ConcoRdance

LA RESTAURATION
SOUS TOUTES SES FORMES

DEPUIS 1993

MANUEL QUALITÉ

+41 21 946 04 60

CONCORDANCE.CH

INFO@CONCORDANCE.CH

ROUTE DU VERNEY 18
1070 PUIDOUX

SCAN ME

Champ d’application

Ce manuel concerne l’activité « Restauration collective » de Concordance et décrit le système de management de la qualité mis en place pour répondre aux exigences de la norme ISO22000:2018 en vigueur.

Il s’applique aussi bien au site administratif qu’aux sites de production.

Diffusion

Ce manuel est destiné à nos clients, à l’ensemble de nos collaborateurs ainsi qu’à toute personne intéressée aux activités de notre société.

Il est disponible sur notre logiciel Optimiso ou peut être obtenu, sur demande, à notre secrétariat sous forme de brochure.

Il est réédité à chaque nouvelle version.

Table des matières

Pilotage

Notre histoire 1
Nos prestations 3
Direction 5
Notre politique qualité 7
Cartographie des processus 11
Organigramme qualité 13
Analyse des risques, veille, urgences 14

Réalisation

Relation clientèle 15
Conception et gestion de projet 15
Fournisseurs 15
Production 16
Surveillance 16
Vérification 16
Traçabilité 17

Supports

Ressources humaines 18
Ressources matérielles et infrastructures 19
Réception - Secrétariat - Communication 19
Finance 20

Notre histoire

1989

Reprise du service des repas chauds

L'Etablissement Médico-Social « les Pergolas » à Chexbres reprend le service des repas chauds à domicile de la région, la production journalière était d'environ 10 repas ! Six mois plus tard, après des négociations avec l'Etat de Vaud, la cuisine des Pergolas assure ce service pour le district de Lavaux, portant ainsi la production à 45 repas.

1993

Création de la société Concordance

Le Conseil de Fondation de l'EMS décide de créer une société de restauration privée. Des travaux d'agrandissement et d'amélioration aboutissent à des installations modernes et fonctionnelles, à même de répondre à la demande croissante de livraisons de repas. Une société anonyme est née : Concordance S.A.

1998

La répartition des actions se modifie

En 1998, la répartition des actions se modifie pour améliorer la compétitivité de cette PME. La Fondation, qui possédait 50% du capital, en vend une partie mais reste partenaire pour 10% dans l'entreprise.

2000

La société se diversifie

La société se diversifie en assurant la gestion de divers restaurants traditionnels (Piscine de Chexbres, Fair-Play à Puidoux, Gambetta à Clarens) et développe son service « traiteur-évènementiel » à la carte, tant pour des particuliers (mariages, anniversaires, etc.) que pour des manifestations officielles et sportives (Woman Evasion, Journée lausannoise du vélo, Christmas Midnight Run, etc.).

2010

La restauration des enfants

La restauration des enfants au sein des garderies, écoles ou centres d'accueil est en passe de devenir le nouveau core-business de Concordance. L'ouverture de notre cuisine de production de Crissier capable de produire jusqu'à 2000 repas par jour répond à cette nouvelle demande.

2015

Déménagement

La cuisine historique de l'EMS Les Pergolas ainsi que nos bureaux déménagent dans nos nouveaux locaux situés dans la zone industrielle de Puidoux. Notre capacité de production augmente alors encore de 1500 repas par jour.

2016

Ouverture de l'UrbanCROC

Afin de répondre à la demande de repas de midi dans la nouvelle zone industrielle de Puidoux, Concordance ouvre son propre restaurant, l'urban CROC, juste en dessous de ses bureaux.

2023

Ouverture du Patio, restaurant d'entreprise

Situé à l'avenue de Rodhanie à Lausanne le restaurant le Patio propose du lundi au vendredi des plats rafinés pour la pause de midi.

À CE JOUR

Concordance ne cesse de se développer et produit actuellement plus de 5000 repas/jour au sein de ses 7 cuisines réparties sur l'arc lémanique. Le traiteur/évènementiel ainsi que la restauration traditionnelle complètent l'offre de cette PME familiale devenue acteur incontournable de la restauration en romandie.

RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

Nos prestations

Nous restons à l'écoute de notre clientèle et poursuivons notre engagement vers une restauration collective de qualité, en nous adaptant aux évolutions et aux besoins du secteur.

Restauration collective

La société de restauration Concordance SA est une entreprise principalement spécialisée dans la restauration collective. Nous proposons des menus variés et équilibrés, avec l'objectif constant de satisfaire notre clientèle en offrant des produits de qualité et en garantissant une sécurité alimentaire optimale.

