Par exemple, les Sarments du Médoc peuvent être consommés directement sous leur forme par des enfants, des femmes enceintes, des adultes et des personnes âgées. Mais ils ne conviennent pas aux personnes allergiques / intolérantes au lait, aux fruits à coques et/ou à la lécithine de soja.

Ainsi, les groupes de consommateurs, et tout particulièrement ceux connus pour être particulièrement vulnérables à des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires, sont pris en considération dans l'étude HACCP et la sévérité des mesures de maîtrise des dangers spécifiques associées sera plus importante.

3.2.2.3. Mise à jour des diagrammes de fabrication

Chaque plan HACCP doit présenter un diagramme de fabrication (DF) détaillant « la séquence d'étapes ou d'opérations utilisées dans la production ou la fabrication d'un produit alimentaire particulier »^[2]. Chacun des diagrammes de fabrication doit être vérifié au moins une fois par an.

Ainsi pour répondre à ces exigences, j'ai commencé par fusionner le diagramme de fabrication des Guinettes avec celui du conditionnement à façon (DF002) (cf. annexe X).

Pour vérifier les diagrammes, j'ai créé des groupes de travail pour chacun des DF en fonction du personnel disponible et de leurs compétences. Par exemple, l'équipe chargée du DF002 était composée de la responsable qualité, de l'assistante qualité, de la conductrice de ligne et de deux opératrices. Nous avons revu chaque étape de fabrication. J'ai ensuite formalisé le DF en fonction des remarques du groupe de travail et rajouté des informations pour certaines étapes (durée, température, puissance des champs électromagnétiques des aimants).

3.2.2.4. Réalisation du plan de la ligne Guinette

Un plan des équipements doit être associé à ces diagrammes de fabrication. Contrairement au HACCP001, le HACCP002 ne possédait pas d'un plan de la ligne. J'ai donc réalisé un plan schématique de la ligne Guinettes en détaillant les différents équipements, en identifiant les différentes étapes et les mesures de maîtrises essentielles liées au danger (cf. annexe XI).

Ainsi, le plan de ligne et le diagramme de fabrication associé servent de preuve quant au respect de la marche en avant.

3.2.2.5. Mise à jour de l'analyse des risques

De même que les diagrammes de fabrication, l'analyse des risques devait être mises à jour pour chaque plan HACCP. Avec les groupes de travail préalablement constitués (cf. partie III.3.2.2.3.), nous avons révisé l'ensemble des risques liés à la sécurité des produits et associés à chaque étapes du processus.

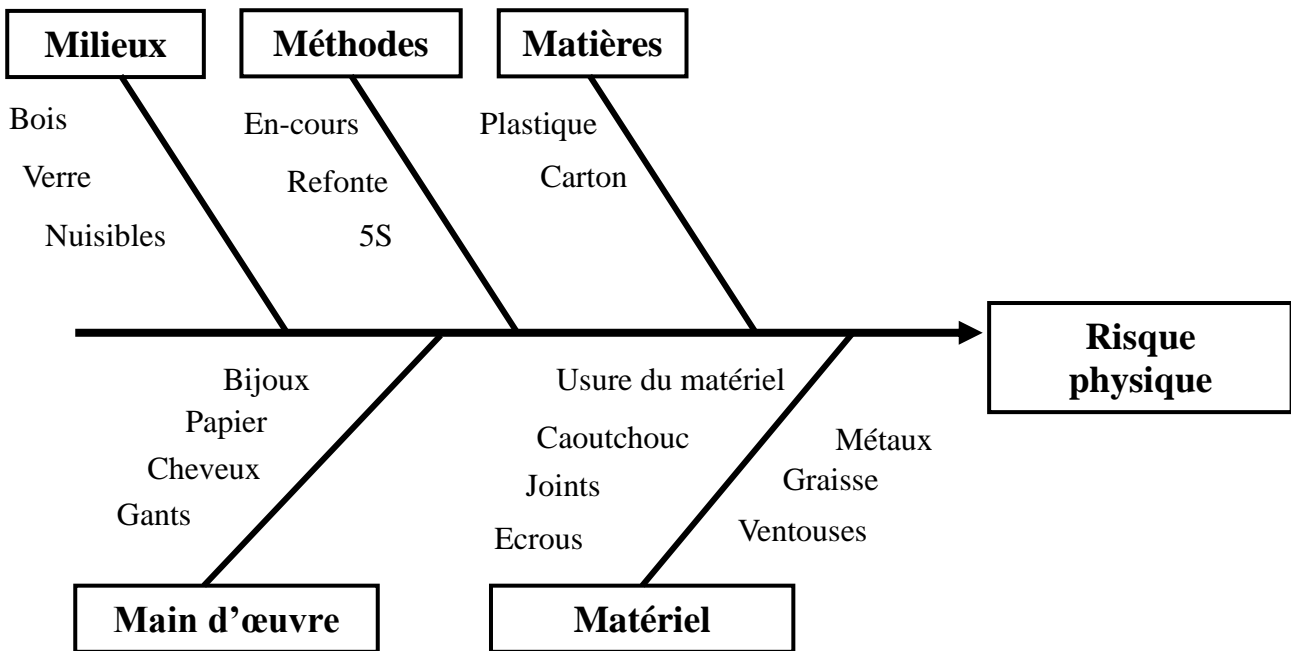


Figure 16 : Exemple d'utilisation de la méthode 5M

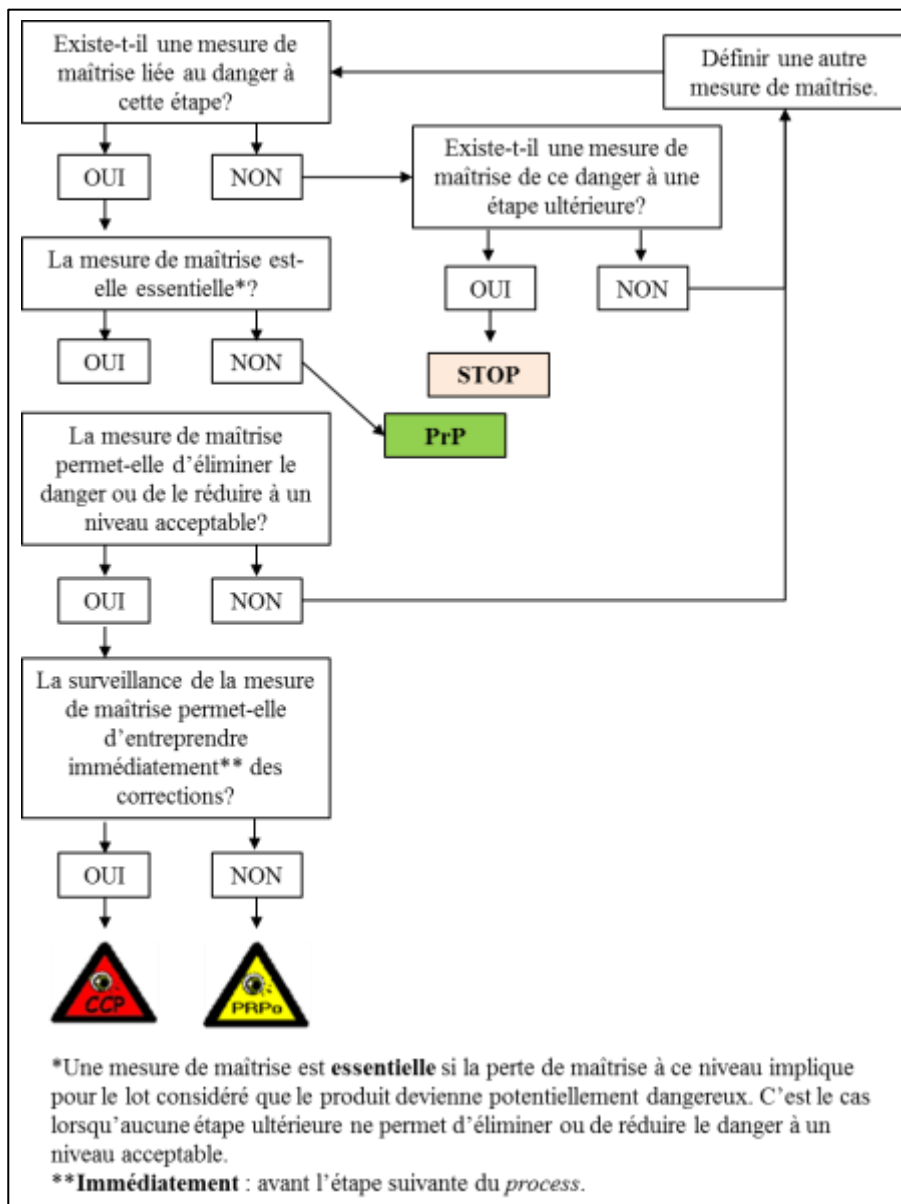


Figure 17 : Arbre de décision pour la mise en place de mesures de maîtrise

Source : Mademoiselle de Margaux

Pour chaque étape, nous avons vérifié la liste des différents dangers potentiels en ajoutant ou supprimant des dangers. Il en existe quatre types : le danger physique¹⁶, le danger chimique¹⁷, le danger microbiologique¹⁸ et le danger allergènes¹⁹. Pour s'assurer de prendre en compte l'ensemble des dangers potentiels nous nous sommes appuyés sur la méthode des 5M ou diagramme d'Ishikawa que le personnel a l'habitude d'utiliser. Elle consiste à passer en revue des familles de facteurs (**M**atière, **M**ain d'œuvre, **M**atériel, **M**ilieu, **M**éthode) qui expliquent un phénomène (cf. figure 16).

Nous avons ensuite évalué chaque danger en évaluant la gravité et la probabilité d'apparition du danger grâce au système de cotation défini par l'entreprise (cf. annexe XII). Cette évaluation permet de traduire les dangers en risques. L'indice de criticité d'un risque est obtenu à partir du produit des critères d'évaluation soit :

$$\text{Criticité} = \text{Gravité} * \text{Probabilité d'apparition du danger}$$

Si l'indice de criticité est supérieur à 9, une mesure de maîtrise doit exister ou être mise en place. Il existe trois types de mesures de maîtrise :

- les PrP : bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication,
- les pré-requis opérationnels (PrPO) : « PrP identifié par l'analyse des dangers comme essentiel pour maîtriser la probabilité d'introduction de dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires et/ou de la contamination ou prolifération des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires dans le(s) produit(s) ou dans l'environnement de transformation. »^[1]
- les points critiques pour la maîtrise (CCP) : « étape à laquelle une mesure de maîtrise peut être appliquée et est essentielle pour prévenir ou éliminer un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires ou le ramener à un niveau acceptable. »^[1]

Pour déterminer le type de mesure de maîtrise à mettre en place, nous avons utilisé l'arbre de décision présenté en figure 17.

Prenons un exemple. Dans les deux plans HACCP, nous avons ajouté le danger « non mention d'un allergène à déclaration obligatoire sur le produit final ». Ce danger se situe à l'étape de réception des matières premières, les étiquettes et les étuis étant fabriqués par une entreprise externe. Il peut être dû à une mauvaise impression ou à une erreur d'impression. Ce danger peut avoir une incidence très importante sur la santé du consommateur et entraîner des séquelles durables pouvant aller éventuellement jusqu'à la mort. La gravité est donc de 9. La probabilité est quant à elle de 1, cela n'étant jamais arrivé. L'indice de criticité est donc de 9. Une mesure de maîtrise est donc nécessaire. Or, à chaque réception d'un nouveau lot d'étiquettes ou d'étuis, un contrôle de conformité est effectué sur un échantillon. Nous avons jugé cette mesure suffisante.

3.3. Système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments

3.3.1. Gestion documentaire

Le SMSDA repose sur un système documentaire regroupant des procédures, des instructions, des formulaires, des analyses et tout autre document contribuant à la fabrication d'un

¹⁶ Contamination du produit par des corps étrangers tels que du verre, des métaux, des cheveux, des insectes...

¹⁷ Contamination du produit par des résidus de produits chimiques (produits de nettoyages, lubrifiants...).

¹⁸ Contamination du produit par des micro-organismes (bactéries, levures...).

¹⁹ Présence dans le produit d'un allergène susceptible de provoquer un accident sanitaire chez la population allergique.

produit sûr. Ce système documentaire doit évoluer en même temps que le SMSDA. Or, j'ai pu constater qu'un certain nombre de documents n'étaient pas à jour.

Mon travail a été de reprendre un à un tous les documents du SMSDA pour vérifier que la dernière version à disposition était la bonne. En effet, que ce soit sous format papier ou informatique, les documents à disposition doivent correspondre à la version la plus récente de ceux-ci. Lorsqu'un document est modifié, une nouvelle version doit lui être attribuée. Chaque modification d'un document doit être enregistrée dans la liste prévue à cet effet. J'ai donc mis à jour cette liste et je me suis assuré que la base qualité²⁰ et les classeurs de production²¹ contenaient les versions les plus récentes des documents.

3.3.2. Approbation des fournisseurs et des matières premières, et contrôle de la performance

Afin de garantir que l'ensemble des risques potentiels provenant des matières premières²² et affectant la sécurité sanitaire, l'authenticité, la légalité et la qualité du produit fini sont pris en compte et gérés par la chocolaterie, j'ai rédigé une procédure d'approbation et de contrôle continu des fournisseurs. Celle-ci détaille l'ensemble des documents demandés aux fournisseurs, le suivi de ceux-ci (audit, renouvellement des documents...) et les différents contrôles à réception.

3.3.2.1. Mise à jour des dossiers des fournisseurs de matières premières

Pour s'assurer que ses fournisseurs de matières premières fabriquent des produits dans de bonnes conditions d'hygiène, gèrent les risques pour leur qualité et leur sécurité et possèdent un système de traçabilité viable, Mademoiselle de Margaux leur envoie des questionnaires. J'ai retravaillé ces questionnaires pour couvrir une grande partie des domaines abordés dans le BRC et avoir une meilleure vision sur l'entreprise du fournisseur (cf. annexe XIII). J'ai rajouté des questions concernant par exemple leur système de traçabilité, leur maîtrise des contaminants (corps étrangers, produits chimiques), la formation de leur personnel, la sécurité, leur système de traitement des réclamations, etc.

J'ai envoyé par mail ces nouveaux questionnaires aux fournisseurs de matières premières, les anciens questionnaires datant pour la plupart de 2012. J'ai également mis à jour l'ensemble des dossiers fournisseurs. Ceux-ci contiennent différents documents qui doivent être fréquemment renouvelés : des fiches techniques des produits, des fiches de sécurité, des certificats d'alimentarité, des questionnaires OGM/allergènes pour les matières premières alimentaires, les certificats REACH²³ (Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of Chemical substances) pour les emballages, etc.

Après une première demande et deux relances en trois mois, quelques fournisseurs n'ont pas encore répondu. En effet, il est parfois difficile d'obtenir des réponses rapides de la part des

²⁰ La base qualité regroupe l'ensemble des documents du SMSDA. Elle est gérée informatiquement.

²¹ Chaque zone de l'atelier de production possède un classeur contenant les documents nécessaires aux différents postes de la zone.

²² Toute matière de base ou semi-finie utilisée par l'entreprise pour la fabrication d'un produit. La matière première inclut le matériel emballage. (Définition BRC v7)

²³ Le règlement européen REACH relatif à l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des produits chimiques vise à protéger la santé humaine et l'environnement contre les risques que peuvent présenter les produits chimiques. ^[8]

FICHE DE DEGUSTATION DES FRUITS A L'ALCOOL

DATE :

NOM :

Notation sur une échelle de 1 à 4 :

1	2	3	4
Rejet total	Inacceptable en l'état, à trier, ...	Inférieur mais acceptable	Standard 5%

Critères à apprécier	Echantillons			
	N°	N°	N°	N°
ASPECT : fruits déchiquetées, fermeté chair, dénoyautage (griottes)				
COULEUR : Tâches, trop claires				
GOUT : ⇒ Force en alcool				
⇒ Goût du fruit				
⇒ Nombre de mauvaises				

COMMENTAIRES :

.....

.....

.....

.....

ACCEPTABLE

NON ACCEPTABLE

Figure 18 : Fiche de dégustation des fruits à l'alcool

Source : Mademoiselle de Margaux

fournisseurs concernant ce type de demande. J'ai donc transmis les mails envoyés à la responsable qualité pour qu'elle appuie mes requêtes.

3.3.2.2. Contrôle à réception et acceptation des matières premières

Pour s'assurer de la conformité des matières premières qu'elle reçoit, la chocolaterie réalise des contrôles à réception (propreté du camion, intégrité des palettes et des emballages, camions inodore...), demande des certificats d'analyses et/ou de conformité et réalise pour certaines matières premières un échantillonnage et une analyse de conformité.

Après avoir participé à plusieurs de ces contrôles, j'ai remarqué que, pour l'un d'entre eux – à savoir celui des fruits à l'alcool – certains critères avaient plus d'importance que d'autres mais que cette différence d'importance n'était pas prise en compte dans la note de conformité globale. J'ai donc retravaillé le système de notation.

Les différents critères de contrôle de conformité à réception des fruits à l'alcool sont : l'aspect, la couleur, la force en alcool, le goût du fruit, le nombre de mauvaise cerises (déchirées, molles, etc.), le poids, le calibre et l'absence de corps étranger. Les trois derniers critères sont évalués par une seule personne, leur évaluation étant objective. L'évaluation des cinq premiers critères est plus subjective puisqu'ils relèvent de l'appréciation de la personne juge. De ce fait, ils sont évalués par plusieurs personnes (minimum deux) pour gagner en objectivité. Pour chacun de ces cinq critères, chaque juge attribue une note de 1 à 4 – la note 4 correspondant au standard (cf. figure 18) – et une moyenne est calculée. Au lieu d'effectuer une moyenne simple, il a paru plus pertinent d'effectuer une moyenne pondérée. En effet, il a été constaté que lorsqu'une note inférieure à 4 était donnée par l'un des jurys peu d'importance lui était attribuée. J'ai donc établi des coefficients de tels sorte que plus la note est basse plus elle affecte la moyenne en la diminuant. La moyenne des moyennes de ces cinq critères est ensuite calculée. J'ai là aussi mis en place une moyenne pondérée pour accorder plus d'importance aux critères « aspect » et « nombre de mauvaise » puisque ces deux critères ont une influence directe sur la perte lors de la fabrication. Le pourcentage de conformité tient finalement compte de cette dernière moyenne, de la conformité du poids, du calibre et de l'absence de corps étranger.

Cette nouvelle notation permet d'être plus strict quant à l'acceptation d'un lot de matière première afin d'éviter les problèmes de *process* potentiels mais aussi d'être plus vigilant à la variation de conformité entre différents lots de matières premières.

3.3.2.3. Gestion des prestataires de services

La chocolaterie fait appel à des sociétés extérieures pour la réalisation de certains services comme la lutte contre les nuisibles, les services de blanchisserie, les tests en laboratoire, etc. Or, le référentiel BRC spécifie que « l'entreprise doit être en mesure de démontrer que, lorsque des services sont externalisés, le service est adapté et que tout risque touchant à la sécurité sanitaire, à la légalité et à la qualité des aliments ont été évalués afin de garantir la mise en place de contrôles effectifs ».

Pour répondre à cette exigence j'ai mis en place une procédure de référencement et de surveillance des prestataires de service. Pour cela, j'ai commencé par lister l'ensemble de ces prestataires. Je me suis ensuite renseignée auprès des personnes en charge de ceux-ci sur les différents critères de leur référencement. Puis nous avons défini différents critères de surveillance spécifiques à chacun. Par exemple, pour le prestataire de lutte contre les nuisibles, il est surveillé :

l'efficacité des traitements et des pièges, le respect du contrat, la fréquence des visites et le respect des règles de sécurité et d'hygiène lors des visites.

De plus, j'ai constaté qu'il n'y avait pas de contrat ni d'accord formel avec le pressing auquel la chocolaterie fait appel pendant la saison haute. J'ai donc réalisé un cahier des charges précisant l'objet du contrat, les tarifs, les différentes modalités d'organisation (récupération des vêtements, temps de traitement, etc.) et techniques (type de lavage, produits autorisés ou non, etc.) de la prestation ainsi que la responsabilité du prestataire. Celui-ci a été signé par le pressing.

3.3.3. Modification du formulaire de gestion des non-conformités

La chocolaterie doit s'assurer que tous les produits libérés sont conformes aux exigences qu'elle a établi et que tous les produits non-conformes sont pris en compte efficacement afin qu'ils ne soient pas libérés sans autorisation. Pour cela, elle dispose d'un formulaire de gestion des non-conformités. Celui-ci détaille les différentes étapes de la gestion d'une non-conformité : identification de la non-conformité, proposition de traitement, validation du traitement, analyse de la non-conformité, application du traitement et clôture de la non-conformité. Ce formulaire est donc amené à circuler entre le personnel de production, le service qualité et potentiellement la direction.

L'une des problématiques de la chocolaterie était que même si les non-conformités étaient reconnus et identifiés comme non-conformes par une étiquette rouge « non-conforme » par le personnel de production, les formulaires de gestion des non-conformités n'étaient pas systématiquement remplis par celui-ci. La première étape pour résoudre ce problème a été de comprendre pourquoi. J'ai d'abord vérifié si des formulaires étaient disponibles sur poste et que le personnel de production le connaissait ; il n'y avait pas de problème à ce niveau-là. En discutant avec quelques personnes de l'atelier et l'assistante qualité, j'ai compris que le personnel de production « n'avait pas le temps » de le remplir et que le formulaire était « trop compliqué ». Mon objectif a donc été de simplifier le formulaire pour faciliter son utilisation. Pour cela, j'ai privilégié le système de réponse checklist pour éviter au maximum au personnel d'écrire. Par exemple, pour la description de la non-conformité, j'ai listé les non-conformités les plus souvent rencontrées. En ce qui concerne l'étape d'analyse de la non-conformité, celle-ci était difficile à faire faire au personnel de production. Or elle est importante pour effectuer les modifications nécessaires et éviter la récurrence d'une non-conformité. J'ai donc choisi de leur faire appliquer la méthode des 5M (cf. partie III.3.2.2.5) qu'ils connaissent bien pour trouver les causes de la non-conformité. Une fois les modifications effectuées, j'ai fait tester le formulaire à l'assistante qualité puis au personnel de production. Des ajustements ont alors été faits à plusieurs reprises (cf. annexes XIV et XV).

