



INTERFACE QUALITE
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF



gembloux
agro bio tech

CHAIRE QUALITE 2010

QUALITE & DEVELOPPEMENT DURABLE
POUR QUI ? POUR QUOI ?

COMPTE-RENDU DU DEBAT

27 octobre 2010

GEMBOUX AGRO-BIO TECH

(UNIVERSITE DE LIEGE – GEMBOUX AGRO-BIO TECH)

Avec le soutien de



Wallonie

1860
150 ans d'excellence
au service de notre terre
2010

TABLE DES MATIÈRES

Interface Qualité asbl	3
a) Activités proposées par Interface Qualité.....	3
La Chaire Qualité	3
Les Déjeuners Qualité.....	3
Kali-Kou®, outil pratique de gestion de la qualité.....	4
Les actions de sensibilisation	4
b) Composition du Conseil d'Administration.....	4
c) Contact	4
Exposés du matin	6
Débat de l'après-midi	7
Affirmation 1	8
Affirmation 2	10
Affirmation 3	12
Affirmation 4	14
Affirmation 5	15
Conclusions générales de la Chaire Qualité 2010	17
a) Conclusion	17
b) Evaluation de la journée.....	18
c) Amélioration continue.....	19
d) Diffusion du rapport de synthèse des tables rondes	20
ANNEXE	21
Thèmes des Chaires Qualité précédentes.....	21

INTERFACE QUALITÉ ASBL

Fondée en 1994, Interface Qualité asbl a pour mission de favoriser les actions visant à promouvoir la gestion globale de la qualité comme élément de la politique tant industrielle qu'économique, scientifique et sociale en Région wallonne de manière à l'affirmer comme un pôle de développement au sein de la Région.

La qualité, facteur de progrès par excellence, est en effet un des enjeux stratégiques majeurs en cette période de haute compétitivité tant au niveau des entreprises privées que des administrations publiques, des hautes écoles et des universités.

Il s'agit en réalité d'un défi innovant et motivant qui doit être relevé dans tous les secteurs : qualité dans le progrès technologique mais aussi qualité de l'environnement, qualité des relations humaines, qualité de la vie tout simplement !

Pour favoriser l'instauration d'une culture qualité, Interface Qualité peut compter sur son réseau de membres (effectifs et adhérents) dynamiques et d'horizons à la fois diversifiés et complémentaires :

- L'enseignement : FUNDP, Gembloux Agro-Bio Tech, ECAM ;
- les entreprises : Kraft Foods Namur Production, Ores, Vinçotte, Conex sa, la Banque Van Breda ;
- les principaux acteurs économiques namurois : le Bureau Economique de la Province de Namur, l'Union des Classes Moyennes, Nadir, Confédération Construction Namur ;
- et le monde associatif représenté par l'Association des Commerçants de Namur.

Dans cette optique, Interface Qualité asbl développe diverses actions pour jouer son rôle d'interface entreprises-entreprises et faciliter la mise en œuvre de la gestion globale de la qualité dans les secteurs industriels, des services, de l'environnement et de l'énergie...

a) Activités proposées par Interface Qualité

La Chaire Qualité

Objectif : être un diffuseur d'informations.

Programme de formation - information dispensé en alternance à Gembloux Agro-Bio Tech et aux Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur.

Organisée sous forme d'une journée d'étude et d'échanges interactifs et centrée sur un thème d'actualité, la Chaire Qualité propose une double approche :

- Des exposés académiques et conceptuels à caractère prospectif illustrés par des témoignages d'entreprises (mise en application des concepts définis).
- Un débat interactif invitant les participants à réagir par rapport à une série d'affirmations directement inspirées des exposés du matin permettant de poursuivre la réflexion et d'approfondir le sujet de la chaire.

Un rapport de synthèse est établi et transmis aux participants de la chaire et aux Pouvoirs Publics concernés par le domaine (cf. liste reprise dans les conclusions du présent rapport).

Les Déjeuners Qualité

Objectif : être un animateur de cercles d'entreprises, jouer le rôle d'interface entreprises-entreprises. Carrefour d'échanges d'expériences entre partenaires industriels, économiques,...

Organisés plusieurs fois par an et regroupant une vingtaine de personnes, les déjeuners qualité proposent des sujets très variés (Qualité et RH, Qualité et fournisseurs, Qualité dans une TPE, Outils Qualité...).

Introduit par le témoignage d'une entreprise témoin sur les spécificités de son approche qualité et de sa gestion du contrôle qualité, le déjeuner se poursuit par des discussions et échanges d'expériences concrètes.

