

AGROCAMPUS OUEST

- CFR Angers
- CFR Rennes



Année universitaire : 2017 - 2018

Spécialité :

Ingénieur Agronome

Spécialisation (et option éventuelle) :

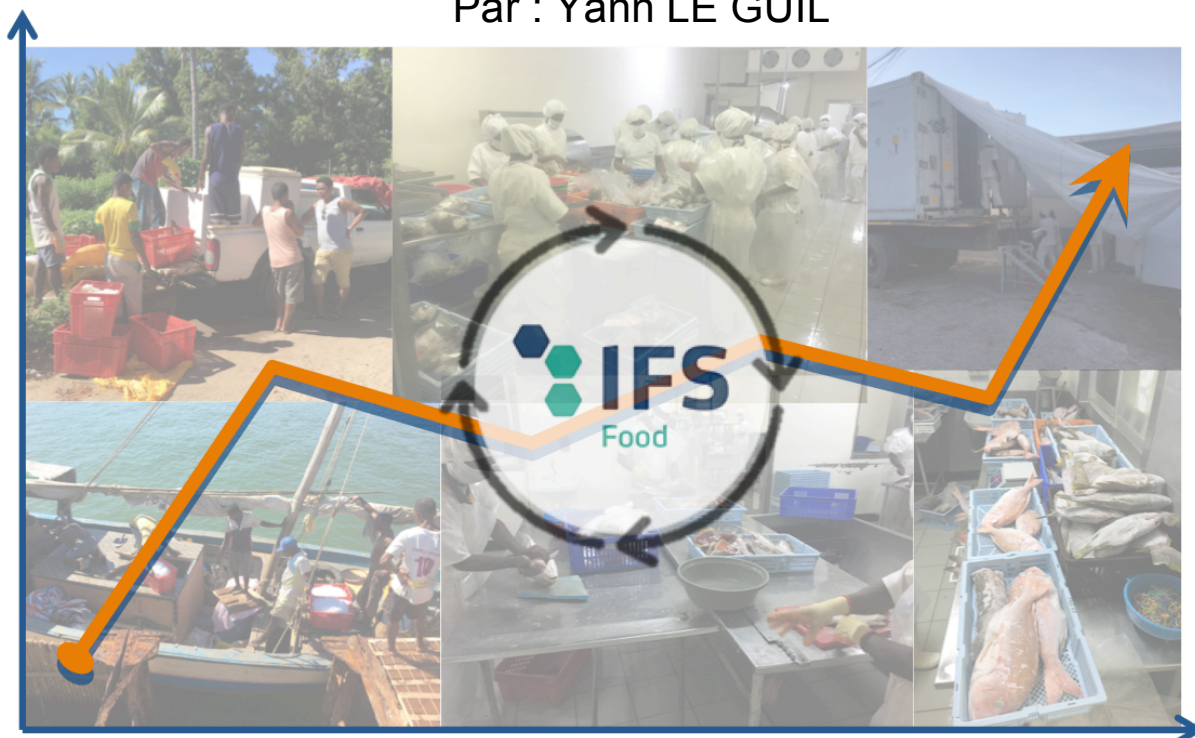
Sciences Halieutiques et Aquacoles (PVH)

Mémoire de Fin d'Études

- d'ingénieur de l'institut Supérieur des Sciences agronomiques, agroalimentaires, horticoles et du paysage
- de Master de l'institut Supérieur des Sciences agronomiques, agroalimentaires, horticoles et du paysage
- d'un autre Établissement (Étudiant arrivé en M2)

Étude de faisabilité: Certification IFS Food de la société de transformation des produits de la mer, SOGEDIPROMA S.A.

Par : Yann LE GUIL



Soutenu à RENNES, le 13/09/2018

Devant le jury composé de :

Président : Catherine GUÉRIN

Maître de stage : Grégory ALLARD

Enseignant référent : Catherine GUÉRIN

Autres membres du jury :

Florence BARON et Stéphane GOUIN

Les analyses et les conclusions de ce travail d'étudiant n'engagent que la responsabilité de son auteur et non celle d'AGROCAMPUS OUEST

Ce document est soumis aux conditions d'utilisation
«Patrimoine-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France»
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>



Fiche de confidentialité et de diffusion du mémoire

Confidentialité

Non Oui

si oui :

1 an 5 ans 10 ans

Pendant toute la durée de confidentialité, aucune diffusion du mémoire n'est possible ⁽¹⁾.

Date et signature du maître de stage ⁽²⁾ :

(ou de l'étudiant-entrepreneur) Mahajanga

A la fin de la période de confidentialité, sa diffusion est soumise aux règles ci-dessous (droits d'auteur et autorisation de diffusion par l'enseignant à renseigner).

Droits d'auteur

L'auteur ⁽³⁾ LE GUIL YANN

autorise la diffusion de son travail (immédiatement ou à la fin de la période de confidentialité)

Oui Non

Si oui, il autorise

- la diffusion papier du mémoire uniquement(4)
- la diffusion papier du mémoire et la diffusion électronique du résumé
- la diffusion papier et électronique du mémoire (joindre dans ce cas la fiche de conformité du mémoire numérique et le contrat de diffusion)

(Facultatif) accepte de placer son mémoire sous licence Creative commons CC-BY-NC-Nd (voir Guide du mémoire Chap 1.4 page 6)

Date et signature de l'auteur :

14 Août 2018

Autorisation de diffusion par le responsable de spécialisation ou son représentant

L'enseignant juge le mémoire de qualité suffisante pour être diffusé (immédiatement ou à la fin de la période de confidentialité)

Oui Non

Si non, seul le titre du mémoire apparaîtra dans les bases de données.

Si oui, il autorise

- la diffusion papier du mémoire uniquement(4)
- la diffusion papier du mémoire et la diffusion électronique du résumé
- la diffusion papier et électronique du mémoire

Date et signature de l'enseignant :

(1) L'administration, les enseignants et les différents services de documentation d'AGROCAMPUS OUEST s'engagent à respecter cette confidentialité.

(2) Signature et cachet de l'organisme

(3) Auteur = étudiant qui réalise son mémoire de fin d'études

(4) La référence bibliographique (= Nom de l'auteur, titre du mémoire, année de soutenance, diplôme, spécialité et spécialisation/Option)) sera signalée dans les bases de données documentaires sans le résumé

Remerciements

Ce stage de fin d'étude et l'écriture de ce mémoire ont bénéficié de l'aide et des suggestions d'un certain nombre de personnes que je tiens à remercier particulièrement:

- ALLARD Grégory - Responsable Achats de la société Madagascar Seafood qui m'a permis de vivre cette expérience.
- ANDRIAMIARISATRANA Rocco - Directeur Général de la société SOGEDIPROMA S.A. qui m'a accueilli au sein de son entreprise.
- RAVONJISON Andry Tahina Ulrich - Responsable Qualité de SOGEDIPROMA S.A. qui a été mon interlocuteur sur place.
- TIANA Radaniela - Conseillère qualité qui m'a ponctuellement appuyé lors du développement de la mission.
- GUÉRIN Catherine - Enseignant Chercheur au sein de l'UMR Agrocampus Ouest/INRA - STLO qui en tant que tuteur m'a guidé et a fait preuve de patience afin de répondre à l'ensemble de mes interrogations.

Sans compter l'ensemble des membres du personnel de la société SOGEDIPROMA S.A. qui, malgré la barrière de la langue, ont toujours tenté de partager au mieux leur expérience afin de mener ce stage dans les meilleures conditions.

Table des matières

Introduction.....	1
I. Portrait de l'entreprise d'accueil dans son environnement	2
1. La filière pêche malgache	2
2. Historique de la société de pêche	4
3. La valorisation d'une pêche traditionnelle et artisanale	5
4. Un contexte géographique à surmonter	6
5. L'opportunité de la certification IFS	7
II. Le standard IFS Food	8
1. Développement du standard des marques distributeurs.....	8
2. Description du référentiel IFS Food	9
3. Méthode d'évaluation	10
4. La conformité au sens de l'IFS et les modalités de certification	11
III. Démarche et méthodologie utilisées.....	12
1. Évaluation IFS Food de la société	12
1.1. Définition de l'évaluation et du support d'enregistrement.....	12
1.2. Processus d'évaluation.....	13
1.3. Estimation des niveaux de conformité	14
2. Démarche de mise aux normes	15
2.1. Priorisation des non-conformités	15
2.2. Étude du système documentaire	16
3. Étude de nouvelles procédures.....	19
IV. Résultats et analyses	19
1. Les limites liminaires à la certification IFS Food de l'entreprise.....	19
1.1. Bilan de l'évaluation.....	19
1.2. L'absence de Système de management de la qualité.....	21
1.3. De nouvelles responsabilités à pourvoir	22
1.4. D'anciennes procédures inadaptées et les nouvelles à implémenter.....	22
2. Des préconisations en vue de la mise aux normes.....	24
2.1. La matrice de priorisation des non-conformités.....	24
2.2. La restructuration du système documentaire	25
3. Vers la progression de la standardisation IFS Food	26
3.1. Proposition d'un plan d'action de mise aux normes	26
3.2. Révision de l'HACCP.....	29
3.3. Intégration des principes du Système de Management de la Qualité	30
4. Gain de conformité sur la période de stage	31
V. Discussion générale	32
1. Principaux biais face à l'évaluation IFS Food	32
2. Adéquation de la certification à l'environnement de travail malgache	33
3. Freins à la conformité chez SOGEDIPROMA S.A.	34
Conclusion.....	35
Bibliographie.....	36
Sitographie	36

Glossaire et liste des abréviations

Action corrective : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Action préventive : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Amélioration continue : « Activité récurrente menée pour améliorer les performances » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Audit : « Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Client : « personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Enregistrement : « Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Exigence : « Besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Prestataire ou Fournisseur : « Organisme ou personne qui procure un produit ou un service » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Manuel qualité : « Spécification relative au système de management de la qualité d'un organisme » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Non-conformité : « Non-satisfaction d'une exigence » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Objectif : « Résultat à atteindre » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Performance : « Résultat mesurable » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Politique : « Intentions et orientations d'un organisme, telles qu'elles sont officiellement formulées par sa direction » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Procédure : « Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Qualité : « Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Revue : « Détermination de la pertinence, de l'adéquation ou de l'efficacité d'un objet à atteindre des objectifs définis » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Satisfaction du client : « Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Service : « Élément de sortie d'un organisme avec au moins une activité nécessairement réalisée entre l'*organisme* et le client » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Spécification : « Document formulant des exigences » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Système de management : « Ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Traçabilité : « aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement d'un objet » (Source : Norme ISO 9000:2015)

BPH : Bonnes Pratiques d'Hygiène
CCP : Critical Control Point
CP : Control Point
DCP : Dispositif de concentration de poisson
HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point
IFS : International Featured Standard
ISO : International Organization for Standardization
KO : Knock-Out
MSF : Madagascar Seafood
NA : Non-Applicable
NC : Non-Conformité
NCM : Non-Conformité Majeure
PDS : Pêcheries du Sud
PrP : Programme Pré-requis
PrPO : Programme Pré-requis opérationnel
RH : Ressources Humaines
SMQ : Système de management qualité
ZEE : Zone économique exclusive

Liste des annexes

Annexe I: Liste des Knock-Out du référentiel IFS Food	
Annexe II: Critères de calcul de durée d'audit minimale	
Annexe III: Matrice d'Eisenhower	
Annexe IV: Fiche d'évaluation IFS Food de l'entreprise SOGEDIPROMA S.A.....	
Annexe V: Matrice de priorisation des non-conformités.....	
Annexe VI: Exemple de diagramme de fabrication	
Annexe VII: Exemple de plan de flux	
Annexe VIII: Exemple d'analyse des dangers (HACCP).....	
Annexe IX: Exemple de spécifications de produit fini	
Annexe X: Fiches de communication des BPH et de présentation de l'HACCP	
Annexe XI: Exemple de nouvelle procédure	

Liste des Tableaux

Tableau 1: Répartition estimée de la composition des principales ressources marines côtières malgaches (Source auteur à partir de Breuil et Grima (2014))	2
Tableau 2: Détails des espèces exploitées et chiffres des activités (Source auteur)	5
Tableau 3: Liste des différents référentiels IFS (source site de l'IFS):.....	8
Tableau 4: Descriptif du système de notation du référentiel de l'IFS Food (Source auteur à partir de IFS Food Version 6.1).....	11
Tableau 5: Paramètres à définir lors de l'analyse de dangers (Source auteur)	17
Tableau 6: Tableau récapitulatif de l'évaluation IFS Food de SOGEDIPROMA S.A.	20
Tableau 7: Méthode de codification du système traçabilité:	23
Tableau 8: Conversion des modifications de notes en conformité IFS Food après l'étape 3	28
Tableau 9: Résumé des CCP identifiés au sein de l'usine de traitement.....	29

Liste des Figures

Figure 1: Carte de Madagascar et des zones d'intérêt pour la pêche (Source de fond de carte: d-maps.com)	3
Figure 2: Plan du site de production de SOGEDIPROMA S.A. (Source fond de carte: Google Maps)	4
Figure 3: Plan d'aménagement de l'usine de traitement (Source auteur)	7
Figure 4: Première portion du support d'évaluation IFS Food (Source auteur).....	12
Figure 5: Procédure d'évaluation suivi pour chaque exigence du référentiel (Source auteur)	13
Figure 6: Matrice de priorisation des non-conformités (Source auteur)	15
Figure 7: Arbre des décisions - Détermination des CCP et PrPO (Source auteur à partir du Guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application de l'HACCP)	18
Figure 8: Exemple de bandeau d'identification documentaire.....	25
Figure 9: Niveau de conformité initial. Détail de conformité globale et par chapitre.	26
Figure 10: Niveau de conformité après la phase 1.	27
Figure 11: Niveau de conformité après la phase 2.	27
Figure 12: Niveau de conformité après la phase 3.	28
Figure 13: Niveau de conformité atteint à la fin de la période de stage.	31

Avant-Propos

Ce mémoire a été écrit dans le cadre d'un stage de fin d'étude à la suite d'une formation en spécialisation Halieutique, option Production et Valorisation Halieutique, au sein de l'école ingénieur Agrocampus-Ouest, Centre de Rennes.

Il s'adresse à l'entreprise Madagascar Seafood, instigatrice du projet, l'entreprise SOGEDIPROMA S.A., sujet de l'étude ainsi qu'à l'ensemble du jury jugeant ce document. Il relate le déroulé et la méthode d'une évaluation de conformité au standard IFS Food dans une entreprise malgache et développe les leviers d'action potentiels pouvant être mis en œuvre afin d'accéder à la certification.

L'auteur du mémoire n'est pas formé au principe de l'audit ainsi qu'à l'application du standard IFS Food. Par conséquent, les constatations et affirmations retrouvées dans ces textes sont uniquement basées sur l'expérience du stagiaire, son impartialité et son objectivité vis à vis du standard et de l'entreprise étudiée. Ainsi, on ne peut pas garantir l'exactitude et l'exhaustivité du travail d'évaluation.

Introduction

En 2017, la filière pêche maritime et l'aquaculture malgache représentaient 213 millions de dollars soit 7% du PIB national¹. La filière offre 300 000 emplois directs et jusqu'à 500 000 indirects. Selon Breuil et Grima (2014), sur lesquelles s'appuie la majorité des informations concernant la filière pêche malgache, elle concerne les populations côtières et souvent les plus marginalisées. Avec environ 5600 km de côte, pas moins de 1,14 millions km² de surface de pêche en ZEE (Barnes-Mouthe et al, 2013) et une ressource halieutique abondante, Madagascar est pourvu d'un potentiel maritime considérable. Une étude socio-économique portant sur les pêcheries employant des DCP a mis en exergue l'importance de l'activité pour la population: "en conséquence d'un manque de diversification économique, particulièrement en zones côtières, la pêche est devenue une activité de dernier recours que l'on intègre, dans la plupart des cas, afin de subvenir aux besoins de sa famille. Faute de mieux, les plus jeunes s'engagent dans la pêche dans l'attente des jours meilleurs [...]" (Failler et al. 2011).

Cependant, la filière est limitée par une infrastructure routière peu développée et vieillissante. Les métiers plus traditionnels n'ont pas accès aux soutiens techniques et à la technologie. Ces lacunes définissent une activité commerciale dont la chaîne d'approvisionnement est sensible aux moindres événements malencontreux. Or, on parle d'une des denrées alimentaires les plus périssables sur le marché: les produits de la mer. En prenant en compte la fragilité de la filière et la réputation d'un pays où la corruption règne, Madagascar n'a pas la popularité d'une production fiable aux yeux du marché européen en quête de qualité optimale. Une qualité synonyme de sécurité pour le consommateur final. Selon les statistiques 2017 de l'UN comtrade², Madagascar aurait exporté pour 140 millions USD de produits provenant de la pêche maritime et de l'aquaculture. L'Europe est le partenaire privilégié du pays avec 86,4% des exports (dont 68,6% pour la France).

Les industries de pêche malgaches se sont développées ces dernières décennies afin de pallier les lacunes de l'amont de la filière. SOGEDIPROMA S.A. en est un parfait exemple. L'entreprise propose un procédé de surgélation, clé d'une conservation optimale de la qualité compte tenu des compétences actuelles de la filière. Mais son ambition dépasse ce contexte en cherchant à offrir une qualité irréprochable. Elle investit pour que le produit suive les bonnes pratiques de fabrication et de manipulation de l'hameçon à la fourchette.

La qualité est devenue un véritable argument de vente et un levier économique grâce à la pression du consommateur. De nos jours, la certification est l'un des meilleurs moyens d'assurer la fiabilité de sa production sur le marché international. C'est dans ce cadre que SOGEDIPROMA S.A., en quête de valorisation, s'intéresse aux standards européens et leurs accès sur le marché. L'IFS est un exemple de choix permettant d'intégrer le cercle de la grande distribution. La société, cherchant à se situer dans le monde de la certification, a défini ce stage. Évaluer le niveau de conformité face au standard IFS Food et mettre en place une stratégie de mise aux normes tout en servant de soutien à l'équipe qualité. La société de pêche est-elle au niveau du standard IFS Food? Si non, est-il seulement possible de s'y conformer et dans quelles mesures peut-on gagner en conformité?

Ce mémoire présente d'abord un contexte en deux parties introduisant la société et l'environnement dans lequel elle évolue avant de définir les caractéristiques de l'outil de travail que représente l'IFS. Il sera ensuite temps de décrire la méthodologie employée dans le processus d'évaluation de conformité et de mise aux normes. Nous nous attarderons sur les résultats d'évaluation, la phase préliminaire de mise aux normes et l'établissement d'un plan d'action comme base de préconisations pour la poursuite du projet. Avant de conclure, certaines limites auxquelles la mission a fait face seront discutées.

¹ <http://www.dggfpe.mg/index.php/2017/03/31/secteur-peche-amelioration-de-gestion-ressources-halieutiques/>

² <https://comtrade.un.org>

I. Portrait de l'entreprise d'accueil dans son environnement

1. La filière pêche malgache

D'après la revue SmartFish de Breuil et Grima (2014), la pêche en pleine mer malgache domine le secteur. Elle représente 3/4 de la production nationale estimée à 130 000 t en prenant en compte l'activité continentale et les celles des flottes étrangères dans la ZEE. Selon des travaux réalisés dans le cadre du programme SmartFish de la Commission de l'Océan Indien (COI), la capacité de production annuelle de la pêcherie pourrait atteindre les 200 000 t dont un quart proviendrait de l'activité thonière. La segmentation des espèces côtières malgaches suivrait la répartition du Tableau 1:

Tableau 1: Répartition estimée de la composition des principales ressources marines côtières malgaches (Source auteur à partir de Breuil et Grima (2014))

Crustacés	Crevettes	10-12 000 t
	Langoustes	1 000 t
	Crabes	7 500 t
Mollusques	Poulpes et calmars	2 000 t
Poissons	Démersaux (50 espèces commerciales)	45 000 t
	Pélagiques	100 000 t

L'ensemble de ces ressources est exploité par les différents types de pêcheries nationales (traditionnelle, artisanale et industrielle) ainsi qu'un axe de pêche étrangère en ce qui concerne l'activité thonière.

La pêche traditionnelle concerne une activité de pêche à pied ou en pirogue non motorisée allant jusqu'à 10 km des côtes. La majorité des embarcations font 3,5 à 7m et les seuls moyens de propulsion sont la pagaie et la voile carré. La pêche traditionnelle est très développée sur toute l'île et pendant longtemps restait une activité de subsistance (Andrianaivojaona et al., 1992). Désormais, son activité commerciale se développe mais elle reste concentrée à proximité des métropoles de grandes consommations à cause de l'infrastructure routière limitée. En outre, la production alimentaire quasiment exclusivement le marché local. Le décret ministériel n° 2056/2009 vise à restructurer le métier avec la mise en place de carte professionnelle de pêcheur traditionnel mais le système peine à être adopté. Les espèces ciblées sont les poissons, crevettes, crabes, langoustes, requins et holothuries. L'enquête réalisée par la FAO en 1987/88 avait recensé pas moins de 1250 villages de pêcheurs dispersés sur la côte malgache. La majorité de ces villages se retrouve sur les côtes Nord-Ouest et Ouest de l'île entre Diego-Suarez et Tuléar respectivement (voir Figure 1). En effet les conditions de pêche sont bien plus favorables dans ces zones. Cette activité est très bien développée à Mahajanga qui profite de la pêche à pied de crabes de mangrove. La production traditionnelle est estimée autour de 70 000 t/an en se basant sur les statistiques officielles de capture de poissons et les déclarations des collecteurs. Cependant, Barnes-Mouthe et al. (2013) critique la sous-estimation de ces chiffres.

La pêche traditionnelle continentale s'effectue dans les lacs, lagunes, marais et quelque fois en rivières. Sur 250 000 ha d'eaux douces exploitables seuls 150 000 seraient productifs (Collart et Rabelahatra, 1979, Collart et Vincke, 1989). Les eaux continentales sont à l'origine pauvre en espèces autochtones ayant un potentiel piscicole, ce qui a poussé à l'introduction de plusieurs espèces dans les années 50 telles que des carpes (*Cyprinus carpio*), truites (*Salmo sp*), et tilapias. Les techniques de pêche sont principalement basées

sur l'utilisation de filets maillants, nasses et lignes. La pêche continentale et l'aquaculture représentent respectivement 30 000 t et 10 000 t (Breuil et Grima, 2014).

Selon Andrianaivojaona et al. (1992), dans les années 90, l'Agence Japonaise de Coopération internationale a fait des dons à l'Etat malgache sous forme d'embarcations en coque plastique équipées de moteur in-bord de 10 à 25CV ou hors-bord de 25CV. L'Etat a également reçu des bateaux de transport avec cale, du matériel de pêche, des ateliers de réparation de bateaux, des chambres froides, des machines à glace, des salles de traitement ainsi que des véhicules frigorifiques. À l'origine, ces équipements étaient supposés être utilisés au sein de groupement de pêcheurs. Mais la difficulté de mise en place de ces initiatives a fini par pousser l'Etat à louer la majorité auprès d'entreprises privées. Ces dons ont permis la création d'une activité de pêche artisanale concentrée sur la côte Ouest et Nord-Ouest. Le décret n°94-112 du 18 Février 1994, portant sur l'organisation générale des activités de pêche maritime, définit la pêche artisanale comme une activité effectuée à partir de bateau motorisée dont la puissance ne dépasse pas les 50 CV. Cette définition prend également en compte les bateaux se chargeant de la collecte des captures de la pêche traditionnelle. L'activité est contrôlée par un système de licences et les collecteurs doivent obtenir un permis de collecte. La pêche artisanale se concentre sur le poisson (palangrotte, filet maillant) et la crevette (chalut).

La pêche industrielle ne se développe quasiment que sur la moitié Ouest de la surface côtière de Morombe au sud jusqu'au Cap Saint-Sébastien au Nord (voir Figure 1). Cette limitation s'explique par la nature des fonds marins et la densité des prises d'intérêt. Les espèces ciblées sont les thonidés et les crevettes même s'il existe une activité portant sur le poisson. La pêche industrielle aux poissons et aux crevettes se concentre sur l'utilisation du chalut tandis que la pêcherie ciblant les thonidés est composée de senneurs et palangriers. Elle est majoritairement consacrée à l'exportation et quasiment exclusivement effectuée par des pavillons étrangers. Ils sont tous contrôlés par un système de licences. Cependant, les vaisseaux européens sont soumis au Fishing Partnership Agreement (FPA) tandis que les pavillons asiatiques agissent dans le cadre de coopérations avec des compagnies privées. Il est à noter que le thon thazard rayé (traiter au sein de SOGEDIPROMA S.A.) et le *Scomberomorus commerson* sont capturés dans le cadre de l'activité de pêche traditionnelle ou artisanale.

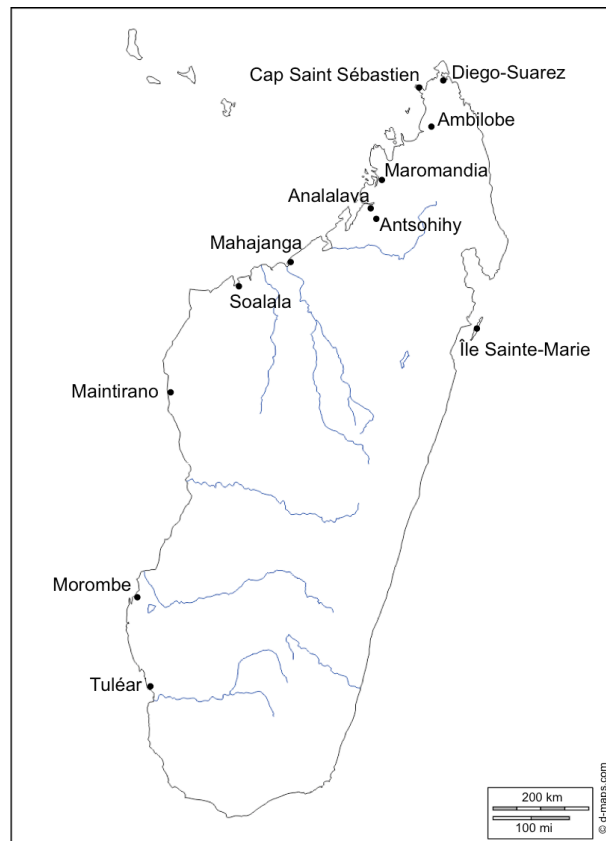


Figure 1: Carte de Madagascar et des zones d'intérêt pour la pêche (Source de fond de carte: d-maps.com)

Il existe peu d'informations exhaustives concernant l'état des stocks dans les eaux malgaches. Néanmoins, le groupe d'experts membres du comité scientifique organisé par le Southwest Indian Ocean Fisheries Commission (SWIOFC, 2010) a partagé un avis d'exploitation modérée à excessive ainsi qu'un bilan inconnu pour certaines pêcheries.

2. Historique de la société de pêche

À l'origine, le site de production a été créé en 1981 à partir des dons matériels effectués par l'état Japonais. La société a ainsi reçu des vedettes, camions frigorifiques et des unités de bases à terre afin d'entamer son activité. La SOciété GÉnérale de DIstribution des PROduits MARins (SO-GE-DI-PRO-MA) est devenue une Société Anonyme en 1989. À l'époque, SOGEDIPROMA S.A. se concentre sur l'activité d'armement, d'exploitation de la ressource, de collecte de la pêche locale, de traitement en usine et assure un service commercial. Après une période de crise, l'entreprise récupère son agrément sanitaire le 24 Avril 1998, qui lui confère à nouveau la capacité d'étendre son marché en Europe. C'est à cette époque que la pression croissante d'une démarche qualité force la société à entreprendre une approche plus rigoureuse et durable afin de suivre les normes fixées par les directives de la CEE en vigueur. C'est ainsi qu'un nouveau service voit le jour à travers la mise en place d'un système d'assurance qualité des denrées alimentaires. Ce système finira par se baser sur l'HACCP au début des années 2000. Par la suite, la société abandonnera son activité de pêche pour se concentrer exclusivement sur la collecte.

La Figure 2 présente le site de production principale. La surface d'exploitation s'étend sur 1200 m² pour 800 m² spécifiques à l'usine et 33 m² pour des bassins de grossissement de crabes. Ces bassins sont désormais inutilisés pour cause de retrait d'autorisation à l'exportation de crabes vivants (Figure 2, point 11).

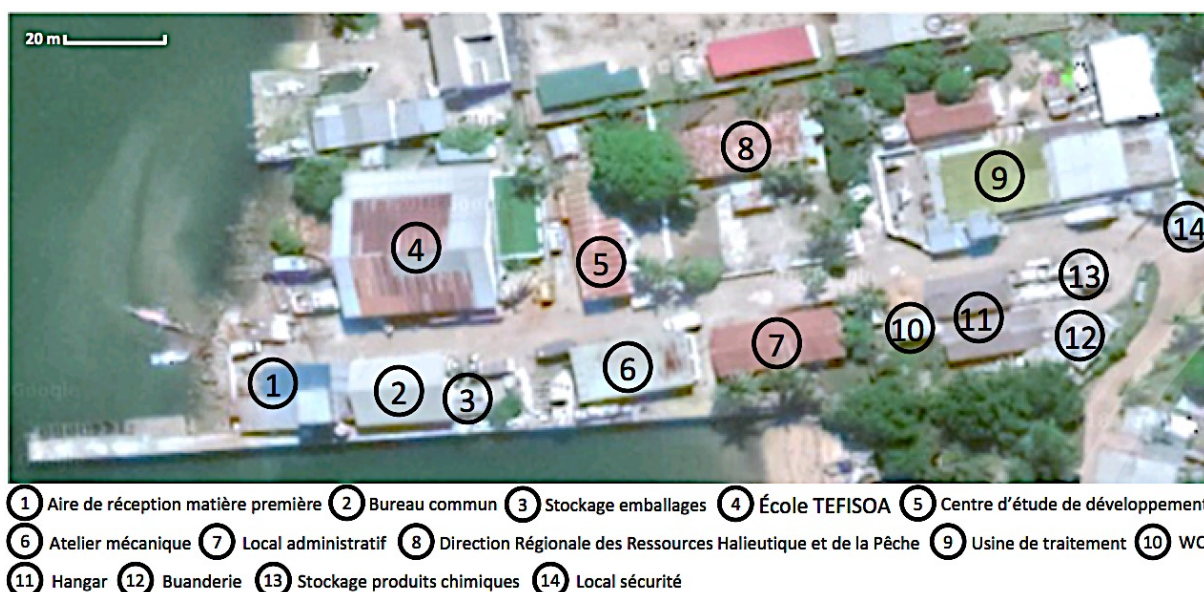


Figure 2: Plan du site de production de SOGEDIPROMA S.A. (Source fond de carte: Google Maps)

Le site se décompose en 3 pôles principaux: la zone de réception (1), les bureaux communs regroupant la direction, l'équipe qualité et l'équipe comptable (2) et enfin l'usine de traitement (9). La matière première est approvisionnée par la mer ou par la route. Un quai de débarquement permet de réceptionner la marchandise des bateaux à marée haute. Le tout est ensuite transféré en usine pour la production.

De nos jours, l'entreprise ne compte pas moins de 36 salariés permanents et 60 journaliers divisés en deux équipes qui doivent s'alterner à la production entre les deux séances de la journée (matin et après-midi).

En 2017, l'usine de transformation vend la majorité de ses parts à un groupe d'acheteur français dont Madagascar Seafood (MSF) et Pêcherie Du Sud (PDS). Ce groupe investit actuellement afin d'optimiser la production. Les investissements suivent deux axes que nous détaillerons après avoir décrit les modes de valorisation actuelle de la société.

3. La valorisation d'une pêche traditionnelle et artisanale

C'est au cours des 20 dernières années que la société ajoute au fur et à mesure de nouvelles catégories de produits de la mer à sa production: crevette, poisson, crabe, langouste et poulpe. Dans un premier temps, la production est uniquement à base de produits crus congelés puis développe une gamme de produits cuits congelés pour les crabes, langoustes et poulpes. Entre temps, la société avait acquis l'agrément lui autorisant l'exportation de crabes vivants qu'elle a perdu en 2017 à cause d'une concurrence déloyale venant de certaines entreprises chinoises implantées dans le pays. Ces dernières années, la production annuelle s'élevait à 300 t/an tous produits confondus.

SOGEDIPROMA S.A. exporte en France métropolitaine, à la Réunion et à l'Île Maurice. En 2017, les exports représentaient 74% du volume produit pour 90% de la valeur. À l'exception de la langouste, les détails de l'activité d'exportation et d'approvisionnement du marché local, l'origine des espèces ainsi que les techniques de pêche employées sont dans le Tableau 2.

Tableau 2: Détails des espèces exploitées et chiffres des activités (Source auteur)

Espèces	Noms scientifiques	Origine de la collecte	Technique de pêche	Export		Local	
				Volume (%)	Valeur (%)	Volume (%)	Valeur (%)
Crevettes	<i>Penaeus indicus</i> , <i>Penaeus semisulcatus</i> , <i>Penaeus japonicus</i> , <i>Penaeus monodon</i> , <i>Penaeus monoceros</i>	Mahajanga I, II, Soalala, Analalava, Antsohihy, Maromandia	Filet	13,3	22,5	3,3	10,5
Poissons	<i>Epinephelus spp</i> , <i>Lutjanus spp</i> , <i>Etelis spp</i> , <i>Lethrinus spp</i> , <i>Cephalopholis spp</i> , <i>Pristipomoides spp</i> , <i>Chlorurus sordidus</i> , <i>Priacanthus spp</i> , <i>Acanthocibium spp</i> , <i>Rhabdosargus spp</i>	Mahajanga I, II, Soalala, Mitsinjo, Ambilobe	Palangre, palangrotte	8,4	6,6	92,6	82,1
Crabes	<i>Scylla serrata</i>	Mahajanga I, II, Soalala, Mitsinjo,	Piège à appât	49,8	42,1	3,4	6,9
Langoustes	<i>Panulirus sp</i>	Mahajanga I, Diego, Amilobe	Filet ou nasse	NA	NA	NA	NA
Poulpes	<i>Octopus cyaneus</i>	Diego	À la main	28,5	28,8	0,7	0,5

SOGEDIPROMA S.A. ne s'approvisionne qu'à partir de collecteurs des pêches traditionnelle et artisanale. Ce sont des bateaux motorisés de taille supérieure qui commercent avec les pêcheurs directement en mer afin de centraliser leur capture et de les ramener à la côte dans les plus brefs délais. Ce système permet de débarquer le produit le plus frais possible tandis que les pêcheurs sont en mesure de continuer leur activité en mer. De nos jours, l'entreprise ne décompte pas moins de 300 de ces fournisseurs dont la régularité d'approvisionnement est variable.

Les nouveaux actionnaires de SOGEDIPROMA S.A. ont pour ambition de produire du poisson frais pour le marché français métropolitain et la Réunion. Cependant, les mauvaises pratiques d'hygiène et de manipulation associées à une logistique inadaptée ne permettent pas d'obtenir une matière première dont la qualité permettrait de satisfaire cette nouvelle production. Afin d'atteindre ce but, des investissements sont dirigés vers la mise en place de bases de collecte permettant de contrôler l'efficacité de l'amont de la filière.

4. Un contexte géographique à surmonter

Si la pêche traditionnelle n'atteint généralement que le marché local, ce n'est pas un choix. En effet, seuls les pêcheurs les moins marginalisés peuvent revendre le produit de leur labeur à l'industrie qui est en mesure de suffisamment valoriser la matière première pour pouvoir offrir un produit de premier prix à l'export. Madagascar, malgré son potentiel, est limitée dans la croissance économique de nombreux secteurs. La pêche n'en est pas exclue. SOGEDIPROMA S.A. est à l'origine approvisionnée par de nombreux collecteurs dont l'activité s'étend sur une grande partie de la côte Ouest. Cependant, plus un collecteur doit s'éloigner aux extrêmes nord ou sud de Mahajanga, moins la qualité qu'il rapatriera sera intéressante. En effet, ils peuvent se rendre jusqu'à une distance de 3 jours de bateau, ce qui veut dire que la matière première aura entre 3 et 7 jours, le temps de remplir les cales, avant d'arriver au quai de réception de l'usine. La vitesse d'altération naturelle des produits de la mer est d'autant plus accélérée qu'ils sont soumis au manque voir l'absence d'accès à la glace dans un environnement tropical.

Dû à ce contexte, les pêcheurs les plus marginalisés ne peuvent que se tourner vers le marché local afin d'écouler leur capture. Les installations de fortune et l'accès limité à l'eau et à l'électricité pousse l'activité à vendre 70% de leur production en frais (Andrianaivojaona et al., 1992). Le reste est transformé via des méthodes de fumage ou salage/séchage par soucis de conservation.

L'infrastructure routière serait la voie privilégiée pour ouvrir le marché. Néanmoins, elle est trop peu développée et non renouvelée, ce qui représente un frein qui porte préjudice à cette denrée alimentaire très périssable.

C'est en partant de ce principe que SOGEDIPROMA S.A. a entrepris de créer des bases avancées de collecte dans les régions les plus éloignées, riches de ressources halieutiques. 3 bases principales sont en développement: Antsohihy, Maromandia et Maintirano (cf. Figure 1). Les bases du nord opérationnelles (Antshohihy et Maromandia) sont situées à l'interface entre les voies maritime et routière. Ainsi, les collecteurs de la zone peuvent assurer un approvisionnement plus fréquent sans avoir à effectuer les 3 jours de bateau et donc continuer leur activité pendant ce laps de temps. Les bases sont équipées en réfrigérateurs afin d'assurer un conditionnement optimal et Antsohihy possède une machine à glace permettant, en plus d'optimiser le traitement de la matière sur site, de fournir un moyen de conservation aux pêcheurs. La base du sud en développement, Maintirano, est exclusivement accessible par bateau. Son atout réside dans la marginalisation de la région qui offre des prix défiant toutes concurrences. De plus, les bases de collecte se chargent de quelques services de traitement avant expédition afin de garantir une putréfaction plus lente telles que: l'éviscération du poisson et du poulpe ainsi que le métabisulfitage des crevettes et langoustes. Quand les bases du nord ont collecté une quantité suffisante de matière première, elle est rapatriée, en glacières, par la route au site de transformation de Mahajanga. Malgré l'état de la route, le transfert prend désormais 10h au lieu de 3 jours.

L'investissement dans des bases de collecte permet à l'usine de s'assurer un approvisionnement de matière première de qualité supérieure. De plus, elles permettent un gain de temps au collecteur sur place et l'intérêt d'accéder à la glace incite de nouveaux fournisseurs à commercer avec l'entreprise. Cette opportunité offre à SOGEDIPROMA S.A. une hausse de sa capacité d'approvisionnement. En effet, le rendement des zones de collecte au nord est passé du simple au double entre 2017 et 2018. La base du sud est encore trop jeune pour sortir des tendances mais on estime qu'elle pourrait apporter un quart de plus en volume. Néanmoins, un tel rendement ne peut être pris en charge par l'infrastructure de traitement actuelle.

5. L'opportunité de la certification IFS

Un an après l'intégration de nouveaux actionnaires français, les premières bases de collecte sont opérationnelles et l'approvisionnement a quasiment doublé. Le site de transformation, tel qu'il était structuré et équipé, représentait un véritable goulot d'étranglement dans l'activité de la société. Par conséquent, il était incapable de prendre en charge les nouveaux rendements escomptés. Des fonds sont alors investis dans l'adaptation du site de traitement pour y faire face. Tout d'abord, le quai de réception est remis aux normes et une machine à glace y est ajoutée afin de mieux traiter la matière première dès l'arrivée du fournisseur tout en conditionnant celle qui est en attente. Le plan d'usine en Figure 3, est toujours susceptible de subir des modifications tant que les travaux ne sont pas terminés. Cependant, on peut y observer une nouvelle salle de réception soumise au froid positif (en vert). Cela permet d'effectuer les premières étapes, avant le transfert en usine, dans une salle où l'atmosphère est contrôlée. La capacité de stockage de produits finis est également augmentée avec la création d'une nouvelle chambre froide de 509m³ (en bleu) permettant de stocker jusqu'à 200 tonnes. L'ancienne chambre froide de 166 m³ correspondait à la réunion des trois salles en rouge. L'usine a également été équipée de panneaux solaires et d'un nouveau groupe électrogène. Enfin, les salles de traitement vont être réaménagées pour s'aligner sur ces nouveaux rendements. Actuellement, l'usine traite 5 tonnes par semaines avec pour ambition de produire jusqu'à 18 tonnes à la fin de l'ensemble des travaux. Pour le moment, seules les modifications de la salle indiquée en marron ne sont pas effectuées.

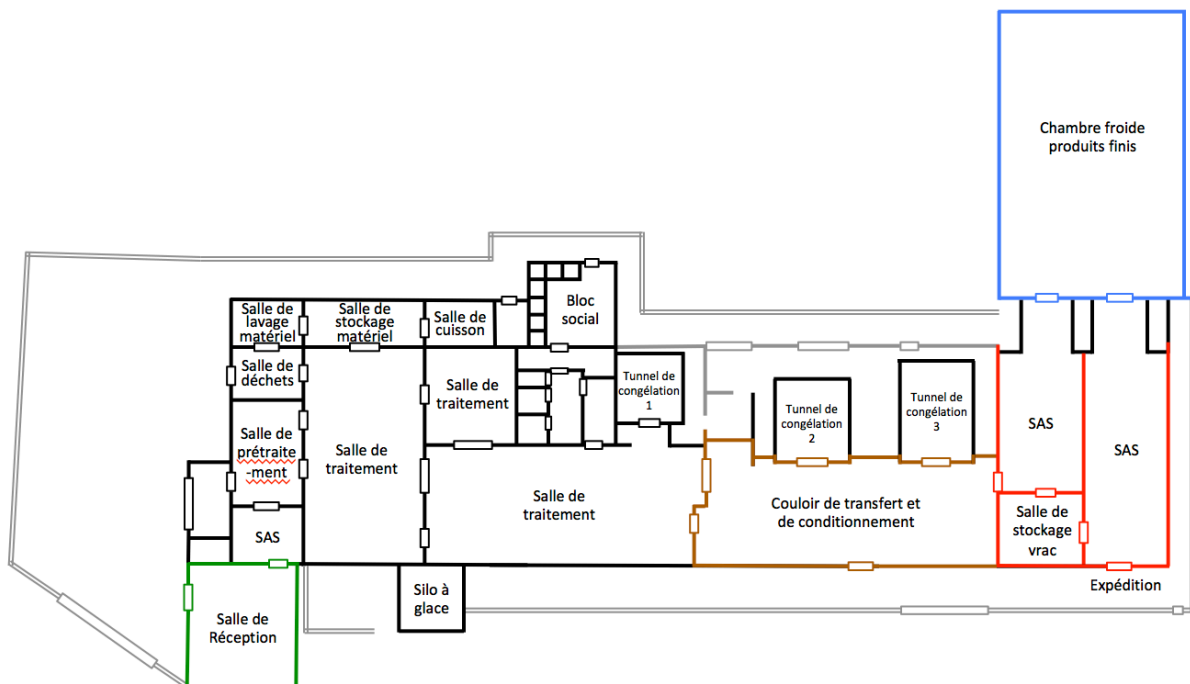


Figure 3: Plan d'aménagement de l'usine de traitement (Source auteur)

À terme, l'aménagement du site de transformation permet d'appréhender l'augmentation d'approvisionnement en matière première et de le stocker dans de bonnes conditions sous formes de cartons de produits finis. Parmi les nouveaux actionnaires, on retrouve des entreprises françaises de revente de produits de la mer en provenance de l'île rouge, telle que Madagascar Seafood (MSF). Leur intégration dans l'industrie malgache permet d'obtenir un regard sur la qualité de la production et d'assurer une quantité d'approvisionnement. La nouvelle capacité de traitement de SOGEDIPROMA S.A. est l'opportunité d'élargir le portefeuille client sur le marché français. MSF a pour ambition d'y intégrer les grands distributeurs. Afin d'atteindre ce but, il leur faut certifier l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement aux référentiels de l'International Featured Standard (IFS).

