

# MANUEL QUALITE




## LES VIGNERONS DE BUZET

*" Moi, c'est toute ma vie.  
... Et pour vous ?"*

# **SOMMAIRE**

<i>FONCTION DU MANUEL QUALITE</i> .....	2
<i>POLITIQUE QUALITE GENERALE</i> .....	4
<i>POLITIQUE QUALITE DU VIGNOBLE</i> .....	6
<i>HISTORIQUE CERTIFICATION</i> .....	7
<i>NOS OUTILS</i> .....	8
<i>ORGANIGRAMME</i> .....	11
<i>CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS</i> .....	12



*Ce manuel est avant tout un support de communication destiné à nos clients, fournisseurs et collaborateurs.*

*Il a pour objectif de décrire notre système et notre politique qualité conformément aux référentiels **NF V01 005 / NF V01 007 (Agri-Confiance<sup>®</sup>)** et **ISO 9001 : 2000**.*

*Les choix et orientations de la Direction Générale vers une amélioration permanente de nos produits et nos processus ont pour but d'assurer la pérennité de l'entreprise et la satisfaction de nos clients.*

*Céline DUBOST*

*Responsable Qualité Sécurité Environnement (Resp. QSE)*

# FONCTION DU MANUEL QUALITE

## Que décrit il ?

Le présent manuel qualité est l'outil de référence de notre système de management par la qualité.

Il présente les dispositions prises par l'entreprise pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue d'un système de management par la qualité conforme aux référentiels NF V01 005 / NF V01 007 et ISO 9001 : 2000.

## A qui s'adresse t-il ?

A nos clients, fournisseurs et aux collaborateurs de l'entreprise afin qu'ils comprennent l'esprit qui régit notre système de management par la qualité, les engagements que nous prenons en tant que professionnels et l'organisation mise en place pour proposer des produits et services de qualité.

## Comment est-il géré ?

Le Manuel Qualité est validé par la Direction.

Il est détenu dans sa version originale par le Service Qualité.

Sa diffusion est assurée par le Service Qualité qui attribue un n° à chaque exemplaire.

Chaque exemplaire est recensé dans la liste de diffusion du Manuel Qualité soit en mise à jour assurée, soit en mise à jour non assurée.

Périmètre du Système de Management par la Qualité selon  
NF V01 005 / NF V01 007 et ISO 9001 : 2000

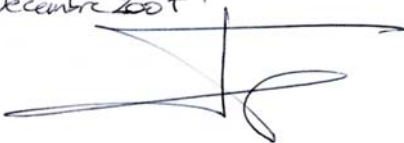
Notre système de management par la qualité couvre l'intégralité de nos processus : depuis la production viticole, la vinification, le conditionnement jusqu'à la mise à disposition du produit à nos clients

=====

Destinataire : .....

MISE A JOUR ASSUREE :  OUI       NON

N°.....

Visa du Directeur Général
Pierre PHILIPPE
Date : Visa : <i>11 Décembre 2007</i> 

# POLITIQUE QUALITE GENERALE

*Leader de l'appellation avec un contrôle de plus de 95% de la production, La société des Vignerons de BUZET se doit d'avoir des engagements forts en matière de gestion de la qualité, d'environnement et d'éthique au sein de son vignoble.*

*Soucieux de garantir et sécuriser l'ensemble de nos processus de production et de satisfaire aux attentes de nos consommateurs et autres parties intéressées, nous avons identifié les axes d'améliorations suivants qui sont issus des besoins et attentes client et des orientations stratégiques de la coopérative.*

*Les axes déterminés pour 2008 sont les suivants :*

➤ **Conquérir, maintenir des marchés et fidéliser nos clients**

*Il nous faut mieux définir les profils des produits attendus par nos clients, des rapports qualité / prix correspondant au prix du marché.*

*Pour cela nous lançons la réalisation d'une écoute client au travers de l'envoi de 9 000 questionnaires à l'ensemble de nos clients professionnels.*

➤ **Mettre en place et maintenir les objectifs définis dans la politique qualité et environnement du vignoble pour l'année 2008**

*Réalisation des différents objectifs tels que des pratiques respectueuses de l'environnement, étude de la relation sol / plante...*

➤ **Mettre en œuvre les moyens et techniques pour répondre aux profils produits définis et avoir une régularité organoleptique dans nos produits**

*Utilisation du comité de pilotage pour définir des cuvées spécifiques (création de nouveau produits, validation de process...), suivre l'évolution de nos stocks.*

*Réaliser une veille technologique, la mettre en œuvre via des essais et développer les essais concluants dans le process industriel.*

