



First Rest. International et filiales
Espace Porte d'Anfa
3, rue Bab El Mansour
20050 Casablanca
Tél . : 05 22 94 10 07

McDonald's MAROC

Portes ouvertes
sur la qualité
et le halal



SOMMAIRE

McDONALD'S DANS LE MONDE P 04-05

McDONALD'S AU MAROC

Notre réseau	P 06-07
Une réussite 100% humaine	P 08-09
Portes ouvertes sur la qualité	P 10-11
La méthode HACCP, garante des bonnes pratiques au niveau alimentaire	P 12-13
McDonald's Maroc et ses fournisseurs unis pour la qualité totale	P 14-15
50% des approvisionnements sont locaux	P 16-17

DANS LES COULISSES DE LA VIANDE

L'élaboration des viandes Halal de McDonald's Maroc : Étape par étape	P 18-19
Étape 1 : L'Abattage	P 18-19
A. Pré-Mortem	P 18-19
B. Post-Mortem	P 20-23
L'Abattage en illustrations	P 24-25
Organismes indépendants de certification Halal	P 26-27
INSTITUTO HALAL	P 28-29
IMANOR	P 28-29
Étape 2 : l'Atelier de découpe	P 30-31
Étape 3 : l'Unité de production	P 32-35
Mesures générales concernant le déroulement des productions Halal au sein de la filière viande	P 36-37
Traçabilité de nos viandes	P 38-39

DANS LES COULISSES DU POULET

A. Exigences qualité et halal des fournisseurs	
1. Processus de référencement et suivi des fournisseurs	P 40-41
2. Pratiques d'hygiène, sécurité alimentaire et certification halal	P 42-43
Imanor	P 44-46
HCS	P 47-47
CDIAL	P 47-47
B. Contrôles qualité et audits halal	P 48-49
C. Process de production du poulet	P 50-51
L'Abattage en illustrations	P 52-53

DANS LES COULISSES DE LA FRITE

Process de production	P 54-57
Traçabilité de nos frites	P 58-59

DANS LES COULISSES DE L'HUILE

Traçabilité	P 60-61
Unité de production des huiles	P 60-61
Composition de l'huile 100 % végétale	P 62-63

DANS LES COULISSES DU PAIN

Des ingrédients de grande qualité	P 64-65
-----------------------------------	---------

DANS LES COULISSES DE LA SAUCE P 66-67

BILAN PARTENARIAT IMANOR P 68-69

DANS LES COULISSES DE LA SALADE

Une salade 100% marocaine	P 70-71
Traçabilité de nos salades	P 72-73

DANS LES COULISSES DE LA DISTRIBUTION

La chaîne de froid est fondamentale	P 74-75
-------------------------------------	---------

McDonald's dans le monde



McDonald's est la première entreprise de restauration dans le monde.

Plus de 36 000 restaurants McDonald's servent chaque jour près de 69 millions de clients dans plus de 100 pays.

Dans chacun de ces pays, des opérateurs locaux constitués en entreprises locales exploitent l'enseigne et sont soumis aux lois et aux règles de leur pays.

En tant qu'enseigne multinationale leader, McDonald's a une responsabilité sociale au sein des communautés locales. Et pour McDonald's au Maroc, c'est également une priorité.

36 000
Restaurants dans le monde

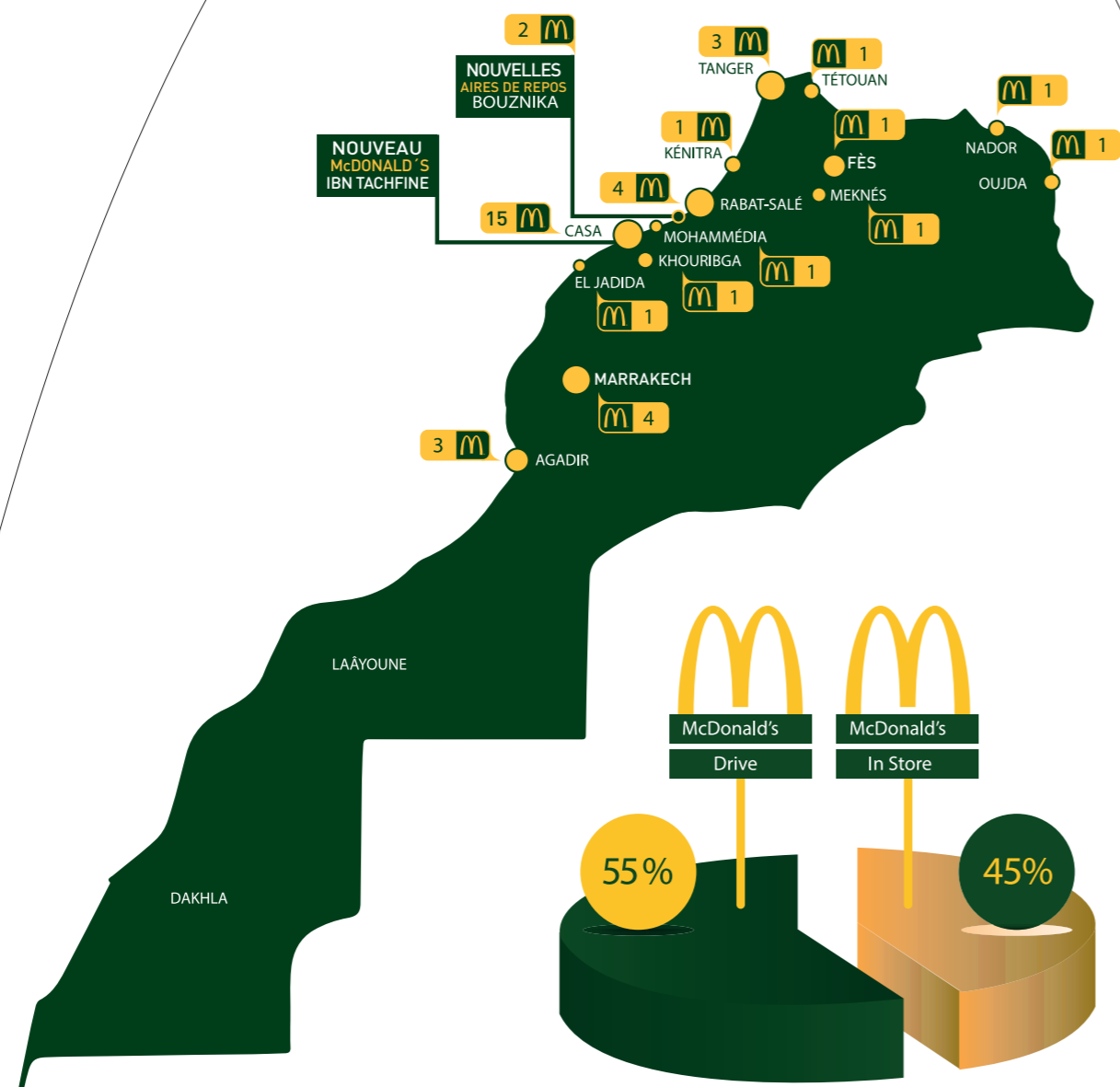
2,5 millions
Collaborateurs

100
Pays

69 millions
Clients servis chaque jour



RAY KROC,
LE FONDATEUR DE LA MARQUE



McDonald's au Maroc

“Être le lieu préféré de restauration des marocains” a été la principale mission de McDonald's Maroc depuis l'ouverture de son premier site sur la Corniche de Casablanca en 1992. Depuis ce temps, l'enseigne n'a cessé d'accorder une importance primordiale à l'expérience du plaisir et à la satisfaction de ses clients.

Ceci s'est traduit au fil des années par un effort continu en matière d'excellence opérationnelle, d'innovation dans l'offre et d'investissement afin d'améliorer constamment le confort de nos visiteurs.

Aujourd'hui et après plus de 24 ans de présence dans le royaume, McDonald's Maroc est l'enseigne de restauration préférée des marocains avec 40 restaurants répartis sur 16 villes. Le souci de préserver cette relation d'empathie nous motive continuellement à améliorer nos systèmes afin d'anticiper les attentes évolutives de nos clients.



2 700
Collaborateurs marocain(e)s

140 000
Heures de formation par an

16
Villes

40
Restaurants

50%
des approvisionnements sont locaux

Une réussite humaine, 100% marocaine

McDonald's Maroc est une entreprise 100% marocaine, au service des Marocains depuis 24 ans maintenant. L'enseigne s'est parfaitement adaptée aux habitudes de consommation locale et s'engage à contribuer activement au développement économique, social et humain du pays.

