

TEMOIGNAGE DE FATIMA ET MELANIE, SERVICE QUALITE

Pour s'assurer de la conformité des produits, nous avons mis en place des plans de surveillance.

Un **plan de surveillance bactériologique** pour s'assurer que les fournisseurs nous livrent des produits qui sont conformes d'un point de vue bactériologique.

Nous avons aussi un **plan de surveillance de lutte contre les nuisibles.**

On a également **des contrôles à réception tant sur l'étiquetage des produits que sur la chaîne du froid.**

On a un contrôle amont et aval de la chaîne du froid : les camions qui arrivent dans nos entrepôts et les camions qui partent dans nos magasins pour s'assurer que les produits sont toujours à bonne température.

On a une personne également qui s'occupe du **suivi hygiène qualité en magasin.**

Il s'agit de la mise en application des bonnes pratiques d'hygiène et du respect de ces bonnes pratiques sur les concepts marketing qui sont appliqués en magasin.

On a aussi un suivi au niveau des allergènes. Ce sont les composés dans les produits qui peuvent rendre les personnes allergiques et qui doivent être signalés sur l'étiquetage des produits, donc on s'assure que les étiquetages sont conformes.

Pour assurer les conformités produits, on a aussi une personne qui s'occupe de **la relation client,** du suivi des non conformités produits. C'est-à-dire que c'est une personne qui centralise et recense l'ensemble des problèmes et des anomalies qui peuvent être constatées par un consommateur ou par les collaborateurs du magasin.

C'est la même personne qui s'occupe également de tout ce qui concerne **la nutrition santé, le conseil consommateurs, le conseil chefs de rayon, le conseil coordinateurs qualité.**