II. Le standard IFS Food

1. Développement du standard des marques distributeurs

D'après le référentiel IFS Food, aux prémices du XXI^e siècle, les distributeurs souhaitant contrôler leurs fournisseurs effectuaient directement les audits qualité au sein des sites de fabrication agroalimentaire et de services alimentaires. Mais poussé par la pression des exigences populaires, le distributeur porte de plus en plus de responsabilités. L'ensemble de la chaîne d'approvisionnement est soumis à des normes réglementaires plus exigeantes et la mondialisation crée un réseau complexe de flux de produits. La multiplicité croissante d'audits et les coûts deviennent ingérables au cas par cas par les distributeurs. C'est à cette époque que commence le développement d'un référentiel commun de management de la qualité et de la sécurité des denrées alimentaires. Un référentiel que l'on veut applicable et répétable sur l'ensemble des acteurs de la chaîne.

L'International Food Standard est une norme développée en 2003 sous l'impulsion de la HDE (Fédération allemande du commerce de détail) en coopération avec la FCD (Fédération française du commerce de détail et de la distribution). Elle vise à donner aux distributeurs et grossistes une assurance de qualité, de sécurité et de conformité des produits qu'ils intègrent au marché sous leur marque. La certification se présente désormais comme un impératif pour tous producteurs visant à intégrer le référencement des distributeurs. En plus d'établir un référentiel uniforme, il a permis entre autres de restituer la tâche d'évaluation à des organismes de certification accrédités et de réduire les coûts et temps d'audit pour les deux partis.

Depuis, le champ d'action de l'organisme s'est étendu afin d'offrir une transparence le long de la chaîne d'approvisionnement. Ainsi, le standard vise à mettre en place un système efficace garantissant la qualité du service offert par chaque maillon de la chaîne en comprenant les prestataires de services alimentaires. A cette fin, l'IFS a créé une gamme de 8 référentiels présentés dans le Tableau 3.

Tableau 3: Liste des différents référentiels IFS (source site de l'IFS³):

Food	Entreprises de transformation alimentaire ou de conditionnement de produits nus.
HPC	Entreprise de transformation des produits de droguerie, parfumerie et d'hygiène ou de conditionnement de produits nus.
Logistics	Entreprise de logistique des produits alimentaires ou de droguerie, de parfumerie et d'hygiène
Global Markets	Assistance des petites entreprises au développement de leur SMQ et mise en place pas à pas de l'IFS Food, de l'IFS logistics ou de l'IFS HPC
Broker	Agences de négoce/courtiers/importateurs dont l'activité se porte sur la sélection de fournisseurs et l'achat/importation de biens
Wholesale/ Cash & carry	Entrepôt des grossistes et magasins cash & carry
PACsecure	Portant sur la sécurité de matériaux d'emballage et basée sur l'HACCP
Food Store	Enseignes de la grande distribution cherchant à mesurer le niveau de maîtrise de leurs points de vente vis à vis de la sécurité des aliments

³ <https://www.ifs-certification.com/index.php/fr/standards>

Chacun d'entre eux est spécifique au type d'acteur qu'il représente au sein des secteurs alimentaires et non alimentaires. Ces cahiers des charges définissent d'une part, les caractéristiques clés que doit posséder une entreprise en termes de gestion des fournisseurs mais également les qualités qu'elle même doit apporter en tant que fournisseur de ses propres clients. Ces qualités sont définies par les deux partis au travers de spécifications sur lesquelles le fournisseur base son activité. Il se doit également de fournir une assurance qualité du service qu'il offre qui est appuyée par un système de contrôle. Cette stratégie de couverture de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement fait connaître l'organisme sous le nom d'International Featured Standards (IFS).

L'IFS Food se rapporte spécifiquement à l'audit de la qualité et de la sécurité des aliments au niveau des industries agroalimentaires. Elle s'applique à toute société pouvant être à l'origine d'un danger de contamination du produit nu. Ainsi, le référentiel prend en compte l'ensemble des procédés allant de la transformation de l'aliment jusqu'au conditionnement primaire. Ce cahier des charges partage une base commune avec les exigences de SMQ proposées par l'ISO 9001:2015 tout en incorporant l'application de la méthode HACCP comme outil de prévention des dangers ainsi que des notions de bonnes pratiques de fabrication.

Ses avantages sont basés sur l'efficacité du système à prévenir des non-conformités. Ainsi, il permet de réduire les retraits/rappels pouvant subvenir sur un stock de produits finis flottants ou déjà arrivés à destination. Une opération très coûteuse pour une entreprise, tant sur le plan économique que pour sa réputation. Enfin, ce système permet de faire des économies sur le système d'audit des fournisseurs.

2. Description du référentiel IFS Food

La version 6.1 du référentiel IFS Food est parue en Novembre 2017. Cette mise à jour est mise en application à partir de Juillet 2018. C'est sur ce document que se base la mission de stage. Il est composé de 4 parties:

1 - La description du protocole d'audit.

2 - Les exigences dudit référentiel en ce qui concerne les entreprises auditées.

3 - Les exigences à respecter par les organismes d'accréditation, les organismes de certification ainsi que les auditeurs. On y retrouve également la description des procédures d'accréditation et de certification.

4 - La procédure de rédaction du rapport d'audit, l'utilisation de l'outil auditXpress ainsi que le portail IFS proposé sur leur site internet.

La mission porte sur le second chapitre listant les critères auxquels le producteur doit se conformer. C'est un cahier des charges regroupant un ensemble d'exigences de moyens et de résultats. Il définit les principes d'un système de management de la qualité et de la sécurité des aliments tout en mettant l'accent sur la prise de responsabilité de l'ensemble des acteurs de l'entreprise. De plus, il appuie l'application minutieuse de la méthode HACCP décrite dans le Codex Alimentarius et les attentes en termes d'amélioration en continu.

Le standard comporte 281 critères divisés en 6 chapitres:

I - Responsabilités de la direction: définissant l'infrastructure morale à travers les objectifs de la politique d'entreprise, les niveaux d'autorité, l'évaluation et le suivi des compétences ainsi que l'efficacité de la révision du SMQ par l'implémentation d'une revue de direction.

II - Système de management de la qualité et de la sécurité des aliments: assurant la notion d'existence du SMQ et précisant les attentes en termes d'application de la méthode HACCP et de gestion du système documentaire associé.

III - Gestion des ressources: concernant la pertinence et la justesse du management des ressources humaines et matérielles.

IV - Planification et procédé de fabrication: avec 145 critères, il définit grossièrement l'ensemble des procédures indispensables concernant l'environnement de production. Il se

charge d'établir les caractéristiques de la relation clients/fournisseurs/prestataires à travers l'établissement de contrats et spécifications de services. Il déclare les prérequis de développement de nouveaux produits, les exigences d'hygiène basées sur l'élaboration d'un plan de nettoyage et désinfection, la gestion des déchets et l'implémentation d'un plan de lutte anti-nuisibles. Il s'intéresse également à l'application d'un plan de maintenance et l'intégration d'un système de traçabilité efficace. Enfin, il porte une attention particulière à l'implantation de l'usine dans son environnement, sa configuration et son adaptation qualitative au mode de production en partant de la réception de la matière première jusqu'au stockage des produits finis. La dernière version ajoute la notion de vulnérabilité à la fraude alimentaire et propose de se pencher sur les modalités de son évaluation.

V - Mesures, analyses, améliorations: détaille l'amélioration en continu par les principes d'audit interne et d'inspection externe. Il concerne également les modes de validation des paramètres de procédé de fabrication. Ces méthodes passent par l'utilisation d'appareils de mesure calibrés au cours de la production, et l'existence d'inspection de produits finis avant l'expédition. Enfin, il définit les procédures de gestion des NC jusqu'au cas extrême du retrait/rappel de produits.

VI - Plan de protection de la chaîne alimentaire contre les actes de malveillance (Food Defense Plan) - Inspections externes: le nouveau chapitre du référentiel incite désormais l'entreprise à prendre conscience des actes de contamination volontaires et des leviers permettant de s'en protéger: l'évaluation de risque, la sécurité, l'analyse d'efficacité et les inspections externes.

L'IFS ne désigne pas réellement de procédure unique et inflexible à appliquer. Son rôle réside dans l'évaluation du fonctionnement cohérent de l'entreprise vis à vis d'une approche basée sur l'analyse de risques qu'encourt la denrée alimentaire de l'amont à l'aval de la chaîne d'approvisionnement. Le degré d'adéquation de chaque exigence vis à vis du fonctionnement de l'entreprise est mesuré par l'auditeur et lui seul. Ce dernier utilise son objectivité et son expérience afin de jauger le niveau en fonction de la méthode d'évaluation spécifique à l'IFS.

3. Méthode d'évaluation

L'auditeur se charge de l'estimation de la conformité en étudiant chaque critère du cahier des charges. Chaque NC reconnue est identifiée par sa nature et son niveau de gravité. Dans le cadre de l'IFS Food, le degré de conformité de chaque exigence est défini par 4 possibilités de notation. Chaque note se voit attribuer une quantité de points spécifiques à celle ci. La description du mode de notation est décrite dans le Tableau 4.

En plus de ce niveau de notation primaire, l'auditeur peut décider d'affecter une mention Non-Conformité Majeure (NCM) au lieu d'une note "D" aux exigences présentant une NC. Cette mention relève du choix personnel de l'auditeur s'il estime que l'absence totale de conformité au critère présente un danger pour la sécurité des aliments et donc pour le consommateur final. L'affectation d'une NCM équivaut à une perte de 15% des points de la note totale après évaluation.

Il existe 10 exigences primordiales distribuées au sein du référentiel IFS Food que l'on retrouve sous le nom de Knock-Out (KO) (liste en Annexe I). Ces exigences sont généralement des points vitaux nécessaires au bon fonctionnement d'un SMQ tels que l'existence du système HACCP, la maîtrise de l'hygiène du personnel, la mise en place d'un système de traçabilité ou encore l'auto-évaluation par audit interne. L'absence de conformité à ces exigences reflète de graves lacunes de management et une incapacité de maîtrise des produits non-conformes. C'est pourquoi, lorsqu'un de ces critères est partiellement rempli voir pas du tout, il est considéré comme KO, ce qui équivaut à une perte de 50% des points de la note totale après évaluation. Il est à noter que ces exigences ne peuvent qu'obtenir les mentions "A", "B" ou "KO".

Tableau 4: Descriptif du système de notation du référentiel de l'IFS Food (Source auteur à partir de IFS Food Version 6.1)

Notation	Signification	Points
A	Conformité totale au critère	+20
B	Conformité quasiment totale au critère mais une légère déviation a été observée	+15
C	Conformité très partielle au critère	+5
D	Conformité nulle	-20
NCM	Non-conformité majeure: cotation transformée, selon le choix de l'auditeur, pour un critère (hors KO) noté "D" présentant un danger pour la sécurité de la denrée.	-15% du total
KO	Knock-Out: cotation transformée automatiquement pour l'un des 10 critères primordiaux noté "D"	-50% du total

À partir du moment où l'auditeur considère qu'un critère ne concerne pas le domaine d'activité de la société audité, il l'écarte de la liste en y apposant la mention Non-Applicable (NA). L'exigence est ainsi considérée en dehors de l'évaluation et ne sera pas prise en compte dans le total des points.

4. La conformité au sens de l'IFS et les modalités de certification

Une entreprise cherchant à se faire certifier IFS Food doit passer un audit tierce partie. C'est à dire qu'elle entame la procédure d'audit en contactant un corps de certification accrédité par un organisme tiers qui est à l'origine du référentiel. Cette accréditation donne droit au corps de certification de remettre le certificat au nom de l'IFS.

L'entreprise à l'origine de la demande de certification peut effectuer son audit IFS de façon annoncée ou inopinée. Il appartient à l'audité de définir ce choix au moins 16 semaines avant l'audit de renouvellement. Elle est également en mesure de demander un audit blanc au préalable afin de s'assurer de la conformité au référentiel. L'auditeur envoyé par le corps de certification doit être certifié IFS.

La durée d'audit est directement fonction de la taille de l'entreprise, du périmètre d'audit, du nombre d'employés (équivalent temps plein), des secteurs technologiques associés aux procédés de fabrication ainsi qu'aux différents secteurs de produits.

L'accès à la certification n'est possible qu'à partir de l'obtention de 75% des points totaux. À partir de ce palier, deux niveaux de certification sont possibles:

- De 75 à 95%, on considère la certification au niveau de base. Ce premier niveau n'est atteignable qu'en l'absence de KO et au maximum l'évaluation ne peut contenir qu'une seule NCM. Cependant, en cas d'existence d'une unique NCM, l'entreprise devra subir un audit complémentaire dans la période des six mois suivant l'audit initial. Elle ne sera en mesure de recevoir son certificat qu'à partir du moment où les actions correctives entreprises sont jugées satisfaisantes afin de pallier à la NCM.

- À partir de 95%, on considère la certification au niveau supérieur.

Le certificat est techniquement valide sur une durée de 1 an après attribution dudit certificat. Cependant, l'audit de surveillance permettant son renouvellement est défini à partir de la

date d'audit initial. Ainsi, il sera effectué 12 mois après cette date. Néanmoins, si une entreprise est certifiée en niveau supérieur sur deux audits consécutifs, la prochaine évaluation s'effectuera après 18 mois⁴. L'intérêt du niveau supérieur réside dans le gain de confiance accordée par le corps de certification mais également auprès de leurs clients. De plus, il permet de réduire les coûts et temps d'audit en augmentant la période de validité.

III. Démarche et méthodologie utilisées

1. Évaluation IFS Food de la société

1.1. Définition de l'évaluation et du support d'enregistrement

L'analyse du niveau de conformité initial de l'entreprise SOGEDIPROMA S.A. s'est effectuée en s'inspirant d'une méthode d'audit organisationnel conventionnel. L'audit organisationnel correspond au diagnostic d'un système de management. Il vise à définir le degré d'existence, d'application et d'adéquation des caractéristiques du système de management vis à vis du référentiel contre lequel on cherche à le comparer. Ce diagnostic permet de conclure sur les dysfonctionnements du système ainsi que leurs causes afin de développer un plan d'action adapté et de vérifier l'efficacité de sa mise en place.

L'évaluation se rapproche d'un audit tierce partie. En effet, l'auditeur dont le stagiaire prend le rôle est un membre extérieur à l'entreprise demandant l'évaluation. De plus, le cahier des charges est un référentiel qui a été développé par un organisme officiel qui n'est pas affilié à l'entreprise auditée ni à l'auditeur. Les différences avec un audit tierce partie résident dans :

- l'absence d'un corps de certification intermédiaire, accrédité, qui envoie l'auditeur,
- l'auditeur non certifié, censé assurer sa capacité à mener efficacement un audit,
- la durée d'audit bien supérieure à la durée conventionnelle.

Il est à noter que le site internet de l'IFS propose un outil de calcul de durée minimale d'audit en fonction des caractéristiques et du périmètre d'action de la société cliente. Selon celui-ci, l'audit IFS Food de l'entreprise prendrait 2,25 jours au minimum (détail des critères pris en compte en Annexe II). Dans le cadre du stage, l'évaluation s'est étendue sur une période de 3 semaines en prenant en compte :

- la découverte d'un nouveau référentiel
- l'appréhension et la compréhension de chaque exigence
- la première expérience d'auditeur du stagiaire
- l'importance de cette première analyse de conformité comme base du projet

Une fois la phase préliminaire d'appréhension du référentiel terminée, le support d'évaluation est développé comme principal outil de travail. Il s'agit d'une version Excel retranscrite du standard IFS Food. Il présente chaque exigence avec son intitulé original accompagné d'indications non exhaustives provenant de l'IFS Food Version 6 Guideline (2013). Afin de compléter le support d'évaluation, 3 cases y sont juxtaposées afin de mentionner la note, une description de l'application de l'exigence chez l'audité (nommé Data Feed) et un commentaire éventuel. La Figure 4 ci-dessous présente la forme du support :

Ref n°	Critère	Indication du guide IFS Food	Note	Data Feed	Commentaire
1	Responsabilités de la direction				
1.1	Politique et principes généraux de la société				
1.1.1	Conception et mise en place de politiques d'entreprise dans les domaines : - Écologie - Équité - Développement durable - Responsabilité en matière d'éthique et du personnel - Caractéristiques du produit (sécurité, qualité, végétal, procédés et les cahiers des charges) - Communication de la politique d'entreprise à l'ensemble des employés	Comment et quand la politique d'entreprise est-elle documentée ? - Quel est le contenu de la politique d'entreprise ? - Comment la politique d'entreprise est-elle communiquée à tous les employés ? - Comment la politique d'entreprise sur la sécurité des aliments est-elle documentée ? - Comment la politique d'entreprise sur la sécurité des aliments est-elle communiquée à tous les employés ? - Comment la politique d'entreprise sur la sécurité des aliments est-elle documentée ? - Comment la politique d'entreprise sur la sécurité des aliments est-elle communiquée à tous les employés ? - Comment la politique d'entreprise sur la sécurité des aliments est-elle documentée ? - Comment la politique d'entreprise sur la sécurité des aliments est-elle communiquée à tous les employés ?			

Figure 4: Première portion du support d'évaluation IFS Food (Source auteur)

Avec outil de travail en main, l'évaluation IFS Food de SOGEDIPROMA S.A. peut débuter.

⁴ <http://www.bureauveritas.fr/services+sheet/IFS%20Logistique> consulté le 21/06/18

1.2. Processus d'évaluation

Chaque exigence est étudiée suivant la procédure schématisée en Figure 5 ci-dessous:

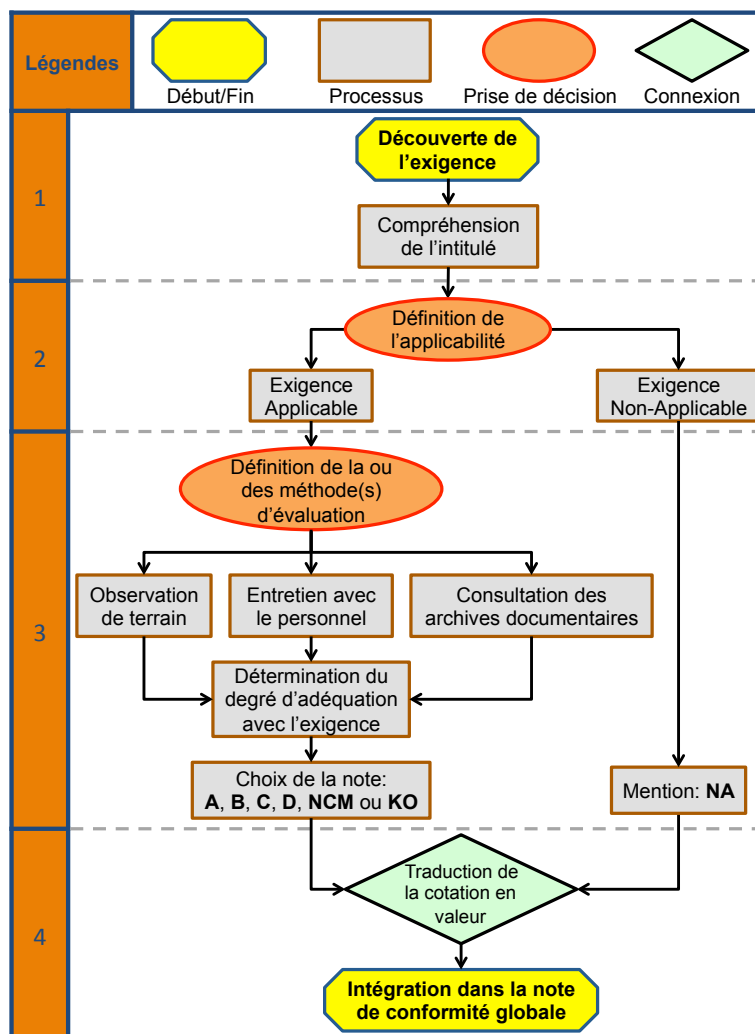


Figure 5: Procédure d'évaluation suivie pour chaque exigence du référentiel (Source auteur)

Dans un premier temps, (1) chaque critère est décrypté et selon la compréhension des intitulés, (2) on définit s'il est applicable au contexte de l'usine. Par exemple, le critère 4.8.4. "Les laboratoires installés au sein des locaux de production et les analyses réalisées sur site lors du procédé ne doivent pas affecter la sécurité des produits." n'est pas applicable car l'usine n'intègre aucun laboratoire interne sur site.

Quand un critère est applicable, (3) il faut définir le degré de conformité face à celui-ci. Pour se faire, 3 méthodes sont à disposition de l'évaluateur:

- L'observation: C'est l'outil principal étant utilisé de façon permanente qui permet de collecter un maximum de preuves à l'appui. Elle doit être menée efficacement et tient aussi bien compte des éléments qualitatifs que des valeurs et biens quantitatifs. Par exemple, on s'attache à estimer la qualité de l'infrastructure de production, l'hygiène du personnel, leurs habitudes, le respect des procédures, l'état du matériel et des machines, l'exhaustivité des inventaires, l'enregistrement des informations, etc. Ainsi, on pousse l'observation en dehors et au sein des locaux; et chaque passage en usine est une occasion de dénicher une NC.
- L'entretien avec le personnel: Il permet de répondre aux limites de l'observation sur une courte période d'évaluation. Cette technique offre une estimation du fonctionnement de

l'entreprise sur le long terme: les avis, les expériences, les requêtes, les connaissances et compétences fondamentales que l'on ne peut pas évaluer à l'œil nu.

- La consultation des archives documentaire: Dans l'état actuel du système documentaire cela comprend tout d'abord une lecture du dossier d'agrément contenant l'ensemble de l'historique de la société, des autorisations d'exploitation et du Système Qualité. Ensuite, on passe aux enregistrements qui prennent la forme d'analyse de laboratoire, de suivi d'un procédé de fabrication, des inspections, documents d'exportation, etc. On s'intéresse tout particulièrement à la vérification de la mise à jour de l'intégralité de ces documents. Il convient de recenser les procédures existantes et comparer leur formalisation par rapport à leur application réelle. Enfin, on juge l'efficacité et la pertinence des procédures et des enregistrements relativement aux attentes du standard.

L'utilisation seule ou combinée de ces méthodes permet d'estimer le degré d'adéquation du fonctionnement de l'entreprise avec chacun des critères. On définit ainsi le niveau de conformité par exigence, que l'on traduit à travers le système de notation de l'IFS Food. Chaque note est justifiée dans la colonne "Data Feed" du support d'évaluation contenant les preuves de ce qui existe ou de ce qui manque chez l'audité pour convenir à l'exigence.

Enfin, (4) on convertit les cotations en points pour chaque exigences applicables. Pour les NA, on se contente de soustraire ce nombre d'exigences du total d'exigences considérées.

1.3. Estimation des niveaux de conformité

On calcule dans un premier temps la conformité totale sans prendre en compte les NCM et les KO identifiés durant l'évaluation. On la note $C_{théorique}$:

$$C_{théorique} = \frac{20*X(A) + 15*X(B) + 5*X(C) - 20*X(D)}{281 - X(NA)}, \text{ avec } X(N), \text{ le nombre d'exigence de la note "N".}$$

$N \in \{A, B, C, D, NA, NCM, KO\}$

À partir de cette valeur, on calcule la conformité réelle, $C_{réelle}$:

$$\begin{aligned} \text{Si } C_{réelle} \geq 0, & \quad C_{réelle} = C_{théorique} - 0.15 * X(NCM) - 0.50 * X(KO) \\ \text{Si } C_{réelle} < 0, & \quad C_{réelle} = 0 \end{aligned}$$

La visualisation de $C_{théorique}$ est primordiale car elle permet d'avoir un meilleur à priori du potentiel de conformité de l'entreprise auditée. En effet, on peut imaginer deux entreprises différentes présentant une conformité réelle nulle:

- Une première présentant une conformité théorique nulle d'origine, due à une multitude de notation "D" dépassant le nombre de points apportés par les notes "A", "B" et "C". Logiquement, la conformité réelle d'une telle entreprise sera alourdie d'un certain nombre de NCM et KO malgré le fait qu'ils ne changeront en rien la note finale.

- La deuxième présentant une conformité théorique moyenne de 50% mais dont l'identification d'un unique KO ramène la conformité réelle à 0.

Ces deux entreprises ne présentent par conséquent pas les mêmes potentiels de mise aux normes et le plan d'action doit être adapté en prenant en compte les deux valeurs de conformité. Il est également à noter que la valeur $C_{théorique}$ est uniquement indicative. En effet, le dénominateur du calcul prend en compte toutes les exigences applicables dont les KO et les NCM, sans inclure de points relatifs à ces derniers dans la formule. Ainsi, le $C_{théorique}$ sera plus ou moins sous-estimé à part dans le cas particulier où aucun NCM ou KO n'est identifié.

Ainsi, à partir de $C_{théorique}$ et $C_{réelle}$, on peut déduire un potentiel de standardisation. Cette mise aux normes peut être abordée à travers différents scénarii en fonction de l'importance que l'on accorde à la gestion de chaque non-conformité. Une priorisation à l'origine de l'établissement d'un plan d'action.

2. Démarche de mise aux normes

Une fois l'évaluation IFS Food menée à son terme, la liste des non-conformités est connue mais chaotique. On en retrouve qui interviennent plusieurs fois à travers différentes exigences. Certaines sont plus urgentes à traiter de par le danger potentiel qu'elles représentent et d'autres semblent plus facilement gérables car elles se basent sur un système déjà implémenté. Même s'il est vrai que l'urgence prime sur la facilité, la gestion des défauts plus aisément corrigeables est générateur de motivation dans une démarche de mise aux normes car elle est source de gain de conformité et donc de résultats. Un gain demandant plus de temps quand il s'agit de modifier en profondeur le système pour y intégrer les corrections des NC urgentes. C'est pourquoi, une telle démarche de mise aux normes doit s'appuyer sur un plan d'action priorisant le traitement des NC selon ces deux axes (urgence et facilité). Un plan d'action efficace permettant de satisfaire les obligations de résultat sur l'ensemble de la période de conversion.

2.1. Priorisation des non-conformités

Le plan d'action est l'outil de travail qui permet de passer de la phase d'analyse théorique à la mise en pratique. Une interface entre les conseils et les réflexions portant sur un projet et la concrétisation en un processus opérationnel. Dans un contexte de mise aux normes, une priorisation des NC doit être effectuée au préalable. La méthode de priorisation utilisée s'inspire de la matrice d'Eisenhower qui suit les axes d'urgence et d'importance des tâches à mettre œuvre (cf. Annexe III). La méthode appliquée est une variante suivant les axes d'urgence et de facilité comme schématisée en Figure 6 ci-dessous:

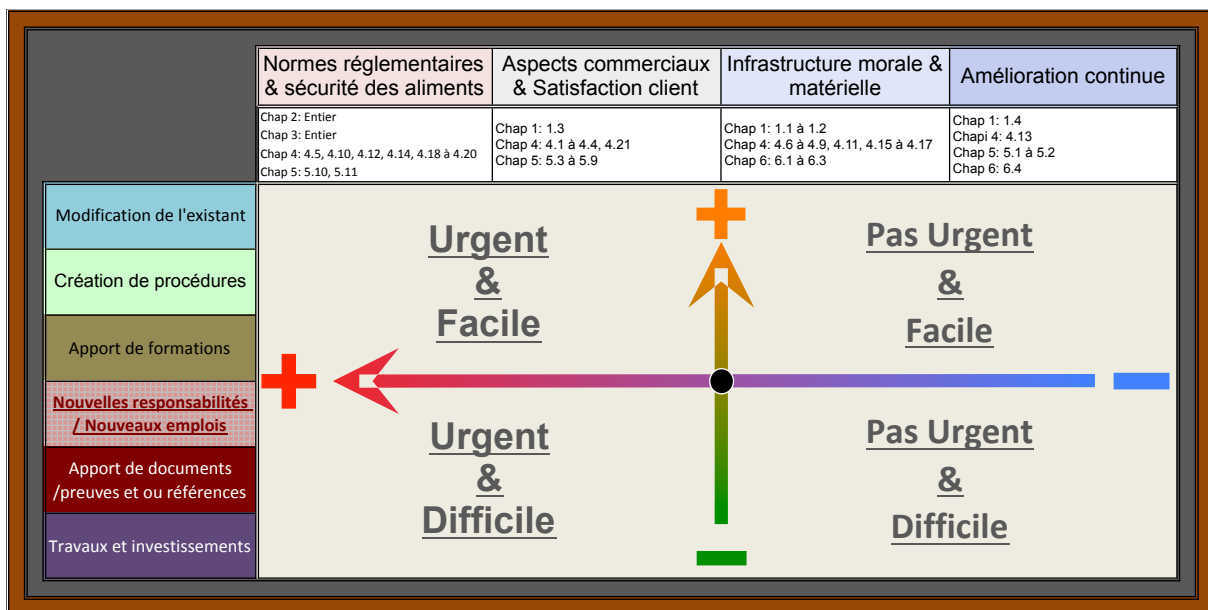


Figure 6: Matrice de priorisation des non-conformités (Source auteur)

L'Urgence se traduit par la nécessité d'intégration rapide d'une action corrective dans le but de gérer la NC identifiée. Afin de caractériser le degré d'urgence de chaque NC, une nouvelle segmentation du standard a été définie. En effet, des sous-chapitres du cahier des charges de l'IFS Food appartenant à des chapitres distincts partagent parfois les mêmes idées. *A contrario*, au sein d'un même chapitre, on retrouve des sous-chapitres qui, bien qu'ils soient associés à la thématique principale du chapitre, ne sont pas comparables en termes d'urgence de gestion. C'est pourquoi 4 nouvelles thématiques ont été définies comme indicateurs pertinents du niveau d'urgence dans lesquelles les sous-chapitres ont été redistribués, il s'agit de la segmentation horizontale sur la Figure 6.

Respectivement, du plus ou moins urgent, on définit les sous-chapitres relatifs:

- Aux normes réglementaires et la sécurité des aliments
- Aux aspects commerciaux et la satisfaction client
- À l'infrastructure morale et matérielle
- À l'amélioration en continu

Une fois la première segmentation horizontale opérée, on définit le deuxième niveau de priorisation à travers une segmentation verticale caractérisant la facilité. La Facilité se traduit par la rapidité d'intégration d'une action corrective dans le but de gagner simplement en conformité sur les NC plus anodines. Le niveau de facilité se caractérise à la hauteur des investissements de temps et d'argent que prennent certaines catégories de NC. Allant du plus ou moins facile, on définit les NC relatives:

- Aux modifications de documents existants
- À la création de procédures
- À l'apport de formation
- À la création de nouvelles responsabilités et/ou de nouveaux emplois
- À l'apport de documents/preuves ou références: qui ne peuvent pas être apportés sans l'intégration des nouvelles responsabilités.
- Aux travaux et investissements matériels plus lourds

Il est à noter qu'au cours du développement de l'outil de travail Excel, le support d'évaluation, le tableau récapitulatif des résultats et la matrice de priorisation ont été interconnectés pour pouvoir observer l'influence d'éventuelles modifications de notation sur les autres documents. En prenant en compte d'une part, les non-conformités jugées prioritaires et d'autre part, le poids qu'elles pèsent en terme de gain de conformité, on est en mesure de déterminer différents scénarii de mise en aux normes afin d'atteindre le seuil minimal des 75% de conformité réelle permettant de se faire certifier au niveau de base.

Le développement de l'approche de mise aux normes se poursuit avec une présentation de la matrice de priorisation et des scénarii envisagés auprès du management supérieur et du service qualité. Cet entretien débouche sur la définition d'un plan d'action que l'entreprise souhaite employer. Sur la dernière période du stage, ce plan prend en considération un travail simultané sur la révision du système documentaire et la création de nouvelles procédures jugées prioritaires.

2.2. Étude du système documentaire

La méthode HACCP est à l'origine du système de la qualité des aliments chez SOGEDIPROMA S.A. Toutes les procédures existantes sont articulées en fonction de la méthode sur laquelle s'est basée l'analyse des risques. Dans cette optique, la révision du système documentaire doit se baser sur un retour aux sources en réappliquant la méthode depuis le début.

On applique tout d'abord la méthode aux nouveaux produits n'ayant pas encore subi ce processus puis on compare les résultats au système documentaire existant afin d'identifier les différences et les lacunes potentielles. En parallèle, la méthode HACCP est appliquée afin d'intégrer les pratiques du système des bases de collecte. On les sépare en deux méthodes HACCP indépendantes car elles font référence à deux types de traitement s'effectuant sur des sites distincts. Il est à noter que l'IFS Food présente un chapitre entier sur l'application de la méthode sur lequel on peut se référer. De plus, les résultats de l'évaluation ont de grandes chances de venir corroborer les défaillances observées.

La méthode appliquée sur les nouveaux produits suit en grande partie la méthode conventionnelle en 12 étapes en omettant deux d'entre elles. En effet, le projet se déroule principalement en autonomie donc la première étape de constitution de l'équipe HACCP ne

sera pas mise en œuvre. Le Responsable Qualité et la direction seront présents uniquement lors de réunions extraordinaires afin d'examiner l'avancée de la méthode jusqu'à approbation finale. Dans le cadre du stage, le nouveau système HACCP sera proposé à la fin de la période. Ainsi, l'étape 12 de formalisation finale et de classement du nouveau système sera effectuée par l'équipe qualité *a posteriori*.

Enfin, la méthodologie se base sur les principes de la norme ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires, avec la prise en compte, entre autres, des notions de Programme Pré-Requis (PrP) et Programme Pré-Requis Opérationnelle (PrPO) comme mesures de maîtrise des dangers.

En omettant ces deux étapes, la méthode HACCP s'est déroulée comme suit:

- 1. Description du produit: on définit la dénomination commerciale du produit, sa composition, les caractéristiques de ses constituants, le poids, le conditionnement.

- 2. Détermination de l'usage: comment le produit doit être conservé et consommé par l'acheteur final. On mentionne également si une partie de la population peut être affectée par la consommation des produits. En effet, la production de l'usine concerne uniquement des produits de la mer de types crustacés, poissons et mollusques représentant des allergènes à déclarer.

Ces deux premières étapes sont également utilisées dans le cadre du développement de fiches de spécifications produits concernant toutes les caractéristiques des produits finis ayant été déterminés en commun accord avec le client et se basant sur les exigences des réglementations. Par conséquent, en plus des informations collectées lors des deux premières étapes, ces spécifications incluent les mentions d'étiquetage ainsi que les critères microbiologiques, chimiques et physiques. Enfin, on y mentionne certaines attentes relatives aux clients telles que le pourcentage de glazage.

- 3. Diagramme de fabrication et flux: on définit dans un premier document la succession des étapes du procédé de fabrication, les paramètres intervenant (température, temps, etc.), le nombre moyen d'ouvriers pour chaque étape, et le matériel utilisé afin de mieux préparer l'analyse des dangers. Dans une seconde période, l'usine étant en restructuration, l'ensemble des diagrammes de flux a été mis à jour pour correspondre aux nouveaux plans.

- 4. Confirmation des diagrammes en usine: Une fois les diagrammes et flux finalisés, ils sont vérifiés directement sur le lieu de production. S'ils ne concordent pas parfaitement, ils sont corrigés puis réévalués en usine jusqu'à finalisation.

- 5. Analyse de dangers: l'étape clé du processus dans laquelle sont estimés les risques pouvant affecter la production de près ou de loin. Il s'agit de définir les caractéristiques du danger, c'est à dire: sa nature, son origine, son mode de contamination, le(s) moyen(s) de maîtrise, ainsi que l'indice de criticité qui n'est autre que le produit de la fréquence et de la gravité, tous deux estimés sur une échelle de 1 à 4. Le Tableau 5 décrit ses paramètres:

Tableau 5: Paramètres à définir lors de l'analyse de dangers (Source auteur)

Étapes	Danger				Indice de criticité		
	Nature (P, C, B, A)	Origine (H, P, E, O, M)	Description (CI, CC, D)	Moyen de Maîtrise	Fréquence	Gravité	Indice FxG
N°	Physique Chimique Biologique Allergène	Homme Produit Environnement Outil Méthode	Contamination Initiale Contamination Croisée Développement	PrP	1 = Exceptionnelle 2 = Occasionnelle 3 = Fréquent 4 = Très fréquent	1 = Aucun impact 2 = Mineure (gène réversible) 3 = Majeure (Intoxication ou blessure) 4 = Critique voir mortelle	

Il a été décidé de définir les niveaux de gravité et de fréquence sur des échelles de 1 à 4 par soucis d'objectivité et pour ne pas se diriger facilement vers une note neutre.

- 6. Détermination des CCP: On utilise l'arbre des décisions (cf. Figure 7) pour définir si les moyens de maîtrise seuls ou si une des étapes ultérieures suffisent à éliminer le danger ou le ramener à un niveau raisonnable. Si ce n'est pas le cas mais que l'on peut déterminer une limite critique, on a identifié une CCP. Dans le cas où l'on ne peut pas déterminer de limites critiques et que des activités supplémentaires aux mesures de maîtrise s'avèrent indispensables pour prévenir un danger significatif, on parle de PrPO (CP au sens de l'IFS).

- 7. Détermination des seuils critiques mesurables: pour chaque CCP, on définit les paramètres à suivre permettant de s'assurer que le danger est écarté. Il peut s'agir de suivre la température, les temps, l'aspect à l'œil nu, etc.

- 8. Mise en place d'un système de surveillance: On définit un système pour vérifier si les seuils critiques sont atteints afin de prévenir tout risque. S'ils n'existent pas déjà, des enregistrements sont développés pour garder une trace écrite du suivi.

- 9. Détermination des actions correctives: Elles sont déterminées afin de gérer la non-conformité au cas où le système de surveillance la met en évidence. Il peut s'agir de la corriger par retraitement, recyclage ou l'écartement définitif du lot de produit pour destruction. De plus, des actions y sont incluses pour réviser les mesures de maîtrise existantes si elles s'avèrent inefficaces.

- 10. Vérification: on définit la nature et la fréquence des prélèvements et analyses à effectuer afin de vérifier l'efficacité du système mis en place.

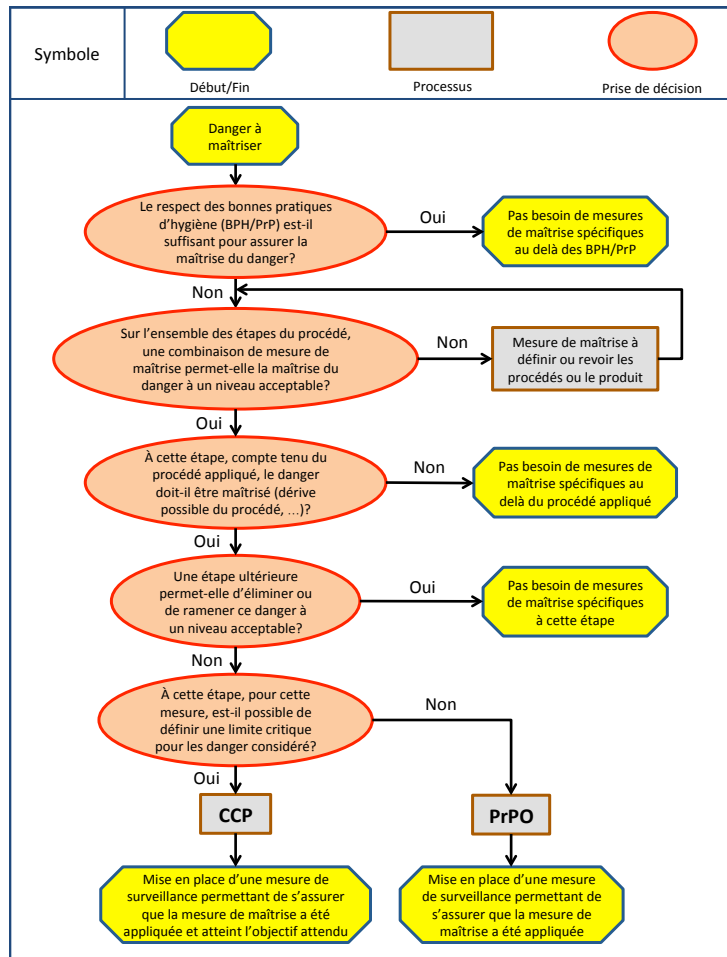


Figure 7: Arbres des décisions - Détermination des CCP et PrPO (Source auteur à partir du Guide des bonnes pratiques d'hygiène et d'application de l'HACCP⁵)

Une fois la méthode HACCP terminée pour les nouveaux produits, elle est comparée avec la méthode actuelle pour déterminer les lacunes de la version antérieure. Des réunions sont organisées avec le service qualité afin de discuter la nature de ces lacunes. La nouvelle méthode HACCP appliquée à l'usine de traitement est finalisée et approuvée par la conseillère qualité du groupe. Cependant, cette dernière n'est pas en permanence sur le site. Ainsi, le service qualité de SOGEDIPROMA S.A. est formé afin de s'assurer qu'ils comprennent et s'approprient ce nouvel outil de travail. À la suite de ces réunions, l'intégralité du système HACCP peut être mis à jour et formalisé.

