



### Parcours

- Formation technique de production agricole et commerce en fruits et légumes
- 1999 : responsable qualité AZ Méditerranée
- Responsable qualité du groupe AZ France : sites de Cavaillon, Touraine, Rungis et Grand Est
- 2013 : Certification Iso 22 000 du site de Cavaillon et de Tours
- Objectifs : Metz en 2014 et Rungis en 2015

### AZ France

- 400 employés
- 48 000 m<sup>2</sup> entrepôts
- CA : 2013 : 157 M€
- 77 % GMS, 20 % RHD et commerce traditionnel, 3 % export
- 120 500 t import
- 29 000 France
- 150 000 t de f&l commercialisés

# Mettre en place un cercle vertueux

## Quels sont les grands points sur lesquels intervient le service qualité ?

**Denis Ravanans** : Le premier point sur lequel nous intervenons est le référencement de nos fournisseurs. Nous effectuons des audits en production, les accompagnons dans le suivi ou la mise en place des démarches Global-Gap et veillons au respect du cahier des charges. Les producteurs sont sensibilisés, évalués sur leur savoir faire et contrôlés. En fonction des origines et des produits nous adaptons notre façon de travailler. Nous visitons régulièrement l'ensemble de nos fournisseurs. En effet, le référencement est annuel et la procédure est réitérée chaque année. Les fournisseurs sont évalués et classés par degré de risque ce qui nous permet de mettre en place un plan d'action adapté d'analyse des résidus (250 molécules). Le plus important pour nous est de s'assurer de travailler avec des gens qui apportent la sécurité qu'AZ est en droit d'attendre, surtout avec la mise en place de la norme ISO 22 000 sur la sécurité sanitaire des aliments. L'agrèage est également un point clé que ce soit à la réception, au moment du conditionnement, de la préparation des commandes et de l'expédition. Concernant la conservation des fruits, le service qualité établit les plans de stockage et de destockage. Il est garant de la qualité des produits au moment de leur mise en marché. Enfin, nous veillons au respect de la réglementation et des cahiers des charges des clients. Nous effectuons une veille réglementaire, diffusons les informations aux équipes concernées et effectuons les formations qualité et l'hygiène.

## Quelles sont vos relations avec les autres services ?

**D. Ravanans** : Nous sommes en contact étroit avec tous les maillons : production, logistique, fabrication, commerce. Lorsque nous travaillons sur les prévisions de

récolte, nous sommes en relation permanente avec les équipes commerciales d'un côté et avec nos fournisseurs de l'autre. Nous devons être au courant de l'actualité des productions : les floraisons, les nouaisons, les précipitations, l'impact du climat... Nous travaillons la plupart du temps avec des producteurs partenaires, à l'import et à plus forte raison pour les produits français, avec la Sica de Beauregard (pomme/poires) avec laquelle nous entretenons des relations privilégiées. En maraichage également (courgette, melon, tomate, aubergine), de nombreuses visites sont effectuées en production. Pour établir les bons programmes de stockage nous devons collecter un maximum d'informations pour bien répartir les produits entre ULO, XLO et Smart fresh®. Pour ceci nous nous réunissons chaque semaine avec le service technique de la Sica des Vergers de Beauregard qui nous apportent leur expertise sur le potentiel de conservation de chaque lot en fonction des conditions de récolte, du risque Scald... De l'autre côté, il faut estimer le bon rapport entre l'investissement réalisé sur la technique de conservation et sa nécessité, en fonction du déroulement estimé de la campagne. Pour ceci nous devons être connectés aux demandes du service commercial avec lequel nous faisons un point hebdomadaire.

## Quelle a été l'évolution de la qualité ces 15 dernières années ?

**D. Ravanans** : Le fait que le service se soit constamment étoffé au fil des années reflète l'évolution des exigences de l'entreprise, dans un contexte global où la sécurité sanitaire est devenue la première des priorités. Par ailleurs, signalons aussi l'importance croissante de la traçabilité, le fort désengagement de l'Etat au niveau des contrôles et donc la plus forte responsabilité des entreprises. Nos clients sont de plus en plus exigeants et nous n'avons pas le droit à l'erreur. Pour nous améliorer sans cesse, nous mesurons la satisfaction du client : le taux de service. Ceci nous permet de nous inscrire dans une démarche de progrès continue qui consiste à mesurer, analyser et corriger. Notre gamme relativement réduite nous a permis de développer une expertise produit qui est reconnue par nos partenaires. Certains font parfois appel à nous pour élaborer ou compléter un cahier des charges. Dans le même temps, l'image de la qualité a énormément évolué au sein du personnel. Nous sommes mieux compris, même si nous avons toujours de nouvelles exigences... Mais ce qui semble infranchissable aujourd'hui deviendra naturel demain ! Le plus important est d'avoir l'appui de la direction pour pouvoir installer une démarche d'amélioration continue. Par exemple, les chefs d'équipe sont objectifs sur le taux de service et ont donc tout intérêt à avoir des outils d'amélioration. ■ JM

## [ Le service Qualité chez AZ ]

### Une croissance constante

3 ingénieurs qualité et 2 apprentis sont présents au siège d'AZ France à Cavaillon. Sur les autres sites, deux personnes en charge de la qualité sont rattachées à leur directeur.

Chacun des trois ingénieurs suit un dossier en particulier. Annaïg Blouin s'occupe de l'amont, du bio et du fair trade ; Amandine Jean s'occupe de la sécurité sanitaire des aliments et de la certification Iso 22 000. Elle est assistée des deux apprentis en alternance. Enfin, Alexandra Thiers se concentre sur la qualité produit, de la réception à l'expédition, en passant par la transformation et le conditionnement. Elle encadre notamment les équipes d'agrèage et vise avant tout la satisfaction du client. Denis Ravanans chapeaute l'ensemble du service et travaille plus particulièrement sur l'aspect qualité produit, suivi des MDD et des démarches qualités.

# Responsable qualité du groupe AZ France



▶ Le service qualité effectue un travail de fond mais doit aussi savoir réagir vite en cas de problème.

▲ Le service qualité fait le point régulièrement sur les différents dossiers en cours.

▶▶ Le service qualité doit se remettre en cause régulièrement et garder un regard critique sur le fonctionnement de l'entreprise, toujours dans une perspective d'amélioration globale.



▼ À présent, le risque pesticide est surtout présent au stade de la production car les traitements post-récolte ne sont plus utilisés. GlobalGap est devenu le standard mondial sur lequel nos fournisseurs se concentrent.

▲ Nous nous devons d'anticiper les problèmes et d'être à l'affût. Pour ceci il faut être en veille permanente, observer tous les signes susceptibles de nous alerter.

▼ Depuis 4 ans, la sécurité et l'environnement sont suivies par un service à part entière avec des actions telles que : installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du bâtiment, tri et recyclage des déchets, eau de convoyage en circuit fermé avec filtration...

