



**AGRICULTURES
& TERRITOIRES**
CHAMBRE D'AGRICULTURE
GIRONDE

Manuel Qualité Laboratoire

En route vers l'excellence





Sommaire Général

LA CHAMBRE D'AGRICULTURE DE LA GIRONDE : PLUS PROCHE, PLUS EFFICACE	2
LE SERVICE VIGNE ET VIN : UNE ORGANISATION EN DEPARTEMENTS	4
ANALYSES.....	7
MATERIAUX DE REFERENCE	8
UNE POLITIQUE QUALITE AU SERVICE DE NOS CLIENTS	10
UNE QUALITE DE PRESTATION.....	12
<input type="checkbox"/> GARANTIE PAR DES PROCESSUS EN AMELIORATION CONTINUE	12
<input type="checkbox"/> GARANTIE PAR DES PROCEDURES COMMUNES	13
<input type="checkbox"/> GARANTIE PAR DES PROCEDURES SPECIFIQUES.....	14
<input type="checkbox"/> GARANTIE PAR UNE ACCREDITATION COFRAC.....	16
<input type="checkbox"/> GARANTIE PAR UN PERSONNEL RESPONSABLE	16
<input type="checkbox"/> DES OUTILS POUR MESURER ET SURVEILLER	18
<input type="checkbox"/> DES OUTILS D'ANALYSE ET D'AMELIORATION.....	19



LA CHAMBRE D'AGRICULTURE DE LA GIRONDE : PLUS PROCHE, PLUS EFFICACE

Organisée autour de 5 services départementaux et de structures de proximité réparties sur le territoire Girondin, la chambre d'Agriculture fédère l'ensemble des acteurs du monde agricole et accompagne l'ensemble des agriculteurs dans la gestion de leurs exploitations et dans leurs projets de développement.

● **A Bordeaux**, le siège regroupe les services généraux et les services spécialisés :

- > Entreprises,
- > Territoires,
- > Communication, Promotion et Agritourisme,
- > Elevage.

● **A Blanquefort**, le Service Vigne et Vin :

est associé au sein du Vinopôle Bordeaux-Aquitaine à ses 2 partenaires :

- > l'Institut Français de la Vigne et du Vin,
- > l'EPLEFPA Bordeaux-Aquitaine.

Il est le siège de l'Oenocentre Bordeaux-Blanquefort.

● **Sur l'ensemble du territoire girondin**, les structures décentralisées de la Chambre d'Agriculture :



- > 7 Antennes ADAR (Associations de Développement Agricole et Rural) interviennent dans le fonctionnement et l'environnement de l'exploitation agricole. Elles proposent des services de proximité répondant aux préoccupations quotidiennes des agriculteurs.



- > 2 Groupements de Productivité Forestière (GPF) apportent des services personnalisés et de proximité aux sylviculteurs.