Des affiches sont développées afin de mieux communiquer certains principes auprès des employés: des fiches présentant la méthode HACCP, l'équipe HACCP, les CCP identifiés, et l'application des certaines procédures telles que le plan de nettoyage et désinfection et les bonnes pratiques d'hygiène.

⁵ https://www.mareyeurs.org/site_GBPH/classement_ccp_-_prpo.html

3. Étude de nouvelles procédures

L'évaluation de l'IFS Food a permis de mettre en exergue deux types de procédures: celles qui sont déjà formalisées mais laxistes et celles qui doivent être intégrées au système. De plus, la nouvelle version de l'HACCP donne un deuxième aperçu de ces dernières.

Le travail effectué sur les procédures peut être séparé en deux phases se déroulant en parallèle: le suivi de quelques procédures existantes à renforcer et l'écriture de nouvelles procédures fondamentales.

La liste des procédures existantes que l'on souhaite renforcer est discutée et mise en application avec la coopération du service qualité. Parmi celles-ci:

- les procédures formalisées sans être appliquées ont été réattribuées à certains responsables. Le suivi de leur application est effectué par vérification des registres associés, s'ils existent, et par vérification de la qualité de la mise en œuvre. Par exemple, le nettoyage des abords de l'usine n'est pas enregistré mais la propreté peut être contrôlée tous les jours.
- les procédures formalisées dont l'application est discutable ont mené à l'interpellation des responsables. Leur suivi est effectué de la même façon que le cas précédent. Par exemple, on peut vérifier la cohérence entre le registre du plan de lutte anti-nuisibles et la réalité du terrain et des stocks de produits.

Chaque nouvelle procédure est écrite individuellement en suivant la même méthodologie. Après avoir effectué des recherches et rassemblé un maximum de données concernant sa structure et son contenu générique, on passe à la rédaction en adaptant le contenu à l'environnement de travail de SOGEDIPROMA S.A.

Les procédures suivent le même patron de rédaction: objectifs, champ d'application, références normatives, glossaire, responsabilités, procédure. Cette dernière partie détaille l'ensemble des caractéristiques d'application de la procédure et se termine en citant les supports d'enregistrement qui lui sont associés. Ces mêmes supports sont développés après avoir finalisé la procédure. Enfin, l'ensemble de ces documents est proposé au service qualité et à la direction en attente d'approbation, de refus ou de demande de révision.

IV. Résultats et analyses

1. Les limites liminaires à la certification IFS Food de l'entreprise

1.1. Bilan de l'évaluation

Le support présentant les résultats de l'évaluation de la société et les commentaires associés peut être retrouvé en Annexe IV. Ils sont synthétisés dans le Tableau 6. Dans la première partie (1), on retrouve les résumés par chapitre présentant la répartition de chaque note ainsi que le nombre d'exigences concernés, en omettant les critères non-applicables. Le niveau de conformité théorique de chaque chapitre est signalé à titre indicatif dans la colonne de droite. En effet, les chapitres étant très déséquilibrés en termes de nombre d'exigences, il s'agit uniquement de visualiser la marge de manœuvre individuelle par chapitre. La deuxième partie (2) présente les résultats globaux et les valeurs de $C_{\text{théorique}}$ et $C_{\text{réelle}}$.

Tableau 6: Tableau récapitulatif de l'évaluation IFS Food de SOGEDIPROMA S.A.

	Nombre de critères notés:							Critères par	% de conformité du chapitre	
	A	B	C	D	N/A	NCM	KO			
1	1 - Responsabilité de la direction	4	3	2	11	0	1	1	22	0,0
	2 - Système de management de la qualité et de la sécurité des aliments	11	4	9	6	0	2	1	33	31,1
	3 - Gestion des ressources	15	9	2	0	2	0	0	26	85,6
	4 - Planification et procédé de fabrication	50	25	25	16	18	9	2	127	46,5
	5 - Mesures, analyses, améliorations	14	14	5	5	5	1	1	40	51,9
	6 - Food defense plan - inspections externes	0	1	1	6	0	0	0	8	0,0
2	Nombre de critères total par note	94	56	44	44	25	13	5		
	Points par note	1880	840	220	-880					
	Conformité globale (sans KO et NCM)	43,3								
	Conformité globale (avec KO et NCM)	0,0								

L'évaluation révèle 25 exigences NA. Pour expliquer certains d'entre eux, SOGEDIPROMA S.A. n'est pas une société de grande envergure nécessitant certains équipements tels que le laboratoire interne cité précédemment (critères 4.8.4., 5.6.3. et 5.6.6.) ou l'utilisation d'air comprimé (4.9.10.1. et 4.9.10.2). Le traitement des produits de la mer en milieu humide ne nécessite pas le port de gants (3.2.2.3.) et n'est pas concerné par les OGM à Madagascar (sous-chapitre 4.19). La simplicité des procédés de fabrication à faible valeur ajoutée ne nécessite pas de services de sous-traitance (4.4.6) et n'est pas concerné par l'exclusion d'allergène dans ses recettes car le produit fini reste sous forme brut et qu'il est lui même l'allergène en tant que poisson, crustacé ou mollusque (4.20.4). La structure de travail ne présente ni faux plafonds (4.9.4.2.), ni fenêtre donnant vers l'extérieur dans la zone de traitement (4.9.5.2), ni matériel en bois (4.12.3). Enfin, l'environnement industriel et commercial peu développé ne vise pas à produire des marques distributeurs (5.10.4).

On constate que la conformité réelle est nulle. Deux KO ou sept NCM identifiés suffisent à obtenir cette valeur dans le cas extrême de conformité totale au reste des exigences. Or, l'évaluation a détecté 13 NCM et 5 KO qui révèlent de lourdes lacunes au sein du Système Qualité. En omettant le non respect de ces exigences critiques, on observe une conformité théorique de 43,3%. Cela renseigne sur le fait que la société présente, malgré tout, des bases solides de gestion de la qualité et de la sécurité des aliments. Ces bases lui confèrent un réel potentiel de certification IFS Food.

En observant les conformités théoriques calculées pour chaque chapitre, le principal atout de la société réside dans la gestion des ressources (Chap. 3) avec 85,6% et le rapport aux méthodes d'analyse et d'inspection (Chap. 5) ne demande qu'à être amélioré avec 51,9%. Par contre, les écarts constatés sur les autres chapitres sont plus larges. Ces résultats sont expliqués par l'inexistence de certaines procédures imaginée par une majorité de notes "D". À première vue, le chapitre 4 avec 46,5% semble correct. Cependant, il s'agit d'un chapitre comptant 127 exigences applicables sur 256 évaluées. Par conséquent, son niveau de conformité à la plus grande influence sur la conformité globale et ce résultat ne peut être considéré comme satisfaisant.

L'évaluation IFS Food menée au sein de la société SOGEDIPROMA S.A. révèle une incapacité de certification en l'état actuel. Les facteurs à l'encontre de l'obtention du certificat sont nombreux et s'expliquent par manque d'investissements et de connaissances relatives à l'application d'un SMQ.

1.2. L'absence de Système de management de la qualité

La première limite à la certification n'est autre que l'existence d'un Système de Management de la Qualité en lui même. En effet, il n'existe qu'un Système Qualité des aliments qui se base sur l'HACCP comme outil d'analyse de risques relatifs aux procédés de traitement des produits de la mer. Ce système a été développé au début des années 2000 et son évolution est uniquement basée sur l'intégration de nouvelles matières premières dans le processus de traitement. Ces ajouts sont accompagnés de légères modifications dans l'analyse globale car ils incluent parfois de nouvelles étapes à la chaîne de fabrication et, par conséquent, de nouveaux risques à prendre en compte. On considère par exemple l'étape de barattage dans le traitement du poulpe. Le Système Qualité de la société est formalisé et repose sur le "Document d'Agrément" qui se compose de:

- La présentation de l'entreprise: statut juridique, permis, organigramme et employés;
- La description des activités de l'entreprise: approvisionnement, production, capacités de l'usine, et description des locaux;
- Et le plan de maîtrise sanitaire: HACCP, CCP, CP, actions correctives, et enregistrements.

Le Système Qualité actuel est une très bonne base de gestion de la qualité des aliments mais il nécessite une refonte. En effet, son observation donne l'impression qu'il n'a jamais réellement été mis à jour mais qu'il a surtout subi l'ajout de procédures en fonction des nouvelles matières premières traitées. Sa dernière mise à jour officielle date de 2015 tandis que de nouveaux produits finis font désormais partis de la production tels que les produits à base de poulpe cuit. Or, ces produits doivent passer par une procédure de développement de nouveaux produits comprenant l'application de la méthode HACCP.

De plus, l'analyse des risques est fragile car elle ne prend pas en compte les risques d'origine allergène ni ceux d'origine physique. Cela pose problème car au début du stage, les productions de différents types de produits se succédaient sur la même ligne de production sans mise en place d'un plan de nettoyage et désinfection. Les risques physiques sont plus ou moins mineurs mais la société doit montrer qu'elle en a conscience dans son analyse (hameçon, cheveux, ongles, bris de verre, etc.). Il est à noter que la méthode d'analyse des dangers ne considère pas l'impact des produits chimiques utilisés dans le processus de nettoyage. De telles lacunes dans l'analyse des dangers peuvent autoriser l'émergence de dangers critiques dus à des CCP non identifiés. À ce jour, seule la cuisson est considérée comme une étape critique. Des procédures et des enregistrements pertinents ont été créés comme le convient la méthode. Cependant, ces documents ne sont toujours pas appliqués. Ne pas identifier une CCP révèle des lacunes dans la méthode et la formation. Il s'agit d'une grave non-conformité mais elle est corrigeable par de simples compléments de formation. Néanmoins, décider de ne pas suivre une étape critique, connue de tous, est révélateur d'une forme de laxisme et de défaillance du management.

Enfin, les bases de collecte nouvellement intégrées dans les activités de l'entreprise doivent subir le même traitement en développant une analyse de risques quant aux manipulations effectuées. C'est à dire la manutention, l'éviscération du poisson et du poulpe, la conservation des produits en réfrigérateur ainsi que la mise en glacière pour l'expédition.

Pour passer au delà de la fragilité perceptible du Système Qualité, il faut mettre en place un ensemble de processus qui testent de façon permanente ses performances et alimentent son développement. Ce qu'il faut, c'est un Système de Management de la Qualité tel qu'il est défini dans la norme ISO 9001 sur laquelle se base le standard IFS Food. Il inclut entre autres: une politique qualité définissant les engagements de la direction, l'écoute client, un système de revue de direction et des procédures d'audit interne. Le tout doit être communiqué de façon efficace à l'ensemble des employés afin d'instaurer un climat propice au développement d'une culture de l'amélioration en continu.

1.3. De nouvelles responsabilités à pourvoir

Au sens de l'IFS de nouvelles responsabilités doivent être ajoutées au fonctionnement actuel de la société. Elles comprennent:

- Un interlocuteur IFS qui est le représentant de la mise aux normes et de son maintien afin de conserver la certification. Son rôle et ses tâches doivent être clairement définis au sein de la fiche de poste relative au responsable qui en prend la charge. Dans un premier temps, la mise aux normes va représenter un travail de grande envergure qui devrait être assuré dans le cadre d'un nouveau poste.

- Un responsable de veille réglementaire, scientifique et technique doit se charger de surveiller la mise à jour des références normatives, scientifiques ainsi que les guides de bonnes pratiques relatives au secteur. Actuellement, seuls les services vétérinaires sont en mesure de fournir ces informations. Mais cet appui n'est pas suffisant. Par exemple, l'Arrêté 20631/2017 du 25/08/2017 concernant "les critères microbiologiques applicables aux produits de la pêche et de l'aquaculture y compris le mollusque bivalves et le caviar d'esturgeon en vue de l'exportation", a séparé les analyses relatives à l'hygiène (*Escherichia coli*, Staphylocoques à coagulase positive, microorganismes à 30°C et anaérobies sulfito-réducteur) et celles relatives à la sécurité (*Listeria monocytogenes*, *Escherichia coli* et *Salmonella*). Or, cette modification n'a pas été intégrée par le service. La négligence de l'importance d'un service de veille équivaut à 4 mois d'analyses microbiologiques non exhaustives de Mars à Juin. Ce problème démontre le caractère primordial d'un tel service dans un processus d'amélioration en continu afin d'assurer la viabilité des procédures au cours du temps.

- Un responsable des ressources humaines est implicitement suggéré par le standard à travers les notions d'établissement de contrats et de fiches de poste, d'évaluation et de suivi du personnel, et de recrutement entre autres. À ce jour, ce rôle est divisé inefficacement au sein des membres du bureau administratif, ce qui conduit en l'absence de contrat et fiche de poste pour l'ensemble des employés ainsi qu'une évaluation non exhaustive des performances individuelles. Un nouveau poste permettrait d'assurer l'ensemble de ses tâches.

1.4. D'anciennes procédures inadaptées et les nouvelles à implémenter

La société a mis en place de nombreuses procédures assurant son système de la qualité des aliments. Cependant, certaines d'entre elles ne correspondent pas totalement aux attentes du standard IFS Food. Pour citer les plus importantes:

- La société n'intègre pas réellement de procédure formalisée de suivi et d'évaluation de ses fournisseurs. Toute société doit être en mesure de mettre au point des spécifications relatives à ses attentes envers la qualité des intrants qu'elle achète. Dans ce but, elle doit bel et bien inspecter le contenu approvisionné vis à vis de ces spécifications mais également enregistrer toutes NC relatives à chacun de ses fournisseurs afin de mieux estimer le degré de confiance et les actions à adopter en cas de récidives.

- Dans la continuité du point précédent, un registre existe afin de centraliser l'ensemble des NC. Même si la procédure n'est pas formalisée, l'existence de ce document est un point positif. Une utilisation efficace de ce registre décrite dans une nouvelle procédure permettrait de mieux analyser les tendances et la récurrence des NC afin de vérifier l'efficacité des mesures préventives et correctives pour mieux les adapter. Pourtant, ce document n'est pas employé par le service qualité qui a été renouvelé en 2015 car il n'a tout simplement pas connaissance de son utilité.

- Il y a un réel décalage entre le Système Qualité développé depuis les années 2000 et le service qualité actuel mené par le responsable embauché en 2015. Comme affirmé précédemment, le système n'a pas été mis à jour depuis 2015 et le manque de connaissance du nouveau service vis à vis de certaines procédures est révélateur d'une passation qui s'est effectué sans réelle formation du nouveau service. Cette fracture donne lieu à des désaccords venant du responsable qualité envers le document d'agrément existant. Un service qualité qui n'est pas convaincu des procédures qu'il est censé appliquer ne peut pas être fiable à 100%.

- Le système de traçabilité actuel suit la codification détaillée dans le Tableau 7:

Tableau 7: Méthode de codification du système traçabilité:

Matière première (2 chiffres)	Jour (2 chiffres)	Semaine (2 chiffres)	Année (2 chiffres)	Collecteur (1 à 3 chiffres)
Crevettes = 01 Poissons = 02 Crabes = 03 Langoustes = 04 Poulpes = 05	Lundi = 01 . . . Dimanche = 07	1ère semaine de l'année = 01 . . . Dernière semaine de l'année = 52	2018 = 18	Identifiant des collecteurs. S'ils sont plusieurs, leur numéro est séparé par un "/"

Deux principaux problèmes se posent avec ce système. Premièrement, on ne prend pas en compte les lots des matériaux d'emballage utilisés. Or, s'il s'avère qu'un de ces matériaux se retrouve contaminé d'une façon ou d'une autre, la société doit être en mesure de retracer les produits finis qui en sont issus. Deuxièmement, quand la société réceptionne de la matière première, elle est traitée sous forme de produits finis surgelés crus le jour même où le lendemain. Le jour indiqué par ce code correspond au traitement et par conséquent le jour de surgélation sur lequel se base l'estimation de la DLUO. Cette dernière est définie à 2 ans à partir de la date de surgélation comme indiquée par le Codex Alimentarius. Néanmoins, la société propose une gamme de produits cuits. En fonction des commandes clients, des produits finis crus sont retirés du stockage pour un second traitement (décongélation et cuisson) avant d'être à nouveau surgelé. Deux erreurs émergent de ce système. Le premier est le fait que le système traçabilité de ces produits se met à jour sur la deuxième journée de traitement et l'on perd ainsi l'information de la réception de la matière première. Le second est que ce procédé peut intervenir plusieurs mois après le premier traitement. Or, le produit est estampillé d'une nouvelle DLUO de 2 ans après la seconde congélation. La précédente DLUO doit être conservée.

Un système de traçabilité efficace est un symbole de transparence et une preuve de fiabilité. La multiplication des supports d'enregistrement manuscrits et informatiques est une source d'erreur que l'on ne peut pas se permettre quand on parle d'une telle procédure. C'est pourquoi une informatisation à travers l'utilisation d'un logiciel réservé à cet effet serait un bon moyen de mise aux normes. "Sage" est un exemple de ce type de logiciel.

- La gestion des déchets est un cas particulier qui sera explicité dans la partie discussion à travers les limites de l'adéquation entre le standard IFS Food et le contexte malgache.

- De nouvelles procédures doivent être mises en place afin de satisfaire les attentes du standard IFS Food mais le plus grand challenge se retrouve dans les nouveaux critères de la dernière version du standard. Ces derniers portent sur les notions de vulnérabilité à la fraude alimentaire et le Food Defense Plan visant à protéger la chaîne d'approvisionnement contre les actes de malveillance (sabotage, contamination, bioterrorisme, etc.)

2. Des préconisations en vue de la mise aux normes

2.1. La matrice de priorisation des non-conformités

La version finale de la matrice de priorisation retrouvée en Annexe V permet de proposer à la société différents schémas de mise aux normes. Le scénario défini en accord avec le management supérieur permet non seulement d'orienter le travail à effectuer sur la fin de la période de stage mais également de définir la trajectoire à suivre pour le futur interlocuteur IFS en charge de la suite du projet. La méthode de priorisation à maintenir suit les notions d'urgence et de facilité d'implémentation. Il s'agit de la démarche préconisée pour la mise aux normes IFS mais elle est également réutilisable et répétable par l'entreprise pour toute autre démarche de standardisation appliquée sur un autre référentiel de SMQ. Ainsi, 4 segments définissent les catégories décroissantes d'urgence dans lesquels les sous-chapitres du standard considéré sont redistribués :

- Normes réglementaires et sécurité des aliments: qui s'attache à mettre en place et maintenir un SMQ suivant la norme ISO 9001. C'est la pierre angulaire sur laquelle se base le fonctionnement d'une industrie agroalimentaire. Par conséquent, il s'agit des principes qu'il faut maîtriser en priorité. En ce qui concerne l'IFS Food, elle est composée de l'intégralité du chapitre 2 qui comprend entre autres l'existence d'un SMQ, la bonne application de l'HACCP ainsi que la révision du système documentaire. Elle comprend le chapitre 3 qui définit une grande partie des PrP à mettre en œuvre en parallèle avec l'HACCP telles que la gestion des ressources humaines, les BPH et la formation. Enfin, on y intègre également d'autres PrP que l'on retrouve dans les chapitres 4 et 5 et qui complètent la méthode HACCP. Pour le chapitre 4: le plan de nettoyage et désinfection, la prise en compte des risques physiques et allergènes, la gestion de la réception et du stockage ainsi que le système de traçabilité qui l'englobe. Pour le chapitre 5: La gestion des NC et le suivi de actions correctives.
- Aspects commerciaux et satisfaction client: une entreprise perfectionnant son SMQ ne peut passer outre la gestion qualitative des relations qu'elle entretient avec ses clients et fournisseurs. Ce sont les acteurs qui rythment les flux entrants et sortants permettant de faire tourner la société au quotidien. Dans cette optique, cette thématique est considérée comme le second point à maîtriser. Elle comprend une des notions phares du SMQ: l'écoute client du chapitre 1. Elle intègre les notions de contrats, spécifications, développement de produit et les processus d'achat qui définissent les caractéristiques de la relation client/fournisseur au sein du chapitre 4 en y incluant la gestion de la fraude alimentaire comme preuve de transparence. Enfin, la partie comprend tous les points relatifs à l'inspection et l'analyse des produits finis du chapitre 5.
- Infrastructure morale et matérielle: la mise en place d'un SMQ assure la société comme un outil de travail viable à la production. Cette thématique inclue la notion d'adaptation de l'outil face aux objectifs escomptés. D'une part, elle considère les critères du chapitre 1 relatifs à la politique d'entreprise et son organisation morale. D'autre part, ce qui vise à décrire l'outil d'un point de vue matériel au sein du chapitre 4. Enfin, le système de sécurité qui le protège à travers l'application du Food Defense Plan dans le chapitre 6.
- Amélioration continue: une fois le système sécurisé, son flux assuré et l'outil de travail adapté, le challenge réside dans le maintien voir l'amélioration de ses performances. C'est le rôle de l'amélioration en continu dans une société. On y inclut les derniers critères de suivi du plan de lutte contre les nuisibles, la revue de direction, la mise en place de système d'audit interne et d'inspection externe.

L'estimation de la facilité d'implémentation se base principalement sur la considération des investissements de temps et d'argent. Néanmoins, il faut aussi prendre en compte la dépendance de certains critères par rapport à d'autres. 6 niveaux de facilité sont définis:

- Modification de l'existant: rassemblant toutes NC relatives à un document ou une procédure existante mais présentant une déviation plus ou moins importante par rapport aux attentes du standard. Facilement faisable car il s'agit uniquement de modifications.
- Création de procédures: allant plus loin dans la démarche, il s'agit de consacrer un peu plus de temps pour faire des recherches sur les procédures manquantes avant de les formaliser. La création en elle même ne prend pas beaucoup de temps mais son implémentation devra être rigoureusement suivie.
- Apport de formation: en continuité avec le dernier point, il s'agit de communiquer efficacement tout ce que le personnel doit connaître à travers un système de formation mais également via des affiches de communication. La qualité des formations devra, à terme, être mise à l'épreuve par le responsable RH qui doit évaluer les compétences des employés ayant reçu ses formations spécifiques pour s'assurer qu'ils sauront répondre correctement à un auditeur. Ce point ne prend pas plus de temps que la création des procédures mais elle représente un coût supplémentaire.
- Nouvelles responsabilités et nouveaux emplois: la progression des coûts continues avec l'embauche de nouveau personnel ou la formation de personnel existant dans le but de prendre en charge de nouvelles responsabilités.
- Apport de documents/preuves et/ou références: Il fait référence à l'intégration d'un système de contractualisation envers les clients, fournisseurs et employés, mais aussi un système de veille qui détermine les références sur lesquelles se basent les procédures et l'enregistrement de leur évolution. La mise en place d'un système documentaire présentant les preuves d'adéquation du matériel utilisé pour la production en milieu agroalimentaire: certificat d'alimentarité, appui scientifique, etc. Ce point survient après les embauches car il ne peut être mis en place sans ces postes.
- Travaux et investissements: Concernant les plus gros fonds à mettre à disposition et les travaux à réaliser sur l'infrastructure.

La priorisation des NC est une base indispensable dans le cadre d'un processus efficace de mise aux normes. Le but n'est pas de pousser l'entreprise à atteindre la conformité totale. Il s'agit d'orienter la démarche de mise aux normes pour définir les investissements à fournir afin d'atteindre le seuil de 75% de conformité permettant de se faire certifier au niveau de base. C'est également avec l'objectif de mettre l'entreprise sur les rails que la démarche de mise aux normes est entamée sur la dernière période du stage afin de définir une méthode de restructuration du système documentaire.

2.2. La restructuration du système documentaire

Par soucis de structure documentaire, la première procédure développée est le "Contrôle du Système Documentaire" définissant la procédure de création et de révision des documents, le format à respecter et surtout un système de d'identification et de mise à jour des documents s'appliquant à toutes les documents développés par la suite. Chaque document est affublé d'un bandeau comme dans la Figure 8 ci-dessous:


	Sogediproma S.A.		ID Document: QL-PCD-08	Date d'application: 01/09/2018
	Type de document: Procédure		N° Révision: 001	
	Contrôle du système documentaire			Page: 1 sur 1

Figure 8: Exemple de bandeau d'identification documentaire

L'identifiant nommé "ID Document" est un code qui se décompose comme suit:

- Acronyme pour le service concerné: QL pour la Qualité
- Type de document : PCD pour "procédure", FML pour "formulaire", REG pour "registre"
- Deux chiffres pour la procédure et deux chiffres supplémentaires pour le numéro de formulaire ou d'enregistrement relatif à la procédure. Par exemple: QL-PCD-01 (pour une procédure qualité) et QL-FML-01_01 (pour le premier formulaire de la même procédure) ou QL-REG-01_01 (pour le premier enregistrement de cette procédure)

En plus de cet identifiant, chaque document possède un N° de révision et d'une date d'application pour suivre la mise à jour.

À partir de ce modèle de structure documentaire, le Registre Documentaire (une liste de l'ensemble des documents) est créé afin de suivre le statut des documents à mettre à jour ou à développer. La révision du système documentaire se déroule sur deux axes en parallèle :

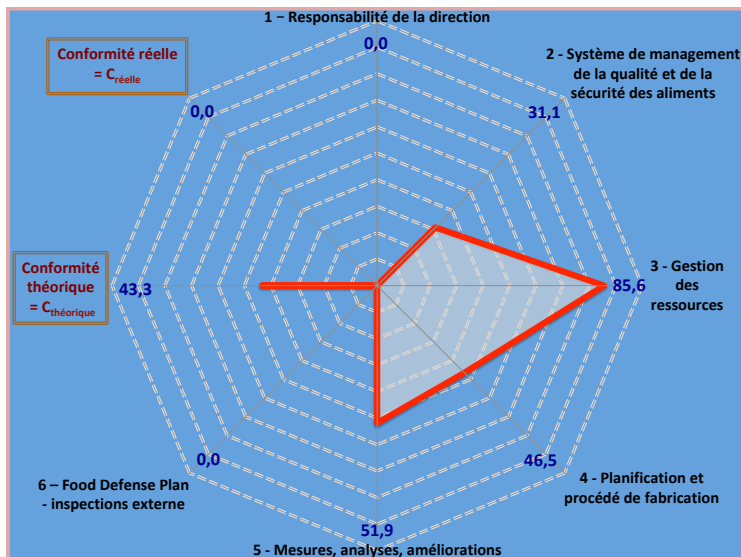
- la correction de la documentation existante à travers la mise à jour et le réajustement des documents dont le contenu n'est pas en adéquation avec la réalité ou avec les exigences du standard.

- la formalisation de nouvelles procédures passant principalement par l'intégration d'un système de management de la qualité performant. Le suivi d'un tel système permet d'intégrer la notion d'amélioration en continu nécessaire au processus de mise aux normes.

3. Vers la progression de la standardisation IFS Food

3.1. Proposition d'un plan d'action de mise aux normes

Le plan d'action de mise aux normes IFS Food de la société SOGEDIPROMA S.A. est défini à partir de la matrice de priorisation. Ce projet se décompose en 3 phases clés au bout desquelles le seuil de conformité de 75% est atteint, donnant accès à la certification IFS au niveau de base. Dans chaque étape, les chiffres présentés considèrent le scénario parfait dans lequel toutes les non-conformités impliquées sont corrigées jusqu'à ce qu'elles soient totalement conformes aux attentes et donc noté "A" selon IFS Food.



Tout d'abord, le plan d'action se base sur le niveau de conformité initiale que l'on retrouve en Figure 9. Cette dernière présente, sur un graphique de type radar, les pourcentages de conformité pour les 6 chapitres du référentiel individuellement ainsi que les niveaux de conformité globaux (théorique et réelle) définis dans la méthodologie.

A chaque nouvelle phase, on constate sur les figures suivantes les gains théoriques par superposition de l'aire de conformité dessinée par rapport aux étapes précédentes.

Figure 9: Niveau de conformité initial. Détail de conformité globale et par chapitre.

La première phase de mise aux normes se base sur la correction de toutes les NC incluses dans la catégorie "Modification de l'existant" de la matrice de priorisation, et ce, pour tout niveau d'urgence. Cela comprend la révision du système documentaire et des procédures appliquées qui ne sont pas optimisés ou incomplets selon les exigences du standard IFS Food. Les résultats estimés de conformité après cette première étape sont compilés dans la

Figure 10. Il est à noter que cette phase se base bien évidemment principalement sur la révision du Chapitre 2 car il comporte le plus de critères relatifs à la formalisation du système de management de la qualité et de la sécurité des aliments.

Ainsi, en menant la phase 1 convenablement, la société gagnera:

- 47,7% sur le Chapitre 2,
- 8,6% sur le Chapitre 3,
- 11% sur le Chapitre 4,
- et 1,2% sur le Chapitre 5.

Ces gains se traduisent par une augmentation de la conformité théorique de 12,2%. Cependant, la conformité réelle reste nulle car seules 4 des 13 NCM et 1 des 5 KO ont été traités. L'exécution de cette phase permet d'optimiser les bases du système documentaire actuel avant de l'intégrer dans un SMQ constituant la deuxième phase du plan d'action de mise aux normes.

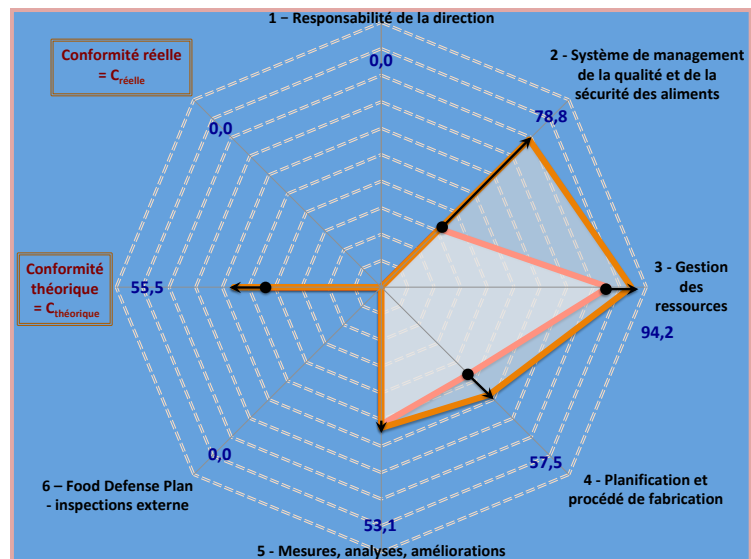


Figure 10: Niveau de conformité après la phase 1.

La deuxième étape transforme le Système Qualité existant en un Système de Management de la Qualité. Il s'agit tout d'abord de redistribuer efficacement les responsabilités de gestion de l'entreprise et d'en instaurer de nouvelles (comme discuté en partie IV.1.3) avec entre autres les postes de ressources humaines, d'interlocuteur IFS et de veille. Ensuite, Il faut intégrer de nouvelles procédures de management permettant de régulariser et réviser le Système Qualité de façon continue. On parle ici, au minimum, de développer une politique qualité, un système de revue de direction annuelle, un système d'audit interne et une écoute client. Par conséquent, cette phase corrige quasiment l'intégralité du Chapitre 1 portant sur la structure morale et l'adéquation des responsabilités au système.

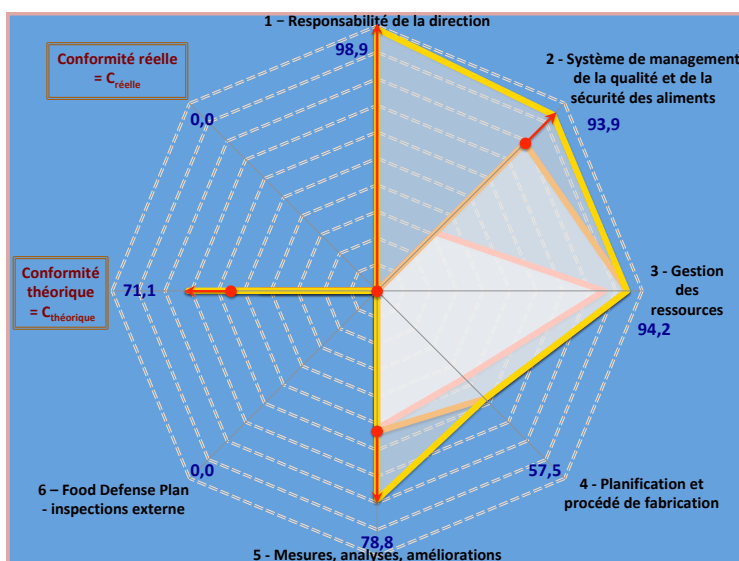


Figure 11: Niveau de conformité après la phase 2.

Ainsi sa complétion fait gagner:

- 98,9% sur le Chapitre 1,
- 15,1% sur le Chapitre 2,
- et 25,7% sur le Chapitre 5.

Ces gains se traduisent par une augmentation de la conformité théorique de 15,6%. De plus, 1 NCM sur 9 et 2 KO sur 4 ont été corrigés, ce qui donne toujours une conformité réelle nulle.

À ce stade, la société possédera un SMQ robuste. En outre, la valeur $C_{théorique}$ atteint désormais 71,1%. Afin d'atteindre le seuil minimal de certification au niveau de base, il ne reste plus qu'à se concentrer sur l'élimination des NCM et KO restants qui empêchent encore d'effleurer la conformité réelle.

Après avoir mené efficacement la phase cruciale de développement du SMQ, il ne reste qu'à le laisser tourner pour que les procédures d'amélioration en continu éliminent les défauts persistants du système. Néanmoins, afin d'atteindre la certification dans les plus brefs délais, certaines NC peuvent être traitées en priorité au cours d'une troisième et dernière phase. Un des deux KO est relatif à l'implémentation d'une procédure de gestion des corps étrangers en usine et s'accompagne de plusieurs NCM telles que l'utilisation d'un détecteur de métaux et sa maintenance, la protection contre les bris de verre qui est redondant avec la NC visant à la protection des fenêtres en usine. L'autre KO vise à corriger les défauts de traçabilité exprimés auparavant et la mise en place de test de retrait/rappel. Enfin, la correction d'une des dernières NCM concerne la définition d'une procédure de gestion des déchets adéquate.

Cette dernière phase apporte:

- 10% sur le Chapitre 4,
- et 2,5% sur le Chapitre 5.

Cette mise aux normes ayant éliminé tous les NCM et KO, les conformités théorique et réelle sont désormais égales. On obtient une conformité globale de 74,4% plaçant l'entreprise aux portes de la certification. Il ne reste plus qu'un léger effort à fournir pour atteindre les 75%. La société sélectionne ainsi les axes sur lesquels elle désire travailler à partir de ce qu'il reste de la matrice de priorisation. À ce stade, toutes corrections totales ou mineures des NC se traduisent par les gains détaillés en Tableau 8 ci-dessous:

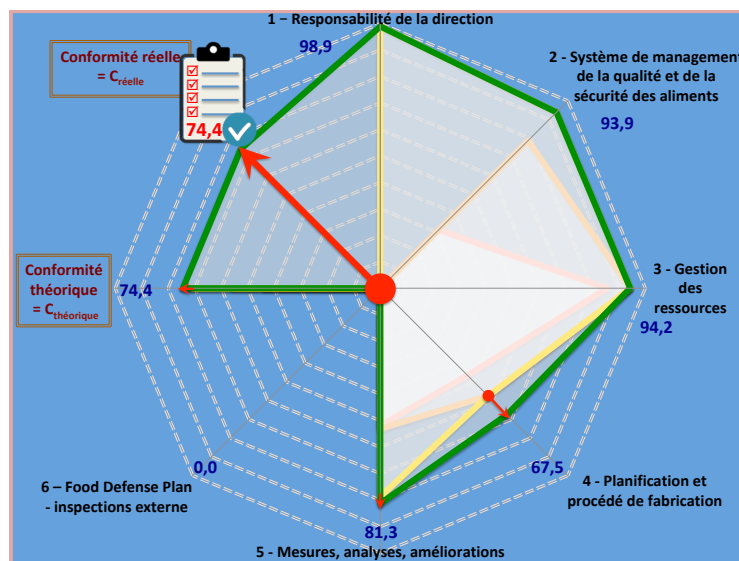


Figure 12: Niveau de conformité après la phase 3.

Tableau 8: Conversion des modifications de notes en conformité IFS Food après l'étape 3

Note modifiée	D → C	D → B	D → A	C → B	C → A	B → A
Gain de conformité (en %)	0,5	0,7	0,8	0,2	0,3	0,1

On constate qu'il suffit de transformer une NC "D" en "A" pour accéder à la certification.

À l'issue de ce plan d'action, le Chapitre 6 n'a pas du tout été traité. Il concerne la mise en place d'un Food Defense Plan dont l'absence n'a pas été considérée comme une NCM au cours de l'évaluation. Ce choix s'explique par un environnement malgache considéré comme moins sensible aux attaques biologiques ou terroristes. Cependant, il s'agit d'un choix purement subjectif ayant été fait faute d'appui bibliographique concernant le caractère obligatoire de son existence.

La durée d'exécution d'un tel plan d'action de mise aux normes est estimée à 2 ans. Cette estimation prend en compte, l'environnement de travail de SOGEDIPROMA S.A., les compétences actuelles de ses employés, les investissements nécessaires afin d'entreprendre de telles démarches et la période d'intégration d'un SMQ. Une fois le plan d'action mis au point, la dernière partie de la période de stage s'est concentrée sur:

- l'élaboration d'une nouvelle méthode HACCP comme clé de la phase 1,
- et la création d'une nouvelle structure procédurale appuyée par quelques exemples comme base de la phase 2.

3.2. Révision de l'HACCP

La nouvelle méthode HACCP implique une documentation révisée qui s'adapte aux modifications que l'usine est en passe de subir. C'est pourquoi les diagrammes de fabrication et de flux développés se basent sur les futurs plans de l'usine.

Tous les diagrammes de fabrication existants ont été mis à jour en prenant en compte toutes les modifications que les procédés ont subies depuis 2015 et les diagrammes des nouveaux produits finis ont été créés. Un exemple peut être retrouvé en Annexe VI.

Le même processus a été suivi pour les diagrammes de flux. Le plan d'usine a été reproduit à partir des plans d'architecte. On y retrouve les flux de personnel, de produits crus, de produits cuits, de matériels, de déchets, d'emballage, de circuits d'eau et d'évacuation. On y retrouve également des plans associés aux procédures comme les plans de température, de lutte contre les animaux nuisibles, et des points d'eau. Un exemple peut être retrouvé en Annexe VII.

L'analyse des dangers a permis de mettre en évidence de nouveaux CCP en plus du procédé de cuisson déjà identifié. L'ensemble des CCP est récapitulé dans le Tableau 9:

Tableau 9: Résumé des CCP identifiés au sein de l'usine de traitement

N°CCP	Étape	Danger(s)	Origine(s)	Actions Correctives
CCP n°1	Cuisson	Prolifération microbienne	Température de l'eau trop faible n'éliminant pas efficacement les microorganismes	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir le Responsable qualité ou chef de production - Traitement spécifique ou rejet du lot - Réajuster la procédure de cuisson
CCP n°2	Congélation	Prolifération microbienne Survie des parasites (Poissons)	<ul style="list-style-type: none"> - Dysfonctionnement des tunnels de congélation - Température trop élevée - Temps de congélation trop court 	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir le responsable maintenance pour effectuer la maintenance des tunnels de congélation - Traitement spécifique ou rejet du lot - Réajuster le procédure de congélation
CCP n°3	Stockage	Prolifération microbienne	<ul style="list-style-type: none"> - Dysfonctionnement de la chambre froide - Température trop élevée - Surchargement 	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir le responsable maintenance pour effectuer la maintenance de la chambre froide - Traitement spécifique ou rejet du lot - Réajuster la procédure de stockage
CCP n°4	Expédition	Prolifération microbienne	Augmentation de température du produit à cause d'une trop longue durée d'emportage	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir le Responsable qualité ou chef de production - Traitement spécifique ou rejet du lot - Réajuster la procédure d'emportage

Des enregistrements existent déjà afin de suivre les paramètres temps et température pour la cuisson, la congélation et l'expédition, en plus du suivi de la température pour le stockage. Il reste uniquement à les intégrer et les formaliser dans un processus de suivi permanent de CCP pour que cela corresponde à la méthode HACCP.

Dans le cas de notre étude, les PrPO concernent les étapes relatives aux intrants. Par exemple, on considère les dangers relatifs à la réception de matière première: Histamine, métaux lourds, prolifération pour les poissons, pesticides pour les crabes vivants, excès de sulfite et prolifération pour les crevettes et langoustes, et prolifération pour les poulpes. Ces dangers sont identifiés mais ne peuvent pas être maîtrisés avec certitude par un simple contrôle organoleptique. Des analyses libératoires sont effectuées sur les produits finis afin d'écarter le risque, d'où la catégorisation en PrPO. L'analyse microbiologique de la potabilité de l'eau utilisée à chaque étape est également considérée comme telle.

De plus, si le détecteur de métaux en vient à être utilisé, cette étape devra surement être considérée comme PrPO en tant qu'étape d'élimination de dangers physiques métalliques tels que la présence d'hameçons. La distinction entre CCP et PrPO est discutable.

Cependant, la notion de mesure binaire "présence/absence" n'est pas un indicateur de mesure suffisamment fiable en lui-même. En effet, il est fortement dépendant d'une procédure antérieure de maintenance et de calibrage qui en fait, selon moi, un PrPO. Un exemple d'analyse des dangers est présenté en Annexe VIII.

Les informations relatives aux exigences des clients et des critères réglementaires telles que l'étiquetage et les paramètres microbiologiques, chimiques et physiques sont réunies au sein de spécifications pour chaque produit fini. Ces documents devront être à disposition du personnel en usine selon les exigences de l'IFS Food. Un exemple est affiché en Annexe IX.

Enfin des affiches sont mises à disposition du service qualité afin de mieux communiquer certaines procédures auprès du personnel en usine. On retrouve entre autres une fiche relative aux BPH, un descriptif de la méthode HACCP, de l'équipe en charge et des principaux CCP à surveiller ainsi qu'une fiche de méthode d'application du plan de nettoyage et désinfection. Deux exemples sont affichés en Annexe X.

La quasi-totalité de ces documents a été développée pour tous les procédés de traitement et toutes les matières premières. Ceux qui n'ont pas été finalisés font référence aux documents pour lesquels des incertitudes persistent en vue des investissements et restructurations en cours. Cependant, les éléments documentaires formalisés sur la période de stage ont permis de définir un format sur lequel se référer quand un nouveau document HACCP doit être créé.

