

## LA DEMARCHE QUALITE D'UNIFRAIS

### CONTEXTE & ENJEUX

*UNIFRAIS, dans son partenariat avec AGROTEC (Centre Technique Agro-Alimentaire basé sur le site d'AGROPOLE à AGEN), a pour objectif de veiller au respect des exigences imposées dans ces cahiers des charges (fournisseurs et adhérents).*

Les enjeux sont donc de :

↳ **REPENDRE AUX EXIGENCES CLIENTS :**

- \* Délais, coûts, qualité des produits et des services,
- \* Respect de la chaîne du froid (*de la réception à la livraison*),
- \* Assurer les retraits ciblés de lots de produits incriminés en moins de 4 heures.

↳ **RESPECTER LES EXIGENCES REGLEMENTAIRES :**

- \* Qualité : Démarche HACCP,
- \* Hygiène : Plan de nettoyage/désinfection,
- \* Traçabilité : Rappel de lot ciblé,
- \* Sécurité : Document Unique.

↳ **ASSURER LA RENTABILITE ECONOMIQUE DU RESEAU :**

- \* Optimisation de la gestion des stocks (*éviter les ruptures*),
- \* Amélioration de la gestion des retours.

### OBJECTIFS

↳ Améliorer la **satisfaction client** : répondre au mieux aux exigences fixées dans les cahiers des charges adhérents.

↳ Suivre les **actions correctives** des dysfonctionnements.

↳ Anticiper et préparer la mise en conformité aux prochaines **obligations réglementaires** (ex : ISO 22000:2005 pour la sécurité des aliments et ISO 22005 :2007 pour la traçabilité de la chaîne alimentaire)

↳ Améliorer la **productivité**.

## DEMARCHE GLOBALE

Cette démarche concerne :

- en amont : les fournisseurs
- en interne : les adhérents
- en aval : les clients

### LA DEMARCHE AUPRES DES FOURNISSEURS

UNIFRAIS, dans un souci de satisfaire au mieux ses clients, a mis en place un référencement fournisseur avec un système d'évaluation et de suivi annuel.

Pour cela, UNIFRAIS a :

- ☒ envoyé un questionnaire d'évaluation à chaque fournisseur,
- ☒ diffusé un Cahier des Charges Fournisseur,
- ☒ planifié la réalisation d'audits annuel sur site.

Nombre de fournisseurs concernés : 142

### LA DEMARCHE AUPRES DES ADHERENTS

Il s'agit d'entraîner une dynamique globale d'amélioration de la qualité, où chacun participe à son niveau.

Nombre total d'entrepôts concernés : 31

UNIFRAIS demande à ses adhérents de respecter un Cahier des Charges dont les 3 axes **principaux** sont :

- 📖 La qualité, l'hygiène et la sécurité alimentaire (système HACCP),
- 📄 La traçabilité,
- 🔴 La sécurité.

Pour ces 3 chapitres, les objectifs sont :

#### A- La démarche Qualité, Hygiène et Sécurité Alimentaire

- ↪ Appliquer la méthode HACCP, pour assurer la Sécurité alimentaire des produits distribués.
- ↪ Améliorer continuellement l'organisation grâce à des audits, par une remise « à niveau » permanente.
- ↪ Rédiger et appliquer les procédures adaptées pour une meilleure organisation.
- ↪ S'assurer que la métrologie est suivie (contrôle des températures et des poids).

#### B- La Traçabilité

- ↪ En cas d'alerte sur un produit, réaliser un retrait ciblé des produits incriminés en moins de 4 heures.
- ↪ Connaître l'histoire du produit de la réception jusqu'à la livraison client.
- ↪ Assurer une connaissance de l'origine du produit, de sa conservation, de son transport et de sa distribution.

#### C- La Sécurité

- ↪ Maîtriser la chaîne du froid : alarme chambre froide et enregistreurs de température,
- ↪ Rédiger et appliquer le Document Unique (évaluation des risques professionnels),
- ↪ Gérer les déchets et le tri sélectif,
- ↪ Respecter les règles de sécurité (alarme bâtiment, formations incendie et sauveteurs secouristes du travail, ...).