



# **Manuel qualité**

## **Année 2020-2025 – Version 1**

---

**SunnySqueeze SPRL**  
**Avenue des Fruits d'Or, 25**  
**1450 Fructille**  
**Belgique**





# Manuel Qualité

**Numéro du document :** MQ-001

**Version du document :** 1.0

**Rédigé par** Inass Rkik (responsable qualité) le 01/01/2020

**Validé par** Anas Tiganti (Directeur général) le 09/01/2020

Action	Responsable	Fréquence / Déclencheur
Rédaction	Responsable Qualité	Lors de création ou mise à jour
Révision	Responsable Qualité	1x/an
Approbation	Directeur Général	À chaque version
Diffusion	Responsable Qualité	Après validation
Archivage	Responsable Qualité	Immédiat après nouvelle version

Versions	Modifications
1.0 01/01/2020	Création du document
1.0 01/01/2021	Révision annuelle – aucune modification
1.1 01/01/2022	Ajout de la section 7.4 : Affiches GMP – « Lavage des mains » (réf. AFF-GMP-001)
1.2 01/01/2023	Mise à jour section 6.2 : Externalisation du nettoyage à la société CleanPro Services
1.3 01/01/2024	Modification de la matrice de compétences – mise à jour du profil du Responsable Production
1.3 01/01/2025	Révision annuelle – aucune modification

Le présent manuel est disponible au service qualité et consultable par l'ensemble des collaborateurs.

Les anciennes versions sont conservées cinq an.



## Table des matières

1.	Objet du manuel Qualité.....	4
2.	Domaine d'application .....	4
3.	Exclusions normatives.....	5
4.	Présentation de l'entreprise .....	6
4.1	Qui sommes nous ? .....	6
4.2	Taille de l'entreprise .....	6
4.3	Référentiel .....	6
4.4	Nos activités .....	7
4.5	Nos produits .....	7
4.6	Nos canaux de distribution .....	8
4.7	Nos clients/consommateurs.....	8
4.8	Nos objectifs.....	8
5.	Engagement de la Direction .....	9
6.	Organigramme de l'entreprise .....	10
7.	Cartographie générale des processus .....	11
8.	Cartographie générale des processus - Détails .....	12
9.	Cartographie des processus métier .....	14
10.	Cartographie des processus management.....	15
11.	Cartographie des processus support.....	16



## 1. Objet du manuel Qualité

Ce manuel définit les principes et exigences du Système de Management de la Qualité (SMQ) de SunnySqueeze. Il sert de référence pour tous les collaborateurs, partenaires et sous-traitants.

### Objectifs principaux :

- Garantir la conformité aux exigences clients et aux normes de sécurité alimentaire.
- Décrire l'organisation et les responsabilités liées au SMQ.
- Formaliser les engagements de l'entreprise en matière de qualité, de satisfaction client et d'amélioration continue.
- Assurer la traçabilité et la qualité des jus à chaque étape de production et de distribution.
- Standardiser les pratiques internes pour plus d'efficacité et de cohérence.

Ce manuel est un outil de pilotage pour améliorer les processus et guider les actions correctives et préventives.

## 2. Domaine d'application

Le système de management de la qualité de **SunnySqueeze** s'applique à toutes les activités liées à la production, au conditionnement et à la distribution de jus de fruits locaux, ainsi qu'à l'ensemble des processus associés à la gestion de la qualité, de la sécurité alimentaire, et des exigences clients.

### Les domaines inclus sont :

- **Développement de nouveaux produits** : Recherche et développement de recettes innovantes, conformes aux attentes des consommateurs.
- **Approvisionnement** : Sélection et gestion des matières premières (fruits locaux).
- **Production** : Transformation des fruits en jus, conditionnement et contrôle qualité des produits finis.
- **Logistique** : Gestion des stocks, expédition des produits vers les magasins partenaires, restaurants et casiers automatiques.
- **Vente et distribution** : Distribution locale et points de vente diversifiés (magasins, restaurants, casiers automatiques).
- **Conformité réglementaire** : Respect des réglementations locales en matière de sécurité alimentaire et d'hygiène.