Notre clientèle provient de divers horizons :

- EMS (établissements médicaux-sociaux)
- CMS (centres médicaux-sociaux)
- Ecoles
- Garderies
- Entreprises
- Privés

Tous nos plats sont conçus avec soin par notre équipe de professionnels, formés aux dernières normes et exigences HACCP. Nous nous engageons dans une amélioration continue de nos prestations afin de répondre aux attentes de nos clients et aux normes en vigueur.

La restauration sous toutes ses formes

Hors champ de certification

Restauration traditionnelle

Concordance gère plusieurs espaces de restauration, destinés à répondre aux besoins variés de sa clientèle. Depuis octobre 2023, un restaurant d'entreprise a été ouvert afin d'offrir une solution de restauration adaptée aux employés et entreprises en recherche de repas équilibrés et savoureux.

Traiteur & événementiel

Parallèlement à notre activité principale, Concordance a développé un service traiteur et événementiel, hors champ de certification. Nous proposons un vaste choix de menus, qu'ils soient traditionnels ou plus tendances, adaptés aux préférences de chacun. Des offres personnalisées sont disponibles sur demande pour des repas d'entreprise, des célébrations ou tout autre événement.

RESERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

Direction

Organisation de la société

Le Conseil d'Administration est l'organisme faîtier de la société.

L'organigramme de la société décrit les liens hiérarchiques indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise. Pour le management de la qualité, la répartition des rôles dans l'organigramme « qualité » est détaillée à la page 13.

Engagement de la direction

La Direction de la société Concordance s'engage à mettre en place, à maintenir et améliorer le système de management de la qualité afin de répondre aux exigences de la norme ISO 22000:2018.

Ses objectifs sont :

- Une constante amélioration du service aux clients
- De proposer une alimentation saine, équilibrée et adaptée aux consommateurs
- D'améliorer la durabilité de ses achats afin d'améliorer son empreinte environnementtale.
- De garantir et maintenir la sécurité sanitaire des repas préparés
- D'améliorer l'efficacité du système mis en place
- De poursuivre le développement de l'entreprise

Elle s'engage aussi à :

- Communiquer efficacement auprès des clients, du personnel, des fournisseurs, et des autorités de contrôle
- Mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour accomplir cette politique
- Veiller au respect de cette politique et à son suivi notamment par la mise en place d'indicateurs.

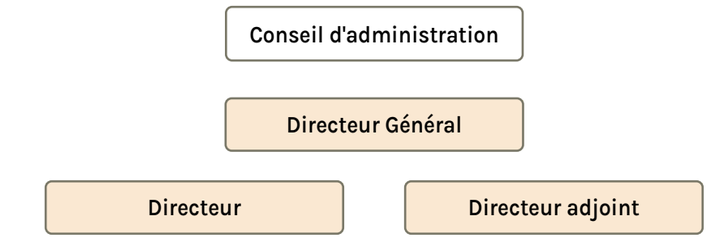
Pour réaliser ces objectifs elle met à disposition les ressources nécessaires et nomme 2 responsables qualité qui ont pour mission :

- De superviser la mise en oeuvre
- De surveiller l'application quotidienne des instructions
- De faire des propositions d'amélioration
- De rendre compte périodiquement de l'évolution du système à la direction

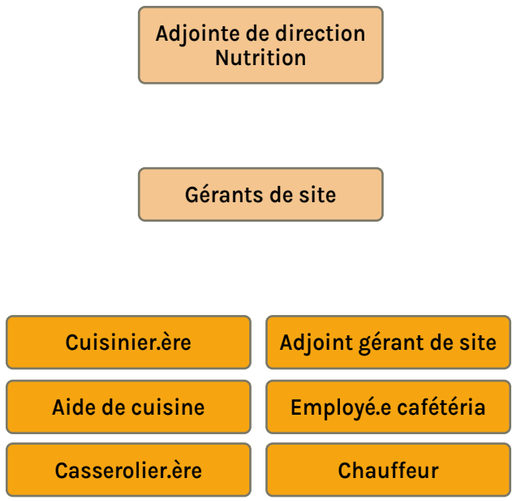
Les collaborateurs

Chaque collaborateur est impliqué dans la bonne gestion du système de management de la qualité. Il est formé de manière à fournir des prestations de qualité, et met en pratique les directives reçues. Il respecte les objectifs fixés, tient au courant ses supérieurs de toute anomalie et, si nécessaire, fait des propositions d'amélioration.

