



Partenariat suisse entre deux grands groupes internationaux

Autogrill & Diversey

Pour la société Autogrill Suisse SA, la sécurité alimentaire constitue un important pilier du management de qualité. En tant que leader sur le marché mondial de la gastronomie destinée aux voyageurs, Autogrill s'efforce de rendre les voyages plus agréables et de faire plaisir aux gens lors de leurs déplacements. Pour garantir un traitement hygiénique des produits alimentaires dans ses 32 points de vente suisses, Autogrill effectue des contrôles internes. Les contrôles externes sont réalisés par Diversey Consulting afin de fournir un aperçu «de l'extérieur».

La sécurité des produits alimentaires chez Autogrill

Marco Riedener décrit la volonté de qualité d'Autogrill comme suit: «Atteinte d'un niveau de qualité maximal par le respect

systematique des normes de qualité, de sécurité et de propreté par le biais d'un contrôle global de l'assurance qualité». A cet effet, Autogrill utilise plusieurs outils tout en collaborant avec des partenaires

externes. Pour le contrôle de qualité interne, la société a mis au point son propre programme d'audit international. Ce dernier permet de soumettre tous les établissements à un audit complet plusieurs fois par



Marco Riedener,
Area Manager
Suisse allemande
et responsable de
l'assurance qualité
auprès d'Autogrill.



année en évaluant non seulement la situation actuelle mais en soulignant également les mesures d'amélioration à prendre. Pour l'un des points les plus délicats — la sécurité alimentaire — Autogrill s'est assuré de la collaboration d'un partenaire externe, Diversey Consulting.

Les prestations de services Diversey Consulting pour Autogrill

Ce qui avait commencé, il y a des années

comme un projet particulier avec un simple soutien dans le cadre de l'optimisation et de l'actualisation du concept d'hygiène d'Autogrill, s'est transformé entre-temps en un véritable programme de prestations de services. Deux fois par an, chaque établissement Autogrill reçoit la visite d'un spécialiste de Diversey Consulting. Ce dernier procède à ce que l'on appelle un «Quick-Audit». Ce spécialiste prélève également des échantillons de produits



Andreas Manz,
Leader Food Safety
Services Suisse,
Diversey Consulting.



alimentaires et de surfaces afin de déterminer la présence et la densité de germes spécifiques. L'analyse de ces échantillons est assurée par un laboratoire indépendant et accrédité.

Au terme de l'audit, l'Unit Manager Autogrill (gérant) reçoit un feedback par oral. Dès que les résultats microbiologiques sont disponibles, Diversey Consulting envoie un rapport détaillé à Autogrill. Les responsables opérationnels d'Autogrill et de Diversey Consulting se rencontrent deux fois par an afin de discuter des résultats globaux et des mesures à prendre. Sur la base des résultats globaux et des mesures prises, Diversey Consulting établit le programme des cours de formation pour le personnel d'une durée d'une demi-journée. Ces cours de formation constituent un élément fixe du programme de formation annuel d'Autogrill.

Quick-Audit

Diversey Consulting procède au Quick-Audit en collaboration avec des spécialistes éprouvés de la pratique (ingénieurs/tech-

Interview de Frank von Arx

Unit Manager du restoroute de Pratteln, Autogrill

Diversey Consulting (DC): Quelle est la taille de votre équipe et de combien de points de vente êtes-vous responsable?

Frank von Arx (FvA): Notre équipe compte un total de 170 collaborateurs qui travaillent sur 15 points de vente.

DC: Combien de clients par jour consomment-ils quelque chose auprès de vos points de vente ?

FvA: Sur les 15 points de vente, ce sont en moyenne 7500 clients.

DC: Quelle est pour vous l'importance de la sécurité alimentaire?

FvA: Dans mes responsabilités, la sécurité alimentaire jouit d'une priorité maximale. Pour moi, il s'agit de la condition indispensable à une gestion efficace d'un établissement gastronomique. Il n'y a pas que de nos fournisseurs que nous exigeons une qualité irréprochable; nous avons également des exigences maximales pour nous-mêmes — du traitement hygiénique irréprochable des ingrédients jusqu'au mets final.

DC: Que signifient les prestations Diversey Consulting pour vous et votre équipe?

FvA: Pour nous, les prestations de Diversey Consulting sont précieuses. Elles représentent une sorte de miroir qui nous montre de quoi nous pouvons être fiers et ce qu'il reste à améliorer. Diversey Consulting convainc avec ses compétences professionnelles, ses conseils professionnels dans toutes les questions relatives à l'hygiène et ses solutions pragmatiques. Tout cela nous confère à nous ainsi qu'à nos clients en tout temps un sentiment de sécurité.

Nicole Löw, ingénieure en produits alimentaires de Diversey Consulting, lors de l'entretien final avec l'Unit Manager du restoroute Autogrill de Pratteln, Frank von Arx.



Le restoroute Autogrill de Pratteln qui accueille quotidiennement 7500 hôtes.