➤ **Optimiser la réalisation de nos produits en tenant compte des contraintes de l'ensemble des processus pour livrer nos clients en temps et en heure et dans un souci d'efficacité économique**

*Affiner une planification qui permette d'optimiser nos séries de productions, d'avoir des stocks de matières sèches raisonnable et raisonné, une stabilisation de nos stocks de tiré bouché....*

- **Faire en sorte que tous les produits qui sortent de notre ligne de mise en bouteille et conditionnement soient conformes en termes de sécurité alimentaire, de caractéristique analytique et au point de vue de l'habillage.**

Mise en place de contrôle à tous les niveaux du conditionnement pour conserver la qualité de nos vins lors de la mise en bouteille et livrer à nos clients un produit irréprochable.

- **Economiser les ressources naturelles et respecter l'environnement**

Réalisation d'audit et mise en place de moyens pour réduire nos consommations d'eau et d'électricité.

Mise en place et obtention de la certification aux normes ISO 14 001

- **Faire certifier notre site au référentiel BRC**

- **Adhérer au principe du développement durable**

Réalisation d'un diagnostic développement durable en 2008 et engagement dans un plan d'action sur les différentes thématiques.

Notre démarche s'appuie sur les référentiels NF-V01-005 (qualité) et NF-V01-007 (qualité et environnement) et ISO 9001

Elle doit aboutir à une réflexion permanente sur l'ensemble de nos pratiques dans un souci de qualité et sécurité produit, de meilleure rentabilité et de respect de notre environnement.

Nous délégons à la Responsable Qualité et Environnement en collaboration avec l'ensemble des cadres, la coordination des actions nécessaires pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et s'assurer de l'application des dispositions prises.

Je m'engage à allouer les moyens humains et financiers, nécessaires à l'accomplissement de ces missions et à respecter et faire respecter mes engagements

**Nous ne transigeons pas avec la qualité de notre production viticole et au delà avec la satisfaction des besoins et attentes de nos clients.**

**Vignerons et salariés contribuons ensemble et sans réserve à cette démarche qui s'inscrit dans le respect des valeurs constitutives de notre identité. Cette demande se veut en accord avec les 3 axes du développement durable :**

- **Pérennité économique**
- **Responsabilité sociale**
- **Respect de l'environnement**

# POLITIQUE QUALITE DU VIGNOBLE

*Les VIGNERONS de BUZET ont le souci permanent d'améliorer la qualité de leur production.*

*C'est pour garantir cette qualité que les VIGNERONS de BUZET se sont engagés dans une démarche de management de la qualité selon la norme NF V 01-005. (Agri-Confiance<sup>®</sup>)*

*L'objectif de cette démarche est de permettre aux VIGNERONS de BUZET d'obtenir des débouchés pour leur production, avec la meilleure valorisation possible.*

*Par leur position dans l'appellation (95% du vignoble) les VIGNERONS de BUZET ont le devoir de mettre en place et de respecter une politique qualité structurée et responsable au sein du vignoble.*

*Cette politique qualité repose sur les objectifs suivants :*

***Tracer les travaux de la vigne afin de contribuer à garantir les principes de sécurité alimentaire.***

***Garantir une meilleure organisation des apports tant sur le plan technique que quantitatif***

***Fournir une réponse aux attentes du public au regard du respect de l'environnement.***

***Mesurer de façon réciproque l'efficacité des parties mises en jeu dans l'organisation.***

***Avoir une adhésion la plus complète possible et par le plus grand nombre à cette démarche.***

*Dans un souci d'amélioration continu, ces objectifs sont mesurés par des indicateurs qualités et sont revus chaque année lors de la revue de direction.*

*Tous les acteurs engagés dans ce système qualité ont accès à ces indicateurs de leur performance.*

*La Direction Générale met à disposition de cette démarche les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réalisation de ces objectifs. Céline DUBOST, resp. QSE assure l'animation et le suivi de la démarche sur le plan fonctionnel et opérationnel en collaboration avec les techniciens.*

# HISTORIQUE CERTIFICATION

2007

Engagement de 11 producteurs dans le volet vert d'Agri-Confiance® (représentant environ 20% des surfaces).

Certification NF EN ISO 9001 : 2000

2005

Validation HACCP des activités de vendange, de vinification, de préparation et de la mise en bouteille du vin. *Validation par le BVQI.*

Engagement dans la démarche ISO et la certification à IFS BRC

2004

Certification NF V01 005 pour la production de raisins. *Validation par le BVQI.*

2001

Engagement d'une partie du vignoble dans une démarche de maîtrise de la production agricole.