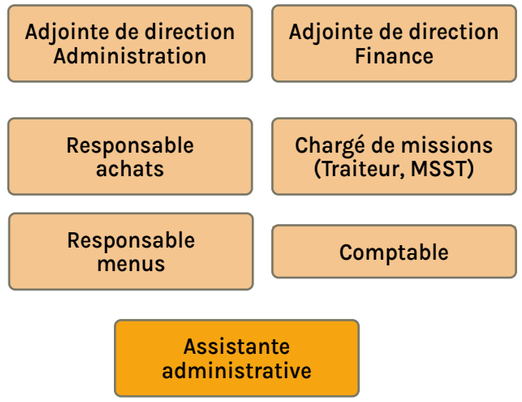
Organigramme de la société



Collectivité



Administration



RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

Notre politique qualité

L'objectif de Concordance est de répondre durablement aux besoins et exigences de ses clients afin d'en assurer la pérennité. La politique qualité mise en place est la suivante :

- **Sécurité** : salubrité des produits, durée de vie, respect de la législation en vigueur
- **Satisfaction** : choix des produits, recettes, variété et créativité des menus, équilibre alimentaire
- **Service** : délai de livraison, respect des quantités commandées et des menus, informations techniques
- **Suivi** : écoute et souplesse auprès de la clientèle
- **Régularité** : produit de qualité identique dans une gamme donnée

Pour cela, des moyens spécifiques ont été développés :

- Un système de management de la qualité basé sur l'analyse des risques et géré par un programme informatique Optimiso
- Des contrôles qualité effectués tout au long de la fabrication (analyses microbiologiques, contrôles métrologiques, dégustations,...)
- La mise en oeuvre d'une veille réglementaire et technologique
- Une commission « menu »
- Des réunions de l'équipe HACCP
- Un cahier des charges et une évaluation régulière des fournisseurs
- Une mobilisation de l'ensemble du personnel grâce à une politique de communication efficace
- Un plan de formation
- Le management du système par 2 responsables qualité
- Une organisation en relation permanente et directe avec le client
- Un programme informatique de gestion des recettes, easilys

Pour s'assurer de l'atteinte de ces objectifs, des indicateurs ont été définis. Si ces dispositions font ressortir des écarts, des actions correctives et préventives sont appliquées afin de maintenir l'efficacité du système.

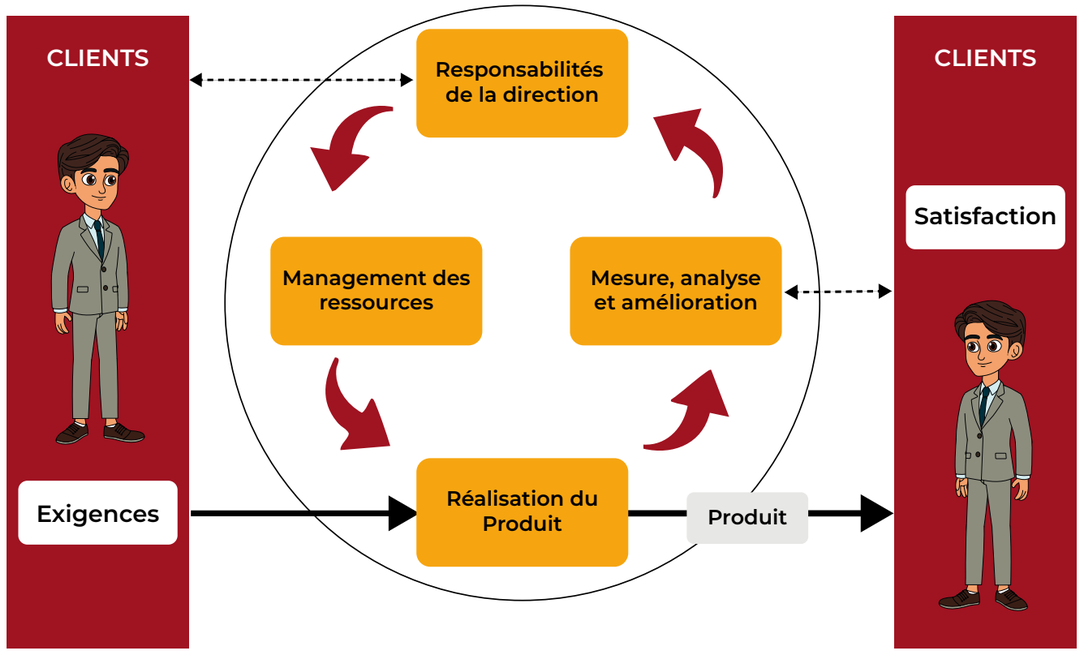
Planification

La planification du système de management de la qualité permet de s'assurer de l'amélioration continue des prestations ainsi que du maintien de la sécurité des denrées alimentaires.