Les sous-traitants impliqués dans les processus informatiques (gestion IT), et également une société de nettoyage, ainsi que les fournisseurs externes de matières premières et d'emballages, sont également inclus dans le périmètre de ce système de management de la qualité.

### Les domaines exclus sont :

- Les ventes internationales.
- La gestion directe des systèmes informatiques (externalisés).



### 3. Exclusions normatives

Il n'y a pas d'exclusion normative stricte dans l'application du référentiel ISO 9001 au sein de notre entreprise. Cependant, nous avons mis en place certaines simplifications afin d'adapter la norme à notre organisation.

- Clause 8.4 - Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

Nous travaillons uniquement avec des producteurs locaux connus pour la qualité de leurs fruits. Une évaluation annuelle est réalisée sur la base de la satisfaction et des retours qualité, et non pas à un audit détaillé.

- Clause 9.3 - Revue de direction

La revue de direction est intégrée aux discussions mensuelles de l'équipe, où nous analysons la satisfaction client et la performance des processus.

- Clause 7.2 - Compétences

Nos employés sont peu nombreux et leur formation est principalement réalisée en interne, sur le terrain. Plutôt que d'avoir un plan de formation structuré avec des évaluations formelles, nous avons mis en place un registre des formations internes où chaque employé signe après avoir été formé sur une tâche spécifique. Cela nous permet de garantir un suivi efficace tout en restant adapté à la taille de notre entreprise.



## 4. Présentation de l'entreprise

### 4.1 Qui sommes nous ?

Nous sommes "SunnySqueeze", une entreprise belge engagée dans la production de jus de fruits locaux de qualité supérieure. Fondée en 2020 avec la volonté de valoriser les produits de notre terroir, nous nous spécialisons dans la fabrication de jus 100% naturels, sans additifs ni conservateurs. Notre mission est de proposer des produits authentiques, sains et savoureux tout en soutenant l'économie locale et les petits producteurs de notre région. Notre chiffre d'affaire s'élève à 33 millions d'euros par an et nous vendons environ 7 millions de bouteilles de jus par an soit 29 000 bouteilles par jour.

### 4.2 Taille de l'entreprise

Nous sommes une entreprise entre 40 et 50 personnes, avec sept responsables principaux. Bien que notre structure soit modeste, elle nous permet de rester agiles et réactifs face aux demandes du marché local. Chaque membre de l'équipe joue un rôle clé dans le bon fonctionnement de l'entreprise (voir organigramme). Notre petite équipe nous permet de maintenir une communication fluide et une collaboration étroite, garantissant ainsi une qualité de service et une attention particulière à nos clients. Pour nous soutenir dans certaines tâches plus basiques, nous faisons également appel à des intérimaires et des étudiants, ce qui nous permet de gérer efficacement les périodes de forte demande tout en favorisant l'emploi local. Notre usine fonctionne 5 jours sur 7.

### 4.3 Référentiel

L'ISO 9001 nous permet ainsi d'optimiser nos procédés de production, de renforcer nos contrôles qualité et de mieux gérer les retours et plaintes clients.

Pourquoi avons-nous choisi cette démarche ?

Face à un marché en perpétuel changement, nous nous sommes posé la question suivante : "Comment innover et diversifier nos gammes de produits tout en répondant aux attentes croissantes des consommateurs pour des produits plus sains et respectueux de l'environnement, sans compromettre la qualité ou la rentabilité ?"



Nos défis et engagements :

- Répondre aux attentes des consommateurs : Nous proposons des produits plus naturels, sans additifs, issus de l'agriculture locale et durable. La réduction du sucre, l'introduction de produits bio et de nouvelles saveurs font partie de notre stratégie.
- S'inscrire dans une démarche durable : Nous repensons nos emballages et nos processus de production pour minimiser notre impact environnemental, sans compromis sur la qualité.
- Diversifier nos produits : Au-delà des jus de fruits, nous explorons de nouvelles offres tout en maintenant nos standards de fabrication et de sécurité alimentaire.
- Maîtriser les coûts de l'innovation : Nous intégrons de nouveaux ingrédients et emballages tout en garantissant un excellent rapport qualité-prix.

