

# MANUEL QUALITE



Rev 2.7  
du 08-16

C.E.I.O.E. de PAUILLAC

*19, rue du Maréchal Juin - BP 39 - 33250 PAUILLAC  
Tél : 05-56-59-02-94 - Fax : 05-56-59-64-22  
[pauillac@oenocentres.com](mailto:pauillac@oenocentres.com)*

## POLITIQUE QUALITE

Le C.E.I.OE de Pauillac a mis en place dès 1994 un système d'assurance qualité reconnu par le Cofrac (accréditation N°1-0286 disponible sur le site [WWW.Cofrac.fr](http://WWW.Cofrac.fr)) et qui l'autorise à délivrer des rapports d'essais (où est apposé le logotype décliné COFRAC de la section essais) destinés :

- aux organismes de contrôle des A.O.C.
- aux exportations
- aux concours
- A tout autre besoin

Cette offre de services est ouverte, dans les limites de notre accréditation, à tout client souhaitant des garanties sur la rigueur, la qualité de la prestation, le respect de ses exigences et la fiabilité de ses résultats.

Le traitement analytique des échantillons technologiques non Cofrac répond aux mêmes exigences que celui des échantillons Cofrac excepté le logotype décliné COFRAC sur le rapport et la durée d'archivage des résultats d'essais et des rapports.

Le Conseil d'Administration, représenté par son président, et la direction du Centre Œnologique de Pauillac déclarent :

- Que la mission du laboratoire consiste à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la production de toutes analyses exigées par ses clients en respectant les exigences liées à la qualité de son activité
- Que le laboratoire s'engage à vérifier régulièrement l'adéquation entre ses prestations et les attentes de ses clients
- Que les prestations du laboratoire sont par conséquent régies par des méthodes choisies pertinemment et réalisées par un personnel qualifié et compétent
- Que le laboratoire participe à un nombre suffisant de chaînes inter laboratoires, gérées par des structures compétentes, pour contrôler de manière indépendante la justesse et la régularité de ses analyses
- Que la recherche d'une performance toujours meilleure est assurée à travers un système qualité convivial et évolutif, respectueux des exigences réglementaires en vigueur
- Que le personnel du laboratoire s'est approprié le système de management de la qualité et l'applique avec rigueur et conviction
- Que pour toutes ces raisons, la direction s'engage à se conformer à la norme ISO CEI 17025 et à améliorer continuellement l'efficacité du système de management

- Nous voulons répondre mieux aux attentes des différentes catégories professionnelles qui interviennent dans le monde du vin.
- Nous proposerons des enquêtes pour mieux connaître les besoins réels de nos clients et adapterons notre offre de service en conséquence.
- Nous tiendrons compte des tendances actuelles pour compléter notre catalogue de prestations.
- Nous ferons la promotion de nos contrôles de maturité précoces afin de toucher un plus grand réseau.
- Nous nous ferons connaître des catégories de clients avec lesquelles nous travaillons moins. Des outils de communication adaptés seront étudiés dans ce but.
- Nous réaliserons des essais pour sélectionner les produits valorisant le mieux les vins de nos clients.
- Des analyses ciblées seront proposées aux négociants, aux filtreurs et aux embouteilleurs.
- Nous adapterons nos équipes à ces nouveaux besoins.
- Enfin, nous soumettrons au Cofrac l'accréditation de nouveaux paramètres dont nous avons étudié la validation de la méthode.

Pauillac, le 31 août 2016

Le Président  
F. SOUAL

Le Directeur  
C. COUPEZ

## PRESENTATION DU CENTRE ŒNOLOGIQUE DE PAUILLAC

Le Centre d'Etudes et d'Informations Œnologiques (C.E.I.OE) de Pauillac a été créé en 1963 sous forme de syndicat, pour répondre à la demande des viticulteurs médocains.

Il a pour vocation d'apporter un soutien technique à la production viticole de l'ensemble de la presqu'île médocaine.

Il s'est spécialisé dans le conseil œnologique personnalisé, adapté à chaque chai et appliqué à partir des connaissances scientifiques les plus actuelles, des traditions les mieux établies et en relation avec l'ensemble de la profession. Ce conseil est aussi complet que possible : établissement du vignoble, conception de chai, suivi des maturités, des vinifications et de l'élevage, mise en bouteilles....

