

QUELQUES CONSEILS POUR L'ACCUEIL DE LA DELEGATION RUSSE

Arrivée sur le site :

- Veiller à ce que le site soit bien sécurisé à l'arrivée de la délégation (barrière baissée, portail fermé...).



- Un **drapeau russe** pourra être dressé au niveau de l'entrée du bâtiment (en plus d'un drapeau français et idéalement d'un drapeau européen).
- **Les abords** de l'entreprise doivent être en bon état. (Rq : Dans tous les cas, éviter que du vieux matériel qui n'est plus utilisé soit stocké à l'extérieur de

l'établissement. S'il y a des zones de travaux, qu'elles soient bien identifiées voire protégées. Si besoin, pour parfaire l'impression générale, tondre la pelouse.)

Réception :

- Prévoir du café, **du thé** (surtout du thé) et de l'eau chaude.
- **Disposition des participants** en salle de réunion : prévoir de regrouper au maximum les personnes par pays (Russie/France) et par fonction (opérateur/administration). L'interprète devra être placé à côté de la chef de la délégation, Mme Oxana KNYAZEVA, avec suffisamment de place autour pour pouvoir déposer des documents, voire pour qu'une personne de l'entreprise se déplace pour bien expliquer les choses.
- Prévoir **l'inscription des noms** en français et en russe ou anglais en salle de réunion pour les différents participants sur des chevalets posés sur la table.
- **Donner la possibilité à la délégation de se présenter et d'exprimer ses attentes** concernant la visite.
- Pour la **présentation de l'entreprise**, idéalement il faudrait pouvoir la projeter sur un écran le jour de l'audit et la personnaliser en l'axant sur l'export vers la Russie et la démarche d'export en lien avec le dossier d'agrément Russe. Ne pas faire tout l'historique de l'entreprise lors de l'accueil : centrer l'intervention sur l'organisation et le fonctionnement du site (année de construction, capacité, organisation des lignes de fabrication, derniers agrandissements, projets de travaux...). Pour les entreprises appartenant à un groupe, il n'apparaît pas nécessaire de trop rentrer dans le détail pour ne pas perturber les auditeurs russes et surtout ne pas les amener à poser des questions sans lien avec l'agrément de l'établissement inspecté. Il peut être intéressant de parler des produits qui vont être exportés vers la Russie, des volumes... Ces produits sont-ils déjà fabriqués dans l'usine pour d'autres destinations ? Dire si **les photos sont autorisées** ou pas. (Rq : Il vaut mieux dire oui et prévoir qu'un des accompagnants français prenne aussi des photos de ce qu'ils voient ou mettre à disposition une personne de l'établissement pour prendre des photos pour les Russes qui auront sans doute tous un appareil.)

- Prévoir idéalement un **accès à internet** pour pouvoir éventuellement présenter EXP@DON, les listes d'établissements agréés CE...

Documents que l'entreprise doit avoir à disposition :

- Dossier de demande d'agrément Russie en plusieurs exemplaires. Prévoir également l'impression dans un format lisible et si possible en couleurs des documents majeurs (quelques exemplaires en français et d'autres en anglais pour que tout **le monde** puisse suivre) : *plan de l'établissement, circuit du personnel, circuit des produits, diagramme de production, résumé sur une page du plan HACCP...*
- **Document officiel qui atteste de la demande d'agrément Russie de l'entreprise audité et des entrepôts associés.**
- Les **comptes-rendus des audits internes** et les **rapports d'inspection** des services vétérinaires doivent être à disposition des auditeurs russes.
- Les **notes de service DGAL** relatives aux conditions requises pour l'export et les notes de services spécifiques pour l'export vers la Russie.
- Documents spécifiques :.

Documents dont doit disposer la DD(CS)PP :

