

Démarche de Management Qualité & Traçabilité en Agro-alimentaire

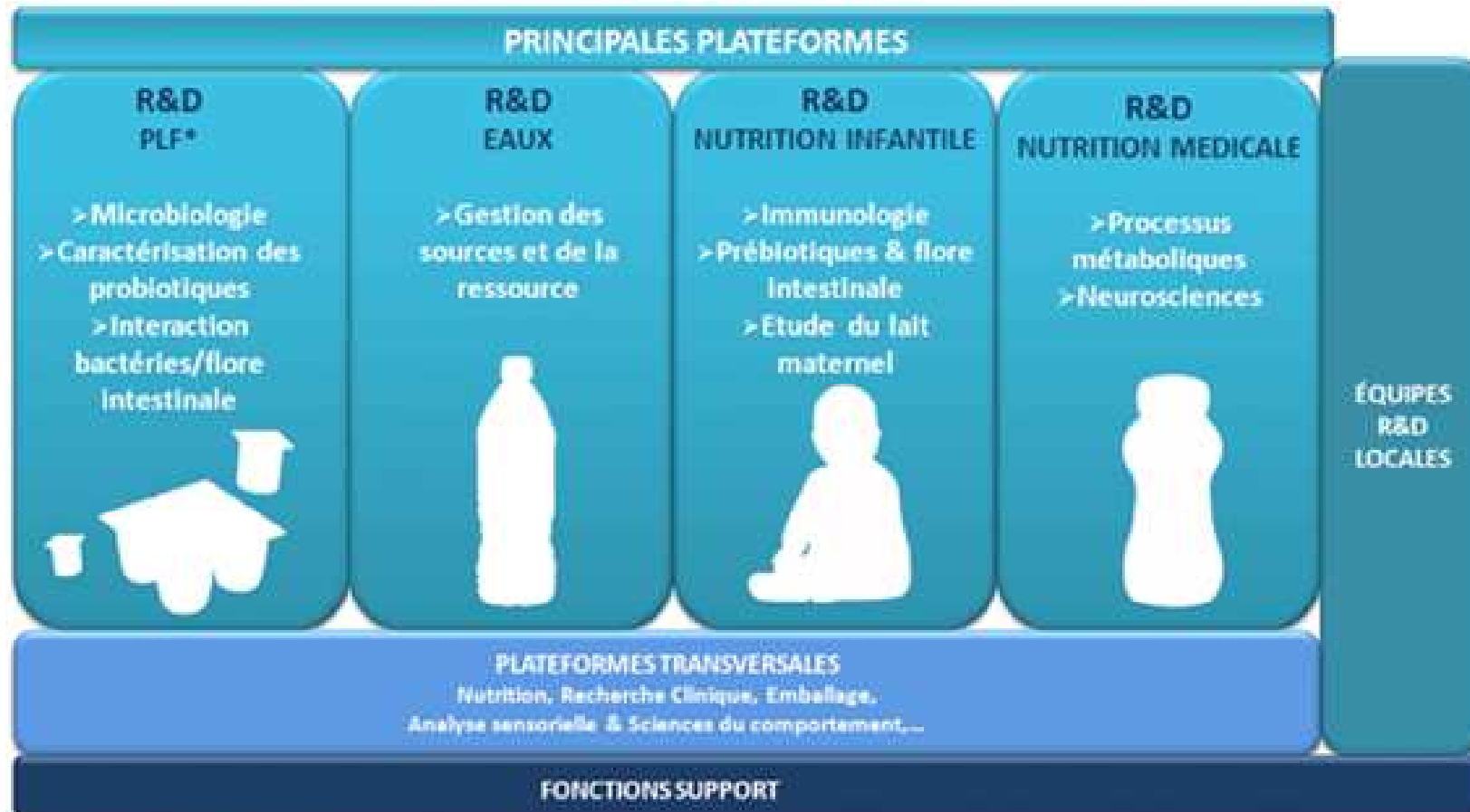
Mise en place dans un centre R&D

***Congrès Secur'Food
29 Novembre 2011, PARIS***

La R&D Danone au service de la mission du Groupe

- « Apporter la santé par l'alimentation au plus grand nombre »
- Le développement de **produits** dont les **qualités nutritionnelles** sont **adaptées aux besoins des populations locales** et à leur goûts.
 - Le développement de **produits aux effets spécifiques et ciblés** pour optimiser le capital santé et la qualité de vie des personnes.
 - **L'amélioration des pratiques alimentaires** et la **promotion d'une meilleure alimentation pour tous.**

