



ISSBA

UNIVERSITE D'ANGERS

Institut Universitaire Professionnalisé
Institut Supérieur de la Santé et des Bioproduits d'Angers
16, bd Daviers 49045 ANGERS Cedex

STAGE OUVRIER ET DE DECOUVERTE DE
L'ENTREPRISE

Rapport de Stage

Par Florence Bourraux

Stage IUP-1
Année 2004-2005

Je tiens à remercier Monsieur Yves Le Moullec, Directeur général de l'UCLAB, pour m'avoir accueillie au sein de son établissement.

J'adresse également mes sincères remerciements à mon maître de stage, Monsieur Jean-Pierre Talbot, pour sa compréhension et sa disponibilité ainsi qu'à Mademoiselle Delphine Postic, responsable Qualité, pour ses conseils avisés et le temps qu'elle a consacré pour m'initier aux tâches quotidiennes qui lui incombent.

Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour sa grande sympathie et pour avoir pris le temps de répondre à mes questions.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
1. PRESENTATION DE L'UCLAB.....	2
1.1. <i>Une position stratégique.....</i>	2
1.2. <i>Historique.....</i>	2
1.3. <i>Statut juridique.....</i>	2
1.4. <i>Organisation générale de l'entreprise.....</i>	3
1.4.1. Services de production	3
1.4.2. Service Qualité / Recherche et Développement.....	3
1.4.3. Services industriels.....	4
1.4.4. Service administratif	4
2. PLANNING JOURNALIER.....	5
3. DECOUVERTES ET TACHES OUVRIERES AU SEIN DE L'ENTREPRISE	6
3.1. <i>Initiation à la qualité</i>	6
3.2. <i>Mes taches au sein de l'organisation du système qualité.....</i>	6
3.2.1. Structure documentaire.....	6
3.2.2. Le logiciel UNILIMS	7
3.2.3. La surveillance du système.....	7
3.2.4. L'audit client Auchan.....	8
3.2.5. Les différents audits hygiène	8
3.2.6. Divers travaux qualité effectués.....	9
3.3. <i>Le laboratoire.....</i>	9
3.4. <i>A la beurrerie et au conditionnement</i>	11
4. L'HYGIENE UN ETAT D'ESPRIT	12
4.1. <i>Des conduites liées à l'hygiène ancrées dans les comportements</i>	12
4.2. <i>L'UCLAB et l'hygiène</i>	13
4.2.1. Circulation et flux	13
4.2.2. Hygiène : de nouveaux outils.....	15
CONCLUSION.....	16
BIBLIOGRAPHIE	

INTRODUCTION

Bien que méconnue du grand public, l'UCLAB (Union des Coopératives Laitières Bretonnes) a su s'imposer comme un grand intervenant dans la filière Lait. Dotée d'un système de distribution efficace, l'UCLAB touche quotidiennement des millions de consommateurs par ses produits (beurre et poudres de lait) commercialisés sous des marques comme Régilait, Paysan Breton, Even ou les marques de distributeurs : Carrefour, Leclerc...

Face à la multiplicité des matières premières et produits, et à l'évolution des technologies, le système Qualité doit constamment être remis en cause, afin de rester en adéquation avec l'activité, mais aussi de satisfaire les attentes des clients, et ainsi progresser en fiabilité.

C'est donc au sein d'une structure développée et dynamique que j'ai pu découvrir le monde de l'entreprise en tant qu'ouvrière, mais également en accompagnant les différents responsables dans leurs missions quotidiennes.

Afin de mieux comprendre les conditions dans lesquelles s'est déroulé mon stage je présenterai d'abord l'entreprise. Puis je développerai mes différents points d'observations en intégrant l'aspect relationnel entretenu et constaté lors des tâches que j'ai effectuées dans les services suivants : qualité, la beurrerie, les ateliers de conditionnement, les laboratoires. Enfin, je montrerai en quoi l'hygiène est une notion bien intégrée à l'UCLAB.

1. PRESENTATION DE L'UCLAB



L'UCLAB (Union des Coopératives Laitière Bretonnes) résulte de l'union de deux coopératives : Coopagri Bretagne et la Coopérative Laitière de Ploudaniel (groupe EVEN). Chacun des deux partenaires détient exactement 50% du capital et dispose ainsi du même droit de regard sur la gestion de la société. La vocation de l'UCLAB est de traiter tous les excédents laitiers des coopératives mères.

1.1. Une position stratégique

A 30 km de Brest, la ville de Landerneau occupe du point de vue de ses activités une position stratégique. En effet, l'UCLAB se situe au milieu d'une région de haute production laitière, au centre de la zone de collecte des deux coopératives mères et à proximité des voies express Brest-Rennes et Brest-Nantes, ce qui facilite les approvisionnements réguliers et entraîne un gain de temps considérable en transport.

1.2. Historique

Dans les années 60 les producteurs de lait doivent faire face à la surproduction et au manque de moyens de transformation. Pour pouvoir transformer leur lait, ils envisagent en 1963 la création d'une usine par la Coopérative Laitière de Brest. L'année suivante le site de Landerneau est choisi et la laiterie construite par la coopérative des agriculteurs de Bretagne et Coopagri Bretagne. En 1973 l'UCLAB est créée, destinée à la fabrication de poudre pour l'alimentation des veaux. Puis l'activité se diversifie avec la création du département beurrerie en 1976. Deux ans après l'usine est entièrement automatisée. En 1986 débute la fabrication de poudre de lait destinée à la consommation humaine. En 1990 une nouvelle filiale, SOBREAL (Société Bretonnes d'Aliments Lactés), voit le jour et fusionne avec l'UCLAB en 1997. En 2003 L'UCLAB est certifiée ISO 9001 version 2000 par l'AFAQ*.