De plus, j'ai rajouté une étape intermédiaire entre l'identification de la non-conformité et la proposition de traitement : l'évaluation des conséquences de la non-conformité pour le consommateur.

Les premières constatations ont été que le personnel de production remplissait plus spontanément le formulaire et que l'assistante qualité « partait moins à la chasse » aux formulaires. De plus, le retour sur l'analyse de la non-conformité est plus rapide.

3.3.4. Mise en place d'actions correctives et suivi de la réalisation

Dans le but d'amélioration continue, la chocolaterie met en place des actions correctives. Elles sont mises en place suite à des non-conformités redondantes, à une non-conformité ayant une conséquence importante pour le consommateur, au dépassement de la limite critique d'un CCP, à la

N° Fiche	Date d'émission	Emetteur	Titre	Délai max	Vérification de l'action	Vérification de l'efficacité de l'action corrective	Clôture de la fiche	Commentaires
1	08/01/2014	Laurence Deshayes	Récupération des décors	S4	S22	07/10/2014	07/10/2014	
2	21/01/2014	M. Le Roux	Préparation de commandes	S18	S19	14/01/2015	14/01/2015	
3	20/02/2014	M. Le Roux	Réclamations pour présence de mites	2015	2015			Problème des mites non-résolu 03/06/2015
4	03/04/2014	M. Le Roux	Guinettes fuitées					
5	05/09/2014	Laurence Deshayes	PrP ligne Sarments	S39	S39	25/09/2014	25/09/2014	
6	03/09/2014	M. Le Roux	Tracabilité	S10 2015				
7	30/09/2014	Céline Raut	Eau réseau	S3 2015	S10 2015	20/02/2015	20/02/2015	
8	30/09/2014	M. Le Roux	Etablissement PrPO	S44	S46	22/10/2014	22/10/2014	
9	30/09/2014	M. Le Roux	Vérification SMSDA	S40	S46			A vérifier le 30/09/2015
10	30/09/2014	M. Le Roux	Amélioration continue	S40	S46	12/12/2014	12/12/2014	
11	29/10/2014	M. Le Roux	Maîtrise des PrP	S27 2015	S 27 2015	01/07/2015	01/07/2015	
12	27/10/2014	M. Le Roux	Contact alimentaire	1er trim 2015	1er trim 2015	01/07/2015	01/07/2015	
13	27/10/2014	M. Le Roux	Dosage arôme					
14	27/10/2014	M. Le Roux	Enregistrement nettoyage	S50	S10 2015	30/06/2015	01/07/2015	
15	02/12/2014	M. Le Roux	Intrus métallique					
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								

Figure 19 : Capture d'écran du document de suivi des actions correctives

perte de maîtrise d'un PrPO ou d'un CCP, à plusieurs réclamations clients de même type ou encore suite aux remarques et non-conformités des audits.

Pour chaque action corrective une « fiche d'action corrective » est ouverte. Celle-ci détaille les faits, les causes, le plan d'actions et la vérification de l'efficacité des actions mises en place.

J'ai d'abord constaté que beaucoup de fiches ouvertes en 2014 n'étaient pas remplies correctement et qu'il y avait un manque de suivi. J'ai donc créé un document permettant de suivre l'avancée des actions correctives (cf. figure 19).

J'ai ensuite complété ces fiches en me renseignant sur ce qui a été fait ou non et vérifié pour certaines l'efficacité des actions mises en place.

Suite à l'audit interne, des remarques ont été faites et des non-conformités ont été mises en évidence (cf. partie III.4.1.). Pour chacune d'entre elle, j'ai ouvert des « fiches d'actions correctives ». Pour les remarques effectuées et/ou les non-conformités identifiées relatives aux interventions de maintenance et au stockage, j'ai été challengé le responsable maintenance et le magasinier afin qu'ils proposent des actions correctives à mettre en place. Celles-ci ont ensuite été validées par la responsable qualité. Pour corriger les échecs identifiés relatifs au système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments, j'ai réfléchi avec le service qualité aux différentes actions à mettre en place.

Prenons un exemple : il a été remarqué que la zone de stockage des déchets était trop encombrée et que les conteneurs étaient pleins. Les causes identifiées sont le manque de conteneurs et l'absence de passage systématisé de la collecte des déchets. A partir de là, nous avons prévu trois actions : la mise en place d'un passage plus régulier du prestataire chargé de la collecte des déchets, l'achat de nouveaux conteneurs et la création d'un indicateur pour éviter l'encombrement de la zone de stockage des déchets. J'ai été chargé de la troisième action. Les balles de cartons et de plastiques sont stockées à l'extérieur sur une dalle de béton. Le prestataire ne pouvant retirer que quarante balles par collecte, l'objectif est de lui téléphoner lorsque cette quantité est atteinte. Au lieu de procéder à un comptage des balles qui sortent – ce qui entraînerait une perte de temps – il a paru plus judicieux de tracer une limite sur la dalle de béton au-delà de laquelle la quantité de balles dépasse les quarante. Il a donc fallu repenser la façon de stocker les balles : celles-ci sont désormais stockées dans le même sens et ne sont plus gerbées²⁴. En plus d'éviter l'accumulation des déchets, cela a permis de gagner du temps dans le stockage et d'éliminer un risque d'accident. En effet, le gerbage des palettes nécessitait l'intervention du magasinier qui est le seul à pouvoir conduire le chariot élévateur ; celui-ci n'est donc désormais plus sollicité pour le stockage des déchets. De plus, étant stockées à l'extérieur, les balles de cartons prennent l'humidité et se fragilisent ; ainsi, du fait du gerbage, il y avait un risque de chute. Celui-ci est désormais éliminé.

Dans le processus « d'action corrective », l'analyse des causes du problème est essentielle avant la mise en place de diverses actions. Celle-ci permet de ne rien oublier. Là encore, c'est la méthode des 5M qui est utilisée (cf. partie III.3.2.2.5). Cependant, en voulant compléter une fiche d'action corrective datant de 2014, je me suis rendue compte que l'analyse des causes n'avait pas été effectuée. En interrogeant la responsable qualité sur le problème rencontré et les différentes actions mises en place, je me suis rendue compte que le problème était complexe et avait duré un certain temps avant qu'une solution soit trouvée. Nous avons donc voulu, a posteriori, effectuer

²⁴ Empilées par deux.

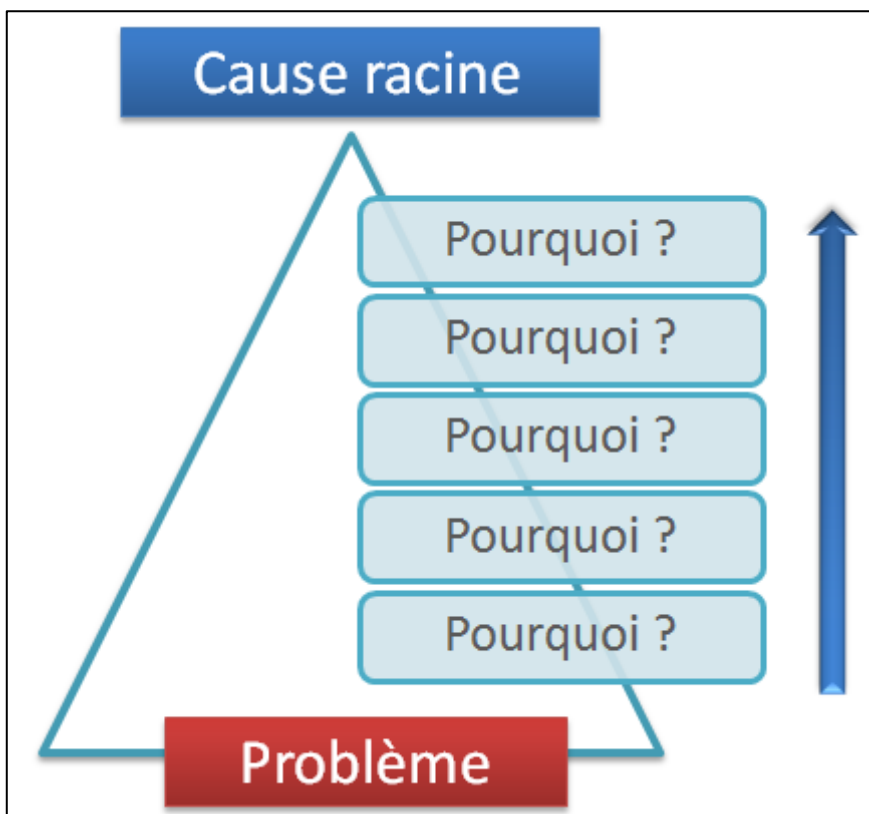


Figure 20 : Schéma illustrant la méthode des 5P

Source : <http://www.manager-go.com/gestion-de-projet/dossiers-methodes/la-methode-des-5pourquoi>

	SÉQUENCE	SÉPARATION	CONJONCTION
Définition	Un antécédent (Y) a une seule origine directe (X).	Deux ou plusieurs antécédents (Y ₁ , Y ₂) ont une seule et même origine directe (X).	Un antécédent (Y) a plusieurs origines directes (X ₁ , X ₂).
Représentation (exemple)	<p>Opération difficile à exécuter seul Avant-bras sous le moteur</p>	<p>Travail effectué seul Collègue disponible Opération plus difficile</p>	<p>Travail urgent Collègue absent Travail effectué seul</p>
Caractéristiques	X a été nécessaire et suffisant pour que Y se produise.	X a été nécessaire pour que Y ₁ et Y ₂ se produisent.	Chacun des antécédents X ₁ et X ₂ a été nécessaire pour que Y se produise, mais aucun des deux n'a suffi à lui seul à le provoquer: ensemble, ils sont une cause suffisante.

Figure 21 : Schéma expliquant la construction d'un arbre des causes

Source : Encyclopédie de sécurité et de santé au travail du Bureau international du travail

l'analyse des causes par la méthode des 5M. Cette méthode ne convenant pas, j'ai proposé d'utiliser la méthode des 5P. Celle-ci consiste à se poser au moins cinq fois de suite la question « pourquoi ? » afin d'être sûr d'avoir identifié la cause première (cf. figure 20). Là encore, nous ne sommes pas arrivées à nos fins. Nous nous sommes donc orientées vers la méthode de l'arbre des causes. Celle-ci consiste à identifier les différentes causes du problème en se demandant successivement : « qu'a-t-il fallu pour que... ? », « est-ce nécessaire ? », « est-ce suffisant ? » (cf. figure 21). Nous avons sollicité la participation de l'assistante qualité et du conducteur de ligne sur laquelle est apparu le problème. Grâce à cette méthode et au groupe de travail, nous avons pu comprendre l'enchaînement des différentes causes à l'origine du problème. L'intérêt de cette démarche a été dans un premier temps de faire prendre conscience de l'intérêt de l'analyse des causes, qui aurait certainement permis dans ce cas de résoudre le problème plus rapidement, et dans un second temps de faire découvrir d'autres méthodes d'analyse.

3.3.5. Amélioration et mise à jour de la procédure de gestion de crise

La chocolaterie a mis en place un système pour gérer efficacement les incidents et permettre le retrait des produits le cas échéant. Du fait de son appartenance au groupe SAVENCIA, Mademoiselle de Margaux bénéficie de l'aide d'un réseau du groupe appelé Réseau Express de Mobilisation et d'Information (REMI) dont l'objectif est de prévenir et gérer les crises²⁵ pour réduire les préjudices. En cas de crise, la chocolaterie a défini une cellule de crise dont le rôle est de centraliser les informations, de décider et communiquer. J'ai pu constater que l'organigramme de cette cellule manquait de pertinence (cf. annexe XVI). J'ai donc réalisé un nouvel organigramme en fonction des différentes missions de la cellule (cf. annexe XVII) : décision, pilotage, technique, communication et logistique. Chaque pôle est constitué d'une ou plusieurs personnes en fonction de leurs compétences, chacune d'entre elle ayant des tâches bien définies. L'intérêt d'un tel organigramme est d'éviter de perdre du temps en cas de crise à la remémoration des rôles de chacun.

Dans un second temps, j'ai mis à jour la liste des contacts de crise puisqu'elle doit être actualisée annuellement. J'ai envoyé aux fournisseurs le formulaire de contacts de crise en même temps que les demandes de renseignements et de documents pour la mise à jour des dossiers fournisseurs (cf. partie III.3.3.2.1.). En ce qui concerne les contacts de crise clients j'ai demandé à la responsable de l'administration des ventes (ADV) de s'en charger.

3.4. Normes des sites

3.4.1. Sûreté

3.4.1.1. Etats des lieux de la sûreté du site

Pour protéger ses produits d'actes malveillants, Mademoiselle de Margaux a mis en place des systèmes de sécurité comme des contrôles d'accès. Toutefois, elle n'a pas d'évaluation documentée des dispositions de sécurité et des risques potentiels affectant les produits et provenant d'actes malveillants.

²⁵ Une crise est « une situation imprévisible et soudaine qui menace les intérêts voire la pérennité de l'entreprise ». (Définition du REMI)

1. Mesures de protection physique des accès								
OBJECTIF DU CHAPITRE : EMPÊCHER LA PÉNÉTRATION PAR EFFRACTION DANS LES BÂTIMENTS, LES INSTALLATIONS ET LES LIEUX DE STOCKAGE.								
Protection physique périphérique	Fait	A faire	En cours de réalisation	Non applicable	Commentaires	Plan d'actions	QUI	Etat
Mettre en place des clôtures suffisamment hautes, avec signalétique lisible d'interdiction								à faire
Organiser un poste de contrôle d'accès au site, soit unique, soit si possible en différenciant l'accès du personnel de l'accès d'intervenants extérieurs (livreurs, visiteurs, prestataires, clients)								ok
Mettre en place des dispositifs de surveillance : éclairage de nuit, gardiennage, vidéo								ok
Installer des dispositifs de détection d'effraction ou de franchissement.								ok
Protection physique des accès aux bâtiments, installations et lieux de stockage	Fait	A faire	En cours de réalisation	Non applicable	Commentaires	Plan d'actions	QUI	Etat
Maintenir les portes piétonnières du rez-de-chaussée sous surveillance (humaine ou autre) pendant les heures de travail et fermées par des serrures de sûreté hors des heures de travail								ok
Maintenir l'accès aux quais ou sas de chargement et de déchargement fermé en dehors des livraisons ou expéditions								en cours
Renforcer la solidité des ouvertures de toit (vasistas, exutoires de fumées)								ok

Figure 22 : Extrait de la grille d'évaluation des mesures de sûreté et plan d'action

Remarque : Les différents éléments de la grille ont été noircis pour des raisons de confidentialité.

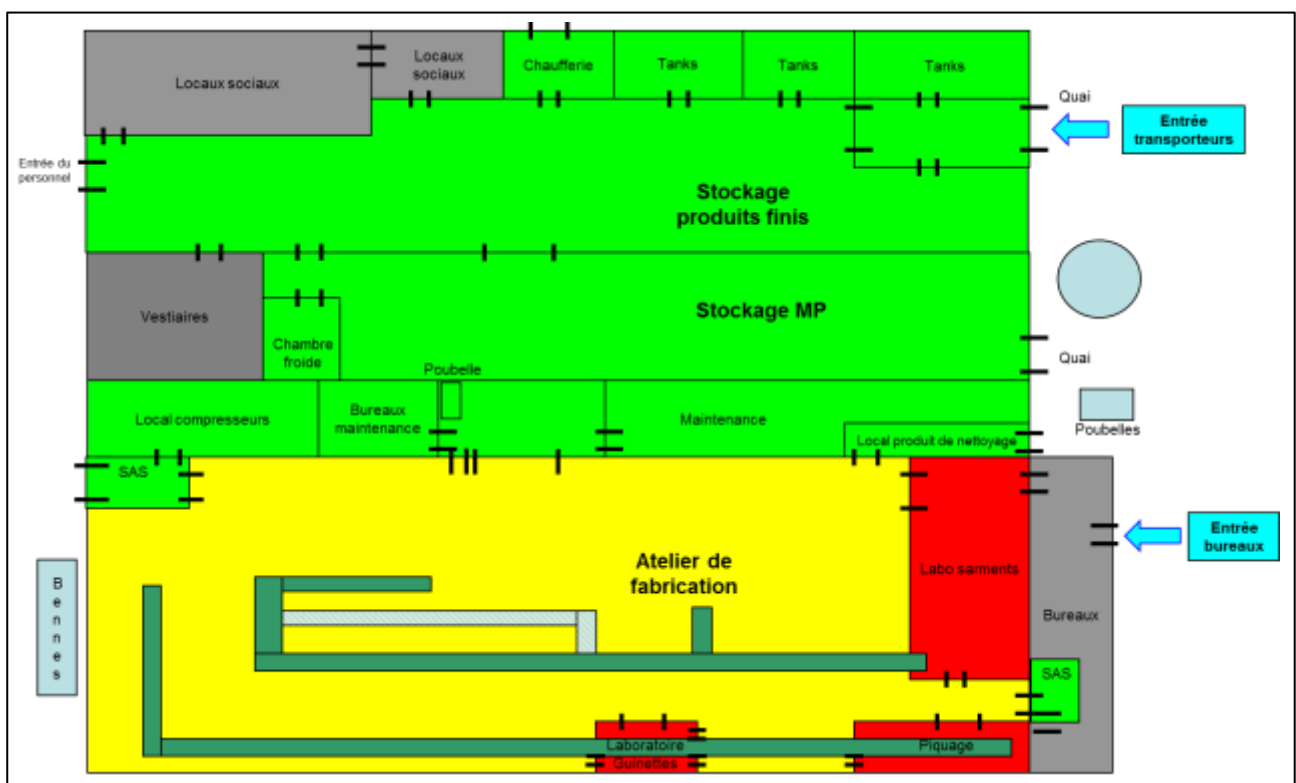


Figure 23 : Plan schématique de la chocolaterie

Source : Mademoiselle de Margaux

Pour effectuer cette évaluation, j'ai utilisé le *Guide des recommandations pour la protection de la chaîne alimentaire contre les risques d'actions malveillantes, criminelles ou terroristes*, de la Direction générale de l'alimentation (DGAL). Celui-ci présente des mesures de sûreté pour réduire le seuil de vulnérabilité des structures et des produits des entreprises de la chaîne alimentaire (hormis la production primaire). Il aborde successivement les mesures de protection physique des accès, le contrôle des flux de circulation de personnes, véhicules et produits, la sûreté liée au personnel de l'établissement, la gestion des stocks, les *process* et pour finir la sûreté informatique. J'ai constaté que la chocolaterie a mis en place 70% des mesures recommandées par ce guide. La sûreté de l'entreprise peut donc encore être améliorée et les pistes d'améliorations sont facilement identifiables. J'ai synthétisé les mesures en place et celles à mettre en place dans une grille (cf. figure 22). Celle-ci sera à mettre à jour annuellement.

En complément de cette évaluation, j'ai proposé la mise en place d'un audit sûreté biannuel pour vérifier que les mesures mises en place sont d'une part, respectées par le personnel et d'autre part, efficaces. Au cours de cet audit, il est par exemple vérifié le bon remplissage du registre visiteurs (cf. partie III.3.4.1.2.), la fermeture des différentes portes, etc. Il permet aussi de mettre en évidence les failles potentielles de la chocolaterie en termes de sûreté et ainsi la mise en place de nouvelles mesures.

3.4.1.2. Mise en place d'un deuxième registre d'enregistrement des visiteurs et prestataires extérieurs

La chocolaterie a mis en place un cahier d'enregistrement des visiteurs à l'entrée des bureaux (cf. figure 23). Ce registre permet de connaître en temps réel les visiteurs présents dans l'entreprise. Cela présente à la fois un intérêt de sécurité et un intérêt de sûreté. En effet, en cas d'évacuation de la chocolaterie, il permet de contrôler s'il n'y a plus personne dans l'entreprise et d'éviter un accident. De plus, si un problème survient (actes de sabotage, de vandalisme...), ce registre permet de retracer rapidement toutes les allées et venues dans l'établissement.

Toutefois, j'ai remarqué que des prestataires extérieurs et les transporteurs entraient non pas par les bureaux, mais étaient accueilli au niveau d'un accès par les stocks (cf. figure 23). Ils ne s'inscrivaient donc pas sur le registre des visiteurs. J'ai donc mis en place un deuxième registre au niveau de ce point d'accès. J'ai formé le magasinier et le personnel de maintenance à la procédure d'accueil des prestataires extérieurs et des transporteurs. Le registre est utilisé mais l'enregistrement n'est pas encore systématique. Des rappels ont été faits aux personnes concernées par l'assistante qualité et moi-même.

3.4.2. Audit de l'infrastructure

Une partie du référentiel BRC est consacrée à l'infrastructure des bâtiments. Ceux-ci doivent être adaptés à l'activité de l'entreprise et ils ne doivent pas compromettre la sécurité sanitaire des produits. Or, j'ai remarqué qu'il n'y avait ni état des lieux ni suivi à fréquence préétablie des infrastructures. J'ai donc proposé la mise en place d'un audit biannuel de l'infrastructure consistant à faire le tour des bâtiments pour détecter d'éventuels problèmes.

Pour réaliser la trame de l'audit, il a fallu réaliser un audit initial. Ainsi, avec le technicien maintenance, la responsable et l'assistante qualité, nous avons contrôlé l'état de l'ensemble des infrastructures (vitres, murs, plafond, sol, etc.). Nous avons constaté des problèmes et des dégâts (fuites, trous, etc.) au niveau des infrastructures. Les points les plus urgents ont été rajoutés dans le

Comparatif devis pour film de sécurité vitre

Surface à recouvrir ≈ 63 m². }
 Longueur total ≈ 89 m. } Prévoir plan de découpe pour limiter les chutes et rentabiliser le film.

