

# CREOL

11, rue Gaspard Monge  
Parc Industriel  
33600 Pessac

& 05 56 07 97 10  
fax: 05 56 07 97 18



## Manuel Qualité Simplifié 2010

### Présentation de la société.

CREOL exploite un atelier pilote dédié à la transformation des graines oléagineuses. Cet outil de R&D réalise des prestations d'étude et des transformations à façon pour le compte de clients d'horizons divers (institutions, industriels de la trituration, cosmétiques, pharmacie, chimie, nutrition animale, ...).

Le pilote existe depuis 1980. Il dispose de 4 ateliers : préparation (décorticage, triage, séchage), pression, extraction hexane, extrusion. L'effectif permanent se compose de 4 personnes. Le chiffre d'affaire est de l'ordre de 500 k€.

Le pilote dispose d'une large autonomie de fonctionnement.

CREOL est une filiale du CETIOM et de SOFIPROTEOL.

### Domaine d'application de la certification ISO 9001.

Prestations d'expérimentation ou de production pilote en technologies de transformation des oléagineux et des protéagineux.

CREOL a obtenu sa 1<sup>ère</sup> certification en 1999.



### Nos engagements envers nos clients

- Garantir la **confidentialité** des travaux confiés par nos clients.
- Assurer la **transparence** des méthodes de travail par :
  - Des devis détaillés précisant pour chaque opération : les étapes suivies, l'échantillonnage, les précautions demandées.
  - Des protocoles reprenant les spécifications du devis.
  - Des enregistrements systématiques des paramètres à maîtriser.
  - La conservation des données
- **Fiabiliser** les données expérimentales par l'attention portée à la **conception** des études, à la métrologie et la rigueur des enregistrements en cours d'essai
- Assurer l'**intégrité** du produit en évitant tout mélange, contamination croisée, confusion de lots grâce à nos procédures d'identification, de nettoyage des équipements, de gestion de stocks.

## L'écoute client

### Des premiers contacts à la remise du produit fini.

Mesures pour aller de l'expression de la demande à la réalisation du produit

#### Recueil de la demande.

Prise en compte des besoins et des attentes des clients puis évaluation des moyens à mettre en œuvre pour réalisation de la prestation demandée.

#### Des devis détaillés.

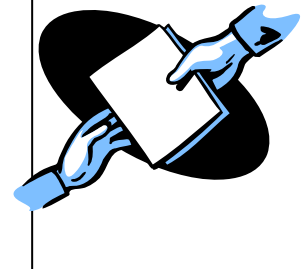
- Description de toutes les étapes de la réalisation.
- Liste des mesures et contrôles
- Liste des échantillons
- Planification de la réalisation
- Evaluation du temps de travail.
- Estimation des achats

#### Conception des études.

- Accès à la base documentaire du CETIOM.
- Approche séquentielle, exploration, plan d'expérience, confirmation pilote.
- Première approche sur équipements travaillant à l'échelle 0.5-2 kg.
- Partenariat avec le CETIOM et l'ITERG : moyens analytiques et si nécessaire de l'expertise des ingénieurs des instituts techniques.

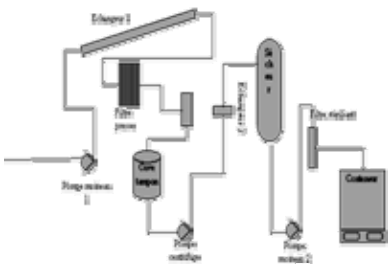
#### La gestion des commandes.

- Accusé de réception de la commande.
- Planification de l'opération & commande des consommables nécessaires
- Rédaction d'un protocole et de fiches de notation adaptées à la demande.
- Accusé de réception des matières premières.
- Réalisation.
- Elaboration du compte rendu.
- Livraison, remise du rapport,
- Facturation



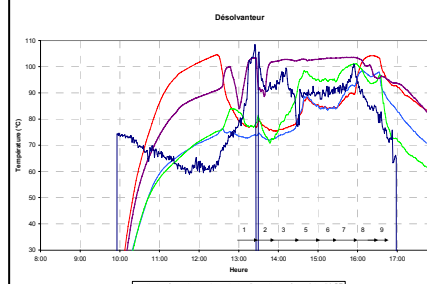
#### Protocole.

