



## Chaire Qualité 2006

### Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

25 octobre, FUSAGx

Avec le soutien de



## **Chaire Qualité 2006**

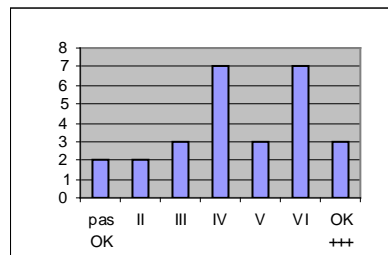
### **Comptes-rendus des tables rondes thématiques**

- A. Compte-rendu de la table ronde LÉGISLATION
  - B. Compte-rendu de la table ronde FORMATION
  - C. Compte-rendu de la table ronde INFRASTRUCTURE
  - D. Compte-rendu de la table ronde CONSEIL, CERTIFICATION, LABORATOIRE
- 

#### **A) Compte-rendu de la table ronde LÉGISLATION**

[\(Top\)](#)

##### **1. La législation agroalimentaire applicable en Belgique m'est facilement accessible.**



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

#### **Quelques informations et réflexions**

##### **➤ Définitions du terme « législation »**

- Ensemble de **normes législatives** d'un pays ou d'un domaine déterminé (Robert)
- Ensemble des **lois, des dispositions législatives** d'un pays ou d'un domaine particulier (Larousse)

##### **➤ Quelles sont les obligations du monde alimentaire ?**

- La responsabilité première en matière de sécurité alimentaire incombe à l'exploitant du secteur alimentaire
- Il est nécessaire de garantir la sécurité alimentaire à toutes les étapes de la chaîne alimentaire depuis la production primaire
- Il importe de maintenir la chaîne du froid
- La mise en place d'un plan d'autocontrôle fondé sur les principes HACCP, associés à la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène, est obligatoire
- Il est nécessaire de pouvoir retracer les produits fabriqués à travers toutes les étapes de la production, transformation et distribution

---

## **Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?**

---

- Tout exploitant informe immédiatement l'Agence lorsqu'il considère ou a des raisons de penser qu'un produit qu'il a importé, produit, cultivé, élevé, transformé, fabriqué ou distribué peut être préjudiciable à la santé humaine, animale ou végétale.
- Les guides de bonnes pratiques constituent un outil précieux d'aide pour les exploitants pour respecter les règles d'hygiène à toutes les étapes de la chaîne alimentaire et à appliquer les principes HACCP ;
- Il est nécessaire de fixer des critères microbiologiques et des exigences en matière de contrôle de la température fondés sur une évaluation scientifique des risques;
- Il est nécessaire de garantir que les denrées alimentaires importées répondent au moins aux mêmes normes sanitaires que celles produites dans la Communauté ou à des normes équivalentes.
- Un agrément/autorisation sont nécessaires à l'exercice d'une activité de production de denrées alimentaires.

### ➤ **Accessibilité de la législation**

- Un recueil de la législation alimentaire (*Éditée par La charte SA, Oude Gentweg, 108 à 8000 Brugge. Tél. : 050/47.12.72*)
- Le moniteur belge <http://www.just.fgov.be>
- Le site législatif européen (Eur-Lex) <http://eur-lex.europa.eu/>
- Le site AFSCA <http://www.favv-afsc.fgov.be/>

## **Résultats de la discussion**

### ➤ **Points positifs**

- La législation est disponible sur Internet (sites de l'AFSCA, du Moniteur Belge ...)
- Il est possible de prendre contact avec les UPC
- Bon contact avec les vétérinaires de terrain

### ➤ **Points à améliorer**

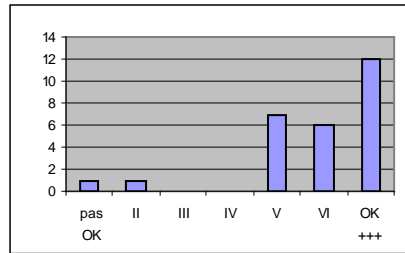
- La législation est parfois payante (charte)
- Difficulté de retrouver les textes spécifiques
- Les réponses entre les contrôleurs sont différentes
- L'AFSCA n'est pas un organisme de conseil
- La législation est peu précise / détaillée.
- La veille informative via Internet est non fiable

### ➤ **Actions à entreprendre**

- Une veille informative via Internet plus fiable
- Base de données / check-list de l'AFSCA
- Une législation plus complète via le site AFSCA

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 2. Connaître la législation est une nécessité à la vie de mon entreprise



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Quelques informations et réflexions

#### ➤ La législation a-t-elle un caractère déterminant pour :

- l'organisation de mes locaux,
- la gestion journalière de mes productions,
- la gestion des températures,
- les analyses microbiologiques de mes produits,
- l'étiquetage des produits commercialisés,
- les notions d'OGM, allergènes, produits bio,
- les documents à mettre en place en terme de qualité et de traçabilité,
- ... ?