Entreprise	Sun Protect	ITD Technologie	A2PVB	Altec Film
	<ul style="list-style-type: none"> • Film CLEAR4C 63,19 m² à 9,90 €/m² soit 684,98 € Fourniture du plan de découpe numérique • Kit de pose complet (124,15 €) : - grattoir 15 cm (22,5 €) - 25 lames de grattoir 15 cm (19,5 €) - 1 mouilleur (15,75 €) - 1 leche vitre (21,9 €) - 1 maroufle (40 €) - 3 petites marouffes de finition (4,5 €) • Notice de pose 	<ul style="list-style-type: none"> • Film 100µ CLAIR 2 rouleaux 30m x 1,52m soit 92,90 m² au total à 9,10 €/m². Remise de 10%. 	<ul style="list-style-type: none"> • Film SECU 100 µ 2 rouleaux 30 m x 1,52m soit 92,90 m² au total à 7,72 €/m². 	<ul style="list-style-type: none"> • Film CLEAR 4C 2 rouleaux 30,50m x 1,22m soit 74,42 m².
Total TVA	142 €	155,17 €	150,80 €	
Frais de port	25 €	15 €	50 €	
Prix TOTAL Net à payer	851,98 € + 124,15 € = 976,13 €	931,02 €	904,80 €	893,90 €

plan d'action. J'ai ensuite réalisé la trame (cf. annexe XVIII) en reprenant la forme de check-list de celle des audits hygiène avec laquelle le personnel est bien familiarisé.

Cet audit pourra être réalisé deux fois par an en période de basse saison par une personne du service maintenance et une autre du service qualité minimum. Il permettra de détecter tout danger potentiel de l'infrastructure vis-à-vis de la sécurité des Hommes et de la sécurité alimentaire.

De plus, pour limiter le type d'audit et pour gagner du temps, nous avons décidé de combiner cet audit de l'infrastructure avec l'audit de sûreté (cf. partie III.3.4.1.1.).

3.4.3. Protection des vitres contre le bris de verre

L'atelier possède plusieurs vitres donnant sur l'extérieur ou séparant les différentes zones de l'atelier. Celles-ci ne sont pas protégées contre le bris de verre bien que certaines soient à proximité de produits nus. De plus, l'une des vitres a été changée il y a quelques années car elle était fendue. Le risque est donc réel et peut s'avérer grave. Ainsi pour répondre à l'exigence de protection des vitres contre le bris de verre du référentiel BRC et pour diminuer le risque de bris de verre, j'ai proposé de mettre en place des films de sécurité sur les vitres. J'ai donc mesuré la surface des vitres pour connaître la surface en film nécessaire et contacté plusieurs entreprises pour obtenir des devis. J'ai sélectionné les devis les plus intéressants que j'ai transmis à la responsable qualité et à la direction (cf. figure 24). A ce jour, le choix du fournisseur n'est pas établi, la période n'étant pas idéale pour la pose des films.

3.4.4. Analyses des résultats des inspections relatives à la lutte contre les nuisibles

Mademoiselle de Margaux dispose d'un programme de lutte préventive contre les nuisibles pour minimiser les risques d'infestation. Celui-ci est assuré par une société extérieure. A la suite de chaque visite, le technicien de lutte contre les nuisibles transmet un rapport dans lequel il consigne les éventuelles traces d'infestation sur les différents pièges ainsi que des recommandations en terme d'hygiène. J'ai pu constater que ces résultats d'inspections n'étaient pas analysés. J'ai donc créé un document Excel permettant de suivre l'évolution du nombre d'infestations constatées au niveau des pièges dans les différentes zones (cf. annexe XIX). Il permet de mettre en évidence les espèces d'insectes les plus présents et les zones les plus infestées. Ce document permet ainsi de dégager des tendances et peut donc servir de base à l'amélioration des procédures de lutte contre les nuisibles.

3.4.5. Réalisation de fiches techniques des produits chimiques

Des produits chimiques sont utilisés pour le nettoyage et la désinfection. Le service qualité possède bien les fiches techniques et les fiches de sécurité de chacun d'entre eux. Cependant, celles-ci n'étaient pas à disposition des employés et donc des personnes qui les utilisaient. Bien que des indications soient présentes sur les étiquettes des produits, j'ai constaté qu'elles n'étaient pas lues et prises en compte. En effet, une personne est venue me signaler une réaction de démangeaison sur ses avant-bras. Après consultation de la fiche de sécurité du produit qu'elle a utilisé, le port de gant était en effet recommandé.

Les fiches techniques et de sécurité étant complexes j'ai décidé de créer des fiches regroupant les informations essentielles pour les utilisateurs que j'ai affichées au niveau des différents postes ainsi que dans l'armoire de stockage des produits chimiques. J'ai donc fait figurer sur ces fiches les différentes utilisations possibles du produit, son mode d'emploi, ses

INDUSPRAY SR26

Désinfection des surfaces et matériels pouvant se trouver au contact des denrées alimentaires.



QUELLE(S) UTILISATION(S) ?

Désinfection des surfaces et du matériel pouvant se trouver au contact des denrées alimentaires, préalablement nettoyés.

QUEL MODE D'EMPLOI ?

S'utilise sans dilution sur des surfaces préalablement nettoyées.
Pulvériser uniformément sur la surface à traiter en respectant le temps de contact indiqué pour l'activité antimicrobienne recherchée.
Appliquer en quantité suffisante (+/- 30 ml/m²).
Ne pas frotter. Ne pas rincer. Laisser sécher

CARACTERISTIQUES :

- Solution limpide incolore
- pH env. 5
- Densité env. 0.9447
- Indice de réfraction env. 1.3571
- Tension de surface env. 30.3

RISQUE(S) :



INFLAMMABLE (R10)

MESURES DE PROTECTION RECOMMANDEES :

Gants, lunettes de protection



Figure 25 : Exemple de fiche technique d'un produit chimique

caractéristiques, les différents risques qu'il présente et les mesures de protection recommandées (cf. figure 25).

La mise en place de ces fiches permet aux utilisateurs des produits chimiques d'avoir un accès rapide aux informations importantes en cas de doute. Elles permettent aussi de support pour la formation à l'utilisation des produits chimiques des saisonniers.

3.5. Contrôle des produits : évaluation de la vulnérabilité des matières premières

L'entreprise doit mettre en place des systèmes pour minimiser les risques de fraudes ou d'adultération lors de la l'achat des matières premières. Cette exigence est l'une des nouveautés de la version 7 du référentiel BRC ^{19]}. Pour répondre à cette exigence l'entreprise doit notamment effectuer une évaluation de la vulnérabilité des matières premières alimentaires. Cette thématique étant récente, j'ai suivi un webinaire ²⁶ de l'ADRIA ²⁷ portant sur l'authenticité des matières premières et les risques de fraudes dans lequel était présenté un outil d'évaluation de la vulnérabilité des matières premières en cours d'élaboration par l'ADRIA. J'ai donc reproduit cet outil en l'adaptant à la chocolaterie (cf. annexe XX). L'objectif est d'établir une note de vulnérabilité en évaluant le potentiel de fraude des fournisseurs et la difficulté de détection d'une fraude afin de mettre en place des mesures de maîtrise adaptées. Pour effectuer ces évaluations, plusieurs critères sont pris en compte comme l'historique de l'entreprise, les fraudes connues, le type de marché, la complexité de la chaîne d'approvisionnement, etc. Il en est ressorti qu'il n'y avait pas de risque élevé à ce jour. Cependant, les informations recensées sont amenées à évoluer ; c'est donc un document à mettre à jour régulièrement (au moins une fois par an) pour veiller à la bonne maîtrise des risques de fraude.

3.6. Contrôle du processus : vérification des lignes de production

En ce qui concerne le contrôle du processus, des vérifications documentées des lignes de production doivent être effectuées avant le début de la production et après tout changement de produit selon le référentiel BRC. Celles-ci ont pour but d'assurer que les lignes ont été correctement nettoyées, qu'elles sont prêtes pour la production mais aussi que « tous les produits et emballages de la production précédente ont été retirés de la ligne de production avant de passer à la production suivante ».

La chocolaterie ne répondant pas à cette exigence, j'ai créé un formulaire permettant d'effectuer cette vérification (cf. annexe XXI). J'ai décidé de combiner cette vérification avec le contrôle des emballages. Ce dernier est actuellement effectué par l'assistante qualité. Or, celle-ci n'étant pas tout le temps dans l'atelier, il arrive que le contrôle des emballages de certains produits ne soit pas enregistré. L'idée était donc de faire faire ce contrôle au personnel de production.

La mise en place de ce formulaire implique d'augmenter le temps de transition entre deux produits, celui-ci étant actuellement restreint voir quasiment nul pour les transitions de type changement de format. Cette proposition a très mal été accueillie par le personnel de production et est restée en suspens.

²⁶ Séminaire en ligne

²⁷ Institut technique agro-industriel (recherche, formation, conseil, etc.)

3.7. Personnel

3.7.1. *Modification de la charte hygiène*

Lorsqu'une personne débute un nouveau contrat dans la chocolaterie, on lui remet un livret d'accueil et une charte d'hygiène. Cette dernière liste les exigences d'hygiène que doit respecter le personnel de Mademoiselle de Margaux. Que ce soit des règles d'hygiène individuelle, d'hygiène de fabrication ou d'hygiène du matériel et des locaux, le personnel de la chocolaterie s'engage à les respecter en signant cette charte. Toutefois, certaines règles ne sont pas toujours respectées. Par exemple, le personnel de l'usine ne doit pas avoir dans les poches de sa tenue de travail ou sur soi tout effet personnel pouvant véhiculer des microbes ; des exemples sont cités dans la charte : des mouchoirs usagers, des briquets, des médicaments, etc. A plusieurs reprises, il a été constaté la présence de téléphones portables ou encore de cigarette électronique dans les poches ou à proximité des postes de travail. Suite à un rappel de la règle, le problème était généralement résolu. J'ai cependant rajouté quelques précisions dans la charte pour éviter les réponses du type « ce n'est pas écrit dans la charte ». J'en ai profité pour la mettre à jour en fonction des nouveaux éléments qui ont été mis en place avant mon arrivée et pas forcément pris en compte, comme par exemple l'accueil des visiteurs, l'interdiction d'utiliser des cutters à lames sécables ou encore l'utilisation de pansement bleu détectable en cas de coupure.

3.7.2. *Formation du personnel à la sécurité des hommes et à la sécurité sanitaire des aliments*

Tout le personnel de la chocolaterie doit suivre une formation à la sécurité des hommes et à la sécurité sanitaire des aliments avant de débiter son travail dans l'entreprise. Cette formation est renouvelée tous les deux ans pour le personnel permanent de l'atelier et est systématique pour le personnel saisonnier et intérimaire de l'atelier.

3.7.2.1. Support de formation

Cette formation dure environ deux heures et est effectuée par la responsable qualité à l'aide d'un support visuel. Elle a pour objectif de sensibiliser le personnel aux différentes règles de sécurité des hommes et aux règles liées à la qualité et la sécurité alimentaire instaurées par la chocolaterie. Ainsi, après une brève présentation des produits, la formatrice aborde les « règles d'or » de la sécurité puis présente les formulaires de presque accident et d'accident bénin, les fiches de consignes de sécurité aux postes et indique les différentes sorties de secours. Dans un second temps, la politique qualité de l'entreprise, les différents dangers en alimentaires et les différents moyens de maîtrise de ces dangers sont présentés. Ceux-ci correspondent à l'ensemble des BPH, BPF, PrPO et CCP de la chocolaterie.

Cette masse d'informations est parfois difficile à retenir pour le personnel saisonnier et intérimaire. De plus, il est difficile de capter leur attention pendant deux heures. Ma mission a donc été de rendre le support de formation plus attrayant et plus communicatif. L'idée a été d'insérer au support des photographies et des vidéos illustrant les mauvaises et les bonnes pratiques d'hygiène et travail. Pour réaliser ces photos, j'ai travaillé en binôme avec l'assistante qualité. Nous avons sélectionné une partie des bonnes pratiques essentielles pour la sécurité sanitaire des aliments : le port de la tenue de travail ou de la tenue de ville en fonction des différentes zones, le changement des gants sur poste lorsque cela est nécessaire, l'accueil d'un prestataire, les pratiques de nettoyage,

En salle de pause

**Quelle est la MAUVAISE / BONNE pratique?
Pourquoi?**



**MAUVAISE
pratique**



BONNE pratique



Figure 26 : Extrait de la formation hygiène

etc. Nous avons, pour chacune, photographié ou filmé le personnel permanent effectuant la mauvaise puis la bonne pratique. Par exemple, la figure 26 présente la tenue à avoir dans la salle de pause. Les photographies et les vidéos ont ensuite été montées de sorte que la formation soit interactive.

La réalisation de ses photographies et de ses vidéos a aussi permis de faire un rappel sur les bonnes pratiques aux personnes qui ont participées. Nous avons par exemple filmé la démarche à suivre lors de la détection de bout de plastique sur ligne ce qui a constitué un bon exercice « bris de verre ».

3.7.2.2. Evaluation

La formation à la sécurité des hommes et à la sécurité sanitaire des aliments se termine par un questionnaire. Constitué d'une vingtaine de questions, celui-ci aborde différents points vus lors de la formation. J'ai été chargée de corriger ces questionnaires, ce qui m'a permis d'identifier les personnes qui nécessiteront une vigilance plus importante sur le respect des bonnes pratiques.

J'ai ensuite modifié le questionnaire pour les évaluations « à froid » qui seront effectuées au cours de la saison. Le but de ce questionnaire est de reprendre les points qui ont posés problèmes dans l'évaluation « à chaud » et d'aborder d'autres points, afin de contrôler que le personnel effectue les bonnes pratiques et d'effectuer un de rappel le cas échéant.

3.7.2.3. Sensibilisation de la nouvelle vendeuse

Au cours de mon stage, une nouvelle vendeuse pour la boutique de l'aéroport de Mérignac a été embauchée. La responsable qualité étant en congé lors de son arrivée, j'ai été chargée de lui faire la formation hygiène et sécurité. J'ai utilisé le même support de formation que pour le personnel de l'usine en adaptant légèrement le discours au vue de son poste.

3.7.3. Création d'un formulaire de déclaration de maladie infectieuse contagieuse

Le référentiel BRC spécifie que des mesures doivent être en place pour les personnes souffrant d'une infection et/ou d'une maladie contagieuse qui sont amené à entrer dans les zones contenant des aliments nus. La chocolaterie sensibilise déjà ses employés à notifier toute infection ou maladie contagieuse à la responsable qualité. Cependant, il n'existe aucune procédure du même type pour les visiteurs ou les prestataires extérieurs.

Pour résoudre ce problème, j'ai créé une fiche « de signalement de maladies infectieuses contagieuses et de blessures » (cf. annexe XXII). Celle-ci doit être complétée par tous les visiteurs et les prestataires extérieurs avant leur entrée dans l'atelier. J'ai ensuite complété la procédure d'accueil pour expliquer la démarche à suivre en fonction des réponses aux questions de la personne. Si la personne déclare être atteinte d'une maladie contagieuse, elle devra être interdite d'accès à l'atelier. Cependant, une exception est faite : si un intervenant est le seul disponible à pouvoir effectuer ce pourquoi il a été contacté, que son action doit être immédiate pour l'entreprise et qu'il présente une maladie infectieuse, la décision de le faire entrer dans l'usine, équipé d'un masque, revient au responsable qualité ou au directeur général. Si elle déclare avoir été en contact avec une personne atteinte d'une maladie contagieuse, elle devra porter un masque et il faudra être particulièrement vigilant à ce qu'elle respecte les bonnes pratiques d'hygiène. Enfin, si elle déclare avoir une plaie récente, un pansement bleu détectable lui sera fourni. Pour finaliser la mise en place

Pourcentage d'exigence C/NC

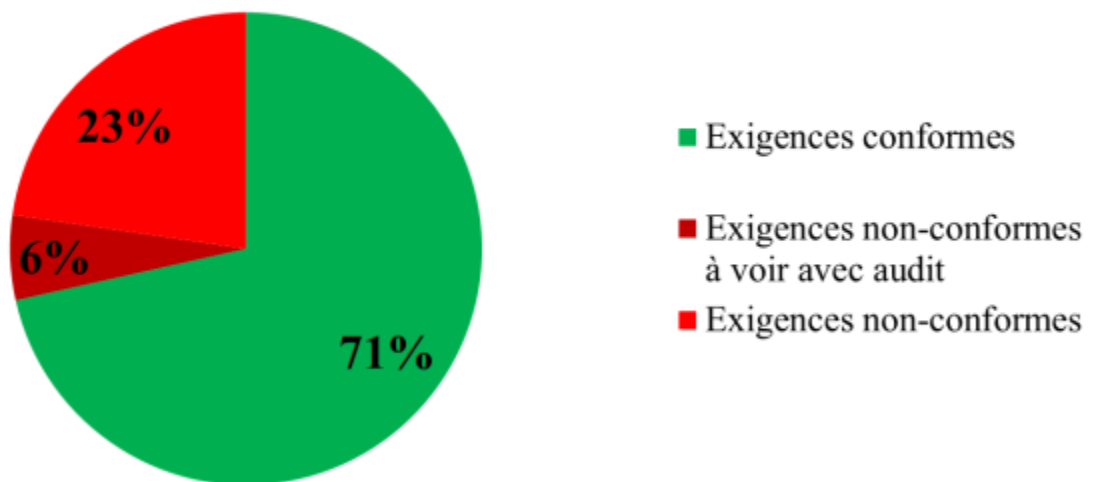


Figure 27 : Pourcentage d'exigences conformes / non-conformes suite au deuxième état des lieux

Tableau 2 : Evolution des pourcentages de conformité aux exigences du BRC

	Pourcentage de conformité 1 ^{er} état des lieux	Pourcentage de conformité 2 ^{ème} état des lieux	Evolution entre les deux états des lieux
Total	52%	71%	+ 19%
1. Engagement de la direction	70%	73%	+ 3%
2. Plan de sécurité sanitaire des aliments – HACCP	60%	80%	+ 20%
3. Système de gestion de la sécurité sanitaire et de la qualité des aliments	41%	59%	+ 18%
4. Normes des sites	54%	68%	+ 14%
5. Contrôle des produits	57%	84%	+ 27%
6. Contrôle du processus	46%	75%	+ 29%
7. Personnel	39%	84%	+ 45%

de ce formulaire, j'ai formé l'ensemble du personnel des bureaux, le personnel de maintenance et le magasinier à cette nouvelle démarche.

L'une de mes craintes était que les personnes refusent de compléter ce questionnaire. Toutefois, à ce jour, aucune n'a refusé.

3.7.4. Réalisation de tests sur les pansements

Comme dans toute entreprise, Mademoiselle de Margaux possède une pharmacie. Celle-ci est fermée à clef, ce qui permet de contrôler son accès. La chocolaterie met donc à disposition des pansements que les employées ont l'obligation d'utiliser en cas de coupures. Ces pansements sont spécifiques puisqu'ils sont d'une part de couleur bleu – couleur différente des produits- et d'autre part détectables au détecteur de métaux. Ainsi, si une personne perd son pansement celui-ci sera visible s'il tombe dans un des produits ou détecté au détecteur de métaux puisque du fait que ce dernier soit un CCP, tous les produits passent au détecteur.

Toutefois, la chocolaterie n'a pas testé la capacité des pansements à être détectés. Après avoir créé un formulaire d'enregistrement (cf. annexe XXIII), j'ai vérifié si chaque lot de pansements présent dans la pharmacie était fonctionnel. Aucun lot n'a été écarté.

4. Deuxième état des lieux

4.1. Résultat de l'audit interne ISO 22000

Tous les ans, la chocolaterie effectue un audit interne concernant tout ou partie de la norme ISO 22000. L'objectif de ces audits internes est de déterminer si le SMSDA est conforme aux exigences du SMSDA établies par l'entreprise et aux exigences de l'ISO 22000 et s'il est mis en œuvre et mis à jour efficacement. D'après la norme, les auditeurs doivent être objectifs et impartiaux. Du fait de son appartenance au groupe SAVENCIA, la chocolaterie fait appel à des personnes habilitées à l'audit travaillant dans les autres filiales chocolat du groupe.

Cette année, la chocolaterie a accueilli quatre personnes sur une journée pour auditer plusieurs parties de la norme, préalablement définies par la responsable qualité, comme par exemple la maîtrise opérationnelle de la ligne Sarment, la maintenance ou encore la sûreté. A la fin de cette journée, les auditeurs nous ont transmis un rapport détaillant les points forts, les points faibles et les non-conformités éventuelles. Au total, huit remarques ont été formulées, deux non-conformités majeures et trois non-conformités mineures ont été mises en évidence. De manière générale, il ressort que le SMSDA est efficace, qu'un bon nombre de choses est en place mais qu'il a besoin « de vivre » et se développer : le système est encore jeune.

4.2. Etat d'avancement vis-à-vis des exigences du référentiels BRC

Presque trois mois après le début du stage et le premier état des lieux, j'ai effectué un deuxième état des lieux avec la responsable et l'assistante qualité ; l'objectif étant d'évaluer l'avancement de ma mission dans le déploiement du référentiel BRC.

Suite à ce deuxième état des lieux, l'entreprise répond à 71% des exigences du BRC (cf. figure 27) ; il y a donc eu une évolution de 19%. Les différentes évolutions du pourcentage de conformité en fonction des chapitres du référentiel BRC sont présentées dans le tableau 2. Pour 6% des exigences totales, nous ne savons pas si l'entreprise est conforme ou non. En effet, pour ces



Figure 28 : Photographies du chai

Source : Mademoiselle de Margaux

exigences des éléments sont en place mais nous nous demandons si cela est suffisant. Nous avons décidé de les mettre de côté et de voir le résultat directement lors de l'audit.

