

SIDAB 2015



LES EXIGENCES QUALITE ET LES DEFIS DES MARCHES EXTERIEURS

HAMDI M'naouar, MBA

Expert international en Dattes

Manager du Cabinet: CHALLENGE Consult

m.hamdi@planet.tn



DES CONCEPTS QUALITE

- La qualité n'est pas gratuite...
- Mais elle est rentable !
- La qualité se construit (système).
- « *Quality is built in* » (produit).
- On peut toujours difficilement faire un bon produit fini à partir d'une mauvaise matière première.

DES CONCEPTS QUALITE

Pour construire la qualité, il faut:

✓ **Devoir**

✓ **Savoir**

✓ **Pouvoir**

✓ **Vouloir**

le faire

DES CONCEPTS QUALITE

Définition de la qualité:

*« Aptitude d'un ensemble de **caractéristiques intrinsèques** à satisfaire des exigences ».*

NOTE 1: Le terme «**qualité**» peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent.

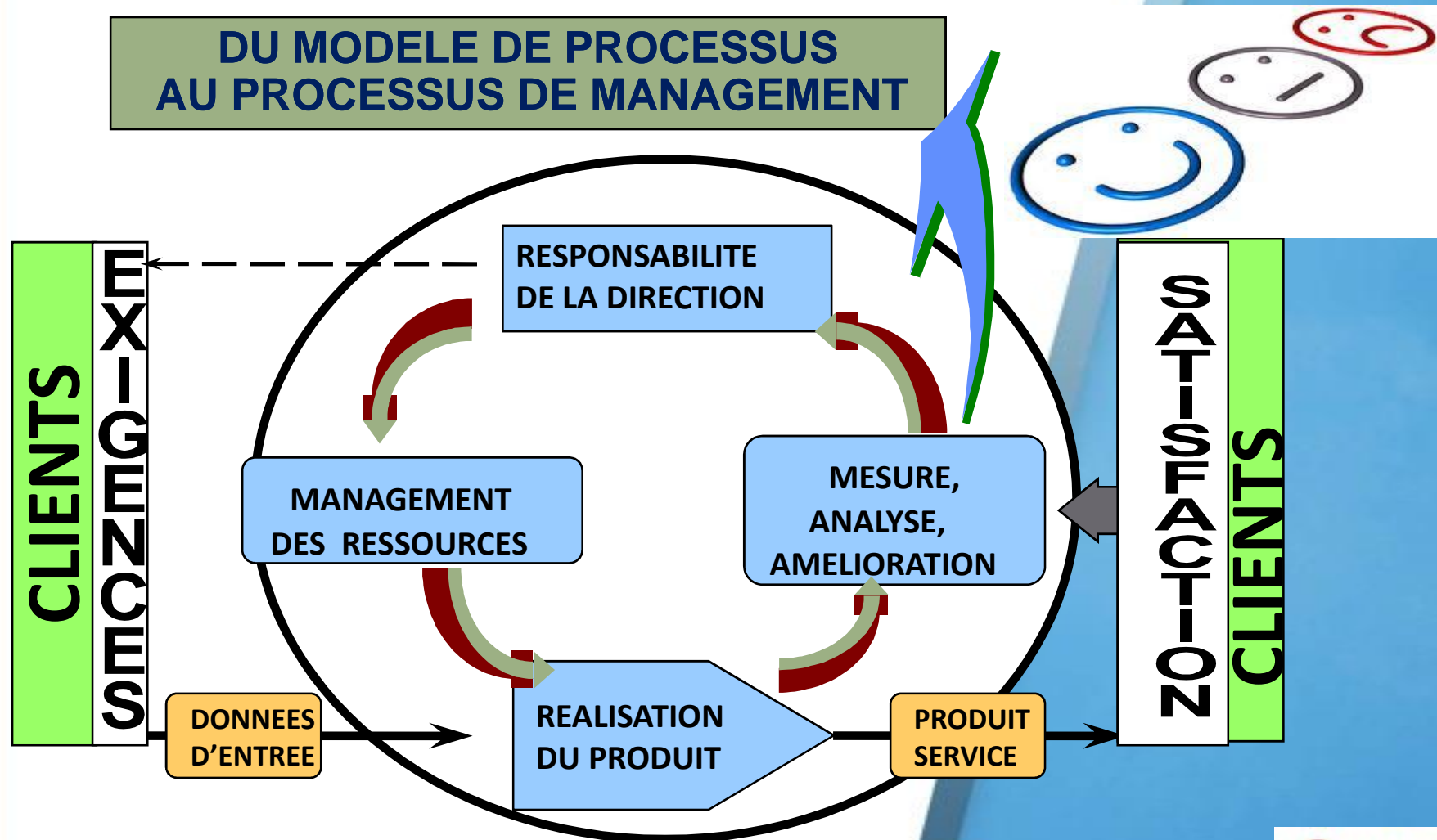
NOTE 2: «**Intrinsèque**», par opposition à «**attribué**», signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.

