

*futur*  
*emploi*  
*innovation*  
*agriculture*  
*accompagnement*  
**DELTA SUD**  
**FORMATION**

REFERENTIELS ACTIVITE/COMPETENCES/EVALUATION  
CERTIFICATION AGRÉEUR ASSISTANT QUALITÉ FRUITS  
ET LÉGUMES

# REFERENTIELS AGREEURS ASSISTANTS QUALITE FRUITS ET LEGUMES

<p><b>BLOC 1</b></p> <p><b>ORGANISER UNE PROCEDURE D'AGREAGE FRUITS ET LEGUMES</b></p>	<p><b>Conception</b> des documents d'agréeage fruits et légumes (fiche produit ; fiche d'agréeage)</p> <p><b>Elaboration</b> des procédures et protocoles d'agréeage fruits et légumes (agréeage, échantillonnage, utilisation des outils...)</p> <p><b>Analyse</b> des cahiers des charges clients</p> <p><b>Rédaction</b> des cahiers des charges produits</p> <p><b>Veille réglementaire</b></p> <p><b>Mise en place</b> d'un laboratoire d'analyse</p> <p><b>Gestion</b> des matériels et outils de contrôle (<b>Identification</b> des besoins en matériel de contrôle et <b>Maintenance</b> des outils de contrôle)</p> <p><b>Formation</b> des nouveaux salariés sur les pratiques d'agréeage fruits et légumes.</p>
<p><b>BLOC 2</b></p> <p><b>METTRE EN ŒUVRE UNE PROCEDURE D'AGREAGE FRUITS ET LEGUMES</b></p>	<p><b>Contrôle</b> de la conformité des lots de fruits et légumes à différentes étapes (réception, stockage, préparation, expédition, tri) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrôles organoleptiques (défauts visuels, poids et calibres, taux de sucre, fermeté, acidité, coloration, gustatif...)</li> <li>✓ Contrôle de l'étiquetage et des marquages</li> </ul> <p>Contrôle documentaire et réglementaire des lots en réception et en expédition (traçabilité, Code GGN ; dédouanement...)</p> <p><b>Evaluation/détermination</b> des caractéristiques qualitatives d'un lot de fruits et légumes (analyses organoleptiques en utilisant des outils de mesure de contrôle de la qualité)</p> <p><b>Mise en place</b> d'échantillothèque</p> <p><b>Prélèvement</b> d'échantillons</p> <p><b>Suivi</b> de l'évolution qualitative des lots de fruits et légumes en stocks</p> <p><b>Orientation</b> des lots de fruits et légumes vers les différents clients en fonction de leurs exigences et de la qualité des produits</p> <p><b>Mise en œuvre</b> des procédures de non-conformités en cas de détection d'anomalies</p> <p><b>Rédaction</b> des rapports des agréeages fruits et légumes effectués</p>
<p><b>BLOC 3</b></p> <p><b>METTRE EN PLACE UNE DEMARCHE QUALITE GLOBALE DANS LE SECTEUR DES FRUITS ET LEGUMES</b></p>	<p><b>Formalisation</b> des procédures liées aux Démarches Qualité applicables dans le secteur des fruits et légumes (instructions Qualité ; Sécurité des Aliments, Bonnes pratiques, Règles d'hygiène, Traçabilité, Environnement)</p> <p><b>Mise en place</b> des procédures Traçabilité, Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement applicables dans le secteur des fruits et légumes.</p> <p><b>Réalisation</b> des contrôles opérationnels en vue des audits Qualité</p> <p><b>Suivi</b> des indicateurs qualité « produits » et des tableaux de synthèse des agréeages fruits et légumes (conformité et non-conformité)</p> <p><b>Suivi</b> des réclamations clients/fournisseurs avec actions correctives</p> <p><b>Suivi</b> opérationnel des PRP inhérents à la qualité produit</p>

**CERTIFICATION AGREEURS ASSISTANTS QUALITE FRUITS ET LEGUMES**  
**REFERENTIEL D'ACTIVITE / DE COMPETENCES / D'EVALUATION**  
**PAR BLOC DE COMPETENCES**

<b>BLOC 1</b>  <b>ORGANISER UNE PROCEDURE D'AGREAGE FRUITS ET LEGUMES</b>		<b>Conception</b> des documents d'agrégation fruits et légumes (fiche produit ; fiche d'agrégation) <b>Elaboration</b> des procédures et protocoles d'agrégation fruits et légumes (agrégation, échantillonnage, utilisation des outils...) <b>Analyse</b> des cahiers des charges clients <b>Rédaction</b> des cahiers des charges produits <b>Veille réglementaire</b> <b>Mise en place</b> d'un laboratoire d'analyse <b>Gestion</b> des matériels et outils de contrôle ( <b>Identification</b> des besoins en matériel de contrôle et <b>Maintenance</b> des outils de contrôle) <b>Formation</b> des nouveaux salariés sur les pratiques d'agrégation fruits et légumes	
REFERENTIELS D'ACTIVITES	REFERENTIELS DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>Conception</b> des documents d'agrégation fruits et légumes (fiche produit ; fiche d'agrégation)	<b>Concevoir des documents d'agrégation fruits et légumes informatisés à partir des exigences des cahiers des charges et de la réglementation commerciale en vigueur afin d'assurer des pratiques d'agrégation permettant l'évaluation et la conformité des lots de fruits et légumes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la validité des textes réglementaires appliqués en assurant une veille auprès de différentes institutions afin de respecter les exigences réglementaires en cours</li> <li>• Définir l'ensemble des critères nécessitant un contrôle du produit durant toute la durée de vie du produit de sa production à sa commercialisation afin de garantir le respect de la réglementation commerciale et de préserver les caractéristiques qualitatives des lots de fruits et légumes</li> <li>• Actualiser les documents d'agrégation fruits et légumes à partir de l'analyse qualitative des produits de sa production à sa commercialisation dans une démarche d'amélioration continue pour garantir la fiabilité permanente des contrôles réalisés sur les marchandises traitées par l'entreprise</li> </ul>	<b>Mise en situation professionnelle dans une entreprise relevant du secteur fruits et légumes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un cahier des charges produit complet adapté aux pratiques de l'entreprise du secteur de fruits et légumes.</li> <li>• Rédaction d'une fiche Produit et d'une fiche d'agrégation fruits et légumes associée.</li> <li>• Rédaction d'une procédure d'agrégation fruits et légumes complète.</li> <li>• Conception de l'implantation d'un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les trames documentaires sont organisées conformément au fonctionnement de l'entreprise</li> <li>• La fiche d'analyse/agrégation fruits et légumes est adaptée au produit</li> <li>• Tous les critères d'analyse et de suivi des fruits et légumes sont reportés sur les documents</li> <li>• Les documents réalisés sont conformes aux usages professionnels</li> <li>• Les données collectées sont actualisées</li> <li>• Les normes de commercialisation fruits et légumes appliquées sont conformes aux produits et aux textes en vigueur</li> <li>• Les exigences et attentes des cahiers des charges sont reportés sur les documents concernés</li> <li>• Les conditions de stockage et de conservation sont précisées sur les documents concernés</li> <li>• Les éléments d'identification et de description des fruits et légumes sont reportés sur les documents concernés</li> <li>• Le détail des marquages et étiquetage sont précisés sur les documents concernés</li> <li>• La structure des fiches produit facilite les opérations d'agrégation fruits et légumes.</li> </ul>