#### 4.4 Nos activités

Notre activité principale est la production semi-industrielle de jus de fruits. Nous sélectionnons soigneusement nos ingrédients auprès de producteurs locaux, ce qui garantit une fraîcheur et une qualité irréprochables à nos produits. Les fruits sont pressés de manière à préserver un maximum de leurs saveurs et de leurs nutriments, afin d'offrir à nos clients une expérience gustative unique tout en contribuant à leur bonne santé.

#### 4.5 Nos produits

Nous proposons une gamme variée de jus de fruits :

- Jus d'orange pressé : Un classique indémodable, 100% naturel.
- Jus de pomme : Fabriqué avec des pommes de nos vergers locaux.
- Jus de fruits rouges : Un mélange de fraises, framboises et myrtilles.
- Jus de saison : En fonction des récoltes, nous offrons des jus qui évoluent avec les saisons, tels que le jus de poire, de pêche ou encore des mélanges exotiques.

Nous avons pour objectif de diversifier notre offre en créant de nouveaux produits, comme des smoothies, des boissons fermentées (comme le kombucha), ou des jus fonctionnels enrichis en vitamines ou probiotiques. L'innovation est au cœur de notre stratégie pour répondre aux attentes des consommateurs.



## 4.6 Nos canaux de distribution

Nous vendons principalement nos produits dans des magasins de proximité et des distributeurs automatiques (casiers), situés dans des points stratégiques pour être au plus près de nos clients. Ces casiers, placés dans des centres urbains et des villages, permettent aux consommateurs d'acheter nos jus frais à tout moment de la journée.

De plus, nous collaborons avec des restaurants, des cafés, et des hôtels qui souhaitent proposer des boissons locales et naturelles à leurs clients. Nous nous efforçons également de nous implanter dans des épiceries fines, des supermarchés et des marchés fermiers pour toucher une clientèle soucieuse de consommer des produits de qualité.

## 4.7 Nos clients/consommateurs

Notre clientèle est principalement constituée de consommateurs locaux, soucieux de la qualité et de la provenance des produits qu'ils consomment. Parmi nos clients types, on retrouve :

Des familles qui recherchent des boissons saines pour le quotidien,

Des jeunes actifs attentifs à une alimentation équilibrée,

Des restaurants, bars et cafés qui souhaitent proposer à leurs clients des alternatives locales et naturelles aux boissons industrielles.

## 4.8 Nos objectifs

Nos objectifs à court et moyen terme sont clairs. Nous souhaitons constamment améliorer nos produits, en testant de nouvelles combinaisons de saveurs et en ajustant nos procédés pour offrir la meilleure qualité possible. En plus des jus de fruits, nous explorons le développement de nouvelles gammes de boissons comme les smoothies, des boissons fermentées, etc. Nous ambitionnons de nous implanter dans plus de restaurants, hôtels et cafétérias, ainsi que de multiplier nos partenariats avec les épiceries fines. Tout en développant notre activité, nous veillons à réduire davantage notre empreinte carbone, notamment en utilisant des emballages écologiques et en favorisant le circuit court pour limiter les transports.

Nous avons l'ambition de pouvoir implanter une nouvelle usine en France (étude de marché) afin de toucher d'autres clients.