#### ➤ Points positifs

- Le dialogue avec le contrôleur
- Anticipation des exigences des contrôleurs
- L'importance de la conscience professionnelle
- Réduire les coûts de non qualité « Mieux vaut prévenir plutôt que guérir »
- Éviter de réaliser deux fois les mêmes travaux

#### ➤ Points à améliorer

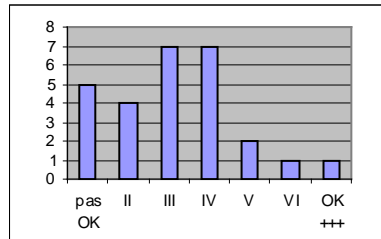
- Attention à la concurrence
- Les entreprises travaillent au feeling
- Avoir le temps d'établir les documents demandés

#### ➤ Actions à entreprendre

- Améliorer l'accessibilité à la législation

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 3. Les évolutions de la législation agroalimentaire sont faciles à suivre.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Quelques informations et réflexions

#### ➤ Exemples

- AR 13 mars 2000 fixant les teneurs maximales pour les résidus de pesticides autorisées sur et dans les denrées alimentaires : modifié le 26-06-00, 03-09-00, 23-01-01, 05-04-01, 04-07-01, 26-10-01, 04-02-02, 14-04-02, 17-02-03, 25-03-03, 14-04-03, 22-10-03, 24-03-04, 20-07-04, 21-10-04, 17-02-05, 17-09-05, 21-12-05, 08-03-06, 17-07-06, 27-09-06
- Loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux : modifié le 20-07-00, 12-12-2000

### Points de la discussion

#### ➤ Points positifs

- Informations disponibles via contrôleurs / clients / Internet / fédérations

#### ➤ Points à améliorer

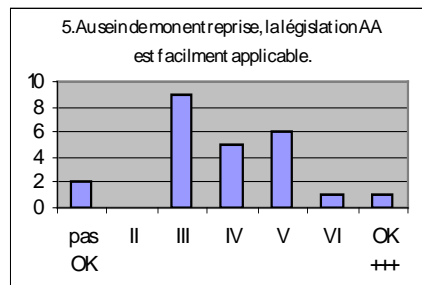
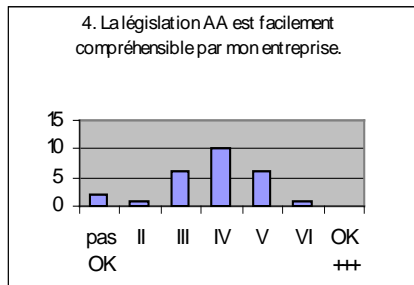
- Manque d'information concernant l'exportation
- Difficultés pour retrouver les modifications
- Fédérations payantes et n'ont pas toujours toutes les informations
- Disparition des circulaires de l'IEV

#### ➤ Actions à entreprendre

- Orientation des entreprises vers les fédérations
- News législatives AFSCA

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

4. La législation agroalimentaire est facilement compréhensible par mon entreprise.
5. Au sein de mon entreprise, la législation agroalimentaire est facilement applicable.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Quelques informations et réflexions

#### ➤ Règlement 852/2004 – Annexe 2 Chapitre 2

Les revêtements de sol doivent être bien entretenus, faciles à nettoyer et, au besoin, à désinfecter. À cet effet, l'utilisation de matériaux étanches, non absorbants, lavables et non toxiques est requise, sauf si les exploitants du secteur alimentaire peuvent prouver à l'autorité compétente que d'autres matériaux utilisés conviennent. Le cas échéant, les sols doivent permettre une évacuation adéquate en surface;

#### ➤ Règlement 852/2004 – Annexe 2 Chapitre 2

Les surfaces (y compris les surfaces des équipements) dans les zones où les denrées alimentaires sont manipulées, et particulièrement celles en contact avec les denrées alimentaires, doivent être bien entretenues, faciles à nettoyer et, au besoin, à désinfecter. À cet effet, l'utilisation de matériaux lisses, lavables, résistant à la corrosion et non toxiques est requise, sauf si les exploitants du secteur alimentaire peuvent prouver à l'autorité compétente que d'autres matériaux utilisés conviennent.

