

# ENGAGEMENTS DANONE EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES ALIMENTS

DANONE | 2024





# VIVRE LA QUALITÉ À CHAQUE INSTANT

En tant que leader mondial du secteur alimentaire, nous considérons que chacun doit toujours être en mesure d'avoir confiance et d'apprécier ce qu'il consomme. C'est pourquoi la qualité est fondamentale pour Danone.

Répondre à la mission de notre entreprise, qui consiste à "Apporter la santé par l'alimentation au plus grand nombre", commence par des produits et services sûrs et de grande qualité, adaptés aux consommateurs et aux patients.

Nous veillons à respecter nos engagements en matière de qualité et sécurité de nos produits et services, depuis les étapes de conception, de développement et de fabrication jusqu'à l'exécution en magasin et le service après-vente. Nous entretenons la confiance et la préférence des consommateurs, des patients et des clients en respectant en permanence cette promesse.

Chacun d'entre nous chez Danone a la responsabilité d'« exceller en matière de qualité et sécurité des aliments, partout, chaque jour », pour faire de nous un acteur fiable, préféré, efficace et fier de ce qu'il offre. Nous encourageons continuellement nos 90 000 collaborateurs dans le monde à Vivre la Qualité à chaque instant, en plaçant les consommateurs, les patients et les clients au cœur de tout ce que nous faisons. Nous impliquons et collaborons avec nos parties prenantes pour relever des défis communs tout au long de la chaîne de valeur.

Chez Danone, nous nous engageons à ne jamais faire de compromis sur la qualité et la sécurité de nos produits et services. Nous favorisons le développement d'une culture de la qualité, pour laquelle la garantie de la qualité et de la sécurité des aliments est une priorité essentielle pour tous. Nous améliorons en permanence notre système de gestion de la qualité en nous appuyant sur les connaissances scientifiques de pointe, depuis la prévention, l'anticipation et la maîtrise des risques jusqu'à l'excellence dans l'exécution dans toutes nos activités, l'adaptation aux exigences futures, le développement de nouvelles capacités, l'utilisation optimale des nouvelles technologies et l'analyse des données, et un accent plus marqué sur l'approche de la valeur pour le consommateur.



**...PARCE QUE NOUS SOMMES TOUS CONCERNÉS !**

ANTOINE DE SAINT-AFFRIQUE  
Directeur Général de Danone

ISABELLE ESSER  
Directrice Générale Recherche, Innovation,  
Qualité et Sécurité des Aliments

## Être fiable

Parce que tout ce que nous faisons impacte la vie des gens (santé, bien-être, croissance...), nous avons le devoir de veiller à ce que toutes nos parties prenantes puissent avoir toute confiance en nos produits et services. Pour honorer nos engagements, nous impliquons constamment l'ensemble de nos équipes, nos fournisseurs et nos partenaires dans cet objectif commun.

Nos standards en matière de qualité et sécurité des aliments sont définis au niveau international, puis mis en œuvre au niveau local. Au quotidien, nous concevons, approvisionnons, fabriquons et distribuons des produits et services qui s'appuient sur les connaissances scientifiques les plus récentes, qui respectent les réglementations en vigueur, ainsi que nos standards internes qui sont des plus exigeants. Nous anticipons systématiquement les tendances et les risques, contribuons au développement de connaissances et à l'établissement de normes réglementaires, en nous appuyant sur l'expertise interne, nos relations et partenaires externes.

- Un système de gestion de la qualité et de la sécurité des aliments conforme aux réglementations et standards internationaux
- Des compétences scientifiques de pointe (Danone Food Safety Center)
- Un processus efficace pour anticiper et gérer les risques
- Une gouvernance et des capacités analytiques robustes appliquées à tous les laboratoires, internes et externes
- Un programme « Partner For Excellence » avec nos fournisseurs de matières premières et d'emballages

## Être efficace

Dans un environnement complexe, incertain et compétitif, nous adaptons et renforçons en permanence nos processus, nos moyens et nos méthodes de travail afin de soutenir notre performance opérationnelle et créer de la valeur durable pour nos consommateurs, patients et clients. Nous améliorons en continu notre système de gestion de la qualité afin de garantir la sécurité des aliments, de prévenir les incidents liés à la qualité et d'éliminer les défauts. Nous promovons la collaboration interne et externe pour bénéficier au mieux de l'intelligence collective, l'expertise de chacun, de la science, des nouvelles technologies...