De nombreux conseils s'appuient sur l'analyse d'échantillons de raisins, moûts ou vins apportés par le viticulteur.

Le centre emploie une équipe permanente de 9 personnes dont 4 œnologues. Cet effectif augmente lors des vendanges et vinifications par l'arrivée d'une dizaine de salariés temporaires méticuleusement sélectionnés et formés.

Il satisfait les exigences légales, réglementaires et juridiques relatives à sa structure et à ses activités. Les assurances contractées couvrent notre responsabilité dans la limite de notre champ habituel de travail défini par nos statuts.

## LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

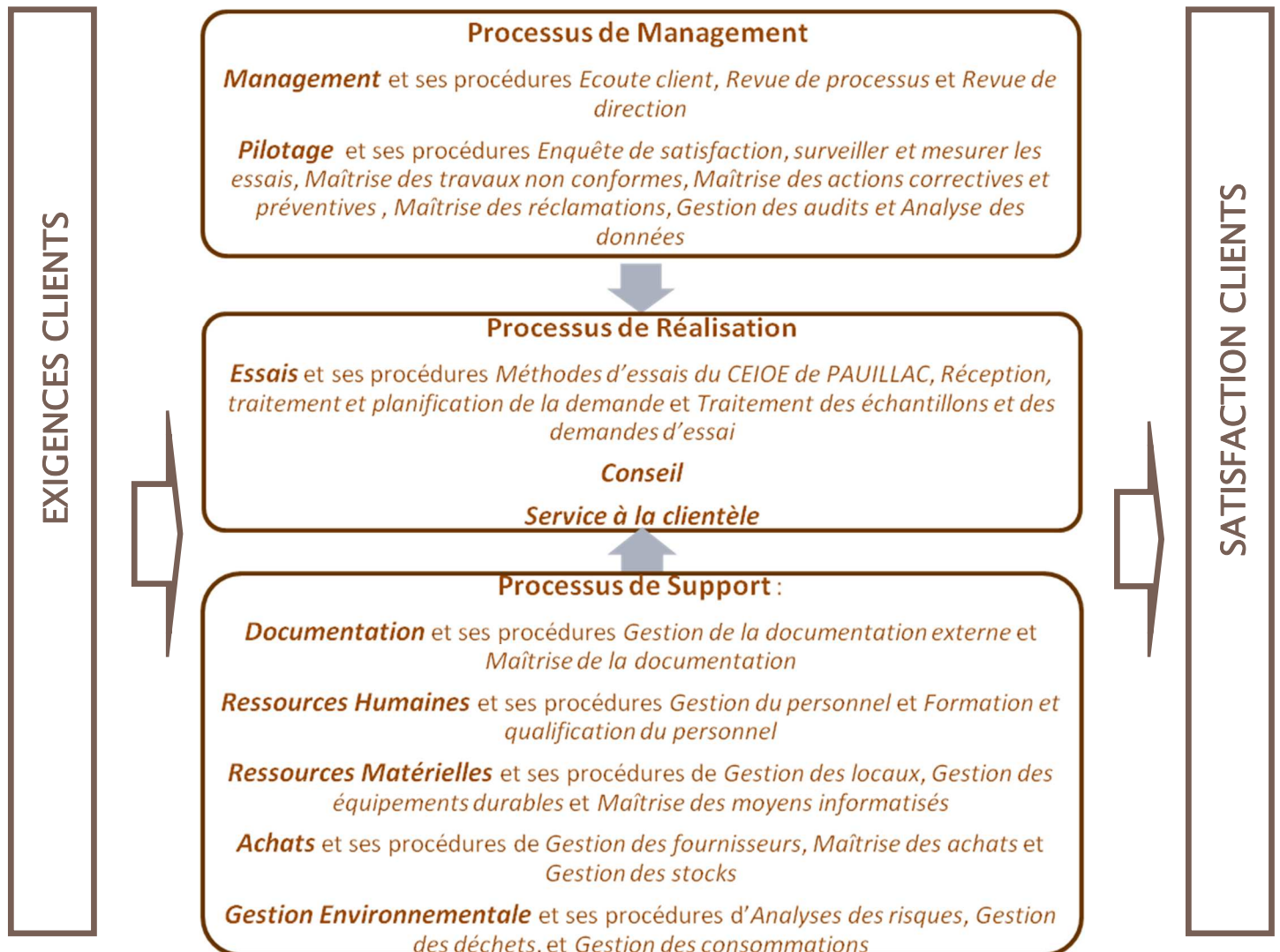
Les exigences d'assurance de la qualité visées par le système de management de la qualité et de ses documents d'application sont définies par :