ISO 9000: 2005

DES CONCEPTS QUALITE

L'approche processus

DU MODELE DE PROCESSUS
AU PROCESSUS DE MANAGEMENT



DES CONCEPTS QUALITE

Management de la qualité:

« Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité ».

ISO 9000:2005

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les exigences?



Les exigences réglementaires



Les exigences contractuelles



Les exigences normatives



Les exigences propres à l'entreprise

MANAGEMENT DE LA QUALITE

La valeur est définie par le client



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Exemples de défauts qualité objet de réclamations client



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les exigences propres à l'entreprise



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les exigences contractuelles



Les exigences contractuelles



Niveau d'exigence du négociant

2 types de clients :

- Le négociant – client peu impliqué par le produit qu'il vend.

Il n'a pas de responsabilité directe sur la qualité ni sur la sécurité du produit. Il doit uniquement le préserver.

- Le vendeur à sa marque (GMS) – client co-responsable au civil comme au pénal de la qualité et de la sécurité du produit dans la logique de la réglementation européenne (le paquet hygiène).

Niveau d'exigence du propriétaire de MDD

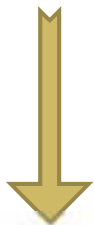


MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les exigences normatives



Les exigences normatives



Les normes internationales sont pour partie des référentiels.

Le concept de ces documents repose sur exigences formulées en termes d'objectifs et non de moyens.

Ces normes reposent :

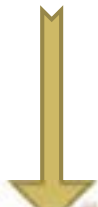
- Sur une identification et une évaluation des risques,
- Sur la démonstration de la mise en œuvre de moyens pour les prévenir à hauteur satisfaisante,
- Sur le besoin de démontrer que cela est efficace

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les exigences réglementaires



Les exigences
réglementaires



Exemple: La réglementation la plus stricte en matière de traçabilité est la réglementation européenne appelée « Paquet Hygiène » ou encore « de la fourche à la fourchette »

MANAGEMENT DE LA QUALITE

La traçabilité: Définition:

Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné

NOTE 1 : Dans le cas d'un produit , elle peut être liée à

- l'origine des matériaux et composants,
- l'historique de réalisation, et
- la distribution et l'emplacement du produit après livraison.

ISO 9000: 2005

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les principes de traçabilité:



Les exigences réglementaires



1. Identifier les produits
 - Article
 - Lot de fabrication
 - Unité d'expédition/de vente
2. Gérer les liens entre les produits intrants et sortants
3. Enregistrer les données de la traçabilité (fournir la preuve)
4. Communiquer les informations au prochain intervenant

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Traçabilité: Le règlement (CE) 178/2002:



Les exigences
réglementaires



➤ **Objectif: assurer un retrait ou un rappel rapide et efficace du marché d'une denrée alimentaire ou d'un aliment pour animaux qui ne répond pas aux obligations de sécurité (cf. considérant 28 et article 19 du Règlement).**

➤ **Le Règlement crée une obligation de résultats et non une obligation de moyens à mettre en œuvre afin d'atteindre ces résultats.**

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Traçabilité: Le règlement (CE) 178/2002:



Les exigences
réglementaires



➤ L'article 18§2 précise que les exploitants du secteur agro-alimentaire « doivent être en mesure d'identifier toute personne leur ayant fourni une denrée alimentaire » et l'article 18§3 prévoit qu'ils « disposent de systèmes et de procédures permettant d'identifier les entreprises auxquelles leurs produits ont été fournis ».