- Présentation des objectifs pour permettre aux opérateurs de prendre connaissance des finalités du projet.
- Définition des livrables, destinataires, spécifications
- Plan général du projet ou programme des opérations.
- Mode opératoire pour chaque opération unitaire
- Instructions de prélèvement des échantillons
- Notations demandées.
- Opérations post essai (gestion des échantillons, analyses à réaliser, documents exigés)



#### Comptes-rendus.

- Présentation détaillée des équipements mis en œuvre et des paramètres opératoires.
- Présentation de bilans matière (brut, matière sèche, matière grasse).
- Restitution des enregistrements réalisés de manière synthétique.
- Analyse statistique des résultats (logiciel SAS)
- Interprétation des résultats au regard des objectifs initiaux
- Conclusions



# Management de la qualité

## Maîtrise de la qualité et processus d'amélioration.

*Vie du système qualité, faire perdurer les bonnes pratiques et répondre aux besoins d'amélioration*



### Le rôle de l'animateur qualité.

Salarié du CETIOM, il consacre 20% de son temps à l'animation du système qualité et sécurité CREOL.

Il assure le suivi des tableaux de bord, l'animation des revues de système et de processus, la révision de la documentation. Il traite les anomalies et les réclamations des clients.

Il veille à l'adéquation des pratiques quotidiennes avec les procédures en place.



### La revue de direction

Une fois par an, le Président évalue le fonctionnement du système et définit les grandes orientations de la fonction desquelles se raisonne l'affectation des moyens.

### Les compétences de l'équipe.

- Formation des techniciens en interne sur la base du tutorat.
- Validation des compétences après une période d'apprentissage.
- Formalisation du savoir-faire dans la documentation du système qualité.
- Acquisition fréquente de nouvelles méthodes liées aux exigences de l'activité de R&D



### Management de la qualité participatif.

Placer le système qualité au cœur du fonctionnement de l'entreprise.

- Toute l'équipe participe aux revues de système (3/an, examen systématique de la vie des processus, suivi des actions correctives et préventives).
- Pilotage de certains processus par le biais de revues spécialisées (maintenance, propreté, sécurité).
- Inclusion d'une partie des indicateurs qualité dans les objectifs dont l'atteinte conditionne le versement de l'intéressement.
- Tableaux de bord consultables par chacun.

### Management reposant sur la responsabilisation.

Des opérateurs compétents et autonomes, capables de prendre les bonnes décisions pour l'atteinte des objectifs.

- Des formations pour mieux appréhender les objectifs des travaux confiés.
- Une information aussi claire que possible sur les objectifs à atteindre et les écueils à éviter.
- Des instructions écrites disponibles à tout moment permettant de vérifier la conformité du travail en cours.
- Encadrer la prise d'initiatives pour atteindre les objectifs lorsque des difficultés se présentent.

