



**DÉPARTEMENT MERCHANDISING ET DISTRIBUTION**

*Partenaire-conseil de la distribution*

**Conseil - Etudes - Ingénierie - Formation**

# **Plan de Maîtrise Sanitaire et Qualité**

## **Programme de Formation & Accompagnement**





# Sommaire

---

LE PLAN DE MAITRISE SANITAIRE .....	4-5
METTRE EN PLACE LA DEMARCHE QUALITE .....	6
INITIATION A LA DEMARCHE QUALITE.....	7
LA GESTION DOCUMENTAIRE .....	8
LE PLAN DE MAITRISE SANITAIRE.....	9
LES CONTRÔLES & AUDITS.....	10
METTRE EN PLACE LA DEMARCHE HACCP .....	11
LES BASES DE LA SECURITE ALIMENTAIRE.....	12
LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE DES MATIERES PREMIERES.....	13
LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE ET DE MANIPULATION.....	14
HYGIENE DES LOCAUX DU MATERIEL ET DU PERSONNEL .....	15
LA RELATION CLIENT .....	16

# LE PLAN DE MAITRISE SANITAIRE

## Définition

Il décrit les mesures prises par l'établissement pour assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire de ses productions vis à vis des dangers biologiques, physiques et chimiques.

Il comprend les éléments nécessaires à la mise en place et les preuves de l'application :

- des bonnes pratiques d'hygiène ou pré-requis
- du plan HACCP fondé sur les 7 principes retenus par le règlement (CE) n°852/2004
- de la gestion des produits non conformes (procédure de retrait/rappel)
- de la mise en place d'un système de traçabilité

## Objectif

Objectif :

Outil pour atteindre les objectifs de sécurité sanitaire des aliments et notamment ceux des règlements (CE) n°178/2002, n°852/2004 et n°853/2004

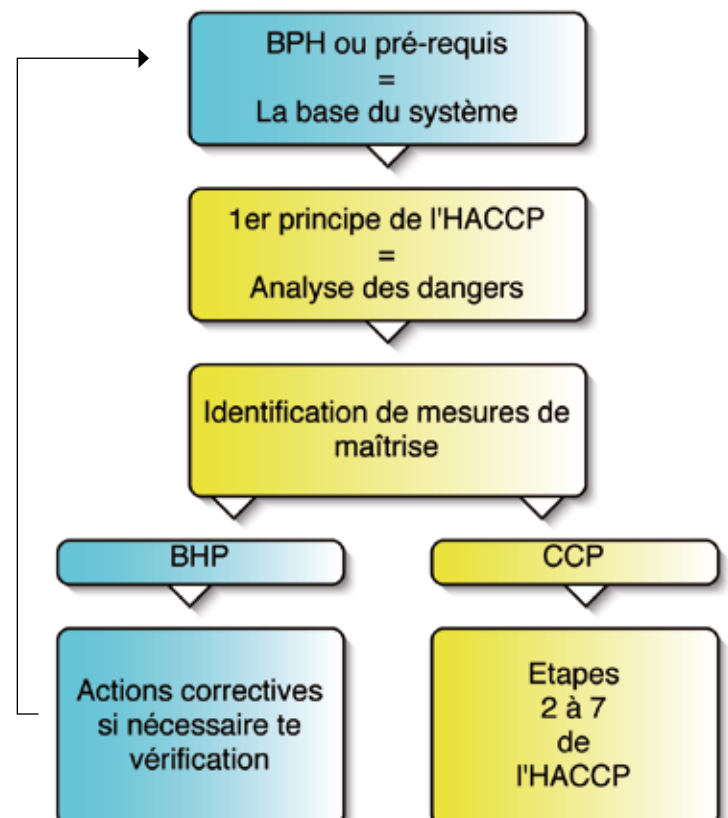
Réglementation :

il sera défini dans le cadre de l'arrêté agrément (en cours de rédaction)