- Concernant l'établissement audité :
 - document officiel attestant de l'**agrément communautaire** de l'établissement et de **sa demande d'agrément « export Russie »**
 - **rapports d'inspection** de l'établissement
 - les derniers **certificats sanitaires d'export vers la Russie** si l'établissement audité exporte déjà vers la Russie
- Concernant les entrepôts avec lesquels travaille l'établissement audité :
 - document officiel attestant de l'**agrément communautaire** de l'entrepôt et de son **agrément « export »**
 - **plan de l'entrepôt** avec identification précise de la zone de stockage des produits exportés
- Se préparer à répondre à des questions d'ordre plus général portant sur :
 - l'organisation des inspections par les services vétérinaires : comment se fait la programmation des inspections ? combien d'agents ? quelle formation ?
 - l'organisation de la certification : qui signe les certificats ? y a-t-il des contrôles documentaires et physiques avant expédition ? comme ces contrôles sont-ils réalisés ? à quelle fréquence ? qui pose les scellés ? (*Rq : Prévoir des exemples de certificats sanitaires Russie si la DD(CS)PP suit d'autres établissements exportant vers la Russie.*)
 - les données de santé animale au niveau national et départemental confirmant notamment le statut des élevages fournisseurs ? (*Rq : Prévoir de pouvoir contacter rapidement un collègue de santé animale.*)

Non-conformités fréquemment relevées lors de précédents audits : (*Rq : Liste non-exhaustive à utiliser comme aide-mémoire pour préparer l'accueil de la délégation russe. Si de telles non-conformités sont observées, prévoir les mesures correctives adaptées. Dans tous les cas, les points*

listés ci-dessous peuvent faire l'objet d'une attention particulière de la part de n'importe quel auditeur.)

- Résoudre les **problèmes de condensation**. C'est une non-conformité grave et potentiellement rédhibitoire. (Rq : Prévoir une révision des groupes frigorifiques si besoin. Prévoir le passage d'une serviette-éponge juste avant le passage des inspecteurs, si le problème n'a pu être résolu de manière totale et définitive, de façon à au moins sauver les apparences, et si cela n'est pas suffisant, au minimum protéger les denrées ou les stocker à un endroit où la condensation ne goutte pas. Si les inspecteurs font des remarques au sujet de la condensation, montrer que des mesures correctives ont été mises en œuvre pour gérer ce problème à court et long terme.)
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de présence dans les chambres froides de produits nus à proximité des produits emballés.
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de mélange dans les chambres froides de viande et d'autres produits.
- Réaliser avant l'audit un **test de traçabilité** (traçabilité amont) et également un exercice de rappel sur un lot (traçabilité aval). D'où vient la viande (il faut pouvoir remonter jusqu'aux élevages et ainsi impliquer l'abattoir dans l'exercice si besoin) qui a permis de produire tel lot de produits ? Quels sont les acheteurs de tel lot de produits ? Vérifier si possible que chez les principaux abattoirs fournisseurs un interlocuteur susceptible de répondre à ce genre de questions soit bien présent le jour de l'audit. (Rq : Il faut s'attendre à ce que les auditeurs russes demandent ce genre d'exercices. Ne rien présenter sinon, mais être prêt à répondre. L'opérateur devra conserver un enregistrement de cet exercice et ainsi proposer cet exemple aux Russes s'ils le demandent. S'attendre toutefois à ce que les auditeurs demandent à ce que l'exercice soit réalisé sur un échantillon qu'ils choisiront eux-mêmes.)
- Débarrasser les zones de circulation de tous produits qui pourraient y être stockés temporairement.
- **Identifier les bacs de stockage de déchets**. (Rq : Que ces bacs et leur identification soient bien distincts des bacs « alimentation humaine ».)
- Veiller à ce que toutes les caisses et tous les chariots contenant des produits soient bien étiquetés.
- Identifier les bacs de préparation des solutions désinfectantes.
- Faire les réparations nécessaires (vitre cassée...).
- Afficher à la sortie des sanitaires les **consignes pour le lavage des mains**.
- **Plan d'auto-contrôles** : qui réalisent les analyses ? laboratoire interne ? (Rq : L'opérateur devra avoir les bilans des analyses à disposition et les preuves de transmission des résultats à la DD(CS)PP. Attention à être clair pour ne pas qu'il y ait de confusion entre, d'une part, les analyses officielles réalisées par les services vétérinaires (plans de contrôle et de surveillance) et, d'autre part, les analyses réalisées par le professionnel (autocontrôles) dont la nature et les protocoles d'échantillonnage sont validés par les services vétérinaires et dont les résultats sont ensuite transmis aux services vétérinaires, notamment lorsqu'ils sont défavorables. Attention également à bien distinguer les labos internes et les labos agréés et sous contrôle de l'Etat.)
- La **congélation** des produits et l'**expédition** sont-elles réalisées sur place ou par un entrepôt ? (Rq : Se préparer à une éventuelle demande de visite de l'entrepôt par les auditeurs russes.)

- Si l'établissement utilise de l'**eau de forage**, prévoir les documents attestant de la bonne qualité de l'eau.