3.3. Intégration des principes du Système de Management de la Qualité

Dans le processus de développement d'un SMQ, il a été décidé de proposer des exemples types de procédures et documents clés qui composent ledit système. Chaque procédure est accompagnée des enregistrements et formulaires jugés pertinents à être utilisés dans le cadre de leur mise en application. Comme le Système Qualité et l'entreprise de façon générale sont en passe de subir des modifications d'ici les mois à venir, les documents proposés sont volontairement un peu plus généralisés pour pouvoir mieux les adapter à la future organisation de la société.

En partant de ce principe, les documents suivants ont été développés:

- Une procédure relatant la composition et la tenue d'un Manuel Qualité
- Une Politique Qualité
- Une procédure de "Suivi des Non-Conformités - Actions Correctives et Préventives"
- Une procédure de "Sélection et Évaluation des Fournisseurs"
- Une procédure de "Gestion du Personnel - Sélection, Formation et Évaluation"
- Une procédure de "Contrôle du Système Documentaire"
- Une procédure de "Gestion des Réclamations"
- Une procédure de "Service Client et Analyse de Satisfaction"
- Une procédure d' "Audit Interne"
- Une procédure de "Revue de Direction"

La procédure de suivi des NC (Annexe XI) est un parfait exemple d'une procédure travaillée qui a été proposée au service qualité dans le cadre du stage. Cette introduction avait pour but la définition de son adéquation au système en place et sa facilité d'implémentation en fonction du niveau de compétence de chaque parti impliqué. Cependant, une telle modification de l'organisation de la société malgache nécessite un temps d'adaptation bien plus long. C'est pourquoi, toute tentative de chamboulement du système doit être clairement définie et préparée avant chaque début de campagne. Cela permet d'assurer la formation de l'ensemble du personnel au sein de séances destinées à cet effet pour assurer une intégration plus efficace des nouveaux processus à appliquer.

Ces procédures ont été mises au point afin de proposer des bases structurées d'un SMQ et d'implémentation d'une dynamique d'amélioration en continu qui permet de bonifier le Système Qualité sous-jacent. Un Système Qualité qui a été renforcé par la révision de l'HACCP. Pour le moment, ces modifications apportées au système n'ont pas toutes été intégrées mais le simple ajout de ces rouages au système en place permet de mettre en marche le processus de mise aux normes. Certes, il s'agit d'un faible gain de conformité, mais un gain quantifiable et non négligeable.

4. Gain de conformité sur la période de stage

Lors de la dernière période du stage, plusieurs NC identifiées ont pu être traitées afin d'offrir une conformité partielle ou totale à la société pour les critères concernés.

Il s'agit par exemple de procédures ou documents ayant été écrits dont l'existence même suffit à commencer la mise aux normes même si l'étape d'intégration doit suivre après le stage. On parle par exemple des procédures relatives au SMQ. Cela concerne également la mise à jour du système documentaire ou encore le suivi de certaines modifications sur site telles que de légers travaux en usine.

Au final, un travail a été mené sur 31 NC dont 4 NCM et 1 KO. En prenant en compte l'ensemble de ces modifications, on obtient un gain de conformité théorique de 10,7% permettant d'atteindre 54% (cf. Figure 13)

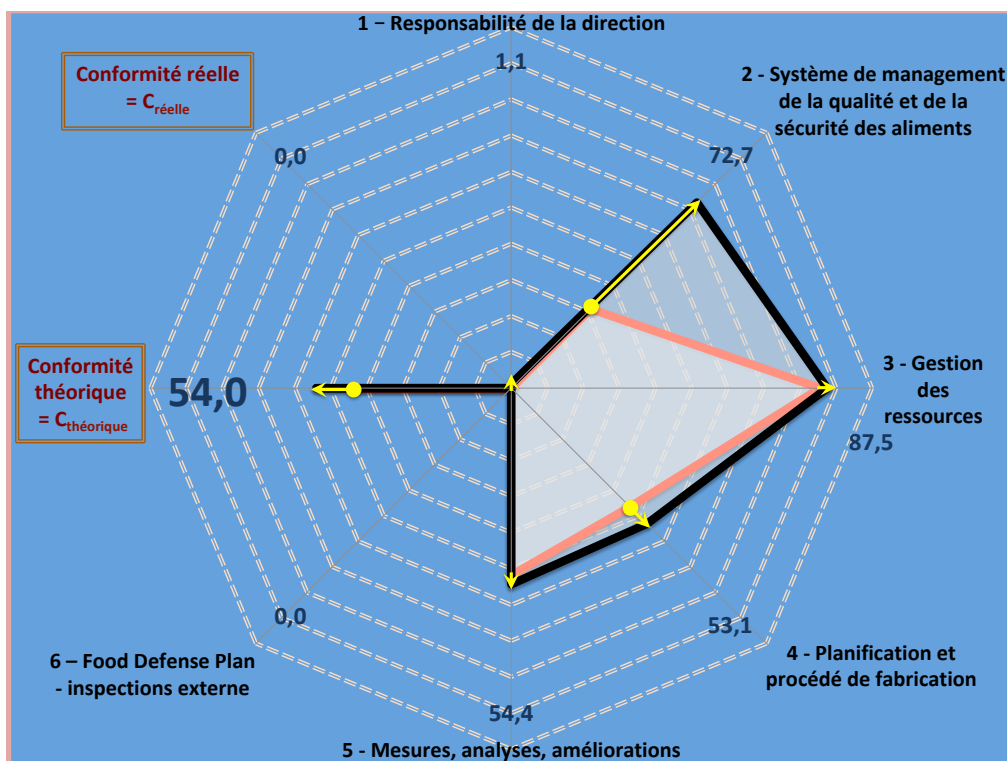


Figure 13: Niveau de conformité atteint à la fin de la période de stage.

Ce gain semble important à première vue mais il faut considérer le fait que cela concerne beaucoup de notes "D". Un léger effort de création documentaire permet bien souvent d'atteindre un "C" qui supprime les points négatifs et donne cette impression de facilité de mise aux normes. Pour rappel, la transformation D → C = +25 points et C → A = +15 points. Or, le travail le plus dur reste à fournir concernant l'intégration de ce document au fonctionnement de l'entreprise. Malgré le fait qu'elle confère un gain moins important, cette étape, sur laquelle il faut se consacrer, représente le véritable challenge du processus de mise aux normes vers la conformité absolue avec un grand "A".

V. Discussion générale

1. Principaux biais face à l'évaluation IFS Food

Les résultats de l'évaluation du niveau de conformité de la société SOGEDIPROMA S.A. doivent être observés et interprétés avec un certain recul. En effet, le contexte et la méthode d'évaluation ainsi que les compétences de l'évaluateur ne correspondent pas aux critères de déroulement d'un audit de certification conventionnel et officiel.

La qualité de l'évaluation est conditionnée en grande partie par le niveau de compétence, de formation et d'expérience de l'évaluateur. Or, dans le cadre du stage, aucune formation préalable n'a été suivie ni au standard IFS Food, ni à la méthodologie d'évaluation. Être formé à l'application du référentiel concerné permet de connaître les attentes et la marge de manœuvre relative à chaque exigence. Or, lors de la phase de prise de connaissance du standard en autonomie, de nombreux critères semblent abstraits. Cette description est volontairement souple afin d'offrir une certaine marge de manœuvre aux entreprises visant la certification. Cependant, cette volonté de donner une diversité de mise en application rend la tâche d'appréhension du standard plus ardue pour tout néophyte.

L'IFS ne vise pas à donner de procédures inflexibles et uniformes à appliquer par toutes les entreprises certifiées. Par conséquent, le standard ne définit pas précisément les indicateurs et paramètres de performance à atteindre pour chaque critère car ils sont intimement reliés aux procédures spécifiques à chaque société. Cela implique qu'en l'absence de formation au standard, un évaluateur non averti et inexpérimenté ne peut être totalement objectif dans sa notation car les seuils de conformité relatifs à chaque note lui sont inconnus.

L'évaluateur est formé et entraîné afin d'être le plus objectif tout en éliminant les idées préconçues. Son expérience lui permet de dénicher l'information et les preuves à l'appui qui lui seront utiles afin de définir le caractère représentatif des éléments examinés face aux critères. Elle lui permet également de prendre du recul sur ce qu'il observe pour pouvoir mieux estimer le degré de conformité. En bref, l'expérience offre la souplesse, le sens critique et l'impartialité nécessaire à l'évaluateur afin de mener sa tâche efficacement dans un processus qui se veut constructif pour l'entreprise évaluée.

L'expérience d'évaluation de SOGEDIPROMA S.A était une première à la fois en termes d'évaluation des performances d'une entreprise mais également en terme d'application du standard IFS Food. Cependant, aucun soutien dans ces domaines de compétence n'était à disposition afin d'appuyer et/ou vérifier le travail effectué. Par conséquent, le projet ne se base sur aucune référence d'expérience autre que l'interprétation arbitraire du standard IFS Food. Cette lacune soulève la question du degré d'exactitude et de pertinence de certaines observations et conclusions composant cette évaluation.

L'évaluation de conformité à l'étranger s'est confrontée à la barrière de la langue qui a parfois limité la précision de l'information collectée. Les entretiens directs avec le personnel de production peuvent être biaisés en passant par l'intermédiaire du responsable qualité. Tout d'abord, l'ouvrier ne se sent pas forcément libre de ses propos en présence d'un supérieur hiérarchique. Ensuite, il faut considérer que la traduction par une tierce personne peut déformer de façon involontaire les dires de l'employé interrogé.

Plusieurs limites relatives à la méthodologie d'évaluation ont été identifiées comme des facteurs influençant le degré de pertinence des résultats. En plus de ces observations, il est à noter que le contexte malgache ne s'est pas toujours prêté à une évaluation optimale. Néanmoins, il faut également considérer que le standard IFS Food utilisé ne s'adapte pas forcément à l'environnement de travail de l'île rouge.

2. Adéquation de la certification à l'environnement de travail malgache

Madagascar, en tant que pays en voie de développement, a pris du retard dans le processus d'essor de son industrie agroalimentaire. Une industrie qui s'est concentrée sur l'expansion et l'approvisionnement du marché local moins exigeant. Une demande souple due à une population majoritairement pauvre qui se contente simplement de la qualité de base. Un niveau d'exigence qui ne poussait pas les entreprises agroalimentaires à investir dans une démarche qualité.

Cependant, les sociétés malgaches s'ouvrent de plus en plus sur le marché international qui a déjà des attentes qualitatives avancées. Cet écart entre le niveau de conformité actuel et les niveaux de performance attendus est difficile à atténuer sans investissements conséquents. De plus, les professionnels malgaches du secteur ne sont pas forcément formés afin d'appliquer un tel niveau de management de la qualité des aliments. En effet, cette observation a pu être faite au sein de SOGEDIPROMA S.A. avec la mise en place d'un Système Qualité basée sur l'HACCP depuis le début des années 2000. Néanmoins, aucun SMQ n'a été mis en place depuis lors, ce qui est à l'origine d'une stagnation du système en place.

En partant de ce principe, il est difficile de concevoir comment une entreprise agroalimentaire malgache typique peut atteindre un niveau de conformité à la hauteur de la certification. Un niveau qui considère l'application du SMQ comme la base du fonctionnement de la société. Les entreprises malgaches sont encore loin d'intégrer la mise aux normes internationales relatives à la qualité. Alors, les principes de développement durable, de protection de l'environnement ou même encore de conformité sociale défendus dans les standards internationaux ne sont même pas envisageables en l'état actuel. Cependant, à travers l'évaluation IFS Food menée lors de ce stage, un réel potentiel de certification a été soulevé. Si la société décide de s'y plier, ce projet marquera sans nul doute une transition progressive du système actuel sur les deux prochaines années.

Malgré le fait que SOGEDIPROMA S.A. soit en mesure d'être mise aux normes dans un futur proche, certains critères phares du standard restent des zones d'ombre à cause de leur inadéquation au contexte malgache. Par exemple, on considère le chapitre relatif à la gestion des déchets. En effet, les infrastructures de gestion des ordures sont extrêmement peu développées dans le pays. De plus, aucune sensibilisation n'est effectuée afin de former la population aux bonnes pratiques. L'usine se débarrasse quotidiennement des déchets par incinération et laisse l'action des courants marins lessiver ce qu'il en reste. Bien évidemment, ce processus est à l'opposé des niveaux d'exigence du standard qui, se basant sur un système européen moderne, estiment la sous-traitance de gestion des déchets comme une évidence. C'est pourquoi il était difficile d'évaluer ce chapitre du standard. Néanmoins, il existe une piste à travers la société MadaCompost qui se développe actuellement dans la métropole. Une entreprise malgache qui se charge de la collecte des déchets et les recycle sous différentes formes telles que du combustible ou du compost. Un partenariat entre les deux partis permettrait d'éclaircir ce point et de convaincre un futur auditeur d'une réelle démarche d'amélioration.

Les récents événements en Europe poussent les organismes de certification à garantir une sécurité optimale de la chaîne d'approvisionnement contre n'importe quel acte malveillant allant de la simple fraude au bioterrorisme. Un contexte qui n'est pas d'actualité à Madagascar même si le danger est toujours potentiel. Bien que la fraude soit une pratique concevable, le bioterrorisme n'est même pas considéré. C'est pourquoi il est difficile de convaincre les entreprises d'investir dans un système de sécurité supplémentaire alors qu'ils n'estiment pas le risque plausible. Se pose alors la question du caractère obligatoire d'implémentation d'un tel système en fonction du contexte dans lequel se trouve l'usine.

3. Freins à la conformité chez SOGEDIPROMA S.A.

L'évaluation IFS Food a mis en évidence un ensemble de non-conformités à l'origine de son incapacité actuelle à la certification. Parmi ces lacunes, le point le plus crucial est l'absence de Système de Management de la Qualité permettant de gérer et d'optimiser le Système Qualité actuel. Cependant, en faisant le point sur l'organisation de la société, c'est le système de management global qui ressort comme le défaut essentiel. L'entreprise se veut "familiale" dans le sens où de nombreux employés ont intégré la société depuis de nombreuses années. Ils ne sont pas jugés selon leur performance, ils ne sont pas suivis et une confiance parfois aveugle leur est accordée. Avec le temps, ce manque de gestion des performances individuelles altère les performances globales de la société. Certains employés ne sont pas ou plus suffisamment compétents et/ou productifs pour mener les tâches dont ils ont la responsabilité. Par conséquent, ce système doit impérativement évoluer si la société a réellement pour ambition de se faire certifier IFS Food.

La répartition des responsabilités est souvent confuse et maladroite. Par exemple, le chef comptable prend en charge certaines responsabilités d'un responsable RH telle que le recrutement. Et le responsable qualité se retrouve à la tête de l'usine couplant à la fois les responsabilités de gestion relative à la qualité et à la production. Cependant, il n'est pas assez entouré pour pouvoir déléguer la plupart des tâches administratives et se retrouve dans l'incapacité d'effectuer un suivi convenable en usine.

Toutes les positions et les tâches associées doivent être clairement définies au sein de fiches de poste spécifiques. De nouveaux postes doivent être ouverts comme définis dans les résultats de l'évaluation, à savoir, un responsable RH, un interlocuteur IFS et un responsable de veille. Néanmoins, afin de satisfaire les besoins du processus de mises aux normes et du futur système qu'il façonne, d'autres postes et responsabilités sont à considérer. Les pôles qualité et production doivent être indépendants avec leurs compétences et responsabilités. L'équipe qualité doit être renforcée d'au moins un membre afin de permettre au responsable qualité de mieux déléguer, superviser le système et suivre la production en usine. Ce poste additionnel peut être orienté vers un contrôleur qualité en usine, un responsable hygiène ou un assistant aidant le pôle administratif. Le but est de ne pas surcharger le responsable actuel afin d'obtenir de meilleures performances et d'éviter l'émergence de toute non-conformité indétectée. De plus, un poste de responsable d'usine devrait être pensé afin de chapeauter l'infrastructure de travail et les chefs d'équipe qui manquent de rigueur.

Finalement, l'un des principaux freins aux processus de mises aux normes est le manque d'implication personnel de la part de l'équipe encadrante qui se répercute sur l'ensemble de l'entreprise. Une motivation et une prise d'intérêt devant être engendrées par le management supérieur qui n'est pas suffisamment présent. En outre, ce qui peut être constaté à Madagascar, c'est la multiplication des petits emplois/services permettant de compléter les salaires dérisoires. Une dispersion de l'attention individuelle qui agit en antagonisme avec les principes d'efficacité et d'amélioration des performances.

Ce manque d'implication n'est pas indispensable à la mise aux normes. Néanmoins, il est source de ralentissement du processus et de fragilisation du SMQ. Deux failles qui compliquent l'estimation des délais nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.

Conclusion

La société de pêche est-elle au niveau du standard IFS Food? Si non, est-il seulement possible de s'y conformer et dans quelles mesures peut-on gagner en conformité?

Au terme de la période d'évaluation de conformité face au standard IFS Food, il a été déterminé que SOGEDIPROMA S.A. avait encore du chemin à parcourir avant d'espérer accéder à la certification. Ce bilan était logiquement attendu en vue du contexte et de l'historique de l'entreprise malgache. Néanmoins, l'intérêt d'un tel projet résidait dans l'estimation du potentiel de réussite du processus de mise aux normes, l'évaluation des principales limites et l'appréhension des investissements (matériels, temporels et de personnels).

Si l'on s'en tient au calcul de conformité classique prenant en compte les non-conformités réhibitoires, l'examen de la société affiche un résultat nul. Cependant, ces défauts majeurs du système étaient prévisibles et une telle interprétation n'est pas pertinente car trop catégorique. En les écartant de la formule, on observe une conformité dite "théorique" de 43,3%. Il n'a pas été possible d'entrer en contact direct avec un référent agréé du standard afin d'écartier les doutes relatifs à la compréhension de certains critères et à la sévérité des modes de notation. Cependant, il est convenable d'affirmer que ce chiffre est une approximation correcte de la réalité. Il démontre non seulement que la société possède des bases solides mais également qu'il y a un réel potentiel de certification si l'on appuie le processus de mise aux normes sur un plan d'action efficace, compréhensible et adaptable.

Les non-conformités ont été discutées, résumées et priorisées selon l'urgence et la facilité de correction afin de définir le scénario de mise aux normes à aborder. Un scénario entamé sur la dernière période du stage afin de définir une méthodologie d'application de l'HACCP et de développement de procédures relatives aux Système de Management de la Qualité qui font encore défaut à la société.

Au final, une mise à jour complète de l'HACCP a été effectuée en corrigeant l'intégralité des non-conformités sous-jacentes, à la fois pour les sites de production et de collecte. Un nouveau système qui prend désormais compte des risques d'origine allergène et physique pour lequel le Responsable Qualité a été formé. De nombreuses procédures types ont été développées afin de créer un SMQ et sensibiliser le service qualité aux principes d'amélioration en continu. Néanmoins, un changement aussi radical n'a pas pu être suivi afin de surveiller son intégration par l'ensemble du personnel concerné.

En partant de l'hypothèse que les outils documentaires développés soient bel et bien approuvés et implémentés, le gain de conformité "théorique" qu'ils apporteraient serait de l'ordre de 10,7% et traiteraient 4 des 13 Non-Conformités Majeures et 1 des 5 KO.

Le plan d'action définit la suite du processus de mise aux normes en 3 étapes en se basant sur la proposition d'un nouveau système documentaire. Il est estimé qu'un tel projet serait finalisé en deux ans à partir du moment où un interlocuteur IFS serait engagé pour reprendre le flambeau. Afin de maîtriser le nouveau système de management, il a été conseillé d'ouvrir au moins 5 postes permanents. Cependant, il était impossible de définir les coûts de certification car il n'existe pas de bibliographie référençant les investissements occasionnés par la certification dans un pays en développement. Une certification quasiment absente à Madagascar. Néanmoins, si l'entreprise ne se sent pas suffisamment armée pour mener la démarche à son terme avec la méthode développée, il lui est possible de s'intéresser au programme du Global Market IFS comme tremplin d'aide à la certification IFS Food. Un programme qui assiste "les petites entreprises et entreprises moins développées" dans l'implémentation progressive d'un SMQ en adéquation avec l'IFS Food.

Bibliographie

- Andrianaivojaona C, Kasprzyk ZW, Dasylyva G (1992). Pêche et Aquaculture à Madagascar - Bilan diagnostic. *IV. Description des différentes pêcheries*. Antananarivo, Madagascar. FAO. Disponible sur: <http://www.fao.org/docrep/field/003/AB836F/AB836F04.htm>
- Arrêté 20631/2017 du 25 Août 2017 concernant les critères microbiologiques applicables aux produits de la pêche et de l'aquaculture y compris le mollusque bivalves et le caviar d'esturgeon en vue de l'exportation
- Barnes-Mouthe M et al. (2013). *The total economic value of small-scale fisheries with a characterization of post-landing trends: An application in Madagascar with global relevance*. Fisheries Research 147. pp 175-185
- Breuil C, Grima D (2014). Baseline Report Madagascar. SmartFish Programme of the Indian Ocean Commission, Fisheries Management FAO component, Ebene, Mauritius. 35 pp.
- Collart A., Rabelahatra (1979). Plan de développement et d'encadrement des pêches continentales et de l'aquaculture de 1980 à l'an 2000. Document Technique N°7 du projet MAG/76/002.
- Collart A., Vincke M.J. (1989). Bilan diagnostic des pêches continentales et de l'aquaculture à Madagascar
- Décret ministériel n° 2056/2009 du 06 Février 2009 portant établissement de la carte professionnel de pêcheur pour la pêche traditionnelle maritime
- Décret n°94-112 du 18 Février 1994, portant Organisation générale des activités de pêche maritime
- Failler P et al. (2011). *Socio-economic impact assessment of local FAD fisheries in the South West Indian Ocean*. COFREPECHE. SWIOFP. IRD. FFEM. 50 pp
- FAO/SWIOFC. (2011). *Report of the fourth session of the Scientific Committee of the South West Indian Ocean Fisheries*. Mahe, Seychelles, 29 November–2 December 2010. FAO Fisheries and Aquaculture Report No. 966. Rome, FAO.
- IFS Food. Référentiel d'audit de la qualité et de la sécurité des produits alimentaires. Version 6.1 (2017). Disponible sur: www.ifs-certification.com
- IFS Food Version 6. Guideline (2013). Questions types que l'auditeur doit poser, exemples de KO/Non-conformités majeures et références croisées pour les exigences IFS. Disponible sur: www.ifs-certification.com
- Norme ISO 9000 (2015). Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
- Norme ISO 22000 (2005). Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires - Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire

Sitographie

- Bureau Veritas France. IFS Logistique. Disponible sur: <http://www.bureauveritas.fr/services+sheet/IFS%20Logistique> (consulté le 21/06/18)
- International Featured Standards. Référentiels. Disponible sur: <https://www.ifs-certification.com/index.php/fr/standards> (consulté le 15/06/2018)
- SCom DGGFPE (2017). Direction Générale de la Gestion Financière du Personnel de l'Etat. Secteur Pêche: Amélioration de la gestion des ressources halieutiques. Disponible sur : <http://www.dggfpe.mg/index.php/2017/03/31/secteur-peche-amelioration-de-gestion-ressources-halieutiques/> (consulté le 20/06/2018)
- Un Statistic Division. Site de l'UN Comtrade Datase. UN Comtrade Analytics. Disponible sur : <https://comtrade.un.org> (consulté le 27/06/2018)
- Les Mareyeurs. Guides des Bonnes Pratiques d'Hygiène et application de l'HACCP. Classement CCP-PrPO. Disponible sur: https://www.mareyeurs.org/site_GBPH/classement_ccp_-_prpo.html (consulté le 15/07/2018)

Annexe I: Liste des Knock-Out du référentiel IFS Food

Critère	Intitulé
1.2.4 KO n°1	La direction doit s'assurer que les employés sont conscients de leurs responsabilités relatives à la sécurité et la qualité des aliments et que des mécanismes sont en place pour vérifier l'efficacité de leurs actions. Ces mécanismes doivent être clairement identifiés et documentés.
2.2.3.8.1 KO n°2	Des procédures spécifiques de surveillance doivent être établies pour chaque CCP, afin de détecter toute perte de maîtrise de ce CCP. Des enregistrements de cette surveillance doivent être conservés pendant une durée adaptée. Chaque CCP défini doit être sous contrôle. La surveillance et la maîtrise de chaque CCP doivent être démontrées par des enregistrements. Les enregistrements doivent mentionner la personne responsable ainsi que la date et le résultat de la surveillance.
3.2.1.2 KO n°3	Les exigences concernant l'hygiène du personnel doivent être en place et appliquées par les membres du personnel concernés, ainsi que par les prestataires externes et les visiteurs.
4.2.1.2 KO n°4	Des spécifications doivent exister pour toutes les matières premières (matières premières/ingrédients, additifs, matériaux d'emballage, produits de recyclage). Ces spécifications doivent être mises à jour, non ambiguës, disponibles et conformes aux dispositions légales en vigueur et, si elles existent, aux exigences des clients.
4.2.2.1 KO n°5	Lorsque des accords avec les clients existent sur la recette et les paramètres technologiques, ils doivent être respectés.
4.12.1 KO n°6	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, des procédures doivent être en place pour éviter la contamination par des corps étrangers. Les produits contaminés doivent être traités comme des produits non conformes.
4.18.2 KO n°7	Un système de traçabilité doit être en place, permettant l'identification des lots de produits et leur relation avec les lots de matières premières, les emballages en contact direct avec les aliments, les emballages destinés à ou prévus pour être en contact direct avec les aliments. Le système de traçabilité doit intégrer tous les enregistrements importants de réception, de production et de distribution. La traçabilité doit être garantie et documentée jusqu'à la livraison au client.
5.1.1 KO n°8	Des audits internes efficaces doivent être réalisés selon un programme d'audit défini et doivent couvrir au moins toutes les exigences du référentiel IFS. Leur périmètre et leur fréquence doivent être déterminés par une analyse des dangers et une évaluation des risques associés. Cela s'applique également aux sites de stockage extérieurs au site dont la société est propriétaire ou locataire.
5.9.2 KO n°9	Il doit exister une procédure efficace pour le retrait et le rappel de produits, assurant que les clients concernés sont informés dès que possible. Cette procédure doit inclure une définition claire des responsabilités.
5.11.2 KO n°10	Les actions correctives doivent être clairement formulées, documentées et mises en place, dès que possible, pour éviter la réapparition des non-conformités. Les responsabilités et les délais de réalisation doivent être clairement définis. Les enregistrements doivent être gardés en lieu sûr et être facilement accessibles.

Annexe II: Critères de calcul de durée d'audit minimale

L'outil de calcul de durée d'audit minimale offert par l'IFS se retrouve au lien:

https://www.ifs-certification.com/calcul_audittime.php

Pour la société SOGEDIPROMA S.A., on considère les caractéristiques suivantes:

- Nombre de salariés: 96 = 36 permanents et 60 journaliers

- Product Scopes:

2. Poissons, produits de la mer et préparations

- Étapes de procédé (en sélectionnant celles spécifiques à la société parmi les listes):

P6: Surgélation (au moins -18°C) y compris pendant le stockage. Surgélation rapide, refroidissement, réfrigération, procédé de refroidissement et stockage en chambre froide

P8: Conditionnement sous atmosphère modifiée, **sous vide**

P9: Procédé(s) permettant d'empêcher la contamination des produits, en particulier la contamination microbiologique, au moyen de mesures d'hygiène renforcées et/ou d'infrastructures spécifiques lors de la manipulation, du traitement et/ou de la transformation, par exemple les salles blanches (salles à température maîtrisée pour des raisons de sécurité des aliments, désinfection après nettoyage, systèmes d'air en surpression comme par exemple filtration en dessous de 10 µm)

P11: Préparation, **cuisson**, embouteillage, remplissage de produits visqueux, brassage, fermentation (par exemple vin), dessiccation, friture, grill, extrusion, **barattage**

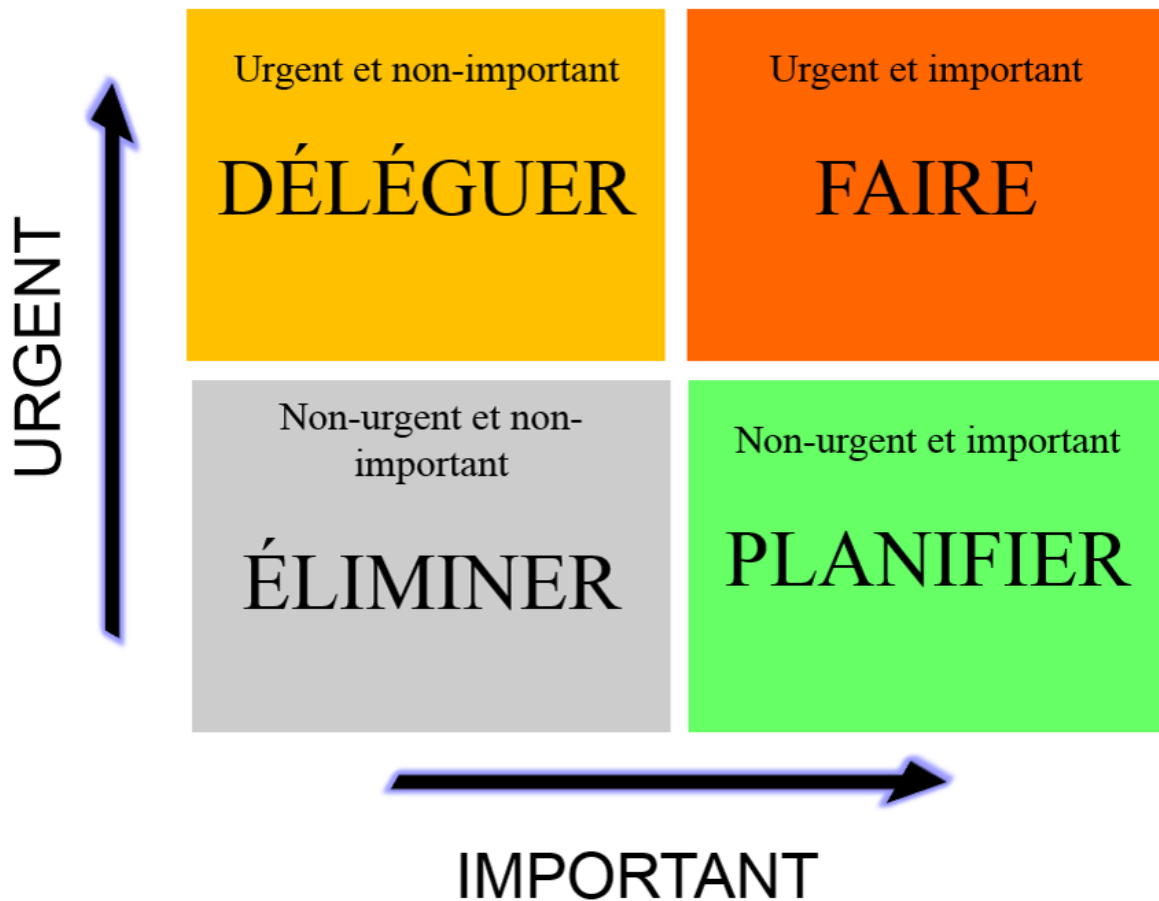
P12: Enrobage, panification, pâtes, **découpe, tranchage**, découpage en dés, démembrement, mélange, farce, abattage, **tri, manipulation, emballage**
Stockage sous conditions maîtrisées (atmosphère), sauf température

Résultat: 2,25 jours d'audit

La page spécifie que pour une durée d'audit supérieure à 2 jours, il est possible de réduire la durée à l'entier si l'organisation de l'entreprise le justifie. Soit, dans le cas de SOGEDIPROMA S.A., la durée minimale d'audit se situe entre 2 et 2,25 jours.

Annexe III: Matrice d'Eisenhower

Cette outil de travail permet de prioriser les tâches et actions en fonction de deux paramètres: l'urgence et l'importance. Même s'il est subjectif et parfois trop simplificateur de définir des priorités selon deux axes, il s'agit d'une bonne méthode de réflexion portant sur la gestion du temps et la productivité personnelle.



Source de l'image: Wikipédia (https://fr.wikipedia.org/wiki/Matrice_d%27Eisenhower)

Annexe IV: Fiche d'évaluation IFS Food de l'entreprise SOGEDIPROMA S.A.

Ref n°	Critère	Note	Data feed
1	Responsabilités de la direction		
1.1	Politique et principes généraux de la société		
1.1.1	Conception et mise en place de politique d'entreprise, dont au minimum: - Écoute client - Responsabilité en matière d'environnement - Développement durable - Responsable en matière d'éthique et du personnel - Caractéristiques du produit (sécurité, qualité, légalité, procédés et les cahiers des charges) Communication de la politique d'entreprise à l'ensemble des employés.	D	Il n'existe aucune politique d'entreprise au sein de Sogediproma. Actuellement, l'entreprise applique sa propre politique, instinctivement, sans l'avoir sous forme écrite
1.1.2	Le contenu de la politique de l'entreprise doit avoir été décliné en objectifs spécifiques à chaque service. Les responsabilités et les échéances pour l'atteinte de ces objectifs doivent être déterminés pour chaque service de la société.	D	Induit par la non-conformité du critère 1.1.1
1.1.3	Sur la base de la politique d'entreprise, les objectifs de qualité et de sécurité des aliments doivent être communiqués aux employés dans les services concernés et doivent être mis en place de manière efficace.	D	Induit par la non-conformité du critère 1.1.1
1.1.4	La direction doit s'assurer que l'atteinte des objectifs est régulièrement revue, au moins une fois par an.	D	Induit par la non-conformité du critère 1.1.1
1.1.5	Toutes les informations relatives à la sécurité et à la qualité des aliments doivent être communiquées au personnel concerné de manière efficace et dans les délais prévus.	B	+ Une formation est donnée aux nouveaux employés avant leur premier jour de travail. Les employés ont accès à la documentation relative à ces propos. - Pas de système d'affichage réellement en place.
1.2	Organisation de la société		
1.2.1	Un organigramme présentant la structure de la société doit exister.	B	+ L'organigramme présente l'organisation générale hiérarchique de l'usine: p53 et 54 du dossier d'agrément - Pas à jour
1.2.2	Les compétences et les responsabilités, ainsi que les délégations de responsabilités doivent être clairement établies.	C	+ p55 du dossier d'agrément: "Nom des personnes d'encadrement (avec niveaux de formation, expériences et responsabilités) - Le tableau d'encadrement informe bien les compétences de chacun au sein des responsables mais ne définit pas de délégation de responsabilité possible.
1.2.3	Des fiches de postes, définissant clairement les responsabilités, doivent exister et doivent être appliquées par les employés ayant un impact sur les caractéristiques du produit.	D	Pas de fiches de poste.
1.2.4 KO n°1	La direction doit s'assurer que les employés sont conscients de leurs responsabilités relatives à la sécurité et la qualité des aliments et que des mécanismes sont en place pour vérifier l'efficacité de leurs actions. Ces mécanismes doivent être clairement identifiés et documentés.	KO	+ À travers des formations, rappel de formation sur le tas. + Inspection visuelle et autocontrôle microbiologique. + L'ensemble des anomalies relatives au personnel sont documentés et enregistrés - Pas d'entretien individuel avec les respo (qualité et assistants, intrant, prod, quai, stock)
1.2.5	Les employés ayant une influence sur les caractéristiques du produit doivent être conscients de leurs responsabilités et ils doivent également pouvoir démontrer la compréhension de leurs responsabilités.	C	+ De façon générale, les responsables connaissent bien leur(s) rôle(s) et savent encadrer le personnel pour leur démontrer leurs responsabilités. - Les opérateurs et chefs d'équipe manquent encore d'efficacité et réaction automatique et ce, malgré les formations qu'ils ont reçu. - Pas d'entretien individuel avec les responsables de la ligne de production.
1.2.6	La direction doit avoir désigné un interlocuteur IFS.	NCM	- Pas encore d'interlocuteur désigné
1.2.7	La direction doit fournir des ressources appropriées et suffisantes pour satisfaire aux caractéristiques du produit.	B	+ D'un point de vue général, les ressources sont mis à disposition pour répondre aux besoins de production. De gros investissements sont en cours pour répondre aux besoins.
1.2.8	Le service responsable du management de la qualité et de la sécurité des aliments doit reporter directement à la direction.	A	+ Le responsable qualité en charge du management de la qualité et de la sécurité des aliments sur site se reporte directement à Benavo, directeur administratif et financier ainsi qu'à Rocco, directeur général.
1.2.9	La société doit s'assurer que tous les processus (documentés ou non) sont connus par le personnel concerné et appliqués de manière uniforme.	A	+ Le responsable qualité en charge du fonctionnement du système doit apporter son visa d'agrément sur chaque document complété par l'ensemble de l'équipe de production et qualité afin d'apporter son approbation quant à l'efficacité du processus accompli. + Formation du personnel à chaque début de campagne sur les procédés. + L'encadrement du personnel de production par le responsable qualité et le responsable production permet d'assurer que les processus non documentés sont accomplis de la façon la plus uniforme possible.
1.2.10	La société doit disposer d'un système de veille pertinent relatif à la législation sur la sécurité des aliments, les développements scientifiques et techniques et les guides de bonnes pratiques du secteur.	D	Les vétérinaires préviennent l'entreprise des mises aux normes et des changements en termes de réglementations qui se mettent en place.
1.2.11	La société doit informer ses clients, dès que possible, de tout problème relatif aux spécifications des produits, en particulier de toute(s) non-conformité(s) identifiée(s) par les autorités compétentes, liée(s) aux produits, qui pourrai(en)t, a/ont pu avoir un impact défini sur la sécurité et/ou la légalité de ces produits. Cela peut inclure, mais ce n'est pas limité au principe de précaution.	A	+ La communication des non-conformités aux clients ciblés est bien effectuée.
1.3	Écoute client		
1.3.1	Une procédure documentée doit être mise en place pour identifier les besoins et attentes fondamentaux des clients.	D	Aucune procédure d'écoute client existe à ce jour
1.3.2	Les résultats de cette procédure doivent être évalués et pris en compte pour déterminer des objectifs de qualité et de sécurité des aliments.	D	Induit par la non-conformité du critère 1.3.1
1.4	Revue de direction		
1.4.1	La direction doit garantir que le système de management de la qualité et de la sécurité des aliments est revu au moins annuellement ou plus fréquemment en cas de changements. De telles revues doivent comprendre, au moins: - Les résultats d'audits, - Les retours des clients, - Le respect des procédés et la conformité des produits, - Le statut des actions préventives et correctives, - Le suivi des actions issues des revues de direction antérieures, - Les changements qui pourraient affecter le système de management de la sécurité et de la qualité des aliments, - Les recommandations d'amélioration.	D	+ En début d'année, une réunion réunissant l'équipe HACCP est organisée pour planifier et faire le point sur les objectifs de l'année relativement aux différentes campagnes de pêche. + Cette réunion définit les améliorations à apporter dans l'usine de traitement d'un point de vue fonctionnel: Infrastructure, matériel, personnel, ainsi que les recrutements à effectuer. + Il discute les procédés pour définir la meilleure conformité produit. + Définition des besoins en ressource et investissements. - Cette réunion ne prend pas en compte les résultats d'audit, le système de performance, de réclamations, etc. - Pas de revue du système HACCP.