4.3. Les exigences qui peuvent bloquer pour la certification BRC

Au vue des délais impartis, plusieurs points peuvent bloquer pour la certification ; plusieurs exigences pour lesquelles l'entreprise se verrait attribuer une non-conformité grave (cf. partie II.1.2.5). Le plus important d'entre eux est le problème des infrastructures. En effet, la zone d'entreposage des matières premières et des produits finis est localisée dans un ancien chai (cf. figure 28). L'espace de cette zone n'étant pas suffisante, l'entreprise stocke sous les combles de l'ancien chai les suremballages et les emballages. Ces combles ne sont ni étanches ni isolées entraînant une forte accumulation de la poussière, des fuites et l'entrée possible de nuisibles (insectes, oiseaux...). Bien que la procédure de stockage au niveau de ce « grenier » soit très stricte, elle risque de ne pas être suffisante pour le BRC. Cette zone de stockage peut en effet poser problème pour plusieurs exigences du référentiel :

- Exigence 4.1.3 : « La structure du bâtiment doit être entretenue afin de minimiser les risques de contamination du produit. »
- Exigence 4.3.7 : « Le site doit offrir des espaces de travail et de stockage suffisants pour permettre de réaliser correctement toutes les tâches nécessaires et dans le respect des consignes d'hygiène. »
- Exigences 4.4.5 : « Les plafonds et superstructures doivent être conçus, finis et entretenus de manière à empêcher le risque de contamination des produits. »
- Exigence 4.4.12 : « Des systèmes de ventilation et d'extraction adéquats doivent être installés dans les lieux de stockage et de transformation des produits afin d'éviter tout problème de condensation ou de poussière excessive. »

Un autre point pouvant empêcher la certification est l'absence de contrôles formels des lignes avant la production et pour tout changement de produits pour s'assurer de leur propreté et que seuls les emballages nécessaires « immédiatement » sont disponibles à proximité des machines de conditionnement (cf. partie III.3.6).

Citons aussi l'absence de plan de continuité d'activité²⁸, l'absence d'auditeur interne formé au référentiel BRC ou encore le fait que l'élimination des produits dangereux ne soit pas faite par un tiers spécialisé.

4.4. Conclusion : changement d'orientation

L'état d'avancement dans le déploiement du référentiel BRC et les différents points bloquant ont été présentés à l'équipe de sécurité des denrées alimentaires lors d'un CoPIL qualité. Il a été conclu que les points bloquants ne pourraient pas être résolus d'ici la fin d'année, certains d'entre eux demandant des investissements très importants. Or, ceux-ci ne sont pas envisageables pour cette année, d'autant plus que le marché visé par la certification BRC n'est pas concret.

²⁸ « Un plan de continuité d'activité (PCA) a par conséquent pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir à une organisation la reprise et la continuité de ses activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal. Il doit permettre à l'organisation de répondre à ses obligations externes (législatives ou réglementaires, contractuelles) ou internes (risque de perte de marché, survie de l'entreprise, image...) et de tenir ses objectifs. » ^[10]

En outre, le tarif d'un audit blanc de certification BRC est quasiment le même que celui d'un audit de certification. Il a donc été envisagé de faire directement l'audit de certification.

Ainsi, nous avons conclu que la certification BRC serait difficile à obtenir cette année et que, même si l'entreprise était certifiée BRC, le grade serait faible entraînant des fréquences d'audit semestriel (cf. annexe I). Or cela serait « lourd » pour une structure de cette taille.

La marche à gravir pour obtenir la certification BRC étant trop importante, il a été décidé de s'orienter vers une certification FSSC 22000.

5. Vers une certification FSSC 22000

5.1. Présentation FSSC 22000

La norme de certification du système de management de la sécurité des denrées alimentaires FSSC 22000 combine l'ISO 22000:2005 et le PAS 220 :2008. Le PAS 220, émis en 2008, a été rédigé par le G4, groupe de quatre grandes sociétés multinationales (Danone, Kraft, Nestle et Unilever), en complément du programme préalable de l'ISO 22000 dont la teneur a été jugée insuffisante par le GFSI. Il synthétise les programmes prérequis pour la sécurité alimentaire dans la fabrication des aliments. Cette synthèse a été élaborée à partir des recommandations du Codex Alimentarius et de celles du standard du GFSI. Il est constitué de quinze exigences détaillées, liées à la construction et l'agencement des bâtiments, au nettoyage et à la désinfection, à l'hygiène du personnel, etc. Il intègre aussi d'autres aspects considérés comme pertinents pour les opérations de fabrication tels que les procédures de rappel des produits, l'entreposage, la défense alimentaire, etc. Le PAS 220 acquiert une portée internationale lorsqu'il est transformé en Spécification Technique ISO, l'ISO/TS 220002-1 :2009, en décembre 2009.

La Fondation de Certification de sécurité alimentaire a développé le protocole de certification FSSC 22000, combinant ISO 22000 :2005 et ISO/TS 220002-1 :2009. FSSC 22000 a été approuvé par le GFSI en 2009. Ainsi, FSSC 22000 représente, pour les entreprises agroalimentaires, un moyen de démontrer au niveau international qu'elles disposent d'un SMSDA complet qui répond aux exigences de sécurité alimentaires des clients et des autorités de régulation.

La certification FSSC 22000 semble être une bonne alternative pour la chocolaterie à moyen terme.

5.2. Etat des lieux

L'audit de renouvellement a été réalisé sur un jour et demi (le 25 et 26 août) par une auditrice de Bureau Veritas. Elle a identifié deux non-conformités mineures pour lesquelles l'entreprise doit formuler une réponse à l'auditrice en précisant la correction, l'analyse des causes racines et le plan d'actions correctives dans un délai de 45 jours. La vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives prises sera effectuée lors de la visite suivante. Toutefois, l'auditrice a recommandé la certification après l'établissement d'un plan d'actions correctives efficace.

Il reste à savoir si Mademoiselle de Margaux répond aux exigences de l'ISO/TS 220002-1 :2009. J'ai donc procédé à un état des lieux du même type que celui du BRC (cf. partie III. 2.). Chacune des quinze exigences de l'ISO/TS 22002-1 est détaillée en plusieurs sous-parties. Pour

Services généraux - air, eau, énergie		Conforme	Non conforme	Non applicable	Points forts	Points faibles	Actions à mener / Idées d'améliorations	Etat
Exigences générales	* Circuits d'approvisionnement et de distribution des services généraux conçu pour minimiser le risque de contamination du produit.	1			* Analyses d'eau, d'air à fréquence définies * Contrôles électrique par prestataire		* Obtenir les FT des filtres à air	à faire
Alimentation en eau	* Alimentation en eau potable suffisante; * Qualité microbiologique de l'eau pour nettoyage en accord avec les exigences microbiologiques du produit; * Séparation réseau alimentation eau potable et eau non potable .	1			* Analyses d'eau		* Prévoir dans le plan de nettoyage, le nettoyage et désinfection des robinetteries	à faire
Produits chimiques pour les chaudières	* Produits chimiques pour les chaudières : - approuvés pour les denrées alimentaires, - ou approuvés par l'autorité compétente; * Entreposage de ses produits dans une zone dédiée et sécurisée.	1			* Demande des certificats d'alimentarité lors de l'achat		* Veiller à ne pas laisser les clés sur les armoires	à faire
Qualité de l'air et ventilation	* Exigences en matière de filtration, d'humidité et de microbiologie de l'air définies; * Qualité de l'alimentation en air des locaux maîtrisée; * Maintien des différentiel de pression d'air spécifiés.		1		* Analyses d'air à fréquences définies * Système de filtration de l'air	* Filtres à air adaptés à l'alimentaire? Pas spécifié dans les fiches techniques	* Faire des analyses d'air des soufflettes : prévu pour septembre * Définir des exigences en terme de filtration * Nettoyer les lames au niveau des ventilateurs lors des changements des filtres * Faire check-list des installations et sécurité * Contrôler les différentiels de pression d'air	en cours
Air comprimé et autres gaz	* Huile des compresseurs de qualité agroalimentaire; * Des exigences en matière de filtration, d'humidité et de microbiologie doivent être spécifiées.	1						ok
Eclairage	* Eclairage doit permettre au personnel de travailler de façon hygiénique; * Intensité de l'éclairage adaptée; * Dispositifs d'éclairage protégés.	1			* Pas de néons au niveau de l'atelier * Contrôles des néons au niveau des stocks lors des audits hygiènes			ok

Figure 29 : Extrait du récapitulatif des exigences conformes et non-conformes, et des recommandations

chacune d'entre elles, j'ai évalué si la chocolaterie était conforme ou non. Le pourcentage de conformité de l'entreprise à l'ISO/TS 220002-1 est de 65%.

5.3. Les différentes actions menées et les recommandations sur les actions à mener

Pour chaque sous-partie, j'ai mis en évidence les différents points qui posent problèmes et j'ai réfléchi aux différentes actions à mener pour les résoudre, sachant que les actions menées par rapport au BRC ont permis de répondre à certaines exigences de l'ISO/TS 22002-1.

J'ai par exemple, fait instaurer le port de masques pour les personnes ayant une barbe ou une moustache trop longue, compléter l'analyse des dangers des plans HACCP en prenant compte des sources de contamination potentielles par l'environnement local ou encore améliorer le stockage des produits chimiques.

Toutefois, compte tenu du temps limité, je n'ai pas pu répondre à toutes les exigences non conformes. J'ai toutefois laissé à l'entreprise un récapitulatif des exigences non conformes avec leurs explications et des idées d'actions à mettre en place pour devenir conforme (cf. figure 29).

6. Missions annexes

D'autres missions en lien avec le service qualité m'ont été confiées. Quelques-unes sont explicitées dans le tableau 3. La réalisation de ses actions m'a permis d'être intégrée pleinement à l'entreprise et de participer activement à la vie du service qualité.

Tableau 3 : Missions annexes

Missions	Détails
Participation au CoPIL SDA	Quatre fois par an minimum, l'équipe SDA se réunit pour passer en revue les différents indicateurs liés à la sécurité des denrées alimentaires et discuter des problèmes potentiels, des nouveautés, des missions en cours, etc.
Création d'affiches	J'ai été chargé de renouveler une bonne partie des affichages présents dans l'atelier (BP habillement, ordre d'habillement, signalisation, consignes au poste...), ceux-ci étant obsolètes, vieillissant, peu visibles.
Travail en production	J'ai pu travailler à différents postes sur les deux lignes de la chocolaterie en début de stage ; cela est important pour découvrir le <i>process</i> . J'ai aussi aidé en production lorsque cela était nécessaire.
Participation aux dégustations journalières et aux tests de vieillissement	Afin d'assurer la conformité visuelle et gustative de ces produits, la chocolaterie a mis en place des dégustations journalières auxquelles participent des personnes de production, les personnes du service qualité, le directeur et quelques personnes des bureaux. Dans le cadre de développement de nouveaux produits, la chocolaterie a mis en place des tests de vieillissement pour suivre l'évolution dans le temps de plusieurs paramètres visuels et gustatifs et déterminer une DLUO.
Participation aux exercices de traçabilité	Pour vérifier l'efficacité de son système de traçabilité, l'entreprise réalise des exercices de traçabilité.
Participation à la journée sécurité	Tous les ans, l'ensemble des employés de la chocolaterie participent à une journée sécurité. Cette année, nous avons pu par exemple apprendre à utiliser un extincteur, les gestes de premier secours, ou encore à conduire un transpalette électrique.
Participation à l'audit interne sécurité des hommes	J'ai pu assister à l'audit interne sécurité des hommes selon le référentiel « La sécurité c'est mon affaire ».
Réalisation d'une nouvelle fiche d'accident bénin et de presque accident	Les fiches de presque accident et d'accident bénin n'étant que très peu remplies, j'ai créé un nouveau formulaire plus facile à remplir pour inciter le personnel à l'utiliser.
Harmonisation, mise en forme et modification des fiches techniques des produits finis MdM	Les fiches techniques des produits finis MdM précisent les caractéristiques (composition, caractéristiques nutritionnelles, microbiologiques, logistiques, etc.) des produits. Elles peuvent être envoyées aux clients. J'ai été chargé de les mettre en forme pour les rendre plus lisible et harmonieuse. J'ai également rajouté une certification de salubrité ²⁹ à ces fiches.

²⁹ Le certificat de salubrité atteste du respect des règlements qui s'appliquent à l'entreprise.

Partie IV - Bilan

1. Apports à l'entreprise

J'ai intégré le service Qualité de la chocolaterie Mademoiselle de Margaux pour participer à la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000, accompagner l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et ainsi contribuer à l'amélioration continue du système de management de la qualité.

Lors de l'audit de renouvellement ISO 22000, l'auditrice a formulé deux non-conformités mineures et a recommandé la certification après l'établissement d'un plan d'actions correctives efficace. Nous avons envoyé à l'auditrice les actions correctives qui vont être mises en place pour répondre à ces deux non-conformités et attendons la décision finale. Toutefois le premier retour de l'auditrice est encourageant. Au cours de cette audit, quelques éléments que j'ai mis en place ont été apprécié par l'auditrice et la responsable qualité, comme l'outil de suivi des actions correctives (cf. partie III. 3.3.5) ou encore l'outil d'analyses des résultats d'inspections relatives à la lutte contre les nuisibles (cf. partie III. 3.4.4). Toutefois, le plus important dans ma mission de préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000 a été l'ensemble des mises à jour effectuées et le suivi des PrP.

La chocolaterie a actuellement un pourcentage de conformité de 75% au référentiel BRC. Il y a donc eu une amélioration de 23% en cinq mois. Toutefois, la marche à franchir pour obtenir la certification BRC a été jugée trop importante compte tenu des délais et des investissements nécessaires. La chocolaterie s'est donc orientée vers une certification FSSC 22000 plus abordable dans un premier temps. Ainsi, même si l'objectif de certification BRC n'a pas été atteint, j'ai contribué à l'amélioration continue du SMSDA et donné à l'entreprise des pistes d'évolutions futures.

De manière générale, j'ai pu apporter un regard neuf sur certains éléments, donner mon avis, faire des propositions et ainsi faire évoluer le SMSDA.

2. Retour sur expérience et apports personnel

Ce stage a sollicité ma capacité d'adaptation. En effet, pour toutes les propositions de modifications et la mise en place de nouvelles choses, il a fallu m'adapter au mode de fonctionnement de l'entreprise et du personnel. L'enjeu n'était pas de bousculer ce mode de fonctionnement mais de mettre des éléments en place en adéquation avec celui-ci, pour l'améliorer. Grâce à mes expériences passées, j'avais conscience de cette nécessité d'adaptation. Toutefois, j'ai pu comprendre, lors de mon stage, que le personnel de production doit être sollicité et que ses remarques doivent être prises en compte. J'aurais dû aller au contact du personnel de production plus rapidement. De plus, j'ai dû m'adapter à la saisonnalité de la production et à l'emploi du temps du personnel. En effet, pour certaines actions, j'avais besoin de travailler avec différentes personnes ; j'ai donc dû m'adapter à leur emploi du temps et leurs imprévus. Ainsi, lorsqu'elles n'étaient pas disponibles, j'effectuais d'autres tâches en autonomie. Il était donc difficile de planifier mes différentes missions, de fixer des délais et de les respecter. C'est pourquoi je n'ai pas fait de rétro-planning détaillé et que j'ai utilisé un tableau de bord me permettant de suivre l'état

d'avancement de ma mission. Enfin, j'aurais pu insister plus pour mettre en place certains éléments (exemple : cf. partie III.3.6.). Cependant, j'ai pu constater qu'il ne sert à rien d'accumuler les changements sur une courte période, le SMSDA ayant besoin « de vivre ».

Ce stage a été pour moi une expérience très enrichissante. Il m'a en effet permis de mettre en pratique les enseignements théoriques que j'ai pu avoir au cours de ces trois dernières années. Il m'a également permis d'enrichir mes connaissances. En effet, j'ai pu découvrir le service qualité dans son intégralité, ses missions, son fonctionnement, ses objectifs et son intérêt. Ma mission m'a permis de ne pas me cantonner simplement à ce service mais de découvrir aussi l'ensemble des services de l'entreprise. J'ai énormément appris au contact de l'ensemble du personnel et notamment de la responsable et de l'assistante qualité. Je leur suis très reconnaissante de m'avoir intégrée complètement dans l'entreprise, de m'avoir fait découvrir leur métier, d'avoir répondu à mes questions et d'avoir accueilli mes diverses propositions comme elles l'ont été.

Ce stage a aussi été l'occasion de découvrir le fonctionnement et les particularités d'une PME telle que Mademoiselle de Margaux. La taille de l'entreprise a été pour moi un réel avantage puisque j'ai pu avoir accès à diverses informations directement au contact du personnel concerné.

L'aspect humain a aussi été très important. En effet, j'ai travaillé en équipe à de nombreuses reprises pour réaliser diverses actions. J'ai aussi découvert des astuces de management pour faire accepter la nouveauté et bousculer les habitudes de chacun. L'écoute, la discussion et la prise en compte des remarques sont essentielles.

Même si le changement d'orientation pour la certification m'a fait douter sur la suite de ma mission, cette situation m'a permis de faire face à la réalité de la vie d'entreprise, ce qui a été d'autant plus enrichissant.

Je suis fière d'avoir pu contribuer à l'amélioration du SMSDA de cette entreprise et d'avoir « apporter ma pierre à l'édifice ». Ce stage m'a conforté dans mon plan de carrière et j'aimerais beaucoup par la suite intégrer le service qualité d'une PME.

Conclusion

La PME Mademoiselle de Margaux, implantée au cœur du vignoble médocain, est spécialisée dans la fabrication de chocolats haut de gamme. Pour développer sa marque et conquérir de nouveaux marchés, notamment à l'étranger, la chocolaterie s'est inscrite dans une démarche qualité et est certifiée ISO 22000 en 2012. Pour aller plus loin dans cette démarche et gagner le marché anglo-saxon, elle souhaite obtenir la certification BRC. C'est dans l'objectif de la préparation à l'audit de renouvellement ISO 22000 et du déploiement du référentiel BRC que j'ai intégré le service qualité de la chocolaterie. J'ai donc travaillé sur les différentes exigences du référentiel BRC afin d'augmenter le pourcentage de conformité de l'entreprise au référentiel et sur l'amélioration continue du SMSDA.

L'audit de renouvellement a été passé fin août et le premier retour de l'auditrice est positif. La certification BRC a été jugée difficile à obtenir pour cette année 2015 et il a paru plus pertinent de commencer par obtenir la certification FSSC 22000.

Même si j'ai pu apporter des améliorations en travaillant avec l'ensemble du personnel de la chocolaterie, d'autres modifications sont encore nécessaires. J'ai laissé à l'entreprise des recommandations d'actions à mener par rapport aux exigences non conformes. Le processus d'amélioration continue est bien enclenché et doit perdurer.

Cette mission m'a permis d'acquérir des connaissances et compétences et de développer des qualités d'adaptation, d'autonomie et d'esprit d'initiatives.

Enfin, ce fut un grand plaisir de réaliser cette mission très enrichissante et d'avoir participer à l'amélioration continue de la chocolaterie.



Bibliographie

- [1] **ISO**, 2005. *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire*. ISO 22000 :2005(F).35p.).
- [2] **British Retail Consortium**, 2015. *Global standard food safety*. Version 7. 132p.
- [3] **Blanc D.**, 2007. *ISO 22000, HACCP et sécurité des aliments : recommandations, outils FAQ et retour de terrain*. 2^e édition. La Plaine Saint Denis. Afnor. 415p.
- [4] **ACTIA**. *Guide pratique d'utilisation des référentiels*.
http://referentiel.actia-asso.eu/site/referentiels.php?id_norme=14
- [5] <http://www.mygfsi.com/about-us/about-gfsi/what-is-gfsi.html>
- [6] **FAO, OMS**, 2006. *Comprendre le Codex Alimentarius*. 3^{ème} édition. Rome. 41p.
- [7] **LAGET J., MASSON C.**, 2005. *Méthode 5S, un préalable à toute démarche d'amélioration continue*. APAVE sudeurope.
- [8] http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/chemicals/reach/index_fr.htm
- [9] **MAUFRAND D.** Les nouveautés de la version 7 du BRC Food. PAQSE du 18 juin 2015. Talence. ARDIA.
- [10] **Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale**, 2013. *Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité*. 16p