1.3. Statut juridique

La forme juridique de la société est celle d'une union de coopératives. Elle est donc gérée par un Directoire et un Conseil de surveillance et, de ce fait, soumise à certaines contraintes légales, notamment en ce qui concerne ses clients et ses fournisseurs. Tous les trimestres le conseil de surveillance se réunit pour analyser les activités de l'entreprise : ses dépenses, les marchés, les matières entrantes et sortantes...

Par ailleurs, l'UCLAB est tenue à certaines obligations vis-à-vis de ses actionnaires :

* L'UCLAB est une entreprise de collecte. Pour conserver son statut coopératif, l'approvisionnement en matières premières est exclusivement réalisé par les coopératives mères (une dérogation permet néanmoins 10% d'approvisionnement auprès de tiers extérieurs). En revanche, l'UCLAB est totalement libre en ce qui concerne la vente de ses produits.

* tous les mots précédés de cet astérisque sont expliqués p17 dans « Abréviations et sigles »

- * A la différence d'entreprises privées, une coopérative n'a pas de but lucratif : les prix d'achat et de vente sont ajustés pour obtenir un résultat net le plus proche de zéro. Les bénéfices dégagés doivent être réinvestis ou redistribués aux coopérateurs.

1.4. Organisation générale de l'entreprise

L'entreprise emploie environ 165 personnes dont 23 pour l'encadrement. De par la forte automatisation de l'entreprise, le niveau de qualification des opérateurs est relativement élevé : 1/3 du personnel possède un bac+2 ou plus.

1.4.1. Services de production

L'UCLAB étant une entreprise automatisée, l'ensemble des étapes des process sont commandées à partir de salles de contrôles.

La beurrerie : fabrication, conditionnement, stockage et expédition.
Elle traite la crème issue des deux coopératives mères et celle provenant de la standardisation du lait.
L'atelier fonctionne en 2 fois 8, 6 jours par semaine.

L'atelier fabrication des produits secs : réception lait, fabrication, conditionnement, stockage, expédition et approvisionnement.
Cet atelier est responsable de la réception des matières premières laitières (lait, lactosérum, crème...) et non laitières (graisses), des traitements primaires (pasteurisation, standardisation), de la concentration et du séchage. La poudre est ensuite stockée en silos ou en conteneurs. Il y a deux ateliers de conditionnement : AGC (Atelier Gros Conditionnement) et APC (Atelier Petit Conditionnement).
L'atelier fabrication fonctionne en 3 fois 8, 7 jours par semaine.

Le département SOBREAL : fabrication, stockage, expédition.
Il est responsable du transfert des matières premières depuis l'UCLAB, du mélange ainsi que du conditionnement des aliments d'allaitement pour jeunes animaux.
Il fonctionne en 2 fois 8, 6 jours par semaine.

1.4.2. Service Qualité / Recherche et Développement

L'UCLAB a obtenu la certification par l'AFAQ en 1996. Le service s'organise autour de six postes.

Coordinateur pôle qualité/ Amélioration, Process, Essai : Le chef du service où travaillent cinq autres personnes a pour rôle de coordonner les acteurs de la qualité, il est également responsable de l'amélioration Process et Essais (APE).

Responsable laboratoire : Le laboratoire s'occupe des contrôles routiniers des matières premières réceptionnées, des produits en cours de fabrication et finis ainsi que de la station d'épuration. Près de 90% des analyses sont effectuées en interne, ce qui correspond à environ 25000 analyses par an. Le service comporte deux laboratoires : un de bactériologie et un de chimie. Le responsable laboratoire organise et dirige les contrôles analytiques qui permettent de définir des produits conformes, des matières, par rapport aux normes et aux cahiers des charges.

Responsable recherche et développement : Il est chargé de développer et de mettre au point de nouvelles recettes en fonction de la demande des clients.

Responsable Contrôle Qualité : Il juge, d'après les résultats des analyses bactériologiques et chimiques, si le produit est conforme ou non aux spécifications clients. Il lui appartient de répondre aux réclamations et de suivre les cahiers des charges des clients et des fournisseurs. Il existe deux postes de responsable contrôle qualité : un pour la consommation humaine et le second pour la consommation animale.

Responsable qualité : Il a pour mission essentielle d'assurer la mise en œuvre, la surveillance et le suivi du système qualité. Il gère aussi le système documentaire, assure la gestion des relations avec les clients et organise les audits qualités. Il est également responsable des questions liées à l'hygiène et à l'HACCP*, chargé des relations avec les organismes officiels (DSV, DGCCRF...)* et il assure la veille réglementaire.

1.4.3. Services industriels

Tous ces services sont sous l'autorité du responsable industriel, et également du responsable des achats.

Environnement et sécurité : Il est chargé du programme ISO 14001 et il gère aussi la sécurité du personnel.

Informatique industrielle : Il gère l'automatisme et l'informatique de l'entreprise.