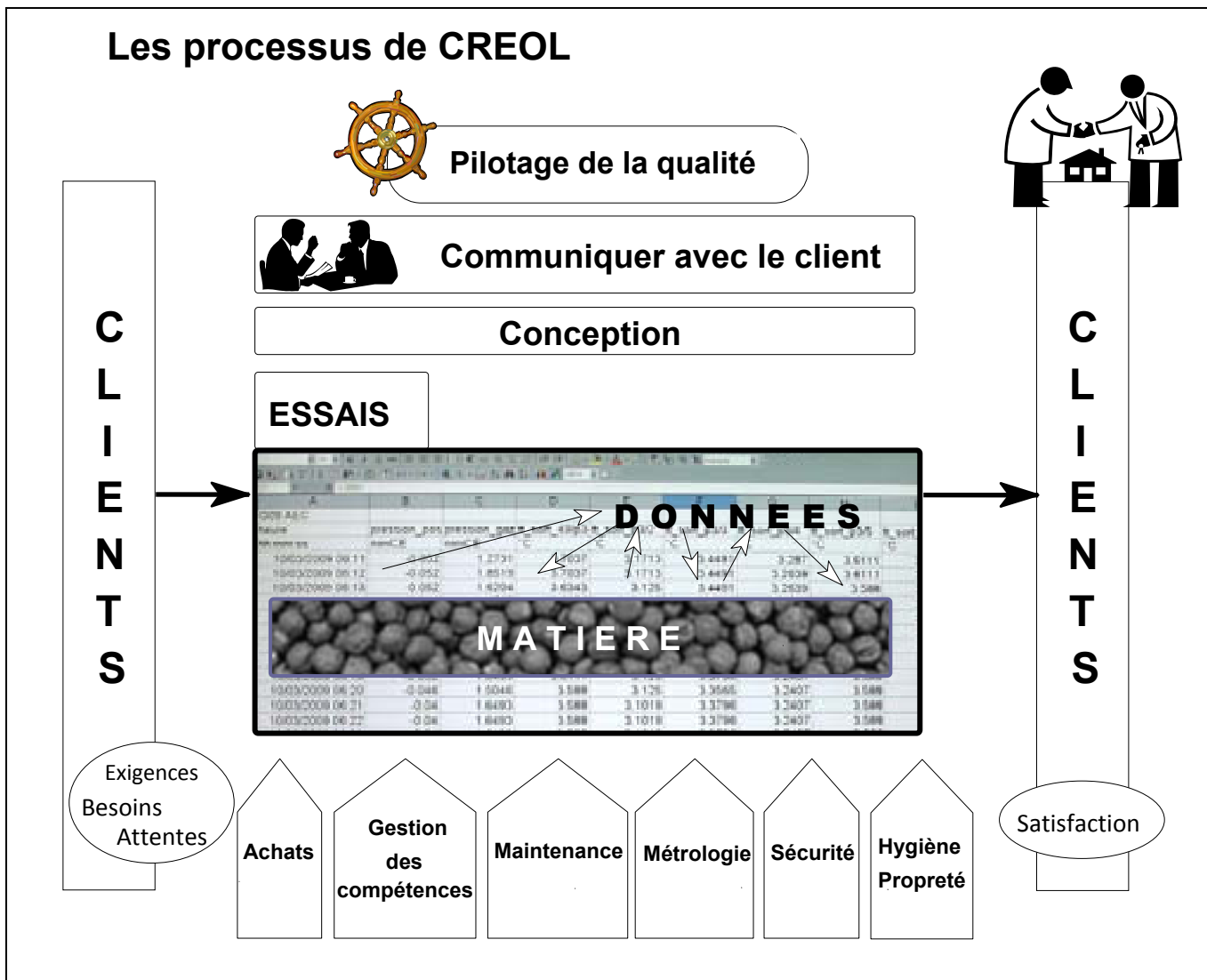


### Processus d'amélioration.

Adapter le système qualité aux évolutions de l'activité et de la demande.

- Toutes les actions d'amélioration sont gérées dans un seul tableau de bord par l'animateur qualité.
- Les anomalies et réclamations des clients sont enregistrées et traitées lors des revues de système. Elles sont suivies d'actions correctives insérées dans le tableau de bord.
- Les processus sont évalués une fois par an en fonction du niveau atteint des indicateurs définis en fonction des priorités décidées par la direction.
- Un programme d'audits internes est conçu annuellement et réalisé par un organisme extérieur. Les résultats de ces audits contribuent à la surveillance du système qualité et à son amélioration continue.

# Les processus de CREOL



## Processus « matière »

De la matière première aux produits transformés, assurer l'intégrité des lots.

### Mesures de prévention contre les principaux risques encourus

Risques	Mesures préventives	Éléments de preuve
Confusion de lots	Identification et traçabilité (un identifiant unique pour chaque lot entrant suivant les produits transformés) Gestion des stocks	Tableau « liste essais »
Mélanges fortuits de lots	Procédures de nettoyage Instructions du protocole	Enregistrement des nettoyages
Pertes de matière	Pesée systématiques de toutes les entrées et sorties Analyse systématique des teneurs en huile de matière entrante et des tourteaux	Bilans matière
Contaminations chimiques	Stockage des produits à risque (solvants, produits de nettoyage et d'entretien) séparé.	Délimitation des aires de stockage
Contamination par les huiles minérales	Protection des points à risque par des mesures physiques (lubrifiants, fluide hydraulique)	
Contaminations biologiques	Contrôle systématique de la teneur en eau Procédures de nettoyage	Analyses
Corps étrangers	Filtration de l'huile et préservation au conditionnement	analyses

## Processus « données »

Notre cœur de métier est de produire des connaissances crédibles.