1.4.2	Cette revue doit inclure l'évaluation des mesures pour la maîtrise du système de management de la qualité et de la sécurité des aliments et pour le processus d'amélioration continue	D	Des actions d'amélioration ont été revue dernièrement comme le changement du circuit de distribution d'eau, la peinture a été refaite et autres. Cependant, ces actions d'amélioration ne sont pas suffisantes étant donné les défauts que l'on retrouve toujours (matériel de travail en mauvais état)
1.4.3	La société doit identifier et réviser régulièrement (par exemple, par le biais d'audits internes ou d'inspections sur site) l'environnement de travail nécessaire pour assurer la conformité aux caractéristiques du produit. Cela comprend, au minimum: - Les bâtiments, - Les systèmes d'approvisionnement, - Les machines et équipements, - Le transport. Les résultats de cette revue doivent être pris en compte en fonction du risque, pour la planification des investissements.	A	+ Des inspections vétérinaires sont effectuées 2 fois par an afin de faire le point sur l'infrastructure de travail. Ces résultats sont rassemblés dans un rapport d'audit qui rassemble les non-conformités et définit un délai de correction. Ces corrections font donc appel à de nouveaux investissements afin de corriger les erreurs relevées. + Investissements en cours pour la mise en place d'une nouvelle chambre froide, une refonte de la zone de réception, la mise en place de 2 machines à glace et un agrandissement de la zone de stockage tampon. Ensuite, l'usine sera restructurée et agrandie pendant la saison creuse. + Il y a également des investissements dans le transport pour permettre de meilleurs approvisionnements venant des zones de collecte qui sont mises en place par Sogediproma sur la côte Ouest de Madagascar.
1.4.4	La société doit identifier et réviser régulièrement (par exemple, par le biais d'audits internes ou d'inspections sur site) l'environnement de travail nécessaire pour assurer la conformité aux caractéristiques du produit. Cela comprend, au minimum: - Les installations pour le personnel, - L'environnement direct de travail, - Les conditions d'hygiène, - L'ergonomie des postes de travail, - Les facteurs externes environnants (comme le bruit, les vibrations). Les résultats de cette revue doivent être pris en compte, en fonction du risque, pour la planification des investissements.	D	+ Les inspections vétérinaires font aussi le point sur les traitements de la matière première (sécurité des aliments), les produits finis, l'agencement des postes de travail, etc. Ces résultats sont rassemblés dans un rapport d'audit qui rassemble les non-conformités et définit un délai de correction. Ces corrections font donc appel à de nouveaux investissements afin de corriger les erreurs relevées. - Pas d'investissements prévus pour le matériel de travail donc le système de revue n'est pas assez objectif sur l'amélioration de l'environnement de travail.
2 Système de management de la qualité et de la sécurité des aliments			
2.1 Management de la qualité			
2.1.1 Exigence sur la documentation			
2.1.1.1	Le système de management de la qualité et de la sécurité des aliments doit être documenté et mis en place, il doit être gardé en un seul endroit (manuel qualité et sécurité des aliments ou système électronique documenté).	C	+ Document d'agrément + Localisation: Armoire HACCP - Bureau commun - Le système de qualité des aliments est en place mais il n'y a pas de management efficace en place
2.1.1.2	Une procédure documentée doit exister pour décrire les modalités de maîtrise des documents et de leurs modifications.	C	+ Code d'identification par type de fiche d'enregistrement et responsabilité établis quant à la gestion du remplissage et de l'archivage. - Responsable modification imprécisé
2.1.1.3	Tous les documents doivent être lisibles, non ambigus et clairs. Ils doivent être disponibles dans leur version à jour.	C	+/- Généralement lisibles et non ambigus même si parfois, certains documents sont mal conçus (exemple des diagrammes de fabrication) + Disponibles à tout moment dans le bureau commun. + Responsable en petit nombre rend la communication d'une modification assez simple. Des formations sont apportées dès qu'un changement impacte le travail des chefs d'équipe et des opérateurs. - La version du document n'est pas à jour.
2.1.1.4	Tous les documents nécessaires à la conformité aux caractéristiques du produit doivent être disponibles dans leur version à jour.	C	- Pas de version complète à jour. Quand un document subit une modification, ce document est mis à jour sans revoir l'intégralité du dossier. Ce qui induit des documents obsolètes dans le dossier principal mais qui ne génère pas de dangers pour la sécurité et qualité des aliments car la société a conscience de ces défauts.
2.1.1.5	Le motif de toute modification de documents critiques pour les caractéristiques du produit doit être enregistré.	D	Absence de ces enregistrements
2.1.2 Conservation des enregistrements			
2.1.2.1	Tous les enregistrements importants, nécessaires pour respecter les caractéristiques du produit, doivent être complets, détaillés et mis à jour. Ils doivent également être disponibles sur demande.	B	Liste des fiches d'enregistrement existantes: Fiche de contrôle à la réception Fiche de contrôle de production Fiche de relevé de chlorométrie Fiche de contrôle de métabisulfite Fiche de plan N/D Fiche de contrôle de chambre froides Fiche de comptabilité matière Fiche de suivi de cuisson Fiche de suivi de barattage Fiche de suivi de refroidissement Fiche de suivi de décongélation Fiche d'inspection Fiche de contrôle d'emportage + Présents, complets et consultables
2.1.2.2	Les enregistrements doivent être lisibles et authentiques. Ils doivent être gérés de manière à empêcher toute modification ultérieure des données.	A	+ Lisible et authentique. + Le document ne doit pas présenter de ratures et le responsable qualité doit apposer son visa pour certifier l'authenticité de chaque enregistrement ce qui empêche d'éventuelles modifications.
2.1.2.3	Tous les enregistrements doivent être conservés conformément aux obligations légales et au minimum un an après la fin de durée de vie. Pour les produits sans durée de vie, la durée de conservation des enregistrements doit être justifiée et cette justification doit être documentée.	A	+ Tous les documents relatifs au système de la qualité et de la sécurité des aliments sont rassemblés au sein de l'Armoire HACCP avec le document d'agrément. Ils sont conservés 3 ans sous format papier. + Assistante qualité gère l'archivage
2.1.2.4	Les enregistrements ne peuvent être modifiés que par le personnel autorisé à cet effet.	A	+ Les enregistrements ne peuvent être modifiés que par le responsable qualité.
2.1.2.5	Les enregistrements doivent être stockés dans un lieu sûr et doivent être facilement accessibles.	A	+ Les enregistrements sont stockés dans le bureau commun. Ils sont facilement accessibles du personnel qui en a la charge et la capacité de les modifier
2.2 Le management de la sécurité des aliments			
2.2.1 Le système HACCP			
2.2.1.1	La base du système de maîtrise de la sécurité des aliments de la société doit être un système HACCP systématique, exhaustif et précis, basé sur les principes du Codex Alimentarius. En plus de ces principes, toutes les exigences légales des pays de production et de commercialisation des produits doivent être prises en compte. Le système HACCP doit être mis en place sur chaque site de production concerné.	NCM	+ Un système HACCP est mis en place au sein de la société. + Basé sur les réglementations européennes car une bonne partie est exportée en France. - Une mise à jour est nécessaire afin d'avoir une version exhaustive qui comprend non seulement le mode de fonctionnement actuelle mais également des notions supplémentaires telles que certains dangers chimiques et physiques ainsi que les risques d'allergènes. - Les bases de collecte ne possèdent pas encore de plan HACCP

2.2.1.2	Le système HACCP doit couvrir toutes les matières premières, tous les produits ou familles de produits ainsi que tous les procédés, depuis la réception jusqu'à l'expédition des produits, y compris le développement et le conditionnement des produits.	C	+ Le système HACCP actuel prend en compte l'ensemble des matières premières. - Absence de traitement de certains nouveaux produits finis telle que la famille des salades de poule et tentacules de poule, et les têtes d'écrevisse si elles sont produites à l'avenir et autres nouveaux produits en développement.
2.2.1.3	La société doit garantir que le système HACCP est basé sur de la littérature scientifique ou sur des spécifications techniques validées des produits fabriqués et des procédures. Les évolutions techniques des procédés doivent être prises en compte.	A	HACCP basé sur Codex Alimentarius et les réglementations européennes en terme de seuil en microbiologie, composition chimique (métaux lourds), étiquetage, etc. Process uniquement basé sur de la découpe et de la congélation.
2.2.1.4	Le système HACCP doit être revu et les modifications nécessaires doivent être réalisées chaque fois que le produit, le procédé ou l'une des étapes subissent une modification.	D	- HACCP pas à jour
2.2.2 L'équipe HACCP			
2.2.2.1	Constitution de l'équipe HACCP (étape 1 CA) L'équipe HACCP doit être multidisciplinaire et doit comprendre du personnel opérationnel. Le personnel désigné comme membre de l'équipe HACCP doit avoir une connaissance spécifique de l'HACCP, des produits et des procédés ainsi que des dangers associés. Lorsque les compétences nécessaires n'existent pas sur le site, l'avis d'un expert externe doit être requis.	A	+ Équipe HACCP composé du DAF, RQ, assistante qualité, RP, Chef de quai, Respo Maintenance + 1 chef d'équipe usine. + Formations et expériences satisfaisantes de chaque membre de l'équipe. Les compétences de chacun se complètent. + Pas d'intervention d'expert
2.2.2.2	Les responsables du développement et de la mise à jour du système HACCP doivent avoir un chef d'équipe en interne et doivent avoir reçu une formation adéquate sur l'application des principes HACCP.	D	+ Chef d'équipe: Responsable qualité formé pour l'HACCP - Formation de l'application des principes de l'HACCP non reçu.
2.2.2.3	L'équipe HACCP doit avoir le soutien actif de la direction et doit être clairement identifiée et portée à la connaissance de tout le site.	C	+ La direction fait partie de l'équipe HACCP. - L'équipe n'est pas connue par le reste du site. D'ailleurs, quasiment aucun membre du site ne sait ce qu'est l'HACCP.
2.2.3 Étude HACCP			
2.2.3.1	Description du produit (étape 2 CA) Une description complète du produit est réalisée, comprenant toutes les informations pertinentes sur sa sécurité d'emploi, telles que : - La composition, - Les paramètres physiques, organoleptiques, chimiques et microbiologiques, - Les exigences légales pour la sécurité alimentaire du produit, - Les méthodes de traitement, - L'emballage, - La durée de vie, - Les conditions de stockage et les modes de transport et de distribution.	NCM	+ Dossier d'agrément (version 2015): "Liste et description des produits": p76 --> p108 - L'ensemble des éléments descriptifs du produit fini se trouve dans ces fiches mis à part: --> Les paramètres chimiques et biologiques (malgré le fait qu'ils soient connus de l'équipe HACCP) --> Mode de transport --> Mode de distribution ??? Pas de fiches pour les nouveaux produits en production
2.2.3.2	Détermination de l'usage prévu (étape 3 CA) L'usage prévu du produit doit être décrit en fonction de son utilisation attendue par le consommateur final, en prenant en considération les groupes de consommateurs sensibles.	A	+ Mode d'utilisation attendue des fiches "Description des produits finis" + Mention pour les enfants et les personnes âgées mais pas pour les femmes enceintes
2.2.3.3	Etablissement d'un diagramme de flux (étape 4 CA) Un diagramme de flux doit exister pour chaque produit, ou groupe de produits, et pour toutes les variations de procédés et sous procédés (y compris le recyclage et le retraitement). Le diagramme doit être daté et doit identifier clairement chaque CCP avec le numéro qui lui est assigné. Le diagramme doit être mis à jour en cas de changement.	C	+ Un diagramme de flux daté existe pour chaque produit fini et peut même être simplifié par groupe de produit. (Fiche "Fiche de production de..." accompagnant les diagrammes de fabrication.) - Absence de mis à jour - Absence pour les nouveaux produits même s'ils ne suivent des flux similaires aux autres catégories de produits. - Absence de mis en évidence des CCP dans ces diagrammes
2.2.3.4	Confirmation sur site du diagramme (étape 5 CA) L'équipe HACCP doit vérifier le diagramme par des contrôles sur site à toutes les étapes du procédé. Des modifications du diagramme doivent être apportées si nécessaire.	D	+/- Procédure de confirmation des diagrammes de fabrication existe. Elle est effectuée par l'équipe HACCP avec comparaison sur site de production. Cependant, elle n'a pas été reconfirmée depuis 2015 tandis que les diagrammes ont changé. - Pas de confirmation de diagramme de flux dans cette procédure
2.2.3.5 Conduite d'une analyse des dangers pour chaque étape (Étape 6 CA - Principe 2)			
2.2.3.5.1	Une analyse des dangers doit exister pour tous les dangers physiques, chimiques et biologiques, y compris pour les allergènes, pouvant être raisonnablement attendus.	C	+ Les dangers biologiques sont bien identifiés dans l'HACCP. - Les risques chimiques sont pris en compte mais pas de façon exhaustive (les résidus de produits d'entretien n'y sont pas inclus). - Les dangers physiques et allergènes ne sont pas pris en compte mais ils sont gérés intuitivement dans les instructions de travail.
2.2.3.5.2	L'analyse des dangers doit prendre en compte la probabilité d'apparition des dangers et la gravité potentielle de leurs conséquences sur la santé.	A	+ L'HACCP prend bien compte de la probabilité d'apparition et de la gravité du danger.
2.2.3.6 Détermination des points critiques pour la maîtrise (Étape 7 CA - Principe 2)			
2.2.3.6.1	La détermination des points critiques pour la maîtrise (CCP) pertinents doit être facilitée par l'application d'un arbre de décision ou d'autre(s) outil(s) démontrant un raisonnement logique.	C	+ Un arbre de décision pertinent est utilisé pour la détermination des CCP. p391 "Arbre de décision pour la détermination d'un CCP" + 1 CCP définie = Cuisson - Toutes les CCP n'ont pas été identifiées. + Une procédure existe malgré tout pour les autres CCP comme mesure de maîtrise qui permet d'éviter des risques pour la sécurité et la qualité des produits.
2.2.3.6.2	Pour toutes les étapes qui sont importantes pour la sécurité des aliments mais qui ne sont pas définies en tant que CCP, la société doit mettre en place et formaliser les points de maîtrise (CP). Des mesures de maîtrise appropriées doivent être mises en place.	D	Les CP identifiés dans l'intro ne sont pas celles retrouvées dans les tableaux d'identification des CCP. Gros problème d'application de la méthode. + La formalisation des mesures de maîtrise est réalisée dans un chapitre de l'HACCP: p442 "Plan et procédures de surveillance"
2.2.3.7	établissement de limites critiques pour chaque CCP (étape 8 CA - Principe 3) Pour chaque CCP, les limites critiques appropriées doivent être définies et validées, afin d'identifier clairement toute perte de maîtrise.	B	+ Les limites critiques sont identifiées dans les fiches CCP. p436 "Fiche CCP" + p442 "Définition et validation des limites critiques" +/- La limite critique de la CCP identifiée a bien été définie (p442 elles sont définies comme fidèles à la réglementation en vigueur) donc la procédure existe même si il manque l'identification d'autres CCP. + Cependant, il faut prendre en compte le fait que des fiches d'enregistrement existe et mettent en place les bonnes procédures de maîtrise.
2.2.3.8 Établissement d'un système de surveillance pour chaque CCP (Étape 9 CA - Principe 4)			
2.2.3.8.1	Des procédures spécifiques de surveillance doivent être établies pour chaque CCP, afin de détecter toute perte de maîtrise de ce CCP. Des enregistrements de cette surveillance doivent être conservés pendant une durée adaptée. Chaque CCP défini doit être sous contrôle. La surveillance et la maîtrise de chaque CCP doivent être démontrées par des enregistrements. Les enregistrements doivent mentionner la personne responsable ainsi que la date et le résultat de la surveillance.	KO	Cuisson non suivi
2.2.3.8.2	Le personnel opérationnel en charge de la surveillance des CCP doit avoir reçu une formation/instruction spécifique.	A	- Responsable production en charge du suivi de la cuisson. Aucun enregistrement n'est en place mais il applique les règles de la mesure de maîtrise convenablement.

2.2.3.8.3	Les enregistrements de surveillance des CCP doivent être vérifiés.	D	- NA
2.2.3.8.4	Les CP doivent être surveillés et cette surveillance doit être enregistrée.	A	+ CP non identifiés en tant que tel mais suivi par le Responsable Quali pour la première et le RQ pour les résultats d'analyse et la procédure d'emportage. + Fiche réception + analyses chimiques pour les traces de métaux lourds + Fiche d'emportage définie les caractéristiques temps/température de la procédure.
2.2.3.9	établissement d'actions correctives (étape 10 CA – Principe 5) Dans le cas où la surveillance indique qu'un CCP ou CP particulier n'est pas maîtrisé, des actions correctives adéquates doivent être mises en place et documentées. Ces actions correctives doivent également prendre en compte tout produit non conforme.	B	+ Les actions correctives sont définies pour la CCP identifiée mais également pour celles non identifiées. - Pas d'action corrective ou de fiche pour le détecteur de métaux car pas encore utilisé -/+ pour les métaux lourds c'est implicitement relié à la procédure de retrait/rappel mais pas écrit noir sur blanc + Chaque responsable des fiches d'enregistrement et le RQ sont en charge de documenter les actions correctives. + Les non-conformités et actions correctives sont documentées dans: --> Fiche n°11a: Suivi Températures chambre froide. --> Fiche n°10: Contrôle de congélation --> Fiche n°16: Suivi de cuisson
2.2.3.10	établissement de procédures de vérification (étape 11 CA – Principe 6) Des procédures de vérification doivent être établies pour confirmer que le système HACCP est efficace. La vérification du système HACCP doit être réalisée au moins une fois par an. Les activités de vérification peuvent consister par exemple en : - Des audits internes, - Des analyses, - De l'échantillonnage, - Des évaluations, - L'exploitation de réclamations des autorités et des clients. Les résultats de cette vérification doivent être intégrés dans le système HACCP.	B	+ Des analyses, échantillonnages, et inspections de produits finis sont documentés comme procédures de vérification du système de management qualité. - Les réclamations client ne sont pas documentés mais elles sont prises en compte dans la modification de la documentation, des procédés de fabrication et à posteriori de l'HACCP. - Le document n'a pas été mis à jour depuis 2015
2.2.3.11	Etablissement de la documentation et conservation des enregistrements (étape 12 CA – Principe 7) La documentation doit être disponible pour tous les procédés, les procédures, les mesures de maîtrise et les enregistrements. La documentation et la conservation des enregistrements doivent être appropriées à la nature et à la taille de la société.	A	- L'ensemble de la documentation est gardé sur une période de 3 ans. Tous les documents sont disponibles dans l'armoire HACCP.
3 Gestion des ressources			
3.1 Gestion des ressources humaines			
3.1.1	Sur la base d'une analyse des dangers, d'une évaluation des risques associés et du rôle des employés, tout le personnel effectuant des tâches affectant la sécurité, la légalité et la qualité du produit doit avoir les compétences requises à travers ses études, son expérience professionnelle et/ou sa formation.	A	+ Le responsable qualité possède les diplômes et l'expérience nécessaire pour gérer le système de la qualité et de la qualité des aliments au sein de l'usine. + Le responsable production possède la formation et l'expérience nécessaire après plus de 20 ans de poste au sein de Sogediproma. + Le responsable qual possède l'expérience nécessaire après ... + L'assistante qualité possède l'expérience nécessaire après + Les chefs d'équipe et opérateurs sont formés afin de mettre en place les bonnes pratiques d'hygiène et les instructions de traitement et procédés relatifs à chaque produit finis. La formation hygiène est effectuée en début de chaque campagne pour les anciens et les nouveaux employés.
3.2 Ressources humaines			
3.2.1 Hygiène du personnel			
3.2.1.1	Les exigences pour l'hygiène du personnel doivent être documentées. Elles doivent comprendre, au minimum, des instructions concernant : - Les vêtements de protection, - Le nettoyage et la désinfection des mains, - La nourriture et la boisson, - Le tabac, - Les mesures à prendre en cas de coupures ou d'éraflures de la peau, - Les ongles, les bijoux et les effets personnels, - Les cheveux et la barbe. Les instructions doivent être basées sur une analyse des dangers et sur une évaluation des risques associés aux produits et aux procédés.	B	+ Les exigences d'hygiène du personnel sont bien documentées. - Il manque des instructions sur le tabac, la nourriture et la boisson. Le masque doit également définir une fonction de cache-barbe. + Pas de gant utilisé mais la désinfection fait partie des pratiques d'hygiène.
3.2.1.2	Les exigences concernant l'hygiène du personnel doivent être en place et appliquées par les membres du personnel concernés, ainsi que par les prestataires externes et les visiteurs. KO n°3	B	+ Formation en début de campagne. + Pour ce qui est du personnel, les exigences sont appliquées et suivi par contrôle visuel de 10% du personnel chaque jour + Autocontrôle microbiologique par échantillonnage de 4 personnes par mois. - Les visiteurs et prestataires extérieurs sont soumis aux exigences d'hygiène mais aucun système préventif de communication n'existe. + Fiche n°6b: Fiche de suivi des anomalies de personnel.
3.2.1.3	Le respect des exigences concernant l'hygiène du personnel doit être régulièrement vérifié.	A	+ Contrôle visuel de 10% du personnel chaque jour + Autocontrôle microbiologique par échantillonnage de 4 personnes par mois
3.2.1.4	Les bijoux visibles (y compris les piercings) et les montres ne doivent pas être portés. Toute dérogation doit avoir été justifiée par une analyse des dangers et une évaluation des risques associés aux produits et aux procédés. Toute dérogation doit être gérée de manière efficace.	B	+ Aucun système de dérogation n'est en place puisque c'est totalement interdit. - Responsable qualité entre avec son alliance. Dérogation? Port de gant?
3.2.1.5	Les coupures et éraflures de la peau doivent être couvertes par des pansements colorés (différents de la couleur du produit) – contenant une bande métallique si nécessaire – et, dans le cas de blessures des mains, un gant à usage unique doit également être porté.	NA	Action corrective basée sur la réaffectation de l'employé vers une zone dans laquelle il ne sera pas en contact avec la denrée alimentaire ou suspension temporaire jusqu'à guérison si elle ne permet pas le travail.
3.2.2 Vêtements de protection pour le personnel, les prestataires et les visiteurs			
3.2.2.1	Des procédures internes doivent exister pour s'assurer que tout le personnel, les prestataires et les visiteurs, sont conscients des règles pour la gestion, le port et le changement des vêtements de protection dans les zones spécifiées, conformément aux caractéristiques du produit.	A	+ Les responsables des vestiaires de l'usine se chargent de contrôler la gestion, le port et le changement des vêtements dans les zones spécifiées. + Port défini en fonction du sexe, du lieu de travail et du poste. + Tenue de travail changée tous les jours
3.2.2.2	Dans les zones de travail où le port d'une coiffe et/ou d'un cache barbe est obligatoire, les cheveux doivent être couverts complètement afin d'empêcher la contamination du produit.	A	+ Port de charlottes pour les femmes et de casquettes pour les hommes. Port de masques pour tout le monde faisant également office de cache barbe pour les hommes. Port de coiffe vise à cacher l'intégralité des cheveux.
3.2.2.3	Des règles d'usage clairement définies doivent exister pour les zones de travail/activités où le port des gants (d'une couleur différente de celle du produit) est obligatoire. Le respect de ces règles doit être régulièrement vérifié.	NA	
3.2.2.4	Des vêtements de protection adaptés doivent être disponibles en quantité suffisante pour chaque employé.	B	+ L'usine compte une quantité légèrement supérieure de tenue de protection que d'employés afin de s'assurer d'en avoir à disposition pour les visiteurs et prestataires. Description des quantités p285. - Constatation d'un manque de certains éléments de tenues pour visiteurs

3.2.5	Tous les vêtements de protection doivent être rigoureusement et régulièrement nettoyés. Les vêtements doivent être nettoyés par une blanchisserie sous-traitante, par une blanchisserie interne au site ou par chaque employé, conformément à l'analyse des dangers et à l'évaluation des risques associés, en considérant les produits et les procédés.	B	+ p285 procédure de lavage + L'ensemble des vêtements de protection sont lavés sur le site par une équipe spécifique. Description de lavage en machine, séchage soleil et repassage au fer électrique. - Constatation que le lavage est effectué à la main
3.2.6	Des recommandations doivent exister pour le nettoyage des vêtements de protection et une procédure doit exister pour la vérification de leur propreté.	A	+ Autocontrôle microbiologique d'un élément de tenue par mois.
3.2.3 Procédures applicables aux maladies infectieuses			
3.2.3.1	Des mesures écrites doivent exister et être communiquées au personnel, aux prestataires et aux visiteurs, pour déclarer toute maladie infectieuse pouvant avoir un impact sur la sécurité des aliments. En cas de déclaration de maladie infectieuse, des actions doivent être menées afin de minimiser le risque de contamination des produits.	C	+ Formation de détection des affections des voies respiratoires ou affections gastro-intestinales --> Enregistrement de ces observations dans "Fiche de suivi des anomalies de personnel" + Employé concerné est affecté à un poste ne nécessitant pas la manipulation de denrée alimentaire ou suspendu et orienté vers un spécialiste selon le cas. - Pas de règles hygiène ni de procédure spécifique visiteurs en place. Risque pour la sécurité des aliments.
3.3 Formation et instruction			
3.3.1	La société doit établir des programmes de formation et/ou d'instruction documentés sur la base des caractéristiques du produit et des besoins en formation des employés, sur la base de leurs postes. Ces programmes doivent inclure : - Le contenu des formations, - La fréquence des formations, - Les tâches des employés, - Les langues, - Les formateurs/tuteurs qualifiés, - La méthodologie d'évaluation.	A	+ Formation hygiène des chefs d'équipe et opérateurs usine à chaque début de campagne par le RQ. + Formation du responsable intrant concernant le plan de lutte contre les nuisibles. + Les formations sont données dans la langue la plus commune de l'ensemble du personnel (malgache). + Rappel périodique de formation par le RQ comme mode de transmission continue des instructions. + L'évaluation est basée sur la détection d'anomalie lors des procédures d'autocontrôle.
3.3.2	Les programmes de formation et/ou d'instruction documentés doivent être appliqués à tous les membres du personnel, y compris les travailleurs saisonniers, temporaires et les employés de sociétés externes, en poste dans les zones de travail correspondantes. Avant la première prise de fonction et avant de commencer à travailler, le personnel doit être formé conformément aux programmes de formation/d'instruction documentés.	A	+ Formations données à chaque début de campagne pour tous les employés en poste dans la zone de traitement, permanents comme temporaires, anciens comme nouveaux. + Fiche n°8: formation de personnel + Contenu développé dans documents d'agrément
3.3.3	Des enregistrements de toutes les formations/instructions réalisées doivent être disponibles, indiquant : - La liste des participants (qui doit inclure leurs signatures), - La date, - La durée, - Le contenu de la formation, - Le nom du formateur/tuteur. Une procédure ou un programme doit être mis(e) en place pour prouver l'efficacité du programme de formation et/ou d'instruction.	B	+ Fiche n°8: Fiche récapitulative des séances de formation du personnel --> Thème de formation --> Participants et signatures --> Formateurs = RQ, Assistante qualité ou responsable production --> Date + Formation hygiène et formation des procédés donnée à chaque début de campagne ou sur demande ou en cas d'action corrective pour approfondir la formation du personnel + Formation anti-nuisible du responsable intrant reçu par le service vétérinaire mais plus de preuve à disposition. Interview démontre les connaissances de bases nécessaires pour mener à bien la tâche. - Absence de la durée de formation - Absence de la langue utilisée
3.3.4	Le contenu des formations et/ou des instructions doit être régulièrement contrôlé et mis à jour. Il doit tenir compte des problématiques spécifiques de la société, de la sécurité des aliments, de la législation alimentaire et des modifications des produits/procédés.	A	- Les formations sont adaptées en fonction des nouveaux produits et procédés intégrant le fonctionnement des lignes de production de l'usine. Les procédés de traitement retrouvés au sein de l'usine de Sogediproma restent relativement simples pour ne pas avoir à véritablement modifier souvent le contenu des formations. Les changements sont généralement communiqués par les services vétérinaires extérieurs, puis incorporés au contenu de la formation.
3.4 Installations sanitaires, équipements pour l'hygiène du personnel et locaux du personnel			
3.4.1	La société doit fournir des installations pour le personnel, qui doivent être équipées et adaptées en superficie au nombre d'employés. Elles doivent être opérationnelles et conçues de façon à minimiser les risques de sécurité des aliments. Ces installations doivent être propres et en bon état.	B	2 équipes de 50 personnes majoritairement temporaires. Une équipe par séance de travail qui est divisée en petites sous-unités dirigées par des chefs d'équipe et le tout chapeauté par le responsable production. Vestiaire/Douche dans une même pièce, 3 toilettes dans une autre. Pas de cafétéria/zone fumeur ou salle de pause --> Le reste de l'activité se fait en dehors de l'usine mais c'est cohérent avec le fonctionnement malgache et ça ne provoque pas de dangers pour la sécurité des aliments tant que le BPH sont respectées.
3.4.2	Le risque de contamination du produit par des corps étrangers provenant des locaux du personnel doit être évalué et minimisé. Les aliments apportés au travail par les membres du personnel et les effets personnels doivent également être pris en compte.	B	+ Les éléments étrangers tels que cheveux, ongles, bijoux sont inclus dans la formation du personnel. - Absence de notion de nourriture et boisson dans le document d'agrément mais ils ne sont pas autorisés à en apporter. - Pas de mention relative à l'utilisation de médicament
3.4.3	Des règles et des installations doivent être en place pour assurer la gestion appropriée des effets personnels et des aliments apportés par les employés ainsi que pour les aliments issus de la cantine et des distributeurs. Les aliments doivent exclusivement être stockés et/ou utilisés dans des zones dédiées.	A	+ Des casiers sont mis à disposition des employés dans le bloc social afin d'y entreposer l'ensemble de leurs effets personnels. + Pas de plainte du personnel
3.4.4	La société doit fournir des vestiaires adaptés pour les membres du personnel, les prestataires et les visiteurs. Si nécessaire, les vêtements personnels et les vêtements de protection doivent être stockés séparément.	A	+ Les vestiaires sont dans le bloc social avec les douches et les casiers personnels. + Séparation physique entre le lieu d'entreposage des tenues de protection et des tenues de ville suivant la marche en avant.
3.4.5	Les toilettes ne doivent pas avoir d'accès direct à une zone où les produits alimentaires sont manipulés. Les toilettes doivent être équipées de lave-mains appropriés. Les installations sanitaires doivent disposer d'une ventilation naturelle ou mécanique. Le flux d'air mécanique d'une zone contaminée vers une zone propre doit être évité.	A	+ Les toilettes sont retrouvées entre le bloc social et la salle de traitement. Afin de rejoindre la salle de traitement, les employés doivent passer par un pédiluve et se laver les mains - Pas de système de ventilation en place mais les toilettes ne donnent pas directement sur la zone de production.
3.4.6	Des installations de lavage des mains adaptées doivent être présentes au niveau des zones d'accès et dans les zones de production, y compris dans les locaux du personnel. D'autres zones (par exemple la zone d'emballage) doivent être équipées de la même manière en fonction d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés.	A	+ 13 postes de lavage des mains installés à des points stratégiques sur les zones d'accès et les zones de production. Un poste est également en place dans la zone d'emballage. + Tous les points d'eau sont inclus dans l'analyse des dangers et des autocontrôles microbiologique et chlormétrique sont en place.
3.4.7	Les installations de lavage des mains doivent comporter au minimum : - De l'eau potable à une température appropriée, - Du savon liquide, - Un équipement approprié pour le séchage des mains.	B	+ Eau potable de la JIRAMA à bonne température. - Savon/Désinfectant n'est pas omniprésent
3.4.8	Lorsque des produits alimentaires hautement périssables sont manipulés, les exigences supplémentaires suivantes concernant l'hygiène des mains doivent également être respectées : - Équipements à commande non manuelle, - Désinfection des mains, - Équipements d'hygiène adéquats, - Panneaux/symboles mettant en évidence les exigences pour l'hygiène des mains, - Conteneurs à déchets/poubelles avec ouverture à commande non manuelle.	C	+ Commande au pied pour chaque poste de lavage des mains + Poubelle à commande au pied. - Pas de savon désinfectant omniprésent - Pas de de signaux ou panneau communiquant les exigences d'hygiène des mains

3.4.9	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, un programme doit exister pour maîtriser l'efficacité de l'hygiène des mains.	A	+ Inspection visuelle 10% du personnel: propreté des mains, avant-bras, des ongles, plaies. + Autocontrôle microbiologique hebdomadaire sur 3 employés
3.4.10	Les vestiaires doivent être conçus de manière à permettre un accès direct aux zones de manipulation des produits alimentaires. Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, les exceptions doivent être justifiées et gérées.	A	+ Vestiaires ont un accès direct à la zone de traitement après passage par pédiluve et lavage des mains.
3.4.11	Lorsque l'analyse des dangers et l'évaluation des risques associés en ont démontré la nécessité, des installations de nettoyage pour les bottes, les chaussures et d'autres vêtements de protection doivent être disponibles et utilisées.	A	+ Passage au pédiluve puis brossage mécanique des bottes. + Pas de système de pause à l'extérieur de l'usine. Vêtements sont repliés et remis dans l'armoire jusqu'à la prochaine production
4 Planification et procédé de fabrication			
4.1 Accord de contrat			
4.1.1	Les exigences définies entre les contractants doivent être établies, validées et revues par rapport à leur faisabilité avant qu'un contrat de fourniture ne soit conclu. Toutes les clauses relatives à la qualité et à la sécurité des aliments doivent être connues et communiquées à chaque service concerné.	A	+ Les spécifications des produits sont définies par l'entreprise, envoyés aux clients qui envoient son avis. L'entreprise adapte ensuite les spécifications jusqu'à ce qu'ils soient d'accord. + RQ s'assure de l'adéquation entre les spécifications et les produits finis pendant l'inspection de produits finis avant expédition.
4.1.2	Toute modification dans les accords contractuels existants doit être documentée et communiquée aux contractants.	C	+ Les modifications sont toujours entretenues avec le client concerné. - Pas de procédure d'enregistrement de ces modifications de spécification.
4.2 Les spécifications et recettes des produits			
4.2.1 Les spécifications			
4.2.1.1	Des spécifications doivent être disponibles et mises en place pour tous les produits finis. Elles doivent être mises à jour, non ambiguës, conformes aux dispositions légales en vigueur et aux exigences des clients.	C	+ Le système de documentation des spécifications de produits finis existe. Elles sont claires et conformes aux dispositions légales. - Certains produits finis n'ont pas encore leur fiche alors qu'ils sont produits. - Les fiches ne sont pas à jour.
4.2.1.2	Des spécifications doivent exister pour toutes les matières premières (matières premières/ingrédients, additifs, matériaux d'emballage, produits de recyclage). Ces spécifications doivent être mises à jour, non ambiguës, disponibles et conformes aux dispositions légales en vigueur et, si elles existent, aux exigences des clients.	B	+ Définitions des caractéristiques des matières premières de la mer: -> Espèces, glace, origine, collecteurs, méthode de pêche, conservation, critères à réception - Système peu concentré donc peu clair + Liste des emballages: p295 "Gestion des intrants" - Spécification ne définissent pas les dimensions - Pas de spécification: Sel de Diego: Additifs
4.2.1.3	Lorsque cela est demandé par le client, les spécifications des produits doivent être formellement acceptées.	A	La société définit ses spécifications produits, les formule auprès de leur clients qui donne ensuite leur avis. La société prend compte de leur réponse pour mettre à jour les spécifications et les adapter à leur mode de production.
4.2.1.4	Les spécifications et/ou leur contenu doivent être disponibles dans les zones concernées et doivent être accessibles à tout le personnel concerné.	B	+ Fiches à disposition dans les bureaux comptabilité et qualité - Fiche indisponible dans la zone de production
4.2.1.5	Une procédure pour la création, la modification et la validation des spécifications pour toutes les parties du procédé doit exister. Elle doit inclure l'accord préliminaire des clients, si les spécifications ont été validées avec ceux-ci.	A	Ces spécifications sont créées et modifiées par le RQ et approuvées par les clients.
4.2.1.6	La procédure de maîtrise des spécifications doit inclure la mise à jour des spécifications des produits finis en cas de modification : - De matières premières, - De formulation/recette, - De procédé ayant une influence sur les produits finis, - D'emballage ayant une influence sur les produits finis.	D	Elles ne sont pas à jour dans le document d'agrément et certains changements de production ont opéré depuis les dernières versions.
4.2.2 Formulation/recettes			
4.2.2.1	Lorsque des accords avec les clients existent sur la recette et les paramètres technologiques, ils doivent être respectés.	A	+ Glazage suivi par fiche d'inspection et photos. + Salade de poupe et de tentacules définissent des tailles et quantités de découpes qui sont suivies par inspection visuelle et lors de l'inspection de produit fini. + Les quantités et poids définies par les spécifications produits sont contrôlés pendant l'inspection de produits finis.
4.3 Développement/modification des produits/modification des procédés de fabrication			
4.3.1	Une procédure pour le développement de produits doit être en place. Elle doit inclure les principes de l'analyse des dangers, conformément au système HACCP.	C	+ Procédure de développement d'un produit: Réunion de l'équipe HACCP, définition du produit/diagramme/flux, application en usine, test organoleptique en laboratoire (microbio/chimique), estimation de la durée de vie produits surgelés dépend des références du codex alimentarius, pour les produits frais un protocole (non écrit) associés aux tests en laboratoire permet d'estimer une DLC. - Écrire la procédure.
4.3.2	La formulation des produits, les procédés de fabrication, les paramètres des procédés et le respect des caractéristiques du produit doivent être mis en place et avoir été validés en condition industrielle et par des contrôles sur les produits.	B	+ Voir critère précédent. + Inspection en cours de traitement, test organoleptique, inspection de produits finis et autocontrôles microbiologiques et chimiques sont effectués en situation industrielle pour vérifier l'adéquation avec spécifications. - Ajouter dans la procédure écrite une mention sur documentation relative au développement de produit (comprenant les essais)
4.3.3	Des tests de durée de vie ou d'autres procédés adéquats doivent être effectués en prenant en compte la formulation des produits, leur emballage, leurs conditions de fabrication et leurs conditions de conservation et d'utilisation étiquetées. Les dates limites de consommation ou d'utilisation optimale doivent ainsi être établies en adéquation avec ces tests.	C	+ Produit surgelé: Basé sur le codex alimentarius - Absence de procédure en place pour les produits frais qu'ils ont l'intention de produire d'ici la fin de l'année.
4.3.4	Lors de l'établissement et de la validation de la durée de vie d'un produit (y compris pour les produits à longue durée de vie, c'est-à-dire avec une date limite d'utilisation optimale), les résultats des tests organoleptiques doivent être pris en compte.	D	Non-applicable pour du produit surgelé avec 24 mois de DLUO. - À mettre en place pour la création de produit frais
4.3.5	Le développement de produits doit prendre en compte les résultats des tests organoleptiques.	C	+ Tests organoleptiques (odeur/aspect) sont effectués à chaque contrôle de produits finis, ce qui inclut la production lors des essais industriels. - Pas de description écrite
4.3.6	Un processus doit être en place pour garantir la conformité de l'étiquetage à la législation en vigueur dans les pays de destination des produits et aux exigences des clients.	A	+ Exportation vers la France métropolitaine et DOM-TOM (Réunion) + Étiquettes créées par une entreprise d'imprimerie et réimpression du lot et des dates par Responsable Intrant + RQ en charge d'approuver les BAT + Conformité revue lors de l'inspection produits finis et pendant empotage par services vétérinaires.
4.3.7	Des recommandations pour la préparation et/ou l'utilisation des produits alimentaires doivent être établies. Si nécessaire, les exigences des clients doivent être incluses.	A	Répond aux mêmes caractéristiques sur l'étiquette que le critère 2.2.3.2 sur la description de l'usage attendu dans l'HACCP.
4.3.8	La société doit démontrer via des études et/ou doit réaliser des tests appropriés pour valider les informations ou les allégations nutritionnelles des étiquetages. Cela s'applique à la fois aux nouveaux produits et durant toute leur période de mise en vente.	A	+ Valeurs nutritionnelles basées sur le CIQUAL Pas d'autres informations à justifier.
4.3.9	Les avancées et les résultats du développement des produits doivent être enregistrés.	D	- Absence de documentation.
4.3.10	La société doit s'assurer qu'en cas de changements de formulation du produit, y compris le recyclage et les matériaux d'emballage, les paramètres du procédé sont revus afin d'assurer que les caractéristiques du produit sont respectées.	A	+ Responsable production et RQ se chargent de vérifier l'adéquation avec les spécifications en cas de changement de recette/process.