<p><b>Elaboration</b> des procédures et protocoles d'agrèage fruits et légumes (agrèage, échantillonnage, utilisation des outils...)</p>	<p><b>Elaborer des procédures et des protocoles d'utilisation des outils et matériels applicables à l'ensemble des stades de circulation des marchandises et au fonctionnement de l'entreprise afin de garantir des contrôles normés répondant aux exigences réglementaires et commerciales, assurer la sécurité des biens et des personnes et réaliser les aménagements nécessaires aux personnes en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer les procédures d'agrèage fruits et légumes à appliquer selon le stade de circulation des marchandises dans l'entreprise en identifiant les points de contrôle et leurs exigences, et en définissant le diagramme des opérations, afin de garantir des pratiques professionnelles homogènes respectant les exigences commerciales et réglementaires vis-à-vis des marchandises et du personnel</li> <li>• Rédiger les protocoles d'utilisation des outils de mesure de la qualité permettant une manipulation des matériels constante et conforme aux pratiques professionnelles afin d'assurer la fiabilité et la justesse de la lecture des mesures effectuées</li> <li>• Définir les règles d'échantillonnage applicables en fonction des usages du métier et du stade de la circulation des produits dans l'entreprise pour obtenir une quantité de marchandises prélevées représentative du lot de fruits et légumes évalué</li> </ul>	<p>laboratoire d'analyse des fruits et légumes (outils, matériels, organisation d'espace).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de contrôles de conformité et de fonctionnement d'outils d'un laboratoire d'agrèage fruits et légumes.</li> <li>• Rédaction d'une fiche de poste complète et à jour d'agrèeur fruits et légumes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contrôles et méthodes d'agrèage fruits et légumes sont adaptés aux différents stades de circulations des marchandises dans l'entreprise.</li> <li>• Les méthodes d'agrèage fruits et légumes et protocoles comprennent les possibilités d'aménagement en cas d'utilisateur en situation de handicap</li> <li>• La liste et les modalités des contrôles sont détaillées pour chacune des étapes de contrôle</li> <li>• La chronologie des étapes de déroulement des procédures et protocoles est cohérente</li> <li>• Les procédures sont concordantes avec les exigences commerciales</li> <li>• Les procédures et protocoles appliquent les exigences réglementaires en fonction de l'origine et la destination du produit</li> <li>• Les règles d'échantillonnage définies garantissent la juste représentativité des lots contrôlés</li> <li>• Les pratiques détaillées respectent les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>• Les contrôles, méthodes d'agrèage fruits et légumes et protocoles permettent l'utilisation des outils conforme aux usages professionnels</li> </ul>
<p><b>Analyse des cahiers des charges clients</b></p>	<p><b>Analyser les cahiers des charges clients en identifiant les critères et leurs attendus ainsi que les seuils de tolérance en vérifiant leur conformité aux réglementations en cours afin de déterminer les opérations et contrôles à appliquer pour répondre aux exigences commerciales et réglementaires définies par les clients.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la conformité des informations contenues dans le cahier des charges afin de garantir le respect des normes réglementaires</li> <li>• Rédiger les fiches produit « fruits et légumes » synthétisant les critères des cahiers des charges en précisant les exigences qualitatives du produit, les modalités de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les exigences commerciales précisées sur le cahier des charges sont identifiées et reportées sur les documents de synthèse (fiche produit, fiche d'agrèage, procédure, etc)</li> <li>• La validité du cahier des charges est contrôlée</li> <li>• La conformité du cahier des charges à la réglementation commerciale est vérifiée</li> <li>• Les documents de synthèse des cahiers des charges (fiche produit) sont mis à jour en cas de modification des cahiers des charges</li> <li>• Les informations relatives au cahier des charges sont transmises aux personnes concernées</li> </ul>