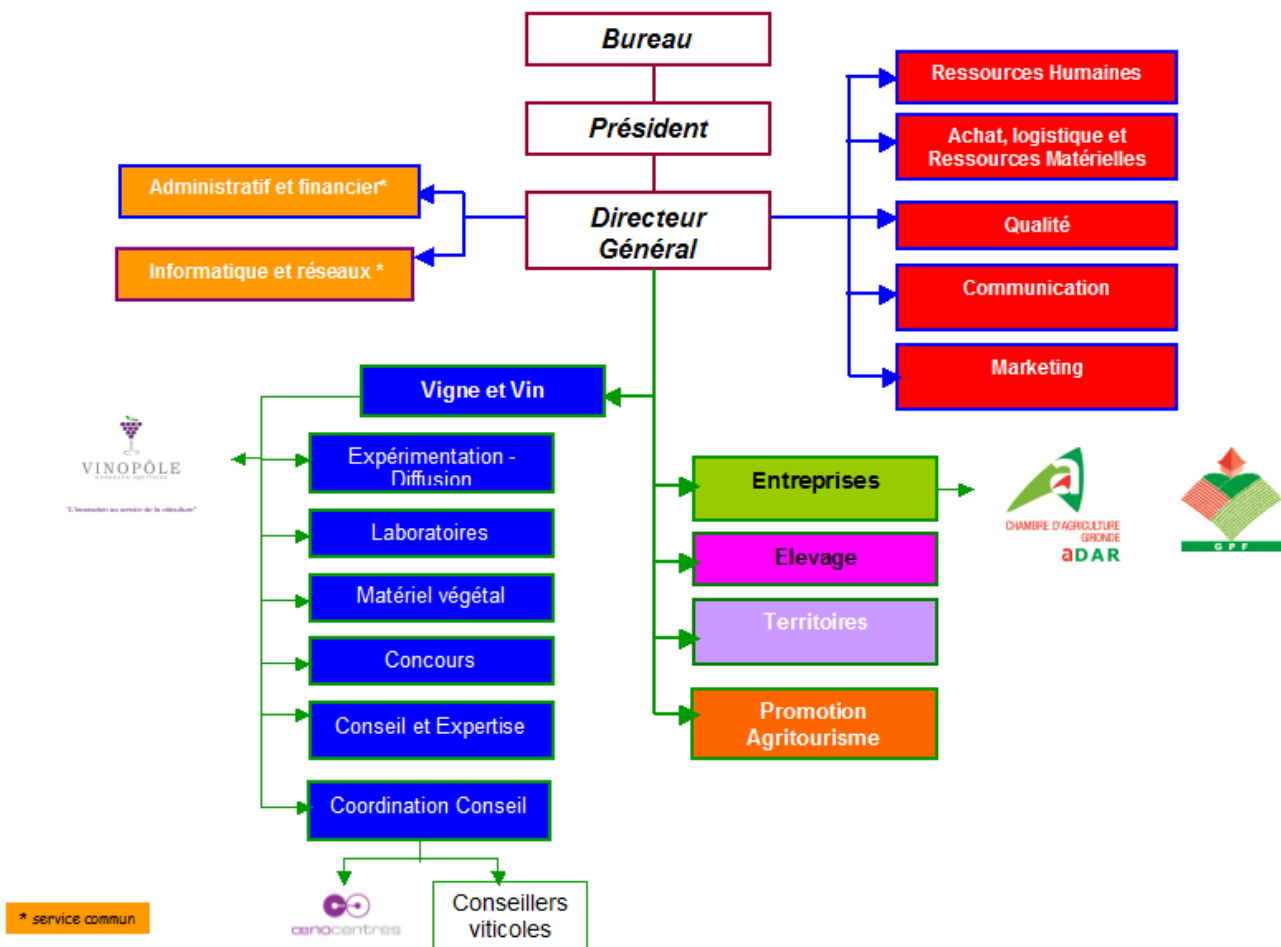


- > 5 Centres œnologiques sous la marque Oenocentres offrent la garantie d'un service d'accompagnement œnologique personnalisé, prenant en compte la dimension économique de l'exploitation et l'attente des consommateurs.



Avec l'appui de structures et d'antennes décentralisées, les Cœnocentres et les ADAR, la Chambre d'Agriculture de la Gironde a mis en place un véritable maillage du conseil technique et d'entreprise. Ses objectifs : écouter, étudier, adapter, conseiller et soutenir les efforts des quelques 66 000 actifs du tissu agricole girondin dans leur recherche des meilleures techniques permettant d'améliorer la qualité de leurs vins et la rentabilité de l'exploitation.

ORGANIGRAMME DES SERVICES DE LA CHAMBRE D'AGRICULTURE DE LA GIRONDE





LE SERVICE VIGNE ET VIN : UNE ORGANISATION EN DEPARTEMENTS

Né de la fusion du Service Vigne et du Service Vin en janvier 2004, le Service Vigne et Vin regroupe une quarantaine de personnes. Ses activités se répartissent sur 3 départements et 2 activités annexes :

1 - Département Laboratoire

- > Analyses
 - Œnologiques et microbiologiques du vin,
 - Contrôle de la qualité des bouchons et du bouchage (sur Blanquefort uniquement),
 - Analyses fines (contaminants et marqueurs de qualité) sur Blanquefort uniquement,
- > Production de matériaux de référence pour calibrer et contrôler les analyses pour les laboratoires d'analyses œnologiques sous la marque TTRIVIN®.

2 - Département Expérimentation – Diffusion

Des actions menées pour garantir le niveau qualitatif des vins de Bordeaux et soutenues par des partenaires financiers publics et privés : FranceAgrimer, CIVB, Conseil Général de la Gironde, Conseil Régional d'Aquitaine, Union Européenne et des entreprises privées.

- > Réalisation d'expérimentations sur les thèmes suivants:
 - Pratiques et produits œnologiques,
 - Bouchon/Bouchage,
 - Matériel végétal,
 - Agro-équipement.
 - Techniques analytiques,
 - Gestion et entretien des sols,
 - Protection du vignoble,
- > Diffusion des connaissances par le biais de différents canaux : sites Internet, Banque de données MATEVI, conférences lors de journées thématiques, articles de presse, news letters et documents divers.

Afin de faire connaître et de transférer ses connaissances au plus grand nombre, et de mutualiser les compétences des trois partenaires dans leurs travaux de recherche appliquée, **d'expérimentation**, la **Chambre d'Agriculture s'est associée à l'IFV et à l'EPLEFPA de Bordeaux-Gironde** pour créer le Vinopôle Bordeaux-Aquitaine.



3 – Département Conseil et Expertise

A/ Conseil individuel :

Des experts en appui au conseil de proximité dans les domaines suivants :

- Gestion des effluents viticoles et vinicoles,
- Conseil AREA-PVE, certification environnementale
- **Viticulture biologique (reconversion...),**
- Agronomie
- Gestion et entretien des sols
- Matériel végétal

B/ Conseil et animation de projets collectifs :

- Accord cadre Effluents
- Animation du réseau et rédaction du Bulletin de Santé du Végétal filière vigne.

4 - Coordination des Conseils œnologiques et viticoles des structures décentralisées

- > Coordination des conseillers viticoles basés dans les antennes ADAR,
- > **Coordination des œnologues conseils basés sur les œnocentres Bordeaux-Blanquefort et Bergerac-Soussac.**

5 – Matériel végétal

- > Activité de production de bois et de plants au CSMV (Centre de Sélection et de Multiplication de la Vigne) en partie externalisée chez un pépiniériste certifié.

6 – Concours de vins

- > **Organisation du Concours de Bordeaux Vins d'Aquitaine**
- > Organisation du Concours Général Agricole de Paris.

L'ensemble de ces activités sont aujourd'hui certifiées selon la norme ISO 9001v2008 par AFAQ certification.

