



Engagés par nature.

Steakexpert
7èmes Journées



***La maîtrise des lots
de steaks hachés
non conformes***

ALERTE 630205





Engagés par nature.

SOMMAIRE

- Le produit
- La chronologie des événements
- Le bilan
- L'Analyse des causes
- Les actions immédiates



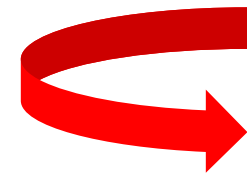


Engagés par nature.

Le Produit

■ DESCRIPTION

- ✓ STEAKS HACHES SURGELES Pur Bœuf 20% MG
- ✓ Origine : Italie
- ✓ Lot: 91630205
- ✓ Date de fabrication : 26/07/2012
- ✓ DLUO: 26/07/2013
- ✓ Type de conditionnement:
 - *Cartons de 25 x100g : 2,5 kg*
 - *Avec emballage individuel mentionnant lot /DLUO*





Engagés par nature.

Le Produit

■ DESCRIPTION

- ✓ Nombre d'UVC : 425 soit 5 palettes
- ✓ Traçabilité avale: un seul client concerné
- ✓ Type de contamination: O157 H7 eae+ stx2+
- ✓ Niveau de contamination compris entre *0,05 et 0,2 bactérie /g*





Engagés par nature.

Chronologie des événements

- **26/07:** Production
- **27/07:** Envoi des échantillons
- **31/07:** Expédition vers prestataire de stockage distant en statut bloqué
- **01/08:** Réception prestataire
 - ✓ Blocage informatique
- **09/08:** Réception des résultats d'analyses
 - ✓ Présence O157H7 hautement pathogène
- **10/08:** début des Prélèvements complémentaires
 - ✓ M, M-1, M+1...
- **11/09:** Synthèse des résultats et Déclaration
- **14/09:** Avis favorable pour mise sur le marché et orientation des mêlées contaminées en cuisson



Engagés par nature.

Chronologie des événements

- **05/10:** Envoi d'un Fax d' ELIVIA ELOYES vers Prestataire
 - ✓ Interprétation « vente pour cuisson » identique à « Libéré »
 - ✓ Libération du lot contaminé (5 palettes)
- **05/10:** Demande d'ELIVIA VILLERS BOCAGE par mail
 - ✓ Mise à disposition de 2 palettes du lot NC étiquetées BLOCAGE QUALITE pour déballage
- **08/10:** Début du déconditionnement des 2 palettes
 - ✓ Orientation vente pour cuisson
- **10/10:** Préparation par le prestataire des commandes pour 2 plateformes logistique client
 - ✓ Vérification par le cariste du statut débloqué
 - ✓ Retrait par le cariste des Etiquettes BLOCAGE QUALITE
 - ✓ Chargement de 199 UVC NC sur 1^{ère} plateforme client
 - ✓ Chargement de 226 UVC NC sur 2^{nde} plateforme client



Engagés par nature.

Chronologie des événements

- **11/10:** Réception sur les Plateformes Client
- **13/10:** Expédition prioritaire vers les magasins compte tenu du retour en DLUO
- **15/10:** Demande téléphonique par ELIVIA de mise à disposition des 3 palettes suivantes par le prestataire logistique
- **16/10 - Mardi:**
 - 8h30** Le prestataire informe ELIVIA que les palettes ne sont plus en stock
 - 9h00** Le Service Qualité ELIVIA VB constate de visu leur absence en stock
 - 9h30** le service Qualité ELIVIA VB alerte la DIRECTION QUALITE
 - 9h40** Déclenchement cellule de crise
 - 9h49** Appel du numéro d'alerte Client



Engagés par nature.

Chronologie des événements

- **12h 23** : Diffusion de l'alerte par le système de gestion du client
- **12h 25** : Envoi SMS aux directeurs de magasins
- **15h 45** : Réception de la liste des magasins livrés
- **16h 16** : Activation cellule de crise TERRENA
- **17h 30** : Alerte MUS
- **19h 12** : Liste finale des magasins: 129
- **19h 30** : Mise en place n°vert
- **20h 00** : Activation plateau téléphonique: 4 opérateurs + 1 médecin
- **20h 10** : Diffusion du communiqué de presse AFP REUTERS + MUS





Engagés par nature.