Variante des déjeuners qualité : une **demi-journée thématique** sur un thème ciblé, permettant d'aborder une problématique plus en profondeur, notamment grâce aux témoignages d'entreprises. Par exemple en 2010, le sujet abordé était « Première approche pragmatique d'une gestion des risques au sein d'une PME ».

Kali-Kou[®], outil pratique de gestion de la qualité



Objectif : être un fournisseur d'outils pratiques en matière de qualité, tester de nouvelles méthodes. Interface Qualité asbl accompagne ponctuellement, dans le cadre de projets innovants, les acteurs socio-économiques wallons désireux d'implanter une démarche qualité.

L'outil Kali-Kou[®] a été développé dans le cadre d'un diplôme universitaire DES courant 2006 et 2007. Finalisé et testé sur terrains réels en 2008 et 2009, il est maintenant commercialisé pour être disponible pour toutes entreprises préoccupées par l'aspect qualité et l'amélioration continue. Partant du constat que l'absence de démarche qualité engendre aussi un coût, il développe une méthodologie d'auto-évaluation basée sur une recherche structurée des coûts de non-qualité pour les déceler et les diminuer voire même les supprimer.

Les actions de sensibilisation

Objectif : être un diffuseur d'informations.

Actions organisées avec un partenaire éventuel dans le but de sensibiliser les PME aux avantages de s'engager dans une démarche d'amélioration globale de la qualité.

Interface Qualité asbl reste constamment à l'écoute des PME et des participants à ses activités afin de pouvoir proposer des actions toujours plus ciblées et en adéquation avec les vrais besoins des entreprises.

b) Composition du Conseil d'Administration

Marc JOSSE (Vinçotte) : Président,
Philippe MATHEY (ORES) : Vice-président,
Benoît DARGENT (Kraft Foods Namur Production) : Administrateur,
Annick CASTIAUX (FUNDP) : Administrateur,
Michel DAOUST (UCM) : Administrateur,
Gianluigi ARIALDI (BEP) : Administrateur,
Jean-François ROSSIGNOL (Conex SA) : Administrateur,
Marianne SINDIC (Gembloux Agro Bio Tech) : Administrateur.

c) Contact

Interface Qualité asbl
Véronique ROSSIGNOL, qualitiennne, chargée de mission
Passage des Déportés 2 à 5030 GEMBLoux
Tél. : 081/62.22.62 - Fax : 081/60.17.67
Courriel : qualite.gembloux@ulg.ac.be
Site web: <http://iq.fsagx.ac.be>

CHAIRE QUALITE 2010
QUALITE & DEVELOPPEMENT DURABLE
« LABELS DE DEVELOPPEMENT DURABLE POUR QUI ? POURQUOI ? »
Mercredi 27 octobre 2010

PROGRAMME

8h30 Accueil des participants

Animation : Véronique BARBIER, journaliste à la RTBF.

9h00 Introduction par Eric HAUBRUGE, Vice-recteur – GEMBLOUX AGRO-BIO TECH
Introduction par Marc JOSSE, Président – INTERFACE QUALITE

9h20 « *Qu'est-ce qui se cache derrière les labels de durabilité actuels et à venir ?* »
Ann NACHTERGAELE, Directeur Environnement&Energie – FEVIA

10h00 « *A quoi servent les labels ? Comment informer le consommateur ?* »
Marc VANDERCAMMEN, Directeur général – CRIOC

10h40 **Questions-réponses**

11h00 Pause-café

11h30 « *Politiques et stratégies commerciales possibles en matière de produits durables* ».
Dr. Pascal LÉGLISE, Directeur Qualité et Développement Durable – CARREFOUR
BELGIUM

12h10 « *Aperçu des systèmes de certification en matière de responsabilité sociétale* ».
José GOFFINET, Directeur Stratégie & Innovation – VINÇOTTE

12h45 **Questions-réponses**

13h00 Lunch : dégustation de produits locaux

14h00 Présentation des affirmations et vote des participants

14h30 **Témoignage** : Luc MINNE, Administrateur délégué, NORLAND SA

14h50 **Témoignage** : Geneviève DUPONT, Vice-présidente, UNION DES AGRICULTRICES
WALLONNES

15h10 Pause-café

15h30 **Témoignage** : Thierry NOESEN, Gérant, BELVAS SPRL

15h50 Présentation des résultats aux votes

Discussion

17h00 Drink de clôture – Echanges informels

Nos remerciements à tous ceux qui ont œuvrés à la réussite de la Chaire Qualité, Gembloux Agro-Bio Tech qui nous a accueillis et qui a contribué activement au succès de cette journée.