# NOS OUTILS

Le suivi et l'évaluation de notre système de management par la qualité reposent sur les outils suivants :

OUTILS	OBJECTIFS ET ORGANISATION
<b>Réunion Interprocessus</b>	Permet d'évaluer l'efficacité des processus par le biais de l'analyse des indicateurs de suivi et de performance. Mensuelle.
<b>Revue de Direction</b>	Permet de fixer des objectifs appropriés à chaque axe la politique qualité. Les moyens pour y parvenir ainsi que les indicateurs de suivi et de performance sont élaborés à cette même occasion. Annuelle.
<b>= &gt;</b>	Ces deux réunions se déroulent en présence de la Direction et de tous les pilotes de processus. Des comptes rendus sont rédigés dont découle une planification d'actions correctives.
<b>Evaluation de la satisfaction client</b>	Permet de nous assurer en continu que nos actions sont toutes orientées vers la satisfaction de nos clients (évaluation de l'ensemble des pratiques par l'équipe commerciale).

## **Documents et enregistrements qualité**

Procédure de Gestion des documents et enregistrements

*PR.SM.01*

Constituent les supports sur lesquels s'appuie notre système de management par la qualité.

## **Audits qualité internes**

Procédure d'Audit interne

*PR.SM.03*

Permettent de s'assurer du fonctionnement des processus tels que décrits dans la PQ et de dégager des actions d'amélioration éventuelles.

## **Maîtrise du produit non conforme**

Procédure de Traitement des anomalies

*PR.SM.05*

Des contrôles ont été mis en place à tous les stades de la production. Les dispositions à prendre en cas de non conformité sont clairement établies. toutes les non conformités sont traitées et enregistrées.

## **Actions correctives et préventives**

Procédure des Actions correctives et préventives

*PR.SM.04*

Permettent de garantir l'amélioration continue de nos processus, de nos produits et de nos prestations. L'analyse et le traitement des causes de non conformités (avérées et potentielles) génèrent des actions correctives et préventives.

## **Indicateurs de suivi des objectifs et indicateurs de performance**

Définis en lien avec les objectifs opérationnels et examinés à fréquence régulière. Permettent de suivre l'évolution vers les objectifs et de décider des actions d'amélioration éventuelles.

## **Des procédures opérationnelles**

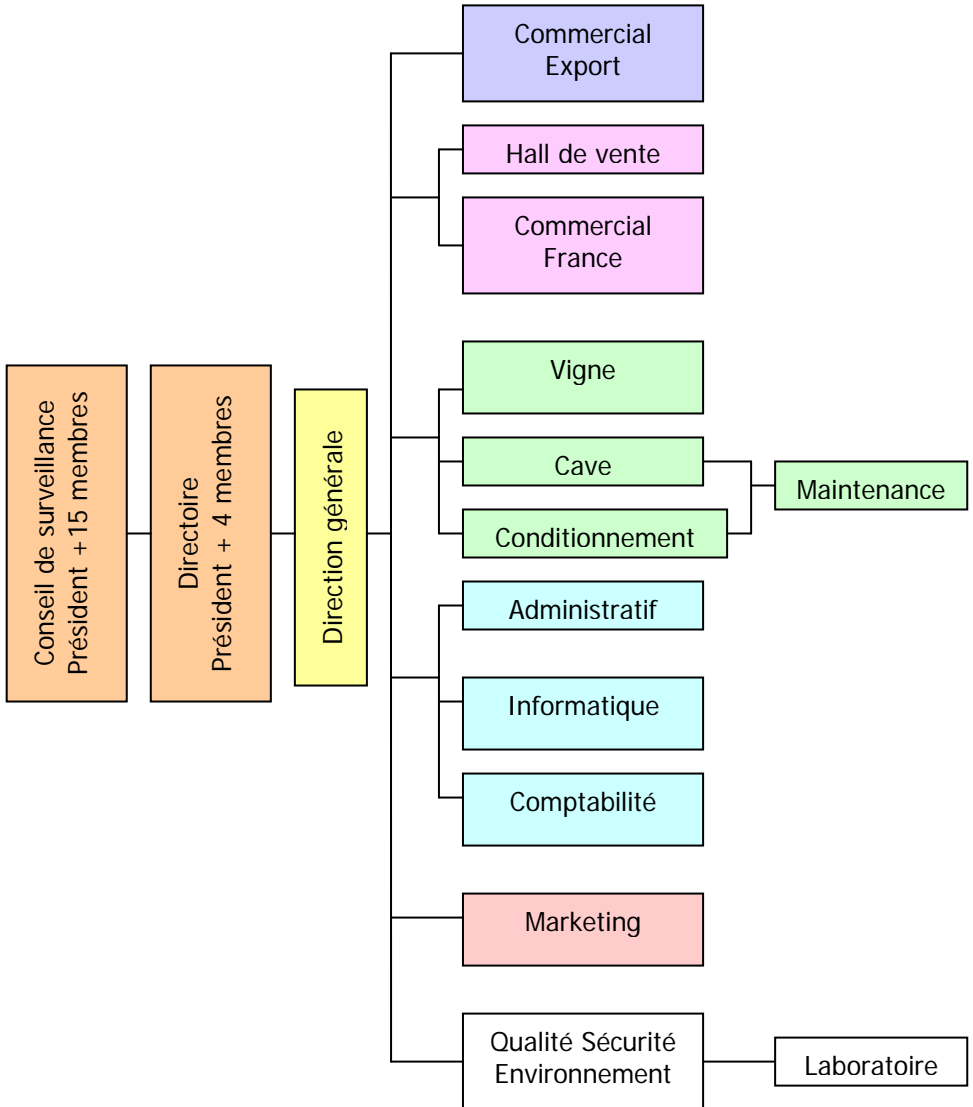
Mises en œuvre dans le processus de réalisation du produit.