Annexes

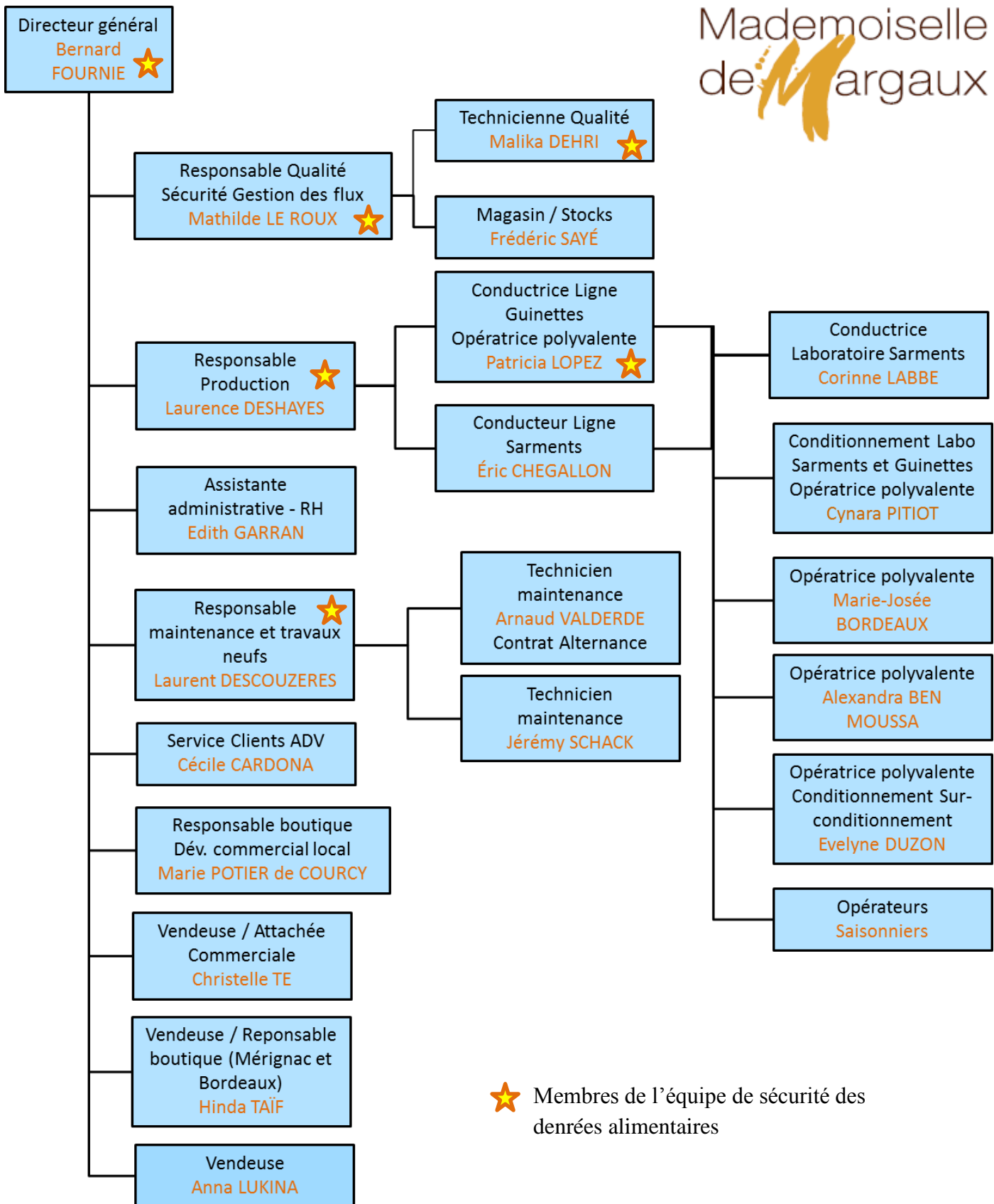
Annexe I.	Modalités de notation et de certification BRC
Annexe II.	Organigramme 2015 de Mademoiselle de Margaux
Annexe III.	Politique Qualité 2015 de Mademoiselle de Margaux
Annexe IV.	Fiches mémo à destination du personnel de production
Annexe V.	Les 12 étapes de l'HACCP
Annexe VI.	Charte hygiène
Annexe VII.	Capture d'écran de l'outil d'analyses des relevés de températures et d'humidité
Annexe VIII.	Ancienne fiche d'enregistrement du nettoyage de la ligne Sarments
Annexe IX.	Nouvelle fiche d'enregistrement du nettoyage de la ligne Sarments
Annexe X.	Diagramme de fabrication des Guinettes et du conditionnement à façon
Annexe XI.	Distribution des équipements de la ligne Guinette
Annexe XII.	Définition des critères de gravité et de probabilité
Annexe XIII.	Questionnaires fournisseurs de matières premières alimentaires
Annexe XIV.	Ancien formulaire de non-conformité
Annexe XV.	Nouveau formulaire de non-conformité
Annexe XVI.	Ancien organigramme de gestion de crise
Annexe XVI.	Nouvel organigramme de gestion de crise
Annexe XVII.	Nouvel organigramme de gestion de crise
Annexe XVIII.	Extrait de la grille d'audit sûreté et infrastructures
Annexe XIX.	Captures d'écran de l'outil d'analyses des résultats d'inspections de la lutte contre les nuisibles
Annexe XX.	Outil d'analyse du risque de fraude
Annexe XXI.	Formulaire de vérification de la ligne Sarment et contrôle des emballages
Annexe XXII.	Formulaire de déclaration de maladie infectieuse contagieuse
Annexe XXIII.	Formulaire test de pansements

Annexe I. Modalités de notation et de certification BRC

GRADE ANNONCÉ	GRADE NON ANNONCÉ	GRAVE	IMPORTANT	MINEUR	ACTION CORRECTIVE	FRÉQUENCE DE L'AUDIT
AA	AA+			5 ou moins	Preuve objective dans les 28 jours civils	12 mois
A	A+			entre 6 et 10	Preuve objective dans les 28 jours civils	12 mois
B	B+			entre 11 et 16	Preuve objective dans les 28 jours civils	12 mois
B	B+		1	10 ou moins	Preuve objective dans les 28 jours civils	12 mois
C	C+			entre 17 et 24	Preuve objective dans les 28 jours civils	6 mois
C	C+		1	entre 11 et 16	Preuve objective dans les 28 jours civils	6 mois
C	C+		2	10 ou moins	Preuve objective dans les 28 jours civils	6 mois
D	D+			entre 25 et 30	Nouvelle visite requise dans les 28 jours civils	6 mois
D	D+		1	entre 17 et 24	Nouvelle visite requise dans les 28 jours civils	6 mois
D	D+		2	entre 11 et 16	Nouvelle visite requise dans les 28 jours civils	6 mois
Non certifié		1 ou plus			Certificat non délivré. Nouvel audit requis	
Non certifié				31 ou plus	Certificat non délivré. Nouvel audit requis	
Non certifié			1	25 ou plus	Certificat non délivré. Nouvel audit requis	
Non certifié			2	17 ou plus	Certificat non délivré. Nouvel audit requis	
Non certifié			3 ou plus		Certificat non délivré. Nouvel audit requis	
Les cellules grisées indiquent zéro non-conformité.						

Source : **British Retail Consortium**, 2015. *Global standard food safety*. Version 7. 132p.

Annexe II. Organigramme 2015 de Mademoiselle de Margaux



Annexe III. Politique Qualité 2015 de Mademoiselle de Margaux

Mademoiselle
de Margaux



ENGAGEMENTS 2015

Pou

ur cette année 2015, nos principaux objectifs s'articulent autour de trois grands axes :

- Sécurité : poursuivre la mise en œuvre de la démarche sécurité selon le référentiel du groupe,
- Qualité : satisfaire nos clients dans le respect de leurs exigences et de la réglementation,
- Productivité : fiabiliser les rendements des lignes de production.

Pour cela, nous nous fixons les objectifs suivants :

Sécurité

- 0 accident du travail avec arrêt
- Maximum 2 accidents du travail sans arrêt
- 50 VSC réalisées
- 100% des fiches de sécurité présentes au poste

Qualité

- 0 réclamation pour corps étrangers dans le produit liés à la SDA
- 88% de conformité aux audits hygiène
- 100% des contrôles des mains conformes
- 10 réclamations clients pour 100T de produits expédiés
- Passer un audit du référentiel BRC

Productivité

- Taux de pertes ligne sarments < 3,5 % de perte étuis
- Taux de pertes ligne guinettes < 6 % de second choix

Nous nous engageons à respecter les bonnes pratiques en matière d'éthique, de qualité et d'environnement et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour l'atteinte de ces objectifs.

A Margaux, le 06 Mars 2015,

Bernard FOURNIE

Laurence DESHAYES

Mathilde LE ROUX

Source : Mademoiselle de Margaux

Annexe IV. Fiches mémo à destination du personnel de production

POLITIQUE QUALITE 2015 – Engagement de la direction

SECURITE

0 accident du travail avec arrêt
Maximum **2** accidents du travail sans arrêt
50 VSC réalisées
100% des fiches de sécurité présentes au poste

PRODUCTIVITE

Taux de **pertes ligne sarments** < **3,5 %** de perte étuis
Taux de **pertes ligne guinettes** < **6 %** de second choix

QUALITE

0 réclamation pour corps étrangers dans le produit liés à la SDA
88% de conformité aux audits hygiène
100% des contrôles des mains conformes
10 réclamations clients pour **100T** de produits expédiés

CCP : Critical Control Point (DéTECTEUR de métaux)

PRPo : Programme Pré-requis Opérationnel (Filtres, tamis, aimants)

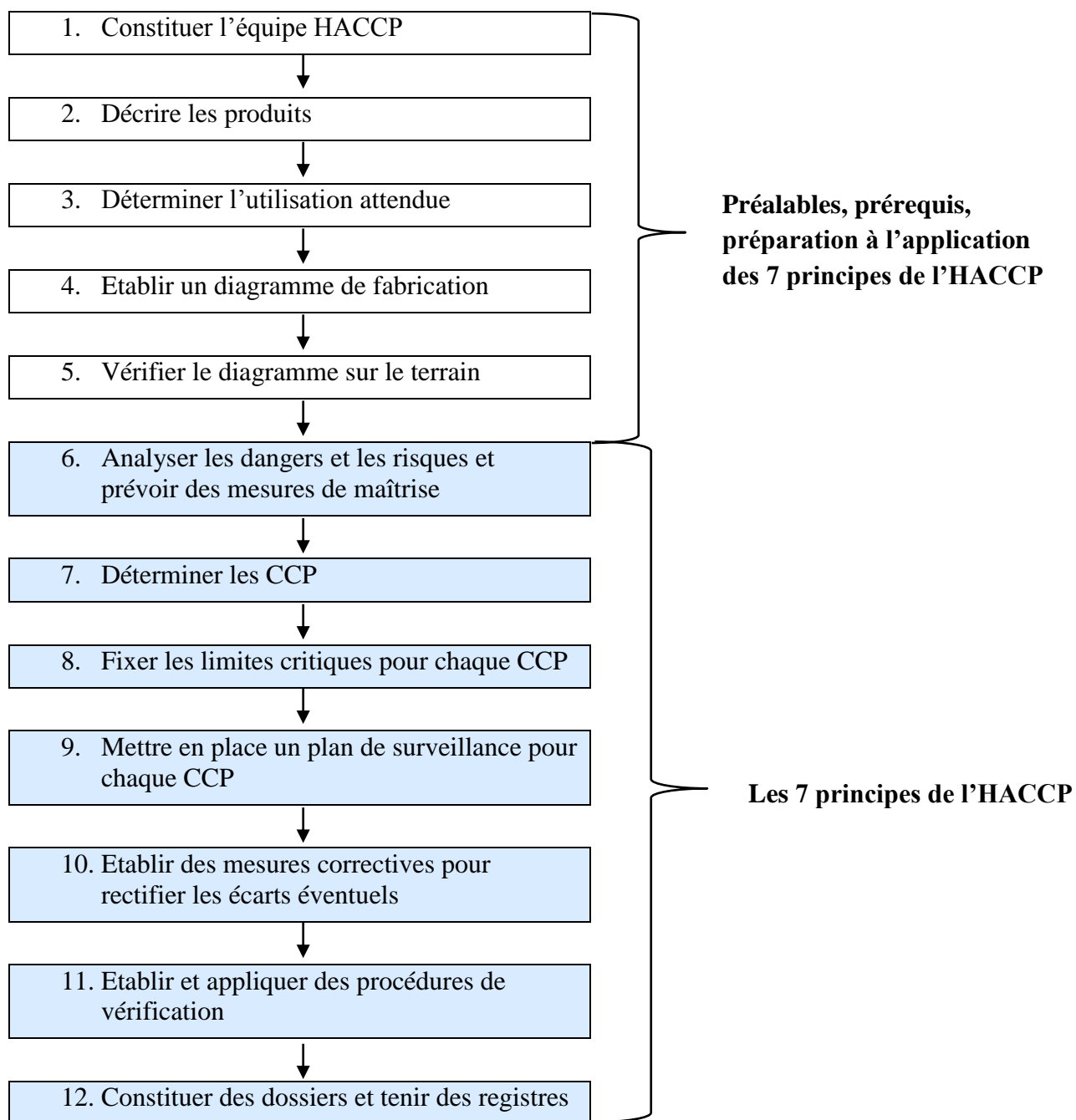
PRP : Programme Pré-requis (Bonnes Pratiques d'Hygiène et de travail)

Manuel qualité : Description du Système de Management de la qualité de Mademoiselle de Margaux (affiché en salle de pause)

5M : **M**atériel, **M**éthode, **M**ain d'œuvre, **M**atières, **M**ilieu

4 dangers en sécurité agroalimentaire : **chimique, biologique, physique, allergènes**

Annexe V. Les 12 étapes de l'HACCP



Source : Mademoiselle de Margaux

Charte Hygiène

Mademoiselle
de Margaux

Destinataires	<i>Pour action : Ensemble du personnel</i>
----------------------	--

Pour garantir la sécurité de nos consommateurs et se conformer à la Directive Européenne du 14 juin 1993 et au Paquet Hygiène du 1^{er} janvier 2006, nos produits doivent être de qualité hygiénique irréprochable. La présente Charte a pour but de définir les règles élémentaires dont le respect est indispensable au maintien du niveau d'hygiène de l'entreprise. Nous sommes tous concernés par ces mesures : les employés permanents, les intérimaires, les saisonniers, les stagiaires, les intervenants extérieurs et les visiteurs.

Annexe VI. Charte hygiène


RESUME



Je porte les **vêtements de travail réglementaires**.


- Je porte une **charlotte** qui recouvre **entièrement mes cheveux et mes oreilles**.
- Je ne porte **aucun bijou** (montre, bracelet, gourmette, collier, chaîne, piercing, bague,...). Seule l'alliance simple (sans pierres) est tolérée dans l'atelier pour les visiteurs.
- Je garde mes **ongles propres** et nets, sans vernis.
- Je me **lave et désinfecte soigneusement les mains** à chaque nouvelle entrée dans la partie usine de l'entreprise.
- Je ne pose **aucun contenant** de matières premières, produits en cours, produits finis, directement **sur le sol**.
- Je **consomme** tout produit alimentaire apporté et toute boisson uniquement dans les **locaux sociaux** mais en dehors des vestiaires.
- Si je reçois un **visiteur**, il est **sous ma responsabilité** et il doit respecter la Charte Hygiène.

Hygiène individuelle

- Je suis **propre** tous les jours. (Pour les hommes, j'entretiens ma moustache ou ma barbe !)
 - Je tiens mes **cheveux propres**.
 - Je garde mes **ongles propres** et nets, sans vernis.
 - Je ne fais pas un usage excessif de parfum ou d'après rasage.
 - Je signale à mon chef d'atelier toute **maladie** pouvant porter préjudice à la qualité des produits (rhume, panaris,...), et porte un **masque** couvrant la bouche et le nez en cas de rhume.
 - Je me **lave et désinfecte* soigneusement les mains** :
 - à chaque nouvelle entrée dans la partie usine de l'entreprise : à la **prise du travail**, après la **pause**, après **passage aux toilettes**,...
 - **après tout travail salissant**,
 - à chaque **changement d'activité**,
 - après avoir **toussé, éternué** ou 
- m'être **mouché**.

* Avec des *lignettes désinfectantes et des solutions hydro alcooliques disponibles sur les lignes/ ou aux lavabos.*

Tenue réglementaire

- Je porte les **vêtements de travail réglementaires** à l'atelier. 
- Je veille à la **propreté** de ma tenue de travail : pour cela, je la change dès que sale et régulièrement (tous les jours pour les permanents, minimum 2 fois par semaine pour les saisonniers).
- Je ne rapporte pas ma tenue de travail chez moi.
- Je recouvre ma tenue vestimentaire d'un **tablier jetable** en cas de travaux salissants (ex. : piquage)
- Je porte une **charlotte** qui recouvre **entièrement mes**

cheveux et mes oreilles et la change au minimum une fois par jour et dès que sale.

- Je porte des **chaussures fermées et propres** – chaussures de sécurité pour les tâches le nécessitant.

- Je ne porte **aucun bijou** (montre, bracelet, gourmette, collier, chaîne, piercing, bague,...). Seule l'alliance simple (sans pierres) est tolérée dans l'atelier pour les visiteurs.



- Je porte des **gants** en nitrile bleu à usage unique lorsque mon poste me conduit à toucher les bonbons (ex. : sortie de lignes, conditionnement, etc...). *Effectivement, le toucher avec les mains laisse des empreintes sur les produits, empreintes visibles par les consommateurs.*



Attention au port des gants !

- *Avant de prendre ou de reprendre les gants, il faut se laver et désinfecter les mains. En effet, prendre un gant avec des mains non lavées et non désinfectées revient à le contaminer.*

- *Les gants doivent être changés dès que sales et régulièrement.*

- Je ne laisse **rien dans les poches** de ma tenue de travail ou sur moi-même **pouvant véhiculer des microbes** : bijoux, mouchoirs tissus, cigarettes, briquet, médicaments, cigarette électronique, etc... Je ne suis autorisé à conserver dans mes poches que les objets suivants : stylo bille sans capuchon, marqueur sans capuchon, cutter, calepin, paquet de mouchoirs en papier, clé du casier, badge.

Hygiène des locaux

- Je ne **jette rien à terre** et je veille à la propreté des sols.

- Je **ferme** systématiquement les **portes** des différents ateliers après passage.

- Je veille à la **propreté** de la **salle de pause**.

- Je respecte la propreté des **lavabos** et **toilettes**.

- Je **signale** l'absence de savon liquide, désinfectant, essuie-mains à mon responsable d'atelier ou au service qualité.

Comportement

- Si je reçois un **visiteur**, celui-ci est **sous ma responsabilité**. J'applique la procédure d'accueil en vigueur. Je dois tout d'abord lui remettre une **tenue visiteur** composée d'une blouse jetable, d'une charlotte rouge et de sur-chaussures. Je dois ensuite m'assurer qu'il **respecte bien**, lui aussi, les termes de la présente Charte.

- **Fumer** dans l'enceinte de l'entreprise est interdit. Un abri fumeur se trouve à l'extérieur. Je veille à la propreté de l'abri en jetant mes mégots dans le cendrier.

- Je quitte ma **tenue de travail** dans les vestiaires avant d'aller en pause.

- Je suis responsable de la **propreté** de mon **casier**, je l'entretien et le nettoie. Je sépare mes vêtements de travail de mes vêtements de ville dans deux casiers distincts.

- Je **consomme** tout produit alimentaire apporté et toute boisson uniquement dans les **locaux sociaux**, mais en dehors des vestiaires.

- Je ne mâche **pas de chewing-gum**.

- Je **fais soigner** mes blessures, mêmes bénignes au **local pharmacie** par un secouriste (utilisation de pansements bleus détectables) et je les protège avec un gant jetable avant de retourner à mon poste de travail.

- Je **ne m'assieds pas** dans les **escaliers**. *En effet, s'asseoir à un endroit non prévu à cet effet revient à contaminer la tenue de travail, laquelle peut ensuite contaminer le produit.*

Hygiène de fabrication

- Je **vérifie** visuellement, avant toute nouvelle fabrication, la **propreté** de toutes les **pièces** ou **machines** ayant subi une intervention mécanique.

- Je ne **touche** les bonbons qu'avec des **gants**. Si par erreur je touche un bonbon avec mes mains nues, je le mets à la poubelle ou je le mange.

- Je jette à la **poubelle** tout bonbon tombé au sol.

- Je ne pose **aucun contenant** de matières premières, produits en cours, produits finis, directement **sur le sol**. J'utilise les palettes, quarts de palette, caillebotis, porte-bacs à roue, chariots,...

- Je **signale** immédiatement à mon responsable toute matière première et tout produit souillés ou douteux.

- Si je vois tomber un corps étranger, s'il manque une pièce à un outil, laquelle est susceptible d'être tombée dans le produit, j'ai le **devoir d'alerter** mon supérieur hiérarchique qui préviendra le Service Qualité.

- Je **sépare** bien les produits conformes des produits non-conformes et j'**avertis** le Service Qualité de la **non-conformité**.



- Tous les contenants de produits finis, produits en cours de fabrication, matières premières, doivent être **recouverts** ou **refermés** (ex. : seaux, claies, cagettes, cartons,... recouverts et les sacs entamés refermés) et stockés dans un lieu approprié.

- Je **ne goûte pas** les bonbons de chocolat, etc... **avec les doigts** au cours de la fabrication.

- Je n'utilise pas de **cutter à lame sécable** (= qui se casse) car des éclats de lame risquent d'être projetés dans les produits.

Hygiène du matériel

- Je **vérifie** visuellement la **propreté** des cagettes de stockage avant utilisation.

- Je ne pose **aucun matériel** directement sur le **sol** (ex. : carton, couvercle,...), mais sur des caillebotis, des quarts de palette, des palettes...

- Je ne laisse **rien traîner** autour des lignes (petit matériel, chiffon, balai,...).



- Je **recouvre** de film plastique, de plaque, de leur couvercle... tous les **contenants vides** (caisses, cagettes, seaux,...), afin de ne pas les exposer à la poussière, aux insectes, aux corps étrangers,...

- Je suis **responsable** de la **propreté** et du **rangement** du **matériel à mon poste de travail**. Ce dernier doit être bien rangé, notamment en fin de poste.

- Je respecte scrupuleusement les **instructions de fin de poste et de nettoyage**.

- Je **nettoie** et **range** le **matériel de nettoyage** dans les armoires prévues à cet effet.

L'application de ces règles élémentaires représente une garantie pour la sécurité de nos consommateurs. Par conséquent, elle va nous permettre de gagner ou conserver la confiance de nos clients, donc d'assurer la pérennité de
MADemoiselle DE MARGAUX.