Les restaurants de McDonald's Maroc ont recours à des fournisseurs locaux pour la moitié de leur approvisionnement en matières premières telles que le pain, l'huile, les légumes dont les salades vertes, les glaces, les produits laitiers, les confiseries et les emballages.

Les fournisseurs locaux de McDonald's Maroc sont régulièrement soumis à des contrôles minutieux et respectent un cahier des charges rigoureux conforme aux standards internationaux de McDonald's. Ainsi, tous les efforts sont entrepris pour renforcer le réseau de fournisseurs locaux.

McDonald's Maroc, c'est aussi un staff 100% marocain. Plus de 2 700 hommes et femmes oeuvrent chaque jour pour répondre aux besoins de leurs clients.

Grâce à des programmes de formation continue et à un plan de développement individuel, le staff de McDonald's Maroc compte à son actif plusieurs «success stories» d'employés qui ont développé de belles carrières en accédant à des postes de responsabilité.





Portes ouvertes sur la qualité McDo

La qualité a toujours été au coeur des priorités de McDonald's Maroc. C'est une exigence qui s'illustre par une forte implication de l'enseigne, dès les premiers maillons de la chaîne alimentaire, en faveur des bonnes pratiques agricoles dans les filières et chez les fournisseurs de matières premières.

Les fournisseurs sont sélectionnés selon des critères stricts. Ce qui implique un niveau de contrôle élevé de la matière première, étape indispensable pour atteindre des standards de production irréprochables.

A travers cette brochure, McDonald's Maroc permet à ses fournisseurs de s'exprimer en toute transparence sur l'origine et la composition de ses produits, dont 50% sont locaux, et met en avant le processus de leur fabrication dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. McDonald's Maroc démontre ainsi sa rigueur sur l'ensemble de ses filières en imposant la qualité et la traçabilité sur tous ses produits, de la production à l'élaboration de ses menus.

La satisfaction de ses clients passe par le strict respect du cahier des charges imposé par McDonald's à ses fournisseurs qui définit précisément les caractéristiques physico-chimiques, organoleptiques et micro-biologiques des produits entrants dans la production.

La méthode HACCP, garante des bonnes pratiques au niveau alimentaire

Pour chaque filière d'approvisionnement, les fournisseurs mettent en place des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire.

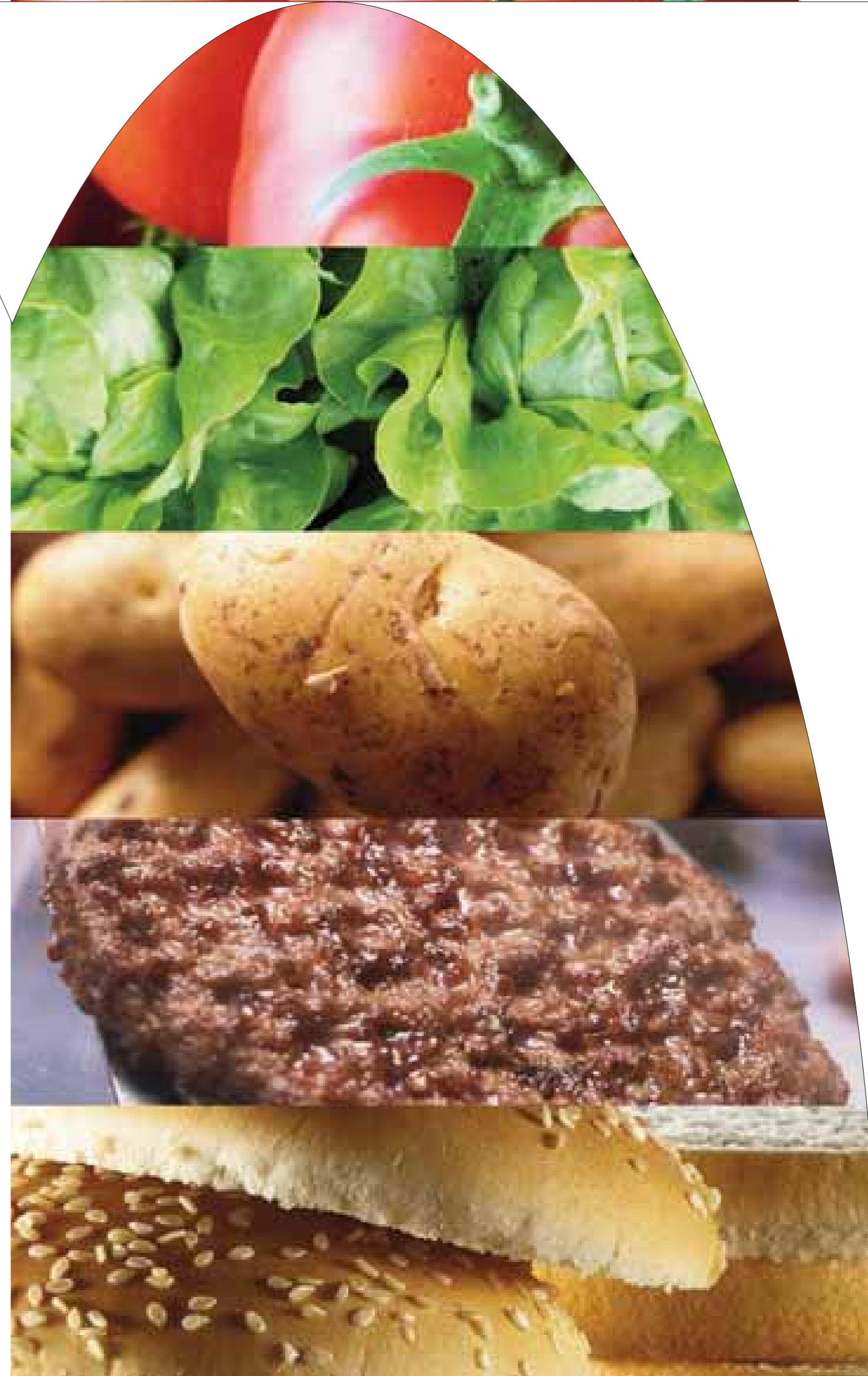


Toutes les usines de transformation ont recours à la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ou analyse des dangers et maîtrise des points critiques qui permet l'analyse des risques et des points critiques à tous les niveaux des maillons de la chaîne alimentaire.

C'est un outil incontournable de maîtrise de la sécurité sanitaire des aliments. C'est aujourd'hui un système mondialement reconnu, considéré comme la meilleure approche en matière de sécurité alimentaire.

Des organismes de certification et de contrôle externes sont garants des engagements pris par McDonald's vis-à-vis de ses clients.

De plus, des contrôles réguliers et extérieurs sur les matières premières sont réalisés sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement (fermes, champs, transformation, centre de distribution et restaurants).





McDonald's Maroc et ses fournisseurs unis pour la qualité totale

Depuis 2002, McDonald's a conclu avec ses fournisseurs un mémorandum d'entente sur une plateforme commune dans le domaine de la qualité en vue de garantir la qualité de ses matières premières.

Ce mémorandum est destiné à promouvoir les bonnes pratiques avec le monde agricole pour assurer la sécurité alimentaire, respecter l'environnement et le bien-être animal.

Les 5 grands principes clés sont :

- Connaître l'histoire des produits : La traçabilité permet de retrouver l'origine et l'historique des principaux ingrédients entrants dans la composition des produits.
- Maîtriser la sécurité des produits : La maîtrise de la sécurité alimentaire des produits passe par le respect des règles d'hygiène et de bonne conduite sanitaire.
- Respecter l'environnement.
- Être attentif au bien-être animal : C'est garantir aux animaux des conditions d'élevage qui leur permettent de répondre à leurs besoins naturels.
- Répondre aux attentes des consommateurs : C'est en anticipant les attentes des consommateurs que McDonald's peut y répondre au mieux, en partenariat avec ses fournisseurs.

50% des approvisionnements sont locaux

50% de nos produits proviennent du Maroc. Ainsi, au fil des années, McDonald's Maroc a constitué un réseau de producteurs locaux qui fournissent aujourd'hui 50% des approvisionnements de McDonald's Maroc : le pain, les légumes frais comme la salade, l'huile, les boissons chaudes et froides, les produits laitiers ou encore les emballages.

L'activité générée chez ses fournisseurs crée non seulement des emplois mais incite les fournisseurs locaux de McDonald's Maroc à se conformer rigoureusement aux standards internationaux.