4.4 Achats		
4.4.1	La société doit maîtriser les processus d'achats afin de s'assurer que tous les matériaux et services achetés, ayant un impact sur la sécurité et la qualité des aliments, sont conformes aux exigences. Quand une société choisit d'externaliser un processus pouvant avoir un impact sur la sécurité et la qualité des aliments, la société doit assurer la maîtrise de ces processus. La maîtrise des processus externalisés doit être identifiée et documentée dans le système de management de la sécurité et de la qualité des aliments.	C + Suivi et évaluation des fournisseurs avec inspection des entrants: ---> Matière première subit une analyse sensorielle relative aux exigences européenne (Extra/A/B) --> Matériaux emballage/étiquettes sont vérifiés - Certains étapes de procédés sont externalisés comme éviscération de poisson dans les bases de collecte mais qui reste sous contrôle de la compagnie. Un système HACCP doit être mis en place ainsi que des formations.
4.4.2	Il doit exister une procédure de référencement et de suivi des fournisseurs (internes et externes) et de la production sous-traitée dans sa totalité ou partiellement.	D - PRP Suivi et évaluation des fournisseurs à mettre en place
4.4.3	La procédure de référencement et de suivi doit contenir des critères d'évaluation clairs, tels que : des audits, des bulletins d'analyses, la fiabilité du fournisseur, des bilans de réclamations ainsi que les paramètres de performance requis.	D Induit par la non-conformité du critère 4.4.2
4.4.4	Les résultats des évaluations des fournisseurs doivent être régulièrement passés en revue et cette revue doit être basée sur une analyse des dangers et une évaluation des risques associés. Ces revues et les actions prises suite à cette évaluation doivent être enregistrées.	D Induit par la non-conformité du critère 4.4.2
4.4.5	La conformité des produits achetés aux spécifications existantes ainsi que, sur la base d'une analyse des dangers et de l'évaluation des risques associés, leur authenticité, doivent être vérifiées. La fréquence de ces vérifications doit au moins prendre en compte les éléments suivants : les caractéristiques du produit, le statut du fournisseur (en fonction de son évaluation) et l'impact des produits achetés sur le produit fini. L'origine doit également être vérifiée, si elle est mentionnée dans les spécifications.	C + Inspection de matière première effectuée à chaque arrivage. - Pas d'inspection pour les autres intrants. - Fiche d'inspection intrant à mettre en place.
4.4.6	La conformité des services achetés aux spécifications existantes doit être vérifiée. La fréquence de ces vérifications doit au moins prendre en compte les éléments suivants : les caractéristiques du service, le statut du fournisseur (en fonction de son évaluation) et l'impact du service sur le produit fini.	NA Pas de service acheté par Sogediproma
4.5 Emballage du produit		
4.5.1	Sur la base d'une analyse des dangers, d'une évaluation des risques associés et de l'usage attendu, la société doit déterminer les paramètres clés pour les matériaux d'emballage.	A + Risques liés à l'emballage inclus dans l'HACCP.
4.5.2	Des spécifications détaillées doivent exister pour tous les matériaux d'emballage, qui doivent respecter la législation correspondante en vigueur.	B + Certificat d'alimentarité des matériaux d'emballage - Spécifications des matériaux d'emballage
4.5.3	Pour tous les emballages pouvant avoir une influence sur les produits, des certificats de conformité doivent exister et doivent respecter les dispositions légales en vigueur. S'il n'y a pas de dispositions légales spécifiques applicables, des preuves doivent être disponibles afin de démontrer que les emballages conviennent à leur usage. Cela concerne les emballages pouvant avoir une influence sur les matières premières, les produits semi-finis et finis.	A + Certificat d'alimentarité des matériaux d'emballage
4.5.4	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, la société doit vérifier la compatibilité des matériaux d'emballage avec chaque produit concerné (par exemple tests organoleptiques, tests de stockage, analyses chimiques, tests de migration).	A + Autocontrôle microbiologique échantillon de produits finis. + Autocontrôle des surfaces de contact avec le produit inclus les emballages.
4.5.5	La société doit assurer que toute étiquette utilisée correspond bien aux produits conditionnés. L'utilisation de la bonne étiquette doit être régulièrement vérifiée et les vérifications doivent être documentées.	A + Inspection de produits finis avant empotage vérifie ce point
4.5.6	Les informations sur l'étiquette doivent être lisibles, indélébiles et doivent être conformes aux spécifications des produits validées avec les clients. Cela doit être vérifié régulièrement et les vérifications doivent être documentées.	B + Inspection de produits finis avant empotage vérifie ce point - La vérification d'étiquette n'est pas documentée
4.6 Lieu de l'usine		
4.6.1	La société doit étudier dans quelle mesure l'environnement de l'usine (par exemple, le sol ou l'air) peut avoir un impact indésirable sur la sécurité et la qualité du produit. En cas d'impact indésirable, des mesures appropriées doivent être prises. L'efficacité de ces mesures doit être contrôlée périodiquement (exemples : air extrêmement poussiéreux, odeurs fortes).	C - Aucune preuve d'étude menée au début de l'implantation de l'usine mais en tout cas il n'y en a pas qui a été effectuée ou renouvelée ces dernières années + Malgré l'absence d'étude, je ne mets pas de D à ce critère car j'estime que l'environnement de travail ne présente aucun risque environnant pouvant porter atteinte à la qualité du produit.
4.7 Extérieur de l'usine		
4.7.1	L'extérieur de l'usine doit être maintenu propre et ordonné.	B +/- Si on se restreint à la zone à l'intérieur des murs, l'extérieur de l'usine manque un peu de clarté et n'est pas assez souvent débarrassée de certains déchets mais cela reste assez propre.
4.7.2	Tous les revêtements externes du site doivent être maintenus en bon état. Lorsque le drainage naturel n'est pas adéquat, un système de drainage adapté doit être installé.	B + Un système de drainage a été installé aux alentours de l'enceinte de l'usine. - Mais les sols ne sont pas en très bons états.
4.7.3	Le stockage à l'extérieur doit être réduit à son strict minimum. Dans le cas où des produits sont stockés à l'extérieur, une analyse des dangers et une évaluation des risques associés doivent être conduites, afin d'assurer l'absence de risque de contamination ou d'effets néfastes sur la sécurité et la qualité des aliments.	A + Stockage de produit N/D, anti-nuisibles, et emballage secondaire en extérieur + Stockage inclus dans HACCP + Inspection visuelle et Autocontrôle microbiologique carton
4.8 Implantation de l'usine et flux de production		
4.8.1	Des plans décrivant clairement les flux internes des produits finis, des matériaux d'emballage, des matières premières, des déchets, du personnel, de l'eau, etc. doivent être en place. Un plan du site couvrant tous les bâtiments du site doit être disponible.	NCM Marche en avant, empêche le croisement des flux. + Flux de production (matière première reçue --> Produit fini) - Absence de flux de déchets, d'emballage, du personnel + Plan des points d'eau - Flux d'évacuation de l'eau
4.8.2	Le flux de production, de la réception jusqu'à l'expédition, doit être organisé de manière à éviter la contamination des matières premières, des emballages, des produits semi-finis et finis. Le risque de contamination croisée doit être minimisé au moyen de mesures efficaces.	C + Suivi de la marche en avant et FIFO permet d'éviter les contaminations croisées. - Constatation du non respect de la marche en avant sans actions correctives.
4.8.3	Les zones de production identifiées comme étant microbiologiquement sensibles doivent être opérationnelles et surveillées afin de garantir la sécurité des produits.	B + Les zones sensibles sont les zones de traitement de la matière première. + Système de ventilation par climatisation en place. - Pas d'analyse de la qualité de l'air.
4.8.4	Les laboratoires installés au sein des locaux de production et les analyses réalisées sur site lors du procédé ne doivent pas affecter la sécurité des produits.	NA Pas de laboratoire ni d'analyse sur site

4.9 Exigences pour la construction des zones de production et de stockage		
4.9.1 Exigences pour la construction		
4.9.1.1	Les salles où les produits sont préparés, traités, transformés et stockés doivent être conçues et construites de manière à garantir la sécurité des aliments	B + Salles propres de traitement et de stockage, local sale de collecte de déchets et de nettoyage. - Stockage en chambre froide des produits finis est limitée en volume, surstockage n'est pas bon pour que la chambre remplisse efficacement son rôle. - Zone de stockage tampon pour stocker la matière première qui ne peut pas être traitée sur le champ. Stockage sous glace dans de grands bacs.
4.9.2 Murs		
4.9.2.1	Les murs doivent être conçus et construits de manière à empêcher l'accumulation de poussière, à réduire la condensation et le développement de moisissures et à faciliter le nettoyage.	A + Murs lisses, aucune moisissure.
4.9.2.2	Les surfaces des murs doivent être en bon état et doivent être faciles à nettoyer. Elles doivent être imperméables et résistantes à l'usure.	B + Nettoyage une fois par jour à la brosse lave pont, chiffon humide, kratcher. - peinture propre mais écaillée à plusieurs endroits
4.9.2.3	Les raccords entre les murs, les sols et les plafonds doivent être conçus de façon à faciliter le nettoyage.	B + Raccords murs/plafonds sont arrondis +/- Raccords murs/sols non arrondis mais faciles à nettoyer. Certaines plinthes sont décollées
4.9.3 Sols		
4.9.3.1	Les revêtements des sols doivent être conçus pour satisfaire aux exigences de production et doivent être en bon état et faciles à nettoyer. Les surfaces doivent être imperméables et résistantes à l'usure.	A + Sol en carrelage facile à laver à la raclette. + Lavage quotidien en arrêt de travail pour les salles de traitement. En fin de cycle pour les tunnels de congélation. + Quelques éclats mais le sol reste imperméable/résistant et en bon état
4.9.3.2	Une élimination des eaux usées doit être assurée. Des systèmes de drainage doivent être conçus pour faciliter le nettoyage et minimiser le risque de contamination du produit (par exemple entrée de nuisibles, etc.).	A + Système de drainage au centre de chaque pièce de traitement. Concentration des eaux usées par sol légèrement pentu. + À la fin du traitement de la journée avec du chlore
4.9.3.3	L'eau ou les autres liquides doivent être drainés sans difficulté par l'intermédiaire de mesures appropriées. Les flaques doivent être évitées.	B + système de drainage évite les flaques d'eau stagnantes. - Dans les toilettes, eau coule en permanence est créée une flaque permanente.
4.9.3.4	Dans les zones de manipulation de produits alimentaires, les machines et les tuyauteries doivent être installées de telle manière que, lorsque cela est possible, les eaux usées partent directement dans le système de drainage.	A + Aucun machine, ni tuyauterie ne barre la route au drainage des eaux usées.
4.9.4 Plafonds/faux plafonds/suspensions		
4.9.4.1	Les plafonds (ou, lorsque des plafonds ne sont pas installés, les faces intérieures des toits) et les éléments aériens (comprenant les tuyauteries, câbles et lampes) doivent être construits pour minimiser l'accumulation de poussière et ne doivent pas causer de risque de contamination physique et/ou microbiologique.	C + Nettoyage une fois par semaine à la brosse lave pont, escabot, chiffon humide, kratcher. - Fichier n'est à jour sur les fréquences
4.9.4.2	Lorsque des faux plafonds sont utilisés, un accès adéquat aux combles doit être possible pour faciliter le nettoyage, la maintenance et l'inspection pour la lutte contre les nuisibles.	NA Pas de faux plafond
4.9.5 Fenêtres et autres ouvertures		
4.9.5.1	Les fenêtres et autres ouvertures doivent être conçues et construites pour éviter l'accumulation de saleté et doivent être maintenues en bon état.	A Pas de fenêtre menant vers l'extérieur mais fenêtre d'une salle vers l'autre pour assurer la marche en avant. Les rebords de fenêtre sont nettoyés en même temps que la salle de traitement à la fin de chaque cycle de production.
4.9.5.2	En cas de risque de contamination, les fenêtres et ouvertures du toit doivent rester fermées et fixées au cours de la production.	NA Pas de fenêtre menant vers l'extérieur.
4.9.5.3	Lorsque les fenêtres et ouvertures du toit sont conçues pour être ouvertes à des fins de ventilation, elles doivent être protégées par des moustiquaires amovibles en bon état ou par tout autre moyen, afin d'éviter toute contamination.	NCM - Une moustiquaire manque au niveau de l'aération de la salle de cuisson. - Nuisibles visibles sûrement dû à des ouvertures prolongées
4.9.5.4	Dans les zones où des produits nus sont manipulés, les fenêtres doivent être protégées contre le bris de verre.	NCM - Les fenêtres entre les salles ne sont pas protégées contre les bris.
4.9.6 Portes et systèmes de fermeture		
4.9.6.1	Les portes et les systèmes de fermeture doivent être en bon état (par exemple, pas de parties fendillées, de peintures écaillées ou de corrosion) et doivent être faciles à nettoyer.	C - Porte chambre froide dégonflée (en très mauvais état)
4.9.6.2	Les portes et les systèmes de fermeture extérieurs doivent être conçus pour empêcher l'entrée de nuisibles. Si possible ils devraient pouvoir se fermer tous seuls.	A + Installation de rideaux plastifiés afin d'empêcher au maximum l'entrée de nuisible (oiseaux, insecte, rongeur)
4.9.7 Éclairage		
4.9.7.1	Toutes les zones de travail doivent être correctement éclairées.	B - Néon H5 dans la salle de traitement S5 - Éclairage insuffisant dans la salle de conditionnement alors que les opérateurs procèdent en l'étiquetage des masters cartons dans la zone.
4.9.7.2	Tous les équipements d'éclairage doivent être protégés par une protection anti-éclatement et doivent être conçus de façon à minimiser le risque de bris de verre.	B + Néons sont tous protégés avec un boîtier plastique. + Insectocuteurs dans la salle de traitement S3 et dans le bloc social. - Insectocuteur au dessus du bac de glace portatif est déconseillé.
4.9.8 Climatisation/ventilation		
4.9.8.1	Une ventilation naturelle et/ou artificielle adéquate doit(exister) dans toutes les zones.	A 2 climatiseurs dans S3 1 salle de stockage tampon 1 système ventilation S5 2 dans la salle de conditionnement
4.9.8.2	Si des équipements de ventilation sont installés, les filtres et autres composants nécessitant un nettoyage ou un remplacement doivent être facilement accessibles.	NCM + Accessible en démontant le système de la climatisation - Pas de système de maintenance préventive - Pas de nettoyage
4.9.8.3	Les équipements de climatisation et les flux d'air artificiels ne doivent pas causer de risques pour la sécurité et la qualité des produits.	C + Éligibilité de l'appareil avec fonctionnement en usine - Pas d'analyse de risque - Le système de ventilation de la salle S5 non utilisé est plein de poussière.
4.9.8.4	Un équipement d'extraction des poussières doit être installé dans les zones où sont générées de grandes quantités de poussières.	A La seule activité produisant des particules est le sciage de poisson. La machine est pensée afin de récupérer ces particules dans un bac sous-jacent afin d'éviter les projections.
4.9.9 Fourniture d'eau		
4.9.9.1	L'eau utilisée comme ingrédient au cours du procédé ou pour le nettoyage doit être potable et fournie en quantité suffisante. Ceci s'applique également à la vapeur et à la glace utilisées en zone de production. Un réseau de distribution d'eau potable doit être disponible à tout moment.	A + Autocontrôle microbiologique de l'eau potable servant au lavage et la cuisson des denrées, à la formation de glace, à l'hygiène du personnel. + Contrôle chlorométrique de l'eau pour éviter un risque chimique ou une inefficacité désinfectante. + Eau fournie par la JIRAMA en quantité illimitée.
4.9.9.2	L'eau recyclée utilisée dans les procédés ne doit pas présenter de risque de contamination. L'eau doit être en conformité avec les obligations légales applicables à l'eau potable. Les résultats d'analyses doivent être enregistrés et disponibles.	NA L'eau est utilisée pour laver la matière première, produire de la glace et le plan de nettoyage/désinfection. Pas de traitement ou d'utilisation d'eau recyclée sur site.
4.9.9.3	La qualité de l'eau, de la vapeur ou de la glace doit être surveillée sur la base d'un plan d'échantillonnage basé sur les risques.	A + Voir critère 4.9.9.1
4.9.9.4	L'eau non potable doit être transportée dans les tuyauteries séparées et correctement identifiées. Ces tuyauteries ne doivent ni être raccordées au système d'eau potable, ni rendre possible le reflux pouvant contaminer les sources d'eau potable ou l'environnement de l'usine.	NA Pas d'utilisation d'eau non potable sur site

4.9.10	Air comprimé		
4.9.10.1	La qualité de l'air comprimé qui entre en contact direct avec les aliments ou les emballages primaires doit être surveillée, sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés.	NA	
4.9.10.2	L'air comprimé ne doit pas créer de risque de contamination.	NA	
4.10 Nettoyage et désinfection			
4.10.1	Des plans de nettoyage et de désinfection, basés sur une analyse des dangers et une évaluation des risques associés, doivent être disponibles et mis en place. Ces programmes doivent spécifier : - Les objectifs, - Les responsabilités, - Les produits utilisés et leurs instructions d'utilisation, - Les zones devant être nettoyées et/ou désinfectées, - La fréquence du nettoyage, - Les exigences documentaires, - Les pictogrammes de danger (si nécessaire).	B	+ III.A.2 Plan de nettoyage et désinfection à partir de la page 240 du document d'agrément. L'ensemble des critères est rempli pour tous les produits d'entretien et l'ensemble des zones de travail. + Liste à disposition dans le document d'agrément. + Instruction dans le document d'agrément et formation les définissent pour tous les employés. + Les zones de traitement sont N/D avant et après la journée de production. Entre chaque production, les salles de traitement sont entièrement passées à l'eau avec inspection visuelle d'absence de particules grossières. + Document à disposition dans l'armoire HACCP - Liste des produits chimiques non à jour: apparemment synapol et Universal Clean ne sont plus disponible et ils utilisent le Netmain à la place. Or le Netmain n'est pas enregistré comme un produit pouvant effectuer le rôle des deux autres.
4.10.2	Les plans de nettoyage et de désinfection doivent être mis en place et documentés de manière adéquate.	A	+ Contrôle visuel permanent + Autocontrôle microbiologique: 2-3 surfaces par semaine + "9- Fiche de contrôle des opération de nettoyage et désinfection"
4.10.3	Le nettoyage et la désinfection ne doivent être effectués que par du personnel qualifié. Le personnel doit être formé de manière régulière pour l'application des plans de nettoyage.	A	+ Formation au plan de nettoyage à chaque début de campagne et rappels pendant la production. + Opérateurs comme chefs d'équipe sont en charge du nettoyage sous le supervision du responsable production.
4.10.4	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, l'efficacité et la sécurité des mesures de nettoyage et de désinfection doivent être vérifiées et documentées conformément à un plan d'échantillonnage, en utilisant des procédures appropriées. Les actions correctives qui en résultent doivent être documentées.	A	+ Contrôle visuel permanent + Autocontrôle microbiologique: 2-3 surfaces par semaine + Actions correctives documentée p248-249
4.10.5	Les plans de nettoyage et de désinfection doivent être revus et ajustés si nécessaire, en cas de changements liés au produit, au procédé ou à l'équipement de nettoyage.	A	+ Les procédures de N/D sont validés et/ou adaptés en fonction des résultats des tests microbio et des actions correctives.
4.10.6	L'usage attendu des ustensiles de nettoyage doit être clairement identifié. Les ustensiles de nettoyage doivent être utilisés de manière à éviter toute contamination.	A	+ Matériel listé et procédures de nettoyage avec l'utilisation attendue de chacun documenté dans le plan N/D
4.10.7	Les fiches de données de sécurité (FDS) à jour et les instructions d'utilisation doivent être disponibles sur site pour les produits chimiques et de nettoyage. Le personnel responsable du nettoyage doit être capable de démontrer la connaissance de ces instructions.	B	+/- Présence de Fiches techniques produits chimiques (certaines ne définissent pas de risque). Pas de date sur les fiches. + Transmission au personnel via des formations en début de campagne et rappel en cours de traitement si observation d'une incohérence dans le plan de N/D. + Instructions documentés dans les fiches techniques
4.10.8	Les produits chimiques de nettoyage doivent être clairement étiquetés, utilisés et stockés de façon appropriée pour éviter toute contamination.	A	Produit bien étiqueté. Suivi du plan N/D pour éviter tout contamination. Stockage dans un local approprié et propre qui permet d'éviter les contaminations.
4.10.9	Les activités de nettoyage doivent être effectuées en dehors des périodes de production. Si cela n'est pas possible, ces opérations doivent être maîtrisées afin de ne pas affecter le produit.	A	Activité de nettoyage effectuée après chaque traitement en dehors de la période de production et contrôle effectué avant. Pendant traitement seul l'élimination des déchets est effectuée.
4.10.10	Lorsque la société utilise les services d'un prestataire externe de nettoyage et de désinfection, toutes les exigences du chapitre 4.10 doivent être clairement définies dans le contrat correspondant.	NA	
4.11 Élimination des déchets			
4.11.1	Une procédure de gestion des déchets doit exister et être mise en œuvre, afin d'éviter toute contamination croisée.	A	Lors de la production, les gros déchets, récupérés dans des bacs sous les tables de travail, sont éliminés dans un premier temps, puis plus petits déchets restants sont raclés, mis dans une poubelle puis acheminés à la salle des déchets.
4.11.2	Toutes les dispositions légales concernant l'élimination des déchets doivent être respectées.	NCM	Selon le document d'agrément: -> Déchets ménagers (cartons, sachet, essuie-tout, etc.): incinération dans l'enceinte de l'usine. -> Déchets de produits: enfouissage à la chaux ou incinération à la décharge publique (Pas sur lieu de prod*) -> Déchets administratifs (bureau de production): incinération dans l'enceinte de l'usine. Or, les déchets de produits sont tous incinérés sur site et il n'existe pas d'application de chaux.
4.11.3	Les déchets alimentaires et les autres déchets doivent être retirés aussi vite que possible des zones où les aliments sont manipulés. L'accumulation de déchets doit être évitée.	A	Les déchets sont récupérés dans des bacs sous les tables de traitement et retirés à interval régulier pendant le traitement afin d'éviter toute contamination. Romain se charge de donner les directives relativement à l'élimination des déchets.
4.11.4	Les conteneurs de collecte des déchets doivent être clairement signalés, correctement conçus, en bon état, faciles d'entretien et, si nécessaire, désinfectés.	B	+ Déchets ménagers, administratifs, de produits. + Les différents types de déchet sont placés dans de grands sacs plastiques séparément. Les déchets de production sont placés avec de la glace pour limiter la décomposition. Le tout est éliminer selon la procédure décrite au 4.11.2. + Pas de système de containers. + L'élimination par incinération est effectuée tous les jours après la production. - Manque de précision dans la procédure de gestion des déchets.
4.11.5	Les zones et les conteneurs de collecte des déchets (y compris les compacteurs) doivent être conçus pour être conservés en bon état de propreté, afin de minimiser l'attraction des nuisibles.	A	La salle de collecte des déchets au sein de l'usine de traitement est propre. Le plan anti-nuisible s'applique tout aussi bien à ce lieu et ses alentours qu'au reste de l'usine.
4.11.6	Les déchets doivent être collectés dans des conteneurs séparés, conformément aux moyens d'éliminations prévus. Ces déchets doivent uniquement être éliminés par des tiers agréés. Des enregistrements de cette élimination doivent être conservés par la société.	D	- Pas d'enregistrement d'élimination des déchets

4.12 Risque de corps étrangers, métal, bris de verre et bois		
4.12.1 KO n°6	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, des procédures doivent être en place pour éviter la contamination par des corps étrangers. Les produits contaminés doivent être traités comme des produits non conformes.	<p>KO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les risques de contamination physiques ne sont pas inclus dans l'analyse HACCP + malgré tout les dispositions visant à éviter ces risques sont en place (éclairage, vérification d'absence arêtes, détecteur de métaux en place (mais pas utilisé), instruction d'hygiène du personnel contre cheveux, ongles et bijoux) + Agrafes étaient utilisées sur les cartons il y a peu mais ils viennent de passer à des fermetures par colle. + Isolation des produits contaminés pour évaluation de devenir - Pas de procédures écrites en cas de bris de verre
4.12.2	Dans toutes les zones, par exemple dans les zones de manipulation des matières premières, de fabrication, d'emballage et de stockage, lorsque l'analyse des dangers et l'évaluation des risques associés ont identifié une contamination potentielle du produit, l'utilisation du bois doit être exclue. Quand l'utilisation du bois ne peut pas être évitée, le risque doit être maîtrisé et le bois doit être propre et en bon état.	<p>NA</p> <ul style="list-style-type: none"> Aucune utilisation de bois.
4.12.3	Dans les cas où des détecteurs de métal et/ou de corps étrangers sont nécessaires, ils doivent être installés de manière à garantir une efficacité de détection maximale, afin d'éviter toute contamination ultérieure du produit. Les détecteurs doivent être soumis à une maintenance régulière de façon à éviter les dysfonctionnements.	<p>NCM</p> <ul style="list-style-type: none"> + Détecteur de métaux installé. - Détecteur non utilisé. - Pas de plan de maintenance.
4.12.4	Les produits potentiellement contaminés doivent être isolés. L'accès et les actions pour des manipulations ou vérifications ultérieures ne doivent être réalisés que par le personnel autorisé, selon des procédures définies. Après cette vérification, les produits contaminés doivent être traités comme des produits non-conformes.	<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> + Isolation automatique et protocole identique que pour la gestion des non-conformités de façon générale. - Pas de procédure en place contre contamination physique potentielle car pas dans HACCP.
4.12.5	La précision appropriée des détecteurs doit être spécifiée. Le bon fonctionnement des détecteurs doit être régulièrement vérifié. En cas de dysfonctionnement ou d'échec de la détection de métal et/ou de corps étrangers, des actions correctives doivent être définies, mises en œuvre et documentées.	<p>NCM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détecteur non-utilisé donc pas contrôlé.
4.12.6	En cas d'utilisation d'équipements ou de méthodes spécifiques pour détecter les corps étrangers, ces équipements/méthodes doivent être correctement validés et mis à jour.	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> Seul une inspection visuelle est en place afin de détecter la présence d'arête dans le produit. Aucune autre méthode nécessaire.
4.12.7	Dans toutes les zones, par exemple dans les zones de manipulation des matières premières, de fabrication, d'emballage et de stockage, lorsque l'analyse des dangers et l'évaluation des risques associés ont identifié une contamination potentielle du produit, la présence de verre et d'objets potentiellement blessants doit être exclue. Lorsque cette présence ne peut être évitée, des mesures appropriées doivent être mises en œuvre pour les protéger contre le bris.	<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> +/- Verre retrouvé dans: --> - Fenêtres entre salle de production non protégés --> + Plaque de verre de la machine sous vide (non-utilisé pour le moment) --> + Tous les néons sont protégés par une coque en plastique
4.12.8	Tous les objets fixes en verre ou contenant du verre ou potentiellement blessants, présents dans des zones de manipulation des matières premières, de fabrication, d'emballage et de stockage doivent être enregistrés dans un registre spécifique, avec des détails concernant leur emplacement exact. Une vérification de l'état et de l'intégrité de ces objets doit être régulièrement effectuée et enregistrée. La fréquence de cette vérification doit être justifiée par des documents.	<p>D</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pas de registre - Enregistrement de vérification de l'état du verre.
4.12.9	Tous les bris de verre et d'objets potentiellement blessants doivent être enregistrés. Les exceptions doivent être justifiées et documentées.	<p>NCM</p>
4.12.10	Des procédures décrivant les mesures à prendre en cas de bris de verre et/ou d'objets potentiellement blessants doivent être en place. Ces mesures doivent comprendre l'identification des produits à isoler, la désignation du personnel autorisé, le nettoyage de l'environnement de production et la validation du redémarrage de la ligne de production.	<p>D</p>
4.12.11	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, des mesures préventives doivent être mises en place pour la manipulation d'emballages et/ou de contenants en verre, ou de tout autre type de contenant dans le cadre du procédé de fabrication (retournement, soufflage, rinçage, etc.). Après cette étape du procédé, il ne doit plus y avoir aucun risque de contamination.	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> + Les bacs de manutention de la zone de réception et de l'usine de traitement sont des contenants dont les mesures préventives de contamination biologique (pas physique...) sont incluses dans l'HACCP et mesures préventives relatives au plan de N/D + Pas de contenant en verre utilisé.
4.12.12	En cas d'utilisation d'une inspection visuelle pour détecter les corps étrangers, les employés doivent être formés et remplacés à une fréquence appropriée, afin d'optimiser l'efficacité du procédé.	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> + Inspection visuelle pour détecter les arêtes après filetage par les opérateurs. + Inspection visuelle par responsable pesage de tous autres corps étranger. + Formation de tous les opérateurs prend en compte les contaminations par cheveux, ongles et formation des instructions de travail donne les notions pour éviter et retirer les arêtes (- Pas de remplacement mais le traitement ne dure pas plus de 2h)
4.13 Surveillance des nuisibles/lutte contre les nuisibles		
4.13.1	La société doit avoir mis en place un système de lutte contre les nuisibles, en conformité avec les dispositions légales locales, comprenant, au minimum : - L'environnement de l'usine (nuisibles potentiels), - Un plan du site avec la zone d'application (carte des pièges), - L'identification des pièges sur le site, - Les responsabilités internes/externes, - Les produits/agents utilisés et leurs instructions en matière d'utilisation et de sécurité, - La fréquence des inspections. Le système de lutte contre les nuisibles doit être basé sur une analyse des dangers et une évaluation des risques associés.	<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nuisibles potentiels: rongeurs, volatiles, insectes + Carte des pièges existante avec numéro d'identification des pièges + Responsable intrant est en charge du suivi quotidien de l'application du plan anti-nuisible. + Les produits sont renseignés/listés dans le doc d'agrément et stockés avec l'ensemble des produits chimiques. + Utilisation d'insectocuteur également en usine et dans le bloc social. + Des grilles sont mis en place au niveau des évacuations d'eau, des rideaux plastifiés sont placés au niveau des portes d'accès. + Pulvérisation hebdomadaire insecticide contre les murs. - Liste des produits n'est pas jour. - Contrôle n'est pas mis en place dans la salle de stockage
4.13.2	La société doit disposer en interne de personnel qualifié et formé et/ou doit recourir aux services d'un prestataire externe qualifié. Dans ce cas, les missions requises sur site doivent être définies dans un contrat écrit.	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> + Responsable intrant est en charge du suivi quotidien de l'application du plan anti-nuisible. + Elle a reçu une formation quand à l'application du plan de contrôle (enregistrement, utilisation des produits, fréquences, etc.)
4.13.3	Les inspections de lutte contre les nuisibles et les actions résultantes doivent être documentées. La mise en place des actions doit être surveillée et enregistrée.	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> + Inspection quotidienne documentée par la fiche de relevé de lutte contre les rongeurs et celle contre les insectes. Ces fiches prennent en compte les actions correctives qui sont basées sur le remplacement des pièges.
4.13.4	Les appâts, pièges et destructeurs d'insectes doivent être en état de fonctionnement, en nombre suffisant et placés de manière appropriée. Ils doivent être conçus et positionnés afin de ne causer aucun risque de contamination.	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> + Quantité suffisante et en état: Cf. Carte des pièges + 2 Insectocuteurs: bloc social et dans l'usine + Pas de risque de contamination
4.13.5	Les réceptions doivent être vérifiées dès leur arrivée pour vérifier l'absence de nuisibles. Toute infestation doit être documentée et des mesures doivent alors être prises.	<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> +/- Les marchandises sont inspectés pour les nuisibles également mais ce n'est pas documenté. - Pas de mesure corrective écrite.
4.13.6	L'efficacité de la lutte contre les nuisibles doit être surveillée par l'intermédiaire d'analyses régulières des tendances.	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable intrant doit prévenir le RQ si le plan de lutte contre les nuisibles met en évidence une tendance particulière

4.14 Réception et stockage		
4.14.1	Toutes les marchandises réceptionnées, y compris les matériaux d'emballage et les étiquettes, doivent être vérifiées afin de contrôler leur conformité aux spécifications et au plan de contrôle déterminé. Le plan de contrôle doit être basé sur les risques. Les résultats des tests doivent être documentés.	B + Responsable quai en charge du contrôle de la matière première. Contrôle basé sur l'analyse des risques biologiques. S'il y a un doute, le RQ est appelé pour contrôle organoleptique plus poussé. --> Fiches de réception --> Pour la matière première, on vérifie la quantité de glace, la propreté des glacières, la présence de nuisibles et analyse senso (odeur/vue). + Responsable intrant en charge du contrôle des matériaux d'emballage et les étiquettes. Inspection visuelle et autocontrôle microbiologique des matériaux prend en compte les cartons comme un matériel à tester. --> Autocontrôle microbiologique documenté
4.14.2	Les conditions de stockage des matières premières, des produits semi-finis et finis ainsi que des emballages doivent être appropriées aux caractéristiques de chaque produit (par exemple température, housses de protection) et ne doivent pas être préjudiciables aux autres produits.	A + Matières premières stockées sous glace dans de grands bac à température contrôlée. Eau servant pour faire la glace est contrôlée à fréquence régulière. + Produits finis stockés en chambre froide à température contrôlée. + Emballage servant pour production du jour sont stockés dans la salle des intrants et la zone de conditionnement. Le tout surélevé.
4.14.3	Les matières premières, les emballages, les produits semi-finis et finis doivent être stockés afin de minimiser le risque de contamination croisée.	C + Matériaux d'emballage sont stockés dans un local à l'extérieur de l'usine séparé des produits chimiques. Ils sont surélevés. + Emballages transférés en usine en dehors des périodes de production afin d'éviter les contaminations croisées. + Un stock d'emballage est totalement terminé tandis que l'autre est déjà commandé. Cela permet d'éviter une contamination croisée entre les emballages. + Les palettes ne collent pas au murs. + Autocontrôles microbiologiques sont effectués sur les matériaux d'emballage en même tant que les contrôles de surface de travail. - Flux des matériaux d'emballage depuis le stockage en extérieur. -/+ Disposition sur palettes contre les rampants, entreposés sous plastique contre les insectes mais pas de dispositif anti-rongeur dans les zones de stockage externes
4.14.4	Des installations de stockage appropriées doivent être disponibles pour la gestion et le stockage des matériaux de travail, des auxiliaires technologiques et des additifs. Le personnel responsable de la gestion du stockage doit être formé.	A + Les produits chimiques sont stockés dans un local en dehors de l'usine. Le local est propre, tous les produits sont surélevés et bien étiquetés. Ce stock est géré par le responsable intrant. + Les produits relatifs au plan anti-nuisibles sont uniquement utilisés par cette dernière et les produits de nettoyage sont emmenés par celle-ci et utilisés par les chef d'équipe qui sont formés pour les utiliser dans les conditions documentés dans le document d'agrément. + Fiche de formation.
4.14.5	Chaque élément stocké doit être clairement identifié. L'utilisation des produits doit être réalisée en accord avec les principes du First In/First Out et/ou First Expired/First Out.	A + Identification des lots de produits finis par système de traçabilité permettant d'appliquer le FIFO. + Un lot d'emballages est terminé avant d'en recevoir un autre. + De même pour les produits chimiques
4.14.6	Lorsqu'une société fait appel à un prestataire de stockage externe, le prestataire de services doit respecter les exigences de l'IFS Logistique. Si le prestataire de service ne respecte pas les exigences de l'IFS Logistique, toutes les exigences importantes équivalentes aux pratiques de l'entrepôt de la société doivent être respectées et cela doit être clairement défini dans le contrat correspondant.	NA
4.15 Transport		
4.15.1	Avant de charger les véhicules de transport, leur état sanitaire doit être vérifié et des actions doivent être mises en place si nécessaire (par exemple, absence d'odeurs anormales, taux de poussière élevé, humidité, nuisibles, moisissures, etc.).	B + Vérification de la propreté, du fonctionnement et de la température du container réfrigéré avant de commencer la procédure d'empotage. + Fiche d'empotage défini la propreté, le fonctionnement, la présence de mouchard de disque enregistrer. + Actions correctives mises en place en fonction de la non-conformité: --> Nettoyage si nécessaire --> Remplacement du container si dysfonctionnement --> Empotage reporté si T° trop élevée. - Ces actions correctives ne sont pas définies dans le document d'agrément.
4.15.2	Des procédures doivent être mises en place pour empêcher la contamination au cours du transport (alimentaire/non alimentaire/différentes catégories de produits).	C + Marchandise alimentaire de l'usine uniquement transportée dans ces containers. Aucune contamination croisée n'est possible entre chargement à l'usine et le déchargement à réception. - Absence de Procédure relative au véhicule d'approvisionnement
4.15.3	Lorsque les produits doivent être transportés à une température dirigée, la température à l'intérieur du véhicule doit être vérifiée et documentée avant le chargement.	C + Chargement de produits surgelés uniquement pour le moment (peut être produit frais d'ici fin 2018) + L'équipe du froid s'occupe de vérifier le fonctionnement du container. - La température de départ est contrôlée mais n'est pas documentée. + Tant que la température n'est pas atteinte, l'empotage ne peut pas commencer.
4.15.4	Lorsque les produits doivent être transportés à une température dirigée, le maintien de cette température au cours du transport doit être garanti et documenté.	C Expédition assurée par le prestataire Appro suivit par thermomètre
4.15.5	Des exigences appropriées d'hygiène doivent exister pour tous les véhicules de transport et pour l'équipement utilisé pour le chargement/déchargement (par exemple, les embouts des installations de silos). Toute action doit être enregistrée.	B + Les véhicules de transport sont nettoyés par l'équipe de production avant empotage. - La procédure de nettoyage n'est pas décrite.
4.15.6	Les zones de chargement et de déchargement doivent être équipées de façon à protéger les produits transportés des effets néfastes extérieurs.	A + Les cartons sont transportés un à un par les opérateurs de la chambre froide vers le camion sous un drap (surmontant le camion et le bâtiment) permettant d'atténuer la chaleur. + La procédure d'empotage vise à limiter la baisse de température des produits surgelés en contrôlant la température des cartons et le temps de chargement. + Ces procédures vise à prévenir toute contamination et prolifération.
4.15.7	Lorsque la société utilise les services d'un prestataire de transport externe, toutes les exigences du chapitre 4.15 doivent être clairement définies dans le contrat correspondant ou le prestataire doit respecter les exigences de l'IFS Logistique.	C Il y a un contrat mais il n'est pas sur le site de Sogediproma.
4.15.8	La sûreté des véhicules de transport doit être maintenue de manière appropriée.	A + Sur le site de l'usine des agents de sécurité surveille le véhicule à tout moment afin d'assurer sa sécurité et que celle du chargement. + Des photos sont prises à plusieurs étapes de l'empotage pour témoigner le contenu du chargement. + En dehors du site, le plomb témoigne de l'intégrité du chargement.

4.16 Maintenance et réparations		
4.16.1	Un système de maintenance approprié doit être en place, mis à jour et documenté, pour tous les équipements critiques (y compris le transport), afin de se conformer aux caractéristiques du produit. Ceci s'applique à la fois aux travaux de maintenance internes et externes.	C +/- Enregistrement des maintenances dans une fiche qui n'est pas codifié. Un fiche par machine (2 machines à glace, 3 tunnels, chambre froide) + Cette fiche prend en compte la date, l'objet de l'intervention, la date de remise en activité. + Fiche n°11: Fiche de contrôle de chambre froide. Enregistre la température 4 fois dans la journée, les observations expliquant d'éventuelles hausses de température et les actions correctives si nécessaire. + 8 types de maintenance dans les procédures: --> Réhabilitation de l'aire de débarquement et de réception (annuel) --> Réhabilitation de l'unité de traitement (annuel) --> Maintenance de la plomberie et petits travaux bâtiment (hebdomadaire) (externalisée) --> Maintenance du circuit électrique et du groupe électrogène (quotidien) (externalisée) --> Maintenance de l'hygiène des alentours (quotidien) --> Maintenance du parc frigorifique (quotidien) --> Maintenance du matériel de production (hebdomadaire) --> Maintenance du parc roulant (périodique et annuel) - Procédures pas assez détaillées
4.16.2	Les caractéristiques du produit et la prévention des contaminations doivent être garanties au cours et après les travaux de maintenance et de réparation. Les enregistrements des travaux de maintenance et de réparation ainsi que des actions correctives doivent être conservés.	C + Enregistrement des maintenances portant sur l'équipement froid dans les fiches citées au dessus. - Pas d'enregistrement pour les véhicules, groupe électrogène ou autres.
4.16.3	Tout le matériel utilisé pour la maintenance et la réparation doit être adapté à l'usage qui lui est destiné.	B + Garage et matériel à disposition afin d'effectuer l'ensemble des travaux de maintenance.
4.16.4	Les pannes concernant l'usine et les équipements (y compris le transport) couvertes par le système de maintenance doivent être documentées et évaluées afin d'adapter le système de maintenance.	B + Documenté pour l'équipement de l'usine avec heure des travaux et heure de remise en route. - Pas documenté pour les véhicules.
4.16.5	Les réparations provisoires doivent être réalisées de manière à ne pas affecter les caractéristiques du produit. Ces travaux doivent être documentés et un délai à court terme doit être fixé pour la résolution du problème.	D
4.16.6	Lorsque la société utilise les services d'un prestataire externe de maintenance et de réparation, toutes les exigences spécifiques des prestations concernées doivent être documentées.	D + Prestataires externes en terme d'électricité et de plomberie - Pas écrit dans le document d'agrément.
4.17 Équipements		
4.17.1	Les équipements doivent être correctement conçus et spécifiés pour l'usage qui leur est destiné. Avant la mise en service, le respect des caractéristiques du produit doit être vérifié.	A + Baratte pour affermir les poulpes. + Machine sous-vide en place mais pas encore utilisé, elle visera à produire du poisson frais à l'avenir. + 2 Machines à glace: réception et usine. Servant à maintenir la chaîne du froid de la matière première en cours de traitement. + 3 tunnels de congélation un peu fatigués mais les compresseurs devrait être changés avec le renouvellement de l'usine. +/- 1 chambre froide: gros problème de porte dégonflée et une température qui peine à atteindre les -20° mais l'équipement en place fonctionne et le produit reste au dessous de la limite critique (nouvelle chambre froide en cours de construction pour palier au manque de stockage et au léger manque d'efficacité de la première) + Aucun problème de conception ou d'utilisation de ces équipements. Les bonnes conditions température sont évaluées avant démarrage pour tunnel via fiche de congélation et suivi de température de chambre froide. Le fonctionnement de la machine à glace est suivi en fonction de la qualité de glace qui est produite quotidiennement.
4.17.2	Pour tous les équipements et outils en contact direct avec les aliments, des certificats de conformité doivent exister et établir la conformité avec les dispositions légales en vigueur. S'il n'y a pas de dispositions légales spécifiques applicables, des preuves doivent être disponibles afin de démontrer que tous les équipements et outils conviennent à leur usage. Cela concerne tous les équipements et outils en contact direct avec les matières premières, les produits semi-finis et finis.	D - Pas de certificat ni preuves à disposition
4.17.3	Les équipements doivent être conçus et installés de manière à réaliser efficacement les opérations de nettoyage et de maintenance.	A + Agencement cohérent avec le plan N/D et pour la maintenance.
4.17.4	La société doit assurer que tous les équipements des procédés de fabrication sont en bon état et sans effets négatifs sur la sécurité des aliments.	C - Une partie des équipements et outils de traitement sont usés et peuvent éventuellement mener à des effets négatifs avec le temps.
4.17.5	La société doit assurer qu'en cas de changement de méthodes de fabrication et d'équipements, les paramètres sont révisés afin d'assurer que les caractéristiques du produit sont respectées.	A + Test préliminaire d'optimisation du changement sur les caractéristiques du produit avant toute production à l'échelle industrielle.
4.18 Traçabilité (dont OGM et allergène)		
4.18.1 KO n°7	Un système de traçabilité doit être en place, permettant l'identification des lots de produits et leur relation avec les lots de matières premières, les emballages en contact direct avec les aliments, les emballages destinés à ou prévus pour être en contact direct avec les aliments. Le système de traçabilité doit intégrer tous les enregistrements importants de réception, de production et de distribution. La traçabilité doit être garantie et documentée jusqu'à la livraison au client.	KO + Système de traçabilité efficace suivi de la réception en usine jusqu'à livraison avec n° de lot relatif au fournisseur, à la matière première, la date de traitement. - Liste des collecteurs n'est pas à jour - Autres fournisseurs: produits chimiques - Pas d'identification du lot d'emballage. - Traçabilité des produits cuit n'est pas maîtrisée
4.18.2	Les enregistrements de la traçabilité descendante (des sites de production aux clients) doivent être disponibles. Les délais d'obtention de ces enregistrements doivent être conformes aux exigences des clients.	A + Tous les documents d'enregistrement relatifs au traitement de la matière première jusqu'aux produits finis expédiés comprennent l'identification du n° de lot. Ils sont disponibles et l'obtention passe par une demande au responsable qualité qui envoie l'information requise sur le statut du lot ou autre fonction de suivi de la comptabilité matière.
4.18.3	La traçabilité doit être mise en place pour identifier la relation entre les lots des produits finis et leurs étiquettes.	A + Identification par enregistrement de la production en cours qui ne traite qu'un lot à la fois.
4.18.4	Le système de traçabilité doit être testé à une fréquence définie, au moins annuellement et à chaque fois que le système change. Le test doit vérifier les traçabilités ascendante et descendante (des produits finis livrés aux matières premières et vice-versa) ainsi que le contrôle quantitatif. Les résultats des tests doivent être enregistrés.	NCM - Pas de test existant, ni d'enregistrement
4.18.5	La traçabilité doit être garantie à toutes les étapes, y compris pour les productions en cours, les retraitements et le recyclage.	C + Enregistrement par fiche de suivi ou sur cahier pour le responsable production et ses chefs d'équipe. Toutes les étapes sont clairement identifiées et garantissent le système de traçabilité. + Documentation de comptabilité matière permet suivi de l'intégralité des lots. Également le retraitement. - Traçabilité n'est pas assurée dans le cadre des produits retraiter pour la cuisson