Schéma organisationnel de la R&D Danone



*Produits Laitiers Frais

La communauté Danone Research

- C'est près de 1200 hommes et femmes **au service de la science et de la nutrition**, répartis dans une quinzaine de pays

Danone Research- Centre Daniel Carasso (Palaiseau, France)

- Est le principal centre de recherche de Danone



Danone Research- Centre Daniel Carasso (Palaiseau, France)



- Sa mission:
 - concevoir des produits bons et équilibrés procurant un bénéfice santé
 - un puissant catalyseur de l’innovation pour toutes les marques des divisions Produits Laitiers Frais et Eaux du Groupe dans le monde
 - collaborer avec les équipes R&D locales afin de mieux saisir et prendre en compte les spécificités géographiques
 - maintenir un équilibre entre expertises internes et externes

Danone Research- Centre Daniel Carasso (Palaiseau, France)



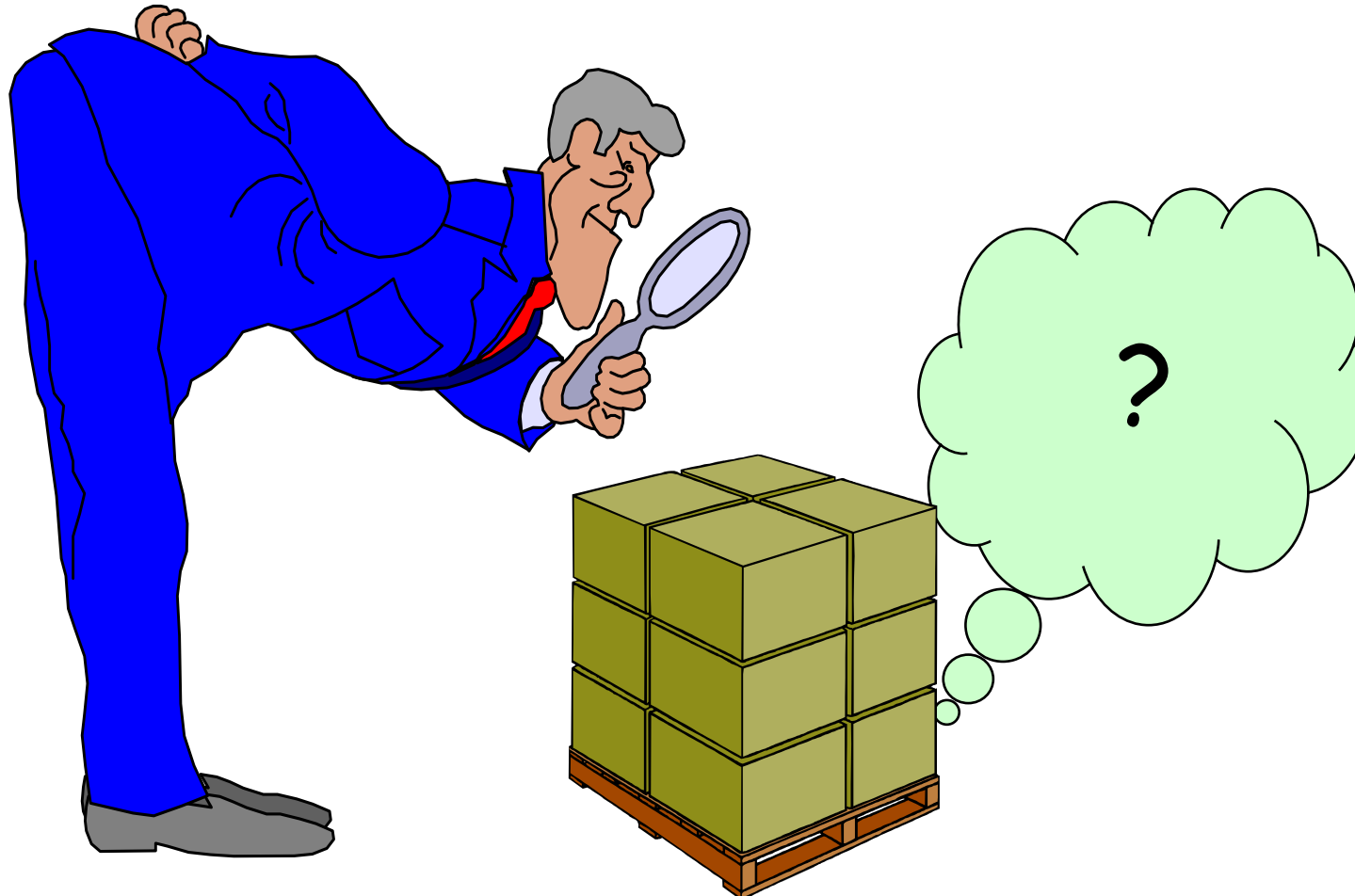
- Sa mission qualité:
 - garantir la qualité des produits Danone et accompagner l'ensemble du processus d'innovation
 - apporter des preuves quantitatives des bénéfices santé
 - améliorer leur qualité sensorielle
 - valider analytiquement leur composition nutritionnelle etc...