Maintenance : Ce service doit maintenir l'outil de production en bon état de marche.

Achats : Il gère les achats (hors matières premières), nécessaires à tous les autres services de l'entreprise. Ses missions comprennent les appels d'offres, les négociations, la sélection des fournisseurs et le suivi de leurs performances ainsi que la veille du marché.

Travaux neufs : Le responsable des travaux neufs est chargé d'installer de nouveaux équipements suivant le cahier des charges avec le service demandeur.

1.4.4. Service administratif

Ce service s'occupe de la gestion, la comptabilité et le secrétariat de l'entreprise. Une personne est également chargée de la gestion des ressources humaines.

2. PLANNING JOURNALIER

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
Semaine 1	Discussion avec mon maître de stage. Visite rapide de l'entreprise et rencontre avec le personnel.	Entretien avec la responsable qualité et initiation avec la structure documentaire qualité.	Suivi de l' <i>audit client</i> : Auchan	Participation au poste beurre du laboratoire de bactériologie. Observation du déroulement de la dégustation des beurres.	Participation au poste lecture du laboratoire de bactériologie. (Salle pathogène)
Semaine 2	Participation au poste poudre du laboratoire de bactériologie.	Participation au poste échantillon du laboratoire de chimie.	Participation au poste matière grasse libre du laboratoire de chimie.	Participation à l' <i>audit interne Hygiène et Sécurité</i> . Début de la rédaction du rapport de cet audit.	Participation au poste mojonnier du laboratoire de chimie.
Semaine 3	Rédaction du rapport audit Hygiène avec la responsable qualité+ bilan.	Participation au poste ammoniac du laboratoire de chimie.	Visite de la fromagerie Even du site de Ploudaniel. Travaux documentaires avec la responsable qualité.	<i>Travail ouvrier</i> à l'atelier petit conditionnement (APC)	<i>Travail ouvrier</i> à l'atelier petit conditionnement (APC) Bilan avec mon maître de stage
Semaine 4	Travaux avec la responsable qualité.	<i>Travail ouvrier</i> à la beurrerie et au conditionnement. Travaux avec la responsable qualité.	<i>Travail ouvrier</i> à la beurrerie et au conditionnement.	<i>Travail ouvrier</i> à la beurrerie et au conditionnement.	<i>Travail ouvrier</i> à la beurrerie et au conditionnement. Bilan avec mon maître de stage (samedi matin)

3. DECOUVERTES ET TACHES OUVRIERES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

J'ai effectué mon stage principalement dans trois cadres : qualité, beurrerie et conditionnement. J'aborderai dans un premier temps mes différentes observations sur le métier de responsable qualité et les tâches qui m'ont été confiées dans ce domaine. Ensuite, je ferai part de ma participation aux postes des deux laboratoires. Enfin, j'expliquerai mon travail ouvrier à la beurrerie.

3.1. Initiation à la qualité

Dans un premier temps j'ai choisi de m'intéresser au poste de responsable qualité, car il m'a semblé être le mieux adapté pour comprendre la structure et l'organisation de l'entreprise. Après m'avoir expliqué la structure documentaire « qualité » la responsable de ce service m'a invitée à lui poser des questions afin de me familiariser avec l'entreprise. J'ai organisé mon questionnaire par thèmes suivant une logique. Il m'est apparu en premier lieu que tout projet commence par l'analyse des besoins de la clientèle compte tenu de la concurrence. Il importe ensuite d'élaborer une stratégie d'entreprise en fonction des moyens internes dont elle dispose. Enfin, le projet étant mis en exploitation, s'impose la nécessité de s'assurer qu'il répond effectivement à l'attente du client de façon à le rentabiliser au maximum.

Cette interview (annexe n°1) m'a permis de m'initier globalement au fonctionnement de ce type d'entreprise. J'aurais souhaité approfondir mes connaissances, notamment en ce qui concerne les critères de concurrence et de rentabilité pris en considération, mais cela n'a pas été possible en raison du statut particulier de l'UCLAB.

3.2. Mes tâches au sein de l'organisation du système qualité

Le système qualité de l'UCLAB s'articule autour de 23 axes principaux rattachés d'une part à la structure documentaire décrivant les méthodes de travail et d'autre part à l'organisation visant à surveiller le système (figure n°2). Il intègre l'ensemble de la documentation liée à la maîtrise des dangers définie par la méthode HACCP.

3.2.1. Structure documentaire

Procédures

Les procédures s'appuient sur des documents expliquant la manière de faire au niveau de l'organisation et répondant à la question : « *Qui fait quoi, quand et comment ?* ». Elles sont destinées au personnel d'encadrement (au sens large). En fait ces procédures, disponibles dans des classeurs pour l'ensemble du personnel sont peu consultées.

Instructions de travail, Modes Opératoires, Protocoles d'analyses

Ces documents précisent aux opérateurs comment effectuer telle ou telle activité et utiliser la machine appropriée. Les protocoles d'analyses décrivent spécifiquement les

méthodes d'analyses réalisées au laboratoire. Ces documents opérationnels, disposés à proximité des postes de travail, sont rédigés avec la participation des intéressés.

Lors de ma visite aux différents postes des laboratoires, ces documents se sont révélés fort utiles dans la mesure où ils ont guidé mes investigations et m'ont permis de comprendre l'objet proprement dit des différentes manipulations. Car la plupart des opérateurs effectuent leurs analyses de manière mécanique.