### Points de la discussion

#### ➤ Points positifs

- Législation assez large pour laisser le choix au producteur

#### ➤ Points à améliorer

- Législation sujette aux interprétations
- Compétence des architectes, ...
- L'opérateur doit prouver qu'il travaille bien et qu'il répond à la législation

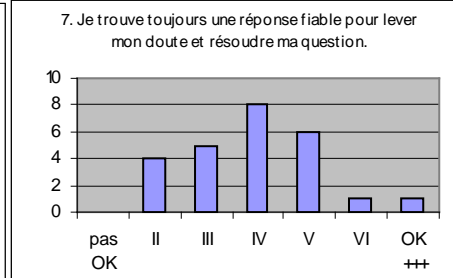
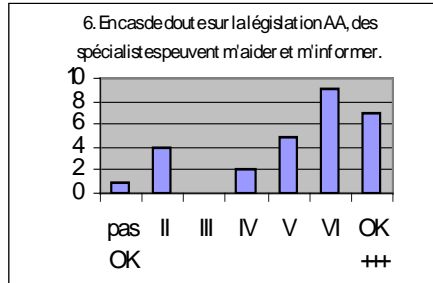
#### ➤ Actions à entreprendre

- Aide de l'AFSCA
- Analyse de risques possibles
- Plan type ?

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

6. En cas de doute sur la législation agroalimentaire, des spécialistes peuvent me guider et m'informer.

7. Je trouve toujours une réponse fiable pour lever mon doute et résoudre ma question.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Quelques informations et réflexions

#### ➤ Sources d'informations plus précises ?

- Les textes législatifs
- La littérature,
- Internet,
- Les collègues,
- Les fédérations,
- Les consultants,

#### ➤ Actions à entreprendre

- Les check-lists et fils conducteurs AFSCA vont être implémentés de commentaires
- Les consultants doivent se faire connaître.

#### ➤ Sources d'informations complémentaires

- Guides d'autocontrôles (validés par l'AFSCA)
- Site AFSCA (<http://www.favv-afsca.fgov.be>)
  - ✓ Onglet autocontrôle
  - ✓ Onglet denrées alimentaires
- Fédérations, collègues, consultants, ...
- Internet
  - ✓ Site des autorités sanitaires étrangères (France, Suisse, Canada ...)
- Littérature
  - ✓ Guides autocontrôles / bonnes pratiques étrangères

### En guise de conclusion

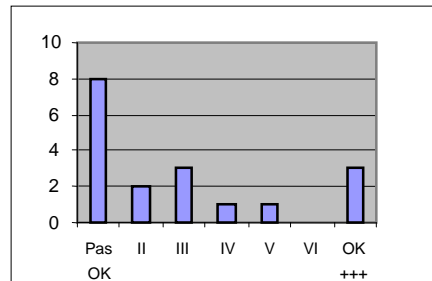
En cas d'informations contradictoires ou inattendues, un retour à la législation s'impose.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### B) Compte-rendu de la table ronde **FORMATION**

[\(Top\)](#)

**1. Les membres de mon entreprise suivent au moins une formation en hygiène de base par an.**



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

#### Points de la discussion

- Une formation annuelle est une obligation légale.

#### ➤ **Points positifs**

- Il est nécessaire de recentrer les priorités, de préciser les concepts importants au moyen d'un rappel formel au moins une fois par an.
- Un programme de formation permanent et couvrant l'ensemble de l'année est plus adapté qu'une seule séance de formation par an :
  - ✓ Une formation de base (en hygiène personnelle) dès l'entrée en fonction des travailleurs
  - ✓ **Et** des rappels permanents via différents supports (panneaux,...) sur le CCP en liaison avec le poste de travail.

#### ➤ **Points à améliorer**

- Demande communes à de nombreux travailleurs : organiser les formations en dehors de l'environnement de travail.

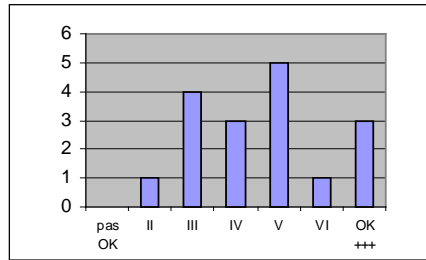
#### ➤ **Actions à entreprendre**

- Éviter les variabilités des exigences selon les inspecteurs...



## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 2. Les formations à l'hygiène ont représenté un coût abordable pour mon entreprise.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

#### ➤ Points à améliorer

- Les formations représentent un coût relativement lourd à supporter par une PME [en temps, en argent, en perte de production pendant l'absence du personnel en formation (coût de libérer le personnel)] → coûts directs et indirects
  - ✓ Il existe des aides financières (sectorielles, publiques) qui diminuent le coût de la formation
  - ✓ Prévoir un budget « formation » en début d'exercice