	<p>préservation qualitative du produit et les critères d’emballage, de conditionnement et de marquage du produit afin de transmettre en interne les informations essentielles devant être prises en compte à chaque étape de circulation des marchandises dans l’entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier l’application des informations transmises aux services concernés au regard de toute modification ou mise à jour des cahiers des charges pour garantir le respect des exigences client et la pratique d’agrèage fruits et légumes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fiches produit sont actualisées au regard du cahier des charges, à la fois pour les exigences qualitatives, quantitatives, commerciales et réglementaires</li> <li>• L’analyse du cahier des charges permet à l’entreprise de sécuriser le service client : les informations clés sont transmises aux services internes concernés ; toutes les modifications éventuelles sont communiquées et leur prise en compte est vérifiée</li> </ul>
<p><b>Rédaction</b> des cahiers des charges produits</p>	<p><b>Rédiger des cahiers des charges produit respectant les exigences commerciales et réglementaires applicables aux fruits et légumes, utilisables en interne et/ou destinés aux relations commerciales, afin de déterminer l’ensemble des critères et règles garantissant la commercialisation des fruits et légumes, leur traçabilité et le plan de maîtrise sanitaire.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir l’ensemble des critères à prendre en considération, les procédures à respecter, les exigences qualitatives du produit, les modalités de préservation qualitative du produit et les critères d’emballage, de conditionnement, de transport et de marquage du produit afin d’assurer la commercialisation de lots de fruits et légumes répondant aux exigences réglementaires et commerciales</li> <li>• Structurer le cahier des charges en différents chapitres synthétisant toutes les informations recueillies, à destination des services internes et externes tout en étant précis sur les exigences attendues afin de rédiger des documents lisibles et contractuels permettant à l’entreprise de fiabiliser ses pratiques professionnelles et ses échanges commerciaux.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L’écriture du cahier des charges est structurée et facilite la lecture</li> <li>• L’ensemble des critères correspondants à un produit sont décrits de manière exhaustive</li> <li>• Toutes les informations apportées dans le cahier des charges sont contrôlées par rapport aux réglementations en vigueur et par rapport à la politique commerciale et RSE de l’entreprise</li> <li>• Le cahier des charges permet à l’entreprise de communiquer l’ensemble de ses exigences internes ou externes et attentes vis-à-vis de ses équipes et de ses partenaires</li> <li>• Le cahier des charges est rédigé avec le vocabulaire technique et les codes utilisés par la filière agroalimentaire concernée</li> </ul>
<p><b>Veille réglementaire</b></p>	<p><b>Opérer une veille réglementaire à partir des différentes institutions nationales, internationales et/ou professionnelles en s’assurant que la réglementation est connue et appliquée par chaque service concerné afin de garantir une commercialisation des fruit et légumes conformes aux exigences réglementaires</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sites et sources d’information et de veille réglementaires sont identifiées et leur fiabilité est contrôlée</li> <li>• Les abonnements nécessaires sont gérés dans une base de données et les thématiques traitées sont répertoriées, classées et liées à un thésaurus</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir le système de veille en mettant en place des outils digitaux de veille réglementaire pour assurer un suivi permanent et sécurisé des évolutions réglementaires.</li> <li>• Assurer la traçabilité réglementaire sur la mise à jour des données utilisées par l'entreprise par un système de références documentaires afin de garantir une conformité réglementaire et commerciale actualisée.</li> <li>• Vérifier l'application des informations transmises aux services concernés au regard de toute modification ou mise à jour réglementaire afin de garantir le respect des nouveaux textes en vigueur applicables au secteur des fruits et légumes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation du système de veille valide l'utilisation et la mise à jour permanente des informations</li> </ul>
<p><b>Mise en place d'un laboratoire d'analyse</b></p>	<p><b>Mettre en place un laboratoire d'analyse des lots de fruits et légumes en organisant les espaces, en sélectionnant le matériel nécessaire et en définissant leurs procédures et protocoles d'utilisation et de maintenance, afin de garantir une évaluation qualitative des lots de fruits et légumes conformément aux exigences réglementaires et aux cahiers des charges internes et externes et assurer la sécurité des process et produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner les matériels nécessaires à l'agrégage organoleptique correspondant aux types de fruits et légumes et à la fréquence d'analyse afin d'opérer des analyses fiables et conformes aux exigences internes et externes</li> <li>• Recenser les fournisseurs de matériels d'agrégage fruits et légumes en fonction de la qualité et des caractéristiques des matériels nécessaires afin de sélectionner les outils les plus adaptés à la pratique d'agrégage fruits et légumes de l'entreprise et de disposer des éléments permettant la réalisation d'un budget de fonctionnement et d'investissement</li> <li>• Négocier avec les fournisseurs l'achat des matériels adaptés à la pratique de l'agrégage fruits et légumes de l'entreprise et à la qualité des matériels, en respectant les exigences budgétaires de l'entreprise afin d'optimiser le coût global de l'agrégage fruits et légumes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation du laboratoire est conçue au regard des analyses à effectuer et de leur fréquence, des méthodes et outils utilisés et des produits à évaluer</li> <li>• Le plan d'implantation respecte les règles de marche en avant et d'hygiène et de sécurité, il garantit la fiabilité des analyses</li> <li>• L'organisation du laboratoire permet les aménagements nécessaires à l'accueil de personnes en situation de handicap</li> <li>• Le choix du matériel et des fournisseurs est réalisé en fonction de l'usage, du coût, des possibilités de maintenance, et de la fiabilité du matériel</li> <li>• Le sourcing permet la comparaison de différentes offres du marché</li> <li>• Les différents espaces du laboratoire facilitent l'agrégage des différents types de fruits et légumes à analyser</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir le plan d'organisation d'un laboratoire d'agrégation en repérant le circuit des analyses réalisées sur les produits et, si besoin, les aménagements nécessaires à une personne en situation de handicap, afin d'assurer le respect des procédures, les protocoles d'agrégation fruits et légumes et éviter les contaminations.</li> </ul>		
<p><b>Gestion</b> des matériels et outils de contrôle <b>(Identification</b> des besoins en matériel de contrôle et <b>Maintenance</b> des outils de contrôle)</p>	<p><b>S'assurer de la conformité des outils et matériels de contrôle en vérifiant le respect des procédures et des contrôles périodiques afin de garantir des résultats d'analyse fiables et conformes aux exigences commerciales et réglementaires applicables aux fruits et légumes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire procéder au contrôle de fonctionnement des outils et à leur étalonnage par un technicien habilité afin d'assurer des prises de mesures conformes</li> <li>• Faire contrôler périodiquement les appareils de pesage par un technicien habilité selon la fréquence d'utilisation du matériel et par un organisme de contrôle afin de respecter les directives réglementant l'utilisation des appareils de métrologie</li> <li>• Assurer l'approvisionnement régulier en matériels et consommables, par un système de gestion des stocks approprié, afin de disposer, selon les besoins, du matériel nécessaire aux mesures d'agrégation de manière sécurisée et conforme aux procédures</li> <li>• Définir les protocoles d'entretien et de nettoyage des outils et matériels d'agrégation selon les modalités de fonctionnement des matériels et des préconisations du contrat de maintenance afin de garantir la fiabilité des résultats d'analyse et d'éviter tout dysfonctionnement.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des outils fait l'objet de contrôles réguliers et périodiques</li> <li>• Les contrôles vérifient le bon fonctionnement des appareils et outils de mesure</li> <li>• Les techniciens agissant sur les opérations de contrôles sont identifiés au regard de leur missions respectives</li> <li>• Tous les protocoles des outils sont à jour et répertorient toutes les opérations à effectuer</li> <li>• Les opérations de maintenance et de contrôle sont enregistrées, décrites et suivies</li> <li>• Les étiquettes de contrôle sont apposées sur les outils et le matériel et permettent de valider les opérations de maintenance réalisées sur l'outil</li> <li>• Les opérations de contrôles obligatoires (métrologiques) sont suivies et conformes aux directives réglementaires</li> <li>• Les stocks de produits sont suivis</li> <li>• Les protocoles d'entretien et de maintenance du matériel sont clairement définis</li> <li>• Tout dysfonctionnement ou anomalie est communiqué aux services concernés et fait l'objet d'un plan d'amélioration</li> <li>• Tout matériel ou outil non conforme est retiré du laboratoire</li> </ul>
<p><b>Formation</b> des nouveaux salariés sur les pratiques d'agrégation fruits et légumes</p>	<p><b>Assurer le développement des compétences des membres du service agrégation fruits et légumes en vérifiant que les collaborateurs disposent de l'ensemble des données et savoir-faire nécessaires à la réalisation de leur mission, conformément aux pratiques et fonctionnement de l'entreprise afin de professionnaliser les collaborateurs et</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les missions et compétences liées à la fiche de poste sont identifiées, exprimées avec clarté et simplicité, conformes à la politique salariale et sociale de l'entreprise</li> <li>• Les activités sont décrites dans la fiche de poste, ainsi que les relations internes et externes, les</li> </ul>