- La norme NF EN ISO/CEI 17025 : "Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais"
- Les documents du COFRAC, notamment :
  - Le document LAB GTA 78 : "Guide technique d'accréditation en analyses dans le secteur du vin, des boissons alcoolisées et leurs additifs".
  - Le document LAB REF 02 : "Exigences pour l'accréditation des laboratoires selon la norme NF EN ISO/CEI 17025".

Le Centre a mis en place des procédures concernant :

- Le traitement des réclamations et tout autre retour d'informations de la part des clients.
- La mise en œuvre de mesures pour maîtriser les travaux non conformes aux procédures du laboratoire ou aux exigences convenues du client et éviter la réapparition d'écarts.
- La mise en œuvre de mesures destinées à éviter le renouvellement d'écarts (actions correctives) ou visant à éliminer la cause d'écart potentiel ou d'une autre situation potentielle indésirable (actions préventives).

10 processus permettent de maîtriser la réalisation des activités du Centre, s'appuyant sur des processus supports et orientés par des processus de management.



Chaque processus fait l'objet d'une carte d'identité composée d'une fiche descriptive et de sa cartographie présentant les interactions entre processus.

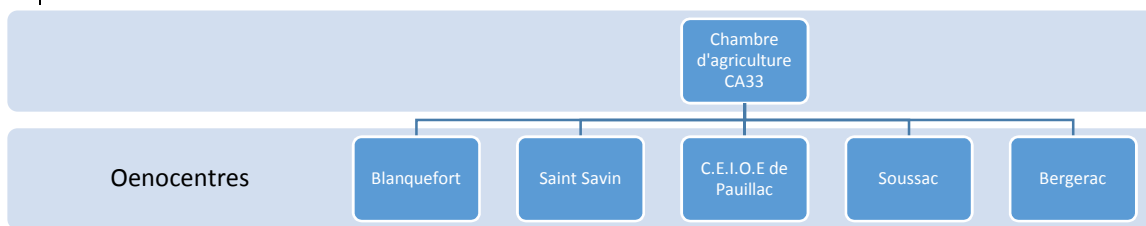
Pour piloter chacun des processus, un responsable a été nommé. Il a pour mission de garantir le bon fonctionnement du processus et de contrôler son efficacité. Un certain nombre d'indicateurs ont été définis pour l'aider dans le suivi et la mesure de la performance de ses processus.

Par son processus Achats, la politique d'achats du Centre est de répondre aux performances de qualité attendues par le laboratoire, d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix des fournisseurs tout en les maîtrisant par une évaluation rigoureuse et définie.

## ORGANISATION DU CENTRE ŒNOLOGIQUE DE PAUILLAC

Elle est définie dans les deux organigrammes suivants.

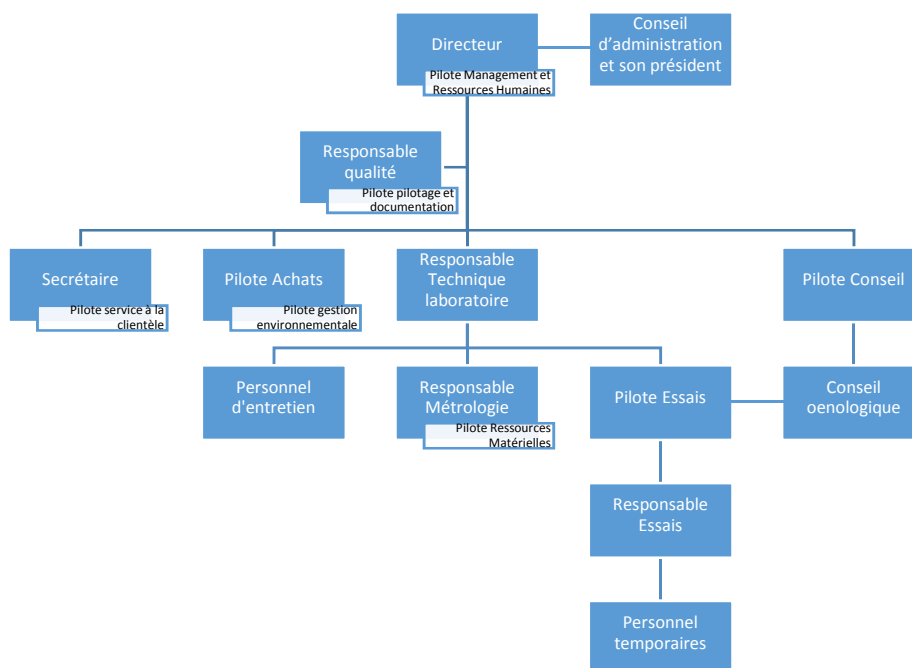
- Le premier formalise le rattachement à la Chambre d'Agriculture de la Gironde (C.A.33) :