7 filières passées au peigne fin

Dans les coulisses de la viande

L'élaboration des viandes Halal de McDonald's Maroc : Étape par étape

Étape 1 : L'Abattage

A-Pré-mortem

Le lot des animaux destinés à l'abattage Halal de McDonald's Maroc est clairement identifié. Chaque animal porte un numéro unique d'identification permettant de retracer toutes les informations le concernant. Les animaux sont soumis individuellement au contrôle vétérinaire pour s'assurer de leur bon état de santé et de leur conformité totale aux exigences de l'abattage rituel.

Il est à rappeler que McDonald's a développé depuis des années un «Socle Commun de Qualité Agricole» avec l'ensemble de ses fournisseurs. Dans cette optique et durant le cycle entier de l'élevage jusqu'au transport et l'abattage, les animaux sont traités avec respect.

Toutes les mesures nécessaires sont prises pour s'assurer que le niveau de stress de l'animal est à son minimum au moment où il est acheminé vers la zone de l'abattage et juste avant le moment du sacrifice.

L'animal est égorgé manuellement par un sacrificateur adulte expérimenté et formé aux mesures relatives au bien-être de l'animal.

Les sacrificateurs mandatés pour l'opération d'abattage des animaux destinés à la production Halal de McDonald's Maroc détiennent des certificats d'aptitude délivrés par les autorités religieuses compétentes du pays d'origine.

Toutes les exigences du rite musulman pour la «Dabi7a» sont respectées au moment du sacrifice (Niya, Tagbil, Takbir). De plus, toutes les mesures opérationnelles nécessaires sont prises en compte pour garantir une mort rapide de l'animal : les instruments sont bien aiguisés ; l'incision est profonde et rapide avec un couteau effilé sur la gorge, de manière à couper les veines jugulaires et les artères carotides rapidement, mais en laissant la moelle épinière, afin que les convulsions améliorent le drainage du sang.

B. Post-Mortem

Juste après le sacrifice, le contrôleur de l'organisme certificateur Halal surveille et vérifie la saignée post-mortem de l'animal.

Dans le cas où une carcasse est jugée non conforme, elle est automatiquement écartée et clairement marquée visuellement, pour être isolée en bout de ligne.

Un code couleur identifie tous les instruments utilisés pour le traitement de la carcasse. Ainsi, l'utilisation d'un instrument de couleur dédiée à une partie à risque de la carcasse n'est pas autorisée pour l'exécution d'une autre tâche.

Pour éviter la contamination de la carcasse par les reflux du système digestif de l'animal, l'oesophage est obstrué avant d'être enlevé et le rectum est retiré avec une attention particulière. De la même manière, la moelle épinière est entièrement aspirée par un système spécial.

Juste après le dépeçage de la peau, la carcasse est estampillée Halal à deux niveaux : la moitié avant et la moitié arrière. L'estampillage se fait des deux côtés également : la partie gauche et la partie droite de la carcasse.





A noter que McDonald's Maroc n'utilise que le Quart avant de l'animal pour l'élaboration de ses viandes de boeuf Halal. Les abats sont enlevés en début de ligne et suivent un autre chemin de traitement.

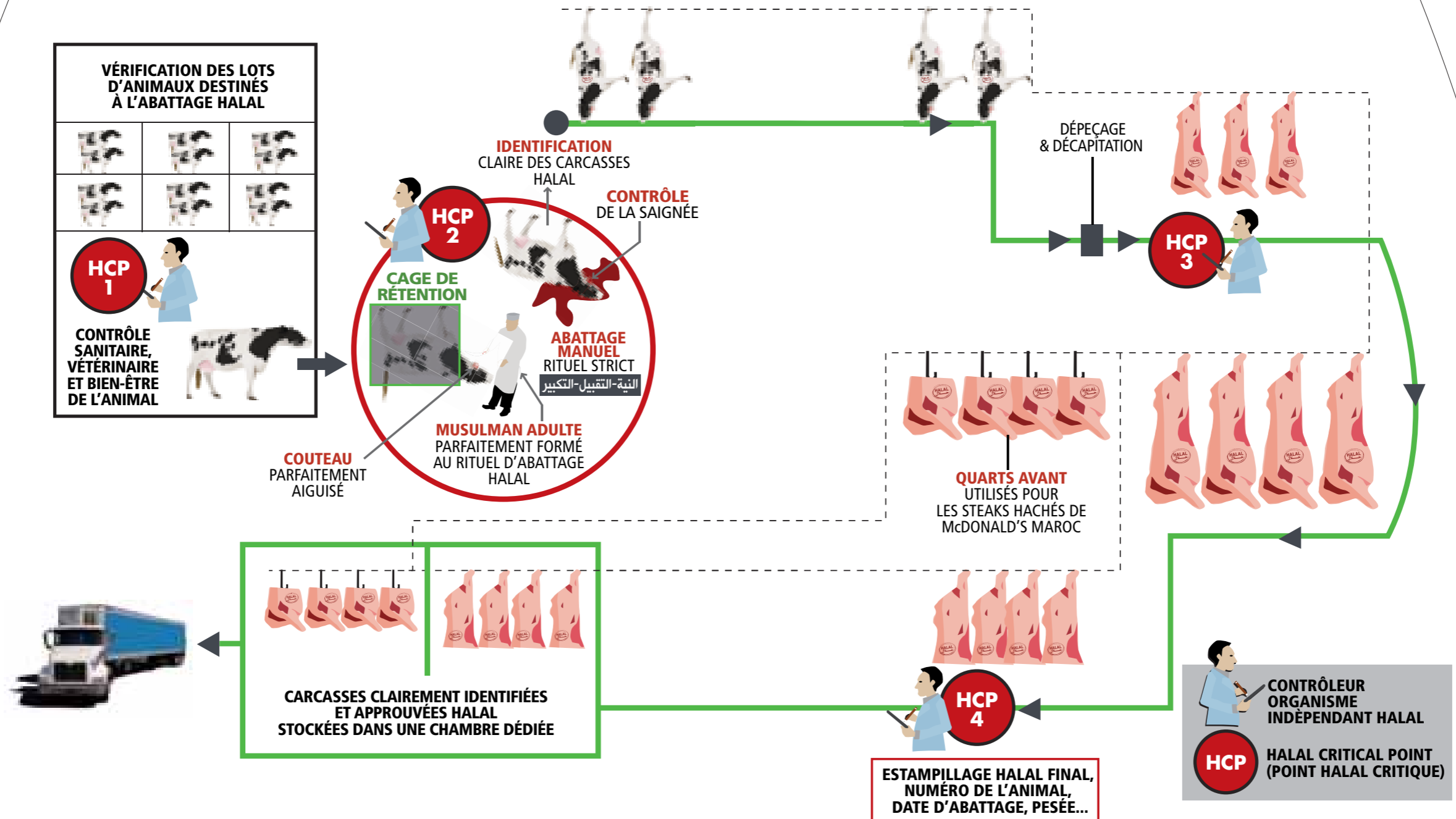
La carcasse est ensuite acheminée au dernier poste de contrôle : pesée, étiquetage et estampillage Halal final.

Le contrôleur de l'organisme certificateur est présent à ce point critique et l'estampillage Halal final est vérifié. C'est à ce stade également que toute carcasse marquée non conforme est écartée et acheminée sur une autre ligne séparée.

A cette phase critique, un système informatique élaboré affecte à chaque carcasse une étiquette avec un code à barres contenant toutes les informations nécessaires pour sa traçabilité antérieure et postérieure : numéro de l'animal, date l'abattage, poids, etc...

De plus, le système place sur chaque carcasse conforme une étiquette exclusive qui l'identifie dans la chaîne Halal. Après cette opération finale, les carcasses Halal destinées à l'élaboration des viandes Halal de McDonald's Maroc sont acheminées vers la zone de stockage destinée exclusivement à la viande Halal en attendant l'expédition vers l'atelier de découpe et de désossage.

Étape 1 : L'Abattage en illustrations





Organismes indépendants de certification Halal

McDonald's Maroc est le premier opérateur de restauration au Royaume à avoir disposé d'une double certification Halal de ses viandes. C'est ainsi que la viande d'origine espagnole est certifiée Halal par l'Instituto Halal (Junta Islamica de Espania) et labélisée Halal par l'Institut Marocain de Normalisation (IMANOR).

L'abattage est garanti par la délivrance d'un certificat attestant que les animaux ont été abattus conformément au rituel halal. La production du steak haché halal s'effectue sur une ligne spécialement dédiée à cette fabrication avec un suivi qui tient compte de la traçabilité mise en place.