EXPOSÉS DU MATIN

1. Qu'est-ce qui se cache derrière les labels de durabilité actuels et à venir ?
2. A quoi servent les labels ? Comment informer le consommateur ?
3. Politiques et stratégies commerciales possibles en matière de produits durables.
4. Aperçu des systèmes de certification en matière de responsabilité sociétale.

DÉBAT DE L'APRÈS-MIDI

(Support de base mis à disposition des participants)

Pour approfondir les sujets des exposés du matin, Interface Qualité a proposé un débat basé sur des affirmations soumises au vote de l'ensemble des personnes présentes. Les participants ont positionné leurs réponses sur une échelle de 1 (tout à fait d'accord avec l'affirmation) à 7 (pas du tout d'accord avec l'affirmation). Les résultats obtenus ont été ensuite projetés sur écran et ont servi d'amorce et de support aux débats et échanges de points de vue entre tous les participants de la journée.

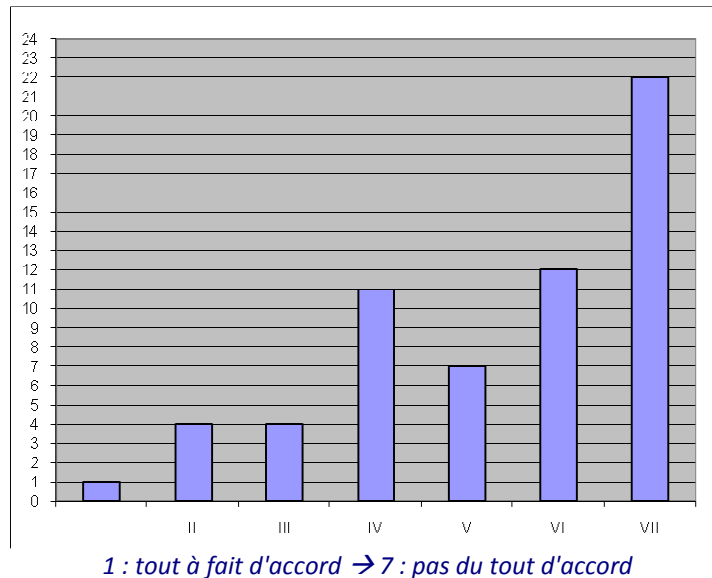
LES AFFIRMATIONS

1. La multitude de labels est une richesse plutôt qu'un problème.
2. Comme consommateur, je suis pour l'achat de produits dits durables, mais le rapport qualité/prix et la facilité d'utilisation restent mes critères de choix principaux.
3. Un label sans cahier des charges précis et sans contrôle par un organisme indépendant n'est pas fiable.
4. Obtenir un label "responsabilité sociétale", c'est facile : on mène quelques actions pas trop coûteuses, on établit un rapport où l'on raconte ce que l'on fait, et c'est OK.
5. Un label ou une certification relative à la responsabilité sociétale, c'est bon pour les Multinationales, surtout quand elles sont présentes dans les pays en voie de développement. Pour les PME en Belgique, cela fait beaucoup de coûts sans apport intéressant, car nos législations belges nous imposent déjà toutes les règles à respecter...

AFFIRMATION 1

La multitude de labels est une richesse plutôt qu'un problème

Vote de l'ensemble des participants Chaire Qualité



➤ Points de la discussion

Constat : la majorité des participants n'est pas d'accord avec cette affirmation, voire même pas du tout d'accord (36%).

Réflexions:

- La majorité des participants n'est pas d'accord avec cette affirmation : pour eux, la **multitude de labels est un problème**.
Au total, il existe un peu plus de 700 labels et 400 démarches qualité, avec des directives et des critères différents. Bon nombre d'entre eux ne font que respecter la loi sans fondamentalement prendre en compte tous les aspects de la durabilité d'un produit et de l'entreprise qui l'a produit.
Une **harmonisation de la réglementation** entre les labels pourrait être bénéfique non seulement pour les entreprises mais aussi pour les consommateurs.
- Ce manque d'harmonisation pose un véritable problème concernant le commerce équitable. Certains labels ont des critères trop sévères, d'autres par contre sont trop laxistes. Parfois, il suffit de payer une somme d'argent et compléter quelques documents pour obtenir une certification et pouvoir se positionner sur un marché jusqu'alors inaccessible.
Tout cela se répercute sur le consommateur qui, non seulement a du mal à se retrouver parmi cette multitude des labels mais aussi paie un prix supérieur pour un même produit.
- Selon certains participants, les **autorités publiques ont un rôle à jouer** : mettre de l'ordre dans les labels existants. Toute certification devrait émaner du pouvoir public avec des **directives standardisées** et un **cahier des charges détaillé**. Cela permettrait peut-être de

diminuer le nombre de labels (éviter les redondances) et donc d'augmenter la puissance et la valeur ajoutée des autres labels.