# DESCRIPTIF SOCIETE DES VIGNERONS DE BUZET



- Nom ou raison sociale : **LES VIGNERONS DE BUZET**
- Adresse : **B.P. 17**  
**47160 BUZET/BAISE**
- Téléphone : **05 53 84 74 30**
- Télécopie : **05 53 84 74 24**
  
- Date de création : **1955**
- Nombre d'adhérent : **311**
- Nombre de salariés permanents : **89**  
+ 50 VRP multiscartes
- Numéro SIRET : **782 162 119 00013 159G**

# ORGANIGRAMME



# CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

## DIRECTION

- Politique et objectifs
- Gestion des ressources matérielles
- Communication interne
- Suivi des processus
- Revues de Direction
- Gestion des ressources humaines
- Gestion des engagements réciproques

## COMMERCIAL

- Ecoute client
- Propositions commerciales
- Traitement des commandes et facturation des ventes
- Gestion de réclamations
- Communication clients
- Mesure satisfaction client
- Ventes aux particuliers-Prospection

## CONCEPTION

- Lancement de la conception
- Planification de la conception
- Conception
- Evaluation de la conception

## CAVE

- Réception de vendange
- Planification cave
- Stockage produits œnologiques
- Nettoyage / Désinfection
- Vinification
- Elevage/Assemblage
- Transfert vin

## ACHATS DE PRODUITS ET DE SERVICES

- Définition des produits ou services
- Référencement et évaluation des fournisseurs/prestataires

## GESTION DES DECHETS

- Suivi filières traitement des déchets
- Gestion des effluents vinicoles
- Evacuation des déchets

Besoin des clients

Chaque processus est décrit dans une carte d'identité qui précise :

- L'objet du processus
- Le pilote du processus
- Les ressources du processus

\*1 : champ de certification Agri-Confiance

\*2 : hors champ de certification ISO 9001

## QUALITE

- Gestion des situations d'urgence (\*2)
- Gestion des audits
- Maîtrise des documents et des enregistrements
- Veille réglementaire
- Métrologie
  - Maîtrise des NC
- Analyse des risques
- Planification
- Examen et validation des CDC clients
- Gestion échantillothèque
- Action corrective/préventive
- Mesure satisfaction des adhérents

## PROCESSUS VITICOLE (\*1)

- Référencement des producteurs et parcelles
- Maîtrise de production viticole
- Suivi technique individuel et collectif
- Sélection parcellaire
- Suivi maturité
- Amélioration continue viticulteurs

## PRODUCTION

- Planification production et logistique
- Embouteillage et Habillage
- Réception et stockage produits finis et matières sèches
- Préparation des commandes et expédition
- Nettoyage / désinfection

## MAINTENANCE

- Maintenances préventive / curative
- Suivi travaux
- Suivi contrôles réglementaires

## GESTION

- Comptabilité
- Rémunération apports
- Contrôle gestion

## INFORMATIQUE

- Sauvegarde données
- Gestion réseau
- Qualification logiciel
- Maintenance

Satisfaction des clients

- Les activités du processus
- Les données d'entrées de chaque activité
- Les données de sorties et leurs interactions avec les autres processus