Plans de contrôle, plans de nettoyage, plans de surveillance, plans de suivi matériel

Ces documents listent les opérateurs spécifiques à réaliser.

Exemple : plan de surveillance

- étape
- quoi ?
- qui ?
- limites critiques
- actions correctives
- documents de surveillance

Documents d'enregistrement

Il s'agit de formulaires qui apportent, une fois remplis, la preuve que les procédures (plans de contrôle, plans de suivi matériel, instructions de travail, plans de nettoyage) sont respectées ou appliquées.

3.2.2. Le logiciel UNILIMS

Depuis 5 ans l'entreprise possède un logiciel fabriqué spécifiquement en fonction de ses besoins. Il regroupe les documents administratifs (comptabilité...), ceux concernant la qualité (documents d'enregistrement, feuilles de paillasse...) ainsi que de nombreuses données se rapportant à d'autres services. Aujourd'hui il représente un élément essentiel de l'entreprise, le moteur indispensable à son bon fonctionnement.

De mon point de vue, ce logiciel, en dépit de ses avantages, comporte toutefois des inconvénients, car en cas de panne ou de déficience, les nouveaux salariés se trouvent désarmés. Ils ne savent pas bien utiliser les documents écrits. Heureusement que les « anciens » continuent à les aider grâce à une certaine formation continue.

3.2.3. La surveillance du système

Le bon fonctionnement du système qualité est vérifié au moyen d'audits qualité internes et également examiné lors de revue de direction.

Le travail concernant l'HACCP, est un travail qui exige beaucoup de temps. En effet, bien que la prise en compte d'un nouveau risque soit assez rapide, la remise à jour documentaire impose une révision totale, en plusieurs étapes, des procédures et des documents associés.

A travers les informations recueillies concernant le fonctionnement des structures mises en place, j'ai découvert que le système qualité joue un rôle de première importance dans cette entreprise. Les documents utilisés (PR, IT, MO, DE) permettent aux différents*

départements et services de l'UCLAB de rester de façon permanente en relation les uns avec les autres.

3.2.4. L'audit client Auchan

J'ai eu la chance de pouvoir suivre un audit client dès mon troisième jour de stage. L'auditeur n'était pas un responsable d'Auchan. Il travaille dans un cabinet conseil (organisme tiers). Il était chargé d'une part de vérifier si l'UCLAB est en conformité avec le référentiel d'Auchan et d'autre part de formuler un avis, favorable ou non, à la collaboration UCLAB/Auchan.

En fait, l'objectif de cet audit était de savoir si Auchan peut transférer sa production de plaquettes moulées 250g, du site d'Ancenis dont la capacité de production est à présent trop faible sur celui de Landerneau. L'audit s'est déroulé sur une journée, avec le matin visite de l'entreprise et l'après-midi étude du référentiel Auchan (traçabilité des produits, process...) et validation ou non de tous les points.

L'audit s'est conclu de façon positive, de sorte que Auchan va pouvoir mener à bien son projet.

Les principaux audits clients qui sont effectués à l'UCLAB portent sur des marques de produits commercialisés dans la grande distribution (Casino, Carrefour, Système U...). Les clients primaires de l'UCLAB sont des deux filiales des coopératives mères, et les « auditeurs » de ces entreprises réalisent des audits qualité interne (exigence de la norme ISO 9001). *Contrairement à ce que je pensais les audits clients ont pour objectifs de faire évoluer l'entreprise et non pas la sanctionner.*

3.2.5. Les différents audits hygiène

L'audit hygiène annuel

Il est réalisé une fois par an et concerne l'ensemble des services : les laboratoires, les locaux, les ateliers de production et la maintenance. Cet audit s'effectue sur deux jours. Il s'agit en fait d'un état des lieux ponctuel qui permet un examen approfondi du respect des règles d'hygiène et des mesures à mettre en place en cas de besoin pour améliorer la situation.

Les audits mensuels

Ils concernent uniquement les ateliers de fabrication. Ils permettent d'avoir une vue plus précise de l'application des règles d'hygiène et de l'état du rangement dans l'entreprise. Une notification est remise aux responsables des trois filières, quelques jours auparavant, pour les informer du jour et de la date de l'audit.

La responsable qualité m'a chargée du rapport de cet audit du mois de janvier et de sa diffusion au sein de l'entreprise. Je me suis servie d'une trame pour chaque filière :

La filière produits secs « Consommation Humaine »

La filière produits secs « Consommation Animale »

La filière beurre

Chacune de ces trames reprend l'ensemble des points à observer dans les zones principales et les différentes règles d'hygiène à auditer :

- La propreté des surfaces et du matériel
- La tenue du personnel
- Le rangement
- La présence de nuisibles (insectes, rongeurs...)

A mon niveau, la difficulté ne réside pas dans l'observation mais dans l'attribution des notes (A, B, C ou D) pour les principales zones auditées (annexe n°2). Elles permettent de juger globalement les ateliers et de déterminer les améliorations à apporter.

La rédaction du rapport a été assez délicate car il a fallu synthétiser au maximum afin d'éviter une surabondance de remarques négatives susceptibles d'être perçues comme un ensemble de reproches adressé au personnel. C'est la raison pour laquelle, le compte rendu doit être convivial et pertinent.