- Une revue systématique de nos résultats qualité et sécurité des aliments dans la recherche de l'excellence
- Un processus d'amélioration continue grâce à des programmes d'excellence et de partage des bonnes pratiques
- Des programmes d'efficacité pour réduire les déchets
- La transformation numérique et des capacités d'analyse des données accrues pour une prise de décision statistiquement fondée, rapide et cohérente

## Être préféré

Les modes d'achat et de consommation évoluent constamment vers des comportements alimentaires plus sains et plus durables, et cela à travers une multiplicité croissante de canaux. Chez Danone, nous voulons relever ces nouveaux défis et accompagner nos consommateurs et patients dans leurs choix avec des produits et services de haute qualité et sûrs, en améliorant sans cesse l'expérience utilisateur.

Nous entretenons la préférence en cherchant à satisfaire nos consommateurs et nos patients à chaque interaction avec nos produits et services.

- La qualité dès la conception grâce à une approche centrée sur l'utilisateur, intégrant ses valeurs et préférences.
- Des retours consommateurs et clients pris en compte pour l'amélioration continue de nos produits et nos services.
- Des contrôles qualité à chaque étape de la chaîne de valeur, jusqu'aux points de vente
- Un service de haute qualité aux consommateurs, en s'adaptant constamment aux nouveaux canaux de communication

## Être fier

La qualité et la sécurité des aliments reposent sur des normes et des processus solides, mais aucune règle ne sera jamais aussi puissante que notre état d'esprit et nos comportements. Notre objectif est que chacun de nos collaborateurs « Vive la Qualité au quotidien » et soit un ambassadeur de nos produits et services, fier de ce que nous réalisons partout et chaque jour. C'est pourquoi nous soutenons le développement d'une culture de la qualité forte et partagée avec notre programme « iCare » centré sur les consommateurs, patients et clients. Chez Danone, chacun s'engage et comprend sa responsabilité dans l'obtention de produits sûrs et de haute qualité.

- Un engagement visible des dirigeants et encadrants en faveur de la qualité et la sécurité des aliments à tous les niveaux de l'organisation
- Une sensibilisation de tous les employés à la qualité et à la sécurité des aliments, et une réelle appropriation des problématiques pour assurer la protection de nos consommateurs, nos patients, nos clients et nos marques
- Une implication et des échanges transparents entre collègues en faveur d'une amélioration continue.



# À PROPOS DE DANONE

Danone est une entreprise leader de l'alimentation, qui opère dans trois Catégories en forte croissance et axées sur la santé à travers les Produits Laitiers et d'Origine Végétale, les Eaux et la Nutrition Spécialisée. Fort de sa mission de longue date consistant à apporter la santé par l'alimentation au plus grand nombre, Danone vise à inspirer des pratiques alimentaires et de consommation plus saines et plus durables, tout en s'engageant à avoir un impact nutritionnel, social, sociétal et environnemental mesurable. Danone a défini sa stratégie « Renew » afin de restaurer croissance, compétitivité et création de valeur sur le long terme. Avec près de 90 000 salariés et des produits vendus dans plus de 120 pays, Danone a réalisé un chiffre d'affaires de 27,6 milliards d'euros en 2023. Le portefeuille de Danone comprend des marques internationales (Actimel, Activia, Alpro, Aptamil, Danette, Danio, Danonino, evian, Nutricia, Nutrilon, Volvic, entre autres) ainsi que des marques locales et régionales fortes (notamment AQUA, Blédina, Bonafont, Cow & Gate, Mizone, Oikos et Silk). Coté sur Euronext Paris et présent sur la plateforme OTCQX via un programme d'ADR (American Depositary Receipt), Danone est classé dans les principaux indices de développement durable, dont ceux gérés par Moody's et Sustainalytics, ainsi que MSCI ESG Indexes, FTSE4Good Index Series, Bloomberg Gender Equality Index, et Access to Nutrition Index. Danone a pour ambition d'être certifié B CorpTM au niveau mondial d'ici 2025