Elle est d'ailleurs garantie tout au long de la chaîne de fabrication du produit et permet de remonter l'information en huit heures seulement, avec une extrême précision jusqu'à l'animal source. McDonald's Maroc mandate aussi régulièrement des laboratoires indépendants pour procéder à des tests ADN aléatoires sur des échantillons provenant de ses produits Halal.

De plus, les autorités marocaines, en l'occurrence l'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (ONSSA) effectuent à la frontière, de manière régulière et systématique, des analyses d'espèces sur des échantillons de produits destinés à l'utilisation dans les restaurants.

Afin de garantir au maximum le respect des règles d'hygiène, le personnel affecté à ces tâches change quotidiennement de vêtement de travail et porte masque, charlotte, gants et bottes. Chaque nuit, les salles de fabrication et les machines sont nettoyées et désinfectées.



INSTITUTO HALAL

L'Instituto Halal est l'entité qui gère la marque de garantie halal islamique appliquée aux produits alimentaires et des services à des entreprises et des organismes publics qui se voient offrir une pratique islamique, à la fois en Espagne et au niveau de l'Union Européenne, à l'exportation vers des pays de pratiques islamiques.

L'Instituto Halal travaille sur la réglementation, le contrôle et la certification des produits alimentaires et des services qui sont préparés conformément à la loi islamique, et par conséquent, conviennent à la consommation de la population musulmane.

L'abatteur prend toutes les précautions possibles pour éviter, lors de l'abattage, l'excitation, des douleurs ou des souffrances aux animaux.

L'abattage est effectué par du personnel formé et qualifié.

IMANOR

La norme marocaine NM 08.0.800 homologuée par décision du Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, a été préparée sur la base d'un référentiel de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI), et auquel l'organisme étatique IMANOR a contribué, ainsi que sur la base de normes déjà existantes dans d'autres pays islamiques, et ce, dans le cadre de la Commission de Normalisation Halal réunissant l'ensemble des parties prenantes dont les représentants du Conseil Supérieur des Oulémas. Cette norme ne se limite pas uniquement au rite de l'abattage.



La première exigence pour prétendre à la norme marocaine NM 08.0.800 concerne d'abord les conditions sanitaires et de sécurité alimentaire du produit concerné. Ce qui signifie qu'un produit halal est d'abord un produit sain.



Étape 2 : L'Atelier de découpe

Le contrôleur de l'organisme certificateur Halal est présent en amont de la ligne afin de vérifier que chaque lot de matière traitée provient de carcasses certifiées Halal. Il s'assure également que seuls les lots Halal sont traités sur la ligne.

Au bout de la ligne, les carcasses sortent découpées en grands morceaux clairement et facilement identifiables. Il est important de noter que toutes les chutes sont écartées. Les morceaux découpés sont ensuite placés dans des bacs avec toutes les informations nécessaires du lot traité pour permettre une traçabilité antérieure et postérieure de la viande Halal désossée : carcasse utilisée, pesée, halal, etc...

Un dernier contrôle est effectué par l'agent de l'organisme certificateur Halal au moment de la mise en bac des morceaux découpés. Les bacs sont ensuite expédiés directement vers l'unité de production des viandes Halal de McDonald's Maroc.

Il faut souligner que toutes les opérations de traitement et d'expédition se font dans le respect total des normes HACCP et de la chaîne de froid





Étape 3 : l'Unité de production

Réception des viandes

A leur arrivée à l'usine, les livraisons sont systématiquement vérifiées : provenance, identité des lots, poids et température. Des contrôles stricts sur la qualité de la viande sont effectués avant son utilisation. Des échantillons sont prélevés pour des analyses et les données de traçabilité sont saisies informatiquement : elles permettront de suivre chaque lot de viande tout au long de la transformation.

Au départ de la ligne, les informations des bacs scellés reçus de l'atelier de découpe sont décodées et le système enregistre automatiquement toutes les données de la matière reçue pour les intégrer ultérieurement aux lots de steaks hâchés finis correspondants.

En parallèle, un contrôleur de l'organisme certificateur Halal vérifie que toute la matière première utilisée provient de morceaux découpés certifiés Halal. Un contrôle continu est également effectué sur toute la ligne de production afin de s'assurer que seuls les lots de matières premières Halal sont traités.

Le hachage

Des morceaux de viande maigre (ex : gîte et paleron) et de viande plus grasse (ex : plat de côtes) sont hachés ensemble. Un hachage plus fin « en cheveux d'ange » permet une préparation de viande hachée optimale en termes de texture et de goût.

Le fromage et la surgélation

Une fois la teneur en matière grasse de viande hachée contrôlée, les steaks hâchés sont formés, puis surgelés lors d'un passage rapide (2 à 4 minutes) dans un tunnel à -70 °C.

Le conditionnement

Après un contrôle des produits finis pour vérifier leur forme et leur surgélation, des échantillons sont prélevés dans chaque lot pour des tests en laboratoire. Les informations du lot sont imprimées sur les cartons et sur les sachets des produits. On y trouve la date limite de consommation, la date de production, l'origine et le numéro du lot.

Le stockage et l'expédition

A la fin du processus de production, les viandes Halal de McDonald's Maroc sont emballées dans des cartons spécialement dédiés portant les labels des organismes certificateurs Halal. Le système informatique affecte à chaque carton une étiquette contenant les informations du lot produit (date, origine, n° du lot, etc..).

A ce stade également, le contrôleur de l'organisme certificateur Halal est présent pour une dernière vérification. Le système informatique permet d'identifier la date de sortie d'une production et le numéro du lot de la viande Halal utilisée contenant toutes les données nécessaires pour une traçabilité antérieure et postérieure.

Les cartons de viandes Halal sont ensuite stockés dans des zones à température négative dédiées, clairement identifiées Halal, pour être expédiés vers le Maroc. Chaque expédition vers le Maroc est accompagnée d'un certificat Halal livré par l'organisme certificateur Halal du pays d'origine. Pour ses principales filières, McDonald's peut remonter en quelques heures du produit fini à l'amont de la filière. En l'occurrence, pour la filière viande il s'agit de 8 heures.





Mesures générales concernant le déroulement des productions Halal au sein de la filière viande McDonald's Maroc

L'abattage Halal ainsi que la découpe et le désossage des carcasses Halal destinées à l'élaboration des viandes Halal de McDonald's Maroc se font tôt le matin au démarrage de la ligne de production. Celle-ci étant bien nettoyée et aseptisée la veille de la production, selon un cahier des charges strict et rigoureux.

Pour l'unité de production, il est à souligner que la ligne est exclusivement dédiée à la production Halal de McDonald's Maroc et ne traite que de la matière certifiée Halal.

La présence physique des contrôleurs musulmans de l'organisme certificateur Halal indépendant est obligatoire pour surveiller toutes les opérations tout au long de la chaîne de transformation (de l'abattage à la production). Le processus ne peut en aucun cas démarrer sans la présence de ces agents.

En plus du contrôle effectué par des inspecteurs indépendants de l'organisme certificateur Halal, à chaque étape critique du processus de production, des employés adultes musulmans avec une connaissance parfaite du processus Halal travaillent le long de la chaîne et reçoivent une partie de leurs instructions directement de l'organisme certificateur Halal.

A la fin de chaque journée de production Halal, un rapport détaillé est effectué et envoyé aux bureaux de l'organisme certificateur Halal pour analyse et archivage.

Traçabilité de nos viandes

L'ensemble des produits de McDonald's fait l'objet d'une traçabilité. Pour ses principales filières, McDonald's peut remonter en quelques heures du produit fini à l'amont.

Ainsi, pour les steaks hachés, la traçabilité est totale :

- Des élevages où les bovins sont identifiés avec des boucles d'oreille à numéro unique jusqu'aux restaurants où les cartons de steaks hachés portent un numéro de lot.
- Il faut environ 8h pour remonter d'un lot de steaks hachés aux animaux d'origine. Chaque produit fait l'objet de contrôles rigoureux à chaque étape de sa production et d'une traçabilité fiable et précise grâce à un dispositif informatisé.

Traçabilité en plusieurs étapes :

- À la ferme : dès sa naissance, chaque animal est identifié grâce à deux boucles d'oreille, portant un numéro unique. Ce numéro figure sur un passeport dans lequel sont consignées toutes les informations concernant l'animal : sa race, son sexe, son troupeau.
- L'unité de production : grâce à ce numéro, chaque animal qui entre dans la fabrication des steaks hachés est suivi.
- En restaurant : les cartons de steaks hachés qui arrivent dans les restaurants portent des numéros de traçabilité qui permettent de remonter jusqu'aux animaux qui ont servi à la fabrication des steaks hachés.