Entrée en application :

le 1<sup>er</sup> janvier 2006

## Identification des moyens de maîtrise

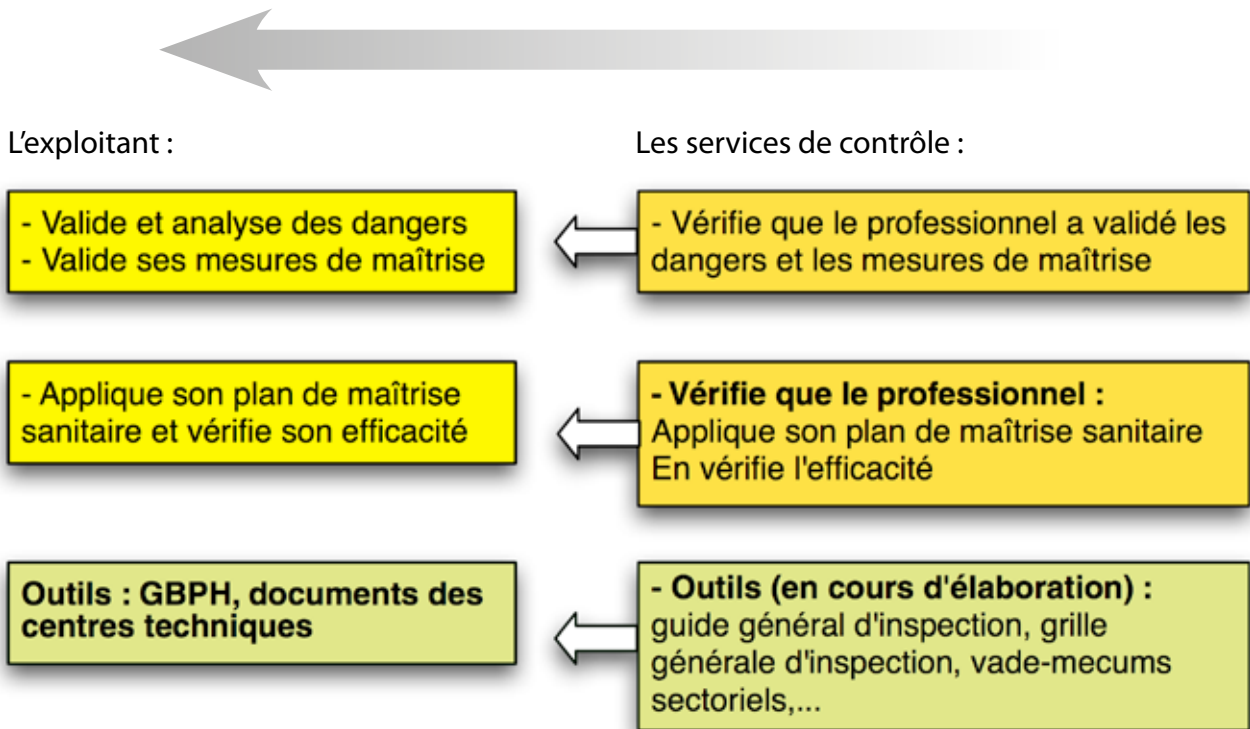


## Les 7 principes de l'HACCP

- 1 - analyser les dangers
- 2 - déterminer les CCP
- 3 - établir les limites critiques pour chaque CCP
- 4 - établir un système de surveillance pour chaque CCP
- 5 - établir des mesures correctives (préventives et correctives)
- 6 - établir des procédures de vérification
- 7 - établir un système d'enregistrement et de documentation