ANALYSES DES VINS ET DES BOUCHONS



MANAGER ET PILOTER LE SMQ

Politique qualité et objectifs
Planification SMQ, compte rendu « réunion management »
Budget et écoute client
Outils de mesure, de surveillance et d'amélioration du SMQ et des produits

PS/ Produire des matériaux de référence

vins de base et solutions et matériaux stockés ou conditionnés

Besoins en ressources
Budget prévisionnel
Indicateurs à jour, Non conformités, actions de progrès et mesure des produits conformes
Résultats du processus, atteinte des objectifs

Résultats d'analyses

Entrées

Sorties

CLIENTS

Atteintes et besoins : Fiches de demandes d'analyses
échantillons : vins, bouchons
Résultats des ETL

Gérer la relation client (renseignements, devis, traitement des réclamations)
Prélever les échantillons sur site si demande (bouchons uniquement)
Réceptionner, traiter et planifier les demandes d'analyses
Gérer la sous traitance et l'achat de services

Créer, réaliser et valider les séries d'analyses selon les méthodes de référence
Calculer, saisir ou transférer les résultats sur le logiciel de gestion des échantillons
Editer et contrôler les résultats
Emettre des observations et interpréter les résultats
Editer, vérifier et valider les rapports d'analyses ou les duplicata (signature)
Transmettre les rapports aux clients
Classer les rapports et stocker les échantillons
Endencher la facturation
Réaliser le suivi commercial (chiffre d'affaire, panier moyen)

Assurer et surveiller la qualité des résultats :
Valider en interne les méthodes d'analyses
Gérer les chaînes Inter-laboratoire
Gérer les cartes de contrôle
Calculer les incertitudes

IT/PB 01
PR/ RE 02

IT / VL 01 et IT/VL 02

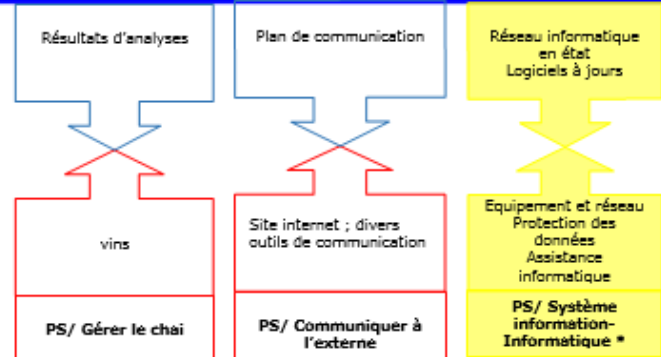
IT/AV 01
IT/ DU 01

PR/ VM 01
IT/ IC 01
IT/GCC 01
PR/ CI01

Résultats d'analyses et rapports
Duplicata

CLIENTS

Documents à archiver, Documents à mettre à jour, cahier de peilasse, dossiers du jour, double des rapports
Besoins en formation et en ETP
Maîtrise des conditions de température, Equipements d'analyse et métrologie
Sous-traitance et achats de service et de fournitures : consommable, produits chimiques, étalons et matériaux de référence
Facture, Chèques



Réglementation et normes en vigueur, documentation à jour, fiches d'archivage et Veille technologique
Personnel formé, habilité et compétent. Ressources complémentaires
Equipements en état de marche et appropriés aux activités
Chai et matériel de vinification, locaux de stockage, chambre froide
Fournisseurs évalués et documents d'achats (bon commande et appels d'offres)
Encaissements, factures fournisseurs

PS/ Gérer les ressources

*Service commun externalisé, Hors SMQ



ANALYSES

Le Service Vigne et Vin de la chambre d'Agriculture de la Gironde met à la disposition de l'ensemble des acteurs de la filière vitivinicole :

- > **Une unité d'analyses œnologiques et microbiologiques ultra-performante :**
 - **Analyses œnologiques** pour le suivi des vins tout au long de leur élaboration (des contrôles de maturité jusqu'à la mise en bouteilles),
 - **Analyses officielles** sous accréditation COFRAC (Exportations et Concours),
 - **Analyses microbiologiques** permettant de répondre aux attentes spécifiques : inventaire de la microflore, diagnostic et prévention des altérations, contrôles de stabilité...

- > **Une Cellule Qualité Bouchage pour tout savoir sur les bouchons et le bouchage :**
 - **Déterminations physiques** des bouchons sous accréditation COFRAC,
 - Aide dans le choix des bouchons (rédaction de cahiers des charges et tests de lots avant achat),
 - **Expertises** après mise en bouteilles,
 - **Identification des problèmes** liés aux bouteilles couleuses, aux goûts dits de bouchon et autres déviations organoleptiques,
 - **Contrôles sur site des conditions d'embouteillage**,
 - **Audits oxygène**,
 - **Formations**.

- > **Une unité analyses fines permettant de répondre à des attentes spécifiques grâce à des technologies de pointe :**
 - Recherche de contaminants sur bouchons, vins et autres supports, diagnostics d'aérocontamination, identification et quantification des déviations organoleptiques (goûts dits de bouchon, odeurs phénolées, géosmine...), résidus de pesticides.

- > **Un service évolutif qui s'adapte constamment aux problématiques nouvelles au travers de la prise en compte :**
 - Des progrès scientifiques et techniques,
 - Des besoins et des attentes des clients,
 - Des aspects réglementaires et du contexte économique.



PRODUCTION DE MATERIAUX DE REFERENCE



MANAGER ET PILOTER LE SMQ

Politique qualité et objectifs
Planification SMQ, compte rendu « réunion management »
Budget et écoute client
Outils de mesure, de surveillance et d'amélioration du SMQ et des produits

PS / Analyses des vins et bouchons

Résultats d'analyses

Besoins en ressources
Budget
Indicateurs à jour, Non conformités, actions de progrès et mesure des produits conformes
Résultats du processus, atteinte des objectifs
Satisfaction des clients

Vins de base et solutions
Matériaux conditionnés
Matériaux stockés

CLIENTS

Données et informations fournies par le client (Nouveaux besoins, attentes spécifiques)
Bon de commande
Demande de renseignements

Conception de nouveaux produits et/ ou adapter l'offre existante
Planifier la production
Préparer les solutions
Gérer les déclarations fiscales auprès des Douanes
Conditionner les produits
Vérifier l'homogénéité (détection produits non conformes)
Organiser l'étude collaborative (PR de caractérisation) :
Attribuer les valeurs de propriétés et incertitudes
Habiller les produits de la gamme pour la mise en vente
Stocker les produits
Suivre la stabilité des produits (détection produits non conformes)
Contrôler les produits (détection produits non conformes)