Dans les coulisses du poulet

A. Exigences qualité et halal des fournisseurs

1. Processus de référencement et suivi des fournisseurs

Tout commence par des fournisseurs de confiance, impliqués, approuvés et référencés. Ces derniers appliquent strictement les standards de qualité, surtout ceux liés au bien-être animal, et à leur alimentation; ainsi que les standards de responsabilité sociale, et de rituel halal.

McDonald's est activement engagé dans le respect du bien-être animal. C'est ainsi que nos poulets sont élevés dans des bâtiments tempérés et dimensionnés de telle manière à ce que la volaille puisse se déplacer et accéder facilement aux points de nourriture et d'eau.

Pour être approuvés et référencés, tous les fournisseurs de viande destinés aux restaurants de McDonald's Maroc sont audités par un organisme indépendant de certification Halal accrédité par les autorités religieuses du pays d'origine et par IMANOR, l'institut Marocain de Normalisation. En même temps, ces fournisseurs sont audités par McDonald's et par des experts indépendants de la qualité et de la sécurité alimentaire.

Les abattoirs, les ateliers de découpe et de désossage ainsi que les usines de production des produits à base de viande Halal de McDonald's Maroc doivent obligatoirement être dotés d'un plan HACCP permettant d'identifier clairement tous les points critiques tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Par ailleurs, toutes les bonnes pratiques d'hygiène, de sécurité alimentaire et de certification Halal sont non négociables et sont exécutées à la lettre.

2. Pratiques d'hygiène, sécurité alimentaire et certification halal

Le processus d'approbation d'un fournisseur démarre par une première visite de l'enceinte et par une inspection documentaire.

Lors de la visite initiale, les auditeurs de l'organisme certificateur indépendant évaluent les compétences et les capacités du personnel qui sera responsable de la production Halal destinée à McDonald's Maroc.

Suite à cette visite, les auditeurs procèdent à l'élaboration de toutes les recommandations d'ordre technique et opérationnel qui sont impératifs pour la mise en application de toutes les normes strictes du Halal, de l'Hygiène et de la sécurité alimentaire.

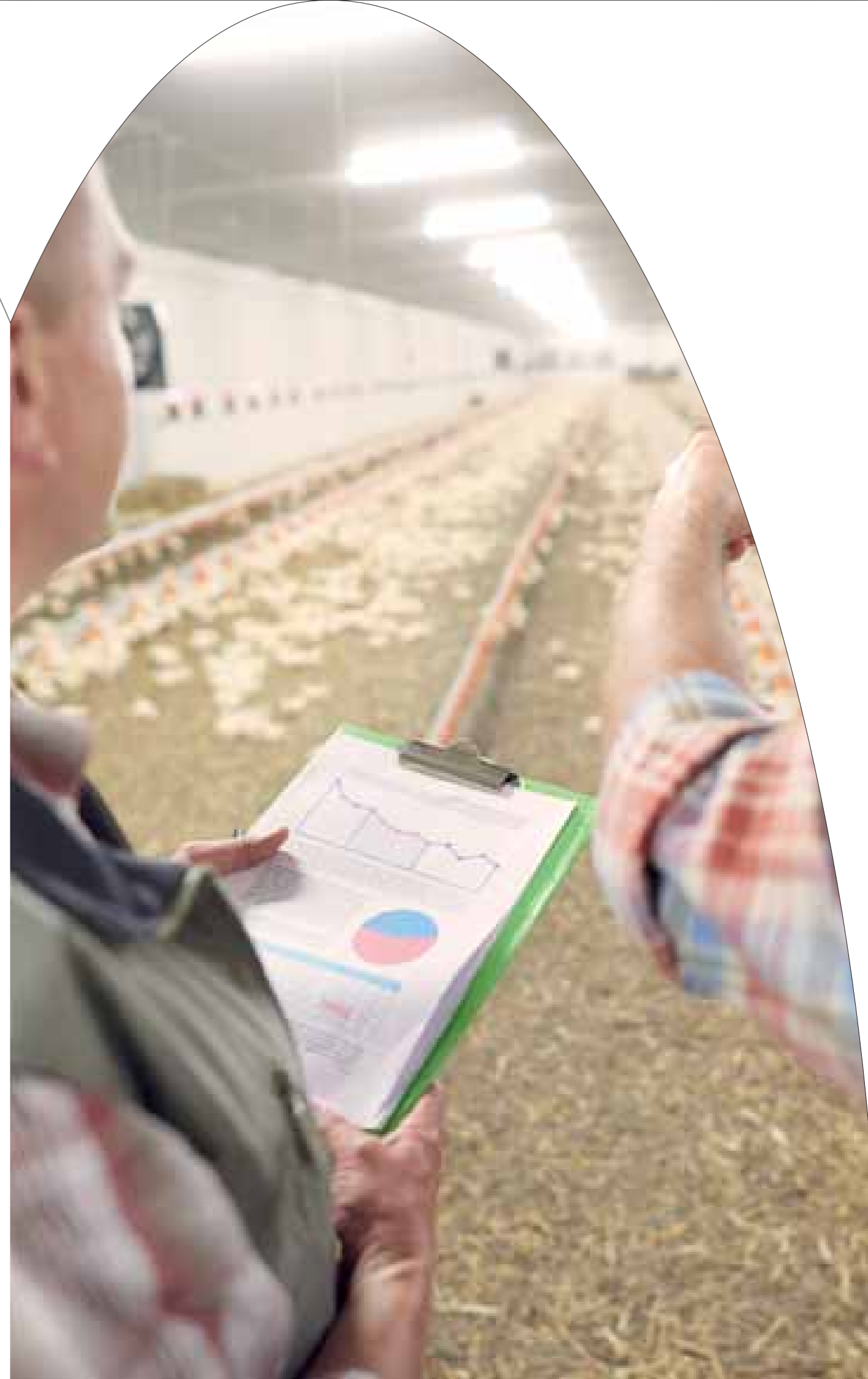
Ces recommandations comprennent également une liste exhaustive de tous les besoins en formation du personnel qui sera dédié à la production Halal.

De ce fait, tous les fournisseurs sont tenus de mettre en place des plans de formation obligatoire destinés à tous les techniciens et les employés chargés des postes clés du processus.

Ces formations comprennent un module dédié aux bonnes pratiques Halal.

Pendant les premiers tests de production, les auditeurs et les techniciens de l'organisme certificateur sont présents pour s'assurer de la mise en place de toutes les recommandations, dont certains points qualifiés de non négociable. A ce stade, les auditeurs surveillent le déroulement de toutes les opérations, dans le but de garantir une production qui répond strictement à toutes les exigences et les bonnes pratiques Halal.

Depuis la ferme et jusqu'aux restaurants McDonald's, l'application stricte de ces exigences est assurée par les Organismes Certificateurs Halal des pays d'origine, approuvés et référencés par l'Institut Marocain de Normalisation (IMANOR) et par JAKIM, instance Malaisienne reconnue pour être la référence dans le monde musulman dans le domaine du halal.





IMANOR

La norme marocaine NM 08.0.800 homologuée par décision du Ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies, a été préparée sur la base d'un référentiel de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI), et auquel l'organisme étatique IMANOR a contribué, ainsi que sur la base de normes déjà existantes dans d'autres pays islamiques, et ce, dans le cadre de la Commission de Normalisation Halal réunissant l'ensemble des parties prenantes dont les représentants du Conseil Supérieur des Oulémas. Cette norme ne se limite pas uniquement au rite de l'abattage.

La première exigence pour prétendre à la norme marocaine NM 08.0.800 concerne d'abord les conditions sanitaires et de sécurité alimentaire du produit concerné. Ce qui signifie qu'un produit halal est d'abord un produit sain.

Qu'est-ce que le label HALAL IMANOR ?

Le « Label Halal » est une marque distinctive propriété de l'IMANOR attestant la conformité à la norme marocaine NM 08.0.800 spécifiant les exigences pour les aliments Halal. Cette norme a été développée avec le concours du Conseil Supérieur des Oulémas sur la base du Référentiel de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI), et de normes déjà existantes dans d'autres pays islamiques.



Qu'est-ce qu'apporte le label HALAL IMANOR ?