Les organismes privés ne sont pas toujours objectifs et ont tendance à développer de nouveaux labels. Tout cela est compréhensible car la certification est un business lucratif et nul ne peut empêcher une entreprise privée de faire du bénéfice.

- D'un autre côté, il est difficilement imaginable de remplacer tous ces labels par un label unique.

La plupart de ces normes se focalisent sur un seul aspect de la production : le CO2, la durabilité du produit, la qualité, la responsabilité sociétale... alors que le nombre de points à prendre en considération est bien plus vaste.

Au lieu de créer de nouveaux labels, il serait peut-être plus judicieux d'adapter les informations qui se trouvent sur le produit lui-même. Par exemple, un meilleur étiquetage des produits pourrait s'avérer très intéressant d'autant plus qu'il s'adresse directement au consommateur. La difficulté réside dans la quantité d'informations déjà présentes sur les emballages et qui ne sont pas toujours claires. En plus, dans certains cas, ces informations sont traduites en plusieurs langues.

Un nombre croissant de distributeurs commencent à s'interroger à ce sujet-là. En réponse à la demande des consommateurs de plus en plus sensibilisés sur les aspects de la qualité et la provenance de la marchandise, les entreprises commerciales développent des initiatives permettant de **mieux informer** :

- diffusion de films expliquant le travail des agriculteurs (le but étant de prouver la provenance des produits),
- utilisation de scanners pour une meilleure lisibilité des codes-barres,
- réalisation de panneaux informatifs expliquant et décodant les labels les plus fréquents.

- Pour beaucoup, « trop de labels tuent le label ».

Cependant, ces différentes initiatives ne sont pas mauvaises en soi puisqu'une fois canalisées et standardisées, elles peuvent devenir un **outil de performance** pour une entreprise et une **garantie d'un produit durable** pour le consommateur.

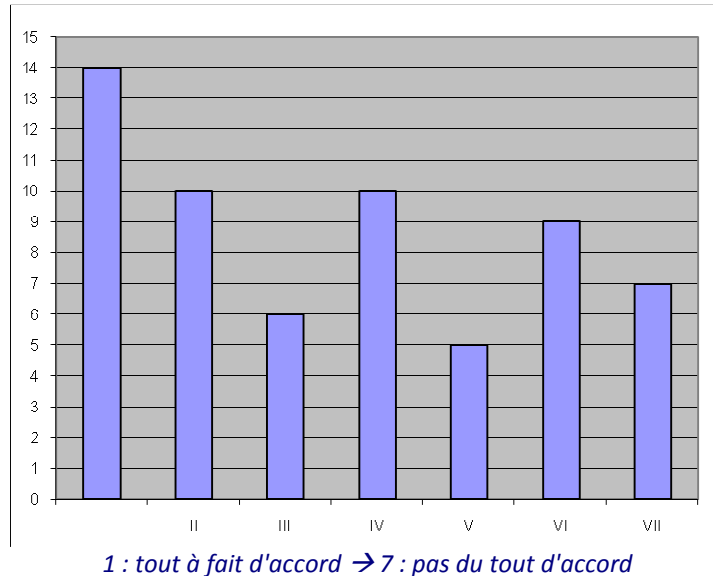
A chacun d'y mettre du sien :

- Les autorités publiques : elles pourraient établir une harmonisation de la réglementation entre les labels pour mieux les contrôler.
- Les commerçants : ils devraient agir en toute transparence et communiquer d'avantage avec les consommateurs.
- Et par conséquent, tous ensemble : contribuer à sensibiliser et à éduquer les nouvelles générations de consommateurs sur les aspects du développement durable.

AFFIRMATION 2

Comme consommateur je suis pour l'achat de produits dits durables, mais le rapport qualité/prix et la facilité d'utilisation restent mes critères de choix principaux.

Vote de l'ensemble des participants Chaire Qualité



➤ Points de la discussion

Constat : résultats plus mitigés, avec une légère tendance plutôt d'accord.