IT/ PRT 01-3
PR/ PS 01, IT/ PS 01-5 et IT/ PRT 01-2
IT/ PRT 01-1
IT/ PS 01-4
PR/CH 01 et IT/ PRT 01-2
PR/ OC 01, IT/ OC 01-1, IT/OC 01-2, IT/OC 01-3, IT/OC 01-4 et IT/PRT 01-2
PR/ RT 01,
PR/ SP 01 et IT/ PRT 01-2
IT/PRT 01-2

Gérer et maintenir la relation client (renseignements, devis, suivi après-vente, traitement des réclamations)
Traiter les commandes (de la réception de la commande à la facturation) PR/ TC 01
Suivi commercial (chiffre d'affaire, panier moyen)

Supports et documents commerciaux, tarifs de CGV
Matériaux de référence
Accompagnement, avis et conseil

CLIENTS

Documents à archiver, Documents à mettre à jours
Besoins en formation et en ETP
Maîtrise des conditions de température des zones d'élaboration et de stockage, Equipements
Fournitures et prestations
Factures, chèques, état des stocks

Planning de production
Avis de production
Dossier production et procédures

Stratégie commerciale

Réseau informatique en état
Logiciels à jours

Réglementation et normes en vigueur, documentation à jour, fiches d'archivage et Veille technologique
Personnel formé, habilité et compétent. Ressources complémentaires
Equipements en état de marche et appropriés aux activités
Chai et matériel de vinification, locaux de stockage, chambre froide
Fournisseurs évalués et documents d'achats (bon commande et appels d'offres)
Encaissement, factures acquittées

Solutions ~~Titriplex~~
Vins
Dossier production complété

Site internet ; divers outils de communication

Equipement et réseau
Protection des données
Assistance informatique

PS/ Gérer les ressources

PS/ Gérer le chai

PS/ Communiquer à l'externe

PS/ Système Information-Informatique *

*Service commun externalisé
Hors SMQ



MATERIAUX DE REFERENCE

Une expérience de plus de 20 ans mise au service des laboratoires d'œnologie et la filière vitivinicole

- > Une gamme complète de vins de référence adaptée à leurs besoins :
 - o Pour vérifier les méthodes d'analyses,
 - o Pour étalonner et contrôler les appareils,
 - o Pour fiabiliser les résultats,
 - o Pour fidéliser les clients.

- > **Des procédures d'élaboration qui répondent aux préconisations** les ISO guides 31, 33 et 35, le guide 30 et la norme NF EN ISO 17034 :
 - o Des solutions à base de vin, ajustées à des valeurs cibles, afin de garantir l'effet matrice et proposer une gamme cohérente et bien répartie,
 - o Un conditionnement par des établissements pharmaceutiques selon leur process habituel afin de prévenir les risques de contamination,
 - o Un **contrôle d'homogénéité** réalisé à partir d'échantillons prélevés selon un plan défini, afin de confirmer l'aptitude à l'emploi des produits
 - o Une **chaîne d'analyse**, d'une quarantaine de laboratoires accrédités, spécialement organisée pour caractériser chaque nouveau lot produit.
 - o Des valeurs de référence attribuées par le traitement statistique des résultats d'analyses obtenus selon les méthodes officielles, selon la norme ISO 5725 (5),
 - o Un suivi de stabilité réalisé en interne à court et à long terme, afin de garantir la validité du certificat d'analyse des TITRIVIN.

www.titrivin.com





UNE POLITIQUE QUALITE AU SERVICE DE NOS

CLIENTS

Le Service Vigne et Vin de la Chambre d'Agriculture de la Gironde assure ses missions de développement agricole au travers de l'action concertée de ses 3 départements, dont le Département Laboratoire.

Avec l'œnocentre Bordeaux-Blanquefort, il contribue à la création, validation et vulgarisation de produits et techniques qui visent à évaluer, améliorer, et garantir le niveau qualitatif des vins de Bordeaux sur leurs marchés de commercialisation.

L'accréditation depuis 1995, selon l'ISO CEI 17025 de l'unité Analyses Œnologiques, puis de la Cellule Qualité Bouchage en 2005 et de l'unité Analyses Fines en 2007, démontrer la fiabilité des rapports d'essai réalisés au sein du laboratoire. La certification ISO 9001 en 2004 et l'accréditation Cofrac Matériaux de référence en 2016 permettent enfin de démontrer la volonté de faire reconnaître le savoir-faire et la maîtrise les différentes étapes nécessaires à la production des matériaux de référence. De ce fait, la qualité est devenue un facteur stratégique source d'amélioration continue de notre organisation.

La satisfaction de nos clients, de nos partenaires institutionnels et de nos organismes associés est aujourd'hui notre première priorité. Elle est placée au cœur de notre système d'organisation.

Pour cela, nous nous engageons :

1- D'un point de vue général :

- à continuer à satisfaire aux exigences des normes NF EN ISO CEI 17025 et NF EN ISO 17034
- à maintenir un haut niveau de service dans nos prestations analytiques en tenant compte des exigences du SMO,
- à améliorer en permanence l'efficacité du système en évaluant régulièrement les indicateurs correspondants,
- à familiariser le personnel à la documentation qualité et à appliquer la politique et les procédures dans ses travaux
- à motiver, informer, former et responsabiliser le personnel à qui nous demandons de faire preuve d'engagement et d'implication,
- à écouter nos clients et partenaires et à mettre en œuvre l'amélioration continue de la qualité de nos services pour répondre à leurs attentes et exigences.