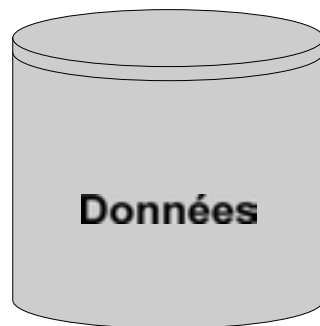
MANAGEMENT DE LA QUALITE

Les exigences de traçabilité

Fournisseur

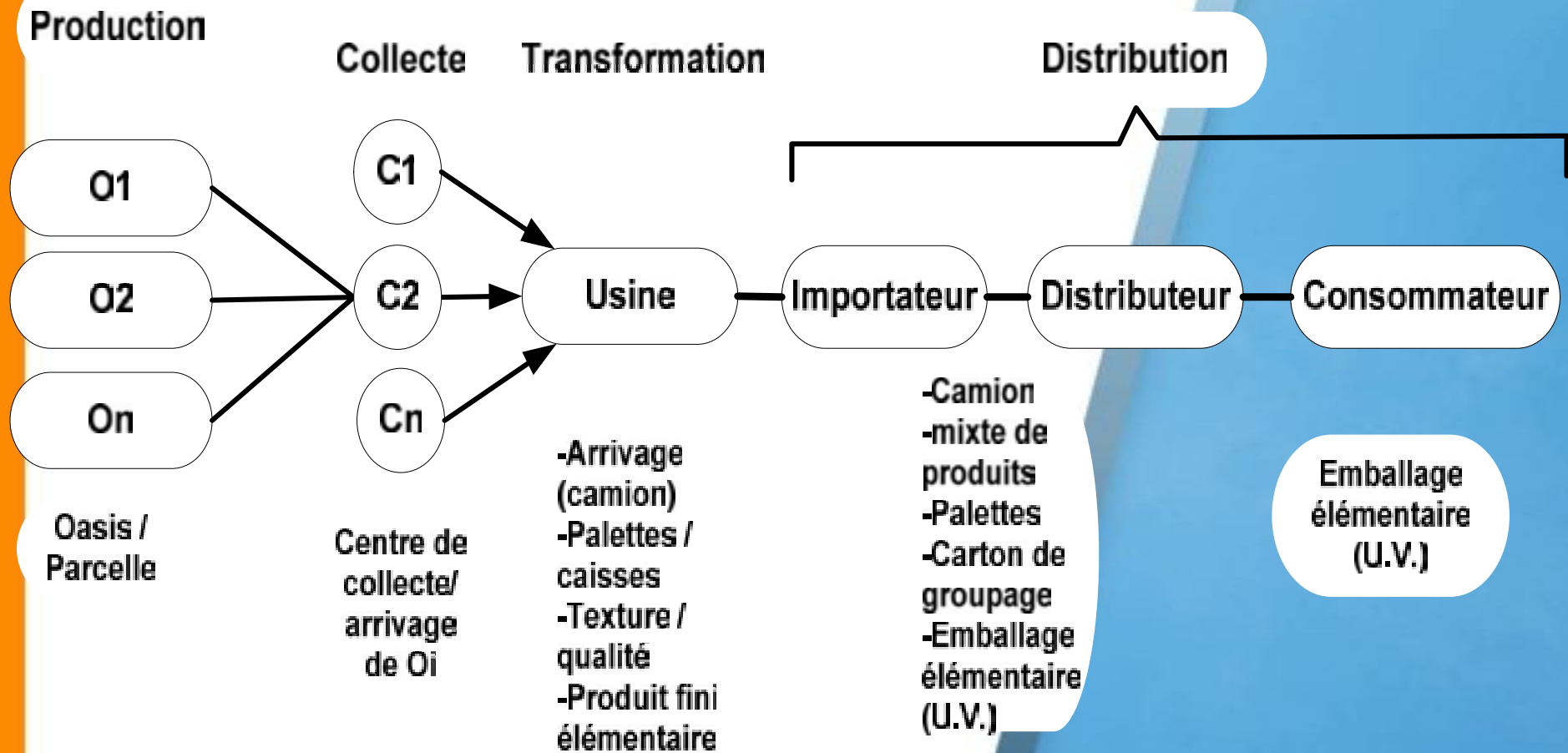


Client



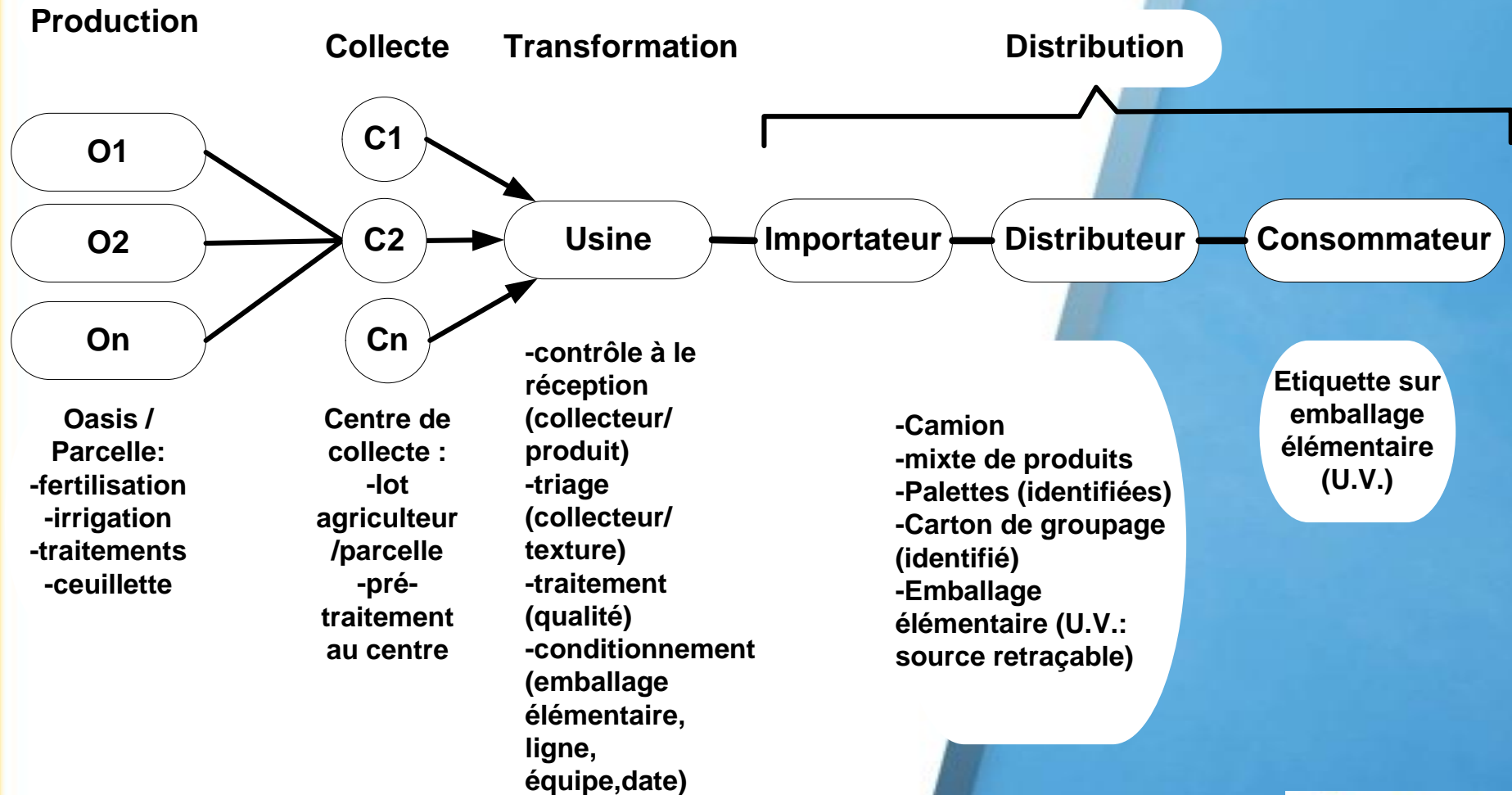
MANAGEMENT DE LA QUALITE

Traçabilité: flux de produits



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Traçabilité: flux d'information



Etiquette sur
emballage
élémentaire
(U.V.)

