

Charte Qualité Fonction Restauration

Les enjeux du SILGOM sont d'une part, la qualité et l'adaptation du service rendu qui conditionne étroitement la maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires et d'autre part, la satisfaction du « client » dans le cadre de la démarche qualité ISO 22000 pour l'activité de restauration. La politique qualité est centrée sur l'optimisation des moyens, la compétence et la motivation de l'ensemble du personnel, le respect des obligations légales et de la déontologie propre à notre métier. Ce projet est confié à la personne en charge de la qualité.

1. Sécurité sanitaire des denrées alimentaires :

- Elaborer un système d'Assurance Qualité avec le maintien de la certification.
- Mettre en œuvre des moyens pour assurer l'hygiène et la sécurité.
- Organiser les moyens de communication écrits et verbaux à tous les niveaux de la structure.

➤ **Objectif prioritaire chiffré : analyse des résultats microbiologiques sur les produits et environnement de production**

Au maximum 10 % de résultats non conformes sur les autocontrôles pour les critères d'hygiène des procédés.

➤ **Objectif prioritaire chiffré : maîtrise du risque corps étrangers**

Au maximum 10 % des non conformités imputables au SILGOM.

➤ **Objectif chiffré = nombre d'actions réalisées en cours et traitées sur l'année supérieur à 70% pour les actions proposées lors des réunions HACCP au 31 décembre de l'année en cours.**

➤ **Objectif chiffré : résultats d'audit DDPP satisfaisant**

2. Satisfaction clients

- Répondre aux demandes de prestation des adhérents et clients du secteur santé / social de la zone géographique d'activité du SILGOM.
- Livrer un produit conforme aux exigences du client (en qualité et quantité) dans le respect des délais
- S'assurer en permanence de la qualité organoleptique des repas et prestations élaborés en production et destinés aux patients et convives.

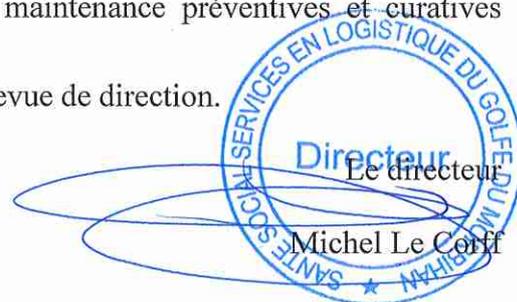
➤ **Objectifs chiffrés :**

- **Analyses des dysfonctionnements : taux de non conformités traitées supérieur à 80% à partir de janvier**
- **Résultats des enquêtes annuelles de satisfaction >70% de satisfaction (très satisfait et satisfait) sur la qualité des repas.**

3. Les engagements de la Direction

- Se situer dans une perspective d'amélioration continue de la démarche qualité.
- La planification des ressources humaines utilise les besoins estimés par l'indice de complexité et le support « tableau de compétences ».
- Mettre en œuvre des moyens pour assurer la formation du personnel.
- Pourvoir en moyens matériels et humains nécessaires à l'amélioration de l'organisation de l'UCP et maintenir l'outil de travail en état par des opérations de maintenance préventives et curatives régulières.

Les indicateurs qualité sont revus annuellement à l'issue de la revue de direction.



Le directeur
Michel Le Corff