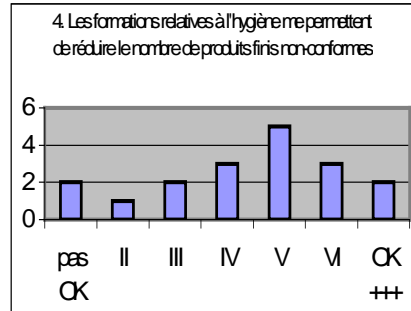
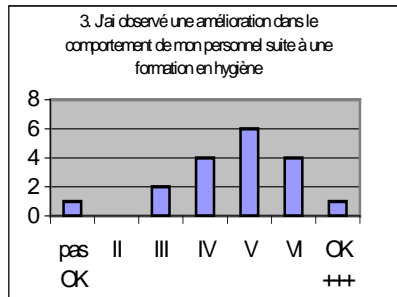
#### ➤ Remarque

- La non-qualité, induite entre autre par un déficit de compétences (qui peut être comblé par la formation) ou par le manque de maîtrise des bonnes pratiques d'hygiène, représente un coût non négligeable → nécessité d'évaluer ce que l'investissement en formation rapporte à plus long terme.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

**3. J'ai observé une amélioration dans le comportement de mon personnel suite à une formation en hygiène.**

**4. Les formations relatives à l'hygiène me permettent de réduire le nombre de produits non conformes.**



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

#### ➤ Améliorations observées

- Amélioration individuelle avec un impact sur l'équipe : transmission du savoir à l'équipe.
- Diminution du nombre de rappels, de plaintes clients.

#### ➤ Facteurs de succès d'une formation

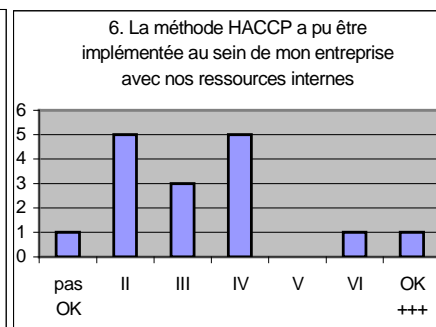
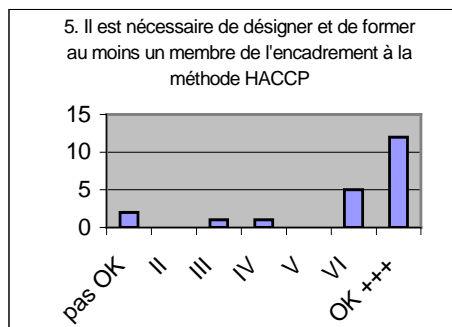
- Communication avant et après la formation
  - ✓ Communiquer avec le personnel sur les objectifs de la formation
  - ✓ Communiquer sur les améliorations et performances
  - ✓ Démontrer, chiffres à l'appui, la diminution du nombre de rappels et de plaintes clients
  - ✓ Évaluer l'efficacité des formations sur le terrain – communiquer sur les résultats (ex. test hygiène des mains)
- Contenu de la formation
  - ✓ Trouver des formations sur mesure, adaptées aux besoins de l'entreprise pour éviter les trop grands écarts entre l'idéal (formation) et le terrain (moyens).
  - ✓ Le contenu de la formation est à définir entre le formateur et l'entreprise (collaboration étroite lors de la préparation du module de formation) : être à l'écoute des besoins de l'entreprise et de ceux des travailleurs, traiter des problèmes rencontrés au sein de l'entreprise. Une visite de l'entreprise par le formateur (pour prendre des photos et observer des situations concrètes reflétant les réels problèmes de l'entreprise) permet de concevoir un module de formation adapté.
  - ✓ L'entreprise doit pouvoir avoir accès au support de cours du formateur et avoir la possibilité de le modifier : il n'existe pas de contenu type, il doit être adapté à l'entreprise.

## **Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?**

- ✓ Formation adaptée en fonction du temps et des moyens disponibles dans l'entreprise pour appliquer les principes d'hygiène : jusqu'où aller (quel niveau de précision) ? pour qui (quelle fonction) ?
- Outils et matériel
  - ✓ Utiliser des supports visuels efficaces (photos...) et des outils pédagogiques adaptés
  - ✓ La réalisation de tests en direct permet d'améliorer l'assimilation du contenu de la formation
- Approche pédagogique
  - ✓ Importance, pour les travailleurs en formation, de se sentir écoutés, par rapport à leur vécu, leurs problèmes → importance du tour de table pour laisser chacun s'exprimer, préciser ses attentes. Le formateur est davantage un animateur.
  - ✓ Les acteurs de la formation sont ceux réunis autour de la table. Le cours se construit au fur et à mesure de la discussion.
  - ✓ Un des objectifs de la formation est la sensibilisation du personnel
  - ✓ La force de l'exemple : les personnes à responsabilités doivent être les premiers à suivre des formations.