	Approuvé par :
Nom Fonction :	Bernard FOURNIÉ Directeur Général
Visa salarié :	

Source : Mademoiselle de Margaux

Annexe VIII. Ancienne fiche d'enregistrement du nettoyage de la ligne Sarments

Enregistrement du nettoyage de la ligne Sarment																										
Nettoyage Quotidien																		Année : 2015	Mois : JUILLET							
		Semaine : 33					Semaine : 34					Semaine : 35					Semaine : 36					Semaine : 37				
Tâches	Avec Quoi	10-août	11-août	12-août	13-août	14-août	17-août	18-août	19-août	20-août	21-août	24-août	25-août	26-août	27-août	28-août	31-août	01-sept	02-sept	03-sept	04-sept	07-sept	08-sept	09-sept	10-sept	11-sept
Laver les rouleaux blancs de colle	Décolle étiquette Spatule																									
Laver le tapis de mise en étuis (en fin de production)	Spray désinfectant Lavette bleue																									
Balayer le sol sous la ligne	Balai																									
BPH poste alvéoles	Soufflette Balai Caisse grise Caisse rouge Poche de refonte bleue																									
BPH poste balance																										
BPH poste coussins																										
BPH poste étuis																										
BPH poste ramassage																										
BPH poste palettisation																										
Visa chef de ligne :																										
Nettoyage Hebdomadaire																										
Tâches	2	Sem : 33		Sem : 34		Sem : 35		Sem : 36		Sem : 37		Remarques :														
Laver le tapis alvéole	Produit plonge Lavette bleue	Jeudi	Ven	Jeudi	Ven	Jeudi	Ven	Jeudi	Ven	Jeudi	Ven															
Laver le massicot	Spray désinfectant Lavette rose																									
Laver le tapis balance, la balance, l'interphone, les tables et tablettes (<u>dessus et dessous</u>)	Produit inox Spray désinfectant Lavette bleue																									
Laver le tapis coussin et les rouleaux coussins	Spray désinfectant Lavette bleue																									
Laver l'intérieur de la Vara	Décolle étiquette Spatule																									
Laver les tables (<u>dessus et dessous</u>) bout de ligne	Produit inox Lavette bleue																									
Laver le sol sous et autour de la ligne	Magic Maxx Frangé microfibrés																									
Aspirer les caisses grises sous le tunnel	Aspirateur pour le sol																									
Désinfecter les lavettes	Produit plonge (5 min)																									
Visa chef de ligne :																										
Nettoyage Mensuel																										
Tâches	Avec Quoi	Date :	Initiales																							
Balayer le sol sous le tunnel	Balai																									
Laver le sol sous le tunnel	Magic Maxx Frangé microfibrés																									
Laver les bacs de refonte	Produit plonge Lavette bleue																									
Laver les bacs boîtes sous poids	Produit plonge Lavette bleue																									
Dépoussiérer le revêtement du tunnel	Bandeau microfibrés																									
Visa chef de ligne :																										
Visa Assistante Qualité:																										

Ligne Sarment

Les temps de nettoyage	Temps de nettoyage respecter	
Midi : 10 min de nettoyage	OUI	NON
Soir : 20 min de nettoyage	OUI	NON
Fin de semaine : 1h de nettoyage	OUI	NON
Fin de mois : 1h30 de nettoyage	OUI	NON

Quand le nettoyage est effectué, écrire son nom ou ses initiales dans la case correspondante. Dans le cas contraire, noter en remarque la raison pour laquelle le nettoyage n'a pas pu être réalisé.

Visa Assistante Qualité

Annexe IX. Nouvelle fiche d'enregistrement du nettoyage de la ligne Sarments

AU QUOTIDIEN																		Mois : SEPTEMBRE					Année : 2015						
Poste	Avec quoi?	Standard	Opérations	Temps maxi (en mn)	Semaine 36					Semaine 37					Semaine 38					Semaine 39					Semaine 40				
					31-août	01-sept	02-sept	03-sept	04-sept	07-sept	08-sept	09-sept	10-sept	11-sept	14-sept	15-sept	16-sept	17-sept	18-sept	21-sept	22-sept	23-sept	24-sept	#####	28-sept	29-sept	#####	01-oct	02-oct
Alvéoles		Absence: - de décors dans le bac, - de déchets, - de chocolat au sol.	* Récupérer le décor, * Vider alvéoles et couvrir les convoyeurs, * Evacuer les déchets chocolat du bac inox, * Gratter et balayer le sol																										
Poste Balance		Absence: - de résidus dans les bacs et sur la ligne, - de chocolat au sol.	* Fermer les poches de refonte et les stocker, * Evacuer les résidus des bacs, * Passer la soufflette, * Gratter et balayer le sol																										
Poste Coussins		Absence: - de résidus sur la ligne, - de chocolat au sol.	* Enlever les résidus de chocolat, * Passer la soufflette, * Balayer																										
Poste Etuis		Absence: - de salissures, - de résidus.	* Nettoyer les rouleaux blancs de colle, * Gratter les résidus de chocolat, * Nettoyer le tapis de mise en étuis, * Passer la soufflette, * Balayer																										
Poste ramassage		Absence: - de salissures.	* Débarrasser les tables d'en-cours, * Evacuer les cartons et plastiques à la benne, * Balayer																										
Poste palettisation		Absence: - de salissures.	* Evacuer les produits finis, * Ranger le transpalette, * Balayer																										
VISA chef de ligne :																													

EN FIN DE SEMAINE (en plus du quotidien)

Poste	Avec quoi?	Standard	Opérations	Temps maxi (en mn)	Sem : 36	Sem : 37	Sem : 38	Sem : 39	Sem : 40
Alvéoles		Absence: - de salissures.	* Démontez le tapis (maintenance) et le nettoyer (produit plonge) * Nettoyer le massicot et les rebords (produit plonge)						
Poste Balance		Absence: - de salissures.	* Démontez le tapis et le laver, * Laver les 2 balances et l'interphone, * Nettoyer les 2 tables, * Laver le sol sous la ligne						
Poste Coussins / Etuis		Absence: - de salissures.	* Nettoyer les rouleaux, * Nettoyer le tapis coussin, * Nettoyer le carter métallique étuyeuse, * Nettoyer l'intérieur de la VARA, (produit plonge) * Laver le sol (produit sol), * Enlever l'escabeau						
Poste palettisation		Absence: - de salissures.	* Nettoyer le tapis virage VARA, * Laver les 8 tables dessus et DESSOUS, * Evacuer les tables de la ligne, * Laver sous la ligne (produit sol).						
VISA chef de ligne :									

Remarques :

EN FIN DE MOIS

Poste	Avec quoi?	Standard	Opérations	Temps maxi (en mn)	Date:
Alvéoles		Absence: - de salissures.	* Dépoussiérer le revêtement du tunnel * Aspirer les caisses grises sous le tunnel		
Poste Balance		Absence: - de salissures.	* Laver les bacs de refonte		
Poste Coussins / Etuis		Absence: - de salissures.	* Balayer et laver le sol du sas bleu et du sas déchets		
Poste palettisation		Absence: - de salissures.	* Porte piétonne du sas bleu		
VISA chef de ligne :					

TEMPS DE NETTOYAGE

Midi : _____

Soir : _____

Fin de semaine : _____

Fin de mois : _____

Quand le nettoyage est effectué, écrire ses initiales dans la case correspondante. Dans le cas contraire, noter en remarque la raison pour laquelle le nettoyage n'a pas pu être réalisé.

Produit plonge = Pantastic désinfectant
Produit sol = Magic Maxx

VISA Assistante qualité :

LIGNE SARMENTS

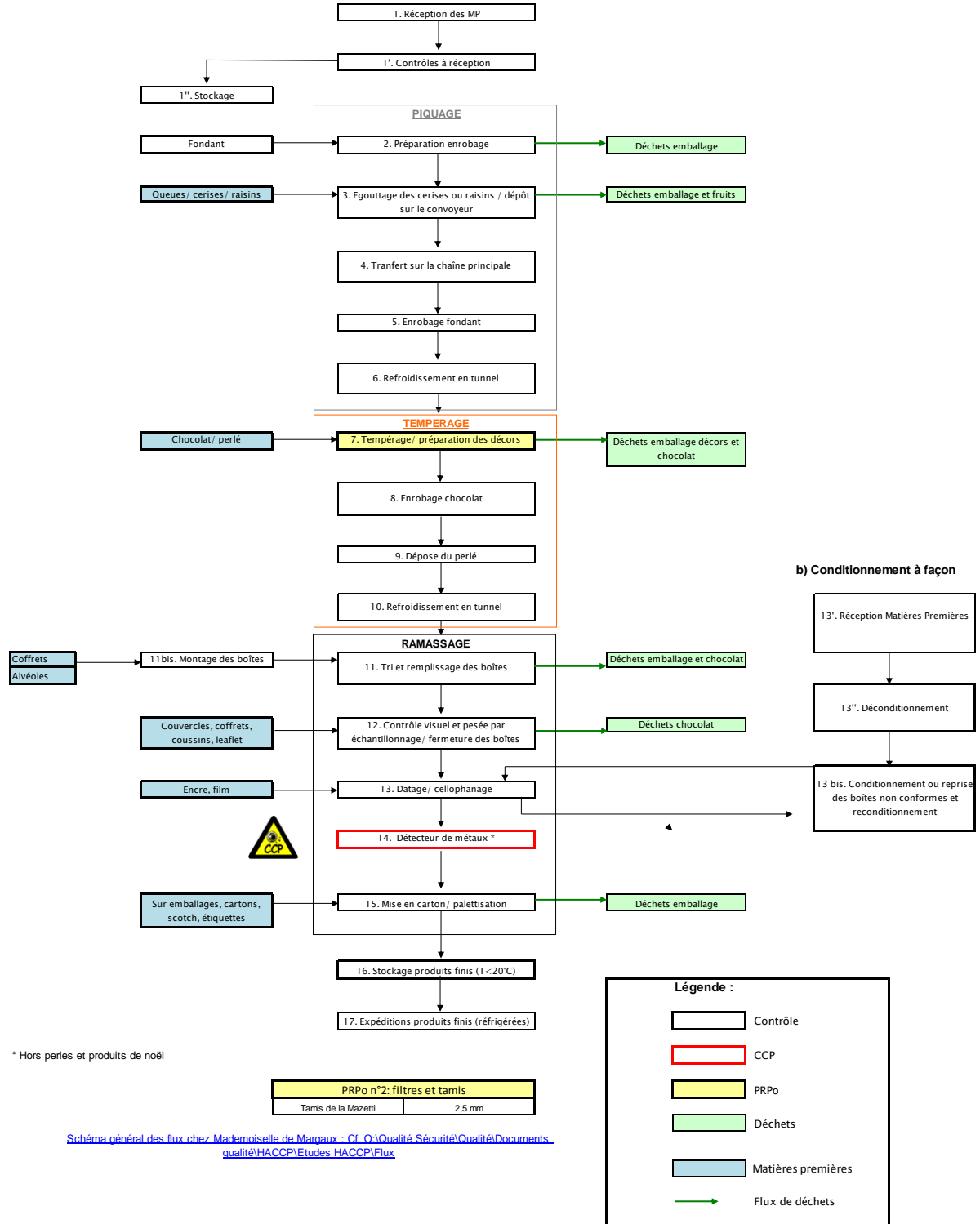
Annexe X. Diagramme de fabrication des Guinettes et du conditionnement à façon

	HACCP002 : Fruits à l'alcool et conditionnement à façon	Crée	
		Modifié	19/05/2015
		Version	A

Diagramme validé par l'équipe HACCP le : 17/06/2014
Rajout des flux de déchets le 01/10/12

3. Diagramme de fabrication

a) Fabrication des fruits à l'alcool



Remarque : Pour des raisons de confidentialité, le diagramme a été simplifié.

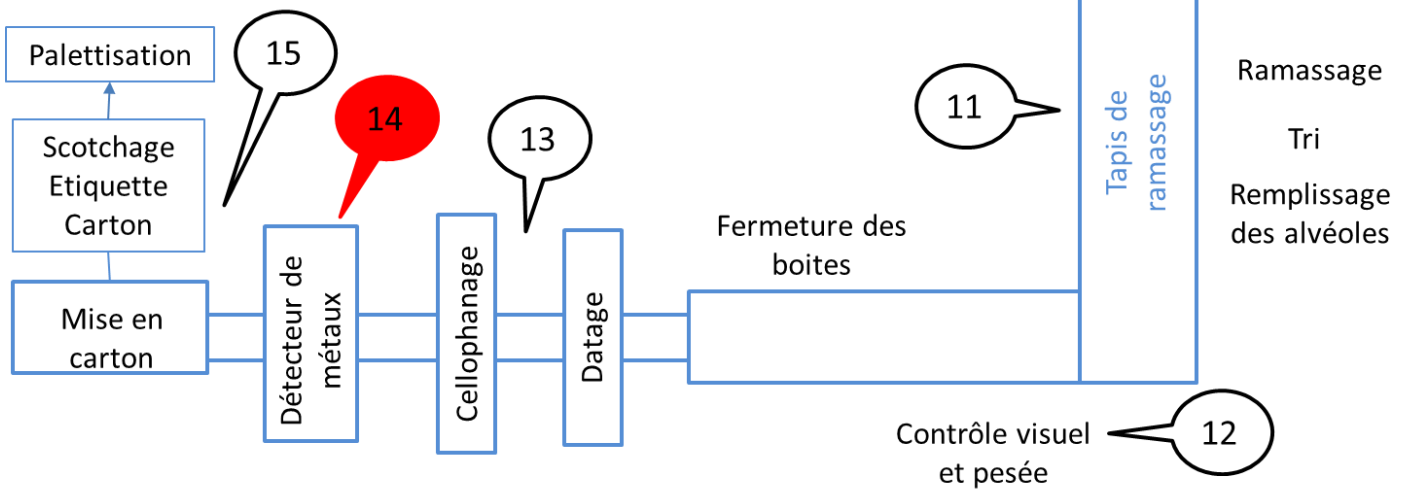
Annexe XI. Distribution des équipements de la ligne Guinette



CCP



Etapes



Remarque : Pour des raisons de confidentialité, le schéma a été simplifié.

Annexe XII. Définition des critères de gravité et de probabilité

Critères	Notes	Définitions	Description
G R A V I T É	1	Pas d'incidence sur la santé du consommateur	Limaille de fer Objets > 25mm (visibles) Cheveux, poils, insectes, poussières, mites
	3	Incidence réversible sur la santé du consommateur	Levures, moisissures (flore de dégradation), coliformes totaux Corps étrangers mous (papier, carton, film plastique, ficelle, fils de coussin...) Corps étrangers durs non blessants : cailloux, bois, coque de fruit sec, ... Résidus de produit de nettoyage, encre, huile, éclats de peinture, ... Mycotoxines, métaux lourds, pesticides
	9	Incidence très importante sur la santé du consommateur, séquelles durables pouvant aller éventuellement jusqu'à la mort	Listeria, salmonelle, E.coli, Bacillus cereus, Staphylocoques à coagulase positive Corps étrangers blessants : verre, morceau de métal, plastique dur (plexiglass, brisures de queues plastiques), noyaux de cerise Allergènes Objets acérés et durs < 7mm
P R O B A B I L I T É	1	Rare, danger possible mais jamais rencontré ou une fois dans l'historique	
	2	Régulière, apparition quelques fois dans l'année	
	3	Fréquente, apparition au moins une fois par mois	

Source : Mademoiselle de Margaux

Annexe XIII. Questionnaires fournisseurs de matières premières alimentaires

	Questionnaire fournisseur MP Alimentaire	Crée	06/07/2008
		Modifié	14/04/2015
		Version B	

Encadré réservé à Mademoiselle de Margaux

- Nouveau fournisseur
- Nouvelle matière première
- Mise à jour

Service Qualité

Dans le but de maintenir un Programme d'Assurance qualité proactif, nous vous demandons votre collaboration en complétant ce questionnaire portant sur la qualité et sécurité sanitaire des aliments. Ces informations sont essentielles pour l'atteinte de nos objectifs de qualité. Toute information sera gardée strictement confidentielle.

Dans le cas d'un fournisseur commercialisant plusieurs matières premières à Mademoiselle de Margaux, merci de renvoyer un questionnaire pour chaque matière. Dans le cadre d'un référencement, celui-ci ne sera effectif qu'après retour de ce questionnaire accompagné de la fiche technique du produit concerné.

Chaque conditionnement de la matière doit présenter un **numéro de lot** et une **DLUO** lisibles.

	Oui	Non
Accepteriez-vous d'être audité?		
Si non, veuillez spécifier pourquoi?		

1. Informations générales

Société (raison sociale) :

Adresse :

Code Postale :

Ville :

Téléphone :

Télécopie :

Statut juridique :

Numéro d'enregistrement SIRET :

Lieu d'enregistrement :

Numéro de code APE :

Date de fondation :

Quels sont vos principaux secteurs d'activités?

Appartenez-vous à un groupe? Oui Non

Si oui, lequel?

Avez-vous des filiales? Oui Non

Si oui, lesquelles?

	INTERLOCUTEURS		
	Responsable qualité	Responsable commercial	Contacts gestion de crise 7 jrs/7, 24H/24
NOM Prénom			
Téléphone			
Fax			
E-mail			
Téléphone d'urgence alerte alimentaire			

2. Généralités qualité

	Oui	Non	Commentaires
Disposez-vous d'un système de management de la qualité? <i>Si oui, décrivez le succinctement.</i>			
Le système est-il certifié (ISO, BRC, IFS)? Si oui, veuillez préciser le nom de la certification et sa date d'obtention. Joindre un certificat.			
L'entreprise a-t-elle une politique par rapport à la qualité? <i>Si oui, veuillez fournir une copie.</i>			
Avez-vous un service qualité? <i>Si oui, indiquez son rattachement hiérarchique.</i>			
Quels sont les moyens disponibles? Laboratoire? Effectif de l'équipe? ...			
Les cahiers des charges de vos matières premières ont-ils des spécifications en terme de qualité et de sécurité alimentaire?			
Avez-vous des procédures de travail formalisées? (Système de gestion documentaire)			
Avez-vous une procédure de rappel des produits/ système d'alerte des clients en place?			
Le responsable qualité a-t-il le droit de stopper la production et l'expédition en cas de non-conformité?			
Avez-vous un système de veille réglementaire?			
Disposez-vous d'un système de gestion de la sécurité s'appuyant sur la démarche HACCP? A quelle fréquence est-il révisé?			
Les employés sont-ils capables d'identifier les CCPs appartenant à leur champs de responsabilité?			

3. Achats, fournisseurs

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous un système d'évaluation des fournisseurs? Si oui, lequel?			
Vous arrive-t-il d'acheter des matières premières chez des fournisseurs que vous n'avez pas approuvés? <i>Si oui, veuillez spécifier les raisons.</i>			
Visitez-vous régulièrement vos fournisseurs? <i>Si oui, à quelle fréquence?</i>			
La matière est-elle un produit standard? Si non, a-t-elle été développée spécifiquement pour Mademoiselle de Margaux?			
Si oui, a-t-elle été testée sur ligne industrielle?			
Le processus de fabrication utilisé est-il nouveau pour votre société?			

4. Contrôle des matières premières

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous un plan de contrôle des matières premières et emballages? <i>Si oui, à quelle fréquence? Précisez la méthode et la durée d'archivage.</i>			
Avez-vous un responsable désigné pour les contrôles à réception de vos matières premières et emballages?			
En cas d'anomalie, quelles dispositions prenez-vous?			
Connaissez-vous l'origine géographique de toutes vos matières premières utilisées?			

5. Contrôle des en-cours et des produits finis

	Oui	Non	Commentaires
Faites-vous des contrôles en cours de fabrication? <i>Si oui, lesquels? A quelle fréquence? Quelles sont vos durées d'archivage? Joindre un plan de contrôle, des matières premières aux produits finis.</i>			
Avez-vous une procédure spécifique pour la sortie des produits finis?			
Qui a l'autorité pour valider la conformité des produits finis?			

6. Contrôle des produits non-conformes

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous une procédure de traitement des non-conformités? <i>Si oui, veuillez expliquer succinctement comment les produits non-conformes sont identifiés, traités, disposés et documentés.</i>			
Tenez-vous des enregistrements des produits non-conformes?			
Les actions correctives sont-elles documentées pour les non-conformités?			

7. Contrôle du matériel et mesures d'essais

	Oui	Non	Commentaires
Disposez-vous de procédures écrites pour la réalisation des contrôles et essais?			
Disposez-vous de procédures d'étalonnage pour le matériel de mesures (balances, ...)?			
Le matériel que vous utilisez est-il identifié et répertorié?			
Est-il agréé par un organisme officiel?			
Des fréquences d'étalonnage sont-elles établies et respectées? <i>Si oui, quelle fréquence par type de matériel? Ces contrôles sont-ils internes ou externes?</i>			

8. Traçabilité

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous mis en place un système de codification des lots? <i>Si oui, comment définissez vous un lot? Quelle est la taille d'un lot?</i>			
Avez-vous un système de traçabilité ascendante et/ou descendante? <i>Si oui, de quel type? (informatique ou manuscrite) Joindre un exemple.</i>			
Avez-vous une procédure de traçabilité écrite?			
Combien de temps vous faut-il pour effectuer une traçabilité complète?			
Cette durée a-t-elle été vérifiée par des tests en situation réelle?			
Suivez-vous la traçabilité du produit recyclé/retravaillé?			
Conservez-vous un échantillon de chaque fabrication? <i>Si oui, combien de temps le gardez-vous?</i>			
Avez-vous une procédure mentionnant les étapes demandées si le rappel d'un produit est nécessaire?			
Vos températures sont-elles suivies, maîtrisées et enregistrées? <i>Si oui précisez la méthode.</i>			

9. Stockage, conditionnement

	Oui	Non	Commentaires
Stockez-vous une matière à une température inférieure à 0°C? <i>Si oui, laquelle? Quelle température recommandée vous?</i>			
Possédez-vous un système de contrôle de l'atmosphère de la zone de stockage de vos en-cours et produits finis? <i>Si oui, le(s)quel(s)?</i>			
Pour contrôler la bonne maîtrise du froid, avez-vous désigné un responsable? <i>Si oui, à quelle fréquence effectue-t-il ses contrôles? Quel type de thermomètre possédez-vous?</i>			
Pouvez-vous nous confirmer que...			
- la matière n'est pas conditionnée dans des contenants en verre. <i>Si non, dans quel délai pouvez-vous vous mettre en conformité?</i>			
- la matière n'est pas conditionnée dans des sacs en toile de jute. <i>Si non, dans quel délai pouvez-vous vous mettre en conformité?</i>			
- la matière n'est pas conditionnée dans des sacs transparents, mais dans des sacs de couleur bleue. <i>Si non, dans quel délai pouvez-vous vous mettre en conformité?</i>			
- les contenants ne sont pas fermés par des agrafes. <i>Si non, dans quel délai pouvez-vous vous mettre en conformité?</i>			

10. Livraison

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous des cahiers des charges avec vos transporteurs?			
Effectuez-vous des contrôles sur les véhicules de livraison avant le chargement? <i>Si oui, lesquels?</i>			
Quelles sont les mesures pour se prémunir contre la contamination malveillante pendant le stockage et le transport?			
Lors de la livraison, vos produits sont-ils systématiquement accompagnés :			
- de certificats d'analyses?			
- de certificats de conformité?			
- d'autres documents? <i>Si oui, lesquels?</i>			
Dans le cadre d'une co-signature du cahier des charges, pouvez-vous nous garantir que la qualité des produits que vous livrez est conforme?			
Vos emballages sont-ils aptes au contact alimentaire? <i>Si oui, joindre les certificats.</i>			
Nous demandons un bulletin d'analyses à chaque livraison sur les critères suivants : - Conformité du goût - Microbiologie : flore totale, levures, moisissures, coliformes totaux, salmonelles, listeria monocytogènes, staphylococcus aureus et bacillus cereus. - Critères physico-chimiques, - Mycotoxines. Etes-vous en mesure de les fournir? <i>Si non, quels sont ceux que vous pouvez fournir? Dans quel délai pouvez-vous fournir les autres?</i>			

11. Maîtrise des contaminants

	Oui	Non	Commentaires
Maîtrise du corps étranger.			
Avez-vous mis en place une démarche pour éviter la contamination physique de vos produits?			
Les lignes utilisées pour les produits Mademoiselle de Margaux sont-elles équipées de détecteurs de corps étranger? <i>Si oui, de quels types? A quelle fréquence sont-ils calibrés?</i>			
Les lignes utilisées pour les produits Mademoiselle de Margaux sont-elles équipées d'aimants? <i>Si oui, à quelle fréquence sont-ils nettoyés?</i>			
Y-a-t-il des équipements, installations et/ou surfaces en bois dans les zones de production?			
Avez-vous des procédures pour prévenir le risque de bris de verre ou de tout autre élément casant?			
Maîtrise des contaminants chimiques.			
Avez-vous un plan de contrôle sur vos matières premières et produits finis? <i>Si oui, de quelle nature? A quelle fréquence?</i>			

12. Hygiène

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous une tenue de travail spécifique sur la ligne de production? <i>Si oui, décrivez-la. Quelle est la fréquence de changement?</i>			
Disposez-vous de zones de rangement séparant le linge propre du linge sale et des tenues de ville?			
Votre personnel (saisonniers et intérimaires compris) est-il formé aux bonnes pratiques d'hygiène et à la sécurité alimentaire? <i>Si oui, à quelle fréquence?</i>			
Possédez-vous des affiches rappelant les étapes d'un lavage des mains efficaces (étapes, fréquences)? Précisez les lieux.			
Effectuez-vous des contrôles pour vérifier la bonne application de cette consigne? <i>Si oui, lesquels?</i>			

13. Nettoyage

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous un plan de nettoyage et de désinfection des locaux?			
Tenez-vous des enregistrements pour vos opérations de nettoyage?			
Existe-t-il un entrepôt sécurisé et séparé pour les produits chimiques et les détergents?			
Des installations appropriées pour l'élimination des déchets sont-elles disponibles?			