	<p><b>faire respecter les procédures et protocoles mis en place en interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir des fiches de poste en fonction du fonctionnement de l'entreprise et de l'organisation du travail de son service agréage afin de permettre aux nouveaux salariés d'identifier leurs fonctions et les compétences inhérentes aux activités d'agrégage fruits et légumes.</li> <li>• Conduire un entretien d'évaluation des compétences d'un membre de l'équipe afin de définir, si besoin, un plan de professionnalisation permettant au collaborateur d'assurer l'intégralité des missions et fonctions de sa fiche de poste et de mettre en place, dans le respect de la réglementation, les aménagements nécessaires en matière en situation de handicap</li> <li>• Etablir un plan d'amélioration continue par des réunions d'analyse de pratique régulières et des contrôles ponctuels afin garantir le respect des procédures et protocoles liés à la pratique d'agrégage fruits et légumes, conformément aux objectifs commerciaux et réglementaires et des démarches qualité de l'entreprise</li> </ul>		<p>compétences, les critères d'évaluation et l'environnement de travail du titulaire du poste</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Les aménagements de poste devant être proposés aux personnes en situation de handicap sont décrits (et sont, si besoin, établis en collaboration avec les services publics concernés)</li> <li>· La procédure de mise à jour des fiches de poste tient compte des évolutions de pratique dans l'entreprise</li> <li>· Les informations contenues dans la fiche de poste (détail des missions et actions à réaliser) sont communiquées aux autres services de l'entreprise</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**BLOC 2**

**METTRE EN ŒUVRE UNE PROCEDURE D'AGREAGE FRUITS ET LEGUMES**

**Contrôle** de la conformité des lots de fruits et légumes à différentes étapes (réception, stockage, préparation, expédition, tri) :

- ✓ Contrôles organoleptiques (défauts visuels, poids et calibres, taux de sucre, fermeté, acidité, coloration, gustatif...)
- ✓ Contrôle de l'étiquetage et des marquages

Contrôle documentaire et réglementaire des lots en réception et en expédition (traçabilité, Code GGN ; dédouanement...)

**Evaluation/détermination** des caractéristiques qualitatives d'un lot de fruits et légumes (analyses organoleptiques en utilisant des outils de mesure de contrôle de la qualité)

**Mise en place** d'échantillonnage

**Prélèvement** d'échantillons

**Suivi** de l'évolution qualitative des lots de fruits et légumes en stocks

**Orientation** des lots de fruits et légumes vers les différents clients en fonction de leurs exigences et de la qualité des produits

**Mise en œuvre** des procédures de non-conformités en cas de détection d'anomalies

**Rédaction** des rapports des agréages fruits et légumes effectués

REFERENTIELS D'ACTIVITES	REFERENTIELS DE COMPÉTENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>Contrôle</b> de la conformité des fruits et légumes à différentes étapes (réception, stockage, préparation, expédition, tri) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrôles organoleptiques (défauts visuels, poids et calibres, taux de sucre, fermeté, acidité, coloration, gustatif...)</li> <li>✓ Contrôle de l'étiquetage et des marquages</li> </ul>	<p><b>Contrôler la conformité des lots de fruits et légumes dans le respect des procédures et des règles d'hygiène et de sécurité au regard des objectifs définis par les exigences commerciales et réglementaires en fonction des priorités d'analyse produit d'un lot et des délais à respecter afin d'émettre la décision d'acceptation, de refus ou de traitement de la marchandise conformément aux cahiers des charges et à la réglementation applicables aux fruits et légumes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler le respect des caractéristiques minimales des marchandises et des catégories commerciales définies par le cahier des charges et la réglementation, en fonction des priorités d'analyse produit d'un lot et des délais à respecter pour s'assurer que les exigences qualitatives sont respectées en fonction des exigences</li> </ul>	<p><b>Mise en situation professionnelle dans une entreprise relevant du secteur fruits et légumes avec restitution et explicitation de pratiques professionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agréage d'un lot de fruits et légumes</li> <li>• Evaluation des caractéristiques qualitatives d'un lot de fruits et légumes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fiche d'agrèage utilisée est adaptée aux fruits et légumes contrôlés et aux étapes et lieux de contrôle</li> <li>• Tous les points de contrôle sont identifiés.</li> <li>• Toutes les caractéristiques organoleptiques sont déterminées.</li> <li>• Les prises de mesure sont conformes aux attendus professionnels</li> <li>• Le contrôle des exigences commerciales et la réglementation est analysé et argumenté lorsqu'il y a un seuil de conformité non atteint ou une anomalie constatée</li> <li>• La chronologie des contrôles est respectée</li> </ul>