La Chambre d'Agriculture est propriétaire des locaux du CEIOE. Le directeur est salarié de la Chambre d'Agriculture.

Les 5 centres œnologiques (Blanquefort, Pauillac, Bergerac, Soussac et St Savin) sont regroupés en une structure appelée Oenocentres

- Le second formalise l'organisation qualité mise en place.



La direction s'assure de la pérennité du système quels que soient les changements dans le système de management.

Le responsable technique a la responsabilité générale des opérations techniques du laboratoire.  
Le responsable qualité a la responsabilité du système qualité du laboratoire.

La position indépendante du laboratoire et l'absence de lien entre la rémunération et les résultats analytiques permettent d'éviter toute pression sur le personnel du laboratoire.

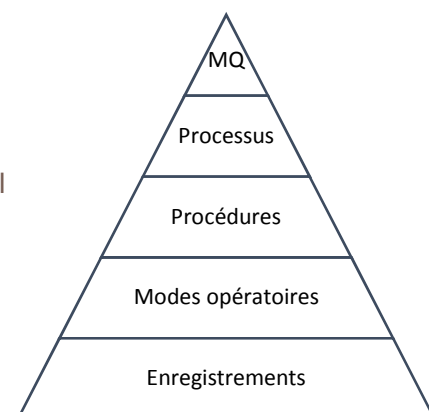
L'ensemble du système est basé sur la confidentialité des informations (engagement de confidentialité signé par le personnel, mots de passe du système informatique, inviolabilité des locaux).

Les responsabilités, rôles, autorités, suppléances, niveaux de compétence et les rapports entre tout le personnel sont définis dans le processus Ressources Humaines.

## STRUCTURE DOCUMENTAIRE

Le système qualité du laboratoire repose sur cinq types de documents qui sont :

- **Le manuel qualité** : Ce document de communication décrit le système qualité du Centre Œnologique de Pauillac.
- **Les processus** : Les cartes d'identité des processus décrivent nos processus et sont issues d'une réflexion de l'ensemble du personnel concerné.
- **Les procédures** : Elles définissent la façon de travailler.
- **Les modes opératoires** : Ce sont les documents opérationnels du système
- **Les enregistrements** : Ils permettent d'apporter la preuve de la mise en œuvre effective du système.



## DYNAMIQUE QUALITE

La dynamique d'amélioration continue est mise en œuvre à deux niveaux :

- dans le cadre du processus **Management** qui permet :

L'orientation de la politique qualité et des objectifs en tenant compte notamment de l'évolution des attentes et de la satisfaction clients, régulièrement mesurée.

La mise en œuvre des instances que sont la revue de direction et les revues de processus qui se traduisent par un programme d'actions et la définition des moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

- dans le cadre du processus **Pilotage** qui permet :

La surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du système par la mise en œuvre de règles et d'outils qualité (enquête de satisfaction, surveillance et mesure des essais, audits, maîtrise des travaux non conformes, réclamations et analyse des données)

La réduction des dysfonctionnements avec la mise en œuvre d'actions correctives et préventives

N°exemplaire	Révision	destinataire	Visa/date
1/2 2/2	2.7	Responsable Qualité Directeur	
Première édition entrée en vigueur le 14-02-1994		Edition actuelle entrée en vigueur le 08-2016	
Rédacteur	Réviseur	Approbateur	Revu le :
Le 31/08/2016, I.Méleuc	Le / /2016, C.Coupez	Le / /2016, C.Coupez	