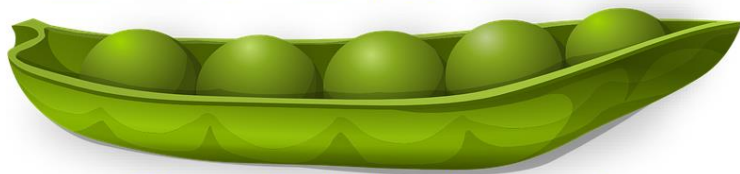


POISIR



Le plaisir du pois

MANUEL QUALITE



Rédaction	Vérification	Approbation
Assistant Qualité	Responsable Qualité	Direction Générale



	Document Système de Référence	Version 01 Page 1 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

Table des matières

1. Présentation.....	2
1.1 Objet du manuel et règle d'évolution.....	2
1.2. Présentation de l'entreprise.....	2
1.3. Activités de l'entreprise.....	4
1.4. Politique Qualité.....	5
2. Structure.....	6
2.1. Gestion des ressources humaines.....	6
2.2. Gestion documentaire.....	7
2.3. Gestion des enregistrements.....	8
2.4. Gestion des achats et des approvisionnements.....	9
3. Mise en vie du système Qualité.....	9
3.1. Satisfaction client.....	9
3.2. Enquête de satisfaction.....	10
3.3. Gestion des réclamations.....	10
3.4. Objectifs et traitement.....	10
3.5. Gestion des anomalies et dérogations.....	11
3.6. Audits.....	12
3.7. Actions correctives et préventives.....	12
3.8. Revue Qualité.....	13
4. Procédures de l'entreprise.....	14

	Document Système de Référence	Version 01 Page 2 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

1. Présentation

1.1 Objet du manuel et règle d'évolution

Le manuel Qualité définit les Politiques de l'entreprise et les systèmes d'organisation développés en vue de l'obtention et du maintien de la qualité ainsi que la satisfaction de ses clients.

Le manuel Qualité est identifié conformément à notre procédure de gestion de la documentation interne. Le manuel Qualité est complété par des plans Qualité et techniques décrivant les spécificités des activités concernées.

La rédaction du manuel est sous la responsabilité du Responsable Qualité. La vérification est réalisée par le personnel en droit de l'affaire comme c'est défini dans nos dispositions. L'approbation est réalisée par la direction de l'entreprise.

Le manuel qualité est disponible à l'ensemble du personnel tant sur notre serveur interne que sur notre logiciel de gestion de la qualité.

Il peut être diffusé à l'extérieur. Les versions diffusées à l'extérieur ne font pas l'objet de mises à jour.

Le Responsable Qualité est responsable de l'archivage des révisions périmées.

Une relecture au minimum tous les ans est réalisée.

Toute modification du manuel doit se faire conformément à notre procédure de gestion de la documentation interne.

Référence :


QP-PRO01	Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements
-----------------	--

1.2. Présentation de l'entreprise

1.2.1. Historique

L'usine Poisir a été créée le 22 Mars 2016 afin de répondre aux exigences du marché de petit pois. Ce projet a été monté suite à une croissance externe. En effet, nous étions un groupe d'agriculteurs avec plusieurs champs cultivant majoritairement des petits pois, donnant naissance à l'idée de s'industrialiser via le rachat d'une usine de production de conserves, adaptée à nos produits.

Le respect du milieu naturel est essentiel pour une entreprise comme la nôtre dont le métier est en lien direct avec la Terre. Cet engagement est l'un des fondamentaux de Poisir depuis notre création.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 3 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

Nous avons un engagement continu pour des techniques agricoles respectueuses de l'environnement se concrétisant par des sessions de formations pour les producteurs. Elles portent sur les formations suivantes :

- La meilleure utilisation des produits de soin des plantes (optimisation des doses en fonction du pH, dureté de l'eau...)
- Les modalités de fertilisation selon la teneur en azote présente dans le sol
- Le pilotage de l'irrigation par des sondes capacitatives
- Développement de nouvelles techniques de semis et de méthodes alternatives de désherbages

Notre entreprise s'engage également sur la qualité nutritionnelle de nos produits.