<p>✓ Contrôle documentaire et réglementaire des lots en réception et en expédition (traçabilité, Code GGN ; dédouanement...)</p>	<p>commerciales, réglementaires et sanitaires attendues dans le secteur des fruits et légumes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler les marquages et étiquetages d'un lot de fruits et légumes en vérifiant la lisibilité, la légalité et la justesse des mentions marquées sur les produits afin d'éviter toute non-conformité, assurer la traçabilité et garantir le respect de la normalisation de l'étiquetage</li> <li>• S'assurer de la traçabilité des lots de fruits et légumes par l'attribution et l'enregistrement des numéros de lots afin de garantir le suivi des marchandises à toutes les étapes de sa circulation, jusqu'à la commercialisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle qualitatif d'un lot de fruits et légumes en échantillothèque</li> <li>• Prélèvement organisé des différents échantillons à analyser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les contrôles documentaires, de marquage et étiquetage ainsi que d'emballage et de conditionnement sont effectués</li> <li>• Tous les contrôles quantitatifs et qualitatifs sont effectués</li> <li>• Toutes les conformités sont évaluées</li> <li>• La traçabilité est vérifiée (code des étiquettes, enregistrement, suivi de traçabilité, etc.)</li> <li>• La conformité ou non-conformité est détectée et argumentée</li> </ul>
<p><b>Evaluation/détermination</b> des caractéristiques qualitatives d'un lot de fruits et légumes (analyses organoleptiques en utilisant des outils de mesure de contrôle de la qualité)</p>	<p><b>Evaluer les caractéristiques qualitatives et évolutives d'un lot de fruits et légumes selon les méthodes d'évaluation adaptées aux produits, pour définir les opérations à appliquer (murissage, transformation, etc.) et la destination des marchandises afin de vérifier que la qualité du lot correspond à l'usage auquel il est destiné et comment il est possible de le proposer aux potentiels clients et répond aux exigences commerciales, réglementaires et sanitaires.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les caractéristiques qualitatives d'un lot de fruits et légumes réceptionné en utilisant des outils d'analyse afin de garantir des opérations de tri et de calibrage conformes aux exigences réglementaires, commerciales et qualitatives et déterminer ses caractéristiques organoleptiques et évolutives afin de procéder à sa mise en marché</li> <li>• Entretien et nettoyer des outils d'agrégage fruits et légumes en respectant les procédures d'hygiène et les protocoles d'entretien propres à chaque outil afin de garantir des résultats d'analyse conformes à la réalité des caractéristiques du produit traité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation qualitative de lots de fruits et légumes stockés</li> <li>• Enregistrements et Analyse de résultats d'agrégage avec orientation des lots de fruits et légumes</li> <li>• Gestion de non-conformités en situation réelle de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les caractéristiques qualitatives et évolutives des fruits et légumes sont évaluées et identifiées en fonction du produit concerné</li> <li>• Les méthodes d'évaluation adaptées fruits et légumes sont appliquées</li> <li>• Les résultats des analyses sont consignés et analysés au regard des exigences commerciales et réglementaires</li> <li>• Les outils sont utilisés conformément aux règles de manipulation et d'entretien</li> </ul>
<p><b>Mise en place</b> d'échantillothèque</p>	<p><b>Opérer le suivi d'échantillons en assurant leur stockage en échantillothèque conformément aux conditions de vie du produit afin de mesurer l'évolution qualitative des lots de fruits et légumes et garantir le respect des cahiers des charges commerciaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prélever des échantillons selon la procédure de prélèvement en échantillothèque pour assurer un suivi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions de stockage en échantillothèque garantissent l'évaluation de l'évolution des fruits et légumes dans des conditions similaires à leur circulation dans la durée de vie du produit</li> <li>• Les points de contrôle et leur fréquence sont clairement définis et réalisés</li> </ul>

	<p>représentatif d'un lot, ses défauts ou anomalies et la maturation des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer périodiquement l'évolution des caractéristiques qualitatives d'un produit intégré à l'échantillothèque afin de garantir vérifier l'évolution du produit au regard des exigences commerciales, sanitaires et réglementaires et bénéficier, si besoin, d'une valeur de référence en cas de litige avec le destinataire du produit</li> <li>• Analyser les résultats des suivis de produits effectués en repérant les modalités d'évolution des lots de fruits et légumes et en en établissant les statistiques afin de transmettre aux différents services les informations collectées et permettre la mise en place de mesures correctives, la traçabilité qualitative du produit et disposer, si besoin, d'éléments de sélection future de lots</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· L'échantillon est enregistré en fonction du lot de fruits et légumes d'origine</li> <li>· Les évolutions des échantillons conservés sont analysées et enregistrées dans les feuilles de suivi</li> <li>· Les feuilles de suivi sont enregistrées et complétées de manière précise</li> <li>· Les produits sont conservés selon des conditions spécifiques empêchant la contamination</li> </ul>
<p><b>Prélèvement d'échantillons</b></p>	<p><b>Procéder au prélèvement d'échantillons ou d'échantillons de contrôle à partir de la procédure d'agrèage fruits et légumes et du document de référence du lot à évaluer dans le respect des règles de représentativité proportionnelle afin de garantir des résultats d'analyse conformes aux caractéristiques qualitatives d'un lot complet.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculer la taille d'un échantillon selon la taille du lot, les caractéristiques constitutives du lot et la typologie d'analyse à réaliser afin de garantir la représentation proportionnelle d'un lot et assurer la fiabilité de la conformité de toute analyse effectuée.</li> <li>• Prélever un échantillon dans le respect des procédures d'échantillonnage et d'agrèage fruits et légumes afin de procéder aux analyses de laboratoire ou organoleptiques d'un lot.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Les protocoles de prélèvement sont respectés</li> <li>· La taille des différents échantillons garantit la représentativité du lot</li> <li>· La taille de l'échantillon prélevé est conforme au protocole de l'analyse qualitative à effectuer</li> <li>· L'échantillon correspond au produit et à l'analyse effectuée</li> <li>· Les règles d'hygiène et de préservation de la qualité sont respectées</li> </ul>