Le Label Halal a été conçu dans le cadre d'un Comité consultatif réunissant l'ensemble des parties prenantes, tout en veillant au respect strict des orientations de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI) relatives aux cahiers des charges de la certification Halal, ainsi qu'à la procédure d'octroi et de Surveillance de cette certification.

Cette démarche a conféré au label Halal une assise nationale et lui promet également la reconnaissance internationale permettant aux entreprises jouissant de son droit d'usage de faire valoir le caractère Halal de leurs produits partout dans le monde.

Comment accéder au Label HALAL ?

Le processus d'admission au label Halal se déroule suivant les étapes suivantes :

- Audit de l'unité de production par une équipe constituée d'un auditeur IMANOR qualifié en sécurité alimentaire, et d'un expert des affaires islamiques reconnu par le Conseil Supérieur des Oulémas ;
- En fonction de la nature de l'aliment et en cas de besoin, l'équipe d'audit pourrait prélever des échantillons à remettre pour analyse à un laboratoire qualifié par l'IMANOR;
- La décision favorable, basée sur le rapport d'évaluation, accorde au demandeur le droit d'utiliser le label Halal sur ses produits labellisés.

Le maintien de ce droit d'usage est basé sur deux surveillances les première et deuxième années qui suivent la labellisation, et sur un renouvellement après trois ans.

HCS

La société Halal Certification Services (HCS) a été créée au milieu des années 1990 sous la supervision de Mohammad Tufail, un chirurgien d'origine pakistanaise. Aujourd'hui, l'entreprise emploie plus de 25 experts musulmans. La plupart d'entre eux sont des professeurs d'université en Europe et des chercheurs formés dans les domaines de l'industrie alimentaire, des sciences de la nutrition et de la chimie analytique au sein des instituts spécialisés les plus renommés de la planète.



CDIAL

Centre de Diffusion Islam pour l'Amérique Latine (CDIAL) est une fondation caritative, indépendante, culturelle et sociale, engagée dans la diffusion de la connaissance islamique. Créé en 1989, CDIAL est mondialement reconnu dans plusieurs pays musulmans et applique à la lettre les pré-requis du rite islamique lié à l'abattage des animaux.

Les experts de CDIAL, hautement qualifiés, s'assurent du respect strict des normes d'hygiène, de sécurité alimentaire et de rituel halal requis depuis les fermes d'élevage jusqu'aux abattoirs et les unités de production.





B. Contrôles qualité et audits halal

L'abattage du poulet respecte strictement les exigences du rite Halal imposées par la norme Halal Marocaine. Il est effectué manuellement et individuellement selon des procédures opérationnelles strictes et normées.

La présence physique des contrôleurs musulmans de l'organisme certificateur Halal indépendant est obligatoire pour surveiller toutes les opérations tout au long de la chaîne de transformation (de l'abattage à la production). Le processus ne peut en aucun cas démarrer sans la présence de ces agents.

En plus du contrôle effectué par des inspecteurs indépendants de l'organisme certificateur Halal, à chaque étape critique du processus de production, des employés adultes musulmans avec une connaissance parfaite du processus Halal travaillent le long de la chaîne et reçoivent une partie de leurs instructions directement de l'organisme certificateur Halal.

À la fin de chaque journée de production Halal, un rapport détaillé est effectué et envoyé aux bureaux de l'organisme certificateur Halal pour analyse et archivage.

Imanor a signé une convention avec tous les organismes de certification halal avec lesquels elle travaille que ce soit pour la filière poulet ou pour la filière bœuf.

En fonction de la nature de l'aliment, et en cas de besoin, l'équipe d'audit pourrait prélever des échantillons à remettre pour analyse à un laboratoire qualifié par Imanor.

C. Process de production du poulet

L'alimentation des poulets est végétale, avec des minéraux et des vitamines. Aucun antibiotique activateur de croissance et aucune farine animale ne sont autorisés, conformément au cahier des charges McDonald's imposé à ses fournisseurs.

Nos produits de Poulet sont élaborés à partir de viandes désossées manuellement et nous utilisons uniquement les meilleures parties telles que le blanc de poulet provenant de la poitrine. Pas d'abats, ni de pattes et certainement pas de viandes mécaniquement séparée du fait que les carcasses sont manuellement et individuellement désossées.

Une fois désossés et découpés, les morceaux de poulet sont finement hachés et assaisonnés avec un mélange d'épices, comme à la maison mais juste avec un Hachoir plus grand !

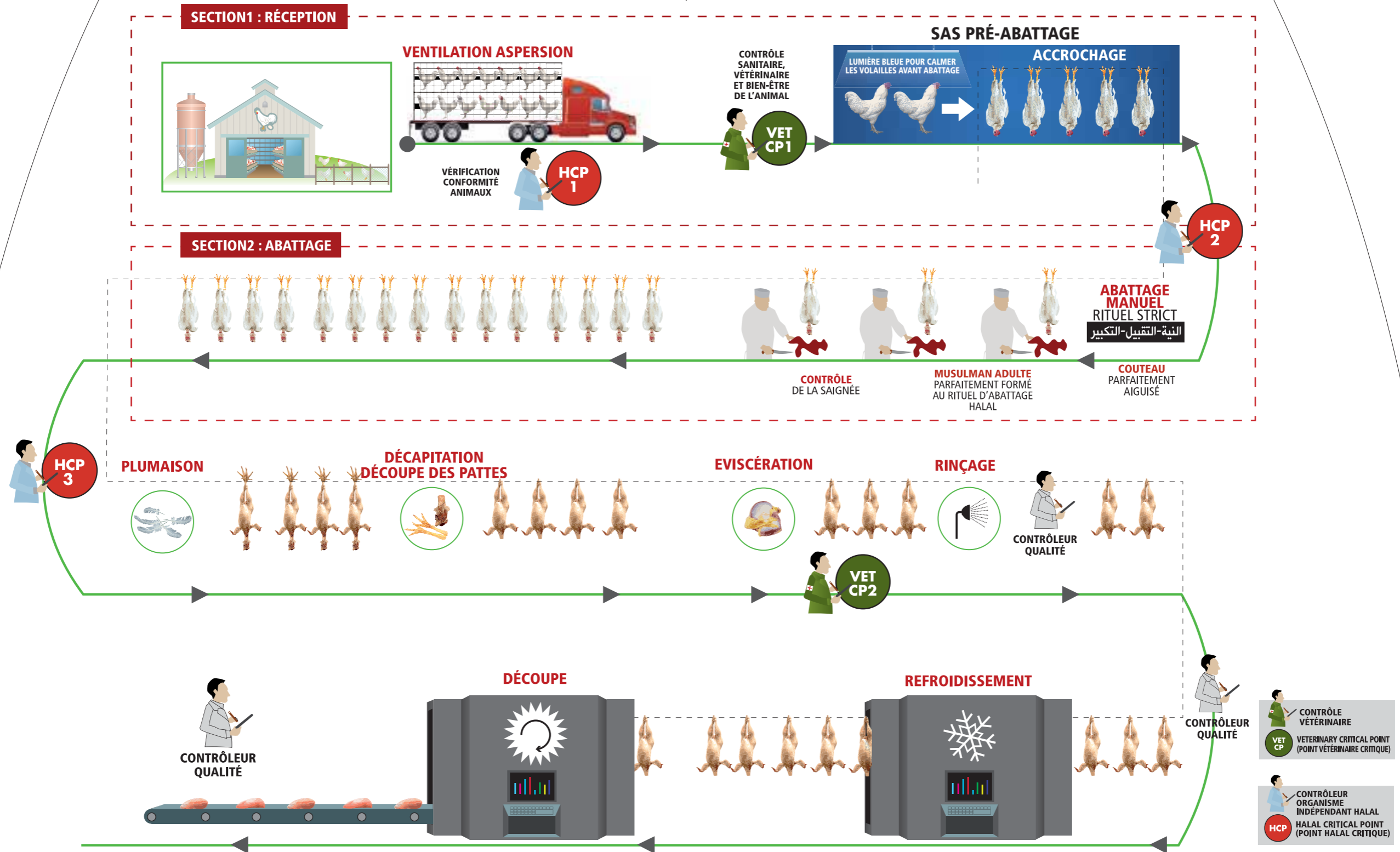
Le poulet émincé est ensuite façonné pour prendre la célèbre forme qui caractérise nos produits selon qu'il s'agisse de galettes de poulet ou de Chicken McNuggets. La dernière étape consiste à paner le poulet formé et à le pré-cuire dans de l'huile végétale.

Chez nos fournisseurs, des contrôles sont réalisés en continu pendant la production et des échantillons sont envoyés chaque jour à un laboratoire externe pour des analyses microbiologiques.