Chronologie des événements

■ 17/10 – Mercredi:

- ✓ Recherche des clients ayant acheté la référence entre le 11 et le 16 et payé avec la carte de fidélité: 5780
- ✓ Suivi du nombre de remontées magasins
- ✓ Finalisation courrier Consommateur
- ✓ Finalisation du fichier Consommateurs :1877
- ✓ Information aux porteurs de carte fidélité
 - 664 SMS
 - 290 e-mails
- ✓ Mise en place plateau téléphonique de 40 personnes Elivia pour appel des consommateurs n'ayant ni email ni portable
 - 18h00-20h00 *appel de 505 consommateurs*
 - 20h00 *envoi 379 courriers aux consommateurs non joints*

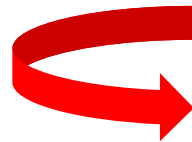


Engagés par nature.

Chronologie des événements

■ 18/10 – Jeudi:

- ✓ Contrôle traçabilité sur entrepôt 1 (ouest) qualitatif et quantitatif par le directeur SCM:
 - *Vérification BL/ réception 11/10 : 1 palette non livrée*
- ✓ Recherche palette : en cours de rapatriement sur entrepôt prestataire
 - *Bloquée chez transporteur en zone prison*
 - *Réception prestataire à 12h30*
- ✓ Contrôle immédiat palette et SSCC de chaque UVC (198) → appartiennent tous au lot concerné





Engagés par nature.

Bilan

- **Comptabilisation des UVC récupérées:**
 - ✓ Elivia : 198
 - ✓ Client sur plateforme: 145
 - ✓ **Soit : 343 (80.7%)**
 - ✓ Identifiées par le N°vert + Plateau Elivia : 21
- **Efficacité très forte : $343 + 21 = 364$ soit 85.6%**
- Grâce notamment à la communication entre les deux cellules:

Date	Appels	Echanges de mails
16/10/2013	38	33
17/10/2013	14	11
18/10/2013	8	2
19/10/2013	3	2
Total	63	48



Engagés par nature.

Bilan

■ Point des appels N° Vert: 1 430

- ✓ Dimensionnement adapté : 18 sec d'attente moyenne
- ✓ Pic lors de la diffusion du Communiqué de Presse: 15 opérateurs

■ Point des appels N° consommateur client

- ✓ 111 appels (au moment du Communiqué de Presse)
- ✓ 1 personne concernée → orientée vers le N°vert

■ Point des appels Plateau Elivia

- ✓ 553
- ✓ Taux de contact 52.4%



Engagés par nature.

Analyse des causes

Audit de la chaîne logistique par:

- ✓ 4 Auditeurs interne ELIVIA
- ✓ 2 auditeurs indépendants cabinet externe

■ Périmètre:

- ✓ ELIVIA
- ✓ PRESTATAIRE STOCKAGE
- ✓ TRANSPORTEUR
- ✓ Contrôles sur PLATEFORMES CLIENT (Ouest / Sud)

CONCLUSION:

- Interprétation d'un employé du prestataire sur le statut
 - ✓ « Vente Cuisson » confondu avec « libéré »
 - ✓ Déverrouillage informatique
- Non prise en compte de l'affichage « Blocage Qualité » compte tenu du déverrouillage informatique





Engagés par nature.

Actions immédiates

- Mise en place d'une autorité unique ayant en charge le suivi du statut depuis la production jusqu'à l'expédition
= sur chaque site identification un **RESPONSABLE LIBERATION DES LOTS** ayant en charge
 - Pose et retrait identification « BLOCAGE QUALITE »
 - Changement de statut
 - Neutralisation IMMEDIATE des cartons par tampon encreur

- Interdiction aux prestataires d'expédier des palettes identifiées « BLOCAGE QUALITE »

- Révision des cahiers des charges prestataires en intégrant ces nouvelles modalités



Engagés par nature.

Actions immédiates



**IMPROPRE
A LA
CONSOMMATION
EN L'ETAT**

DO NOT EAT



Engagés par nature.



**Merci pour votre attention -
Questions**





Engagés par nature.



Le Produit

PUR BŒUF

PACK ÉCONOMIQUE

25

steaks hachés

SURGELÉS

Pourcentage de viande grasse inférieur à 20%

Poids net : 2,5 Kg
(25 x 100g environ)

Emballages individuels

INGRÉDIENTS : viande de bœuf 100%.

Préparation :
Avec décongélation préalable au four à micro-ondes (2 minutes en mode décongélation dans un plat adapté) : Placez immédiatement les steaks décongelés dans une poêle. Faites-les cuire pendant 2 minutes à feu vif de chaque côté, puis baissez le feu et laissez cuire à feu doux pendant 3 minutes par face.
Sans décongélation préalable : Placez les steaks surgelés dans une poêle. Faites-les cuire pendant 2 minutes à feu vif de chaque côté, puis baissez le feu et laissez cuire à feu doux pendant 8 minutes en les retournant toutes les 2 minutes.