MANAGEMENT DE LA QUALITE

La certification qualité

**GFSI
Guide**



ISO 14001

Kraft food system

Aldi system

TESCO

ISO 9001

Sainsbury's

Walmart

Global Gap



BRC-IoP

DS 3027



ISO 22000



FSSC 22000

BRC-Food

IFS-Food

SQF

GMP

Nestlé NQS

Dutch HACCP

McDonalds system

Irish HACCP

MANAGEMENT DE LA QUALITE

La certification qualité: normes et référentiels

- **ISO 9001 (Qualité)**
- **ISO 22000 / FSSC 22000** (Sécurité des Denrées Alimentaires)
- **ISO 14001 (Environnement)**
- **BRC (British Retail Consortium)**
- **IFS (International Featured Standards: IFS Food)**
- **Certification BIO**
- **OHSAS 8001 (Sécurité)**
- **Ethique**
- **.....**

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Construire la qualité:

Pour chaque étape des processus, définir:

- ✓ Quoi ?
- ✓ Qui ?
- ✓ Où ?
- ✓ Quand ?
- ✓ Comment ?
- ✓ Pourquoi ?
- ✓ Combien ?

Et conserver les enregistrements pour la traçabilité !

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Construire la qualité:

Etape	Quoi	Qui	Où	Quand	Comment	Pourquoi	Combien
Stockage	1- contrôle de la T° et l'HR dans les frigos	Frigoriste	Dans les chambres froides	Matin et soir	Avec thermo hygromètre	Surveillance des mesures de maîtrise (T° et HR)	Selon instruction
	2- contrôle de la qualité de dattes stockées à long terme	CQ	Laboratoire	1 fois/ mois	Mode opératoire	Contrôle de la qualité de dattes stockées	
Triage	-Contrôle de la qualité des textures triées	CQ Triage	Atelier Triage	Analyse de chaque texture/ lot après le triage	Analyses sensorielles	S'assurer de l'homogénéité des textures à stocker / laver/emballer	Contrôle de chaque lot trié

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Coûts de non qualité:

❑ Méfiance des clients: variabilité de la Qualité de la production

- pression sur les prix de vente
- marchés inaccessibles
- non reproductibilité de la Qualité à grande échelle

❑ Improvisation, désorganisation, méconnaissance

- pertes de valeur marchande
- faible productivité de la main d'œuvre
- gaspillage de ressources

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Coûts de non qualité:

De l'arbre à l'assiette....

- ❑ **Plantation mal conçue, mal soignée :**
 - faible productivité, risques parasitaires, surcoût MO
- ❑ **Culture négligée**
 - production de dattes impropres à la vente
- ❑ **Collecte mal conduite :**
 - infestation, pourriture, fermentation, ...

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Coûts de non qualité:

- ❑ Réception et triage mal gérés
 - lots non différenciés à retrier
 - stockage froid de produits invendables
- ❑ Stockage mal conçu
 - perte de place, dégradation des produits
- ❑ Emballage, colisage, logistique, expédition
 - surpoids, écrasements, délais dépassés, quantités non respectées, ...

MANAGEMENT DE LA QUALITE

La qualité est rentable !

- **Les coûts (de la qualité) pour construire la qualité , sont inférieurs aux coûts de la non qualité**
- **Pour réduire les coûts de la non qualité**


SYSTEME QUALITE

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le système qualité :

❑ Objectif : vente de produits selon les normes (Qualité produit)

❑ Méthode : système qualité (Qualité système)



Organisation efficiente des ressources en vue d'obtenir et de garantir la qualité produit

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le système qualité : Exemple: L'ISO 22000

La norme ISO 22000 définit des exigences reconnues comme essentielles et qui permettent d'assurer la sécurité des denrées alimentaires.

Elles concernent les points suivants :

- LA COMMUNICATION INTERACTIVE,
- LE MANAGEMENT DE SYSTÈME
- LES PROGRAMMES PRÉREQUIS,
- LES PRINCIPES HACCP



MANAGEMENT DE LA QUALITE

COMMUNICATION

- Exemple de circuit de communication entre les différents acteurs de la chaîne alimentaire

Autorités
législatives
et
réglementaire

Producteurs agricoles

Producteurs aliments pour animaux

Producteurs aliments primaires

Organisme de transformation des
aliments

Organisme de transformation secondaire
des aliments

Grossiste

Détaillants, restaurateurs

Consommateur



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le système qualité :

Au-delà de l'ISO 22000, il y a une tendance marquée vers la certification FSSC 22000:

Food Safety Management System (FSMS)

Certification Scheme = ISO 22000 + ISO 22002-1



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le système qualité permet une organisation efficiente des ressources:

Milieu: infrastructure, bâtiment, frigos, énergie, eau,...