14. Lutte contre les nuisibles

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous un contrat de sanitation? <i>Si oui, sur quel type d'infestation porte-t-il? Quelles sont les fréquences de passages? Le mode de traitement est-il curatif ou préventif?</i>			

15. Formation

	Oui	Non	Commentaires
Les manipulateurs disposent-ils :			
- du guide de bonnes pratiques d'hygiène?			
- de documents d'information sur la tenue, l'hygiène des mains, ...?			
Evaluez-vous l'efficacité des formations? Si oui, comment?			
En cas de contrôle, pouvez-vous fournir toutes les attestations de stages et de formations de tous vos employés y compris celles du chef de l'entreprise?			

15. Analyses

	Oui	Non	Commentaires
Vérifiez-vous l'efficacité de votre nettoyage par des analyses microbiologiques? Si oui, à quelles fréquences?			
Avez-vous votre propre laboratoire en interne? <i>Si oui, quelles analyses peuvent y être effectuées? (organoleptiques, physiques, chimiques, aflatoxines, ...)</i>			
Votre laboratoire en interne est-il accrédité?			
Comment sélectionnez-vous et approuvez-vous les laboratoires externes?			
Veillez préciser le(s) nom(s) du (ou des) laboratoire(s) externe(s) avec le(s)quel(s) vous travaillez, la (ou les) adresse(s) et la (ou les) accréditation.			
Maîtrise microbologique.			
Avez-vous un plan de contrôle microbologique sur vos produits? Quels dangers microbiologiques avez-vous?			
Effectuez-vous des analyses microbiologiques, physico-chimique et organoleptiques sur la matière? Si oui, remplissez le tableau joint en annexe. Si non, dans quel délai allez-vous faire ce type de contrôles?			

16. Sécurité

	Oui	Non	Commentaires
L'accès à la zone de production est-il limité?			
Comment gérez-vous l'entrée de l'établissement pour les personnes extérieures?			
Avez-vous un programme pour la gestion de la sécurité?			

17. Environnement

	Oui	Non	Commentaires
Disposez-vous d'un système de management environnemental?			
Le site est-il certifié suivant ISO 14001 ou un autre système de gestion de l'environnement reconnu?			

18. Contrôle de l'eau

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous une carte des différents circuits d'eau?			
Contrôlez-vous la qualité de l'eau? <i>Si oui, quels paramètres contrôlez-vous? Quelle est la fréquence de contrôle?</i>			

19. Maintenance

	Oui	Non	Commentaires
Avez-vous établi un plan de maintenance? <i>Si oui, ce plan intègre-t-il la maintenance préventive?</i>			
Tenez-vous des enregistrements des opérations de maintenance?			

20. Locaux

	Oui	Non	Commentaires
Est-ce que les aires où il est autorisé de fumer, manger ou boire sont délimitées?			
Les différents flux sont-ils indiqués sur un plan? <i>Si oui, fournir une copie.</i>			

21. Traitement des plaintes et programme de satisfaction client

	Oui	Non	Commentaires
Les données de satisfaction clients sont-elles rassemblées et analysées pour identifier des pistes d'amélioration?			
Traitez-vous les réclamations clients?			
De quelle nature sont les réclamations les plus fréquente?			
Les étapes de détermination de la cause des réclamations sont-elles décrites et documentées?			

Fait le :

A :

Nom et Fonction :

Signature :

Cachet de l'entreprise :

Annexe XIV. Ancien formulaire de non-conformité

FICHE DE GESTION DES NON-CONFORMES	FICHE n° :
<p>1 - Identification de la non-conformité (à remplir par la personne qui découvre la non-conformité)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Matière première alimentaire <input type="checkbox"/> Matière première emballage <input type="checkbox"/> Produit fini </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Encours <input type="checkbox"/> Autre, à préciser : </div> </div> <p>Nom du produit : _____ Fournisseur (si MP) : _____ Code MINOS : _____ Lot complet non-conforme : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non N° de lot : _____ Quantité non-conforme : _____</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Non-conformité détectée à réception <input type="checkbox"/> Non-conformité détectée sur ligne </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Non-conformité détectée en dégustation <input type="checkbox"/> Non-conformité détectée en stock </div> </div> <p>Description précise de la non-conformité : _____</p> <p><u>Actions réalisées :</u></p> <input type="checkbox"/> Blocage physique par une fiche rouge QEX F04 + du scotch rouge <input type="checkbox"/> Blocage informatique : vérifier et bloquer les lots dans les stocks	<p>Nom : _____ Date : _____ Visa : _____</p>
<p>2 - Proposition de traitement (à remplir par le service qualité)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Utilisation tel quel <input type="checkbox"/> Reprise <input type="checkbox"/> Refonte </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Déclassement <input type="checkbox"/> Retour fournisseur <input type="checkbox"/> Destruction </div> </div> <p>Réclamation fournisseur : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Ouverture d'une fiche d'action corrective : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non N° fiche d'action corrective : _____</p>	<p>Nom : _____ Date : _____ Visa : _____</p>
<p>3 - Validation (à remplir par le Directeur Général si enjeu > 1000€)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Proposition acceptée </div> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> Proposition refusée </div> </div> <p>Décision définitive : _____</p>	<p>Nom : _____ Date : _____ Visa : _____</p>
<p>4 - Analyse de la non-conformité (à remplir par le service responsable de la non-conformité)</p> <p>Origine/Causes/Conséquences : _____</p> <p>Actions correctives/préventives : _____</p>	<p>Nom : _____ Date : _____ Visa : _____</p>
<p>5 - Application du traitement (à remplir par le service chargé du traitement)</p> <p>Traitement effectué le : _____ par : _____</p>	<p>Nom : _____ Date : _____ Visa : _____</p>
<p>6 - Clôture de la NC (à remplir par le responsable qualité)</p>	<p>Date : _____ Visa : _____</p>

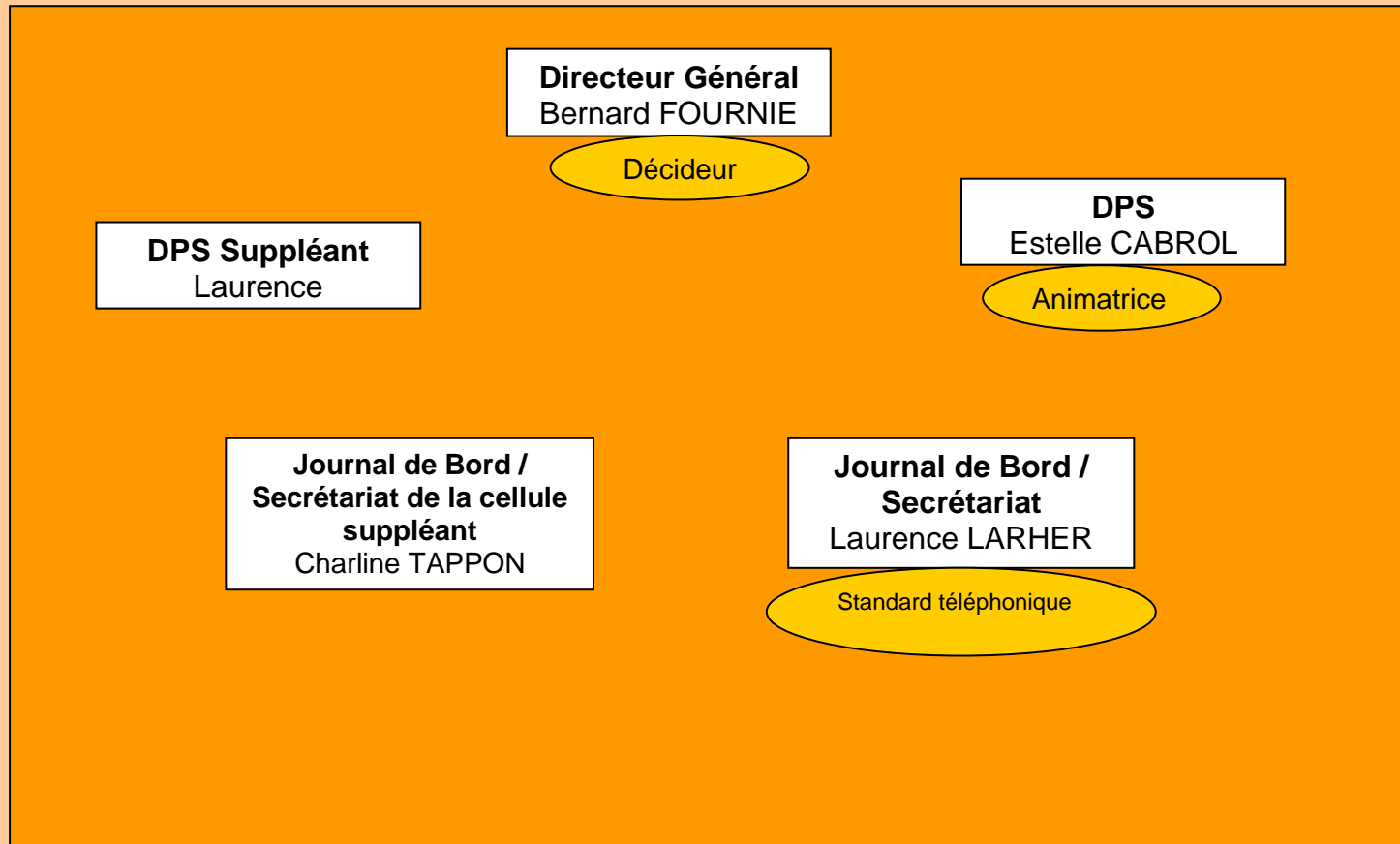
Annexe XV. Nouveau formulaire de non-conformité

Copie le :

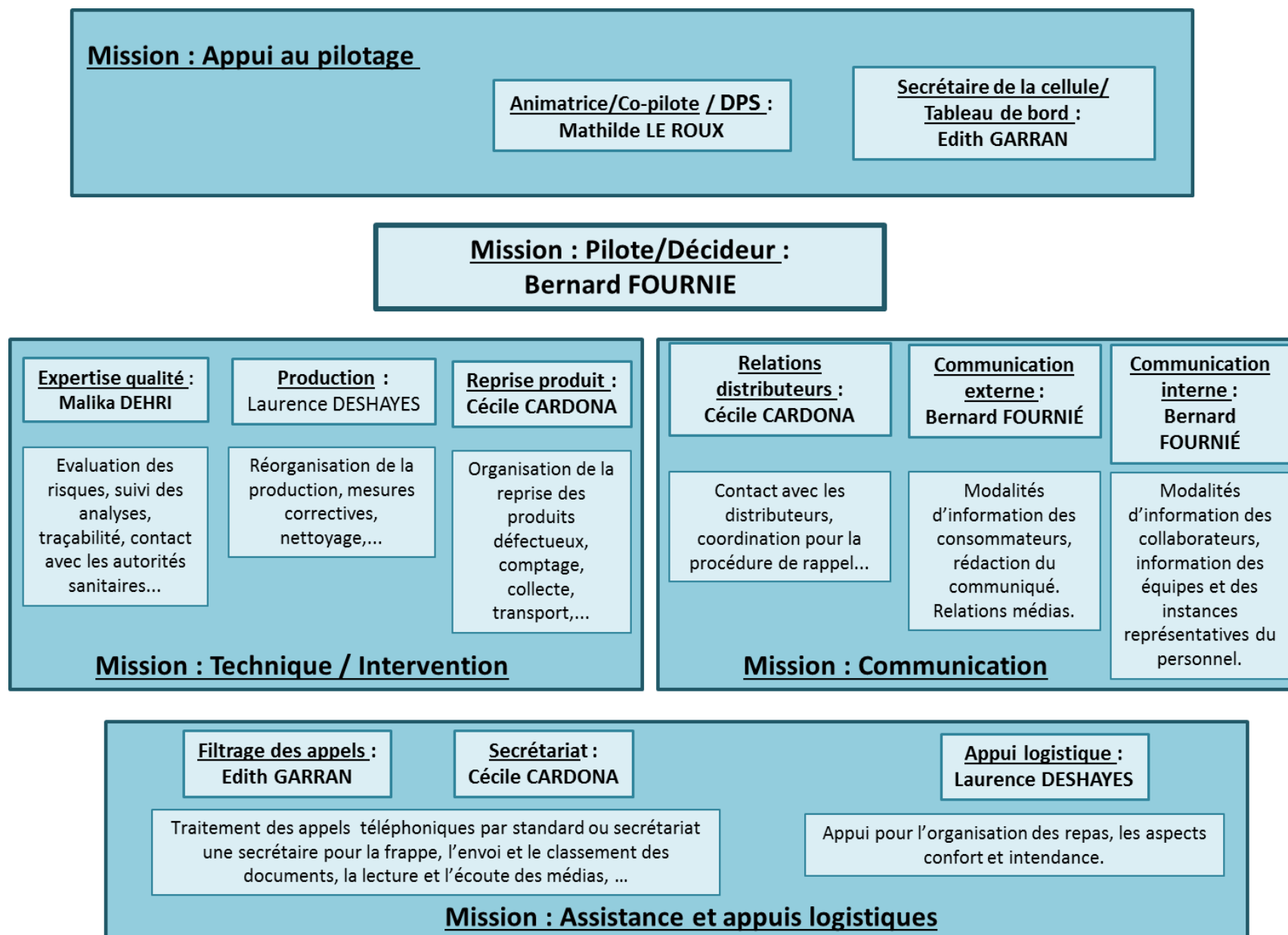
FICHE DE GESTION DES NON-CONFORMES		FICHE n° :					
1 - Identification de la non-conformité (à remplir par la personne qui découvre la non-conformité)							
<input type="checkbox"/> Matière première alimentaire <input type="checkbox"/> Matière première emballage <input type="checkbox"/> Produit fini <input type="checkbox"/> En-cours <input type="checkbox"/> Analyses <u>microbio</u> : <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : Non-conformité détectée : <input type="checkbox"/> A réception <input type="checkbox"/> En dégustation <input type="checkbox"/> Sur ligne <input type="checkbox"/> En stock <input type="checkbox"/> Détecteur de métaux <input type="checkbox"/> Autres : Description précise de la non-conformité : <input type="checkbox"/> Corps étranger : { <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr><td><input type="checkbox"/> Métal</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Bris de verre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Plastique dur</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Nuisibles</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Autres :</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/> Métal	<input type="checkbox"/> Bris de verre	<input type="checkbox"/> Plastique dur	<input type="checkbox"/> Nuisibles	<input type="checkbox"/> Autres :	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Si MP, PF ou En-cours :</p> <p>Nom du produit :</p> <p>Code MINOS :</p> <p>N° de lot :</p> <p>Fournisseur (si MP) :</p> <p>N ° Lot MP :</p> <p>Lot complet non-conforme : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non</p> <p>Quantité non-conforme :</p> </div> <input type="checkbox"/> Etiquetage/ Emballage (précisez) : <input type="checkbox"/> DLUO <input type="checkbox"/> Blanchiment <input type="checkbox"/> Fuitée <input type="checkbox"/> Goût <input type="checkbox"/> Autres :	
<input type="checkbox"/> Métal							
<input type="checkbox"/> Bris de verre							
<input type="checkbox"/> Plastique dur							
<input type="checkbox"/> Nuisibles							
<input type="checkbox"/> Autres :							
Actions réalisées : <input type="checkbox"/> Blocage physique par une <u>fiche rouge</u> QEX F04 + du scotch rouge <input type="checkbox"/> Blocage physique par une pastille rouge		Date : Initiales :					
<i>Transmettre le document au service qualité</i>							
2 - Evaluation des conséquences (à remplir par le service qualité)							
Incidence sur la santé du consommateur : <input type="checkbox"/> Aucune <input type="checkbox"/> Réversible <input type="checkbox"/> Très importante Ouverture d'une fiche d'action corrective : <input type="checkbox"/> oui, n° : <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> déjà existante, n° :							
3 - Proposition de traitement							
<input type="checkbox"/> Utilisation tel quel <input type="checkbox"/> Déclassement <input type="checkbox"/> Nettoyage <input type="checkbox"/> Reprise <input type="checkbox"/> Retour fournisseur <input type="checkbox"/> Autres (précisez) : <input type="checkbox"/> Refonte <input type="checkbox"/> Destruction <input type="checkbox"/> Don caritatif Echéance: <input style="width: 100px;" type="text"/>							
Blocage informatique : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Réclamation fournisseur : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		Date : Initiales :					
3 -Validation (à remplir par le Directeur Général si enjeu > 1000€)							
<input type="checkbox"/> Proposition acceptée <input type="checkbox"/> Proposition refusée Décision définitive :		Date : Initiales :					
4 -Validation (à remplir par le Directeur Général si enjeu > 1000€)							
<input type="checkbox"/> Proposition acceptée <input type="checkbox"/> Proposition refusée Décision définitive :		Date : Initiales :					
5 - Analyse de la non-conformité et application du traitement							
<input type="checkbox"/> Piquage <input type="checkbox"/> Labo G. <input type="checkbox"/> Ramassage G. <input type="checkbox"/> Conditionnement G. <input type="checkbox"/> Labo SDM <input type="checkbox"/> Conditionnement SDM <input type="checkbox"/> Stock <input type="checkbox"/> Tanks Origine : Causes : <input type="checkbox"/> Matériel : <input type="checkbox"/> Matière : <input type="checkbox"/> Méthode : <input type="checkbox"/> Milieu : <input type="checkbox"/> Main d'œuvre : <input type="checkbox"/> Autre :							
Actions correctives/préventives : Traitement effectué par :		Date : Initiales:					
6 - Vérification de l'efficacité et clôture de la NC (à remplir par le responsable qualité)							
		Date : Initiales :					

Annexe XVI. Ancien organigramme de gestion de crise

Organisation de crise



Annexe XVII. Nouvel organigramme de gestion de crise



Annexe XVIII. Extrait de la grille d'audit sûreté et infrastructures

Audit Infrastructures et Sécurité											
Stocks											
RESPONSABLE(S) : NOM AUDITEUR CONFIRMÉ : MLR, JS, MT DATE AUDIT : 14/08/2015											
			☺ = 2 points, ☹ = 1, ☹☹ = 0, récidive n°1 = - 2 points, récidive n°2 = - 4, récidive n°3 = - 6								
			Contrôle		Description de la non-conformité				Plan d'action	Prochain audit	Immédiat
			☺	☹					☹☹	Récidive	Plan d'action
Entrepot											
1	Etat du sol	1									
2	Etat du plafond		1				Trous des anciens néons sur certaines plaques + 1 plaque décalée				
3	Etat des murs			1			Trous dans les bas des murs				
4	Etat des fenêtres		1				1 fenêtre fendue				
SAS Extérieur											
5	Vérifier la fermeture de la porte d'accès aux cuves	1									
6	Contrôler le bon remplissage du registre intervenants extérieurs	1									
7	La porte sur le côté est fermé	1									
8	Le rideau bleu est fermé	1									
9	Etat du sol	1									
10	Etat du plafond		1				1 plaque absente + 1 plaque décalée				
11	Etat des murs	1									
12	Etat fenêtre		1				fenêtre fendue				
13	Etat porte		1				porte difficile à fermer				
Tanks lait											
14	Vérifier la fermeture de la porte d'accès aux cuves	1									
15	Etat du sol	1									
16	Etat du plafond	1									
17	Etats des murs			1			A repeindre				
18	Etat revêtement cuves			1			A repeindre				
Tanks SDM MDM											
19	Vérifier la fermeture de la porte d'accès aux cuves						NA (installation digicode prévu)				
20	Etat du sol	1									
21	Etat du plafond			1			2 plaques abimées dont une juste au-dessus de l'ouverture d'une cuve				
22	Etat des murs			1			Trous bas du mur ==> rongeurs + murs sans revêtement				
23	Etat revêtement cuves	1									