**5. Il est nécessaire de désigner et de former au moins un membre de l'encadrement à la méthode HACCP.**

**6. La méthode HACCP a pu être implémentée au sein de mon entreprise avec nos ressources internes.**



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### **Points de la discussion**

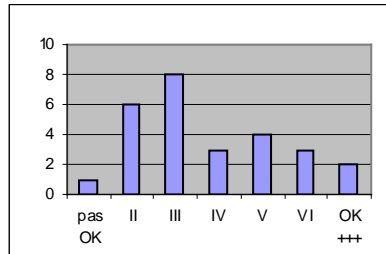
- La formation à la méthode HACCP doit être adaptée aux différents niveaux hiérarchiques :
  - ✓ formation de sensibilisation au niveau de l'opérateur
  - ✓ formation de base pour tous (1h) complétée d'une formation individualisée en fonction du CCP.
- **Points positifs**
  - La méthode HACCP étant difficile à mettre en place dans une petite entreprise, il est nécessaire de créer une équipe HACCP (une seule personne formée à la méthode HACCP est insuffisante).
    - ✓ Avantage : diversification des compétences, équipe pluridisciplinaire.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### C) Compte-rendu de la table ronde INFRASTRUCTURE

[\(Top\)](#)

#### 1. Les normes en matières d'équipements et d'infrastructures sont claires.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

#### Points de la discussion

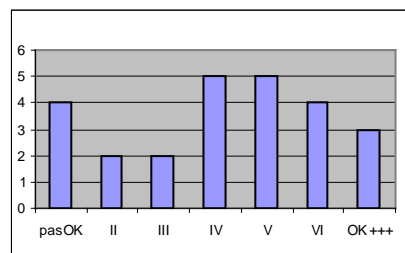
##### ➤ Être attentif à ...

- Bien connaître ses zones de production (Humidité, t°, ...)
- Bien paramétrer son produit (Process, pH,...)
- Connaître les caractéristiques de N&D

##### ➤ Sources d'informations complémentaires

- Visiter et discuter avec d'autres producteurs
- Comparer les fournisseurs d'équipements
- Guides sectoriels pourraient être une aide

#### 2. Mon entreprise a dû faire appel à une société spécialisée pour comprendre et interpréter les exigences.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

#### Points de la discussion

- L'AFSCA n'a plus le rôle de conseiller. Les entreprises se tournent vers d'autres solutions : des sociétés spécialisées qui servent d'interface vis-à-vis de l'Autorité.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

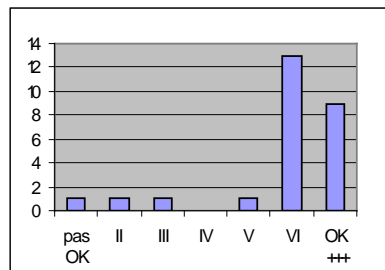
### ➤ Points positifs

- Un regard extérieur peut amorcer une certaine dynamique au sein de l'entreprise.
- Le recours à une entreprise spécialisée permet de pallier le manque de compétences et de connaissances de terrain nécessaires et pourtant difficiles à trouver (difficulté de réunir toutes les compétences au sein d'une petite structure, notamment pour une question de coût).
- Cela permet également de libérer un capital temps

### ➤ Pour vous aider...

- Aides de la Région possibles – osez la démarche

### 3. Sur base des normes, mon entreprise a dû procéder à des investissements pour rendre les équipements et infrastructures conformes



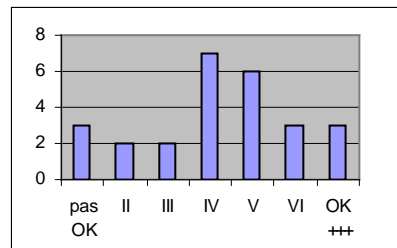
(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

- Des investissements sont parfois nécessaires pour cause de vétusté, pour améliorer le confort ou encore pour une question d'organisation et de bon sens.
- Un dialogue est toujours possible avec l'Agence pour étaler certains investissements. Plans d'investissements, entretien régulier, anticipation (attention aux changements !).
- Les équipements et investissements sont-ils conformes à la législation ? ou aux exigences des OCI ? (cf. smiley's)
- Il existe parfois des exigences issues de normes commerciales supérieures à celles légales.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 4. Mon entreprise a fait appel à un expert pour rédiger le cahier des charges devant conduire à la mise en conformité des équipements et de l'infrastructure



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

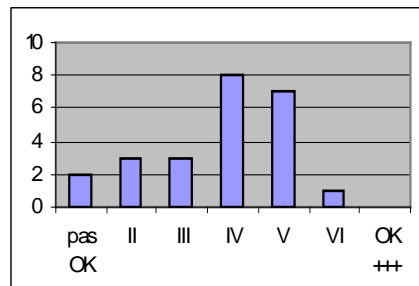
### Points de la discussion

- L'exigence de rédiger un cahier des charges dépend de l'importance du travail à réaliser : si un cahier des charges est demandé concernant le gros œuvre, il n'en est pas de même pour les finitions.