Matériel: tables, tapis, caisses, palettes, séchoirs,...

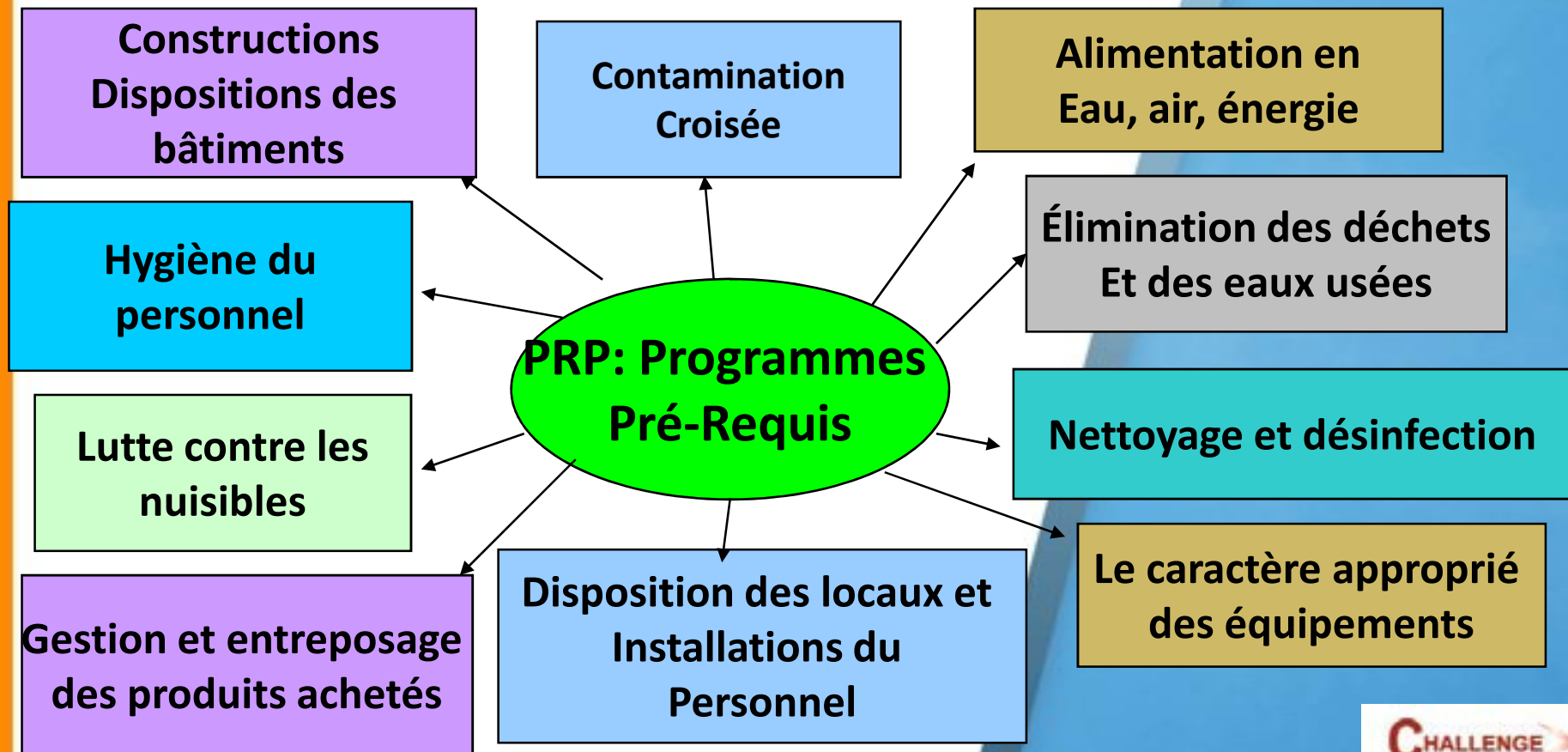
Matières: dattes, emballages, consommables,...