Remarques :

Tuyau d'eau non protégé au grenier (palettes autour) ==> risque avec transpalette

Nombre de critères à auditer TOTAL	45
Nombre de critères audités REALISES	43
Nombre de points des réponses ☺	54
Nombre de points des réponses ☹	7
Nombre de points de récidive	0
POURCENTAGE DE POINTS DE MERITE	71

APPRECIATION	ASSEZ BIEN		
	Inf	Sup	Mention
plus de 80% de mérites		80	BIEN
70 % < mérites < 80 %	80	70	ASSEZ BIEN
50 % < mérites < 70%	70	50	MAUVAIS
> 50% de mérites	50		TRES MAUVAIS

Visa du responsable qualité

Visa du responsable de la zone

Annexe XIX. Captures d'écran de l'outil d'analyses des résultats d'inspections de la lutte contre les nuisibles

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI				
					Type d'insectes	Nombre d'insectes													Type d'insectes	Nombre d'insectes																		
						Triboliums	Vrillettes	Teignes	Dermestres	Mouches	Moucheron, drosophilés	Moustiques	Guêpes, abeilles	Punaises	Chrysopes	Papillons de nuit	Coléoptères	Autres insectes	TOTAL INSECTES		Triboliums	Vrillettes	Teignes	Dermestres	Mouches	Moucheron, drosophilés	Moustiques	Guêpes, abeilles	Punaises	Chrysopes	Papillons de nuit	Coléoptères	Autres insectes	TOTAL INSECTES				
	Bâtiment	Niveau	Localisation	Numéro	Date\Année	2014														Date\Année	2015																	
4	Principal	0	Piquage Guinettes	1	05/05/2014			10	10	100										120	11/02/2015			20	4	50									74			
5			Production	2							60											60			5	20							3				28	
6			Stockage produits finis	3								10	150										160			2	20	100			2			3				127
7			Laboratoire Sarments	4						30	5												35			50		50										100
8			SAS Déchets	5						7	20	100		15									142					10	200		10	4						224
9			Production	6						15	10	100											125			30	15	100										145
10	Principal	0	Piquage Guinettes	1	03/06/2014		10	5												15	17/04/2015					50									50			
11			Production	2						20	30	5										55				15						2				17		
12			Stockage produits finis	3								30	50										80				15	100			1		4				120	
13			Laboratoire Sarments	4					10														10			10		60							3			70
14			SAS Déchets	5					5	10				2	4								21				10	100										113
15			Production	6					5	20													25			30		80										110
16	Principal	0	Piquage Guinettes	1	15/07/2014		7	10	60	3	1									81																0		
17			Production	2				5	40	40		2			1							88															0	
18			Stockage produits finis	3						40	75		1			6						122																0
19			Laboratoire Sarments	4					24	5	25												54															0
20			SAS Déchets	5					9	35	150		3							2			199															0
21			Production	6					12	25	40												77															0
22	Principal	0	Piquage Guinettes	1	14/08/2014		5	5	20											30																0		
23			Production	2				6	8	40	4	2										60															0	
24			Stockage produits finis	3							65							5					70															0
25			Laboratoire Sarments	4					10	5	80							5					100															0
26			SAS Déchets	5						5	45												50															0
27			Production	6						10	20	5						5					40															0
28					TOTAL	0	0	170	0	328	1250	12	31	0	4	22	0	2	1819	TOTAL	0	0	###	0	###	890	0	13	7	0	12	0	0		1178			
29				EVOLUTION																																		

	A	B	C	D	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U				
1	1 : Présence de rongeurs 0 : Absence d'infestation 0 : Anomalie			Année	12		2013				2014			2015				2016					
2				Date	22/06/12	08/11/12	12/03/13	31/05/13	20/08/13	21/13/13	07/03/14	15/04/14	30/06/14	03/02/15	01/04/15								
3	Bâtiment	Niveau	Localisation	Numéro																			
28		1	Stockage MP emballages	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								
29			Vestiaires	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
30			Stockage cartons	27	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0							
31			Stockage cartons	28	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0							
32			Stockage cartons	29	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
33			Stockage cartons	30	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0							
34			Bâtiment B	0	Stockage emballages et PF Révillon	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
35					Stockage emballages et PF Révillon	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
36					Stockage emballages et PF Révillon	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
37					Stockage emballages et PF Révillon	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
38	Principal	0	Abords extérieurs	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0								
39			Abords extérieurs	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0								
40			Abords extérieurs	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1								
41			Abords extérieurs	4	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1								
42	TOTAL				5	2	10	0	6	2	1	0	4	11	4	0	0	0	0				
43					→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→								
44	TOTAL				0	18				5			15										
45					→						→												
46																							

Annexe XX. Outil d'analyse du risque de fraude

Description					
Matières		Données fournisseurs			Origine
Type de produits	Liste des matières premières / Ingrédients	Nom du fournisseur	Evaluation fournisseur	Type de fournisseur	Pays d'origine

a) Détermination de la vulnérabilité

Description		Potentielles fraudes (occurrence)					
Matières		Historique / Veille	Marché	Origine	Produit	Quoi ?	Evaluation (Pf)
		Commentaires					
Type de produits	Liste des matières premières / Ingrédients	Historique de notre entreprise, de notre filière, publication RASFF, adjuvant connu...	Coût, rareté, fluctuation / saisonnalité, facilité, taille du marché...	Complexité de la chaîne d'approvisionnement, fournisseur ponctuel, origine, complexité de la fraude...	Facilité de frauder, état physique de la matière (poudre, liquide, déstructurée...)	Paramètre précis pouvant être falsifié : origine, label, composition, paramètre physico-chimique, caractéristique technologique...	1 : Très improbable 5 : Improbable 10 : Possible 15 : Elevé

Description		Détection		Vulnérabilité / fraude (Pf x D)	Mesure de maîtrise nécessaire? (O/N)	Mesure de maîtrise complémentaire à mettre en œuvre
Matières		Contrôle déjà en place	Evaluation (D)			
		Commentaires				
Type de produits	Liste des matières premières / Ingrédients	Peut-on, avec les contrôles appliqués aujourd'hui détecter la fraude? Citer les contrôles qui permettent de détecter la fraude	1 : Très facile 5 : Facile 10 : Difficile 15 : Impossible	Note de "criticité"	Nécessaire d'aller plus loin?	Indiquer les méthodes : visuel, gustatif, documentaire, physico-chimique, histologique, électrofocalisation, test ADN...

b) Mesures de maîtrise en fonction du risque de fraude

			Potentiel de fraude - Occurrence			
			Très improbable	Improbable	Possible	Elevé
			1	5	10	15
Détection	Très facile	1	1	5	10	15
	Facile	5	5	25	50	75
	Difficile	10	10	50	100	150
	Impossible	15	15	75	150	225

Evaluation	Mesures de maîtrise
Risque négligeable	Absence de mesure spécifique à mettre en place
Risque faible	<p>1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche technique - Déclaration de conformité - Questionnaire pour savoir quelle mesure sont en places chez le fournisseur pour maîtriser le risque fraude - Contrôles à réception ou à la mise en œuvre permettant d'éliminer le risque de fraude - Demande des résultats de contrôle interne en cas d'information complémentaires indiquant un risque accru
Risque existant	<p>1) +</p> <p>2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cahier des charges - Test de traçabilité et comptabilité matière à réaliser 2 fois / an - Analyses ponctuelles : <ul style="list-style-type: none"> > ADN, > Analyses spécifiques en fonction du risque de fraude potentiel (taux d'humidité / taux de sucre / type de sucre) > Analyses de matières autorisées / Nature du produit et sa définition réglementaire > Abaisser les limites de détection analytique
Risque élevé	<p>1) + 2) +</p> <p>3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir un audit du fournisseur - Analyses à réception : <ul style="list-style-type: none"> > ADN à chaque réception > Analyse Taux humidité / problème systématique

Annexe XXI. Formulaire de vérification de la ligne Sarment et contrôle des emballages

Contrôle ligne et étiquetage SDM

Date :		Nom et signature du contrôleur :	
Heure :			
N° de lot :			

	Parfum	Format
Révillon	NOUGATINE / NOIR / MENTHE / MANDARINE / FRAMBOISE/.....	70g /125g / 150g / 900g
MDM	POIRE / CAMEL / NOIR / MENTHE / ORANGE / FRAMBOISE/.....	60g / 125g / 900g

	Oui	Non
La ligne est-elle propre ?		
Les produits finis de la production précédente ont été évacués de la ligne ?		
Les emballages de la production précédente ont été évacués de la ligne ?		
Les emballages de la prochaine production sont sur la ligne ?		
Les déchets de la production précédente ont été évacués de la ligne ?		
Il n'y a plus d' en-cours sur la ligne ?		
Les tables et les tapis sont dégagés ?		

En début de production

	Révillon	MDM
ASPECT	Tension du film : <input type="checkbox"/> Serré <input type="checkbox"/> Lâche Etat des soudures : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Collage de la boîte : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Positionnement du sticker : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC	Tension du film : <input type="checkbox"/> Serré <input type="checkbox"/> Lâche Etat des soudures : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Disposition coussin : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC
IMPRESSION	Poids : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC N° Lot : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC DLUO : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC	Poids : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC N° Lot : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC DLUO : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC
Validation	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme
Commentaires		

En cours de production

	Révillon	MDM
ASPECT	Tension du film : <input type="checkbox"/> Serré <input type="checkbox"/> Lâche Etat des soudures : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Collage de la boîte : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Positionnement du sticker : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC	Tension du film : <input type="checkbox"/> Serré <input type="checkbox"/> Lâche Etat des soudures : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Disposition coussin : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC
IMPRESSION	Poids : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC N° Lot : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC DLUO : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC	Poids : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC N° Lot : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC DLUO : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC
Validation	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme
Commentaires		

En fin de production

	Révillon	MDM
ASPECT	Tension du film : <input type="checkbox"/> Serré <input type="checkbox"/> Lâche Etat des soudures : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Positionnement du sticker : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Bon de garantie : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Disposition coussin : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Propreté de la boîte : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC	Tension du film : <input type="checkbox"/> Serré <input type="checkbox"/> Lâche Etat des soudures : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Bon de garantie : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Disposition coussin : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC Propreté de la boîte : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC
IMPRESSION	Poids : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC N° Lot : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC DLUO : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC	Poids : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC N° Lot : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC DLUO : <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> NC
Validation	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme
Commentaires		

Annexe XXII. Formulaire de déclaration de maladie infectieuse contagieuse



FICHE DE SIGNALEMENT DE MALADIES INFECTIEUSES CONTAGIEUSES ET DE BLESSURES

DOCUMENT A REMETTRE A VOTRE INTERLOCUTEUR

Date :

Nom :

Prénom :

Société :

Présentez-vous les symptômes d'une **maladie infectieuse** (hépatite virale A (jaunisse), infection gastro-intestinale (diarrhée), vomissements, fièvre, mal de gorge accompagné de fièvre, lésions de la peau visiblement infectées (furoncles, coupures, etc.), écoulements de l'oreille, des yeux ou du nez...)?

Oui Non

Si oui, précisez :

Avez-vous été en contact avec une maladie de ce type ?

Oui Non

Si oui, précisez :

SIGNATURE DU VISITEUR

SIGNATURE DU PERSONNEL ACCUEILLANT

Pour les personnes étant amenée à rester plusieurs jours sur l'entreprise ou à venir de manière fréquente, merci d'inscrire la mention « *lu et approuvée* » et de signé l'attestation ci-dessous :

Je m'engage à déclarer à mon interlocuteur toutes maladies infectieuses avant d'entrer dans l'usine et ce pour la durée de mon intervention du au ou pour la durée de mon contrat.

SIGNATURE DU VISITEUR précédée
de la mention « *lu et approuvée* » :

SIGNATURE DU PERSONNEL ACCUEILLANT

Rappel : En cas de blessure sur le site, veuillez le signaler à votre interlocuteur.

Glossaire

Adultération	« Ajout d'une substance non déclarée dans un produit alimentaire dans un but de gains économiques. » (Source : BRC)
Audit :	« Examen systématique, effectué par des organismes certifiés, permettant de mesurer la conformité des pratiques à un système prédéterminé et de déterminer l'efficacité de la mise en place du système et sa capacité à atteindre des objectifs. » (Source : BRC)
Audit interne	« Processus général d'audit concernant l'ensemble des activités de l'entreprise. Réalisé par l'entreprise ou en son nom à des fins internes. » (Source : BRC)
CCP	« Etape lors de laquelle un contrôle peut être appliqué et qui est nécessaire pour éviter ou éliminer un danger pour la sécurité sanitaire de l'aliment et du produit, ou pour le réduire à un niveau acceptable. » (Source : BRC)
Client	« Entreprise ou personne à qui un service ou un produit a été fourni, soit sous forme de produit fini, soit en tant que composant du produit fini. » (Source : BRC)
Codex Alimentarius	« Recueil de normes alimentaires internationales qui ont été adoptées par la Commission du Codex Alimentarius. Les normes Codex couvrent tous les principaux aliments, qu'ils soient transformés ou non. Le Codex couvre en outre les ingrédients utilisés pour la transformation des produits alimentaires pour atteindre les principaux objectifs du Code – protéger la santé des consommateurs et faciliter des pratiques commerciales loyales. Les dispositions du Codex concernent l'hygiène et la qualité nutritionnelle des aliments, y compris les normes microbiologiques, les additifs alimentaires, les pesticides, et les résidus des produits vétérinaires, les contaminants, l'étiquetage et la présentation, et les méthodes d'échantillonnage et les analyses des risques. Tant les normes individuelles que les codes d'usages, les directives et autres mesures recommandées sont une part importante de l'ensemble du code alimentaire. Le Codex Alimentarius peut être considéré sans difficulté le plus important point de référence international pour toutes les questions concernant la qualité des aliments. Depuis sa création, le Codex Alimentarius a donné lieu à des recherches scientifiques concernant les aliments et a considérablement augmenté, au niveau mondial, la sensibilisation à des questions primordiales telles que la qualité des aliments, leur innocuité et la santé publique. » (Source : FAO, OMS, 2006. <i>Comprendre le Codex Alimentarius</i> . 3ème édition. Rome. 41p.)
Consommateur final	« Consommateur ultime d'un produit alimentaire, qui n'utilisera pas ce produit dans le cadre d'une opération ou d'une activité de commerce alimentaire. » (Source : BRC)
Consumer Goods Forum	« Réseau de l'industrie rassemblant les dirigeants et cadres supérieurs d'environ 400 détaillants, fabricants, prestataires de services, et d'autres parties prenantes dans 70 pays et reflétant ainsi la diversité de l'industrie dans la géographie, la taille, la catégorie et le format produit. » (Source : http://www.theconsumergoodsforum.com/about-the-forum)

Danger lié à la sécurité des denrées alimentaires	« Agent biologique, chimique ou physique présent dans une denrée alimentaire ou état de cette denrée alimentaire pouvant entraîner un effet néfaste sur la santé. » (Source : ISO 22000 :2005)
Exigence	« Déclarations qui incluent une clause à laquelle l'entreprise doit être conforme pour être certifiée. » (Source : BRC)
Fraude alimentaire	« Substitution, dilution ou addition frauduleuses ou intentionnelles à l'égard d'un produit ou d'une matière première, ou représentation trompeuse du produit ou du matériau, ayant pour objectif un gain financier, en augmentant la valeur apparente du produit ou en réduisant son coût de production. » (Source : BRC)
ISO 22000 :2005	« Cette norme spécifie les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dans la chaîne alimentaire, lorsqu'un organisme a besoin de démontrer son aptitude à maîtriser les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires, afin de garantir que la denrée alimentaire est sûre au moment de sa consommation par l'homme. ». (Source : http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=35466)
Matière première	« Toute matière de base ou matière semi-finie utilisée par l'entreprise pour la fabrication d'un produit. La matière première inclut le matériel d'emballage. » (Source : BRC)
Mesure de maîtrise	« Action ou activité à laquelle il est possible d'avoir recours pour prévenir ou éliminer un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires ou pour le ramener à un niveau acceptable. » (Source : ISO 22000 :2005)
Méthode des 5M	Méthode d'analyse qui sert à rechercher et à représenter de manière synthétique les différentes causes possibles d'un problème. Elle a été créée par le professeur Kaoru Ishikawa (1915-1989) d'où son appellation « Méthode d'Ishikawa ».
Non-conformité	« Non-respect d'une exigence spécifique de sécurité sanitaire, légalité ou qualité, ou d'une exigence spécifique du système. » (Source : BRC)
Norme	« Document descriptif, élaboré par consensus et approuvé par un organisme de normalisation reconnu. » (Source : http://www.haccp-guide.fr/definition_haccp.htm)
Plan de continuité d'activité	Plan ayant « pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir à une organisation la reprise et la continuité de ses activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal. Il doit permettre à l'organisation de répondre à ses obligations externes (législatives ou réglementaires, contractuelles) ou internes (risque de perte de marché, survie de l'entreprise, image...) et de tenir ses objectifs. » (Source : Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale , 2013. <i>Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité</i> .16p.)
Produit fini	« Produit ne faisant l'objet d'aucun(e) traitement ou transformation ultérieur(e) par l'organisme. » (Source : BRC)

PrP	« Conditions et activités de base nécessaires pour maintenir tout au long de la chaîne alimentaire un environnement hygiénique, approprié à la production, à la manutention et à la mise à disposition de produits finis sûrs et de denrées alimentaires sûres pour la consommation humaine. » (<i>Source : ISO 22000 :2005</i>)
PrPO	« PrP identifié par l'analyse des dangers comme essentiel pour maîtriser la probabilité d'introduction de dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires et/ou de la contamination ou prolifération des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires dans le(s) produit(s) ou dans l'environnement de transformation. » (<i>Source : ISO 22000 :2005</i>)
Rappel de produit	« Toute mesure ayant pour but de procéder à la restitution d'un produit non adapté de la part des clients et des consommateurs finaux. » (<i>Source : BRC</i>)
Retrait de produit	« Toute mesure ayant pour but de procéder à la restitution de produits non conformes aux spécifications ou non adaptés de la part des clients mais pas des consommateurs finaux. » (<i>Source : BRC</i>)
Risque	« Probabilité d'un effet néfaste sur la santé et de gravité de cet effet lorsque le sujet est exposé à un danger spécifique. »
Salubre	« Qui est favorable à la santé, à l'organisme. » (<i>Source : Dictionnaire Larousse</i>)
Sécurité des denrées alimentaires	« Concept impliquant qu'une denrée alimentaire ne causera pas de dommage au consommateur lorsqu'elle est préparée et/ou ingérée selon l'usage prévu. » (<i>Source : ISO 22000 :2005</i>)
Sécurité	Elle consiste à prévenir contre tout ce qui concerne les accidents (donc par définition involontaire).
Sûreté	Elle consiste à prévenir tout ce qui est actes volontaires.
Fournisseur	« Personne, l'entreprise ou toute autre entité à laquelle un bon de commande d'un site à fournir est adressé. » (<i>Source : BRC</i>)
Traçabilité	« Capacité de tracer et de suivre les matières premières, les composants et les produits à travers l'ensemble des étapes de réception, production, transformation et distribution en amont et en aval. » (<i>Source : BRC</i>)



VetAgro Sup

THOINET, Mathilde, 2015, Accompagnement de l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et contribution à l'amélioration continue du système de management de la qualité de la chocolaterie Mademoiselle de Margaux , 34 pages, mémoire de fin d'études, VetAgro Sup campus agronomique de Clermont-Ferrand, 2015.

STRUCTURE D'ACCUEIL ET INSTITUTIONS ASSOCIEES :

- ◆ Mademoiselle de Margaux (MDM)

ENCADRANTS :

- ◆ Maître de stage : LE ROUX, Mathilde, Responsable Qualité (Mademoiselle de Margaux)
- ◆ Tuteur pédagogique : MARDON, Julie, Maître de Conférences en Sciences et technologie de l'Aliment (VetAgro Sup)

OPTION : Aliments, Innovations et Management des Entreprises agroalimentaires

RESUMÉ

Suite aux diverses crises alimentaires rencontrées ces dernières années, les organismes impliqués dans la chaîne alimentaire souhaitent rassurer leurs clients et consommateurs sur la qualité et la sécurité sanitaire de leurs produits. C'est dans ce contexte que la chocolaterie Mademoiselle de Margaux a obtenu la certification ISO 22000 en 2012 valable pendant trois ans.

Pour aller plus loin et conquérir de nouveaux marchés et notamment des marchés anglo-saxons, Mademoiselle de Margaux a souhaité engager les démarches pour se certifier BRC en 2015.

J'ai ainsi intégré le service qualité de Mademoiselle de Margaux pour participer à la préparation de l'audit de renouvellement ISO 22000, accompagner l'entreprise dans le déploiement du référentiel BRC et ainsi contribuer à l'amélioration continue du système de management de la qualité.

Cette expérience très formatrice m'a permis de découvrir le service qualité dans sa globalité et de mieux comprendre le rôle d'un ingénieur qualité.

MOTS CLES

Qualité, référentiel BRC, ISO 22000 :2005, système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

ABSTRACT

Following repeated food crisis encountered in recent years, organizations involved in the food chain want to reassure their clients and customers on the quality and food safety of their products. It is in this context that the chocolate factory Mademoiselle de Margaux earned ISO 22000 certification, valid for three years.

To go even further in this approach and to conquer new markets and specifically Anglo-Saxon markets, Mademoiselle de Margaux wanted to take the steps to be certified BRC in 2015.

I joined the quality department of Mademoiselle de Margaux to participate at the preparation of the ISO 22000 renewal audit, to accompany the deployment of the BRC Global Standard and to contribute to the continuous improvement of the quality management system.

This very formative experience helped me to see the whole quality department and understanding the engineering profession.

KEY WORDS

Quality, BRC Global Standard, ISO 22000 :2005, Food safety management systems.