A intervalle régulier, des échantillons de produits sont prélevés, cuits comme en restaurant et évalués selon nos critères d'apparence, de goût et de texture par des équipes de dégustation.



L'Abattage en illustrations





Dans les coulisses de la frite

Inimitables, elles sont la coqueluche des petits et des grands. Les bonnes frites croustillantes à l'extérieur et fondantes à l'intérieur servies dans les restaurants McDonald's Maroc proviennent d'Égypte. La transformation s'effectue dans l'usine de Farmfrites dans la région du Caire. Les fermes de Farmfrites cultivent une variété de pommes de terre dédiée aux restaurants McDonald's.

La culture de nos pommes de terre respecte le cahier des charges de McDonald's pour répondre au goût et au calibre requis. Puis les pommes de terre suivent un circuit de stockage et de transformation avec un processus de contrôle régulier.

Pendant leur culture, les besoins des plantes en eau ou en éléments nutritifs sont mesurés afin de leur apporter la juste dose au bon moment. Ainsi les apports d'eau sont calculés en fonction des quantités disponibles dans le sol et des besoins de la plante, mais aussi en fonction de la récolte.

Les pommes de terre sont stockées dans l'obscurité, dans des bâtiments ventilés, spécifiques où l'hygrométrie (qui caractérise l'humidité de l'air, à savoir la quantité d'eau sous forme gazeuse présente dans l'air humide) et la température sont contrôlées régulièrement.

Dès la réception, les pommes de terre sont contrôlées. Elles seront ensuite déchargées, calibrées et stockées provisoirement avant leur transformation.

La première opération consiste à laver les pommes de terre calibrées et à éliminer les pierres dans un fort courant d'eau.

Le pelage à la vapeur permet ensuite de faire éclater la peau qui sera séparée de la chair lors de la centrifugation (technique qui utilise la force centrifugeuse pour isoler des éléments solides en suspension dans un fluide, en le faisant tourner à grande vitesse).

A ce stade, les pommes de terre sont alors projetées à une vitesse voisine de 100 km/h sur des couteaux en forme de grilles.

Pour éliminer les frites les plus courtes, elles passent sur des grilles vibrantes équipées de trous circulaires calibrés. Les frites tachées sont, quant à elles, éliminées par un contrôle visuel.

Les bonnes frites sont alors plongées dans de l'eau chaude. Cette opération, appelée blanchiment, permet d'obtenir des frites moelleuses, de couleur uniforme. Une fois séchées, elles sont précuites dans un bain d'huile végétale, surgelées, emballées et stockées. A l'usine, des prélèvements sont effectués régulièrement afin d'assurer un suivi rigoureux de la qualité.





Traçabilité de nos frites

Chaque produit fait l'objet de contrôles rigoureux à chaque étape de sa production et d'une traçabilité fiable et précise grâce à un dispositif informatisé.

L'équipe d'assurance de la qualité veille à ce que tous les fournisseurs disposent des bonnes informations, et à ce que les spécifications soient respectées. Des tests de dégustation régulièrement organisés au sein des laboratoires d'assurance de la qualité de McDonald's Maroc, mais aussi dans les restaurants, contribuent à garantir la qualité constante des aliments.

Chez le fournisseur de matières premières :

- Les éléments nutritifs sont apportés de façon adaptée en fonction des besoins de la plante.
- Les traitements de culture ne sont pas systématiques et se font à la juste dose.
- Les pommes de terre font l'objet d'une sélection sévère. Les produits non conformes (pommes de terre vertes ou germées) sont éliminés.
- Des bonnes pratiques de stockage sont mises en oeuvre : maintien du lieu de stockage en bon état de propreté, lutte contre les nuisibles, absence d'utilisation de thermomètre à mercure.

Dans l'usine de transformation :

- Lors de la fabrication des frites, une étape de tri automatique permet d'éliminer les frites non conformes.

En plus de la certification Halal délibérée par la Mosquée Al-Azhar El-Sharif du Caire, notre fournisseur de frites Farmfrites a obtenu le label halal Imanor en mai 2015. Ce label est autant une manifestation du respect des principes du Halal tout au long de la chaîne de production des frites, évalué par un auditeur technique qualifié et un expert en affaires islamiques délégué par le Conseil Supérieur des Oulémas du Maroc, qu'une preuve de qualité, puisque l'hygiène et la sécurité alimentaire sont des exigences sur lesquelles IMANOR est intransigeant



Dans les coulisses de l'huile

Traçabilité

L'ensemble des produits McDonald's font l'objet d'une traçabilité rigoureuse, grâce à un dispositif informatisé fiable et précis permettant de remonter jusqu'à l'origine du produit fini.



Le fournisseur d'huile de friture applique rigoureusement toutes les exigences internationales en termes de sécurité alimentaire et en termes de certification halal : Bonnes pratiques d'hygiène, méthode HACCP, Traçabilité halal,...

Unité de production des huiles

L'huile provient des tournesols qui ont ensoleillé tout l'été avant d'incliner la tête pour livrer des graines de qualité supérieure. Courant la culture, les besoins en eau et éléments nutritifs sont surveillés pour garantir la juste dose au bon moment. Dès la réception, les graines sont contrôlées, triées et nettoyées. Elles seront ensuite décortiquées pour subir la trituration pour donner une première huile appelée l'huile brute.

Cette dernière sera raffinée suivant une suite d'étapes à savoir le lavage, la filtration et la désodorisation permettant d'obtenir une huile de bonne qualité. Afin d'assurer un suivi rigoureux de la qualité, des prélèvements et des contrôles sont effectués régulièrement.





Composition de l'huile 100 % végétale

McDonald's Maroc utilise une huile de cuisson composée d'huiles obtenues à partir de semences issues de sélection naturelle : tournesol en majorité oléique. Le tournesol oléique se distingue du tournesol classique par des proportions différentes des acides gras constitutifs de l'huile. Une variété de tournesol est considérée comme "oléique" quand sa teneur en acide oléique (Oméga-9) dépasse 75 %.

La qualité est passée au crible via des contrôles organoleptiques réguliers. Plusieurs fois par an, des produits sont prélevés au hasard sur les plateformes de distribution européennes dont la plateforme marocaine. Ils sont contrôlés par McDonald's Europe, à Munich (en Allemagne).

L'objectif étant de vérifier que le produit respecte bien les critères organoleptiques définis par McDonald's : le goût, la texture et l'apparence.

Dans un souci permanent d'amélioration du profil nutritionnel de ses produits, l'huile de friture utilisée dans les restaurants McDonald's est une huile non hydrogénée et 100% tournesol riche en acide oléique.

Cette huile se caractérise par un faible taux d'acide gras trans (maximum 1,5%) et une teneur en acide gras saturé limitée au maximum à 12%.

Dans les coulisses du pain

Pour faire les bons pains moelleux et résilients de McDonald's Maroc, notre boulangerie exclusive, MBI, Maroc Buns Industry située dans la région de Casablanca, s'approvisionne en farine issue de blé tendre soigneusement sélectionné pour sa richesse en nutriments et en fibres.

Cette farine est préparée par un minotier situé également dans la région de Casablanca et qui est tenu de garantir une qualité supérieure et régulière du blé utilisé tout au long de l'année et selon un cahier des charges strict et rigoureux.

Dans le souci continu de dépasser les attentes de nos clients au quotidien, la boulangerie exclusive de McDonald's Maroc est soumise à un système de management de la qualité qui assure l'application sans failles de notre politique et de nos objectifs qualité à travers un processus continu de maintien et d'amélioration de la qualité des pains utilisés pour la préparation de nos sandwiches. Par ailleurs, notre boulangerie est strictement tenue de respecter et de dépasser toutes les exigences de la responsabilité sociale conformément aux dispositions de la loi marocaine et du code d'éthique de McDonald's, ainsi que les normes de certification halal.



Des ingrédients de grande qualité

Le secret du pain du hamburger de McDonald's Maroc réside principalement dans la grande qualité des ingrédients utilisés pour son élaboration : du sel, de l'eau, de la farine, de la levure, du sucre et de l'huile.