Je trouve que l'utilisation de photos pour sensibiliser le personnel et de commentaires qui reprennent les principaux points à améliorer est une très bonne idée (annexe n°3).

Emanant d'une personne extérieure à l'entreprise, ce rapport a été jugé intéressant et mes remarques opportunes par la responsable qualité, sachant que j'avais porté un regard plus objectif et pu mettre ainsi en évidence certains points tels : affichage, rangement, ...

La réalisation d'un audit permet d'établir une relation suivie de la direction avec le personnel et de détecter les points faibles de l'entreprise, notamment dans le fonctionnement des ateliers.

3.2.6. Divers travaux qualité effectués

Suite à mon rapport d'audit, j'ai réalisé une affiche A3 couleur et plastifiée pour l'atelier « produits secs » expliquant comment faire le dosage du « Topax » (produits chimiques).

J'ai également participé à la conception d'un guide à destination des clients et étudiants, en visualisant sur les plans du cahier des charges de l'entreprise les circuits de visite.

L'une de mes tâches durant ce stage a consisté d'autre part à remettre à jour des modes opératoires.

3.3. Le laboratoire

J'ai passé une journée à chaque poste et j'ai apprécié la sympathie du personnel, féminin en majeure partie, qui a pris le temps de me fournir des explications malgré le nombre important d'analyses à effectuer chaque jour. N'ayant pas été formée à chaque poste, j'aidais en faisant des manipulations et en rentrant les résultats des analyses sur l'ordinateur (UNILIMS).

Le laboratoire de bactériologie est divisé en trois postes :

- Poste beurre
- Poste lectures
- Poste poudre

Et le laboratoire de chimie en quatre :

- Poste échantillon
- Poste ammoniac
- Poste mojonnier*
- Poste matière grasse libre

Le planning est réalisé par la responsable des laboratoires en tenant compte de la demande du personnel. Les salariés sont formés à plusieurs postes. Grâce à cette polyvalence les relations sont très bonnes et les employés passent de la chimie à la bactériologie, ce qui évite la monotonie et le travail répétitif.

J'ai été étonnée par l'entraide entre le personnel du laboratoire. Certains postes étant plus chargés que d'autre, il n'est pas rare de voir des personnes ayant achevé le travail qui leur est imparti prêter main-forte à d'autre dont la tâche n'est pas terminée.

Commencées le matin à 7h30 les opérations s'interrompent vers 10h pour la petite pause café. A midi, chacun déjeune sur place avec ses propres provisions. Seuls vont au restaurant les cadres et chefs de service. Durant le déjeuner les conversations tournent essentiellement autour des problèmes familiaux, concernant en particulier les enfants. C'est aussi l'occasion d'évoquer les souvenirs et projets du week-end passé ou à venir. Etant donné qu'il y a beaucoup de femmes les discussions tournent autour des enfants.

L'équipe est soudée et l'hypocrisie absente malgré la forte féminisation de la profession. Les intérimaires sont très bien intégrées et un peu maternées par les « anciens ».

L'industrie laitière est une industrie biologique, c'est-à-dire que les microbes ont un rôle important ils permettent les fermentations et acidifications (yaourts, fromages...) mais ils peuvent être aussi très gênant et nuisibles.

Les cours de bactériologie que j'ai suivis durant le premier semestre m'ont beaucoup aidée à cet égard. Ils m'ont facilité la compréhension des différentes analyses effectuées en laboratoire et les TP m'ont permis d'effectuer des manipulations (ensemencements, pétrifilm,...).

Les techniciennes pipettes toutes à la bouche en dépit de la présence de matériel. L'argument invoqué est le gain de temps. En bactériologie se n'est pas dangereux car on pipette du lait ou de la crème. Mais en chimie un risque reste présent. Il en est de même pour le port des lunettes de sécurité. Ceci pose un réel problème car une forte résistance persiste.

J'en ai parlé avec les responsables et ils allaient se réunir pour trouver une solution pour pallier se problème de sécurité.

Une dégustation de beurre (doux, demi-sel, sel marin) et de poudre de lait (consommation humaine) a lieu tous les jeudis matins au laboratoire de bactériologie afin de déterminer la saveur, l'aspect et la qualité de ces produits. Les beurres qui servent à la dégustation subissent un vieillissement accéléré (dix jours à 13 degrés). La poudre de lait est reconstituée juste auparavant. Les appréciations sont formulées individuellement en fonction de critères déterminés préalablement. Tout le personnel peut participer aux dégustations ; il suffit juste de s'inscrire quelques jours avant sur une feuille mise à disposition dans chaque service. Aucune formation spéciale n'est exigée et nul non plus n'est obligé de venir régulièrement. C'est un moment très convivial où les remarques peuvent contribuer à améliorer les produits dans l'intérêt général de l'entreprise.

J'ai participé à la dégustation de beurre et il est intéressant de constater comment les beurres vieillissent au niveau de leur aspect (couleur plus ou moins jaune) mais également de leur goût (rancissement, prédominance du goût salé...).

Du point de vue de la qualité, j'ai été surprise par la quantité de beurre refondu remis en circulation avec le beurre en fabrication. Exemples de beurre refondu : celui prélevé pour les analyses et dégustations et celui abîmé lors du conditionnement. J'ai fait part de mon étonnement au personnel et il m'a été répondu que sur la quantité de beurre fabriqué, dans l'hypothèse d'une contamination celle-ci serait minime.