Annuellement sont abordés les sujets suivants :

- La stratégie
- L'organisation
- Les besoins et attentes des clients
- Les performances des prestations et des produits
- L'évolution des exigences légales
- L'évolution du marché
- L'identification des risques
- Les possibilités d'amélioration

Amélioration continue du système de management de la qualité



RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

Notre politique qualité (suite)

Organisation

La Direction Générale s'assure de la compréhension et de la mise en oeuvre de la politique qualité à tous les niveaux de la société par :

- La mise en place de colloques administratifs pour le suivi des dossiers en cours
- La mise en place de commissions qualité pour la gestion des non-conformités
- Une revue de direction annuelle
- Une formation continue du personnel
- Le suivi régulier des indicateurs définis en fonction des objectifs fixés
- Le suivi et l'analyse des réclamations clients
- La réalisation d'audits internes effectués par du personnel formé et indépendant du secteur audité permettant d'évaluer l'actualité et l'efficacité du système de management.

Les responsables de processus, nommés par les responsables qualité et la direction, sont tenus d'informer régulièrement la direction du suivi du système qualité et de l'efficacité des mesures mises en place.

Revue de direction

L'objectif de la « Revue de direction » est de s'assurer de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité de la politique qualité.

A cette occasion l'ensemble des indicateurs et résultats sont vérifiés et analysés.

En fonction des résultats, la politique est éventuellement revue et de nouveaux objectifs sont fixés.

Documents et données :

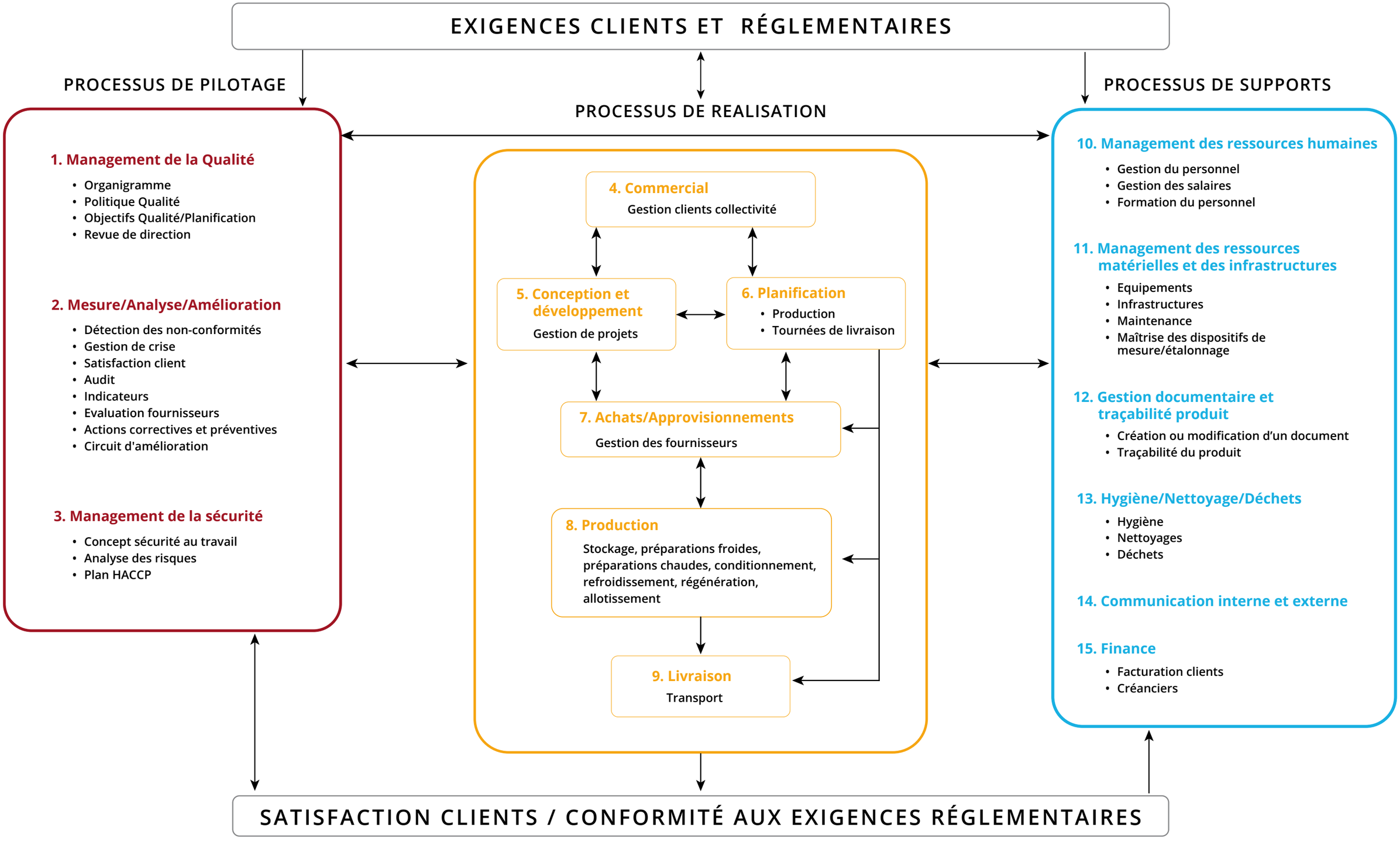
Le système de gestion documentaire de la société est organisé sous forme de pyramide documentaire tel que décrit ci-dessous :