2- Pour la réalisation des essais au laboratoire :

- à réaliser sous accréditation les déterminations figurants dans la portée d'accréditation (N° 1-530 pour blanquefort disponibles sous www.cofrac.fr) ou hors accréditation à la demande du client selon les méthodes en vigueur,

3- Pour la production de matériaux de référence Titriwin :

- à produire des matériaux de référence conformes aux exigences de la norme NF EN ISO 17034 et aux définitions données dans le guide ISO 30,
- à produire des matériaux de référence certifiés conformément aux exigences de l'ISO Guide 35 et accompagnés de certificats conformes aux exigences de l'ISO guide 31
- à sous-traiter ses essais à des laboratoires accrédités selon NF EN ISO CEI 17025

Dans ce but, Madame Salimi est désignée Responsable Qualité et de représentante de la direction pour assurer l'animation et le suivi de ces actions et nous tenir informé de son déroulement.



Cette politique vise également à garantir :

- ✓ la confidentialité de toute information obtenue dans le cadre des activités à tous les niveaux de l'organisation.

L'accès aux locaux est réservé au personnel selon les besoins du service. Il n'est pas accessible aux clients. L'ensemble des agents signe un engagement de confidentialité spécifique conservé dans les dossiers du personnel. La transmission et le stockage électronique des résultats sont réalisés par les seuls agents habilités.

- ✓ l'intégrité et l'impartialité dans son fonctionnement.

Le personnel **n'est soumis à aucune pression commerciale, financière** ou autre pouvant influencer son jugement dans ses activités,

Le laboratoire n'est engagé dans aucune activité mettant en péril son intégrité et risquant de faire perdre la confiance de son indépendance de jugement.

La rémunération du personnel est indépendante du nombre d'analyses effectuées et ne dépend pas des résultats d'analyses.

- ✓ le maintien et l'amélioration des compétences de ses agents.

Une politique de formation est définie chaque année en relation avec la politique générale. Les besoins sont **évalués à l'occasion de l'entretien annuel. Ils sont intégrés au plan de formation validé en commission par le directeur général.**

- ✓ la sélection des fournisseurs pour l'achat de services ou de fourniture ayant une incidence sur la qualité des résultats.

Les achats sont gérés selon la procédure en vigueur. Lorsque la qualité des consommables, fournitures ou service affecte la qualité des essais ou des matériaux de référence, une évaluation et un suivi des fournisseurs sont réalisés selon une procédure spécifique.

- ✓ **la mise en œuvre d'une** revue systématique des demandes et des contrats:

Elle est un préambule à la réalisation de tout essai au laboratoire et à la vente des Matériaux de Référence. **Elle permet d'attester que la capacité à répondre aux exigences, aux besoins et aux attentes des clients a bien été évaluée.**

- ✓ la gestion des non conformités, des réclamations et des actions correctives :

Les non conformités, **les actions correctives et les réclamations font l'objet d'un enregistrement et d'un traitement** visant à apporter une réponse et à éviter que leur(s) cause(s) ne se reproduise(nt).

Le 28/03/2018

Laurent BERNOS
Directeur du Service Vigne et Vin

Pierre GOT
Directeur Général

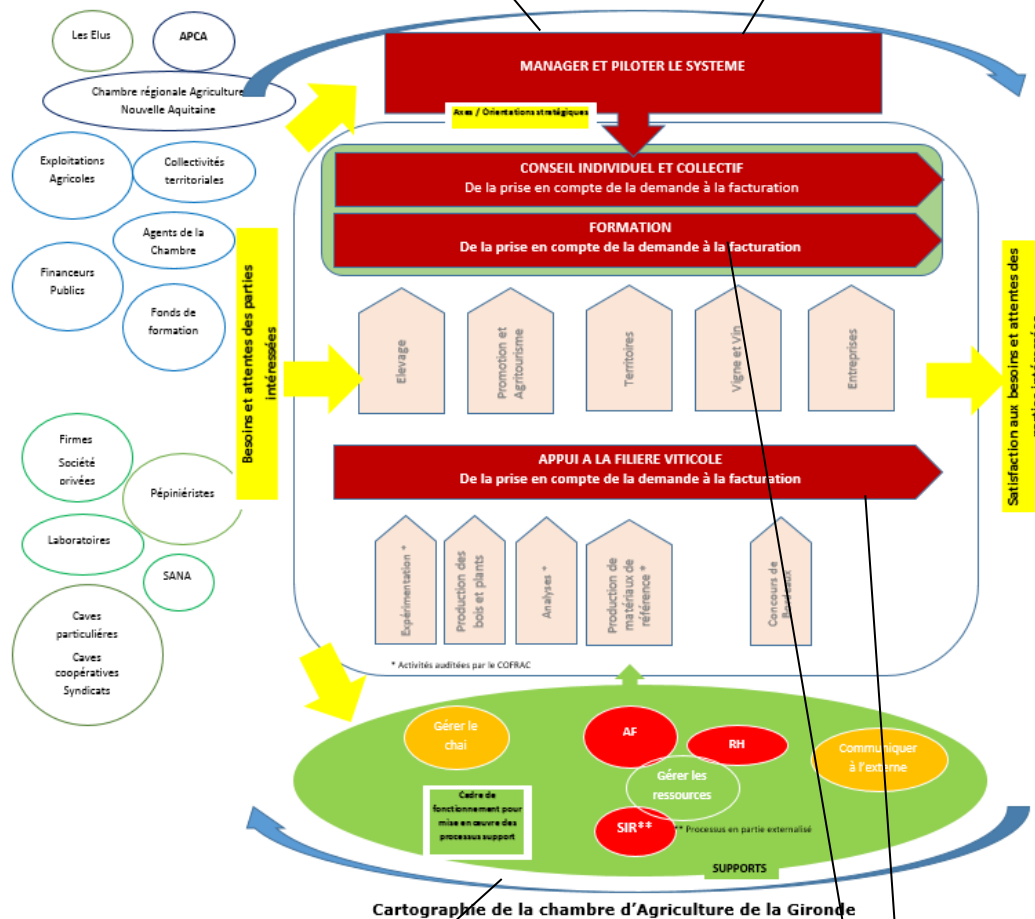


UNE QUALITE DE PRESTATION

> GARANTIE PAR DES PROCESSUS EN AMELIORATION CONTINUE

- > Politique orientée clients
- > Mise à disposition des ressources
- > Vérification de l'atteinte des objectifs