# LE PLAN DE MAITRISE SANITAIRE

## Identification des responsabilités des professionnels et des services de contrôle



## Les moyens de maîtrise pour les professionnels

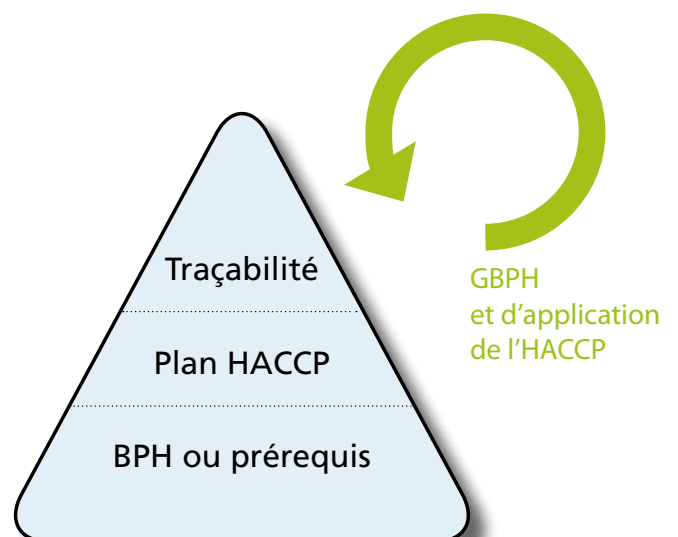
### Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)

Les BPH concernent l'ensemble des opérations destinées à garantir l'hygiène, c'est-à-dire la sécurité et la salubrité des aliments. Elles comportent des opérations dont les conséquences sur le produit fini ne sont pas mesurables. Les BPH sont un préalable indispensable dont le respect scrupuleux conditionne l'efficacité du plan HACCP. Exemples : organisation du suivi médical du personnel, plan de lutte contre les nuisibles (impact santé publique), plan de nettoyage et désinfection, instructions relatives à l'hygiène...

### Le plan HACCP

Il a son application limitée à la sécurité des aliments. Il repose sur le fait que les mesures de maîtrise ont des effets mesurables sur le produit fini.

Procédures de traçabilité et gestion des produits non conformes (mise en place de procédure de retrait/rappel).



## PUBLIC :

Responsable qualité  
Responsables de département  
frais  
Directeurs

## DURÉE :

1 Jour  
7 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- Brainstorming et partage des expériences
- Présentation des supports et des programmes de formation remis au personnel et à l'encadrement
- Rédaction d'une fiche d'engagements qui accompagnera la démarche qualité
- Rédaction du plan d'action
- Grille d'évaluation de la formation

## OBJECTIFS

*Bien connaître le rôle de la démarche qualité et être en mesure d'en intégrer l'impact sur la stratégie d'entreprise.  
Donner les moyens d'acquérir les principes méthodologiques d'une démarche qualité et permettre aux participants d'en fixer les objectifs et de la mettre en œuvre.*

## THEMES ABORDES

- Qu'est ce que la qualité et la démarche qualité
- La démarche qualité et le projet d'entreprise
- Présentation succincte des principes réglementaires et des responsabilités engagées
- Les étapes d'une démarche qualité
- L'organisation d'une démarche qualité
- Les rôles de chaque intervenant
- Les outils et les supports
- Choix des critères à prendre en compte pour élaborer les objectifs de la démarche qualité
- Choix des moyens à mettre en œuvre pour accompagner la démarche qualité

## OBJECTIFS

*Connaître les principes de mise en œuvre d'une démarche qualité et la responsabilité de l'encadrement.  
Permettre de mieux appréhender l'impact de la non-qualité sur le consommateur et les résultats économiques.*

## THEMES ABORDES

- Qu'est ce que la qualité et la démarche qualité
- Présentation des textes réglementaires
- Les procédures et les bonnes pratiques d'hygiène
- Les risques sanitaires pour les rayons alimentaires et les responsabilités engagées par le magasin
- La qualité du service et l'impact sur le consommateur
- Le coût de la non-qualité et l'impact économique

## PUBLIC :

Responsables des rayons frais  
Responsable Qualité

## DURÉE :

1 Jour  
7 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- QCM d'évaluation du niveau de connaissance
- Remise du livret stagiaire du module
- Grille d'évaluation de la formation

## PUBLIC :

Responsable Qualité

## DURÉE :

1 Jour  
7 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Travail pratique
- Elaboration des documents
- Grille d'évaluation de la formation

## OBJECTIFS

*Savoir rédiger les instructions de travail & les enregistrements  
Etre capable de gérer les non conformités  
Savoir mettre en place & gérer les documents mis en place*