Divers conseils pour l'audit des Russe :

- **Répondre de façon simple, claire et précise** aux questions des auditeurs. Passer systématiquement par l'interprète, même si certaines personnes parlent anglais, voire russe. (Rq : Le système d'audio-guides servira à canaliser les questions : passage obligé par un micro unique.) Si la question est fermée et appelle une réponse positive ou négative, répondre par oui ou par non et ne donner des éléments complémentaires que si cela est demandé. Ne pas aller au-delà des questions des auditeurs et préférer les réponses laconiques qui apportent les garanties attendues. Ne pas hésiter à se faire préciser ou à reformuler la question au besoin, la traduction constituant un filtre pouvant déformer les propos.
- Ne pas répondre à la place des services vétérinaires lorsque la question est pour les services vétérinaires (plans de contrôle, certification...), et à la place de l'entreprise lorsque la question est pour elle (autocontrôles, plan HACCP...). Laisser la personne la plus apte à répondre à prendre la parole. (Rq : Il n'est pas nécessaire que le directeur de l'établissement réponde si le responsable qualité est la personne la mieux habilitée à répondre. Même chose côté DD(CS)PP : il peut être plus judicieux que ce soit le technicien qui suit l'établissement qui réponde à une question, plutôt que le chef de service SSA.)
- En cas de doute ou d'incompréhension, **réexpliquer ou faire reformuler** jusqu'à être compris ou avoir compris.
- Ne pas systématiquement proposer la traduction des documents que l'on montre, mais proposer de les expliquer pour que les auditeurs limitent leurs demandes de traduction. Faire une offre de transmission ultérieure si un document est vraiment exigé et n'est pas disponible.
- Prévoir la remise des documents **en version électronique sur des clés USB** plutôt que des versions papiers (Rq : Les gens qui voyagent en avion préfèrent ramener du bon vin ou des parfums que des tonnes de papier.). Copier certains documents à l'avance pour ne pas perdre de temps et annoncer dès le début que des clés USB ont été préparées pour ne pas alourdir la prise de note.
- S'attendre à ce que des questions très précises soient posées concernant la vérification du **process de cuisson** des produits et la **vérification** en continu qui en est faite pour les établissements concernés. (Rq : Faire attention à tout ce qui touche au contrôle des températures (attention aux zones d'expédition, aux portes de frigo qui restent ouvertes, aux palettes qui traînent sur les quais qui ne sont pas à la bonne température...) et à l'étalonnage des thermomètres (avoir les justificatifs).)
- S'attendre à des questions sur la nature et l'origine des boyaux éventuellement utilisés pour la fabrication des produits exportés vers la Russie.
- S'attendre à des questions sur la **procédure de détection de métal** dans les produits finis.
- S'attendre également à des questions sur les **circuits des produits et du personnel**. (Rq : Les plans imprimés en couleurs et au format A3 sont plus lisibles qu'en noir et blanc et au format A4.) Les auditeurs russe focaliseront probablement leur attention sur la possible contamination des produits après traitement thermique.
- Être capable d'expliquer ce qu'on fait des **produits déclassés**, tombés par terre, des parures, des déchets...

- Être capable d'expliquer tout le **circuit de traitement des déchets et sous-produits** (C2, C3, couleur des bacs...).
- S'attendre à des questions sur le **système de nettoyage-désinfection**, le nettoyage des couteaux et instruments...
- Contrôler **les vestiaires** avant l'arrivée des auditeurs pour s'assurer que rien ne traîne où cela n'est pas autorisé (un couteau de casse-croûte qui serait identique à un couteau de travail, un casque de moto dans la douche, des chaussures sur des vêtements de travail... tout cela se référant à des exemples réels et récents vus dans d'autres usines). (*Rq : Attention aux gens qui sortent dans la cour de l'usine en tenue de travail pour faire une pause ou fumer une cigarette. Être capable d'expliquer quelles sont les procédures avant la reprise du travail (surblouse en plastique, passage par les vestiaires....).*)
- Faire la chasse aux produits étiquetés avec une date de fabrication postérieure au jour de la visite (certaines entreprises apposent le jour d'expédition).
- Ne pas laisser repartir les auditeurs sans les questionner sur leurs conclusions lors du **débriefing** avec des questions ouvertes du type : « Quels sont les points à problème ou qui nécessiteraient des améliorations que vous avez notés ? »