## 5. Engagement de la Direction

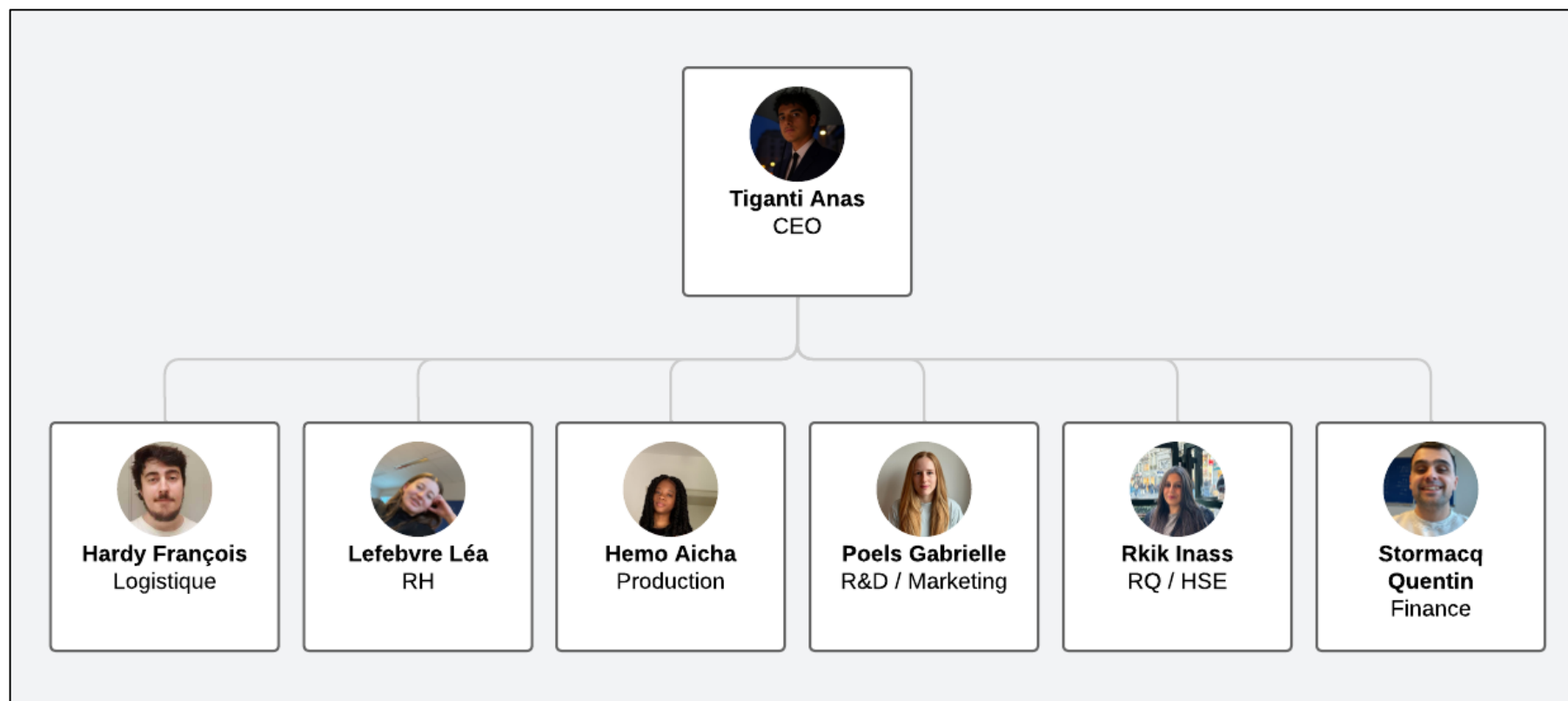
La direction de SunnySqueeze s'engage pleinement dans la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue de son système de management de la qualité (SMQ) conformément aux exigences de la norme ISO 9001:2015. Cet engagement se traduit par les actions suivantes :

- **Orientation client** : satisfaction et écoute des clients.
- **Leadership** : implication active de la direction et des employés dans le SMQ.
- **Amélioration continue** : réévaluation régulière des processus pour garantir l'optimisation.
- **Ressources** : garantie des moyens humains, financiers et matériels.
- **Conformité** : respect des exigences légales et des normes.