## THEMES ABORDES

- Les documents internes : les instructions de travail, les enregistrements...
- Les documents externes : les rapports d'intervention, les résultats d'analyse,...
- Le suivi des non conformités
- La codification des documents
- La classification des documents (magasin, RQ)
- Procédures de traitement des alertes, retraits & rappels
- L'archivage des enregistrements



## OBJECTIFS

*Donner les moyens de mettre en place le PMS de façon à être conforme à la législation en vigueur.  
Permettre de bien comprendre le schéma de mise en place. Organiser la démarche pour aboutir facilement en conformité au dossier final.*

## THEMES ABORDES

Le plan de maîtrise sanitaire décrit les mesures prises par l'établissement pour assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire de ses productions vis-à-vis des dangers biologiques, physiques et chimiques.

Il comprend les éléments nécessaires à la mise en place et les preuves de l'application :

- des bonnes pratiques d'hygiène ou pré-requis ;
- du plan d'analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise (plan HACCP)
- de la gestion des produits non conformes et de la traçabilité

I – Qu'est-ce qu'un PLAN DE MAITRISE SANITAIRE ?

1. Place du PMS dans la réglementation relative à la sécurité des aliments
2. Les éléments constitutifs du PMS
3. Les bonnes pratiques ou les pré-requis réglementaires
4. Le plan HACCP
5. Traçabilité et gestion des produits non conformes
6. Le système de documentation et d'enregistrements associés au PMS
7. Le plan d'action pour mettre en oeuvre les éléments du PMS

II - Élaboration du plan HACCP

1. Identification des étapes des procédés (diagramme de fabrication)
2. Identification des dangers et de leur nature
3. Probabilité d'apparition, gravité et conséquence du danger
4. Système de surveillance des CCP
5. Les mesures correctives

III - Traçabilité et gestion des produits non conformes

1. Les procédures de traçabilité
2. Les procédures de gestion des produits non conformes
3. Les procédures de retrait et d'alertes
4. La notification aux autorités compétentes

PUBLIC :

Responsable qualité

DURÉE :

2 jours

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- Remise du livret stagiaire du module
- Grille d'évaluation de la formation

## PUBLIC :

Responsables des rayons frais  
Responsable qualité

## DURÉE :

0,5 Jour  
4 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- Remise du livret stagiaire du module
- Grille d'évaluation de la formation

## OBJECTIFS

*Savoir mettre en place les contrôles nécessaires dans la démarche qualité  
Être capable de mettre en place des audits internes  
Être capable de gérer les audits externes*

## THEMES ABORDES

- Les contrôles en magasin (fréquence, méthodologie...)
- L'enregistrement des contrôles
- Les audits internes
- Les audits externes
- Les analyses microbiologiques
- La présentation des résultats d'audits

## OBJECTIFS

*Connaître les principes de mise en œuvre d'une démarche HACCP*  
*Connaître et comprendre les bases réglementaires et le principe HACCP*  
*Acquérir la méthodologie nécessaire à la mise en œuvre de la démarche HACCP*  
*Savoir mettre en place et analyser les outils de contrôle.*

## THEMES ABORDES

- Qu'est ce que la démarche HACCP
- Identification des points faibles et des anomalies
- Hiérarchisation des points faibles
- Actions correctrices
- Auto contrôle
- Les outils et les supports : personnalisation et adaptation aux rayons
- Traitement et analyse des contrôles
- Les rôles et responsabilités de chacun

## PUBLIC :

Responsables des rayons frais  
Responsable Qualité

## DURÉE :

1 Jour  
7 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle et Brainstorming
- QCM d'évaluation des acquis du module précédent
- Remise du livret stagiaire du module
- Remise des outils et supports de contrôle
- Remise aux stagiaires d'un support individuel (fiche d'anomalie) qui leur permettront d'identifier les anomalies du rayon
- Grille d'évaluation de la formation

## PUBLIC :

Personnel des rayons frais  
Réceptionnaires

## DURÉE :

0,5 Jour  
4 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- QCM d'évaluation du niveau de connaissance
- Remise du livret stagiaire du module
- Grille d'évaluation de la formation