Système de Management de la Sécurité Alimentaire au centre Daniel Carasso



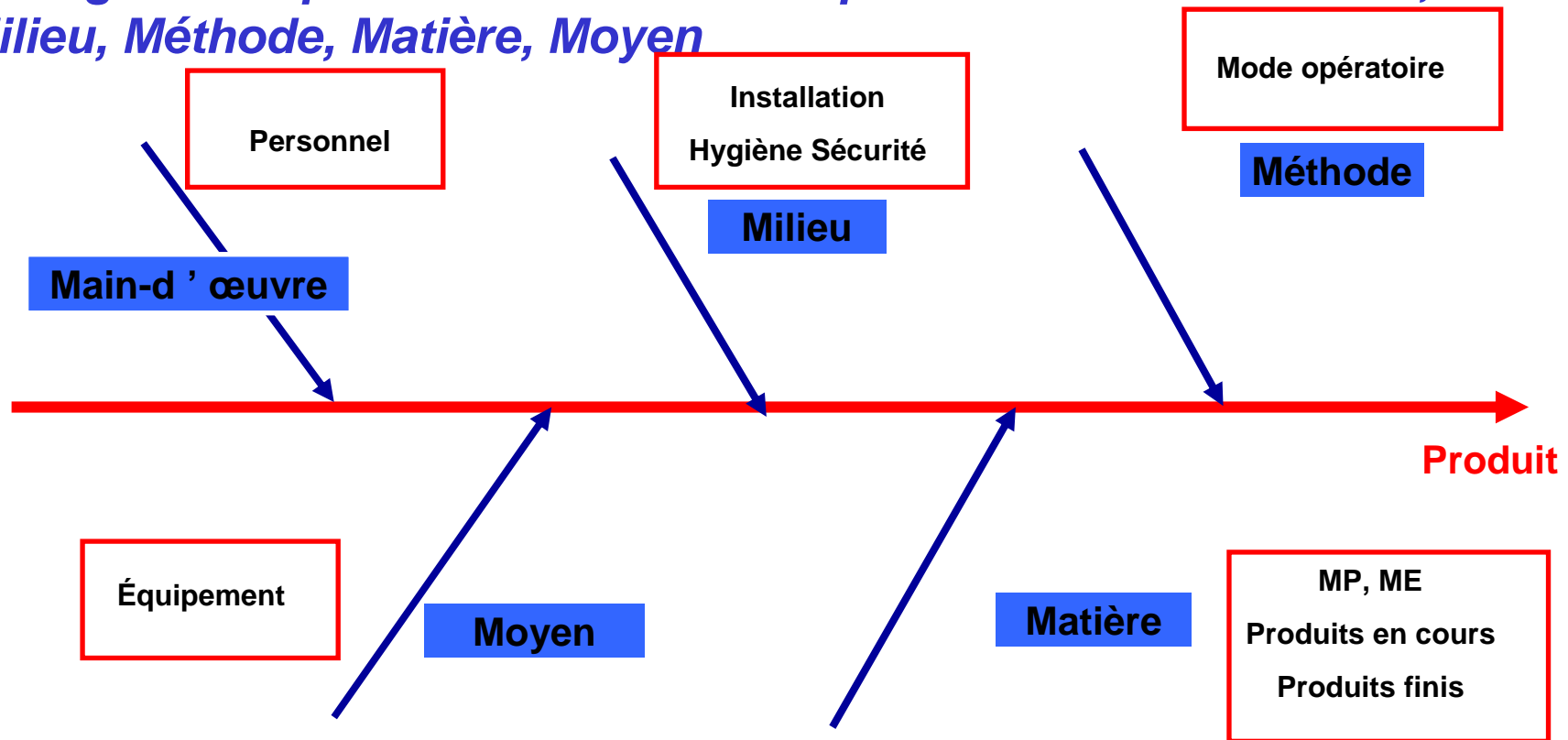
- Implantation du Système de management de la sécurité alimentaire (SMSA)
 - Démarche de traçabilité globale depuis 2004
 - Agrément sanitaire
 - Inspection d'hygiène et de sécurité alimentaire par AIB (American Institut of Baking): organisme international spécialisé dans les audits, inspections et formations en hygiène et sécurité alimentaire
 - Certification ISO 22000