3.4. A la beurrerie et au conditionnement

Le personnel est constitué d'une majorité d'hommes. D'emblée mon attention a été attirée sur la nécessité de manier le beurre avec précautions lorsqu'il est disposé dans les cartons. Le produit, juste sorti des machines, est encore mou et il importe de ne pas modifier la forme des plaquettes avec les doigts. D'autre part le papier d'emballage est glacé (beurre supérieur) et donc susceptible de glisser entre les mains. Au début le travail est physiquement éprouvant, pour les bras d'abord, ensuite pour le cou car il exige d'avoir constamment la tête baissée. S'y ajoute la proximité des chambres réfrigérées qui maintient dans le local une température dont les doigts souffrent particulièrement les premiers temps. Quant à la cadence, une dizaine de minutes suffisent pour s'y adapter. Reste à installer les cartons de dix kilos sur palettes, ce qui n'est pas non plus une tâche de tout repos. Inutile de préciser qu'après la première journée la fatigue se fait sentir.

L'expérience aidant, les choses s'améliorent toutefois assez rapidement. D'autant que le travail à la chaîne présente l'avantage de pouvoir discuter avec la personne occupant le poste voisin.

Pour le beurre qui sort du butyrateur, la palettisation est automatique. Seules sont nécessaires la surveillance des machines et la fourniture des cartons, assurées de façon continue par un roulement de personnel.

A la beurrerie, où j'ai passé une journée en compagnie des responsables du butyrateur et de la baratte, le travail consiste uniquement à assurer la surveillance des conditionneuses et à effectuer régulièrement des prélèvements pour analyses.

Le contrôle du butyrateur s'effectue essentiellement sur ordinateurs. Le butyrateur réalise une fabrication en continu. D'une façon simplifiée, on peut dire que la crème entre à une extrémité et que le beurre en sort par une autre quelques secondes après. C'est à ce poste que sont fabriqués les ferments acides et aromatiques qui seront utilisés le lendemain. Quelques analyses sont également faites dans la salle de contrôle de la beurrerie (ex : humidité). Le reste des échantillons est envoyé au laboratoire.

Le barattage, inspiré d'une fabrication à l'ancienne, nécessite un apport en crème discontinu et s'effectue par battements. Puis on enlève le babeurre et rajoute de la crème ainsi que de l'eau glacée afin de faciliter le décollage du beurre lors du vidage de la baratte. Le contrôle des opérations est assuré également par informatique.

Un « consommateur moyen » ne peut distinguer un beurre de baratte d'un beurre de butyrateur.

Au niveau des conditionneuses, les plaquettes sont pesées toutes les 15 minutes pour vérifier le bon calibrage. L'approvisionnement des rouleaux de papier utilisés pour le conditionnement se fait manuellement.

En cas de petits problèmes sur les machines, la maintenance n'intervient pas. Ils sont du ressort des préposés au poste de surveillance de la conditionneuse.

4. L'HYGIENE UN ETAT D'ESPRIT

L'objectif de l'entreprise est de fabriquer en toute sécurité, et en permanence, des produits répondant au cahier des charges sur tous les plans, et notamment sur le plan des normes bactériologiques...

Une hygiène rigoureuse est un moyen d'atteindre cet objectif. Elle doit donc être une règle et elle implique d'autre part un état d'esprit constant, partagé par l'ensemble du personnel de l'entreprise, ce qui suppose :

- . une volonté au plus au niveau de responsabilité
- . une mobilisation permanente des équipes d'encadrement
- . une coopération de la totalité du personnel, fondée sur la formation et la volonté du respect des règles

Le responsable assurance qualité occupe un rôle moteur dans ce processus dans la mesure où il est chargé des formations et audits hygiène mais aussi de la gestion des dossiers sanitation, vêtements de travail et nettoyage des locaux par prestations externes...

4.1. Des conduites liées à l'hygiène ancrées dans les comportements

Il est important qu'à la suite des audits on ressorte les points négatifs mais sans oublier les positifs. Certains aspects ne posent pas ou plus de problèmes, mais pour éviter qu'une bonne habitude ne se relâche, des rappels sont toujours nécessaires.

Ainsi, il est possible de constater que :

Les sanitaires sont propres, les vestiaires ne sont pas utilisés comme débarras ou garde-manger.

Les matières premières sont entreposées sur des palettes en bois, l'ensemble étant recouvert par un film plastique.

Les règles de circulation sont respectées : les portes donnant sur l'extérieur restent fermées, ce qui réduit les problèmes liés à l'humidité.

4.2. L'UCLAB et l'hygiène

Dans son rapport « *Nettoyage et désinfection dans les entreprises agro-alimentaires* », l'ASEPT propose la définition suivante :

L'hygiène, c'est :

- ∅ une entreprise bien conçue
- ∅ une entreprise bien utilisée
- ∅ une entreprise bien nettoyée et désinfectée

C'est sur le premier point de cette définition que j'ai basé mes observations au sein de la beurrerie, ensuite je développerai la sensibilisation du personnel à l'hygiène.

4.2.1 Circulation et flux

Toutes les mesures d'hygiène pourront être prises par ailleurs, elles seront insuffisantes si les règles concernant la gestion des flux ne sont pas appliquées.

