

B

*
67

l'accent Marseille



La journée consacrée au personnel de la brasserie de Marseille

s'est déroulée le jeudi 24 novembre
dans un climat constructif, convivial
et sous un beau soleil d'automne!

**Tous les moments forts
de cet événement sont à voir
ou à revoir en images
dans l'album photos
pages 7 à 13**

Heineken
Entreprise

JOURNAL INTERNE
MARSEILLE / DÉCEMBRE 2011

↓ AU SOMMAIRE



Journée brasserie	Page 1
Editorial	Page 2
Marseille Excellence nouveau logo	Page 2
VALEURS CLIENT	
Logistique – residence time	Page 3
VALEURS ACTUELLES	
TPM	Page 4
Gestion Autonome étape 4	Page 4
VALEURS PROPRES	
Eradications des pertes	Page 5
VALEURS RÉELLES	
Certification ISO	Page 6
Certification Labstar	Page 6
VALEURS D'EXCELLENCE	
Journée brasserie vision 2014	Pages 7-13
Bilan sécurité	Page 14
VALEURS FONDAMENTALES	
Challenge sécurité	Page 15
Nouvelle organisation qualité	Page 15
VALEURS ENVIRONNEMENTALES	
Tri des déchets - conformité	Page 16
Indicateurs brasserie estimés fin décembre	Page 16
VALEURS ACQUISES	
Formation : PKE	Page 17
Portrait	Page 17
Validation des acquis de l'expérience	Page 17
VALEURS HUMAINES	
Suggestions	Page 18
VALEURS AJOUTÉES	
Alcool : cool at work	Page 19
Les médaillés du travail 2011	Page 19
Marseille Cassis la course	Page 19
Jeu	Page 19
Carnet	Page 19
Journée brasserie suite	Page 20



L'année 2011 a été un très bon cru pour la brasserie de Marseille avec une production qui dépassera les 1.150.000 hectolitres, un nouveau record!

Cette année a été aussi marquée par l'obtention au mois de février du TPM Bronze Award et s'est poursuivie au fil des mois par l'atteinte de la majorité de nos indicateurs de performance. Je vous félicite tous pour votre contribution et votre engagement.

Dans ce numéro, vous trouverez une place importante faite à notre journée brasserie du 24 novembre. Celle-ci a permis de constater le dynamisme de nos marques, notamment avec le leadership de la marque Heineken en croissance depuis plusieurs années ainsi que la bonne tendance des résultats économiques.

La marque Heineken qui représente déjà en 2011 plus de 65% de la production de la brasserie nous permettra, j'en suis certain, d'améliorer notre productivité et de contribuer à l'atteinte de notre vision 2014 pour « rayonner » dans le grand Sud de la France.

Pour cela nous devons, tous ensemble, continuer à livrer à nos clients une qualité de bière Heineken irréprochable et dans le plus grand respect de notre environnement.

Nous devons continuer également, à investir dans le développement des compétences et à maintenir la performance de la brasserie au travers de la participation de chacun dans la démarche TPM : des équipes d'amélioration aux suggestions, aux éradications tout en passant par les analyses de pertes. Après le bronze... Faisons route « tous ensemble » vers l'Excellence et le TPM Argent.

Bien évidemment, notre objectif prioritaire reste la sécurité. Je suis persuadé que la réactivité de chacun au quotidien doit nous permettre de réduire tous les risques et contribuer à l'atteinte de l'objectif Zéro accident « parce qu'on vient au travail pour gagner sa vie et pas pour la perdre ».

Je profite aussi de l'occasion qui m'est donnée pour vous souhaiter à vous ainsi qu'à vos proches de joyeuses fêtes de Noël et une très belle année 2012.

Francisco Ruiz-Gallego
Directeur Heineken Entreprise Marseille

Directeur de la publication : Francisco Ruiz-Gallego
Rédactrice en chef : Chantal Bergel
Remerciements à : Fleurie Brachet, Anne Chatillon, Patrick Gharbi, Catherine Gindre, Pauline Guiglini, Christiane Isnard, Myriam Lernould, Giuseppe Mele, Anne Ollivier, Olivier Pignard, Suzanne Roederer, Emmanuelle Tessier.