1.2.2. Informations juridiques

Adresse de l'usine	17 Rue principale, Fléchy (60120)
Adresse du siège	Rue de la Woestyne, RENESCURE (59173)
Chiffre d'affaire	750 000 €
Nombre d'employés	15
SIRET	44545017400013
SIREN	445450174
Forme Juridique	SAS
Superficie du site	2Ha
Superficie des champs	30Ha

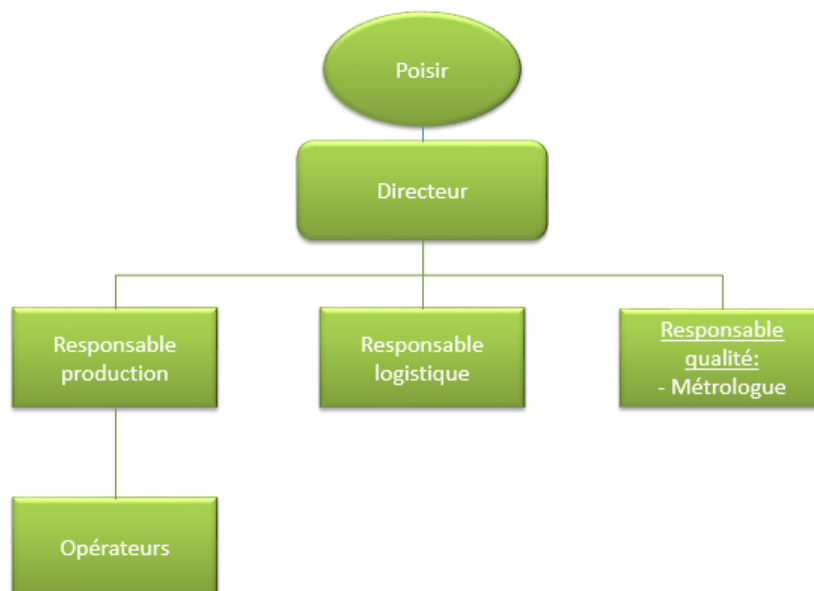
1.2.3. Localisation

L'entreprise est située à 30km d'Amiens et à 110km de la capitale parisienne.



1.2.4. Organigramme de l'entreprise

Les relations hiérarchiques sont représentées dans l'organigramme ci-dessous.