- ∅ Entrée dans l'atelier fabrication : le sas

Les conditions d'accès à cet atelier sont bien pensées :

Les vestiaires et les escaliers sont spécifiques à l'atelier beurrerie. On évite de cette façon les problèmes de contamination croisée.

Les opérateurs entrent dans les vestiaires côté extérieur, se changent et ressortent côté beurrerie. Le sens de progression est cohérent.

Le passage par le pédiluve est obligatoire pour rentrer dans la salle de maturation crème et donc dans l'atelier fabrication. C'est à ce niveau que les opérateurs doivent mettre leur charlotte et se laver les mains.

J'ai pu remarquer que le lavage des mains est devenu un automatisme pour le personnel.

- ∅ Circulation entre les différents ateliers

Passage fabrication sur-conditionnement

Ces deux zones sont cloisonnées et bien distinctes.

L'entrée dans l'atelier sur-conditionnement se fait via l'atelier fabrication : le principe de la marche en avant est respecté, on passe de la zone la moins contaminée à la plus contaminée.

En revanche on constate un écart à cette règle lorsque le passage se fait dans l'autre sens ; c'est le cas dans les situations suivantes :

- en fin de journée, le personnel du sur-conditionnement rejoint les vestiaires en passant par l'atelier fabrication (porte n°1). Il devrait utiliser la porte donnant sur le couloir central (porte n°2). *Mais ce passage constitue-il faut l'admettre- un important détour.*
- Lorsque les chefs d'équipe circulent entre les ateliers, c'est encore une fois le chemin le plus court.

Pour remédier à ce problème, un pédiluve a été installé côté sur-conditionnement. La condamnation de cette porte n'était pas envisageable pour des raisons pratiques. Il faut ajouter que les postes des opérateurs sont définis de façon à limiter les déplacements : les personnes travaillant au sur-conditionnement n'ont rien à faire en fabrication et réciproquement.

Passage Remalaxage Fabrication

Située de l'autre côté du couloir central, la zone de remalaxage est excentrée par rapport à l'atelier beurrerie. Or, le personnel du remalaxage était parfois amené à se rendre en fabrication. Le sas devant être la seule entrée possible, les habitudes ont dû être changées car, dans les faits le personnel utilisaient un parcours différent : les opérateurs entraient dans l'atelier par une porte auparavant bloquée (porte n°3). Il n'y avait donc aucune désinfection des pieds, aucun lavage des mains. Cela posait d'autant plus de problèmes que les prélèvements d'air dans la zone de remalaxage donnaient des résultats importants en levures/moisissures et en germes totaux (Cette contamination de l'air était sans doute due à l'absence de cloison entre l'atelier remalaxage et le couloir central.)

Les solutions pour remédier à ces problèmes

Deux solutions étaient possibles :

- La condamnation de la porte atelier fabrication / Couloir central (porte n°3). Cette mesure semble toutefois peu envisageable du fait que le couloir où est stocké le sel est très utilisé. L'installation d'un pédiluve devant cette porte serait donc plus judicieuse.
- La mise en place d'une cloison à l'entrée de l'atelier remalaxage.

Finalement c'est la seconde solution qui a été retenue. A bon escient du reste ainsi que l'attestent les analyses bactériologiques actuellement réalisées.

Circulation du beurre jusqu'au fondoir

Les résidus de fabrication, les débuts et fins de ligne sont refondus pour être ensuite réincorporés au niveau du pasteurisateur à crème. Le fondoir est situé entre la salle de maturation crème et la zone du pastocrème. Cette position s'explique par les deux origines possibles du beurre : l'atelier fabrication ou le sur-conditionnement. (Voir les flèches du schéma précédent)

Le beurre en provenance de fabrication est transporté jusqu'au fondoir par la porte qui sépare l'atelier et la salle maturation crème (porte n°4). L'air est filtré dans ces deux zones.

Le beurre du sur-conditionnement sort au niveau du couloir central (porte n°3) et conduit au fondoir : il n'y a donc rien à redire en ce qui concerne le transport, le principe de la marche en avant est respecté. Le problème réside davantage dans les conditions d'entreposage : le beurre, transporté dans des bacs en plastique non couverts, peut rester plusieurs heures près du fondoir avant d'être fondu.

Pour être complet, il faut ajouter que le beurre fondu est traité et filtré avant d'être réincorporé dans le « pastocrème », les problèmes de contamination ne sont donc pas irrémédiables. Il s'agit ici d'avantage d'un problème d'image : la présence du beurre entreposé à nu, à quelques mètres seulement d'un établi de soudeur, peut faire mauvaise impression...lors d'un audit notamment.

Les solutions pourraient donc être :

- la couverture des bacs de beurre
- la mise en place de « paravents » autour du fondoir

Ø Bilan

La circulation au niveau de la beurrerie est dans l'ensemble bien organisée, les installations sont conçues de façon à éviter les déplacements intempestifs :

1 atelier = 1 vestiaire

1 atelier = 1 zone cloisonnée

1 atelier = 1 fonction

En ce qui concerne les points « critiques », des mesures, telles que l'installation de pédiluves, ont été prises pour tenter de minimiser leurs conséquences néfastes. On constate en effet que, lorsqu'ils ne sont pas compatibles, l'aspect pratique prévaut bien souvent sur l'aspect hygiénique.