Une procédure générale de création et modification d'un document regroupe toutes les informations concernant notre gestion documentaire.

Tous nos documents sont gérés dans notre programme informatique Optimiso, accessible à tous nos collaborateurs.

RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01/02/2025/DADM

Cartographie des processus



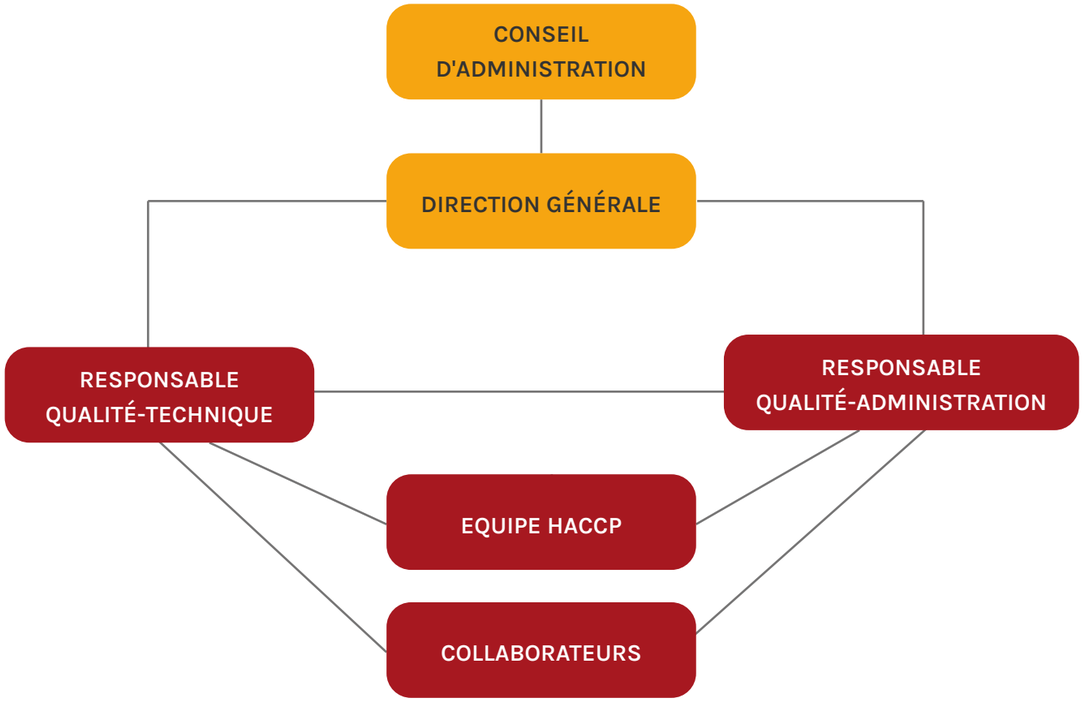
RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01/02/2025/DADM

Organigramme de qualité

Les responsables qualité, organisent régulièrement des commissions qualité « ordinaire » pour la gestion des non-conformités et des propositions d'amélioration.

Des commissions qualité « pléniaires » sont effectuées ponctuellement pour informer la direction des dossiers en cours et de valider certaines décisions.

L'équipe HACCP se réunit régulièrement avec les responsables qualité afin de faire le point et assurer la communication entre la direction et les collaborateurs.