- > Mesure
- > Surveillance
- > Analyse et amélioration du système de management et des produits



Des processus supports qui veillent à optimiser les ressources de réalisation

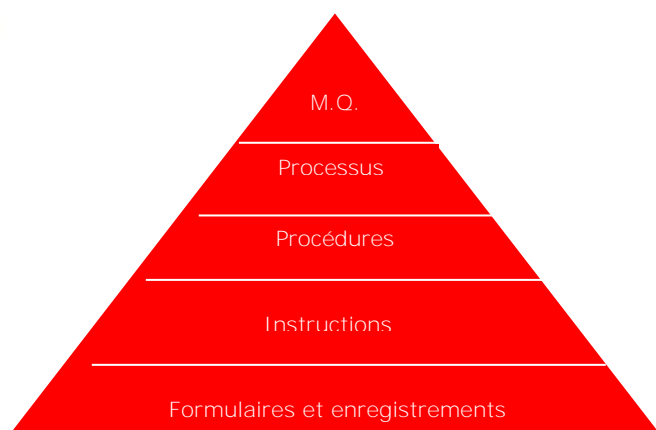
Chaque processus fait l'objet d'une cartographie. Il est animé par un pilote qui en gère l'amélioration continue



> GARANTIE PAR DES PROCEDURES COMMUNES

Pourquoi formaliser les pratiques ?

Pour que les règles de fonctionnement général soient identiques dans l'ensemble des services pour l'ensemble des activités.



Architecture documentaire du SMQ

Le Manuel Qualité du laboratoire (MQ 02) a pour objet de décrire les dispositions générales prises par le laboratoire et le producteur de matériaux de références pour obtenir la qualité de son organisation et accroître la satisfaction de ses clients. Il démontre sa compétence concernant l'exécution de ces différentes étapes.

La mise en place du système de management de la qualité et la rédaction des documents associés ont été réalisées en vue de satisfaire aux exigences normatives définies par :

- la norme ISO 9001 "Système de management de la qualité" appliquée au service et au laboratoire,
- la norme NF EN ISO/CEI 17025 "Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais",
- la norme NF EN ISO 17034 « Exigences générales pour la compétence des producteurs de matériaux de référence »
- la réglementation spécifique.

Des procédures communes à tout le système

- | |
|---|
| > Outil de management (PR/OM 01) Comment assurer la planification et la gestion des processus par la réalisation des revues de processus, des comités de pilotage et des revues de direction. |
| > Gestion du personnel (PR/DP 01) Comment gérer un nouvel agent de son arrivée dans le service à son départ, assurer sa formation et évaluer ses compétences. |
| > Gestion du matériel (PR/MAT 01) Comment gérer les équipements de leur réception à leur mise hors service. |
| > Achats (PR/ACH 01) Les étapes à suivre pour effectuer un acte d'achat de fourniture ou de service. |
| > Evaluation des fournisseurs (PR/FO 01) Comment évaluer les fournisseurs clés. |
| > Maîtrise des documents (PR/GD 01) Règles de gestion de la documentation interne (documents de prescription et enregistrements). |
| > Maîtrise des documents d'origine externe (PR/ GD 02) Règles de gestion de la documentation externe et de la production interne. |
| > Maîtrise des non-conformités et des actions correctives (PR/NC 01) Comment gérer les dysfonctionnements et les produits non conformes et éviter que les non-conformités se renouvellent. |
| > Maîtrise des réclamations (PR/RC 01) Comment répondre à une réclamation client. |
| > Enregistrement et traitement des réclamations clients (IT/ RC 01-1) Comment enregistrer une réclamation sous OCTAGRI |
| > Maîtrise des actions préventives (PR/AP 01) Comment éviter les non-conformités. |
| > Audit interne (PR/AU 01) Comment auditer nos activités pour évaluer leur conformité et mesurer leurs progrès. |



> GARANTIE PAR DES PROCEDURES SPECIFIQUES

Pourquoi formaliser les savoir-faire ?

Pour intégrer les exigences réglementaires, gérer les étapes critiques et garantir une qualité de produits et de prestations constante.

Exigences réglementaires liées au laboratoire :

- Lab réf 02 : Exigences pour l'accréditation des laboratoires suivant la norme NF EN ISO 17025,
- Lab ref 08 : Expression et évaluation des portées d'accréditation
- Gen réf. 11 : Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC,
- Recueil des méthodes internationales d'analyses des vins et des moûts de l'OIV,
- LAB GTA 78 : Guide technique d'accréditation Analyses du secteur vin...
- NF B57-100 : Bouchons de liège pour vins tranquilles – Méthodes d'essais mécaniques et physiques,
- NF B57-101 : Bouchons de liège pour vins tranquilles – Spécifications mécaniques et physiques.