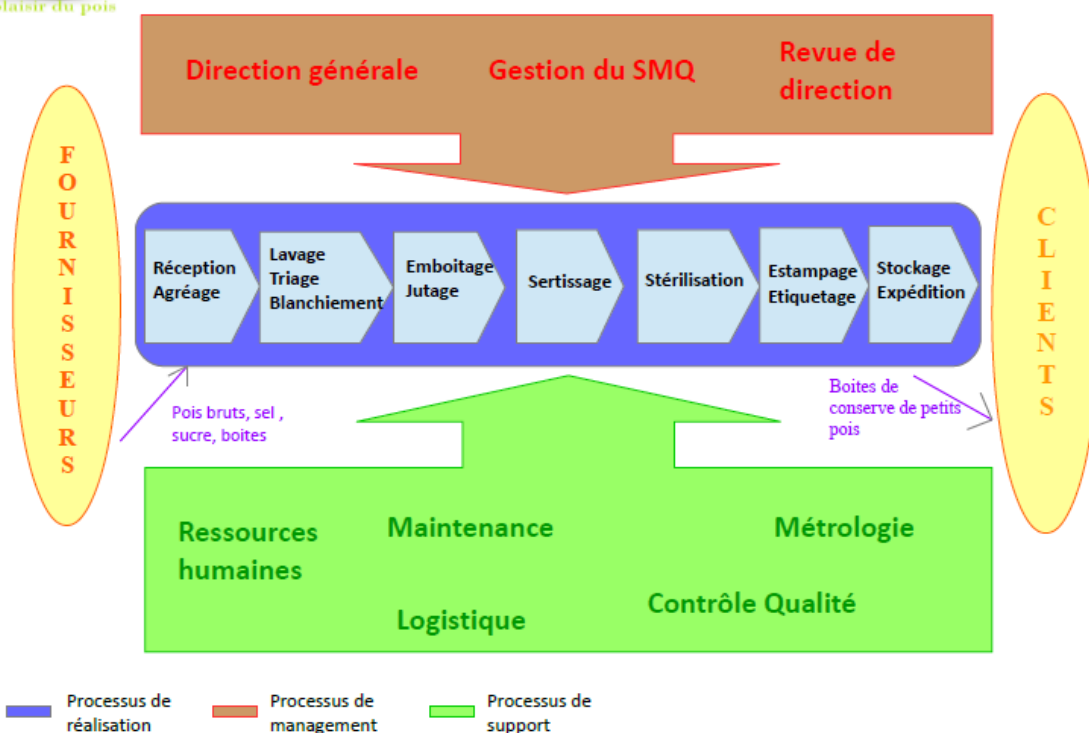



1.3. Activités de l'entreprise

1.3.1. Cartographie des processus



Cartographie des processus

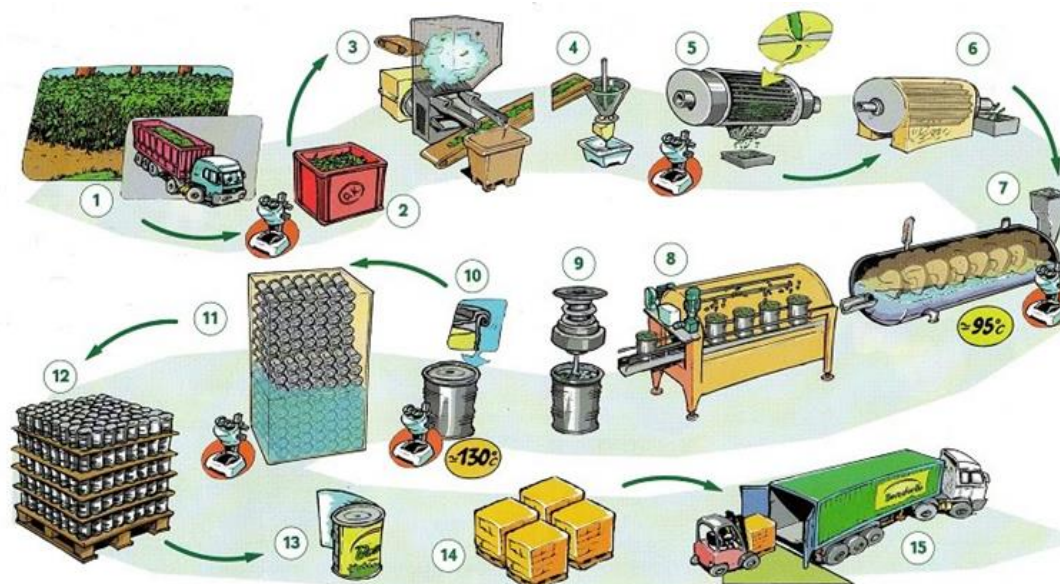


	Document Système de Référence	Version 01 Page 5 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

1.3.2. Processus de fabrication

Les petits pois sont récoltés, cuits et mis en conserves en moins de 4 heures.


La fabrication de la conserve se déroule en plusieurs étapes :



- Récolte des pois et livraison en usine, un agréage
- Ils sont stockés dans des trémies avant l'entrée dans les laveuses.
- Les pois sont lavés, une vérification de l'efficacité du lavage est effectuée.
- Ils sont triés dans les cylindres perforés petits puis gros, un contrôle tri est effectué.
- Ils sont blanchis à 95°C pendant 5 min.
- Puis emboîtés en respectant le poids correspondant au volume de la boîte.
- Une saumure apporte le jus pour remplir la boîte.
- Elles sont serties, un contrôle serti est effectué.
- Les boîtes sont stérilisées, un contrôle efficacité de la stérilisation est effectué.
- Elles sont stockées avant envoi.
- Elles sont étiquetées, palettisées puis livrées.

1.4. Politique Qualité

Dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel, la clientèle ne peut que choisir le service le plus adapté à son besoin. Pour cela, l'entreprise Poisir à l'image de sa direction s'engage à maintenir le plus haut niveau de qualité pour ses services. Cet engagement nous permettra, en plus de fidéliser sur le long terme, nos clients actuels, de gagner et pérenniser la confiance de nouveaux clients et d'anticiper les besoins de nos clients.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 6 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

L'entreprise Poisir se base sur une veille réglementaire performante car les normes et réglementations liées à l'agroalimentaire évoluent constamment.