Analyse des risques

La société porte une attention particulière à l'analyse des dangers potentiels et risques éventuels pour ses clients et son personnel aussi bien en ce qui concerne la sécurité et la santé au travail qu'aux risques liés à la sécurité des denrées alimentaires.

La direction a nommé une équipe chargée de la sécurité des aliments (équipe HACCP) qui, après avoir appliqué les pré-requis du Codex Alimentarius (gestion des flux, infrastructures, matériel, hygiène, etc...), a mené une analyse des dangers selon les principes HACCP*. Sur la base d'un descriptif détaillé des produits et de leur usage attendu, les dangers microbiologiques, chimiques, physiques et d'allergènes ont été pris en considération.

L'analyse des risques a permis de définir des prérequis opérationnels pour lesquels des mesures de maîtrise, validées et adaptées ont été mises en place. Plusieurs points critiques ont aussi été identifiés et sont surveillés en continu. Des actions correctives préétablies en garantissent la maîtrise.

** Définition HACCP :*

Hazard Analysis and Critical Control Point
Analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise

Veille

Des alertes de veille réglementaire sont envoyées en cas de nécessité par un prestataire externe pour assurer une surveillance en continu des évolutions des lois, des alertes, des évolutions technologiques et scientifiques, des informations sur les matières premières concernant notre domaine d'activité.

Urgences

Une procédure a été mise en place pour détailler les actions à mener en toute situation à risque afin de garantir une réaction rapide et adaptée face à un danger. Des instructions précises décrivent les étapes à accomplir pour le blocage, le retrait ou le rappel de lots.

RESERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

Réalisations

Relation clientèle

La société est très attentive à rester au plus près des besoins du marché. Elle attache une grande importance à définir un juste prix et à développer un service de qualité pour sa clientèle.

La priorité est de créer une relation de confiance avec les clients en terme de :

- Sécurité des aliments et respect des législations en vigueur
- Satisfaction du client par rapport à ses demandes et ses besoins
- Souplesse et écoute
- Régularité dans la qualité du produit

Pour répondre à ces exigences, elle revoit régulièrement ses pratiques, rencontre fréquemment ses clients, tient compte de leurs remarques et met en place des actions correctives et préventives si nécessaire, dans le but d'une amélioration constante.

Conception et gestion de projet

Toutes les étapes: la détection d'un besoin, la conception, la planification, le développement, la validation, la vérification et la mise en oeuvre d'un nouveau projet (nouveau produit ou autre) sont décrites dans une procédure détaillant chaque phase à accomplir. Si nécessaire, la direction nomme un responsable de projet chargé du suivi du dossier.

Fournisseurs

La direction, établi un cahier des charges précis pour chaque fournisseur en fonction de l'analyse des risques afin de garantir la traçabilité, le respect des caractéristiques produits, la chaîne du froid, les horaires de livraison, etc...

D'autre part, Concordance s'attache à établir un partenariat qui permet une recherche de la qualité, une grande diversité de produits et une bonne communication. La priorité est naturellement donnée aux produits frais et de proximité.

Production

Le processus de production des repas va de la réception de la marchandise à la livraison des repas (voir diagramme pg 17).

Les règles de bonnes pratiques de stockage des aliments, de fabrication, de refroidissement, de régénération, sont décrites et s'appuient sur des documents extrêmement précis respectant rigoureusement les principes HACCP selon la norme ISO22000:2018.

La commande et la planification permettent de s'assurer que les principes liés aux coûts, aux délais et à la qualité des produits soient respectés.

Surveillance

Dans le cadre de l'analyse des risques un certain nombre de prérequis et de points critiques ont été identifiés.

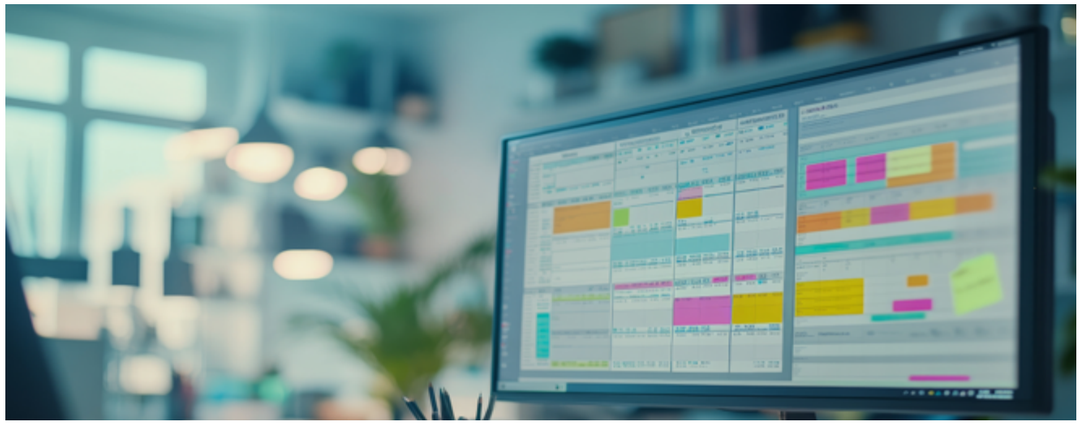
Afin de garantir leurs maîtrises, des systèmes de surveillance ont été mis en place. Par exemple, le contrôle des températures de stockage, le suivi du refroidissement rapide, la bonne réalisation des opérations de nettoyage-désinfection, etc...