Traçabilité ?



Démarche Traçabilité globale et la méthode 5M

- La méthode 5M d'ISHIKAWA est appliquée en traçabilité pour le management opérationnel avec 5 composantes: Main-d'œuvre, Milieu, Méthode, Matière, Moyen



Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- ***Main d 'œuvre: adéquation au poste de travail***
 - *Traçabilité des dossiers du personnel*
 - *définition de fonction/définition de poste*
 - *formation spécifique au poste de travail*
 - *formation Hygiène et sécurité*

Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- ***Milieu***
 - *Traçabilité du programme d 'hygiène et de sécurité des aliments: enregistrement, archivage*
 - *mise en place des actions d 'hygiène et sécurité alimentaire dans les entrepôts et ateliers de fabrication*
 - *nettoyage des installations et des équipements de production: planning, lieu, date d 'intervention, opérateur, suivi de réalisation, produits de nettoyage*
 - *contrôle des organismes nuisibles*

Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- ***Méthode***
 - *Traçabilité du système de gestion documentaire:
enregistrement, archivage*
 - *Implantation des Bonnes Pratiques de Fabrication et des
Bonnes Pratiques d'Hygiène: procédure, mode
opérateur, enregistrement*
 - *Implantation et suivi de la démarche HACCP*

Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- ***Moyen:***
 - *Traçabilité des équipements: enregistrement, étiquetage, archivage:*
 - *liste des équipements de production et d 'analyse / emplacement, fiche de vie*
 - *mode opératoire d 'utilisation*
 - *étalonnage: planning, date et résultats d 'étalonnage*
 - *planning de maintenance préventive*
 - *maintenance des équipements: date, heure et lieu d 'intervention, produits utilisés, nom de l 'opérateur*

Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- ***Matière***
 - *Traçabilité et conformité des matières premières, matériaux d 'emballage primaires: enregistrement étiquetage, archivage*
 - *stockage:nom du produit, date de réception, nom du fournisseur, référence fournisseur, n°de lot fournisseur, date de fabrication, n°de lot interne, DLUO/DLC, quantité reçue, nom du transporteur*
 - *contrôle à réception, conditions de transport (propreté du camion, respect de la chaîne de froid), bulletins d 'analyse fournisseur, résultats des analyses internes ou externes, conditions de conservation*
 - *déstockage, mouvement vers la production*

Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- **Matière**
 - *Traçabilité des étapes de process: enregistrement étiquetage, archivage de la fabrication*
 - *nom et référence du produit fabriqué*
 - *date et heure de fabrication*
 - *nom de l'opérateur*
 - *n° de lot du produit fabriqué*
 - *liste des matières premières, quantité utilisée, n° de lot, DLUO/DLC*
 - *paramètres de process, atelier, ligne, équipe, équipements utilisés*
 - *contrôles en cours: plan de contrôle, échantillonnage, mode opératoire, résultats*

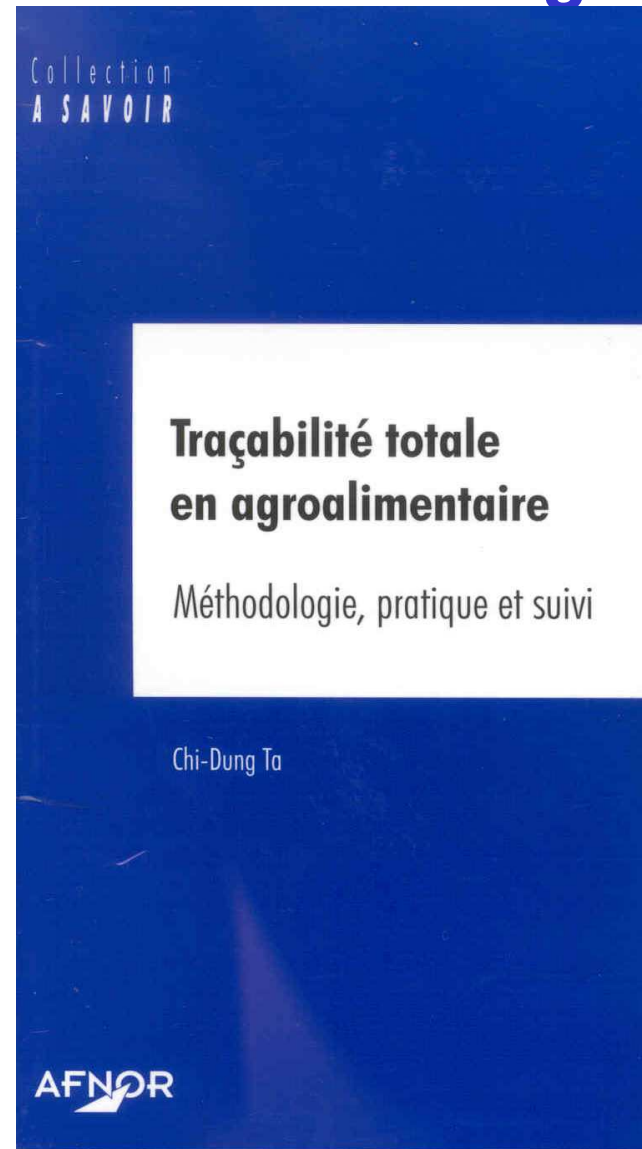
Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- **Matière**
 - *Traçabilité des étapes de process: enregistrement étiquetage, archivage du conditionnement*
 - *nom et référence du produit conditionné*
 - *date et heure de conditionnement, nom de l'opérateur*
 - *liste des matières d'emballage, quantité utilisée, n° de lot, DLUO/DLC*
 - *paramètres de process, atelier, ligne, équipe, équipements utilisés*
 - *n° de lot du produit conditionné, quantité, n° SSCC des palettes, DLUO/DLC*
 - *contrôles de conformité: plan de contrôle, échantillonnage, mode opératoire, résultats, visa de libération*

Démarche Traçabilité globale et Management de la Qualité

- **Matière**
 - *Traçabilité des étapes de process: enregistrement étiquetage, archivage de l'expédition*
 - *stockage des produits finis: emplacement, conditions de conservation*
 - *nom et adresse: expéditeur et destinataire*
 - *nom et référence du produit, n° de lot, date de fabrication*
 - *quantité, n°SSCC des palettes, DLUO/DLC*
 - *conditions de stockage, de conservation et d'utilisation*
 - *date d'expédition, nom du transporteur, conformité hygiène et chaîne de froid du camion*
 - *bordereau d'expédition*

Référence bibliographique



Analyser et améliorer la traçabilité dans les industries agroalimentaires

Les crises qui ont frappé l'industrie alimentaire ces dernières années (maladie de la vache folle, diéscia, listeria) ont mis en évidence une exigence de transparence quant à l'origine et au suivi des produits alimentaires que nous consommons. La sécurité des aliments s'appuie particulièrement sur la « traçabilité » des produits, c'est-à-dire sur une connaissance exhaustive de leur parcours tout au long de la chaîne alimentaire.