### ➤ Quelques pistes et conseils

- Consulter et comparer de nombreuses sociétés de fournitures avant de choisir.
- Faire venir un architecte expert en agroalimentaire dans l'entreprise en activité pour qu'il comprenne la réalité de terrain (difficile à trouver). L'infrastructure doit être adaptée au process et non le contraire.
- Procéder par essais – erreurs

### 5. Les démarches de soumission de plans auprès de l'AFSCA sont simples



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

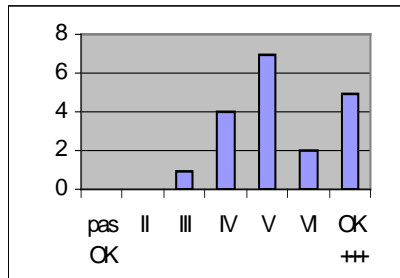
- Les soumissions ne sont pas obligatoires mais conseillées
- Ne concerne que les demandes d'agrément
- L'AFSCA est réceptive à la démarche

### ➤ Quelques pistes et conseils

- Les inspecteurs vétérinaires peuvent être une source d'aide
- S'adresser à des personnes compétentes pour dresser les plans si nécessaire
- Bien connaître les obligations légales

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 6. Après investissements, il m'a été facile d'obtenir un numéro d'agrément



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

#### ➤ Quelques pistes et conseils

- Cette étape n'est pas trop compliquée. Il vaut cependant mieux jouer la transparence.
- Il est conseillé de prendre le temps d'avoir bien évalué son projet (plan) et d'avoir fait les investissements ad hoc.

### En guise de conclusion

#### ➤ Quelques pistes et conseils

- Où trouver toutes les informations relatives au thème « conformité des équipements et infrastructures » ?
  - ✓ Prologistics, Seafood, Sial, généralement présents aux foires alimentaires.
  - ✓ Bases de données privées des structures d'aide
  - ✓ <http://www.abc-d.be/francais/>
- Les Salons, lieu de regroupement de producteurs, permettent des échanges d'expérience fructueux.

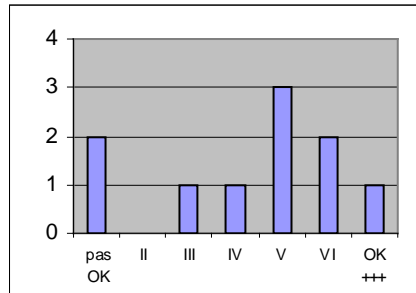
## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### D) Compte-rendu de la table ronde CONSEIL, CERTIFICATION, LABORATOIRE

[\(Top\)](#)

*Remarque préliminaire :* Les participants à cette table ronde étaient essentiellement des consultants ou responsables de laboratoires (seulement 2 responsables qualité de PME)

#### 1. Le consultant, auquel mon entreprise a fait appel, a développé un système HACCP simple, efficace et répondant à mes attentes.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

#### ➤ Points positifs

- L'ensemble des participants à cette table ronde estime que, depuis ces cinq dernières années, on observe une nette évolution de la qualité des plans HACCP mis en place dans les entreprises : ceux-ci sont mieux adaptés à leur usage et sont effectivement fonctionnels. Grâce à la surveillance des points critiques, les entreprises disposent de réels moyens d'amélioration.
- La publication des guides d'autocontrôle devrait permettre une harmonisation des pratiques en matière de gestion des risques dans un même secteur. L'objectif des entreprises et des personnes qui les conseillent doit toujours être de mettre en place un système HACCP et une traçabilité logiques et simples, basés sur le bon sens et sur les besoins et la situation réels de l'entreprise. Il faut apporter une plus-value à l'entreprise sinon le système ne sera pas appliqué.

#### ➤ Points à améliorer

- Les dirigeants des PME et TPE qui manquent souvent de formation en management - une conscientisation à la nécessité de la mise en place du management des ressources serait nécessaire -, méconnaissent les contraintes et les risques liés à leurs activités, et c'est avant tout la production qui leur importe. Ne connaissant pas les risques, ils ne font pas toujours appel à des ressources externes pour les aider à mettre en place une meilleure gestion.
- Une autre caractéristique des PME et TPE est leur sous-capitalisation et donc un manque de moyens financiers qui limite également le recours à des consultants.
- Les participants notent que certains consultants sont trop théoriques : ils visent à répondre aux exigences légales, certes, mais l'application pratique est souvent limitée.



## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

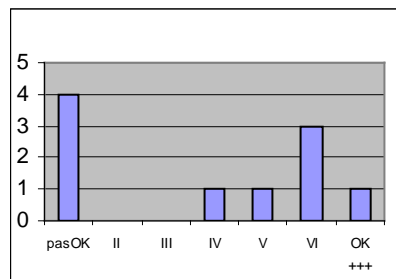
### ➤ Actions à entreprendre

- Les participants ont insisté sur l'importance de transmettre un message simple et efficace concernant la législation et les concepts HACCP, aussi bien par les consultants que par l'AFSCA elle-même.

Dans les guides d'autocontrôle, il est reproché à l'AFSCA que certaines définitions simples aient été « complétées » et soient devenues compliquées, alors que d'autre part, il y a une volonté d'assouplissement pour les petites structures. Cependant, ces assouplissements ne sont pas toujours possibles pour les entreprises qui exportent.

- Certains regrettent qu'il n'existe pas une évaluation des consultants pour aider les entreprises dans leur choix.

### 2. L'obtention d'un certificat (BRC, IFS...) a ouvert de nouveaux marchés à mon entreprise.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

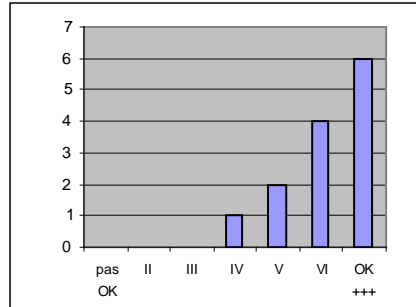
En général, l'obtention d'un certificat permet avant tout de conserver des marchés existants, et dans un second temps, elle engendre de nouvelles opportunités.

### ➤ Points à améliorer

- Certains participants font remarquer que les exigences de la grande distribution ne sont pas comparables pour tous ses fournisseurs : si la demande d'un produit donné est supérieure à l'offre, les exigences seront moindres et un certificat BRC, IFS ou autre ne sera pas toujours demandé. Ceci illustre le fait que les préoccupations du service « Achats » d'un grand distributeur ne sont pas les mêmes que celles du service « Qualité ».
- Pour des secteurs intermédiaires entre la production primaire et la distribution comme les criées, les certifications possibles sont IFS Logistic Standard ou BRC Logistic, et le guide d'autocontrôle de référence sera le guide de la vente au détail ou le guide Belgapom.
- Les contrôles et inspections réalisés par l'AFSCA ont été mentionnés. Certains participants ont parfois le sentiment que le but des contrôleurs est de trouver quelque chose de négatif, ils regrettent que ceux-ci respectent très peu la qualité des produits qu'ils contrôlent. L'exemple des contrôles réalisés dans les criées a été cité : les producteurs ont été choqués des dégâts occasionnés à leurs produits lors d'un contrôle alors qu'ils visent à proposer des produits impeccables à leurs clients.
- L'AFSCA a publié des check-lists pour les audits des systèmes d'autocontrôle, mais les participants se demandent sur quelles bases seront réalisées les inspections.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 3. Les constats d'audit permettent à mon entreprise de s'améliorer.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

#### ➤ Points positifs

- Le rapport et les constats d'audit fournissent au dirigeant d'une entreprise une bonne vision de la situation de celle-ci. S'il souhaite faire évoluer son organisation, chaque audit peut être une source d'amélioration.

*Remarque* : cependant, certains auditeurs travaillent d'une manière plus constructive que d'autres.

#### ➤ Points à améliorer

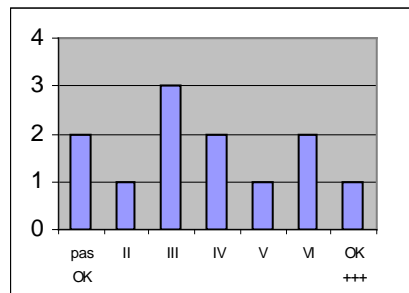
- Les rapports d'audit contiennent une foule d'informations que l'entreprise n'exploite pas toujours, ce qui est regrettable.
- Le référentiel BRC exige que chaque évaluation positive ou négative soit motivée, ce qui rend le rapport encore plus complet mais présente le revers de « noyer » l'information. C'est seulement au bout de 2-3 audits que l'entreprise prend conscience du coût que ceux-ci représentent et du fait qu'il lui faut rentabiliser ce coût : elle commence à mieux exploiter les résultats d'audits. Par ailleurs, on observe que la manière dont les auditeurs vont faire passer le message et les différentes remarques, aura une influence sur la mise en application (différence entre compétence et talent de l'auditeur...).
- Les entreprises remarquent trop souvent une disparité des exigences entre les différents auditeurs.