En cas de non-conformité, des actions correctives sont établies conformément au système d'amélioration continue.

Vérification

La vérification du système HACCP est réalisée au moins 1x par an. L'objectif est de s'assurer que les prérequis sont mis en oeuvre, que le plan HACCP est maîtrisé, et que l'analyse des dangers est toujours adaptée.

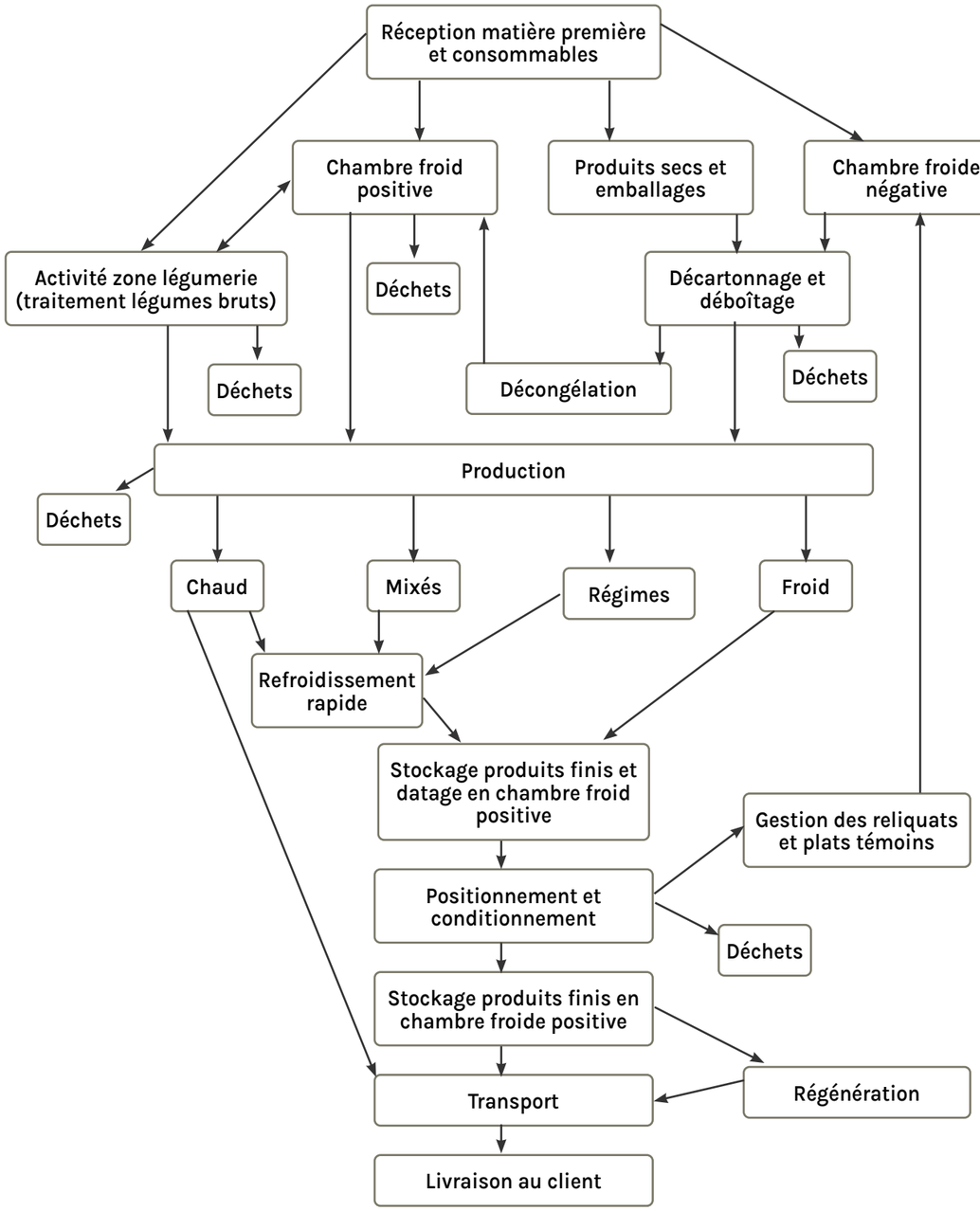
De plus, une société partenaire effectue, selon un programme établi, des audits de vérification très détaillés du système et des prélèvements, dans le but de s'assurer de la maîtrise des risques liés aux denrées alimentaires.