Ainsi, *Analyser et améliorer la traçabilité dans les industries agroalimentaires* :

- apporte les définitions et les concepts liés à la traçabilité, présente les aspects de contexte qui ont conduit la montée de la traçabilité dans l'agroalimentaire, mais propose également de caractériser ses enjeux ;
- aborde les outils d'analyse de la traçabilité, avec une approche méthodologique en deux phases et au travers de six études de cas dans des PME agroalimentaires ;
- propose une méthode globale qui incarne une vision allant de la traçabilité de cheminement et la traçabilité des processus internes de l'entreprise, dans un objectif commun de maîtrise des risques sanitaires.

Cet ouvrage, qui aborde la traçabilité dans une dimension pratique et dans le cadre de l'obligation qui incombe désormais à l'ensemble des exploitants du secteur agroalimentaire, permettra une cohérence dans l'entreprise mais également et surtout une harmonie avec les autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement.

Catherine Lecomte est maître de conférences à l'École nationale supérieure des industries agricoles et alimentaires (ENSIAT).

Chi-Dung Ta est responsable qualité et sécurité alimentaire au centre de recherche Danone Vitapole du groupe Danone.

Marie-Hélène Vergote est maître de conférences à l'École nationale supérieure des industries agricoles et alimentaires (ENSIAT).



ISBN | 2-32-415108-0

AFNOR

Analyser et améliorer la traçabilité dans les industries agroalimentaires

Catherine Lecomte, Chi-Dung Ta
 Marie-Hélène Vergote

AFNOR

Systeme de Management de la Sécurité Alimentaire



- Mise en place de la démarche SMSA au centre R&D Daniel Carasso de façon progressive
- De 2004 à fin 2009
 - Implantation de la démarche traçabilité/qualité/sécurité alimentaire pour les pilotes et les services supports
 - formation des équipes, relais correspondants qualité
 - audits trimestriels, réunions trimestrielles qualité
 - audit annuel sécurité alimentaire par AIB
 - Renouvellement de l'agrément sanitaire du pilote produit laitier frais
- De 2010 à 2011: préparation à la certification ISO 22000
 - Comité Pilotage Qualité: réunions trimestrielles, revue de direction
 - Audits trimestriels par la qualité centrale, audits mensuels d'hygiène dans les services
 - Audit annuel sécurité alimentaire par AIB
 - Audit de certification ISO 22000 en Mai 2011: le centre est certifié pour 3 ans avec un audit annuel de surveillance

Certification ISO 22000

Un projet transversal et fédérateur



- **Les services de Danone Research, Centre Daniel Carasso concernés par la certification ISO 22000**
 - Direction centre Daniel Carasso
 - Qualité, Sécurité (site)
 - 3 pilotes: Dairy, Water, Fruits et arômes
 - Services supports: Appro, Maintenance, Services généraux, Formations, Achats...etc

Conditions essentielles de réussite d'une démarche qualité&certification



- Engagement de la direction: soutien, mise à disposition des ressources et moyens nécessaires
- Fixation des objectifs clairs, atteignables avec suivis réguliers
- Appropriation de la démarche par les opérateurs
- Implantation par étapes successives, éviter l'édification d'une usine à gaz
- Partage et harmonisation des Bonnes Pratiques

Conditions essentielles de réussite d'une démarche qualité&certification



- surtout une bonne dose quotidienne de
 - disponibilité
 - pragmatisme
 - adaptabilité
 - communication
 - partage
 - rigueur
- notamment une forte dose de persévérance et d'humilité

Merci de votre attention