Conception et Edition :
BBS Communication – 13015 Marseille

Un seul objectif au chargement : satisfaire nos clients

Après un groupe de travail mené avec succès en 2009 sur le temps de passage des camions, nous nous attaquons de nouveau à cet indicateur en 2011 ; mais pourquoi ?

C'est simple : les règles ont changé !

Jusqu'à présent, l'indicateur mesurait le pourcentage de camions qui devaient passer en moins de 2h sur la brasserie ; notre objectif était de 90%.

Suite au travail effectué lors du Kaizen en 2009, les résultats étaient frappants :

Depuis le début de l'année, notre niveau d'exigence a augmenté et notre indicateur a évolué : désormais, les camions doivent avoir un temps de passage moyen de 60 minutes.

En reprenant les chiffres des années passées, nous nous sommes rendu compte que notre marge de progression était importante ; nous avons donc décidé de lancer fin septembre deux groupes Kaizen afin de travailler sur les deux aspects du temps de passage :

- Le temps de chargement en lui-même (côté cariste)
- Le temps d'enregistrement et de départ du chauffeur (côté guichetier)

Residence Time - Objectif 90% en moins de 2h



Les résultats sont atteints :

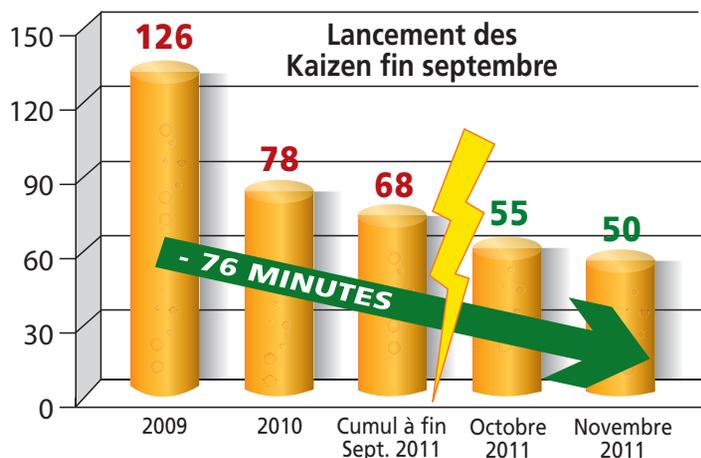
La satisfaction du client, c'est :

- le bon produit,
- dans les bonnes quantités
- au bon moment !

? **Au bon moment**, cela veut dire qu'il faut charger le camion dans le temps imparti pour qu'il soit à l'heure chez le client !

- ? **Un bon Residence Time** = un bon Taux de service
- = moins de pénalités

Residence Time - Objectif < 60 minutes

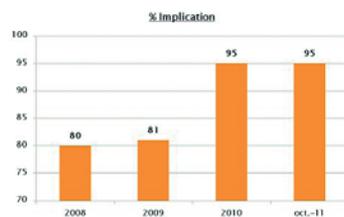
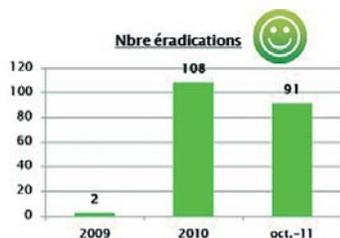
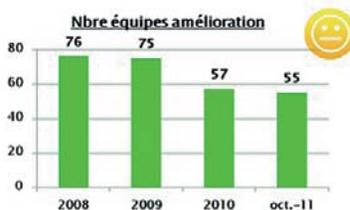
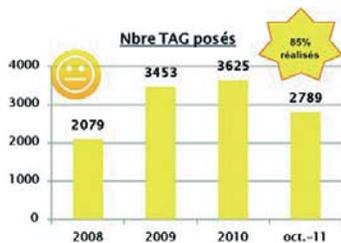


Bravo à tous
pour ces résultats
exceptionnels !