4.18.6	L'étiquetage des lots de produits semi-finis ou finis doit être effectué au moment du conditionnement, afin de permettre une traçabilité claire des produits. Dans le cas où des produits sont étiquetés postérieurement, les produits temporairement stockés doivent être identifiés avec un étiquetage de lot spécifique. La durée de vie (date limite de consommation ou date d'utilisation optimale) des produits étiquetés doit être calculée à compter de la date initiale de fabrication du lot.	A	+ Étiquetage de l'ensemble de la production au cours du conditionnement. + Code: 2 premiers chiffres (= Matière première) + Jour dans la semaine (01-->07) + Semaine dans l'année (01-->52) + Année (18 pour l'année en cours par exemple) + Code fournisseur + Durée de vie calculée à partir de la date de congélation (+24 mois)
4.18.7	Si cela est demandé par le client, des échantillons représentatifs du lot de production doivent être stockés de façon appropriée et conservés jusqu'à l'expiration des dates limites de consommation ou d'utilisation optimale du produit fini et, si nécessaire, après une période déterminée au-delà de cette date.	NA	Échantillon gardé pour test microbio à effectuer avant expédition. Pas de demande client.
4.19 Organismes génétiquement modifiés (OGM)			
4.19.1	Pour les produits étant livrés aux clients et/ou aux pays ayant des exigences sur les OGM, la société doit avoir mis en place des systèmes et procédures permettant l'identification de produits composés d'OGM, contenant des OGM ou produits à partir d'OGM, incluant les ingrédients alimentaires, les additifs et arômes.	NA	Produit de la mer sauvage uniquement avec certificat de capture. Seul additif utilisé est le sel donc aucun OGM au sein des produits de Sogediproma
4.19.2	Les spécifications et documents de livraison de matières premières doivent mettre en évidence les produits composés de, fabriqués avec ou contenant des OGM. Les garanties concernant le statut OGM des matières premières doivent être validées par contrat avec le fournisseur ou les documents techniques appropriés doivent spécifier le statut OGM. La société doit tenir une liste continuellement mise à jour de toutes les matières premières OGM utilisées dans ses locaux, identifiant aussi tous les mélanges et formules dans lesquels elles sont ajoutées.	NA	Voir critère 4.19.1
4.19.3	Des procédures adéquates doivent exister pour assurer que les produits composés de ou contenant des OGM sont fabriqués de manière à empêcher la contamination de produits n'en contenant pas. Des mesures de maîtrise adéquates doivent être en place pour empêcher la contamination croisée par des OGM. L'efficacité de ces procédures doit être surveillée en effectuant des tests.	NA	Voir critère 4.19.1
4.19.4	Les produits finis contenant des OGM ou étiquetés comme ne contenant pas d'OGM doivent être déclarés conformément aux dispositions légales en vigueur. Les documents de livraison doivent inclure la référence correspondante aux OGM.	NA	Voir critère 4.19.1
4.19.5	Les exigences des clients concernant le statut OGM des produits doivent être clairement respectées au sein de la société.	NA	Voir critère 4.19.1
4.20 Allergènes et conditions spécifiques de fabrication			
4.20.1	Les spécifications des matières premières doivent mettre en évidence les allergènes soumis à déclaration qui sont appropriés au(x) pays de destination du produit fini. La société doit tenir une liste continuellement mise à jour de toutes les matières premières contenant des allergènes utilisées dans ses locaux, identifiant aussi tous les mélanges et formules dans lesquels elles sont ajoutées.	B	+ Allergènes: Poisson, Crustacé, Mollusque. + Pas de mélange, uniquement traitement de la matière brute. - Pas de liste physiquement dans le document d'agrément.
4.20.2	Selon l'analyse des dangers et l'évaluation des risques associés, des mesures de contrôle doivent être en place de la réception à l'expédition afin d'assurer que la contamination croisée des produits par des allergènes est minimisée. Les mesures de contrôle doivent être vérifiées.	D	- Allergènes pas pris en compte dans HACCP. - Pas de mesures de contrôle.
4.20.3	Les produits finis contenant des allergènes soumis à déclaration doivent être déclarés conformément aux dispositions légales en vigueur. L'étiquetage des allergènes fortuits et involontaires et des traces doit être basé sur une analyse des dangers et une évaluation des risques associés.	B	+ Allergènes déclarées sur étiquette.
4.20.4	Lorsque les clients exigent spécifiquement que les produits ne contiennent pas certaines substances ou ingrédients (par exemple, gluten, porc, etc.) ou que certaines méthodes de traitement ou de production sont exclues, des procédures vérifiables doivent être en place.	NA	Produits ne comprenant que la matière première brute transformée et éventuellement un faible pourcentage de sel si cuisson et ou barattage. Aucune erreur possible d'inclusion d'un élément non désiré par le client sachant qu'il achète cette matière première brute transformée sans mélange.
4.21 Fraude Alimentaire			
4.21.1	Une évaluation documentée de la vulnérabilité à la fraude alimentaire doit être entreprise pour toutes les matières premières, ingrédients, emballages et procédés sous-traités afin de déterminer le risque d'activité frauduleuse liée à la substitution, à l'étiquetage erroné, à l'adultération ou à la contrefaçon. Les critères étudiés pour l'évaluation de la vulnérabilité doivent être définis.	D	- Pas d'évaluation en place
4.21.2	Un plan documenté de réduction de la fraude alimentaire doit être élaboré, en référence à l'évaluation de la vulnérabilité, et doit être mis en œuvre pour contrôler tout risque identifié. Les méthodes de contrôle et de surveillance doivent être définies et mises en œuvre.	D	- Induit par critère 4.21.1
4.21.3	En cas de risque accru, les évaluations de la vulnérabilité de la fraude alimentaire doivent être revues. Dans tous les cas, toutes les évaluations de la vulnérabilité doivent être examinées au moins une fois par an. Les exigences de contrôle et de surveillance du plan de réduction de la fraude alimentaire doivent être examinées et modifiées le cas échéant.	D	- Induit par critère 4.21.1
5 Mesures, analyses, améliorations			
5.1 Audits internes			
5.1.1 KO n°8	Des audits internes efficaces doivent être réalisés selon un programme d'audit défini et doivent couvrir au moins toutes les exigences du référentiel IFS. Leur périmètre et leur fréquence doivent être déterminés par une analyse des dangers et une évaluation des risques associés. Cela s'applique également aux sites de stockage extérieurs au site dont la société est propriétaire ou locataire.	KO	- Pas de système d'audit interne au sein de Sogediproma
5.1.2	Les audits internes des activités critiques pour la sécurité des aliments et pour les spécifications des produits doivent être réalisés au moins une fois par an.	D	- Induit par critère 5.1.1
5.1.3	Les auditeurs doivent être compétents et indépendants du service audité.	D	- Induit par critère 5.1.1
5.1.4	Les résultats de l'audit doivent être communiqués à la direction et aux personnes responsables des services concernés. Les actions correctives nécessaires et les délais de mise en place doivent être déterminés, documentés et communiqués à chaque personne concernée.	D	- Induit par critère 5.1.1
5.1.5	Le moment et la méthode de vérification des actions correctives résultant des audits internes doivent être documentés.	D	- Induit par critère 5.1.1

5.2 Inspection d'usine		
5.2.1	Des inspections régulières de l'usine doivent être planifiées et effectuées (par exemple contrôle des produits, de l'hygiène, des dangers liés aux corps étrangers, de l'hygiène du personnel, du nettoyage). La fréquence des inspections dans chaque zone (y compris les extérieurs) et aussi pour chaque activité doit être basée sur une analyse des dangers, une évaluation des risques associés et sur l'historique des événements précédents.	<p>A</p> <p><u>Inspection relatif au fonctionnement:</u> Inspection d'un échantillon de 2 à 3 produits finis de chaque calibre avant chaque expédition. Procédure de suivi et de contrôle d'hygiène par inspection visuelle et autocontrôle microbiologique. Procédure d'inspection de nettoyage et autocontrôle microbiologique de l'ensemble des surfaces en contact avec la matière première et le produit fini. Inspection du suivi des instructions de travail par le RQ au quotidien. Responsable intrant contrôle les extérieurs et la gestion du plan contre les nuisibles.</p> <p><u>Inspection de l'infrastructure:</u> Inspection bi-annuelle des infrastructures: zone de débarquement/réception et usine de traitement. Effectuée par les services vétérinaires.</p>
5.3 Validation et maîtrise du procédé		
5.3.1	Les critères de maîtrise et de validation des procédés doivent être clairement définis.	<p>B</p> <p>+ Ces critères sont définis sur les diagrammes de fabrication et relativement aux descriptions des mesures de maîtrise et des valeurs cibles associées dans l'HACCP. (Valeurs retrouvées dans chaque fiche d'enregistrement.) - Manque de clarté dans les diagrammes</p>
5.3.2	Lorsque la maîtrise du procédé et les paramètres de l'environnement de travail (température, temps, pression, propriétés chimiques, etc.) sont essentiels pour satisfaire aux caractéristiques du produit, ces paramètres doivent être surveillés et enregistrés en continu et/ou à des intervalles appropriés.	<p>A</p> <p>+ Suivi de température à coeur du produit avec un thermomètre à sonde. + Enregistrement de température de la salle de travail à quelle fréquence? + Suivi de la température de la matière première et glaçage pour meilleur contrôle de la chaîne du froid. + Suivi température bain de refroidissement et décongélation. + Quantité glace/sel lors du barattage + Suivi température des tunnels de congélation + durée + Suivi température chambre froide + Température du produit surgelé à coeur pendant l'inspection produits finis. + Propriété chimique et biologique contrôlés via les autocontrôles d'échantillon. Ensemble de ces paramètres est surveillé et enregistré sur les cahiers de chaque responsable ou sur les fiches d'enregistrements spécifiques à chaque mesure de maîtrise. - Bémol quand au suivi de la cuisson qui n'est pas enregistré sur fiche de contrôle alors qu'il s'agit d'une CCP</p>
5.3.3	Toutes les opérations de recyclage doivent être validées, surveillées et documentées. Ces opérations ne doivent pas affecter les caractéristiques du produit.	<p>NA</p> <p>Le recyclage en terme de "réutilisation des déchets sur une chaîne de production" n'existe pas au sein de Sogediproma</p>
5.3.4	Des procédures appropriées doivent exister pour la notification, l'enregistrement et la surveillance des dysfonctionnements des équipements et des déviations des procédés.	<p>C</p> <p>+ Fiche de suivi des anomalies pour les dysfonctionnement de l'équipement froid en place dans les fiches de maintenance que seul l'équipe de froid possède. + Définition des interventions, dates et heures de début et de fin déclarées - Pas de protocole d'arrêt de machine et de rupture de la chaîne du froid.</p>
5.3.5	La validation des procédés doit être réalisée en utilisant toute donnée pertinente pour la sécurité des aliments et pour les procédés. En cas de modification(s) substantielle(s), une revalidation doit être effectuée.	<p>B</p>
5.4 Étalonnage, ajustement et vérification des appareils de mesure et de surveillance		
5.4.1	La société doit identifier les appareils de mesure et de surveillance nécessaires pour garantir la conformité aux caractéristiques du produit. Ces appareils doivent être répertoriés dans un document et clairement identifiés.	<p>A</p> <p>- Appareil de suivi: Balances à petite et balance à grande portée, thermomètres sonde à lecture direct et enregistreur, thermomètres de relevé manuel. - Procédure d'étalonnage en place pour balance et thermomètre à sonde. - Le type du balance utilisé dépend du contenu de l'unité à mesurer. Adapté à l'ensemble des besoins en terme de pesage.</p>
5.4.2	Tous les appareils de mesure doivent être vérifiés, ajustés et étalonnés dans le cadre d'un système de surveillance, à des fréquences spécifiées, conformément à des normes/méthodes définies et reconnues. Les résultats de ces vérifications, ajustements et étalonnages doivent être documentés. Si nécessaire, des actions correctives sur les appareils et, si nécessaire, sur les procédés et sur les produits doivent être mises en œuvre.	<p>B</p> <p>+ p293 procédure de calibrage des appareils de mesure + Fréquence: 1 à 2 fois/semaine fonction de l'appareil. + Calibration petite balance avec 1L d'eau, 15L pour la grande, bocal d'eau glacé pour les thermomètres à sonde + Responsable: Responsable production, Responsable Quai, Responsable maintenance. + Action corrective basée sur le recalibrage. - Absence de documentation</p>
5.4.3	Tous les appareils de mesure doivent être utilisés exclusivement pour leur usage défini. Lorsque les résultats des mesures indiquent une anomalie, l'appareil en question doit être immédiatement réparé ou remplacé.	<p>A</p> <p>Les appareils ne sortent pas de l'enceinte de l'usine et ne sont utilisés que lors du traitement de la matière première et des produits finis. Anomalie corrigée sur le tas par un test d'étalonnage et recalibration si nécessaire.</p>
5.4.4	Le statut métrologique des appareils de mesure doit être clairement identifié (par un étiquetage sur l'appareil ou sur la liste des tests des appareils).	<p>D</p> <p>Aucune étiquette ou fiche ne définit le statut de calibrage des appareils</p>
5.5 Contrôle quantitatif (contrôle quantité, poids, volume)		
5.5.1	La fréquence et la méthodologie du contrôle quantitatif doivent être déterminées en accord avec les dispositions légales, les spécifications des clients ou, si approprié, des guides d'interprétations sur la quantité nominale.	<p>A</p> <p>Contrôle lors de l'inspection de produits finis: Contrôle du poids et de la quantité de chaque élément de carton (Carton vide, emballage vide, produits avec et sans glazurage, nombre d'unité par sachet, et éventuelles pièces cassées). Répond aux exigences client car il s'agit de leur propre fiche de contrôle. Cette inspection vise à vérifier qu'en moyenne tous les cartons de produits finis contiennent la quantité et le poids de produits finis qui sont déclarés sur l'étiquette. Procédure d'emportage et liste de colisage permet de contrôler les quantités de chaque type (espèce et calibre) de carton produits finis qui quitte la chambre froide.</p>
5.5.2	Une procédure doit exister pour définir les critères de conformité pour le contrôle quantitatif d'un lot. Cette procédure doit également, entre autres, prendre en compte la tare, la densité et d'autres paramètres critiques.	<p>C</p> <p>+ Contrôle existe à travers la fiche de réception de matière première, le bilan matière, la fiche d'inspection produits finis, la fiche d'emportage et de colisage. - Pas de procédure écrite du contrôle quantitatif des produits finis.</p>
5.5.3	Des vérifications doivent être mises en place et enregistrées selon un plan d'échantillonnage représentatif du lot de fabrication.	<p>A</p> <p>+ cf. fiche d'inspection de produit finis: 2 à 3 produits de chaque type (espèce et calibre)</p>
5.5.4	Les résultats de ces vérifications doivent être conformes aux critères définis pour tous les produits prêts à être livrés.	<p>A</p> <p>+ Croisement des données de vérification avec les spécifications produits finis. + Démarrage de l'emportage n'est autorisé qu'à partir du moment où toutes les inspections se sont révélées, en moyenne, conformes aux normes.</p>
5.5.5	Pour les produits achetés et déjà préemballés par des tierces parties, des preuves de la conformité aux dispositions légales relatives à la quantité nominale doivent exister.	<p>NA</p> <p>Aucun produit préemballé intégrant le produit fini n'est acheté par l'usine.</p>
5.5.6	Lorsque cela est applicable, tous les équipements utilisés pour les contrôles finaux doivent être légalement approuvés.	<p>B</p> <p>+ Les contrôles finaux sont effectués à partir de balances à petite et grande portée et de thermomètre à lecture directe. Ces instruments sont approuvés et subissent les procédures d'étalonnage - Pas d'enregistrement à disposition</p>

5.6 Analyses des produits		
5.6.1	Il doit exister des procédures assurant que toutes les caractéristiques du produit sont respectées, y compris les dispositions légales et les spécifications. Les analyses microbiologiques, physiques et chimiques nécessaires à cette fin doivent être effectuées en interne et/ou sous-traitées.	A + Autocontrôle microbiologique sous-traité effectué sur un échantillon de chaque lot pour les emballages et les produits finis + Inspection de produits fini définie une concordance aux caractéristiques des spécifications estimables par analyse sensorielle. + Test chimique sous-traité de mercure, cadmium et plomb effectué sur un échantillon de produits finis. + Enregistrement des fiches d'analyse et d'inspection dans leur classeur spécifique.
5.6.2	Les analyses importantes pour la sécurité des aliments doivent être de préférence effectuées par des laboratoires accrédités pour les programmes et méthodes appropriés (ISO 17025). Si les analyses sont réalisées par un laboratoire interne ou non accrédité pour ces programmes/méthodes, les résultats doivent être régulièrement confrontés à ceux réalisés par des laboratoires accrédités pour ces programmes et méthodes (ISO 17025).	B Institut Pasteur de Madagascar accrédité par le COFRAC
5.6.3	Des procédures doivent être en place pour assurer la fiabilité des résultats des analyses internes sur la base de méthodes d'analyses officiellement reconnues. Cela doit être démontré par ring tests ou autres tests d'intercomparaison.	NA Aucune analyse en interne.
5.6.4	Un plan de contrôle doit être établi pour les analyses internes et externes, sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés couvrant les matières premières, les produits semi-finis et finis ainsi que les équipements des procédés, les matériaux d'emballage et, si nécessaire, de tests environnementaux. Les résultats des tests doivent être documentés.	A + Plan de contrôle sur un échantillon de chaque lot de produits finis. + Contrôle sur produit finis uniquement car la matière première périssable ne permet pas d'attendre les résultats d'analyse. + Autocontrôle microbiologique de surface prend en compte le matériel de travail, les surfaces de contact avec la denrée et les emballages. + Le tout est documenté dans les résultats d'analyse.
5.6.5	Chaque résultat d'analyse doit être rapidement évalué. Des mesures correctives appropriées doivent être prises pour tout résultat non conforme. Les résultats d'analyses doivent être vérifiés régulièrement afin d'identifier des tendances. Toute tendance indiquant de potentiels résultats non conformes doit être prise en considération.	A + Résultats d'analyse transmis au responsable qualité par mail pour une consultation aussi rapide que possible. + P316: Description de la gestion des produits non-conformes. Procédure de retrait-rappel lancée pour le stock flottant ou arrivé à destination et quarantaine pour le stock en usine. + Les analyses microbio sont majoritairement des basés sur des tests de présence donc pas d'observation de tendance possible.
5.6.6	En cas de réalisation des analyses en interne, du personnel qualifié et formé ainsi qu'un équipement et des locaux adaptés doivent être disponibles.	NA Aucune analyse en interne.
5.6.7	Pour la vérification de la qualité des produits finis, des tests organoleptiques internes doivent être réalisés régulièrement, conformément aux spécifications, en relation avec l'impact sur les paramètres correspondants des caractéristiques du produit. Les résultats de ces tests doivent être documentés.	A Lors de l'inspection de produits finis avant expédition, un test organoleptique est effectué basé principalement sur la vue et l'odorat. Les résultats de ces tests sont enregistrés sur la fiche d'inspection. S'il y a le moindre doute, le produit est préparé afin de pousser le test jusqu'à l'évaluation du goût.
5.6.8	Sur la base d'une analyse des dangers, de l'évaluation des risques associés et de toute information interne ou externe liée aux risques des produits pouvant avoir un impact sur la sécurité des aliments et/ou la qualité (incluant la fraude, l'adultération), la société doit mettre à jour son plan de contrôle et/ou prendre des mesures appropriées afin de maîtriser l'impact sur les produits finis.	B +/- Plan de contrôle en place et efficace mais pas totalement à jour et manque au notion de fraude, et certains autres risques tels que physiques (au moins sur le papier). + Adultération n'est pas un problème car on ne sort que du produit brute et les formes les plus travaillées sont les filets et les salades de tentacules.
5.7 Blocage et libération des produits		
5.7.1	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, une procédure doit être mise en place pour le blocage et la libération de toutes les matières premières, de tous les produits semi-finis et finis et des matériaux d'emballage. La procédure doit assurer que seuls les produits et matériaux conformes aux caractéristiques du produit sont fabriqués et livrés.	A + En cas de non-conformité portant atteinte aux caractéristiques du produits finis. Outre l'avis aux IO, tous les produits ou lots concernés sont regroupés et sujets à une isolation spatiale. Une investigation est entreprise sous la diligence des IO pour statuer sur le devenir des produits. + Isolation d'un coin de la chambre froide, les IO se chargent de placer un scotch faisant office de sceau pour repérer le lot non conforme.
5.8 Gestion des réclamations des autorités et des clients		
5.8.1	Un système doit être en place pour la gestion des réclamations sur les produits.	B + En place.... - Pas de procédure écrite
5.8.2	Toutes les réclamations doivent être analysées par le personnel compétent. Lorsque cela s'avère justifié, des actions appropriées doivent être lancées, immédiatement si nécessaire.	A + Réclamations passent par le RQ qui met en place les mesures correctives pour corriger les erreurs et renforcer la prudence sur les points critiques.
5.8.3	Les réclamations doivent être analysées dans l'optique de mettre en place des actions préventives permettant d'éviter la récurrence des non-conformités.	C + Suite du processus après la mise en place de mesures correctives.
5.8.4	Les résultats des bilans des réclamations doivent être tenus à la disposition du personnel responsable concerné et de la direction.	B + L'entreprise est suffisamment petite pour que la communication avec la direction soit automatique quant au suivi d'anomalie de production.
5.9 Gestion des incidents, retrait/rappel de produits		
5.9.1	Une procédure documentée doit être définie pour la gestion des incidents et des situations d'urgence ayant un impact sur la qualité, la légalité et la sécurité des aliments. Cette procédure doit être mise en place et tenue à jour. Elle comprend au minimum la nomination et la formation d'une équipe de crise, une liste de contacts d'alerte, des sources de conseils juridiques (si nécessaire), les moyens de joindre les contacts, l'information des clients et un plan de communication comprenant les informations destinées aux consommateurs.	C +/- Procédure de retrait/rappel n'est pas suffisante pour définir une gestion de crise
5.9.2 KO n°9	Il doit exister une procédure efficace pour le retrait et le rappel de produits, assurant que les clients concernés sont informés dès que possible. Cette procédure doit inclure une définition claire des responsabilités.	B + P316 du document d'agrément: Description de la gestion des produits non-conformes. Procédure de retrait-rappel lancée pour le stock flottant ou arrivé à destination. - Pas de communication client explicite dans un plan d'alerte. - Responsabilité absente
5.9.3	Les contacts d'urgence détaillés et à jour (comme les noms et numéros de téléphone des fournisseurs, des clients et des autorités compétentes) doivent être disponibles. Une personne de la société, ayant la responsabilité de déclencher le dispositif de gestion des incidents, doit être disponible en permanence.	B + Gestion de crise implique la réunion de l'équipe HACCP - Pas de responsable communication nommé + Annuaire des n° de téléphone dont les numéros d'urgence sont à disposition dans le bureau commun sous version papier. Les n° sont enregistrés dans le portable professionnel du responsable qualité. - Les autorités compétentes vétérinaires sont contactés en priorité. - Mention des situations devant être communiquées aux médias
5.9.4	La faisabilité, l'efficacité et la rapidité de la procédure de retrait doivent être soumises à des tests internes réguliers, sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés et au moins une fois par an, afin d'assurer sa mise en place, son fonctionnement efficace et dans les bon délais.	NCM Pas de test de retrait
5.10 Gestion des non-conformités et des produits non conformes		
5.10.1	Une procédure doit être en place, pour la gestion de toutes les matières premières, de tous les produits semi-finis et finis, des équipements des procédés et des matériaux d'emballage non conformes. Elle doit comprendre, au minimum : - Des instructions sur l'isolement et le blocage, - Une analyse des dangers et l'évaluation des risques associés, - L'identification (par exemple, l'étiquetage), - La décision sur le devenir (par exemple libération, recyclage/retraitement, blocage, quarantaine, rejet/destruction).	B + 3 Procédures possibles expliquées dans la procédure de retrait/rappel: -> Produits en stock -> Produits flottants -> Produits à destination/en vente +/- La procédure existe mais manque peut-être de détail sur "l'investigation" qui doit être basée sur une analyse des dangers, l'identification et les différents types de devenir.

5.10.2	Les responsabilités pour la gestion des produits non conformes doivent être clairement identifiées. La procédure pour la gestion des produits non conformes doit être comprise par tous les employés concernés.	B	+ RQ responsable de la mise en quarantaine (recoin de la chambre froide) et prévient les IO pour statuer du devenir du lot. IO procèdent à l'investigation et scèlent les cartons présentant l'anomalie. - Pas de document de blocage + Les chefs d'équipe ont connaissance de la procédure et du preneur de décisions. Personne n'est autorisé à toucher les carton non conformes sans l'autorisation des IO.
5.10.3	En cas de non-conformité, des corrections immédiates doivent être mises en place, afin d'assurer que les caractéristiques du produit sont conformes.	A	+ Analyse des dangers afin de statuer le devenir du lot (libération/retraitement/rejet/etc)
5.10.4	Tout produit fini conditionné ou emballage non conforme, portant une marque de distributeur, ne doit pas être mis sur le marché sous la marque concernée. Toute exception doit être validée par écrit avec les contractants.	NA	Pas de marque distributeur en production.
5.11 Actions correctives			
5.11.1	Une procédure doit être mise en place pour l'enregistrement et l'analyse des non-conformités, dans le but d'éviter les récurrences, par des actions préventives et/ou correctives.	C	+ Procédures d'action corrective existent et sont documentées - Absence de procédure générale qui fait le bilan des non-conformités pour éviter leur récurrence.
5.11.2 KO n°10	Les actions correctives doivent être clairement formulées, documentées et mises en place, dès que possible, pour éviter la réapparition des non-conformités. Les responsabilités et les délais de réalisation doivent être clairement définis. Les enregistrements doivent être gardés en lieu sûr et être facilement accessibles.	B	+ Actions correctives pour chaque cas de figure sont retrouvées dans le document d'agrément. + Chaque fiche d'enregistrement pointant une non-conformité définie également l'action corrective qui en résulte. Ces fiches sont stockées dans l'armoire HACCP. - Seules les délais et responsabilités d'exécution ne sont pas définies.
5.11.3	La mise en place des actions correctives décidées doit être documentée et l'efficacité desdites actions doit être vérifiée.	B	+ Documentée - Définition des responsables pour un contrôle plus stricte sur une durée déterminée comme vérification de l'efficacité de la dite action corrective (appliqué mais non documenté)
6 Plan de protection de la chaîne alimentaire contre les actes malveillants (Food defense plan) - inspections externes			
6.1 Évaluation de la protection			
6.1.1	Les responsabilités pour la protection de la chaîne alimentaire contre les actes malveillants doivent être clairement définies. Ce(s) responsable(s) doit(vent) faire partie du personnel clé ou doit(vent) avoir accès à l'équipe de direction. Des connaissances suffisantes dans ce domaine doivent être démontrées.	D	- Pas de système de protection contre les actes malveillants en place donc pas de responsable, d'analyse de dangers et des risques associés ou d'enregistrement.
6.1.2	Une analyse des dangers et une évaluation des risques associés sur la protection de la chaîne alimentaire contre les actes malveillants doivent avoir été réalisées et documentées. Sur la base de cette évaluation et des dispositions légales, les zones critiques pour la sûreté doivent être identifiées. Cette évaluation doit être revue au moins annuellement ou en fonction des changements pouvant affecter l'intégrité des aliments. Un système d'alerte approprié doit être défini et son efficacité doit être régulièrement vérifiée.	D	- Induit par critère 6.1.1
6.1.3	Si la législation requiert des enregistrements ou des inspections sur site, des preuves doivent être fournies.	D	- Induit par critère 6.1.1
6.2 La sécurité du site			
6.2.1	Sur la base d'une analyse des dangers et d'une évaluation des risques associés, les zones critiques pour la sûreté doivent être protégées de manière appropriée pour empêcher tout accès non autorisé. Les zones d'accès doivent être contrôlées.	B	- Pas de définition des zones critiques + Employés, fournisseurs, visiteurs, transporteurs sont autorisés à entrer sur le site et éventuellement dans les zones critiques (Zone de réception et usine) + Protection du site et des entrées par des agents de sécurité. + Entrée en usine est pointée par les responsables du bloc social.
6.2.2	Des procédures doivent être mises en place afin d'empêcher et/ou d'identifier tout acte de malveillance.	D	
6.3 Sécurité du personnel et des visiteurs			
6.3.1	La politique pour les visiteurs doit contenir des clauses sur la protection de la chaîne alimentaire contre les actes malveillants. Les livreurs et personnes en charge des déchargements étant en contact avec les produits doivent être identifiés et doivent respecter les conditions d'accès à la société. Les visiteurs et les prestataires de services externes doivent être identifiés dans les zones où les produits sont stockés et doivent être enregistrés au moment de leur accès. Ils devraient être informés de la politique du site et de la vérification des accès qui en découle.	D	
6.3.2	Tous les employés doivent être formés à la protection de la chaîne alimentaire contre les actes malveillants, en tenant compte des caractéristiques du produit et des besoins en formation des employés ou lorsque des changements importants se produisent. Les sessions de formation doivent être documentées. Les processus d'embauche et de licenciement des employés doivent prendre en compte les aspects sécuritaires, comme permis dans les dispositions légales.	D	
6.4 Inspections externes			
6.4.1	Une procédure documentée doit exister pour la gestion des inspections externes et des visites réglementaires. Le personnel concerné doit être formé à l'exécution de cette procédure.	C	+ 2 inspections de site par an effectuées par les services vétérinaires agréés de Madagascar avec un documentation comprenant les non-conformités enregistrés, les actions correctives et les délais de correction. + Dernière inspection en Mars + Si un infraction majeure est identifiée, l'usine peut être menacée de fermeture temporaire. - Pas de procédure de gestion des visites écrite dans les documents d'agrément.

Annexe V: Matrice de priorisation des non-conformités

(Partie supérieure du tableau)

Normes réglementaires & sécurité des aliments Chapitre 4.4.5, 4.10, 4.12, 4.14, 4.18 → 4.20 Chapitre 5: Entrer Chapitre 5.1.5.10 → 5.11		Aspects commerciaux & satisfaction client Chapitre 4.4.1 → 4.4.4, 4.21 Chapitre 5.5.3 → 5.9		Infrastructure morale et matérielle (investissements matériels) Chapitre 2.1.11 → 2.12 Chapitre 4.4.6 → 4.9, 4.11, 4.15 → 4.17 Chapitre 6: 6.1 → 6.3		Amélioration continue Chapitre 4.4.13 Chapitre 5.5.1 → 5.2 Chapitre 6: 6.4				
		Beaux	Critère	Beaux	Critère	Beaux	Critère	Beaux	Critère	
Système de révision documentaire	Maitrise du système documentaire	2.1.12	C	Mise à jour, ajout des paramètres chimiques, physiques, biologiques, détails d'emballage, de calligraphie, de date (étiquetage)	4.2.1.1	4.2.1.1	1.2.1	B	4.13.5	C
	Libellés de l'ensemble des documents	2.1.13	C	Disponibilité des documents en usine	4.2.1.4	B	4.9.1	NCM		D
	Mise à jour annuelle de tous les documents	2.1.14	C	Disponibilité des documents en usine	4.2.1.4	B	4.9.1.1	C		D
	Enregistrement des motifs de modification documentaire	2.1.15	D	Disponibilité des documents en usine	4.2.1.4	B	4.9.1.1	C		D
	Révision des documents/enregistrements pour les produits finis	2.1.21	B	Procédure d'écoute client et analyse des besoins	5.3.1	B				D
	Existence d'une analyse des dangers pour TOUTES les sites (usine et bases de collecte)	2.2.1.1	NCM	Révision des objectifs, qualité en fonction des retours	5.8.1	B				D
	Existence d'une analyse des dangers pour TOUTES les produits finis	2.2.1.2	C	Procédure formalisée d'enregistrement et d'analyse des réclamations	5.8.3	C				D
	Inclusion de TOUTES les risques biologique, chimiques, physique et allergènes	2.2.3.5.1	C	Résultats de mise en place de mesures préventives	5.8.3	C				D
	Mesure préventive de contaminations croisées allergènes	4.20.2	D	Résultats du bilan à disposition	5.8.4	B				D
	Plan NPD à effectuer entre chaque production	4.20.3	B	Enregistrement de mesures de maintenance préventive et curative	5.3.4	C				D
HACCP	Attention particulière à l'étiquetage des allergènes	2.2.3.6.1	C	Formation de personnel BPH et procédures de mesures préventives et actions correctives	4.4.1	C				D
	Définition de TOUTES les CCP et mesures préventives	2.2.3.6.2	D	Evaluation des compétences du personnel	4.2.1.2	B				D
	Définition de TOUTES les PPO (CP) et mesures préventives	2.2.3.6.2	D	Mise à jour si changement dans les matières premières, formulation/receite, procédé ou emballage ayant une influence sur les produits finis	4.2.1.6	D				D
	Définir les limites critiques pour chaque CCP	2.2.3.7	B	Inspection et analyse d'efficacité des actions	4.4.5	C				D
	Suivi de TOUTES les CCP (Mise en place enregistrement de la cuisson)	2.2.3.8.1	NCM	Liste à jour de fournisseurs	4.4.2	D				D
	Vérification enregistrement CCP	2.2.3.8.3	D	- Procédure de contrôle - Système de classement - Système de débarrassement	4.4.3	D				D
	RAI (Revue d'Actions Correctives) CCP et PPO	2.2.3.9	B	Revue des résultats	4.4.4	D				D
	Mise et maintien à jour du document d'ajustement	4.20.1	B	Documentation de calibration des appareils de mesure	5.4.2	B				D
	Tous les produits finis	2.2.3.1	NCM	Utilisation d'étiquette de statut métrologique	5.4.4	D				D
	Spécifications	État des lieux documentaire	2.1.2.1	B	Spécifications	4.2.1.2	B			
Reclamation client		2.2.1.2	C	Reclamation client	5.8.3	C				D
Maintenance préventive et curative		2.2.3.5.1	C	Maintenance préventive et curative	5.3.4	C				D
Base de collecte		4.20.3	B	Base de collecte	5.3.4	C				D
Spécifications		2.2.3.6.1	C	Spécifications	4.2.1.2	B				D
Modification de spécifications		2.2.3.6.2	D	Modification de spécifications	4.2.1.6	D				D
Inspection des intrants		2.2.3.7	B	Inspection des intrants	4.4.5	C				D
Suivi et évaluation des fournisseurs		2.2.3.8.1	NCM	Suivi et évaluation des fournisseurs	4.4.3	D				D
RAI (Revue d'Actions Correctives) CCP et PPO		2.2.3.9	B	RAI (Revue d'Actions Correctives) CCP et PPO	2.2.3.9	B				D
Mise et maintien à jour du document d'ajustement		4.20.1	B	Mise et maintien à jour du document d'ajustement	4.20.1	B				D

Urgence



Beaux	Critère	Beaux	Critère	Beaux	Critère	Beaux	Critère
	1.2.1		1.2.1		1.2.1		1.2.1
	4.9.1		4.9.1		4.9.1		4.9.1
	4.9.1.1		4.9.1.1		4.9.1.1		4.9.1.1
	4.9.3.3		4.9.3.3		4.9.3.3		4.9.3.3
	4.9.8.3		4.9.8.3		4.9.8.3		4.9.8.3
	1.2.5		1.2.5		1.2.5		1.2.5
	4.9.2		4.9.2		4.9.2		4.9.2
	4.7.1		4.7.1		4.7.1		4.7.1
	4.7.2		4.7.2		4.7.2		4.7.2
	4.9.1.1		4.9.1.1		4.9.1.1		4.9.1.1
	1.1.1		1.1.1		1.1.1		1.1.1
	1.1.2		1.1.2		1.1.2		1.1.2
	1.1.3		1.1.3		1.1.3		1.1.3
	1.1.4		1.1.4		1.1.4		1.1.4
	1.1.5		1.1.5		1.1.5		1.1.5
	4.16.1		4.16.1		4.16.1		4.16.1
	4.16.2		4.16.2		4.16.2		4.16.2
	4.16.3		4.16.3		4.16.3		4.16.3

(Partie du milieu du tableau)

IMPORANCE		Flux concernant tous les types de produits fins	2.2.3 C	Modification de contrats	Responsables, accord du fournisseur pour les intrants et des clients pour les produits fins. Modification des procédures HACCP et vérification en usine nécessaire.	4.1.2 C	Maintenance préventive et curative	Enregistrement des gammes d'équipement (y compris véhicule)	4.15.4 B
Plans et flux	Flux matériaux d'emballage à mettre à jour après les travaux. Application des protocoles de stockage des intrants à l'usage	4.1.3 C	Réunion équipe HACCP Définition produit/diagramme/flux Analyse de risque	4.3.1 C	Procédure de réparation temporaire: autorisation, documentation, débris à être évacués, définition de responsabilité	4.15.5 D	N/A	Maintenance préventive des climatiseurs (inclure procédure de nettoyage des filtres d'air)	4.9.82 N/A
	Ajouter mentions sur le flacon et l'ouriture/bouchon	3.2.1.1 B	Textes industriels	4.3.2 B	Actions correctives en cas de mauvais état sanitaire avant chargement	4.15.1 B			
BPM	Ajouter mentions sur les mélangements	3.4.2 B	Détermination de durée de vie	4.3.3 C	Empêcher contamination au cours du transport (Procédure BPM, procédures de nettoyage, sécurité contre la fraude)	4.15.2 C	Transport (dangereux/violation)	Enregistrement de la température initiale du contenant Procédure de vérification de la température pendant le transport	4.15.3 C
	Dérégulation part de bijoux (par exemple alliance)	3.2.1.4 B	Textes organoleptiques	4.3.4 D	Procédure de vérification de la température pendant le transport	4.15.5 B			
	Remettez du savon à tous les points d'eau dès qu'il en manque	3.4.7 B	Résultats organoleptique inclus dans le développement de produit	4.3.5 C	Description plan ND du véhicule	4.6.1 C			
	Mise à jour procédure de lavage des bennes de travail	3.2.2.5 B	Enregistrement de toutes les étapes du développement de produit	4.3.9 D	Analyse + Actions correctives	6.1.1 D			
Produits chimiques	Mise à jour de l'inventaire des produits chimiques utilisés	4.10.1 B	Critère de conformité pour le fabricant/inspection produits finis - Fiche réception/déballage - Paramètres quantitatifs suivis, tare, etc.	5.2.2 C	Responsabilités parmi le personnel de séparation des rôles, organisation et linkage au reste du personnel	6.1.2 D	Analyse de l'investissement de l'usage	Analyse des dangers, définition des zones à risque, revue de l'efficacité et système d'alerte et de protection en place.	6.1.3 D
	Fiche de données de sécurité datée et à jour	4.10.7 B	Confrontation régulière de résultat entre tests de laboratoire non agréés et ceux du laboratoire agréé. Vérifier les résultats du laboratoire non agréés.	5.6.2 B	Plan de contrôle complet et procédure de mise à jour des fréquences d'analyse fonctionnements particuliers	6.2.1 B			
Inspection produits fins	Ajouter vérifications étiquette carton/sachet individuelle	4.5.6 B	Plan de gestion de crise ayant légalité des aliments	5.9.1 C	Responsabilité et communication avec les clients	5.9.2 B	Food Defense Plan	Vérification des entrées de site et des zones à risque + suivi des personnes entrants dans les locaux de production (intérimaires, prestataires, visiteurs, transporteurs, etc.)	6.2.2 D
	Inclure la gestion des produits contaminés par corps étrangers	4.12.4 C	Procédure de gestion de crise ayant légalité des aliments	5.9.3 B	Liste de contact d'urgence détaillé et à jour.	4.11.2 N/A			
Gestion des non-conformités	Prendre principe d'investigation, d'isolation, de marquage, les différents types de devenir, les procédures d'élimination.	5.10.1 B	Responsabilité et communication avec les clients	5.9.2 B	Test interne régulier d'efficacité de procédure de retrait	5.9.4 N/A	Gestion des déchets	Gestion des déchets suivant les dispositions légales (se renseigner auprès de MabiCompost comme responsable de la gestion des déchets durables) Description concise de la procédure de gestion des déchets	4.11.4 B
	Guide de formation, langages de formation donnés (BPM, Procédés de fabrication, Food Defense Plan, HACCP, etc.)	3.3.3 B	Gestion des incidents, retards/rupture de produit	5.9.3 B	Texte interne régulier d'efficacité de procédure de retrait	4.21.1 D			
Document de formation	Mise à jour de l'inventaire des produits chimiques utilisés	4.10.1 B	Plan documenté de réduction de la fraude	4.21.2 D	Flux de conformité		Enregistrement d'élimination des déchets: date, heure, type de déchets, procédure d'élimination, responsable	4.11.6 D	
	Ajouter mentions sur le flacon et l'ouriture/bouchon	3.2.1.1 B	Flux de conformité	4.21.1 D					
Affichage & communication	HACCP: principe et équipe	2.2.2.3 C	Flux de conformité	4.21.1 D					
	BPM: tous les points d'eau	3.4.8 C	Flux de conformité	4.21.1 D					
Système de management qualité	Quelques du système comprennent au minimum: - Politique d'entreprise (critères 1.1.1 à 1.1.5) - Revue de direction (critères 1.4.1, 1.4.2 et 1.4.4) - Révisions régulières du HACCP (critères 2.1.1, 2.1.3, 4.1, 4.2, 2.3.10) - Audit interne (critères 5.1.1, 5.1.5, 5.1.11, 5.1.12) - Écoute client (critères 1.3.1 et 5.8.1, 5.8.3 et 5.8.4) - Procédures de minimum des responsabilités (critères 1.2.2 à 1.2.4) - Interdiscuteur IIS (critère 1.2.6) - Veille réglementaire (1.2.10)	2.1.1.1 C	Flux de conformité	4.21.1 D					

Annexe VI: Exemple de diagramme de fabrication

II.4.19. Diagramme de fabrication de poulpes entiers (fleur et bloc) crus congelés