L'objectif majeur de notre politique Qualité est de satisfaire entièrement les besoins et les demandes de nos clients tout en respectant les exigences normatives et réglementaires en vigueur.

Dans ce cadre, l'entreprise a défini une politique Qualité orientée vers l'amélioration continue et la satisfaction de ses clients.

L'entreprise s'est beaucoup amélioré dans la communication tant ascendante que descendante, tant en interne qu'avec les organismes externes.

Pour garantir la conformité de ses prestations, il est crucial pour l'entreprise de s'assurer que le personnel travaille en adéquation avec les attentes de ses clients tout en respectant les référentiels externes (IFS, ISO9001:2015, ISO22000).

La culture Santé, Hygiène et Environnement est un objectif qui va apporter au laboratoire la garantie de travailler dans des conditions saines et dans le respect des bonnes pratiques de laboratoire. Ainsi, l'évaluation des risques à chaque poste sera suivie à travers le Document Unique et un plan d'actions sécurités.

Dans le but d'atteindre tous ces objectifs, la Direction s'engage à fournir les moyens techniques et financiers nécessaires et confie au Responsable Qualité le déploiement de la politique Qualité à tous les niveaux de l'entreprise.

La satisfaction de nos clients de même que la pérennité de l'entreprise concernent tout le personnel. C'est pourquoi il est important que l'ensemble du personnel se conforme aux documents issus du système de management de la qualité et applique l'ensemble des dispositions qui y sont décrites.


Référence :

QP-PQ	Politique Qualité
--------------	-------------------

2. Structure

2.1. Gestion des ressources humaines

Dans sa politique générale en matière de ressources humaines, l'entreprise place la gestion des compétences comme levier majeur de la performance globale de l'entreprise. Ceci passe par un processus de recrutement bien défini dans une procédure et par un processus de qualification et de maintien de compétences.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 7 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

Le laboratoire évolue dans un contexte réglementaire en constante évolution. L'adaptabilité est de ce fait capitale pour pouvoir répondre aux évolutions des métiers de nos clients.

La procédure de recrutement implique différents acteurs, identifie les phases clés depuis la préparation du recrutement jusqu'à l'intégration et fournit différents outils d'aide à la décision.

Le référentiel des compétences de l'entreprise repose sur le recensement des différentes fonctions de l'entreprise au travers de fiches de fonctions, et l'adaptation au niveau de chaque collaborateur au travers des fiches de poste nominatives. Les fiches de poste sont mises à jour à chaque acquisition de compétences du collaborateur ?

Le maintien et le développement des compétences s'effectuent par un suivi rigoureux des différentes qualifications spécifiques à nos domaines d'activité et par un véritable investissement en formation continue. La formation continue du personnel tient compte des besoins collectifs liés aux évolutions de l'entreprise, mais également des besoins individuels. La formation interne y occupe une place importante.

Référence :


QP-PRO07	Procédure pour la gestion des formations et habilitations
QP-PRO08	Procédure de recrutement, d'accueil et du plan de formation