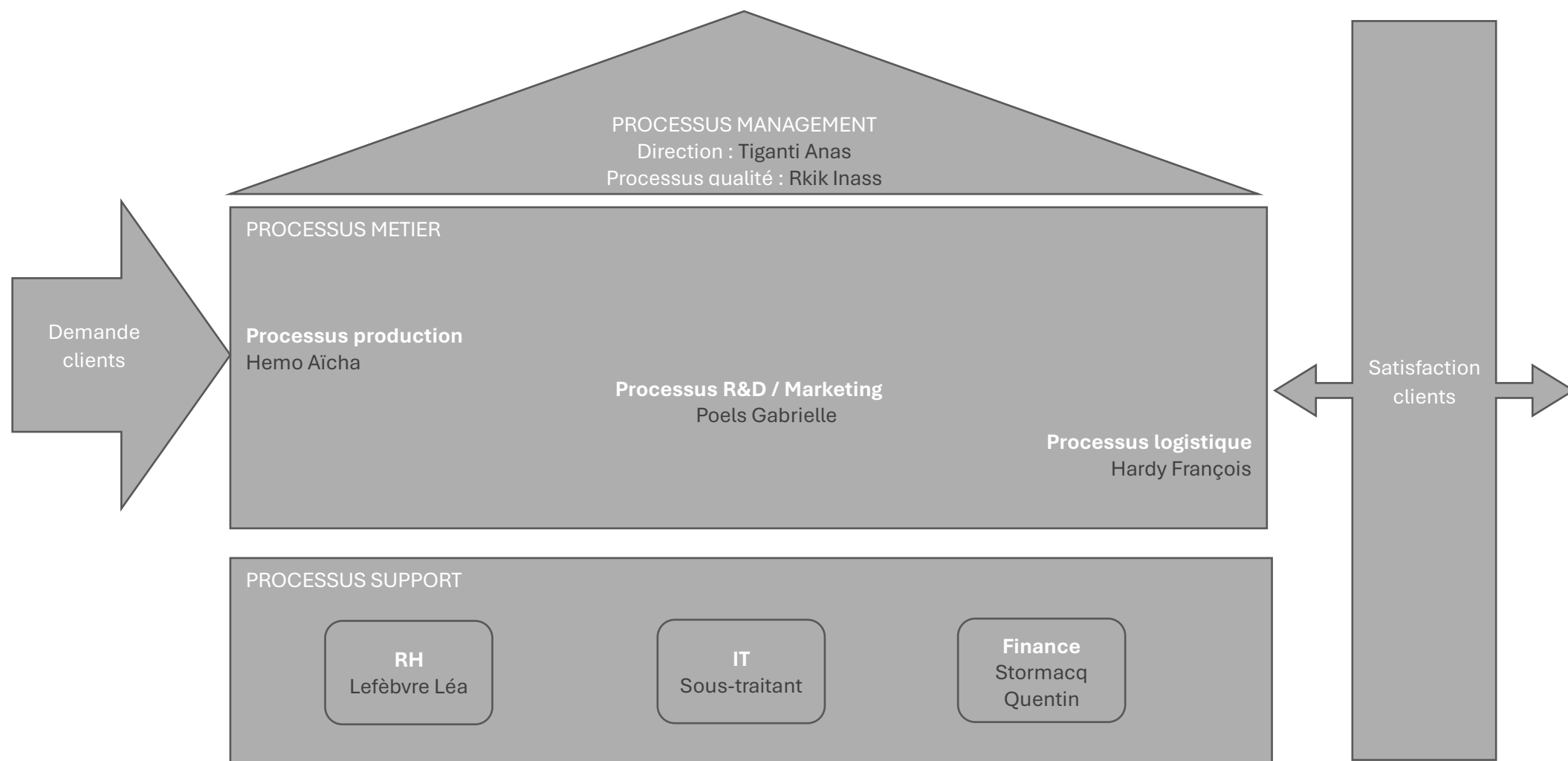
SunnySqueeze

## 6. Organigramme de l'entreprise





## 7. Cartographie générale des processus





## 8. Cartographie générale des processus - Détails

### Processus management

#### **Direction générale** (Tiganti Anas)

- Définit la stratégie globale de l'entreprise.
- Supervise l'ensemble des activités (opérations, finances, marketing, R&D, etc.).
- Pilote les objectifs à long terme (croissance, innovation, rentabilité).
- Veille à la conformité réglementaire et à la satisfaction des parties prenantes.
- Anime les comités de direction et assure la communication entre les services.

#### **Processus qualité** (Inass Rkik) : contrôle qualité, hygiène, sécurité et environnement.

- Travaille avec la production pour s'assurer que les normes de qualité et de sécurité sont respectées.
- Assure la conformité avec les réglementations locales en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement.
- Interagit avec R&D pour garantir que les nouveaux produits respectent les normes qualité.

### Processus métier

#### **Processus production** (Aicha Hemo) : gestion de la production, respect des délais, efficacité.

- Travaille étroitement avec R&D pour tester et mettre en œuvre de nouvelles recettes.
- En lien avec le responsable qualité pour assurer la conformité des produits.
- Coordonne avec le responsable logistique pour l'approvisionnement des matières premières et l'expédition des produits finis.