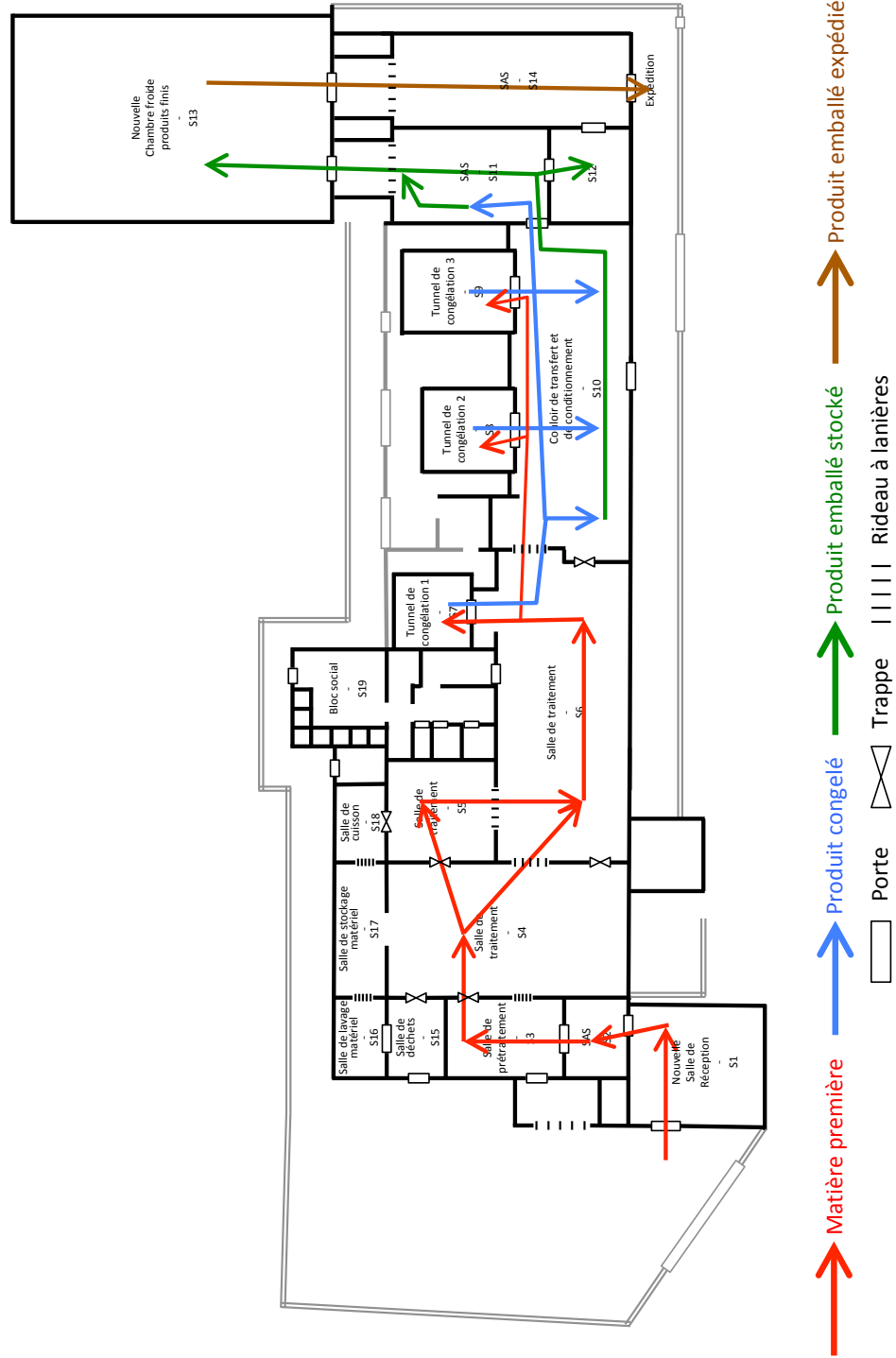
N°	Local	Entrants	Étape de production	Sortants	Paramètres	Personnel
1	Salle de Réception - S1	Bac Réception Poulpes	Poulpe évisc. Poulpe non évisc.		$T_x \leq 6^\circ\text{C}$	2
2		Balance	Déglacage/ Pesage	Balance	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$	2
3	Salle de stockage tampon	Gand bac Glace Bac n°1	Stockage sous glace	Gand bac sale Glace usée Bac réception	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$	2
4		Bac n°2	Éviscération	Bacs n°1 Viscères	$0 \leq T_x \leq 12$	8
5	Salle de traitement - S4/S6	Bac n°3	Lavage Lavage	Bac n°2 Eaux usées	$0 \leq T_x \leq 12$	8
6		Sel Eau/glace Bac n°4	Barattage	Bac n°3 Eaux usées	Durée: 45 min Poulpes: 250 kg Sel: 3 kg Glace 8%	2
7		Eau glacée	Refroidissement	Eaux usées	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$ $T_{\text{Bain}} \leq 2^\circ\text{C}$ Durée: 1 min	1
8			Égouttage	Eaux usées	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$	1
9		Balance	Pesage/Calibrage	Balance	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$	2
10		Bac de congélation Film plastique	Rangement en fleur Rangement en bloc	Bac n°4	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$	4
11	Tunnel		Congélation		$T_x \leq -18^\circ\text{C}$ $T_{\text{Tnl}} \leq -25^\circ\text{C}$ Durée: 8 à 12h	2
12	Salle de Conditionnement S10	Eau glacée	Glazage	Eaux usées	$T_x \leq 6^\circ\text{C}$ $T_{\text{Bain}} \leq 2^\circ\text{C}$	2
13		Sachet PE	Vrac Conditionnement		$T_x \leq -18^\circ\text{C}$	4
14		Cartons Balance Étiquettes	Étiquetage/Emballage	Balance Bac sales	$T_x \leq -18^\circ\text{C}$	4
15		Chambre froide		Stockage		$T_x \leq -18^\circ\text{C}$
16			Expédition	Cartons de produits finis	$T_x \leq -18^\circ\text{C}$	10

Annexe VII: Exemple de plan de flux

MAD 125 SV – SOGEDIPROMA S.A – Mahajanga

Mise à jour: Septembre 2018

Flux produits crus



Annexe VIII: Exemple d'analyse des dangers (HACCP)



Étapes		Danger: Produit Fini : Crevettes entières crues congelées																			
		Nature (P, C, B, A)		Origine (H, P, E, O, M)		Description (CI, CC, D)		Moyen de Maîtrise		Détérioration des CCP		Surveillance (Qui? Quoi? Comment? Où? Quand?)		Valeur cible / Limite Critique (CCP)		Action Corrective		Vérification		Enregistrement / Documentation	
B	P	CI	Bactéries dans la MP	P	MP	Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	PP	1	3	3	N	O	O	N	PPPO	Responsable Réception et Qualité - Inspection visuelle - Analyse microbiologique sur produits finis - Co-tation des fournisseurs - Encadrement	Règlement CE 2073/2005	- Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferencement fournisseur du lot présentant une non-conformité - Modification du cahier des charges ou fiches techniques	Renforcement contrôle de lot relatif au fournisseur du lot	- Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bon de livraison - Fiche réception - Bulletin d'analyse d'échantillon	
B	P	D	par remontée excessive en T°	P	PP	Point de collecte et logistique	PP	1	3	3	O				PP	Responsable Réception: Contrôle à réception (propreté, température, glace, etc.)	Ratio Glace/Pdt: 1/1 Température pdt < 6°C	- Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Traitement spécifique du lot ou refus - Modification du cahier des charges ou fiches techniques	Renforcement relatif au fournisseur du lot présentant une non-conformité	- Cahier des charges ou FT - Bon de transport - Fiche réception - Bulletin d'analyse d'échantillon	
B	E	CC	par une glace non conforme	P	PP	Surveillance et analyse de la qualité de l'eau (et de la glace)	PPPO	1	2	2	N	O	O	N	PPPO	RQ ou assistants (en alternant les points d'eau) - Envoie un échantillon d'eau pour analyse bactériologique en laboratoire --> 2/an	Règlement CE 2073/2005 Règlement CE n°1831/2006	- Demande d'action auprès de la JIRAMA	Renforcement contrôle des points d'eau	- Bulletin d'analyse d'échantillon	
B	O	CC	par glacières et/ou bacs de manutention sales mal nettoyés	P	PP	Bonnes pratiques du plan N/D Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	PP	1	2	2	O				PP	Nettoyage: RQ: Inspection visuelle et olfactive Avant et après le fonctionnement journalier d'une ligne de production --> Systématique Désinfection: Envoie échantillon (matériel ou surface en alternant le point de prélèvement) --> 10-15/mois	Règlement CE 2073/2005	- Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferencement fournisseur du lot présentant une non-conformité - Renforcement contrôle visuel propreté des bacs	Renforcement contrôle de lot relatif au fournisseur du lot présentant une non-conformité - Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bulletin d'analyse d'équipement - Fiche techniques produits - Fiche nettoyage		
C	O	CC	par des résidus de produits de nettoyage mal rincés sur l'outil	P	PP	Bonnes pratiques du plan N/D	PP	1	1	1	O				PP	Inspection visuelle	Absence Directive 1998/8/CE	- Retour au lavage du matériel concerné - Formation du personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche nettoyage	
B	H	CC	par le personnel ou zone de réception	P	PP	BPH du personnel Procédure de réception	PP	1	2	2	O				PP	Séparation des zones en fonction des différents type de matière première ou séparation temporelle. Inspection visuelle et encadrement du personnel par Respo Réception	Règlement CE 2073/2005	Formation du personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche anomalie personnel	

Déglacage /Pesage	B	O	CC par outil sale mal nettoyé	PrP Bonnes pratiques du plan N/D PrP Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	1	2	2	0	0	PrP	Nettoyage: RC: Inspection visuelle et olfactif Avant et après le fonctionnement Journalier d'une ligne de production --> Systématique Désinfection: Envoie échantillon (matériel ou surface en alternant le point de prélèvement) --> 10-15/mois	Règlement CE 2073/2005	Si défaut produit: - Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferencement fournisseur charges ou fiches technique Si défaut plan N/D: - Nouveau nettoyage - Modification plan N/D - Formation personnel	Renforcement contrôle visuel	- Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bulletin d'analyse - Fiche d'équipement produits - Fiche nettoyage
	C	O	CC par des résidus de produits de nettoyage mal rincé sur l'outil	PrP Bonnes pratiques du plan N/D	1	1	1	0	0	PrP	Inspection visuelle	Absence Directive 1998/78/CE	- Retour au lavage du matériel concerné - Formation du personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche nettoyage
	P	H	CC par cheveux, ongle, etc.	PrP BPH du personnel	2	1	2	0	0	PrP	Inspection visuelle	Absence	- Élimination du corps étranger par rinçage - Formation personnel sur pratiques hygiène (tenue et propreté)	Renforcement contrôle visuel	
	B	H	CC par le personnel	PrP BPH du personnel	1	2	2	0	0	PrP	- Inspection visuelle - RQ envoie un échantillon collecté sur un membre du personnel (en alternant de fréquence)	Règlement CE 2073/2005	- Formation du personnel - Avertissement	Renforcement contrôle personnel concerné	Fiche anomalie personnel Fiche de formation
	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques de fabrication et gestion du travail en flux tendu	1	2	2	0	0	PrP	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < 4°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Accélération du procédé - Glacage correctif	Renforcement contrôle temps/T°	- Enregistrement T°
	B	O	CC par outil sale mal nettoyé	PrP Bonnes pratiques du plan N/D PrP Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	1	2	2	0	0	PrP	Nettoyage: RC: Inspection visuelle et olfactif Avant et après le fonctionnement Journalier d'une ligne de production --> Systématique Désinfection: Envoie échantillon (matériel ou surface en alternant le point de prélèvement) --> 10-15/mois	Règlement CE 2073/2005	Si défaut produit: - Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferencement fournisseur charges ou fiches technique Si défaut plan N/D: - Nouveau nettoyage - Modification plan N/D - Formation personnel	Renforcement contrôle visuel	- Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bulletin d'analyse - Fiche d'équipement produits - Fiche nettoyage
	C	O	CC par des résidus de produits de nettoyage mal rincé sur l'outil	PrP Bonnes pratiques du plan N/D	1	1	1	0	0	PrP	Inspection visuelle	Absence Directive 1998/78/CE	- Retour au lavage du matériel concerné - Formation du personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche nettoyage
	B	E	CC par utilisation d'eau et/ou de glace contaminée	PrP Surveillance et analyse de la qualité de l'eau (et de la glace)	1	2	2	0	0	PrP	RQ ou assistante (en alternant les points d'eau) - Envoie un échantillon d'eau pour analyse bactériologique en laboratoire --> 2/an	Règlement CE 2073/2005 Règlement CE n°1881/2006	- Demande d'action auprès de la JIRAMA	Renforcement contrôle des points d'eau	- Bulletin d'analyse d'échantillon
	C	E	CC par excès de chlore dans l'eau de rinçage	PrP Surveillance et analyse de la qualité de l'eau (et de la glace) PrP Formation du personnel	1	2	2	0	0	PrP	RQ ou assistante (en alternant les points d'eau): - Mesure de la chlorométrie en usine --> 2/jour	0,3 < taux < 0,6 (mg/L)	- Formation du personnel	Fiche relevé de chlorométrie	
	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques de fabrication et gestion du travail en flux tendu	1	2	2	0	0	PrP	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < 4°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Accélération du procédé - Glacage correctif	Renforcement contrôle temps/T°	- Enregistrement T°
Stockage sous glace	C	O	CC par des résidus de produits de nettoyage mal rincé sur l'outil	PrP Bonnes pratiques du plan N/D	1	1	1	0	0	PrP	Inspection visuelle	Absence Directive 1998/78/CE	- Retour au lavage du matériel concerné - Formation du personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche nettoyage
	B	E	CC par utilisation d'eau et/ou de glace contaminée	PrP Surveillance et analyse de la qualité de l'eau (et de la glace)	1	2	2	0	0	PrP	RQ ou assistante (en alternant les points d'eau) - Envoie un échantillon d'eau pour analyse bactériologique en laboratoire --> 2/an	Règlement CE 2073/2005 Règlement CE n°1881/2006	- Demande d'action auprès de la JIRAMA	Renforcement contrôle des points d'eau	- Bulletin d'analyse d'échantillon

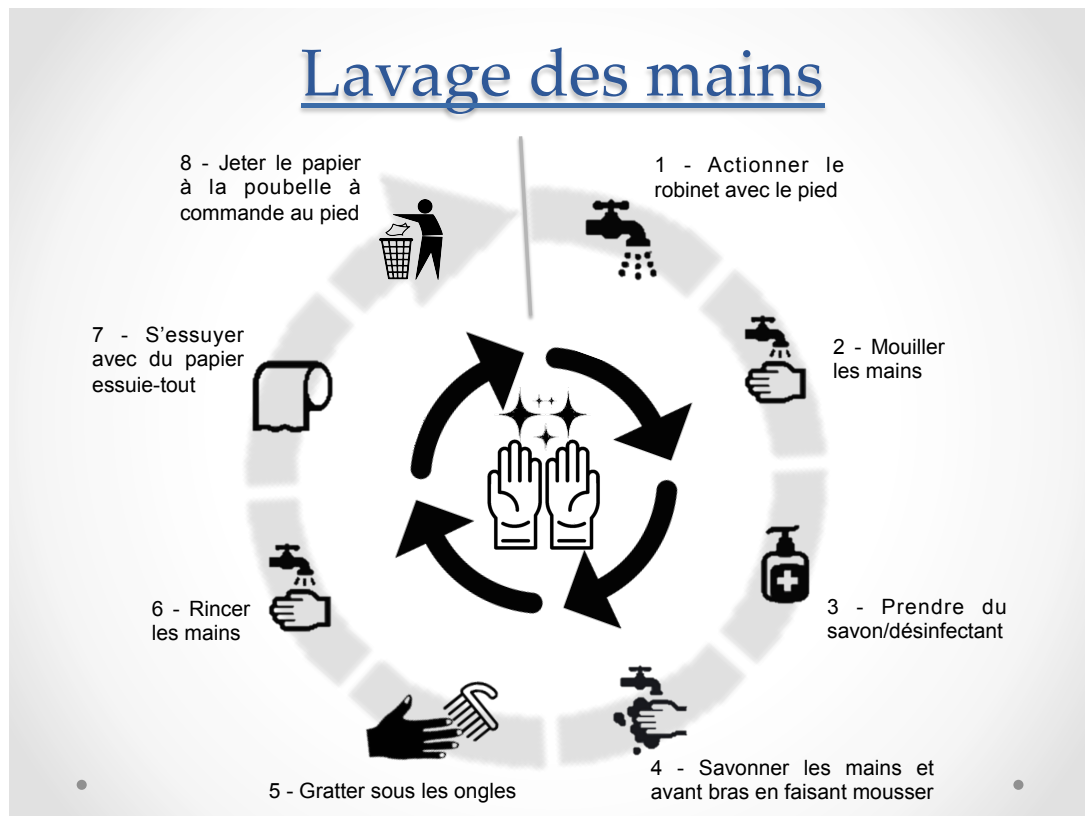
Conditionnement													
B	P	C	Emballage plastique contaminé	PrP Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	1	2	2	2	1	Respo Réception et Qualité - Contrôle à réception - Cotation des fournisseur - Encadrement	Règlement CE 2073/2005	- Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferencement - Traitement spécifique du lot ou retus - Modification du cahier des charges ou fiches technique	- Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bon de livraison - Fiche réception - Bulletin d'analyse d'échantillon
B	P	CC	Emballage contaminé pendant stockage	PrP Stockage/Entreposage	1	1	1	0	0	Assistante qualité: Envoie échantillon (matériel ou surface en alternant le point de prélèvement) --> 10-15/mois	Règlement CE 2073/2005	- Nouveau nettoyage - Formation personnel - Si défaut du plan de lutte contre les nuisibles: - Analyse des tendances - Révision du plan - Formation du personnel	- Bulletin d'analyse d'échantillon - Fiche de lutte contre les nuisibles
B	O	CC	par outil sale mal nettoyé	PrP Bonnes pratiques du plan N/D PrP Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	1	2	2	0	0	Nettoyage: RQ: Inspection visuelle et olfactif Avant et après le fonctionnement journalier d'une ligne de production --> Systématique Désinfection: Envoie échantillon (matériel ou surface en alternant le point de prélèvement) --> 10-15/mois	Règlement CE 2073/2005	- Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferencement fournisseur - Modification du cahier des charges ou fiches technique - Si défaut plan N/D: - Nouveau nettoyage - Modification plan N/D - Formation personnel	- Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bulletin d'analyse - Fiche d'équipement - Fiche techniques produits - Fiche nettoyage
C	O	CC	par des résidus de produits de nettoyage mal rincé sur l'outil	PrP Bonnes pratiques du plan N/D	1	1	1	0	0	Inspection visuelle	Absence Directive 1998/8/CE	- Retour au lavage du matériel concerné - Formation du personnel	Fiche nettoyage
P	H	CC	par cheveux, ongle, etc.	PrP BPH du personnel	2	1	2	0	0	Inspection visuelle	Absence	- Elimination du corps étranger par rinçage - Formation personnel sur pratiques hygiène (tenue et propreté)	Renforcement contrôle visuel
B	H	CC	par le personnel	PrP BPH du personnel	1	2	2	0	0	- Inspection visuelle - RQ envoie un échantillon collecté sur un membre du personnel (en alternant de personnel) en laboratoire <i>fréquence</i>	Règlement CE 2073/2005	- Formation du personnel - Avertissement	Fiche anomalie personnel Fiche de formation
B	E	D	par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques de fabrication et gestion du travail en flux tendu	1	2	2	0	0	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < 4°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Accélération du procédé - Glacage correctif	Renforcement contrôle temps/T°

Rangement sur bac	B	O	CC par outill. sale mal nettoyé	PrP Bonnes pratiques du plan N/D PrP Sélection et évaluation des fournisseurs et prestataires	1	2	2	0	0	PrP	Nettoyage: RQ: Inspection visuelle et olfactif Avant et après le fonctionnement Journalier d'une ligne de production -> Systematique Désinfection: Envoie échantillon (matériel ou surface en alternant le point de prélèvement) -> 10-15/mois	Règlement CE 2073/2005	Si défaut produit: - Demande d'action - Intervention auprès du fournisseur (visite) - Déferement fournisseur - Modification du cahier des charges ou fiches technique Si défaut plan N/D: - Nouveau nettoyage - Modification plan N/D - Formation personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche fournisseur - Cahier des charges ou FT - Bulletin d'analyse - Fiche d'équipement - Fiche techniques produits - Fiche nettoyage
	C	O	CC par des résidus de produits de nettoyage mal rincé sur l'outil	PrP Bonnes pratiques du plan N/D	1	1	1	0	0	PrP	Inspection visuelle	Absence Directive 1998/8/CE	- Retour au lavage du matériel concerné - Formation du personnel	Renforcement contrôle visuel	Fiche nettoyage
	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques de fabrication et gestion du travail en flux tendu	1	2	2	0	0	PrP	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < 4°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Accélération du procédé - Glacage correctif	Renforcement contrôle temps/T°	Enregistrement T°
	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Maintenance	1	2	2	0	0	CCP	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < -18°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Maintenance curative	- Renforcement contrôle temps/T° - Maintenance préventive	- Enregistrement T°/durée - Fiche de maintenance - Fiche de suivi des températures du froid
Étiquetage	B	O	D par mauvais datage ou paramétrage	PrP Formation du personnel	1	2	2	0	0	PrP	Inspection visuelle par le RQ lors de l'inspection de produits finis	Bon paramètres	ré étiquetage, ou destruction si impossible		
	A	P	CI par des allergènes non déclarés	PrP Maintenance PrP Formation du personnel	1	3	3	0	0	PrP	Inspection visuelle par le RQ lors de l'inspection de produits finis	Déclaration des allergènes	ré étiquetage, ou destruction si impossible		Fiche d'anomalie
Emballage	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques de fabrication et gestion du travail en flux tendu	1	2	2	0	0	PrP	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < -18°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Accélération du procédé - Stockage accéléré en CF	Renforcement contrôle temps/T°	- Enregistrement T° - Fiche de stockage
	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques de stockage PrP Maintenance	1	2	2	0	0	CCP	- Contrôle de paramètre température et temps d'attente par le RQ et RP - Encadrement	Tx < -18°C	- Traitement spécifique ou rejet du lot - Maintenance curative	- Renforcement contrôle temps/T° - Maintenance préventive	- Enregistrement T° - Fiche de stockage - Fiche de maintenance - Fiche de suivi des températures du froid
Expédition	B	E	D par remontée excessive en T°	PrP Bonnes pratiques d'expédition PrP Maintenance	1	3	3	0	0	CCP	RQ: Inspection visuelle (arrangement des cartons) + contrôle de température sur échantillon de 3 cartons de chaque produits finis dans le container Contrôle du paramètre température par le RQ et RP	Tx < -18°C	Arrêt temporaire de l'emportage afin de rééquilibrer les T° dans le container	Enregistrement des températures/temps Fiche d'emportage	

Annexe IX: Exemple de spécifications de produit fini

SPÉCIFICATIONS PRODUIT FINI					
					
NOM COMMERCIAL	Poissons entiers écaillés éviscérés crus congelés de MADAGASCAR				
NOM SCIENTIFIQUE	<i>Lutjanus spp, Epinephelus spp, Cephalopholis spp, Etelis spp, Lethrinus spp, ...</i>				
PRÉSENTATION	Poissons entiers, écaillés, éviscérés, congelés, crus, emballés dans un film plastique				
ÉTAPES DU TRAITEMENT	Réception, déglacage, pesage, écaillage, retrait des branchies, (éviscération), lavage, refroidissement, égouttage, pesage, calibrage, filmage, rangement sur bac, congélation, glazurage, conditionnement, étiquetage, stockage, expédition				
GLAZURAGE	Produit 100% poids Net, glazurage de protection, compensé 5%				
STOCKAGE EN USINE	En chambres froides à T ≤ -20°C				
MENTIONS D'EMBALLAGE (En accord avec le CE 1169/2011)	<p>Dénomination de vente et pays d'origine : Poissons entiers écaillés éviscérés crus congelés de MADAGASCAR Noms scientifiques: <i>Lutjanus spp, Epinephelus spp, Cephalopholis spp, Etelis spp, Lethrinus spp, ...</i> Ingrédients: Poissons, sans additifs Allergène: Poisson Valeurs Nutritionnelles pour 100g Lot N°: Adresse du fabricant: SOGEDIPROMA S.A., Port Schneider Mahajanga N° d'agrément: MAD 125 SV Poids net: 16 kg Poids brut: 15 kg Date de production: JJ/MM/AA Date de congélation: JJ/MM/AA DLUO: À consommer de préférence avant: 24 mois à partir de la date de première congélation Mode de production: Pêché en mer Zone de pêche: Océan Indien, Zone FAO 51 Mode de pêche/Engin de capture: À la ligne (palangre ou drop line) Mode de conservation: À conserver à -18°C. Ne Jamais recongeler un produit décongelé Mode d'emploi: À décongeler. À Consommer après cuisson.</p>				
CONDITIONNEMENTS & CALIBRES					
EMBALLAGE INTERNE	Film plastique	CALIBRE (kg/pièce)	EMBALLAGE INTERNE	EMBALLAGE EXTERNE	
SAC	En vrac en sac de 16 ou 20 kg Sur le sac aussi, il y a une étiquette mentionnant les informations réglementaires.	0,3-1	vrac 16 kg	vrac 16 kg	
		1-2 kg	vrac 16 kg	vrac 16 kg	
		2-3 kg	vrac 16 kg	vrac 16 kg	
DIMENSION SAC	50x90 cm	3-5kg	sac de 20kg	sac de 20kg	
TRANSPORT	En container reefer de 20 ou 40 pieds.	5-10 kg	sac poids variable	sac poids variable	
DISTRIBUTION		10-20 kg	sac poids variable	sac poids variable	
PARAMETRES CHIMIQUES (En accord avec le CE 1881/2006)		PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES (En accord avec le CE 2073/2005)		PARAMETRES PHYSIQUES (En accord avec le CE n°178/2002)	
PARAMETRES	LIMITES	PARAMETRES	LIMITES	PARAMETRES	LIMITES
Mercurure	0,5 mg/kg	Flore totale aérobie mésophile 30°C	≤10 ⁵ ufc/g	Corps Etranger	Aucun
Cadmium	0,05 mg/kg	<i>E.coli</i>	≤10 ⁴ ufc/g	Déshydratation	0% max
Plomb	0,3 mg/kg	<i>Staphylococcus coag.+</i>	≤10 ² ufc/g	Décomposition	0% max
ABVT	≤35mg N/100g	<i>Clostridium</i>	≤1 ufc/g	Odeur	Naturelle
Polyphosphates ajoutés	Absence	<i>Salmonelle</i>	Absent dans 25g		
OGM	Absence	<i>Vibrio</i>	Absent dans 25g		
Nanomateriaux	Absence	<i>Listeria monocytogenes</i>	Absent dans 25g		
		<i>Histamine, teneur moyenne</i>	≤100 mg/kg		

Annexe X: Fiches de communication des BPH et de présentation de l'HACCP



Principe de l'HACCP

Document destiné au personnel de production

➤ **Que signifie HACCP?**

Hazards Analysis Critical Control Point = Analyses des dangers - Maîtrise des points critiques

➤ **Introduction**

L'HACCP est un système **qui identifie, évalue et maîtrise les dangers** pouvant affecter la sécurité des aliments à chaque étape de production. Ce système est appliqué dès l'entrée de la matière première sur le site de production et ce, jusqu'à sa sortie sous forme de produit finis.

Ces risques potentiels peuvent être:

- **Biologiques:** contamination par des microorganismes et leur développement
- **Physiques:** morceau de métal, bris de verre, cheveux, ongles, etc.
- **Chimiques:** métaux lourds ou produits d'entretien
- **Allergènes:** contact d'un type de matière première avec les déchets d'une autre

➤ **Équipe HACCP**

- ❖ ANDRIAMIASAINA Benaivo : **Directeur**
- ❖ RAVONJISON Andry Tahina Ulrich : **Responsable Qualité**
- ❖ RAKOTOMAMONJY Norohaja : **Assistante Qualité**
- ❖ RAKOTOMAMAISON Romain : **Chef de la Production**
- ❖ RAKOTONIRINA Jean Michel: **Chef de Quai**
- ❖ RAZANADRAKOTO Fanomezantsoa : **Responsable Maintenance**
- ❖ RAFANOMEZANTSOA Eliane : **1 Chef d'Équipe**



**SUIVI DES
NON-CONFORMITÉS
-
ACTIONS
CORRECTIVES
&
PRÉVENTIVES**



Sogediproma S.A.	ID Document: QL-PCD-02	Date d'application: 01/09/2018
Type de document: Procédure	N° Révision: 001	
Suivi des Non-Conformités - Actions Préventives et Correctives		

RÉDACTION ET VALIDATION

	Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Nom/Prénom			
Poste			
VISA			

HISTORIQUE DES RÉVISIONS

Date de révision	N° de version	Nature des modifications	Responsable	VISA d'approbation

SOMMAIRE

I - OBJECTIFS	3
II - CHAMP D'APPLICATION.....	3
III - RÉFÉRENCES NORMATIVES.....	3
IV - GLOSSAIRE	3
V - RESPONSABILITÉS	4
VI - PROCÉDURE	5
1) DIAGRAMME DE RÉALISATION.....	5
2) CARACTÉRISTIQUES	6
3) COMPLÉTION DU FORMULAIRE RACP.....	6
4) EXEMPLE DE DÉTECTION DE NON-CONFORMITÉ.....	7
5) SUPPORTS D'ENREGISTREMENT.....	8

I - OBJECTIFS

Cette procédure définit les exigences suivantes: identification des non-conformités, détermination des causes, évaluation, détermination des actions nécessaires, correction, et révision de l'efficacité des actions entreprises.

Cette procédure planifie également la détection de non-conformités potentielles, leurs causes, l'estimation des actions prévenant leur émergence, la détermination et l'implémentation des actions, leur suivi via des enregistrements et la revue des résultats.

La mise en place de cette procédure de gestion des non-conformités assure que toutes celles ayant été identifiées sont examinées afin d'estimer les causes, les actions les plus efficaces permettant d'y répondre et d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

II - CHAMP D'APPLICATION

La procédure couvre l'ensemble des activités de SOGEDIPROMA S.A. où de potentielles non-conformités sont identifiables, examinables, et pour lesquelles on a la possibilité de mettre en place des actions permettant de prévenir toute récurrence.

III - RÉFÉRENCES NORMATIVES

- ISO 9000:2015, Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
- ISO 9001:2015, Systèmes de management de la qualité - Exigences
- IFS Food Version 6.1, Référentiel d'audit de la qualité et de la sécurité des produits alimentaires

IV - GLOSSAIRE

Action corrective : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Action préventive : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable » (Source : Norme ISO 9000:2015)

ID Document: QL-PCD-02

Date d'application: 01/09/2018

N° Révision: 001

Non-Conformité : « Non-satisfaction d'une exigence » (Source : Norme ISO 9000:2015)

Rapport d'Action Corrective et Préventive: Un formulaire utilisé afin d'initialiser une requête visant à corriger un défaut potentiel ou existant, une non-conformité, ou une situation non désirée (Cf. Formulaire QL-FML-02_01)

Registre d'Actions Correctives et Préventives: Un registre centralisant les rapports ACAP (Cf. Registre QL-REG-02_01)

V - RESPONSABILITÉS

L'initiateur du Rapport d'Action Corrective et Préventive doit:

- Compléter le formulaire et le faire suivre à son responsable,
- Fournir des explications exhaustives concernant ce qu'il s'est passé,
- Être en mesure d'identifier l'adéquation entre la non-conformité déclarée, la zone, et ses conséquences sur l'ensemble des opérations,
- Être en mesure de fournir la cause de la non-conformité,
- Si nécessaires, prendre des mesures correctives préliminaires.

Le Responsable de Production doit:

- Approuver et réviser le Rapport d'Action Corrective et Préventive,
- Identifier les degrés d'impact sur l'ensemble des opérations,
- Reporter à la direction en cas de gravité critique,
- Assigner un ou des responsable(s) dans la mise en place d'actions préventives et correctives,
- Suivre le statut de la non-conformité,
- Vérifier la version finale du rapport,
- Envoyer le formulaire au Responsable Qualité pour son enregistrement et la vérification définitive.

Le responsable assigné:

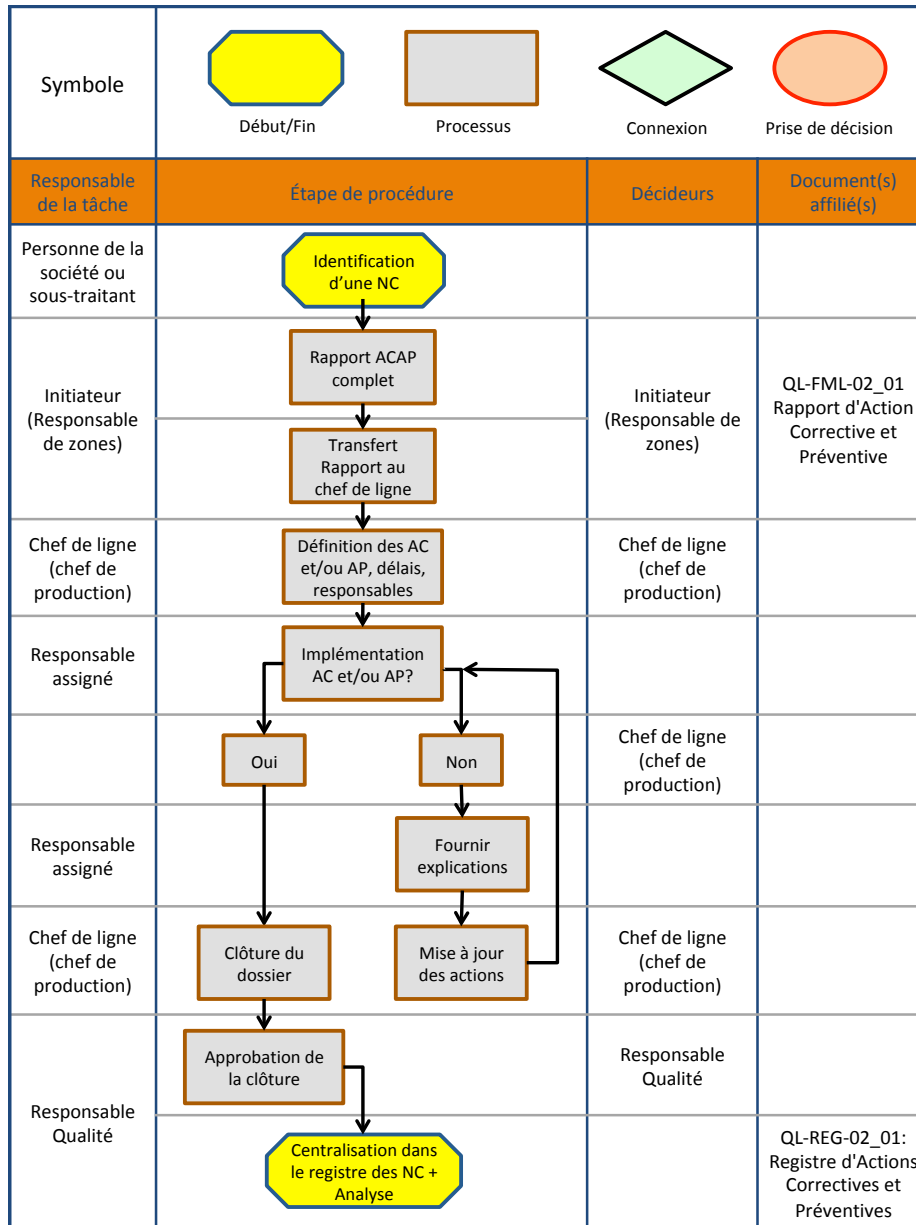
- Accepter et mettre en place les actions définies,
- Rappporter la complétion des actions entreprises dans les délais définis.

Le Responsable Qualité doit:

- Apposer son VISA sur le Rapport d'Action Corrective et Préventive,
- Enregistrer le formulaire et tenir à jour le Registre d'Actions Correctives et Préventives,
- Analyser les tendances et les discuter pendant la Revue de Direction annuelle,
- Si nécessaire, assister l'initiateur de la détection de non-conformité au remplissage du formulaire.

VI - PROCÉDURE

1) DIAGRAMME DE RÉALISATION



2) CARACTÉRISTIQUES

La gestion d'une non-conformité doit être considérée comme une voie d'amélioration. Le processus de gestion des non-conformités met en place un système d'amélioration en continu qui peut être mis à contribution à tout moment. Ainsi, la détection et le rapport d'un tel défaut potentiel permet de réduire voir d'éliminer sa récurrence. Dans cette optique, la demande d'émission du formulaire du Rapport d'Action Corrective et Préventive (Cf. Formulaire QL-FML-02_01) peut être effectuée par quiconque à l'origine de la découverte.

Une non-conformité peut être le résultat:

- d'un incident affectant la qualité du procédé de fabrication ou du produit,
- d'une action présentant un risque pendant l'inspection,
- du non-respect d'une exigence des spécifications par un fournisseur,
- d'une réclamation client,
- d'une lacune dans la performance d'un employé ou d'un prestataire,
- d'une mauvaise communication et partage d'information entre les responsables des sites, y compris la communication intersites.

Dès la détection d'une non-conformité, le Rapport d'Action Corrective et Préventive doit être complété. Cette correction apporte:

- L'assurance d'atteindre les objectifs qualité relatifs aux procédés et aux produits finis fournis par SOGEDIPROMA S.A.,
- L'amélioration et la préservation de l'environnement de travail,
- La recherche de la satisfaction client,
- L'amélioration continue du Système de Management Qualité de SOGEDIPROMA S.A.,
- La conformité aux exigences du standard IFS Food.

3) COMPLÉTION DU FORMULAIRE RACP

Les étapes suivantes sont suivies lors de la complétion du formulaire de Rapport d'Action Corrective et Préventive:

- Section 1:

Cette section doit être complétée par le chef d'équipe de la zone où la NC est apparue et à qui elle a été reportée:

- NC N° : doit être demandé au Responsable Qualité
- NC reportée par : fait mention la personne à l'origine de la détection
- Rapport délivré par : fait référence au nom du chef d'équipe

- Section 2

- Secteur d'apparition de la NC : l'émetteur du rapport doit identifier la zone d'apparition de la NC en cochant la case correspondante.
- Description de la NC : l'émetteur fournit un explication courte et concise de ce qui est arrivé
- Origine de la NC : l'émetteur analyse d'où provient la NC
- Action préliminaire prise : l'émetteur décrit la réaction immédiate de la personne à l'origine de la détection

- Section 3

Cette section doit être complétée par le chef de production à qui a été émis le rapport:

Référence de standard : concerne les textes ayant été enfreints. Ex: "IFS Food, 4.1.2."
 Niveau de risque estimé : le chef de production doit être en mesure d'avoir une vision adéquate du danger représenté.
 Action corrective : cf. Liste de actions correctives dans le document d'agrément
 Action préventive : cf. Liste de actions préventives dans le document d'agrément
 Responsable(s) assigné(s) : Chef d'équipe, Responsable Production, Responsable Qualité, etc.
 Délais : le chef de production doit être en mesure d'estimer la période nécessaire pour corriger la NC. Le Responsable peut lui venir en aide si nécessaire.

- Section 4

Cette section doit être complétée par le(s) responsable(s) assigné(s).

Le rapport doit être signé par toutes les parties prenantes une fois les actions correctives et préventives implémentées. Si nécessaire, des commentaires peuvent être joints.

Le chef de production doit émettre le rapport au Responsable Qualité pour archivage.

4) EXEMPLE DE DÉTECTION DE NON-CONFORMITÉ

Origine de NC	Exemples	Détection	Comment? Quand?	Déclenchement de l'action
Révision de procédés	Si pendant la révision: - un procédé ne satisfait pas les exigences - ses performances ne sont pas conformes aux attentes	Équipe de management qualité	Durant la révision de l'HACCP/ Revue de direction	Chef de production Responsable Qualité
Contrôle de procédés	Des indicateurs de production montrant des tendances, la récurrence, les blocages de produits.	Équipe de management qualité	En considérant les indicateurs de production Surveillance au cours du traitement	Chef de production
Ensemble de NC	Donnant une information sur: - la récurrence de chaque type de NC - l'inefficacité ou l'insuffisance des actions entreprises - les lacunes d'investigation	Équipe de management qualité		Chef de production Responsable Qualité
Réclamation(s) client	- Défaut de service - Défaut de produits	Responsable commercial		Responsable Qualité

	- Document/contrat - Non-respect d'une exigence			
Questionnaire de satisfaction	Suivant les réponses aux questionnaires de satisfaction, analyse des résultats et les actions entreprises	Responsable commercial		Responsable Qualité
Résultats d'audit	Informations du rapport d'audit	Auditeur		Responsable Qualité
Sécurité du site	Intrusion Problème technique Dérives potentielles	Tout employé témoin d'un incident ou d'un acte malveillant		Directeur Général
Fournisseur ou sous-traitance	Les produits ou services fournis ne satisfont pas les spécifications	Équipe de management qualité		Responsable Qualité

5) SUPPORTS D'ENREGISTREMENT

- ❖ Formulaire QL-FML-02_01: Rapport d'Action Corrective et Préventive
- ❖ Enregistrement QL-REG-02_01: Registre d'Actions Correctives et Préventives



Diplôme : Ingénieur
Spécialité : Halieutique
Spécialisation / option : Production et Valorisation Halieutique (PVH)
Enseignant référent : Catherine Guérin

Auteur(s) : Yann Le Guil

Date de naissance : 18/06/1994

Nb pages : **36** Annexe(s) : **6**

Année de soutenance : 2018

Organisme d'accueil : SOGEDIPROMA S.A.

Adresse : Port Schneider

B.P. 753

401 - MAHAJANGA

Maître de stage : Grégory ALLARD &
Rocco ANDRIAMIARISATRANA

Titre français : **Étude de faisabilité: Certification IFS Food de la société de transformation des produits de la mer, SOGEDIPROMA S.A.**

Titre anglais : **Feasibility study: IFS Food certification on a seafood processing plant, SOGEDIPROMA S.A.**

Résumé :

Madagascar Seafood (MSF) est une des entreprises françaises de revente de produits de la mer en provenance de l'île rouge. Elle investit dans les entreprises malgaches afin d'obtenir un regard sur la qualité de la production et d'assurer son approvisionnement. C'est dans ce contexte que SOGEDIPROMA S.A. intègre les rangs en 2017. Afin d'élargir son portefeuille clients aux grands distributeurs français, MSF vise la certification IFS Food. La société de pêche est-elle au niveau du standard IFS Food? Si non, est-il seulement possible de s'y conformer et dans quelles mesures peut-on gagner en conformité?

Ce mémoire présente dans quel contexte s'est déroulé l'évaluation de conformité de la société face au référentiel. Les résultats du diagnostic démontrent que l'usine n'est pas encore prête à recevoir le certificat mais qu'elle présente un réel potentiel. Afin d'engager le processus de mise aux normes, un plan d'action est déterminé à partir d'une méthode de priorisation des non-conformités à traiter. Les délais d'exécution d'une telle démarche sont estimés à 2 ans, le temps pour l'entreprise d'investir dans l'infrastructure, de s'entourer des compétences nécessaires et de révolutionner son système de management. En vue d'asseoir les fondements du système en devenir, l'HACCP est révisé et les procédures développant les principes de l'amélioration en continu sont ébauchées. Une entame à la mise aux normes permettant de proposer de nouveaux outils de travail efficaces au service qualité qui aura la responsabilité de poursuivre le projet.

Abstract :

Madagascar Seafood (MSF) is a French company reselling seafood commodities from Madagascar. It's investing in Madagascar's enterprises in order to monitor the production quality and ensure its supplies. In light of this situation, SOGEDIPROMA S.A. integrates the group in 2017. MSF aims for the IFS certification of the whole supply chain for the purpose of expanding its customer portfolio towards French mass distribution. Is the fishery company compliant with IFS Food standard? If not, would it be possible to become compliant and in which extent could it gain in conformity?

This dissertation introduce in which context the whole company compliance assessment took place. It confirms that SOGEDIPROMA S.A. isn't ready yet to achieve the certification process. However, the diagnostic emphasized its inner potential. From this point on, the process to put the company up to the standard has begun. A prioritization methodology has been used on the list of non-conformities that needs to be dealt with. From this method, an action plan has been developed. The estimation of the upgrading period is 2 years. This deadline gives enough time to the company so that it can invest in the facilities, seek new qualified employees and rework its management system. HACCP has been revised and continuous improvement procedures were written as a foundation that needs to be implemented for this new system. It gives a starting point to the process for complying with IFS Food standard and an opportunity to introduce effective tools to the quality department carrying out the project.

Mots-clés : IFS, certification, qualité, sécurité, management, Madagascar, produits de la mer,
Key Words: IFS, certification, quality, security, management, Madagascar, seafood