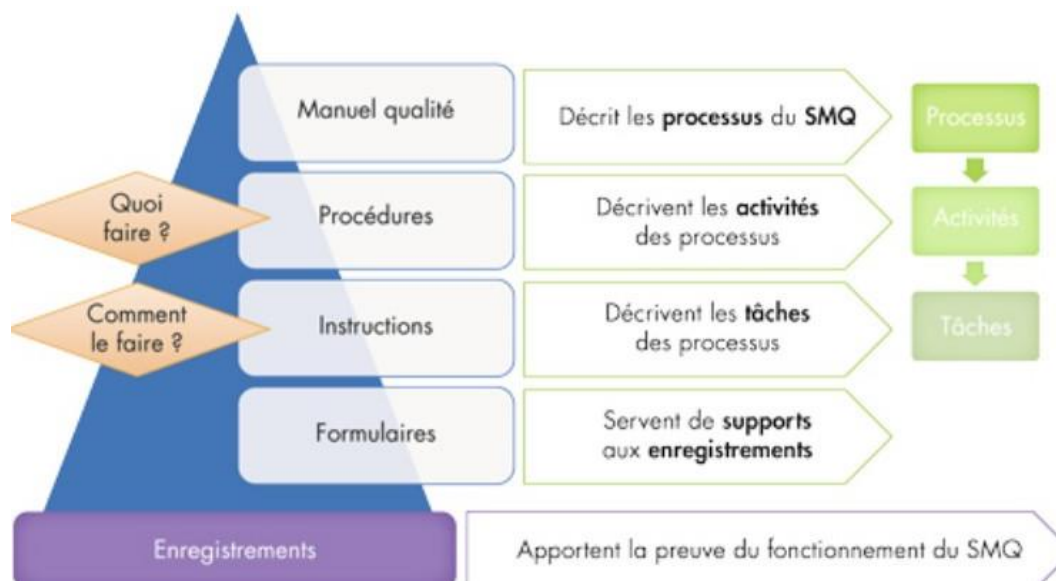
2.2. Gestion documentaire

L'entreprise met en œuvre une organisation permettant de maîtriser l'ensemble des documents intégrés à son système de management.

Ces documents peuvent être produits en interne ou provenir de sources externes.

Les différents documents gérés dans le système se présentent sous la forme d'une pyramide documentaire comme décrit ci-après.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 8 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017



Référence :

QP-PRO01	Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements
----------	--

2.3. Gestion des enregistrements

Objectifs :


- Enregistrements identifiés, collectés, indexés, classés, archivés et détruits selon des dispositions adaptés à l'entreprise
- Informations issues des enregistrements accessibles à tous les endroits nécessaires

Les enregistrements peuvent être de deux types :

- Enregistrement mis régulièrement à jour, la date et la personne réalisant la mise à jour est inscrite sur le formulaire
- Enregistrement unique sans mise à jour

Référence :

QP-PRO01	Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements
----------	--

	Document Système de Référence	Version 01 Page 9 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

2.4. Gestion des achats et des approvisionnements

Les budgets de fonctionnement ainsi que les plans d'investissement prennent en compte les besoins en équipements nécessaires pour la réalisation des prestations dans le respect des aspects HSE et des exigences qualité.

Toute livraison fait l'objet d'un contrôle à réception comportant :

- La vérification entre les contenants livrés et le bon du transporteur
- La vérification entre le bon de commande et le bon de livraison fournisseur
- Le contrôle qualitatif et quantitatif des articles livrés

Toute non-conformité fait l'objet d'un enregistrement sur le logiciel interne à l'entreprise.

Afin d'éviter toute rupture de stock, une organisation définissant un déstockage contrôlé avec stock limite et stock d'alerte est mis en place.

Tout produit ou consommable est stocké en prenant en compte les éléments nécessaires pour préserver son intégrité.

Une évaluation des fournisseurs est réalisée en fonction :

- Du respect des commandes
- Du respect des délais
- Du respect des spécifications définies
- De la réactivité et de la disponibilité

La remontée d'informations s'effectue par :


- Le biais de personnes en contact avec les fournisseurs via un questionnaire
- Les remarques pouvant être émises après chaque livraison

Les résultats de l'évaluation sont présentés lors des revues de direction.

3. Mise en vie du système Qualité

3.1. Satisfaction client

La satisfaction totale et pérenne de nos clients est un objectif majeur pour les différents services de l'entreprise. Pour se faire, une politique globale de mesure de la satisfaction client est engagée. En parallèle, l'ensemble du personnel est à même de prendre en considération une satisfaction ou une insatisfaction d'un client ou de toute autre entité externe.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 10 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

3.2. Enquête de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction client sont réalisées et exploitées tous les ans avec pour chaque campagne un dossier précise entre autre :

- La nature des clients ciblés
- Les objectifs à atteindre
- Les modalités d'administration de l'enquête
- Les modalités de dépouillements de l'information

À l'issu de ces enquêtes l'exploitation des comptes rendus permet le cas échéant la mise en place d'action visant à répondre aux attentes mises en avant, un bilan de l'ensemble des enquêtes réalisées et des actions qui en découlent est fait lors des revus de direction.

3.3. Gestion des réclamations

Toute réclamation adressée à l'entreprise pour quelque motif que ce soit est prise en considération et enregistrée. Le responsable qualité ou le directeur général traitent la réclamation en recherchant les causes probables de la non-conformité et en décidant la mise en place d'action correctives et/ou curatives nécessaires. Une réponse écrite au client au client est systématique.