#### **Processus logistique** (François Hardy) : gestion des stocks, distribution, livraison.

- Coordonne avec la production pour l'approvisionnement en matières premières.
- Gère les expéditions des produits finis vers les clients et magasins.
- Travaille avec le CEO pour optimiser les coûts de transport et stockage.

#### **Processus R&D / Marketing** (Poels Gabrielle) : Développement de nouveaux produits, promotion des produits, service-client.

- Collabore avec la production pour améliorer les recettes.
- Coordonne les études de marché pour identifier les besoins des clients.
- Travaille avec le CEO sur les stratégies de lancement et promotion de produits.
- Gestion de l'orientation client (gestion service après vente, plainte client, étude de marché, satisfaction client,...)



## Processus support

**Processus ressources humaines** (Lefebvre Léa) : gestion des ressources humaines, recrutement, formation.

- Coordonne les recrutements en fonction des besoins de chaque département.
- Organise des formations pour le personnel, notamment sur la sécurité (en lien avec le responsable HSE).
- Collabore avec le CEO sur les politiques RH, les évaluations de performance et la gestion du personnel.

**Processus finance** (Stormacq Quentin)

- Gère la comptabilité et les finances de l'entreprise.
- Établit les budgets et suit les dépenses.
- Assure les relations avec les banques et investisseurs.
- Supervise la gestion des flux financiers et la trésorerie.