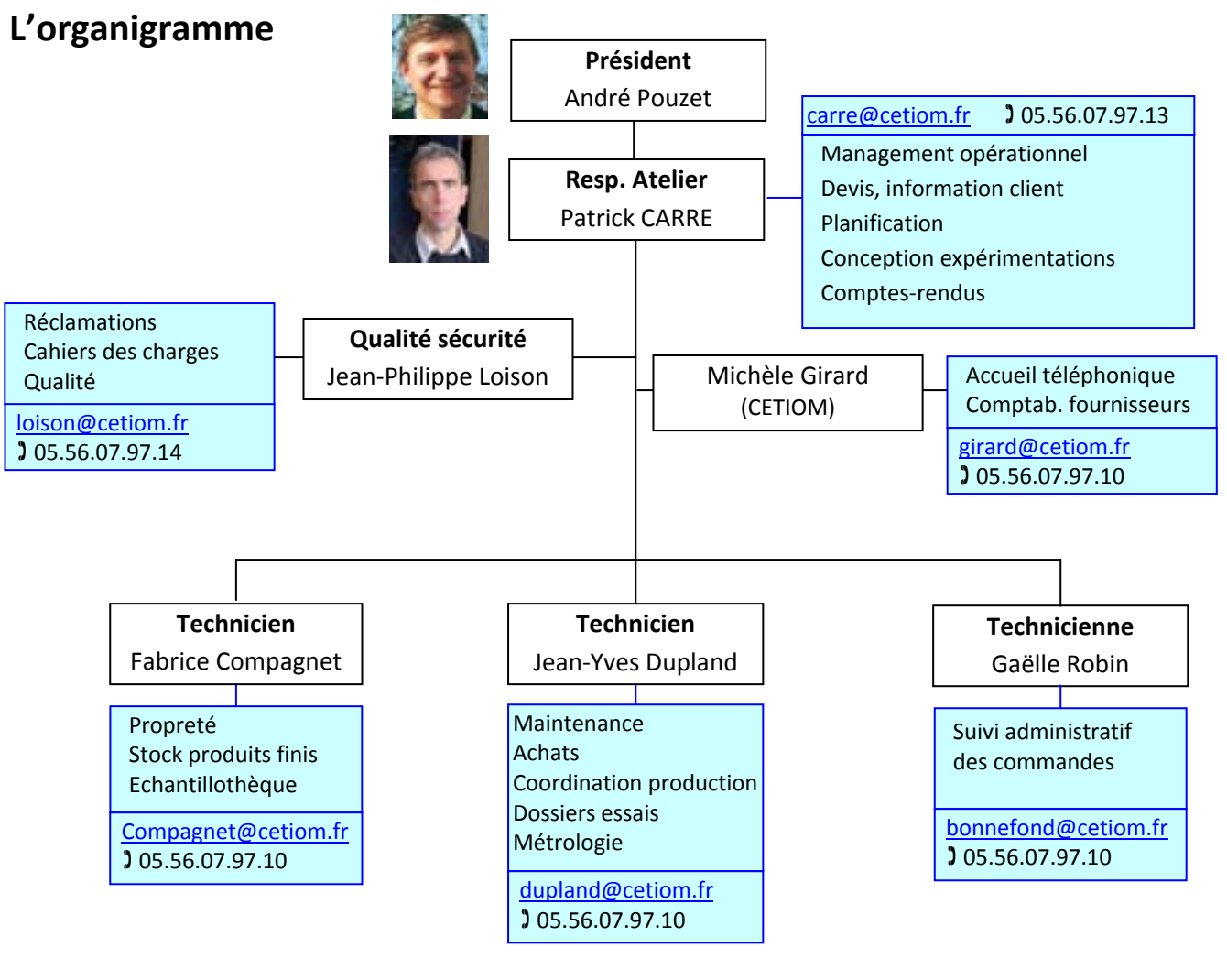
### Mesures de prévention contre les principaux risques encourus