Un bilan annuel des réclamations clients est réalisé par le responsable qualité présenté devant la revue de direction.

3.4. Objectifs et traitement


Dans le cadre du processus d'amélioration continue, toute personne de l'entreprise peut être amenée à proposer des actions correctives ou préventives en consultant le plan d'action au service production.

Le processus de traitement des actions correctives et préventives est défini dans la procédure « **Gestion des réclamations /Anomalies / Actions d'amélioration** »

L'efficacité des actions mises en place est évaluée en fin de processus, afin de vérifier l'effet escompté. Le suivi de l'évolution des actions est assuré lors des réunions mensuelles en évaluant les actions réalisées.

Référence :

QP-PRO09	Procédure pour la gestion des réclamations, anomalies et actions d'amélioration
QP-FOR02	Fiche de réclamation et anomalie
QP-FOR01	Fiche d'action

	Document Système de Référence	Version 01 Page 11 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

3.5. Gestion des anomalies et dérogations

3.5.1. Anomalies

L'entreprise engage une anomalie dès qu'un aspect quelconque d'une de ses activités ou de son résultat n'est pas conforme au contrat établi avec le client, aux exigences de l'entreprise, ou aux exigences réglementaires.

Lors des activités de l'entreprise, des anomalies peuvent être décelées et peuvent être enregistrées par tous les membres du personnel.

L'influence de l'anomalie sur les essais est systématiquement évaluée et la poursuite ou non de ceux-ci décidée.

Deux types d'actions peuvent être engagés :

- Curatives : actions de correction immédiate de type
- Correctives : actions ayant pour but de corriger la cause de l'anomalie

Le Responsable Qualité et/ou le service concerné se chargent enfin d'évaluer l'efficacité des actions mises en place en fonction de l'origine de l'anomalie.

3.5.2. Dérogations


Une dérogation est une autorisation écrite de s'écarter, pour une tâche donnée et dans une durée définie, d'une disposition préalablement définie et que les circonstances rendent incomplète, inapplicable ou inappropriée.

Le demandeur et le Responsable Qualité s'assurent de la bonne application de la dérogation et clôturent celle-ci en datant et en assurant la traçabilité sur notre base de données.

Une synthèse des dérogations est exploitée lors des revues de direction.

Référence :

QP-PRO09	Procédure pour la gestion des réclamations, anomalies et actions d'amélioration
QP-PRO10	Procédure pour la gestion des dérogations
QP-FOR01	Fiche d'action
QP-FOR02	Fiche de Réclamation et anomalie

	Document Système de Référence	Version 01 Page 12 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

3.6. Audits

Les audits sont un outil majeur dans la démarche d'amélioration continue. Ils permettent, en plus de la surveillance du respect des référentiels internes et externes, d'engager une dynamique de remise en cause pour aboutir à la satisfaction client.

3.6.1. Audit interne

L'audit interne est un examen méthodique et indépendant qui a pour but d'évaluer la conformité, l'adéquation et l'efficacité des pratiques du système de management de la qualité (SMQ) mis en place, par rapport aux référentiels liés et aux dispositions définies en interne dans un champ d'application donné.

Les auditeurs internes sont qualifiés et, dans la mesure du possible, indépendants de l'activité auditée.

Un planning prévisionnel est géré par le Responsable qualité. Un audit système et un audit technique sont réalisés par an. Tout audit fait l'objet d'un rapport mentionnant les écarts constatés et diffusé à l'ensemble du personnel concerné. Le Responsable qualité intègre l'ensemble des actions validées dans les plans d'actions sur le logiciel interne, ce qui permet de suivre à l'avancement des actions mises en œuvre.

3.6.2. Audit externe

L'entreprise fait l'objet d'une évaluation régulière de son système de management et des prestations proposées. D'autres organismes tiers ou des clients peuvent également solliciter l'entreprise pour la réalisation d'un audit.


Les constats et axes d'amélioration identifiés par les organismes tiers ou des clients sont traités comme axes d'amélioration.

