

Le **système qualité du Groupe** est conçu et mis en œuvre pour permettre à notre organisation de répondre aux attentes de nos clients :

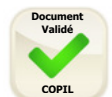
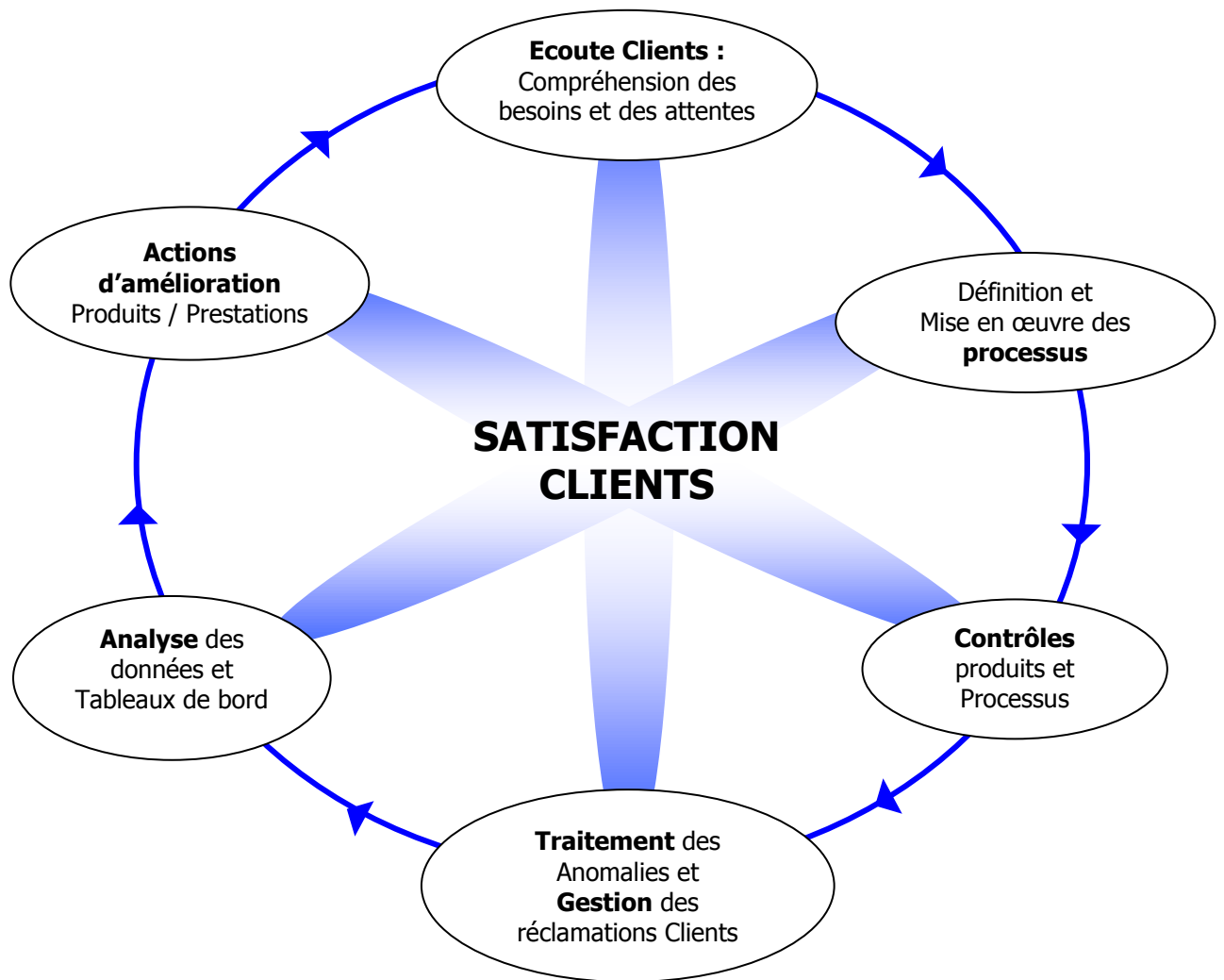
- *Diversité, disponibilité, qualité, maturité et fraîcheur de nos produits*
- *Fiabilité, Régularité et efficacité des services rendus*
- *Réactivité, Proximité et Professionnalisme de nos équipes*

Certifié ISO 9001, Il garantit une mise en œuvre maîtrisée de l'ensemble de nos activités, à savoir :

ÉLABORATION D'OFFRES SUR MESURE, ACHATS, STOCKAGE, VENTE, PRÉPARATION ET LIVRAISON DE FRUITS ET LÉGUMES FRAIS ET/OU SECS, DE PRODUITS DE IV^{ème} ET V^{ème} GAMMES ET DE PRODUITS DE LA MER. ACTIVITÉS DE TRANSFORMATION DU POISSON. ACTIVITES DE MURISSAGE. CONDITIONNEMENT DE FRUITS ET LEGUMES. TRANSFORMATION DE LEGUMES FRAIS.