Des procédures spécifiques au laboratoire

- > **Réception et traitement d'une commande (PR/RE 02)** Comment traiter une demande depuis la prise en charge de l'échantillon (contrôle et revue de la demande) jusqu'à son enregistrement informatique.
- > Prélever des bouchons (IT/ PB 01)
- > **Validation des séries d'analyses (IT/VL 01).**
- > **Validation de l'analyse (IT/ VL 02)**
- > Edition des duplicata (IT/DU 01).
- > Emission de commentaires (IT/AV 01)

- | |
|---|
| > Validation interne des méthodes d'essais (PR/VM 01) Comment valider un mode opératoire avant de le mettre en service. |
| > Gérer les cartes de contrôle (IT/ GCC 01). |
| > Calculer les incertitudes (PR/ CI 01). |
| > Traitement des résultats des chaînes intercomparaison (IT/IC 02). |
| Des procédures spécifiques dans les processus support |
| > Vérification des balances et des masses de travail (PR/ VB 01). |
| > Vérification des aréomètres (IT/VA 01). |
| > Vérification périodique des balances (IT/VB 02). |
| > Mise à disposition du matériel étalon (PR/PME 01) Comment prêt de matériel étalon aux laboratoires partenaires. |
| > Etalonnage des appareils de mesure par un laboratoire accrédité (PR/ ET 04) |
| > Archivage (IT/GD 01-4). |
| > Enregistrement des produits consommables du laboratoire (IT/EN 01-1). |
| > Qualification du personnel de laboratoire (IT/ DP 01-2). |
| > Formation et qualification des agents hors laboratoire (IT/DP 01-3). Règles de qualification des agents intervenants sur Titrivin |

La documentation et le SMQ ne s'appliquent qu'aux analyses mentionnées dans la portée d'accréditation.



Exigences réglementaires liées à la production de Titrivin © :

- LAB MR REF 02 / Exigences pour l'accréditation des producteurs de matériaux de référence
- ISO Guide 30 : termes et définitions utilisés en rapport avec les matériaux de référence
- ISO guide 31 : Matériaux de référence – contenu des certificats et étiquettes
- ISO/CEI guide 35 : Reference Material - General and statistical principals for certification

Des procédures spécifiques pour TITRIVIN	
>	Traitement des commandes TITRIVIN (PR/ TC 01)
✓	Préparer es solutions (PR/ PS 01) Comment obtenir les solutions de référence.
✓	Consignes et prescriptions pour la préparation des solutions (IT/ PS 01-5) Comment traiter les solutions pour assurer leur stabilité
✓	Déclarations fiscales auprès des Douanes (IT/ PRT 01-1) Comment être en règles vis-à-vis des contributions indirectes
✓	Conditionnement des solutions (IT/PS 01-4) Définir les règles de conditionnement
✓	Evaluation de l'homogénéité (PR/ CH 01) Comment contrôler l'homogénéité du lot conditionné.
✓	Organiser la chaîne d'analyse (PR/ OC 01) Comment organiser la chaîne depuis la sélectionner les laboratoires jusqu'à la réception des résultats d'analyses.
✓	Administration de la CIL TITRIVIN via le site internet www.titrivin.com (IT/ OC 01-1) Comment administrer une chaîne interlaboratoire sur le site internet TITRIVIN
✓	Attribution des valeurs de propriétés et incertitudes (PR/ RT 01) Comment attribuer la valeur de propriétés et les incertitudes à nos produits et éditer le certificat.
✓	Evaluation de la stabilité (PR/ SP 01) Comment contrôler la stabilité des produits en vente.
✓	Contrôler les produits (IT/ PRT 01-2) Définir la non-conformité des produits et définir les règles de contrôle sur la production et la commercialisation
✓	Présentation des produits – liste des valeurs cibles (IT/PRT 01-3)
✓	Notice d' utilisation du site pour l'étude collaborative TITRIVIN (IT/ OC 01-2)
✓	Validation de la participation d'un laboratoire pour l'étude collaborative inter-laboratoires TITRIVIN (IT/ OC 01-3)
✓	Instructions aux participants de l'étude collaborative TITRIVIN (IT/OC 01-4)

La documentation et le SMO ne s'appliquent qu'aux produits pour les paramètres mentionnés dans la portée d'accréditation.

L'ensemble des documents et des enregistrements actifs liés aux processus est inventorié au travers des listes DE/GD 01-1.



> GARANTIE PAR UNE ACCREDITATION COFRAC

Aujourd'hui, le laboratoire est accrédité par le COFRAC selon la norme ISO CEI EN 17025 version 2005. Par ailleurs, il est certifié ISO 9001 version 2008, ainsi que l'ensemble des activités du Service Vigne et Vin.

Cette démarche s'inscrit d'une part dans une volonté de reconnaissance officielle et de maîtrise des différents processus constitutifs. D'autre part, elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de prise en compte des attentes de nos clients, qu'ils soient professionnels des filières, institutions ou consommateurs afin d'apporter une réponse à l'ensemble de leurs besoins.

Un engagement depuis plus de 20 ans :

- > Depuis 1995, **l'unité d'analyses œnologiques** est accréditée. D'abord selon l'EN 45 001 puis selon l'ISO CEI EN 17025 : 2005. Cette accréditation concerne aujourd'hui quelques 19 paramètres analytiques.
- > Depuis 2005, **l'unité « Cellule Qualité Bouchage »** est accréditée en extension de portée sur la détermination des caractéristiques physiques et mécaniques des bouchons de liège (hors programme) sur 6 déterminations.
- > Depuis 2007, **l'unité d'analyses fines** est accréditée pour la détermination des haloanisoles sur vins et bouchons (substances responsables du goût dit de bouchon) et des phénols volatils sur vin par chromatographie.

Cette accréditation démontre notre compétence vis-à-vis de l'exécution des essais référencés.



N° accréditation : 1-0530.

Portée disponible sur www.cofrac.fr

Un engagement toujours renouvelé :

- > Depuis 2016, La chambre d'agriculture est accréditée en tant que « Producteur de matériaux de référence » pour son activité TITRIVIN.