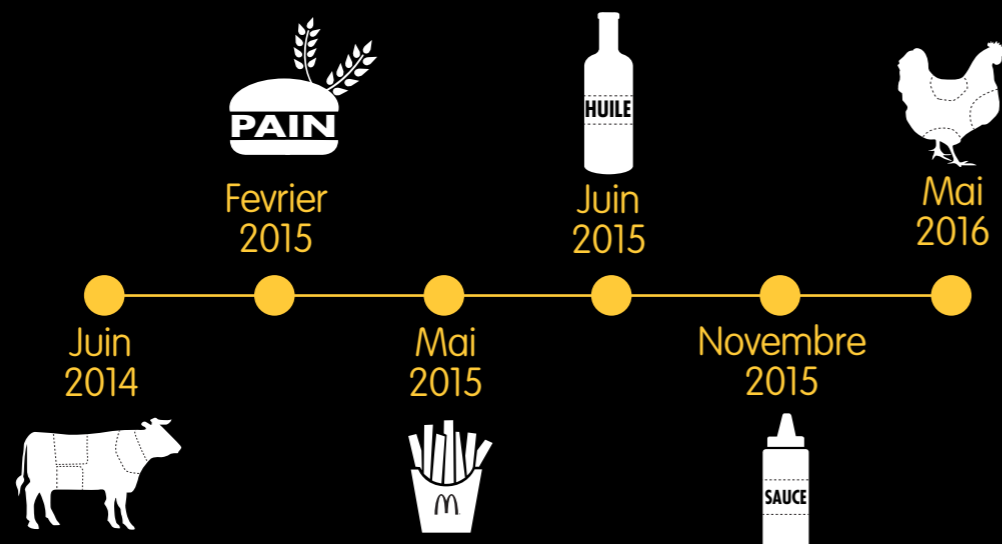
Dans les coulisses de la sauce

Il importe de noter qu'à l'image des précédentes filières, la certification HALAL des sauces de McDonald's Maroc a été obtenue au terme d'un processus strict et rigoureux qui s'est déroulé en 3 étapes :

- 1- Audit documentaire de l'ensemble des constituants entrants dans la préparation de chaque sauce, remontant ainsi toute la chaîne d'approvisionnement de chaque élément dans le but d'identifier sa sensibilité par rapport au sujet du HALAL, de vérifier la crédibilité de sa certification HALAL d'origine ainsi que de s'assurer de sa conformité à toutes les dispositions de la Norme HALAL Marocaine.
- 2- Analyses très poussées dans un laboratoire indépendant désigné par IMANOR.
- 3- Audit minutieux de la ligne et de l'environnement de production des sauces. Pour cette étape, les auditeurs de IMANOR se sont déplacés auprès de nos fournisseurs pour accomplir la tâche.

La certification HALAL des sauces de McDonald's Maroc s'inscrit dans le cadre d'une feuille de route initiée conjointement par McDonald's Maroc et l'Institut Marocain de Normalisation (IMANOR) en 2014, fixant comme objectif la validation de tous les systèmes HALAL mis en place par l'enseigne et qui régissent l'ensemble des filières alimentaires approvisionnant ses restaurants au royaume.

Bilan de notre partenariat avec Imanor pour la validation de notre système Halal



Filière		Date de validation IMANOR du système Halal en place/ Obtention du label
Viandes rouges	Abattoir de boeuf	Juin 2014
	Ateliers de découpe du boeuf	
	Produits finis boeuf	
Pains	Pains	Fevrier 2015
Frites	Transformation de Pommes de terre	Mai 2015
	Huiles de pré-friture des frites	
Huile	Huiles de friture utilisée dans les restaurants	Juin 2015
Sauces	Sauces	Novembre 2015
Viandes de Poulet	Abattoir de volaille	Mai 2016
	Ateliers de découpe de poulet	
	Produits finis poulet	





Dans les coulisses de la salade

Une salade 100% marocaine

Pour préparer les légumes frais et croquants que McDonald's Maroc utilise dans ses sandwiches et salades, l'unité de découpe et de conditionnement Real Food Industries, située dans la région de Casablanca, s'approvisionne auprès d'agriculteurs marocains localisés dans différentes régions agricoles du royaume.

Ces derniers adoptent les principes d'une agriculture raisonnée qui respecte les exigences internationales de Global Gap* en matière d'arrosage, de fertilisation et de traitements phytosanitaires dans le but de garantir à ses clients des produits sains et riches en nutriments. Dans le souci continu de dépasser les attentes de ses clients au quotidien, l'unité de découpe et de conditionnement des légumes de McDonald's Maroc est soumise à un système de management de la qualité qui assure l'application sans failles de notre politique et de ses objectifs qualité à travers un processus continu de maintien et d'amélioration de la qualité des légumes utilisés pour la préparation de ses sandwiches et de ses salades.

Par ailleurs, l'unité de découpe et de conditionnement des légumes est strictement tenue de respecter et de dépasser toutes les exigences de la responsabilité sociale conformément aux dispositions de la loi marocaine et du code d'éthique de McDonald's.

Les agriculteurs adoptent et respectent un cahier des charges très strict conformément aux exigences internationales de Global Gap en matière de politique agricole responsable.

*Global GAP (Good Agriculture Practice) est basé sur les principes de prévention des risques liés à l'environnement, l'analyse et la maîtrise des risques sanitaires HACCP, et l'agriculture durable par le biais de la lutte intégrée.

Pour la culture de la salade, 100% des surfaces arrosées sont en goutte à goutte, ce qui permet une importante économie d'eau et la délivrance d'une quantité d'eau adéquate et adaptée aux besoins du sol. Des capteurs et des analyses de sol permettent aux agriculteurs de savoir à quel moment, en tenant compte de l'analyse des sols, l'irrigation peut intervenir.

Cette politique d'agriculture raisonnée et adaptée se situe entre l'agriculture traditionnelle intensive et l'agriculture biologique. C'est un mode de production utilisant des produits phytosanitaires sous certaines conditions, combinés à l'utilisation de produits biologiques.

Les traitements phytosanitaires sont utilisés dans la plus grande rigueur et le traitement naturel est privilégié.

Nous privilégions le concept de lutte intégrée en faisant appel aux auxiliaires naturels comme la coccinelle, friande de pucerons pour lutter contre les insectes nocifs.

Traçabilité de nos salades

Ici également la traçabilité est la règle. Une fiche d'agrèage est créée lors de chaque plantation et permet de suivre la traçabilité du plant de salade, de la pépinière du semis à la récolte en passant par la plantation. Un échantillon de salade est envoyé à la station d'agrèage (où on y relève le poids et l'état sanitaire du produit) pour un test qualité.



Dans les coulisses de la distribution

Située à Nouaceur, la centrale de distribution Foodipex alimente l'ensemble des restaurants McDonald's Maroc qui assure la livraison des produits vers nos restaurants dans les meilleurs délais afin de garantir la qualité requise par McDonald's.

La chaîne de froid est fondamentale

Créée en 1996, la plateforme de distribution de Nouaceur permet d'assurer la livraison dans le respect le plus total de la chaîne de froid. Elle est soumise à un système de management de la qualité qui lui permet d'assurer une application sans faille du processus continu de maintien et d'amélioration de la qualité de toutes les opérations liées au stockage, à la manutention et à la distribution de tous nos ingrédients.

Le stockage des produits en chambre négative préserve la qualité nutritionnelle et organoleptique des produits car il maintient les produits à -18°C minimum. Grâce à cette plateforme logistique ultra moderne, McDonald's Maroc garantit la chaîne du froid et peut offrir à ses clients des produits parfaitement sains tout en préservant leur saveur.

Le système HACCP de sécurité alimentaire garantit la chaîne de froid depuis le chargement chez le fournisseur jusqu'à la livraison dans les différents restaurants. Les produits sont reçus dans un sas réfrigéré, préparés et stockés dans des chambres frigorifiques puis chargés dans des camions réfrigérés jusqu'aux restaurants McDonald's. Des contrôles de température sont effectués tout au long de la chaîne logistique.

La préparation de la livraison des marchandises vers les restaurants commence par la réception de la commande du restaurant reçue électroniquement. Cette dernière est intégrée au niveau du système d'information de la plateforme de distribution. Les commandes sont ensuite transmises aux différents opérateurs qui se chargent d'assembler les produits prélevés dans les différentes zones de stockage, positives, négatives, ou zone à température dirigée. Les préparations sont ensuite chargées le jour J dans les camions compartimentés. Le cahier des charges imposé par McDonald's est le même que celui imposé à toutes les centrales de distribution partout dans le monde. Notre centrale de distribution est audité annuellement pour s'assurer que toutes les bonnes pratiques qualité sont en place et qu'elle respecte toutes les exigences de la responsabilité sociale conformément aux dispositions de la loi marocaine et du code d'éthique de McDonald's.



MERCI !