## OBJECTIFS

*Maîtriser les bases de la microbiologie pour savoir évaluer les risques sanitaires*

*Permettre de mieux appréhender l'impact de la non-qualité sur le consommateur et les résultats économiques.*

## THEMES ABORDES

- Qu'est ce que la qualité ?
- Présentation des textes réglementaires
- Les bases de la microbiologie
- Les risques sanitaires pour les rayons alimentaires
- La qualité du service
- Le coût de la non-qualité
- L'impact sur le consommateur
- L'impact économique

## OBJECTIFS

*Identifier les risques liés aux différentes matières premières  
Connaître les moyens de maîtrise de ces risques.  
Donner les moyens de comprendre et de bien utiliser les outils de contrôle  
et de traçabilité*

## THEMES ABORDES

- Les risques d'altération des denrées
- Les risques de contamination des denrées
- Contrôles sanitaires des matières premières (procédures et outils)
- Contaminations croisées liées à la matière et à la marche en avant
- Les outils nécessaires au suivi des matières premières : la traçabilité

## PUBLIC :

Personnel des rayons frais  
réceptionnaires

## DURÉE :

0,5 Jour  
4 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- QCM d'évaluation des acquis
- Remise du livret stagiaire du module
- Exercices pratiques
- Grille d'évaluation de la formation

## PUBLIC :

Personnel des rayons frais  
Réceptionnaires

## DURÉE :

0,5 Jour  
4 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- QCM d'évaluation des acquis
- Remise du livret stagiaire du module
- Exercices pratiques
- Grille d'évaluation de la formation

## OBJECTIFS

*Bien connaître les bonnes pratiques des manipulations des denrées alimentaires*  
*Savoir maîtriser la conservation et le travail des produits*  
*Donner les moyens de comprendre et de bien utiliser les procédures de travail*

## THEMES ABORDES

- Principe d'une bonne manipulation des denrées
- Contaminations croisées liées aux manipulations et à la marche en avant
- Les procédures de travail
- Les outils liés aux procédures

## OBJECTIFS

*Savoir maîtriser l'hygiène*

*Connaître et maîtriser l'utilisation du matériel de nettoyage et désinfection*

*Connaître et savoir utiliser les outils de contrôle*

## THEMES ABORDES

- Hygiène corporelle
- Hygiène et sécurité des matériels et équipements
- Le matériel de nettoyage et de désinfection
- Les procédures d'utilisation
- Les documents de planification et de contrôle

## PUBLIC :

Personnel des rayons frais  
Réceptionnaires

## DURÉE :

0,5 Jour  
4 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle
- QCM d'évaluation des acquis
- Remise du livret stagiaire du module
- Exercices pratiques
- Élaboration de fiches d'engagement personnel qui seront remises à chaque stagiaire.
- Grille d'évaluation de la formation

## PUBLIC :

Responsables des rayons frais  
Responsable Qualité

## DURÉE :

1 Jour  
7 Heures

## MÉTHODES

### PÉDAGOGIQUES :

- Exposé en salle et Brainstorming
- QCM d'évaluation des acquis du module précédent
- Remise du livret stagiaire du module
- Remise des outils et supports de contrôle
- Remise aux stagiaires d'un support individuel (fiche d'anomalie) qui leur permettront d'identifier les anomalies du rayon
- Grille d'évaluation de la formation

## OBJECTIFS

*Etre capable de :*

*Connaître et comprendre les bases réglementaires et le principe HACCP  
Acquérir la méthodologie nécessaire à la mise en œuvre de la démarche HACCP  
Savoir mettre en place et analyser les outils de contrôle.*

## THEMES ABORDES

- Qu'est ce que la démarche HACCP
- Identification des points faibles et des anomalies
- Hiérarchisation des points faibles
- Actions correctrices
- Auto contrôle
- Les outils et les supports : personnalisation et adaptation aux rayons
- Traitement et analyse des contrôles
- Les rôles et responsabilités de chacun