A CONSOMMER CUIT À CŒUR.

Valeurs nutritionnelles moyennes pour 100g		
Valeur énergétique pour 100g : 248 Kcal soit 1029 KJ		
Protéines : 17g	Glucides : <0.5g	Lipides : 20g

Conservation :
24 h dans le réfrigérateur
3 jours dans le compartiment à glace du réfrigérateur
De préférence avant la date limite de consommation indiquée sur l'emballage dans le compartiment -18 °C*** du réfrigérateur.

Attention : Ne jamais recongeler un produit décongelé.

Rapport tissu conjonctif sur pratiques de viande inférieure à 1%.

120509003



Service consommateurs — ELIVIA —
Z.I. La Coudrière - 49220 Le Lion d'Angers
Email : conso@bif.fr



Engagés par nature.

Le Produit

Elivia Fabrique par
 ELIVIA ELOYES
 Z.I DE LA PLAINE
 88510 ELOYES

FR
 88-158-002
 CE

34966

1600130079

3 265980 349663

**25 STEAKS HACHES SURGELES 100G
 (EMBALLAGE INDIVIDUEL)**

Taux de matière grasse inférieur à 20 %
 Rapport collagène sur protéine de viande inférieur à 15 %
A CONSOMMER CUIT A COEUR
 Elabore en France.

Ne jamais recongeler un produit décongelé

A conserver -18°C

Date de surgélation 26/07/2012	A consommer de préférence avant le : 26/07/2013	Numero du lot 91630205	Né/Elevé/Abattu ITALIE
-----------------------------------	---	---------------------------	---------------------------

Poids net
2,500kg

(01)13265980349660(3103)002500(10)912208215

(00)035421216001300800(37)25(15)130726

SSUC (00) 035421216001300800

N CARTON: 1 14.01.45





Engagés par nature.

Analyse des causes

EXPEDITEUR :

ELIVIA ELOYES
ZI LA PLAINE
88 510 ELOYES

DESTINATAIRE :

ELIVIA

Rte d'Epinay
14310 Viller Bocage

N° de commande :

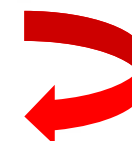
Date de sortie de stock : 31/07/2012

Date de livraison : 01/08/2012

Transporteur : SNTF

BON DE PREPARATION/ BON DE LIVRAISON

Nombre de colis : 4888
Nombre de palettes : 36
Poids net total (Kg) : 17941.5



Code article	N°palette	Produit	Poids net (kg)	Nbre de colis	N° lot	Heure	Date cong	DLUO	STATUT
34966	50277	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630113	13h27	25/07/2012	25/07/2013	LIBEREE
34966	50278	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630113	13h56	25/07/2012	25/07/2013	LIBEREE
34966	50279	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630113	14h25	25/07/2012	25/07/2013	LIBEREE
34966	50280	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630113	14h54	25/07/2012	25/07/2013	LIBEREE
34966	50281	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630113	15h23	25/07/2012	25/07/2013	LIBEREE
34966	50282	sh 20% UE 25*100g Hp	420	168	630113	15h50	25/07/2012	25/07/2013	LIBEREE
34966	50310	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	14h35	26/07/2012	26/07/2013	LIBEREE
34966	50311	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	15h04	26/07/2012	26/07/2013	LIBEREE
34966	50312	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	15h30	26/07/2012	26/07/2013	LIBEREE
34966	50313	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	16h06	26/07/2012	26/07/2013	LIBEREE
34966	50314	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	16h38	26/07/2012	26/07/2013	VENTE CUISSON
34966	50316	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	17h05	26/07/2012	26/07/2013	VENTE CUISSON
34966	50317	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	17h30	26/07/2012	26/07/2013	VENTE CUISSON
34966	50318	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	630205	17h55	26/07/2012	26/07/2013	VENTE CUISSON
34966	50319	sh 20% UE 25*100g Hp	82.5	33	630205	18h03	26/07/2012	26/07/2013	VENTE CUISSON
34966	50363	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	629347	10h41	05/07/2012	05/07/2013	LIBEREE
34966	50368	sh 20% UE 25*100g Hp	495	198	639347	11h32	05/07/2012	05/07/2013	LIBEREE