N° accréditation : 1-6026

Portée disponible sur www.cofrac.fr



> GARANTIE PAR UN PERSONNEL RESPONSABLE

- > Un responsable qualité représentant de la direction générale
 - Il assure le management de la qualité du service pour la certification et l'accréditation,
 - Il établit, met en œuvre et entretient les processus nécessaires au système de management de la qualité (SMQ),
 - Il rend compte à la direction du fonctionnement du SMQ et de tout besoin d'amélioration,
 - Il sensibilise le personnel aux exigences du client,
 - Il pilote les processus Pilotage et Documentation,
 - Il gère les non-conformités et les réclamations,
 - Il gère les actions correctives et préventives,
 - Il veille à la mise à jour des dossiers du personnel,
 - Il gère la formation (initiale ou continue),
 - Il informe le personnel en matière de qualité,
 - Il prépare, réalise et écrit les comptes-rendus des audits internes, des comités de pilotage et des revues de direction.

- > Des responsables techniques

Sous la responsabilité du Chef de Département Laboratoire, ils assurent en relation avec la responsable qualité ou en autonomie complète des tâches techniques liées aux équipements, aux analyses, aux échantillons aux matériaux de référence et aux clients. Ils sont correspondants qualité et assistants métrologie.

- > Des pilotes de processus générale
 - Désignés par la direction, ils font partie des responsables du service concernés par le processus.
 - Ils sont chargés de la surveillance, de l'évaluation, de l'amélioration et de la mesure des processus,
 - Ils s'assurent que les processus soient décrits et qu'ils produisent les résultats attendus par rapport aux objectifs fixés,
 - Ils intègrent l'évolution des exigences spécifiées (clients, réglementaires, internes à l'organisme) qui peuvent avoir un impact sur le processus,
 - Ils définissent les critères d'acceptation du produit en accord avec le client du processus,
 - Ils mesurent l'atteinte des objectifs du processus au travers du suivi des indicateurs associés,
 - Ils s'assurent du traitement des dysfonctionnements du processus,
 - Ils engagent les actions correctives associées,
 - Ils identifient les opportunités d'amélioration et proposent toute action préventive associée,
 - Ils mettent en œuvre les plans d'amélioration,
 - Ils rendent compte des résultats à l'équipe dirigeante.

L'ensemble des caractéristiques de chaque fonction est défini dans la fiche de poste des agents.

Les rapports entre les différents membres du personnel sont décrits au travers des différents organigrammes disponibles dans la documentation.



> DES OUTILS POUR MESURER ET SURVEILLER

- LES PROCESSUS DE REALISATION

Grâce à la mise en place **d'indicateurs significatifs**, chaque pilote peut mesurer et surveiller la performance du processus dont il est responsable.

Des revues de processus permettent d'analyser les données et vérifier l'atteinte des objectifs.

- LES PRODUITS

Afin de vérifier que les produits et prestations élaborés et livrés sont conformes aux exigences de la réglementation et des clients, des étapes clés de **contrôle de leur conformité** sont définies et tracées.

- LA SATISFACTION DU CLIENT

Les **écoutes clients et les enquêtes de satisfaction** constituent l'**outil privilégié pour évaluer le niveau de satisfaction** de nos clients. Les enquêtes sont renouvelées périodiquement.

- LE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME

Les **audits internes** permettent de vérifier que le système de management de la qualité :

- > demeure conforme aux dispositions planifiées, aux exigences du référentiel et aux exigences du système de management de la qualité,
- > **est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.**



> DES OUTILS D'ANALYSE ET D'AMELIORATION

- **L'ANALYSE DES DONNEES**

A l'occasion de la revue de direction, l'ensemble des **données internes et externes** est analysé afin de déterminer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité. Il en découle des axes d'amélioration des processus pour la nouvelle campagne.

- LA MAITRISE DES PRODUITS NON CONFORMES ET DES NON-CONFORMITES

Afin d'éviter l'utilisation ou la livraison non intentionnelle de produits non conformes, notre organisation prévoit des **dispositifs** (correction, vérification et destruction) définis au niveau de chaque processus de réalisation.

Le suivi des actions correctives qui peuvent en découler se fait par l'intermédiaire de l'application informatique AGORA.

- LA MAITRISE DES RECLAMATIONS

Grâce à **une équipe toujours à l'écoute**, toute insatisfaction manifestée par un client est enregistrée et immédiatement portée à la connaissance du responsable de l'activité concernée qui en assure le traitement et la réponse.

- **L'AMELIORATION CONTINUE**



Le responsable qualité et les pilotes de processus mènent des actions correctives pour éliminer les causes de non-conformité et éviter qu'elles ne se reproduisent. Ils veillent à repérer les sources de non-conformité potentielles. L'analyse des résultats d'audits internes, des indicateurs, des données collectées au cours des enquêtes de satisfaction et de l'écoute clients, lors des revues de processus, des comités de pilotage et de la revue de direction, permettent de proposer **des actions d'amélioration** qui sont planifiées via les fiches de progrès sur l'application informatique AGORA.



Naturellement plus proche...

www.gironde.chambagri.fr

DATE	REVISION Chap./ N° rev.	OBJET REVISION
23/05/2018	17	Mise à jour politique qualité Mise à jour des procédures et instructions du SMO Mise à jour de la cartographie des processus Ajout des cartographies des activités d'analyses et de production de matériaux de référence Suppression de la référence à l' oenocentre Bergerac-Duras

Revu Nom - Fonction - Visa	Approuvé Nom - Fonction - Visa
Sophie SALIMI Responsable Qualité	Pierre GOT Directeur Général
	

CONTACTS

Chambre d'Agriculture de la Gironde

Pierre Got - Directeur Général

Sophie Salimi - Responsable Qualité

17 Cours Xavier Arnoz - 33082 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 64 00 - Fax 05 56 79 64 24

accueil@gironde.chambagri.fr

www.gironde.chambre-agriculture.fr

www.concours-de-bordeaux.com

www.vinopole.com

www.matevi-france.com

www.titrivin.com