Risques	Mesures préventives	Éléments de preuve
Défaut de conception des études	Approfondissement du travail préparatoire en concertation avec le client, analyse des risques, prise en compte de l'expérience dans la prévision de l'incertitude des résultats.	Dossier de conception
Défaut de réalisation lié à la compétence des opérateurs	Formation et habilitations Briefing de préparation	Fiches habilitations
Défaut de réalisation lié à transmission des instructions	Relecture préalable du protocole par les opérateurs Supervision en cours de réalisation	Signatures du protocole par les techniciens qui vont le mettre en œuvre.
Perte de données	Fourniture de fiches de notations spécifiques pour chaque phase de l'expérimentation. Tenue à jour des dossiers d'essais par un responsable	Fiches de notation Dossiers d'essais
Equipements de mesure défectueux	Vérification périodique des équipements critiques par une entreprise extérieure. Suivi des équipements secondaires en interne	Fiches de vérification Tableau de bord
Echantillonnage	Fourniture systématique de la liste des échantillons attendus dans le protocole. Instructions précisant le mode de prélèvement	Protocole
Défaut de maîtrise des opérations techniques	Formation / habilitation des opérateurs. Maintenance Mesures préventives ad hoc	Tableau de bord maintenance protocoles

### Principaux objectifs / moyens des autres processus

- **Maintenance** : éviter tout retard de réalisation des prestations. / Programmation de la maintenance préventive, maintien d'un stock de pièces détachées.
- **Métrologie** : prévenir le défaut de fiabilité des résultats. / Intervention d'un organisme de vérification extérieur & planification des contrôles (tableau de bord).
- **Achats** : prévenir le risque d'acquisition d'équipements non performants. / Constitution de dossiers d'achat.
- **Gestion des compétences** : développer les compétences de l'équipe pour permettre à chacun de contribuer positivement à la réussite des essais et des productions. / Formations internes adaptées aux thématiques traitées, entretiens annuels.
- **Sécurité** : réduire la fréquence et la gravité des accidents. / Actions de sensibilisation, revues de sécurité, actions d'amélioration des conditions des méthodes et conditions de travail.
- **Conception** : élaborer des études pertinentes permettant de répondre au besoin du client et adaptées aux moyens disponibles (budget, équipements). / Valorisation de l'expérience acquise, utilisation de plans d'expérience, étude de risque préalable.
- **Hygiène, propreté, rangement** : garantir la qualité sanitaire des produits. / Amélioration du rangement, surveillance des bonnes pratiques, mise en place de moyens nouveaux.

## L'organigramme



## L'engagement de la direction

En ma qualité de président de CREOL, je m'engage à ce que toutes les dispositions du présent manuel qualité simplifié ainsi que celles spécifiées dans la documentation du système qualité soient mises en application.

A ce titre, je charge Patrick Carré d'assurer le respect de cet engagement avec l'appui de Jean-Philippe Loison, notamment pour faire connaître en interne l'importance attachée à satisfaire l'ensemble des exigences des clients dans le respect des normes réglementaires et légales.

La politique qualité de CREOL est axée sur l'amélioration de ses prestations de R&D. Elle peut être résumée par les 4 mots clé :

- confidentialité (garantir la propriété industrielle),
- transparence (disponibilité de toute l'information relative à l'essai pour le client) ,
- fiabilité (reproductibilité des résultats, méthodes de mesure, représentativité),
- intégrité (absence de contaminations ; fidélité des comptes-rendus à la réalité)

Pour assurer la cohérence de cette politique, j'ai donné pouvoir à P. Carré de déployer les moyens qu'il jugera nécessaires pour faire évoluer les compétences de l'équipe, améliorer les équipements et les méthodes de travail ainsi que pour surveiller l'application des mesures du système qualité.

**André Pouzet.**