4.2.2 Hygiène : de nouveaux outils

Dans une optique de sensibilisation du personnel à l'hygiène, de nombreux outils sont utilisés régulièrement afin de ne pas oublier les « bonnes » habitudes. Voici les derniers outils qui ont été mis en place.

Tout d'abord, le personnel est sensibilisé dès son arrivée dans l'entreprise grâce à des tuteurs (personnes chargées de la formation au poste). Un livret d'accueil synthétisant les différents documents liés à l'hygiène est distribué dès l'embauche. Ce livret est illustré et a pour vocation d'apporter à l'employé une première approche de l'entreprise et de sa politique en termes de qualité, d'hygiène, de sécurité, et d'environnement. C'est un document qui se veut pratique.

Des audits hygiène mensuels permettent d'avoir une vision globale de la situation et d'intervenir au plus vite en cas de dérive. Ces audits sont également un peu comme des piqûres de rappel des règles à respecter et constituent un autre moyen de sensibiliser le personnel aussi bien l'encadrement que les opérateurs.

Les problèmes récurrents qui surviennent dans les ateliers sont pris en photos. Celles-ci présentent l'avantage d'avoir un impact visuel, et, tout comme les affichages clairs, de marquer les esprits.

La sensibilisation du personnel à l'hygiène est un travail dans le temps. Les règles doivent être régulièrement rappelées afin de les faire entrer dans les esprits et que, de la sorte, elles soient bien appliquées.

L'hygiène participe d'un état d'esprit que chaque personne de l'entreprise doit posséder, qu'elle soit opératrice ou responsable. La difficulté consiste à faire conscience à l'ensemble du personnel de l'importance pour l'entreprise du respect de ces règles. Il s'agit en quelque sorte d'un travail d'équipe.

CONCLUSION

Ce stage a été très enrichissant tant d'un point de vue personnel que professionnel. Il m'a permis de me rendre compte de la place essentielle de la qualité dans une entreprise. Elle joue un rôle moteur dans l'amélioration de la maîtrise du produit et des relations avec les clients.

Un autre aspect m'a marqué, il s'agit de la diversité des missions du responsable qualité. La personne qui occupe ce poste doit faire preuve d'un grand sens de l'organisation pour pouvoir mener à bien l'ensemble de ses dossiers. De plus, la patience, la persévérance et la diplomatie sont trois qualités indispensables au responsable qualité. En effet bien que la qualité soit bien acceptée par la plupart des personnes, il reste encore quelques unes qui sont farouchement opposées et qui freinent donc l'ensemble de la dynamique de l'entreprise et la mise en place de certaines actions correctives.

Le contact avec les ouvriers a été riche en enseignements, ainsi j'ai pu constater que chaque poste a son importance et que le travail à la chaîne est un métier nécessitant une bonne résistance physique. D'autre part étant moi-même à un poste ouvrier pendant quelques jours, et les relations étant très bonnes avec mes collègues du moment j'ai pu constater comment le responsable qualité était perçu par ces derniers.

Ce stage a été formateur sur plusieurs points : au travers des différentes tâches qui m'ont été confiées, je me suis rendue compte des thèmes et des façons de travailler auxquelles j'étais plus ou moins sensible ; j'ai pu découvrir une entreprise sous ses aspects techniques et humains ; j'ai pris conscience de mes qualités, de mes limites et des efforts qu'il me faudra fournir pour profiter au maximum des stages qui vont suivre.

ABREVIATIONS ET SIGLES

DSV : Direction des Services Vétérinaires

DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

AFAQ : Association Française pour l'Assurance Qualité

PC : Plan de contrôle

MO : Mode opératoire

IT : Instruction de travail

DE : Document d'enregistrement

HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Point

APC: Atelier Petit Conditionnement

AGC : Atelier Gros Conditionnement

APE : Amélioration Process et Essai

CH : Consommation Humaine

CA : Consommation Animale

ISO : International Standard Organisation

Mojonnier : Machine utilisée en chimie d'où le nom de l'un des postes du laboratoire chimie

BIBLIOGRAPHIE

[1] Anonyme, « Nettoyage et désinfection dans les entreprises agro-alimentaires »
ASEPT éditeur, 1994

Anonyme, « L'hygiène dans nos murs ». Guide des bonnes pratiques hygiéniques dans l'industrie laitière, Volume1

Juillet 1990. Edition ARILAIT (Association pour le développement de la Recherche en Industrie Laitière, Paris

Anonyme, « L'hygiène, une volonté au plus haut niveau »

« L'hygiène : un état d'esprit ». Guide des bonnes pratiques hygiéniques dans l'industrie laitière, Volume2 p7-15

Juillet 1990. Edition ARILAIT (Association pour le développement de la Recherche en Industrie Laitière, Paris

Anonyme, « L'hygiène, un comportement au travail »

« L'hygiène : un état d'esprit ». Guide des bonnes pratiques hygiéniques dans l'industrie laitière, Volume2 p35-44

Juillet 1990. Edition ARILAIT (Association pour le développement de la Recherche en Industrie Laitière, Paris

Anonyme, « L'hygiène : les règles communes ». Guide des bonnes pratiques hygiéniques dans l'industrie laitière, Volume3

Juillet 1990. Edition ARILAIT (Association pour le développement de la Recherche en Industrie Laitière, Paris