Main d'œuvre : effectifs, formation, compétences,...

Méthodes: planification et organisation des processus de mise en œuvre des ressources physiques

MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le système qualité permet une organisation efficiente des ressources: La gestion des PRP



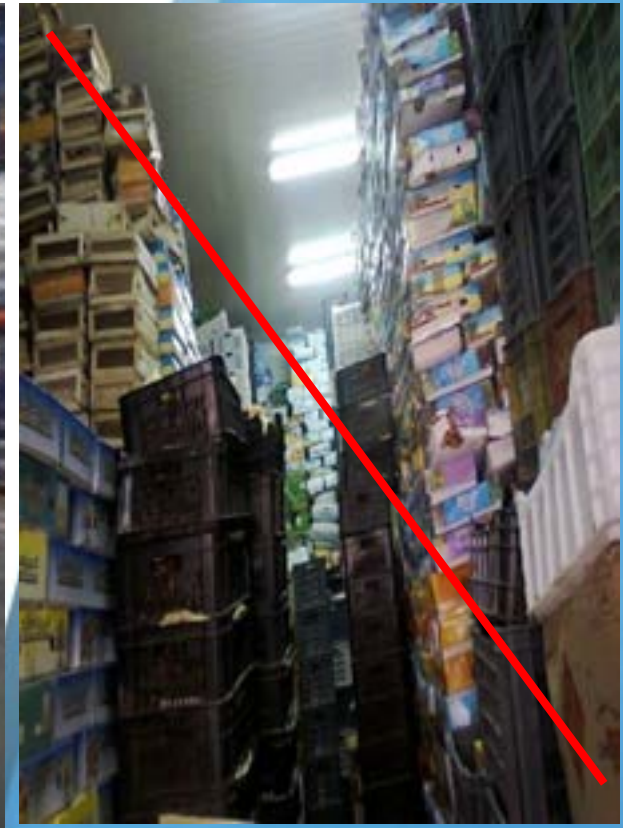
MANAGEMENT DE LA QUALITE

La gestion des PRP: Ex.: le stockage frigorifique



MANAGEMENT DE LA QUALITE

La gestion des PRP: Ex.: le stockage frigorifique

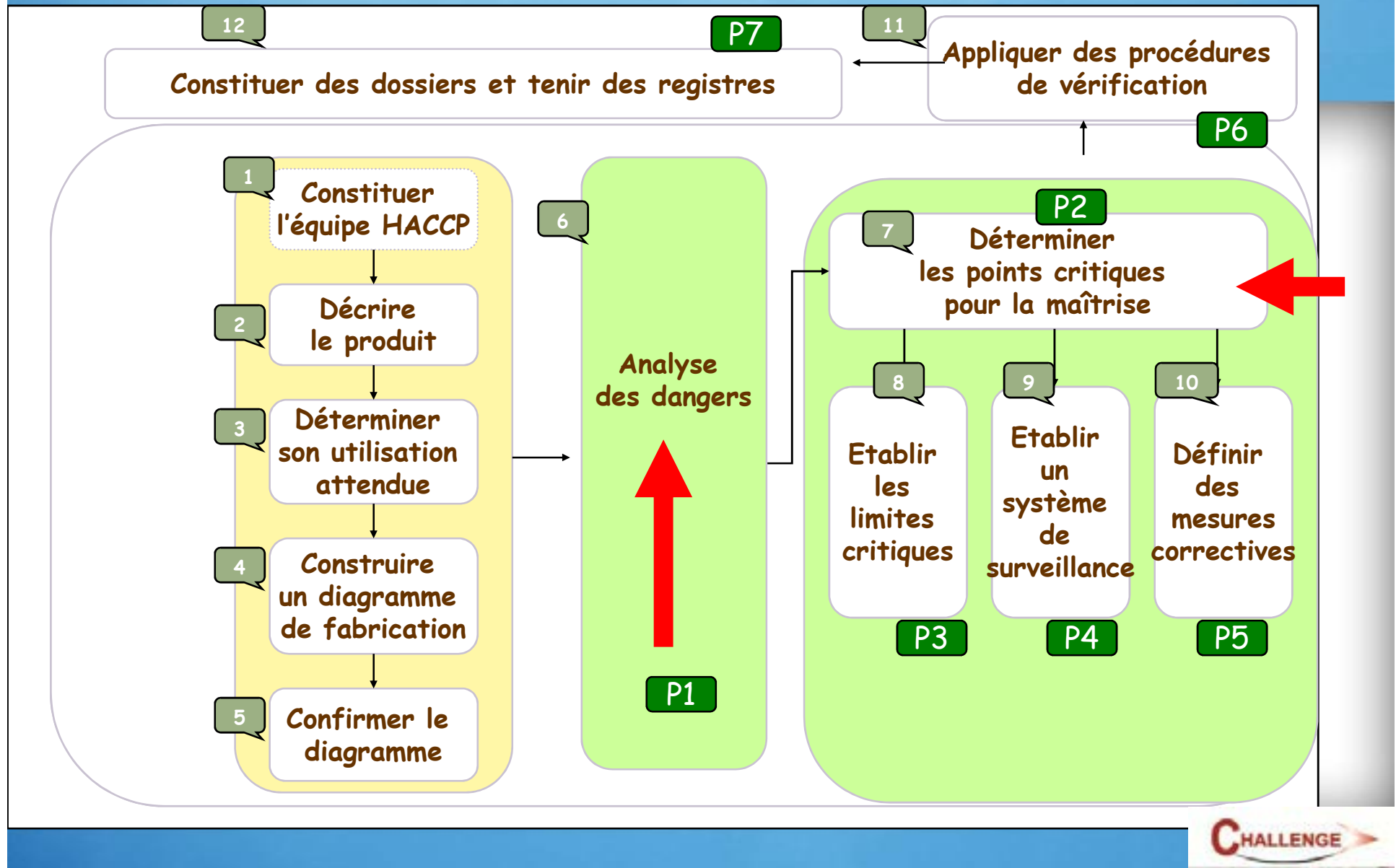