Par leur beauté et leur propreté, les divers stands aiguissent l'appétit des clients.



nologues en produits alimentaires). Ces derniers évaluent chaque établissement au moyen d'une liste de contrôle homogène établie à l'avance. Les particularités font l'objet d'une mention additionnelle et d'une photographie. Au terme de l'audit, Diversey Consulting expose son évaluation à l'Unit Manager.

Analyses microbiologiques

Les analyses microbiologiques prélevées sur les produits alimentaires constituent un bon indicateur du niveau de sécurité alimentaire. Elles fournissent en effet la



Prélèvement d'un échantillon de pâtes précuites.

preuve que les délais maximaux d'entreposage prévus par le concept hygiénique peuvent être appliqués en toute bonne conscience. Depuis que la société Autogrill a décidé de considérer le prélèvement d'échantillons sur des produits alimentaires et des surfaces en tant que partie de son auto-contrôle, les inspecteurs cantonaux des produits alimentaires ne prélèvent plus que rarement leurs propres échantillons. Diversey Consulting documente et évalue les résultats des analyses dans son rapport.

Cours de formation pour collaborateurs

Après discussion des résultats de l'audit et après prise des décisions nécessaires, Diversey Consulting prépare les séances de formation destinées aux collaborateurs. Il

est important que ces derniers ne comportent que peu d'éléments théoriques et un maximum d'exercices pratiques avec la mise en œuvre d'outils visuels, par exemple des photos prises lors des audits ou des séquences filmées. Cela garantit une certaine variété ainsi qu'une compréhension aisée de contenus.

Éléments particuliers relatifs à l'assurance qualité

En guise d'élément supplémentaire visant à améliorer l'assurance qualité, Diversey Consulting procédera cette année d'interviews par téléphone auprès des Unit Managers de toute la Suisse. Les Unit Manager y seront interrogés quant à leur satisfaction avec les auditeurs de Diversey Consulting.



Prélèvement d'un échantillon sur la main d'un collaborateur Autogrill.

Prévisions positives

Les deux responsables de ce partenariat, à savoir Marco Riedener d'Autogrill et Andreas Manz de Diversey Consulting, s'expriment de manière très positive en ce qui concerne leur collaboration. Autogrill souligne la qualité des prestations ainsi que la manière de procéder pragmatique et rationnelle. Diversey Consulting apprécie à sa juste valeur l'ouverture d'esprit et l'intérêt porté à son travail, en relation avec la volonté de s'améliorer sans cesse. Cet «esprit» est ancré aussi bien dans chaque établissement particulier qu'au sein de la direction suprême d'Autogrill. Les deux entreprises se réjouissent de la poursuite de cet excellent partenariat.

Autogrill Schweiz AG

1903 est l'année de la fondation de la société suisse des wagons-restaurants SSG, deren dont l'activité principale constitue la restauration de voyageurs dans les trains. Au cours des ans, l'entreprise s'engage également dans la gastronomie sur bateaux, les hôtels et restaurants sur les autoroutes, dans les gares, les aéroports et les centres commerciaux. En 1999, la SSG est rebaptisée Passaggio Holding. Fin 2000, Autogrill rachète Passaggio et fonde la société Autogrill Suisse SA. Autogrill devient la marque faitière et la marque Passaggio est maintenue en tant que marque conceptuelle.

Autogrill Made in Italy

Autogrill est une société active dans 35 pays du monde entier et leader dans le domaine de la restauration destinée aux voyageurs. Son siège social est à Milan/Italie et ses actions sont cotées à la Bourse de Milan. Créée en 1977 par la fusion des sociétés Alemagna, Motta et Pavesi, Autogrill a été privatisée en 1995. L'Edizione Holding — la société financière de la famille Benetton — est aujourd'hui actionnaire principal du groupe.

Autogrill Schweiz AG, Neuhardstrasse 31, 4600 Olten SO,
Tel. 062 286 85 85, Fax 062 286 85 71, www.autogrill.ch



Diversey Consulting



Diversey Consulting est le groupe de services et de consulting indépendant de Diversey. Diversey Consulting se compose d'experts professionnels dont les solutions concernent en particulier les domaines suivants: sécurité alimentaire, gestion des risques, monitoring et lutte contre les insectes nuisibles, gestion de la qualité et efficacité opérationnelle. Plus de 1000 clients et partenaires stratégiques en Europe, en Amérique, au Moyen Orient et en Asie misent sur le portefeuille de prestations de Diversey et bénéficient de son savoir-faire fourni sous forme de solutions sur mesure.

L'entreprise familiale Diversey au sein de laquelle Diversey Consulting gère le secteur conseils est présente dans plus de 140 pays du monde et emploie plus de 12 000 collaborateurs. Diversey est un fournisseur leader au niveau global de systèmes de nettoyage et d'hygiène pour le marché professionnel. Ses principaux segments de clients sont les suivants: fournisseurs de spécialités culinaires, hôtellerie & gastronomie, magasins de détail, santé publique, institutions privées et publiques, industrie alimentaire et entreprises de nettoyage d'immeubles.

Diversey Europe B.V., Utrecht, Zweigniederlassung Münchwilen,
9542 Münchwilen, Tel. 071 969 27 27, Fax 071 969 22 53, www.diversey.com