<p><b>Suivi</b> de l'évolution qualitative des lots de fruits et légumes en stocks</p>	<p><b>Garantir la qualité des produits stockés en effectuant une évaluation qualitative des lots de fruits et légumes en stocks et en déterminant leur évolution afin de garantir une commercialisation des fruits et légumes conformes aux exigences réglementaires, sanitaires et commerciales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler l'évolution des caractéristiques minimales d'un lot de fruits et légumes afin de respecter les critères marchands de la réglementation commerciale des fruits et légumes</li> <li>• S'assurer du respect des températures de stockage adaptés aux produits, au stockage et à ses phases de maturation afin de garantir le respect des règles de stockage et de conservation de la qualité des lots de fruits et légumes.</li> <li>• Mesurer l'évolution qualitative d'un lot de fruits et légumes en respectant la périodicité des analyses correspondantes aux produits analysés afin de procéder à une orientation des lots et une commercialisation adaptée aux exigences des cahiers des charges clients</li> <li>• Procéder aux retraits et/ou isollements des marchandises non conformes en fonction des résultats d'analyse ou des observations afin de garantir un respect des exigences commerciales, sanitaires et réglementaires applicables au secteur des fruits et légumes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les analyses réalisées sur les lots de fruits et légumes sont systématisées au regard des procédures établies</li> <li>• Les analyses évaluent à la fois la conformité au regard de la réglementation et des exigences commerciales et l'évolution du lot</li> <li>• L'environnement du lot est évalué (température, lumière, atmosphère, hygrométrie, brassage de l'air)</li> <li>• Les mesures de conservation sont appliquées</li> <li>• Le traitement du lot est cohérent avec les résultats des analyses (conservation, destruction, modification des conditions de stockage, etc.)</li> </ul>
<p><b>Orientation</b> des lots de fruits et légumes vers les différents clients en fonction de leurs exigences et de la qualité des produits</p>	<p><b>Arbitrer la destination d'un lot de fruits et légumes en tenant compte de ses caractéristiques qualitatives et des critères définis par les cahiers des charges clients entre les différentes destinations envisageables afin d'assurer une activité économique conforme aux objectifs de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider l'entrée en stock d'un lot de fruits et légumes en fonction des résultats de contrôle de conformité et d'évaluation de la qualité réalisée lors de l'agrégage afin de garantir le taux de service de l'entreprise dans le respect des exigences commerciales, sanitaires et réglementaires</li> <li>• Définir la destination d'un lot de fruits et légumes en établissant l'usage pouvant en être fait ou en choisissant le client destinataire du lot en fonction des</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les critères préalablement évalués ont été analysés et comparés aux critères et exigences des cahiers des charges</li> <li>• Les décisions prises sont argumentées et cohérentes avec les analyses réalisées et les potentialités</li> <li>• L'orientation du lot est réalisée en fonction des critères des différents cahiers des charges auxquels l'entreprise doit répondre</li> </ul>

	caractéristiques qualitatives et organoleptiques du lot afin de répondre aux objectifs économiques de l'entreprise.		
<b>Mise en œuvre</b> des procédures de non-conformités en cas de détection d'anomalies	<p><b>Assurer le suivi et le traitement des non-conformités d'un lot de fruits et légumes en appliquant les procédures de gestion adaptées et en enregistrant toutes les données permettant leur analyse dans une démarche d'amélioration continue afin de garantir le respect des exigences commerciales et réglementaires en entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir un rapport de non-conformité argumenté précisant les critères de non-conformité et l'ensemble des procédures de contrôle, de constatation et d'expertise afin de servir de document de référence en cas de litige et d'informer tous les services concernés</li> <li>• Faire procéder au retour, à l'évacuation ou à la remise en conformité d'un lot en appliquant les procédures légales et réglementaires adaptées afin de garantir le traitement des non-conformités suivant les usages professionnels.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Chaque non-conformité fait l'objet d'un rapport qui comprend les analyses effectuées et les causes de non-conformité argumentées</li> <li>· La procédure de traitement des rapports d'analyse prévoit leur communication à tous les services et personnes concernés</li> <li>· Les non-conformités font l'objet d'une procédure spécifique, sont analysées et font l'objet d'une action corrective</li> <li>· Les lots non conformes sont suivis jusqu'à leur traitement complet et définitif conformément à la réglementation et aux procédures</li> </ul>
<b>Rédaction</b> des rapports des agréages fruits et légumes effectués	<p><b>Etablir un rapport d'agrégé fruits et légumes complet détaillant les résultats d'analyse des lots contrôlés et évalués en analysant les données pour valider l'atteinte des objectifs fixés afin de garantir une traçabilité et une gestion économique du produit en fonction des caractéristiques qualitatives d'un lot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procéder au calcul des résultats d'analyse sur la fiche d'agrégé fruits et légumes d'un lot afin d'évaluer le respect des seuils de conformités attendus</li> <li>• Interpréter sur une fiche d'agrégé fruits et légumes les résultats des mesures et analyses effectuées afin d'établir une cartographie complète des lots et de contrôler le respect des conformités.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Chaque lot fait l'objet d'un rapport d'agrégé</li> <li>· Les rapports d'agrégé fruits et légumes sont remplis et complétés après l'ensemble des analyses et contrôles de conformité</li> <li>· Les calculs de conformité et seuils de tolérance sont exacts et enregistrés</li> <li>· Les données collectées sont interprétées</li> <li>· Les informations issues des analyses sont transmises aux services et personnes concernées</li> <li>· La traçabilité des informations enregistrées est assurée</li> <li>· Le rapport d'agrégé fruits et légumes garantit le respect de la réglementation et des exigences commerciales</li> </ul>