MANAGEMENT DE LA QUALITE

La gestion des PRP: Ex.: Les équipements

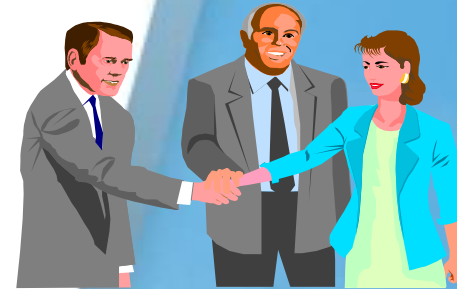
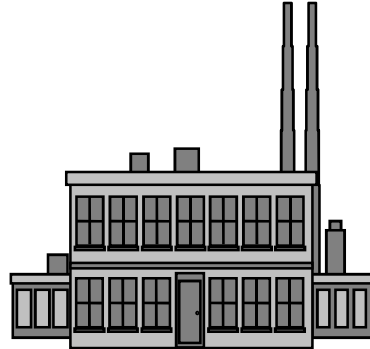


MANAGEMENT DE LA QUALITE Le HACCP:



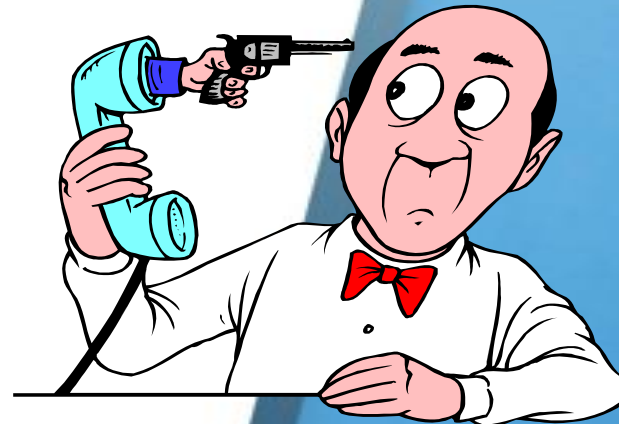
MANAGEMENT DE LA QUALITE

- Pour changer,
- Il faut voir la lumière,



ou

- Sentir le feu ...





SIDAB 2015

Merci de votre

Attention



HAMDI M'naouar

Expert international en Dattes

Manager du Cabinet: CHALLENGE Consult Tél.00216 25 296 144

m.hamdi@planet.tn