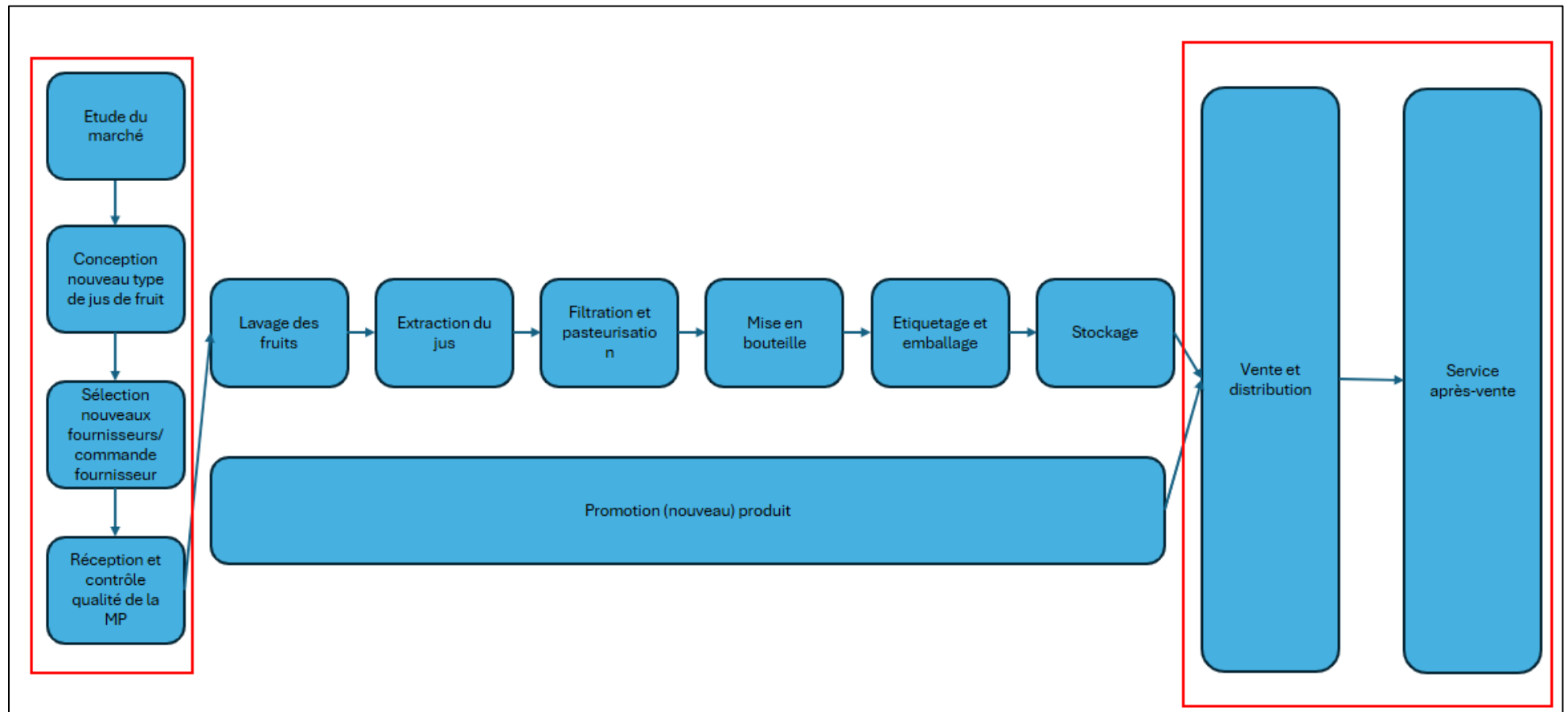
**IT : Personnel sous-traitant**

Les services informatiques sont externalisés à une entreprise spécialisée. Cela comprend la gestion des serveurs, la maintenance du site web, les solutions de gestion des données, et la sécurité informatique.

- Maintenance des logiciels de gestion de la production et des stocks.
- Gestion des systèmes de communication (emails, VPN).
- Support technique pour les employés de SunnySqueeze (assistance en cas de pannes).
- Sauvegarde et sécurité des données pour garantir que les informations de l'entreprise et des clients sont protégées.

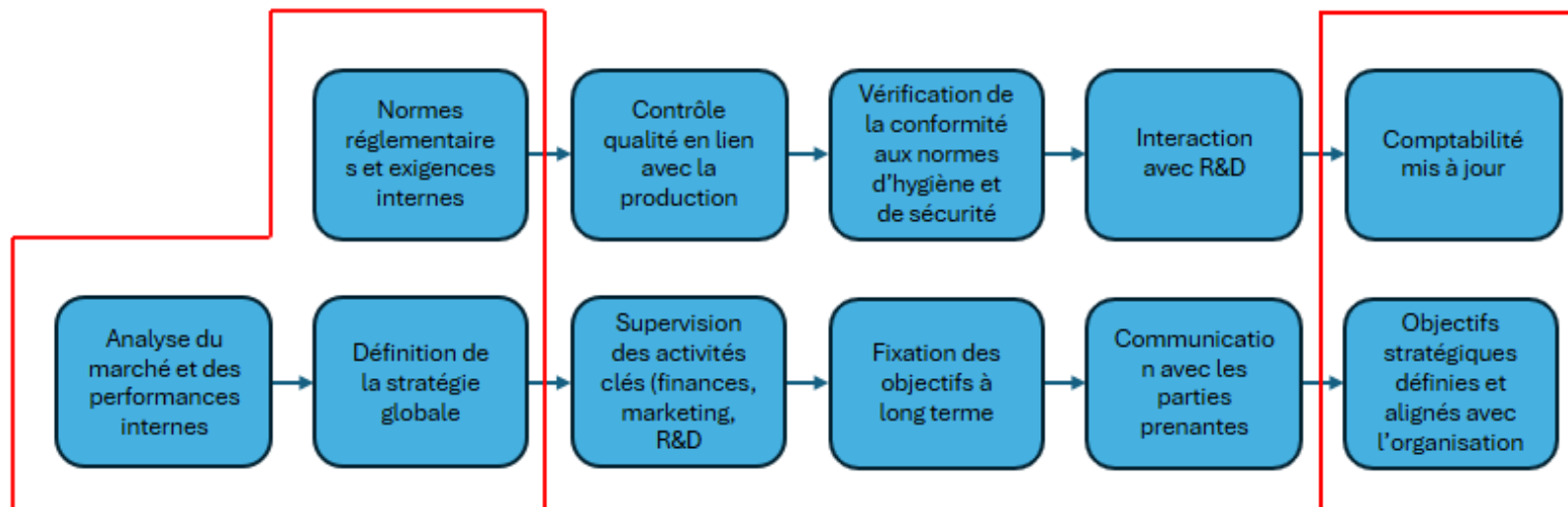


## 9. Cartographie des processus métier





## 10. Cartographie des processus management





## 11. Cartographie des processus support