<b>BLOC 3</b>  <b>METTRE EN PLACE UNE DEMARCHE QUALITE GLOBALE DANS LE SECTEUR DES FRUITS ET LEGUMES</b>		<b>Formalisation</b> des procédures liées aux Démarches Qualité applicables dans le secteur des fruits et légumes (instructions Qualité ; Sécurité des Aliments, Bonnes pratiques, Règles d'hygiène, Traçabilité, Environnement) <b>Mise en place</b> des procédures Traçabilité, Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement applicables dans le secteur des fruits et légumes. <b>Réalisation</b> des contrôles opérationnels en vue des audits Qualité <b>Suivi</b> des indicateurs qualité « produits » et des tableaux de synthèse des agréages fruits et légumes (conformité et non-conformité) <b>Suivi</b> des réclamations clients/fournisseurs avec actions correctives <b>Suivi</b> opérationnel des PRP inhérents à la qualité produit	
REFERENTIELS D'ACTIVITES	REFERENTIELS DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>Formalisation</b> des procédures liées aux Démarches Qualité applicables dans le secteur des fruits et légumes (instructions Qualité ; Sécurité des Aliments, Bonnes pratiques, Règles d'hygiène, Traçabilité, Environnement)	<b>Concevoir des procédures liées aux démarches et référentiels qualité applicables au secteur des fruits et légumes en coconstruisant avec les services concernés les process et modalités de fonctionnement et de communication afin de garantir la faisabilité et le respect de la mise en œuvre des procédures établies en référence aux attendus des certifications souhaitées et des obligations réglementaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser, en concertation avec les services concernés, les référentiels qualité des certifications souhaitées et des obligations réglementaires afin d'en extraire les critères à vérifier en fonction des produits, des services proposés par l'entreprise</li> <li>• Analyser, en collaboration avec les services concernés, l'organisation interne de l'entreprise en établissant un diagramme des opérations, la politique et la stratégie de l'entreprise et les éléments clés du système d'information, afin d'élaborer les procédures qualité à concevoir pour garantir le bon fonctionnement de l'entreprise et le respect des référentiels</li> <li>• Rédiger les procédures liées aux démarches qualité applicables dans le secteur des fruits et légumes en schématisant l'organisation interne par la représentation des</li> </ul>	<b>Mise en situation professionnelle dans une entreprise relevant du secteur des fruits et légumes avec réalisation d'une production :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalisation, dans une entreprise relevant du secteur des fruits et légumes, d'un diagramme des opérations détaillé avec identification des points de contrôle</li> <li>• Elaboration d'une analyse des flux de marchandises à partir d'un plan d'entreprise détaillant les différents types de flux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le diagramme des opérations est réalisé en concertation avec l'ensemble des services concernés et impactés</li> <li>• Les process sont décomposés en tâches simples et documentation associée et analysés</li> <li>• Les points qui font l'objet d'une procédure sont identifiés et validés en concertation avec les services concernés et impactés</li> <li>• Les procédures sont formalisées en concertation avec les services concernés et impactés et tiennent compte de la politique de l'entreprise et des référentiels de sa démarche qualité</li> <li>• La rédaction de la procédure est simple, compréhensible par tous, facilement applicable</li> </ul>

	<p>chaines de travail et du système d'information associé, en y associant les documents complémentaires afin de garantir la mise en œuvre des démarches qualité dans l'entreprise par tous les acteurs concernés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse HACCP avec identification des PRP, PRPo et CCP à partir d'un diagramme des opérations</li> </ul>	
<p><b>Mise en place</b> des procédures Traçabilité, Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement applicables dans le secteur des fruits et légumes.</p>	<p><b>Déployer les procédures liées aux démarches qualité applicables au secteur des fruits et légumes auprès de l'ensemble des acteurs en s'assurant de leur compréhension des enjeux et des modalités de mise en œuvre afin de garantir l'application des référentiels conforme aux critères et exigences imposées le cahier des charges des démarches qualité.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser auprès des équipes les bonnes pratiques liées à la démarche qualité en animant des ateliers de co-développement afin d'ancrer les comportements et les actions nécessaires à l'application des procédures</li> <li>• Analyser la procédure mise en œuvre en évaluant régulièrement les points de contrôle, en recherchant les anomalies de fonctionnement et en demandant un feedback aux équipes afin de proposer des mesures correctives applicables et acceptées par les personnes concernées</li> <li>• Analyser en permanence les dysfonctionnements, à partir d'une anomalie constatée par les équipes sur le système ou sur la procédure mise en place, en établissant des modalités de feed-back simples et valorisantes afin d'améliorer le système qualité global, sécuriser les process, ancrer une FOOD SAFETY CULTURE auprès des équipes et contribuer à l'amélioration constante des systèmes qualité mis en œuvre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse d'une procédure avec proposition de corrections ou d'actions correctives et rédaction d'une version mise à jour.</li> <li>• Analyse détaillée des non-conformités « produit » avec tableau de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures sont présentées et expliquées aux personnes concernées</li> <li>• L'intégration des enjeux et des modalités de la procédure par les personnes concernées est vérifiée</li> <li>• L'analyse de la mise en pratique et du bon fonctionnement des procédures est régulièrement réalisée</li> <li>• L'analyse de la mise en pratique des procédures est vérifiée au regard des objectifs attendus</li> <li>• Les mesures correctives de la procédure sont conçues, analysées et négociées avec les personnes concernées</li> <li>• L'amélioration constante est présentée comme un élément clé de la culture d'entreprise</li> </ul>
<p><b>Réalisation</b> des contrôles opérationnels en vue des audits Qualité</p>	<p><b>Réaliser des audits internes et des opérations de contrôles préalables au déroulement d'un audit en s'assurant de l'application des procédures et en vérifiant les points de contrôle afin d'assurer l'obtention de la certification Qualité et la bonne application des dispositifs de prise en charge du handicap.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le référentiel d'audit à partir des cahiers des charges des certifications qualité et des grilles d'analyse prédéfinies pour déterminer les points de contrôle à évaluer</li> <li>• Procéder aux opérations de contrôles documentaires et de contrôles sur le terrain, en validant les opérations correctement réalisées et en identifiant les</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cahiers des charges des certifications sont analysés et les éléments clés sont répertoriés</li> <li>• Les grilles d'audit interne sont établies au regard des éléments clés des référentiels</li> <li>• Les contrôles sont opérés de manière systématique, selon un calendrier défini et aléatoire pour évaluer les dysfonctionnements éventuels</li> <li>• Les dysfonctionnements repérés au cours des audits sont analysés et suivi dans un plan d'amélioration et font l'objet d'une</li> </ul>