Traçabilité

Une procédure permet d'assurer la traçabilité à toutes les étapes de la réception des matières premières et des emballages jusqu'aux produits finis. Divers outils sont exploités : formulaires, étiquettes, programme informatique, plats témoins, etc...

Diagramme de fabrication



Supports

Ressources humaines

La Direction met à disposition le personnel ayant les compétences nécessaires pour assurer la bonne marche des différents secteurs de la société et accroître la satisfaction de la clientèle en respectant leurs exigences.

Elle délègue une partie de ses responsabilités à plusieurs responsables selon l'organigramme en vigueur et les rôles décrits dans le système qualité.

Elle respecte et applique les exigences de la CCNT (convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés).

La Direction a dicté les principales règles en vigueur dans la société. Elles sont regroupées dans le Règlement d'entreprise, distribué à tous les collaborateurs.

Elle planifie la formation aussi bien interne, qu'externe. Ce plan de formation est élaboré annuellement afin d'assurer les compétences nécessaires à chacun pour la bonne application des objectifs de la société et l'atteinte des objectifs personnels.

La Direction tient à ce que la politique d'information soit transparente. Les objectifs d'une bonne communication au sein de la société doivent être à même de :

- fournir à chacun les éléments nécessaires à la réalisation de son travail
- garantir la sécurité des denrées alimentaires

RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

Ressources matérielles et infrastructures

La société exploite des locaux mis à disposition par des tiers et veille à ce que l'environnement et les équipements soient adaptés à ses besoins (capacité, sécurité des denrées alimentaires, etc...).

Des instructions permettent d'organiser les points suivants :

- Gestion des déchets
- Nettoyage et désinfection
- Consignes de sécurité
- Gestion des flux
- Zones de travail déterminées
- Plan de maintenance et métrologie des équipements de mesure
- Gestion du parc de véhicules

L'ensemble des collaborateurs est formé à l'utilisation du matériel de cuisine et à son entretien ainsi qu'à l'utilisation des véhicules.

Concernant la gestion des déchets, la société respecte la législation en vigueur dans les communes où elle travaille.

Réception - Secrétariat Communication

Notre réception a pour mission d'accueillir, renseigner et transmettre les messages aux personnes concernées.

Notre site internet www.concordance.ch présente notre société et ses actualités afin d'informer chacun de la vie de l'entreprise.

Le secrétariat gère le suivi des dossiers ainsi que le travail administratif en collaboration avec les services concernés. Il s'occupe également de la mise en forme et en ligne des menus pour tous les sites et l'ensemble des clients.

A tous les niveaux de l'entreprise la communication est assurée auprès des clients, du personnel, des fournisseurs, et des autorités de contrôle, selon une procédure mise en place décrivant les moyens à disposition.

Finance

La gestion financière de la société est sous la responsabilité de la Direction. Le type de gestion mis en place permet de garantir que toutes les prestations fournies ou reçues soient payées dans les délais contractuels, que les couvertures d'assurances soient en adéquations avec la législation, que le personnel soit couvert et payé selon les lois en vigueur, que l'analyse des risques soit efficace et réaliste.

Pour s'assurer de notre efficacité nous avons notamment les outils suivants :

- Élaboration d'un budget
- Suivi régulier au moyen de statistiques et indicateurs
- Tenue d'une comptabilité rigoureuse
- Contrôle régulier par une société fiduciaire

RÉSERVÉ À L'USAGE EXCLUSIF DE LA SOCIÉTÉ CONCORDANCE S.A. - MAQ VERSION 12 01.02.2025/DADM

ConcoRdance

LA RESTAURATION
SOUS TOUTES SES FORMES

MANUEL QUALITÉ

+41 21 946 04 60

CONCORDANCE.CH

INFO@CONCORDANCE.CH

ROUTE DU VERNEY 18
1070 PUIDOUX