#### ➤ Remarque

- Les différentes certifications prévoient une rotation régulière des auditeurs. Ceci présente des avantages et des inconvénients :
  - ✓ Le changement d'auditeur permet d'avoir une autre vision de la situation, de mettre l'accent sur de nouveaux points, d'avoir une sensibilité différente à certains aspects de la production,
  - ✓ mais lors de l'arrivée d'un nouvel auditeur, il faut un certain temps avant que celui-ci ne soit familier avec l'entreprise et qu'il puisse connaître suffisamment l'entreprise pour apporter une plus-value avec ses remarques d'audit.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

### 4. L'amélioration de la qualité a couvert les coûts de consultance et/ou de certification.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

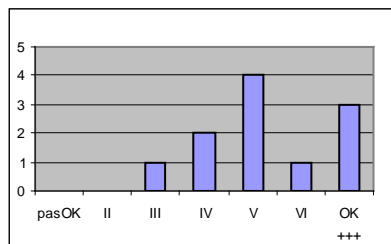
### Points de la discussion

- Les coûts de la consultance et/ou de la certification doivent être couverts par les nouveaux marchés qui sont ouverts, mais également par la limitation des pertes en cas de problèmes ou d'accidents. Or, peu d'entreprises font cette évaluation. Elles ont en général une vue à court terme et considèrent ces frais comme une sorte d'impôts et non comme le choix d'un outil de management. C'est seulement lorsque survient un problème que l'outil révèle ses possibilités et permet une meilleure maîtrise de la production.

### ➤ Conseils

- Il faut être attentif au coût des audits et de la consultance à long terme. Pour mettre en évidence le rapport coûts/bénéfices d'une démarche qualité, il est très utile que l'entreprise mette en place des indicateurs qualité adaptés.

### 5. Mon entreprise a été bien conseillée pour choisir le référentiel de certification.



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

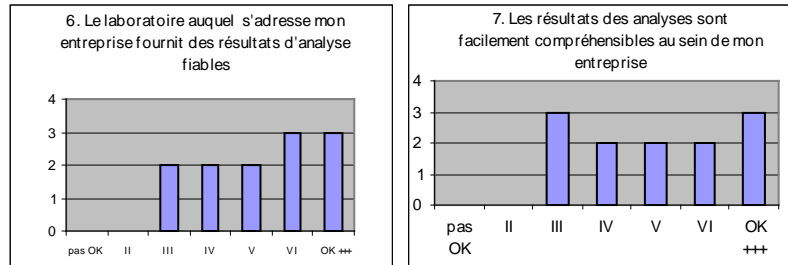
### ➤ Points à améliorer

- Les entreprises disposent de peu de moyens pour connaître et appréhender les différents référentiels qui se présentent à elles. En général, ce sont les consultants qui les conseillent, mais il reste à prouver que leur choix soit le meilleur. En effet, ils ne connaissent pas toujours suffisamment le secteur et l'entreprise pour réaliser les choix les plus appropriés. Or il est capital de conseiller ce qui est nécessaire et utile pour l'entreprise.

## Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?

**6. Le laboratoire auquel s'adresse mon entreprise fournit des résultats d'analyse fiables et des conseils appropriés.**

**7. Les résultats des analyses sont facilement compréhensibles au sein de mon entreprise.**



(Vote de l'ensemble des participants à la Chaire Qualité)

### Points de la discussion

- L'entreprise doit établir une relation de confiance avec le laboratoire auquel elle s'adresse. Elle doit lui fournir suffisamment d'information sur le produit et le process pour permettre au laboratoire de réaliser une analyse et une interprétation des résultats adaptées et surtout d'apporter un conseil adapté.
- De même un laboratoire sérieux doit demander des informations complémentaires pour permettre le meilleur diagnostic. Ceci a son importance pour la notification obligatoire par le laboratoire également, en ce sens qu'il est utile de savoir si le produit analysé fait partie d'un lot de produits mis en vente ou s'il s'agit par exemple d'un produit en test, en cours de développement.

### ➤ **Points à améliorer**

- On constate que la majorité des entreprises recherchent avant tout un service analytique au moindre coût, même si parfois il leur arrive de se rendre compte qu'elles ont besoin d'un service plus fiable. C'est ainsi qu'on rencontre des laboratoires qui ne se soucient pas toujours de la matrice à analyser pour choisir la méthode d'analyse, on peut alors se poser la question de la fiabilité des résultats...
- La qualité des résultats d'un laboratoire d'analyses est attestée par l'obtention de l'accréditation BELAC. Cependant les entreprises ne disposent pas nécessairement de cette information pour leurs besoins analytiques propres.
- De plus, il est signalé que les nouveaux critères microbiologiques (Règlement CE n°2073/2005) exigent le recours aux méthodes d'analyse ISO, mais que celles-ci sont très peu appliquées car leur coût est plus élevé.