Référence :

QP-PRO03	Procédure des audits internes et externes
----------	---

3.7. Actions correctives et préventives

Une action corrective est une action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité (ou anomalie), d'un défaut ou de tout évènement indésirable existant, pour empêcher son renouvellement. Elle est à distinguer de l'action curative, qui a pour objet le traitement immédiat des conséquences de la non-conformité observée.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 13 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

Une action préventive est une action entreprise pour anticiper une non-conformité, un défaut ou un tout autre évènement indésirable potentiel, pour empêcher qu'il ne se produise.

3.8. Revue Qualité

3.8.1. Introduction

Les revues qualité sont réalisées pour vérifier et s'assurer de la conformité du système de management de la qualité mis en place et de son application.

Elles permettent :

- La mise en évidence des éventuels écarts à partir de l'exploitation d'indicateurs qualité
- De décider des actions correctives et préventives devant être engagées
- Surveiller les performances du système de management
- De garantir que la satisfaction du client est toujours atteinte
- Définir les politiques et les orientations stratégiques du laboratoire

3.8.2. Type de revues qualité

Généralités

Plusieurs types de revues coexistent :

- Revue de direction
- Réunion qualité
- Réunion productionnelle
- Réunion directionnelle

Elles sont organisées par le Responsable Qualité pour la direction.

Selon le type de revue (sauf la revue de direction qui est annuelle), les fréquences sont laissées libres en fonction des besoins ou définies et planifiées.


Référence :

QP-PRO11	Procédure de revues Système de Management de la Qualité
-----------------	---

Revue de direction

La revue de direction doit être effectuée au moins une fois par an et ce de façon périodique. La périodicité de la revue de direction est de 12 mois.

Une réunion quotidienne est réalisée pour informer l'ensemble du personnel de l'évolution de la production et les prévisions.

	Document Système de Référence	Version 01 Page 14 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

La revue de direction doit tenir compte des éléments ci-dessous :

- Pertinence des politiques et procédures
- Rapport par le personnel encadrant (principaux événements et bilan de l'année écoulée, bilan d'activité, proposition d'axes d'amélioration...)
- Volume et type de travail effectué entre deux revues de direction
- Information en retour des clients (retour des différents services, enquêtes de satisfaction...)
- Audits internes et externes
- Traitement des non-conformités : actions correctives et préventives
- Actions d'améliorations
- Indicateurs qualité et HSE
- Bilans des revues
- Formation continue et qualification
- Evaluation et suivi des sous-traitants et fournisseurs
- Métrologie
- Autres facteurs jugés pertinents
- Objectifs Qualité (bilans et suite à donner)
- Plan d'actions

Pendant la revue de direction, un état des lieux des objectifs fixés et une synthèse des actions décidées lors de la dernière revue de direction sont faits.

A la fin de la revue de direction, de nouveaux objectifs sont fixés pour l'année à venir et sont repris dans un tableau récapitulatif. De même, un plan d'actions est établi et sera suivi jusqu'à la prochaine revue de direction.


Référence :

QP-FOR03	Fiche Compte-rendu de revue de direction
----------	--

4. Procédures et fiches qualité de l'entreprise

La liste des procédures disponibles est présentée ci-dessous.

QP-PRO01	Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements
QP-PRO02	Procédure de maîtrise des non-conformités
QP-PRO03	Procédure d'audit interne et externe
QP-PRO04	Procédure d'amélioration continue
QP-PRO05	Procédure de gestion et de revue des contrats
QP-PRO06	Procédure de maîtrise des équipements de contrôle, de mesure et d'essai

	Document Système de Référence	Version 01 Page 15 sur 15
	Manuel Qualité	Date : 22/02/2017

QP-PRO07	Procédure pour la gestion des formations et habilitations
QP-PRO08	Procédure de recrutement, d'accueil et du plan de formation
QP-PRO09	Procédure pour la gestion des réclamations, anomalies et actions d'amélioration
QP-PRO10	Procédure pour la gestion des dérogations
QP-PRO11	Procédure de revues Système de Management de la Qualité

La liste des fiches qualité disponibles est présentée ci-dessous.

QP-FOR01	Fiche d'action
QP-FOR02	Fiche de réclamation et anomalie
QP-FOR03	Fiche Compte-rendu de revue de direction

Directeur Général

Responsable Qualité

Responsable Logistique

Responsable Production