Norme de référence : ISO 9001 Version 2008

Une équipe qualité de 20 personnes présentes sur tout le territoire national anime notre démarche qualité



| | | |
|---|---|--|
| ÉCOUTE CLIENT, COMPRÉHENSION DES BESOINS ET ATTENTES | <p>Associées à une veille réglementaire continue réalisée par la Direction Qualité Creno, diverses dispositions permettent d'identifier et comprendre les besoins et attentes implicites et explicites de nos clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontres des clients potentiels - Elaborations d'offres et contrats sur mesure - Accueil nominatif et personnalisé lors de la prise de commande - Conseils produits - Communication aux fonctions concernées des exigences permanentes ou ponctuelles <p><i>Les dossiers spécifiques relatifs à des appels d'offre nationaux ou régionaux (clients grand compte de la RHD ou de la GMS, marchés publics, ...) font l'objet d'analyses de faisabilité et de groupes de travail visant à élaborer les offres et les engagements du Groupe et de ses affiliés au plus près des attentes identifiées.</i></p> | L'application de l'ensemble de ces dispositions est vérifiée lors des audits internes réalisés selon un planning élaboré par la Direction Qualité Creno. |
| DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE DES PROCESSUS | <p>Définition, Mise en application et mise à jour des dispositions requises sur les processus clefs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clients : Offres / Contrats / Commandes - Achats et Approvisionnements : de la sélection / évaluation des fournisseurs, à l'agrégation des produits et leur mise en stock - Entrepôt : de la Gestion des stocks, Préparation et à la mise à disposition des commandes pour chargement - Logistique : de l'organisation des tournées à la livraison clients - Gestion des infrastructures et Equipements - Gestion des compétences - Maîtrise des documents et des données <p><i>L'ensemble des critères d'exécution est établi, décrit et communiqué au travers d'un système documentaire commun à l'ensemble de nos entités, géré par la Direction Qualité du Groupe, relayés par les Equipes Qualité site. Un portail intranet interactif permet une gestion souple, rapide et efficace de l'ensemble de la documentation.</i></p> <p><i>Un processus planifié et suivi de maintenance et entretien de nos infrastructures et équipements permet d'assurer conformité et disponibilité de ces derniers.</i></p> <p><i>Un système de suivi des qualifications et de formation permet d'assurer la compétence et le professionnalisme de nos équipes.</i></p> | |
| CONTRÔLES PRODUITS ET PROCESSUS | <p>Tout au long du traitement de la commande du client, un ensemble de vérifications permet de s'assurer du respect des attentes identifiées ainsi que des exigences réglementaires applicables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des quantités, poids, calibres, conditionnements, identification, aspects, et fraîcheur des produits, et Contrôles brix / fermeté des fruits et légumes. - Tests traçabilité - Surveillance des températures et conditions d'entreposage - Tests capteur de qualification des moyens de maîtrise de la chaîne du froid - Surveillance des horaires et conditions de livraison <p><i>L'ensemble des enregistrements des différentes vérifications est disponible sur site.</i></p> | |
| TRAITEMENT DES ANOMALIES – GESTION DES RÉCLAMATIONS | <p>Les vérifications permettent d'identifier et de traiter au plus tôt tout constat induisant un risque de non conformité produits / services. Un système rigoureux d'identification et d'enregistrement assure un traitement rapide des anomalies constatées. Toute réclamation écrite reçue fait l'objet d'une réponse écrite. Un suivi quotidien des réclamations est réalisé sur chacun des Sites Creno.</p> <p><i>L'ensemble des enregistrements est disponible sur site.</i></p> <p><i>Lorsque cela est requis, la Direction Qualité du Groupe centralise, analyse et traite les réclamations des clients nationaux.</i></p> | |
| ANALYSE DES DONNÉES ET TABLEAUX DE BORD | <p>Le système d'information de chaque adhérent permet de collecter et synthétiser l'ensemble des données utiles au pilotage de nos activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Statistiques et données relatives à la performance commerciale - Taux de service clients et Résultats des enquêtes de satisfaction Clients - Conformité des produits - Indicateurs de suivi et d'évaluation des fournisseurs - Synthèse des audits internes et externes (<i>clients, DD(CS)PP, organismes de certification...</i>) <p><i>Les indicateurs et tableaux de bord font l'objet de synthèse et d'analyse au plan local et d'une consolidation nationale.</i></p> | |
| ACTIONS D'AMÉLIORATION PRODUIT/PRESTATION /PROCESSUS | <p>À partir des données collectées, la direction qualité du Groupe et les RAQ sites coordonnent la mise en oeuvre des actions d'amélioration de la satisfaction des clients et de l'efficacité des processus.</p> <p><i>Les délais de réalisation et l'efficacité des actions engagées sont vérifiés et enregistrés. Annuellement, la revue de direction permet d'entériner les améliorations apportées au système.</i></p> | |