	<p>dysfonctionnements éventuels afin d'élaborer un plan d'action de mesures correctives à mettre en œuvre avant l'audit externe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les résultats des contrôles opérés, dans une démarche d'amélioration continue et en concertation avec les équipes concernées, afin de proposer des mesures correctives contribuant à la validation future des certifications Qualité</li> </ul>		<p>mesure corrective évaluée par des contrôles inopinés</p>
<p><b>Suivi</b> des indicateurs qualité « produits » et des tableaux de synthèse des agréages fruits et légumes (conformité et non-conformité)</p>	<p><b>Analyser les indicateurs qualité « produit » à partir des tableaux de suivi synthétisant les fiches d'agrégages fruits et légumes, en comparant les statistiques périodiques des différents produits pour faire évoluer les pratiques et les procédures et établir les orientations stratégiques, commerciales et qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recueillir les informations issues des fiches d'agrégages fruits et légumes en distinguant les données liées aux conformités et aux non-conformités afin de mesurer l'uniformisation et la constance des qualités des produits évalués et évaluer la qualité produit proposée par les fournisseurs ou par l'entreprise</li> <li>Interpréter les statistiques issues des informations notifiées dans les fiches d'agrégage fruits et légumes en évaluant les seuils de conformité et de tolérance, les caractéristiques qualitatives identifiées et le taux de service afin d'améliorer les processus d'agrégage et définir si besoin d'autres critères et/ou process garantissant la conformité des marchandises</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les rapports d'agrégage fruits et légumes sont comparés, consolidés et analysés</li> <li>Les indicateurs des tableaux de suivi sont pertinents et comparés aux données internes et externes</li> <li>Les indicateurs sont analysés et évalués en raison de leur importance et leur incidence</li> <li>Les axes d'amélioration sont établis en regard de l'analyse et de l'évaluation des indicateurs en concertation avec les différents intervenants / services concernés</li> <li>L'impact des actions proposées fait l'objet d'une analyse avant la mise en œuvre</li> </ul>
<p><b>Suivi</b> des réclamations clients/fournisseurs avec actions correctives</p>	<p><b>Opérer un suivi des réclamations clients/fournisseurs en analysant chaque réclamation au regard du parcours des fruits et légumes de leur réception à leur expédition afin de permettre le respect des exigences des cahiers des charges en proposant des actions correctives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrer les réclamations clients/fournisseurs à partir des documents liés aux flux des fruits et légumes dans l'entreprise en triant les réclamations par catégories afin d'analyser les fréquences et causes de réclamations</li> <li>Proposer des actions correctives à partir de l'analyse et de l'interprétation des réclamations en évaluant l'impact des process déjà mis en place sur l'objet des réclamations et en mesurant l'impact des modalités correctives afin d'obtenir un</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'ensemble des réclamations est collecté auprès des différents interlocuteurs dans l'entreprise</li> <li>Chaque réclamation client/ fournisseur est analysée en fonction de son importance et de sa pertinence</li> <li>Les réclamations sont enregistrées et classées en fonction de leurs caractéristiques dans un tableau de suivi</li> <li>Les actions correctives sont proposées et analysées avec les services concernés</li> <li>Le résultat des actions correctives est évalué lors de leur mise en œuvre</li> </ul>

	<p>taux de satisfaction/clients conformes aux objectifs définis par les cahiers des charges</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre des actions correctives en mesurant leur efficacité au regard de la réclamation d'origine et de leur intégration dans le process global afin de garantir un taux de service client/fournisseur en constante amélioration et la fluidité du diagramme des opérations.</li> </ul>		
<p><b>Suivi</b> opérationnel des PRP inhérents à la qualité produit</p>	<p><b>Opérer un suivi des PRP relatifs à la qualité produit en contrôlant l'ensemble des process au regard du guide des bonnes pratiques et des procédures mises en place par l'entreprise afin de garantir le respect de la démarche de prévention des risques alimentaires selon la méthode HACCP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une procédure de contrôle permanent en définissant la méthode de contrôle et les critères d'analyse ainsi que les points de contrôle indispensables au bon fonctionnement du plan de prévention des risques alimentaires afin d'intégrer de manière permanente, au sein de l'entreprise les pratiques éliminant la survenance de tous les dangers conduisant à un risque alimentaire</li> <li>• Analyser de manière constante les anomalies constatées lors des opérations de contrôle des PRP en concertation avec l'ensemble des personnes concernées dans les différents services de l'entreprise afin de remédier aux situations pouvant générer un risque alimentaire et modifier les procédures en fonction.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le plan de surveillance des dangers fait l'objet d'une procédure qui identifie les points de surveillance</li> <li>· Le niveau potentiel de danger est identifié et argumenté</li> <li>· La collecte d'information est exhaustive au regard du point de surveillance à contrôler</li> <li>· Si besoin, l'anomalie constatée fait l'objet d'une analyse détaillée et argumentée</li> <li>· La détection d'une anomalie détermine une proposition de mesure corrective en concertation avec les services concernés</li> </ul>