TPM : Un petit bilan 2011... Avant notre audit GSC de fin d'année

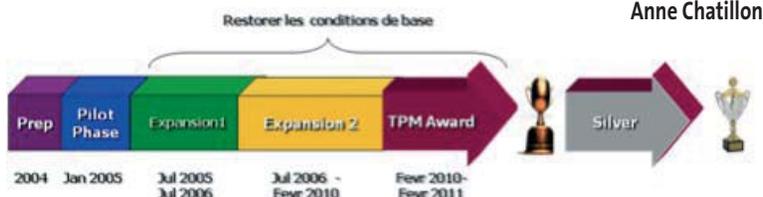
L'année 2011 n'a pas été tout à fait comme les autres ... Lorsqu'on prend un peu le temps de regarder dans le rétroviseur, cette année semble avoir compté double ... Un peu normal vu le chemin que notre petite brasserie a parcouru et les challenges que les équipes marseillaises (y compris l'OM) ont du relever cette année. Outre l'inoubliable TPM Bronze Award que nous avons obtenu en février dernier, il a fallu après un tel rush essayer de reprendre «une vie normale» et entrer dans une phase de stabilisation. C'est ce que nous avons essayé de faire en cette fin d'année et ce que nous allons faire les prochains mois et les prochaines années : il s'agit bien d'accélérer la bonne

utilisation de tous nos outils (TAGs, suggestions, DSC, VCS, 5S, analyses de pertes, Kaizen, Gestions autonome Etape 4...) pour continuer à éradiquer nos pertes et à impliquer 100% du personnel.



Sur la route de l'argent

Pour finir cette année 2011 en beauté, il ne nous reste plus qu'à atteindre l'objectif score audit TPM fixé à 80 lors de l'audit TPM GSC qui sera réalisé les 13, 14 et 15 Décembre par Claus GEBAUER, consultant senior GSC. Donc pas d'affolage pour la dernière ligne droite et merci encore pour cette année qui n'aurait pas été aussi riche sans vous.



Anne Chatillon

Gestion Autonome étape 4

Pour la préparation et l'obtention de l'audit du Bronze Award, nous avons conduit, toutes les équipes GA des groupes bouteilles en étape 3. Cela veut dire que nous avons un standard de nettoyage, lubrification, inspection et serrage sur toutes les machines.

On a et on suit un standard 5S bien évidemment, qui est à la base de toutes les activités GA!

Après la certification Bronze, nous avons mis en place une organisation de gestion de la GA pour garder le niveau minimal des activités de base de la GA, notamment les tags, le suivi des standards, les petites améliorations sur les machines, etc.

Il faut à présent commencer à penser au futur, et après l'expansion de l'étape 3 dans le 2010-2011, le 2012 verra donc sur le terrain l'implantation de l'étape 4 GA. Cela va démarrer sur notre machine pilote, l'étiquetteuse papier 742. En bref, (nous aurons plusieurs opportunités d'en parler dans le futur) il s'agit de prendre les standards existants, de faire un point sur les pertes, et, au travers d'une connaissance beaucoup plus profonde de la machine, de créer des standards (appelés Standard d'inspection autonome) plus détaillés.

Un comité de pilotage spécifique sera constitué par les piliers PM, GA et FD. Nous ferons également de la formation notamment technique, pour supporter l'équipe GA à savoir prendre soin des machines en prévenant les pertes et donc progresser vers la route des zéro accident, perte performance, qualité, environnement, etc...

Comme vous l'avez compris, il s'agit d'une étape très importante. A ce titre, une délégation Marseillaise aura l'opportunité d'aller voir l'implantation de cette étape dans la Brasserie de Den Bosch en Hollande. Cette Brasserie a déjà des machines certifiées étape 4. On partagera avec vous cette visite importante dans le prochain l'accent donc...

Giuseppe Mele