Réflexions:

- Le consommateur perçoit les produits labélisés comme des produits de qualité mais il souhaite véritablement avoir une **valeur ajoutée et un bon rapport qualité-prix**.
La labellisation est un des **moyens de communication** des producteurs vers les consommateurs pour leur faire percevoir les vraies valeurs, les garanties de qualité et les standards de production. Cela devrait, en l'occurrence, inciter et motiver les clients à acheter les produits dits « durables ».
- Qu'en est-il du **prix** ? Les produits labélisés sont-ils réellement plus chers ?
Dans la situation de crise actuelle, ce présupposé peut influencer le **comportement d'achat**, car le prix des produits est un critère important (si pas LE plus important) dans les dépenses au sein des ménages.
Conséquence : une course à la diminution des prix au sein de la grande distribution. Or, la réduction du prix pourrait conduire à la médiocrité. Le consommateur se tourne alors vers les produits labélisés pour retrouver une certaine qualité (qualité intrinsèque ou valeurs que le label représente). Ce comportement d'achat force les petits producteurs à entreprendre une démarche de labellisation, même s'ils produisent déjà du bio ou s'ils travaillent déjà de façon écologique.

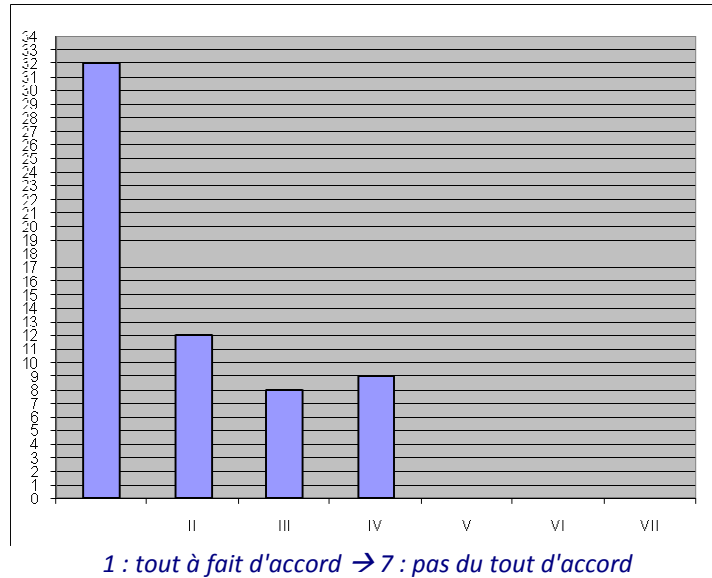
Il s'ensuit donc une augmentation de leurs charges financières (coûts liés aux démarches de labellisation) sans que la valeur du produit n'ait augmenté.

- Le marché établit le prix des produits bio selon un différentiel qui peut engendrer un prix 15 à 20% plus cher par rapport à celui des produits traditionnels.
Aujourd'hui, aussi bien les producteurs que la grande distribution essaient de diminuer cet écart. Les producteurs labélisés essaient de diminuer leurs coûts en **réduisant le nombre d'intermédiaires** afin d'atteindre directement le consommateur final.
La grande distribution met des limites au taux de pénétration des produits à bas prix sur le marché, elle réajuste certains prix et pratique une **différentiation qualitative**.
- Comment alors distinguer les produits labélisés des autres produits ? Cette réflexion s'impose depuis longtemps dans les commerces. Selon eux, il faudrait sensibiliser les clients sur les aspects tels que la **qualité** et la **production équitable** ; équitable non seulement pour le client mais aussi pour les producteurs et les agriculteurs (récompensés à leur juste valeur/prix, revenu décent) qui travaillent et fournissent de réels efforts pour proposer des meilleurs produits.

AFFIRMATION 3

Un label sans cahier des charges précis et sans contrôle par un organisme indépendant n'est pas fiable

Vote de l'ensemble des participants Chaire Qualité



➤ Points de la discussion

Constat : 52% des participants sont tout à fait d'accord.

Réflexions :

- La plupart des participants trouvent qu'un contrôle et un cahier des charges précis sont indispensables pour les labels car ils en garantissent la fiabilité. Un label est considéré comme un **outil de marketing** et une **manière de se distinguer** de ses concurrents, mais il faut qu'il soit crédible. Ceux qui ne sont pas clairs, ne possèdent pas de cahier des charges et ne sont pas soumis à un système de contrôle disparaissent d'eux-mêmes car le client ne fait pas confiance.

- Une question se pose alors : **comment distinguer** les labels ? Comment savoir ce qui se cache derrière ?

La plupart d'entre eux sont très clairs et informent en toute transparence, via des sites web par exemple, en mettant à disposition des consommateurs :

- la documentation utile,
- les cahiers des charges stricts,
- voire même la chaîne d'approvisionnement pour un produit.

La distinction réside donc dans la **comparaison des valeurs** que ces labels représentent. A chacun de voir s'il adhère par exemple davantage aux objectifs du commerce équitable (juste prix) ou du label UTZ (qui a pour but la formation des agriculteurs et favoriser les bonnes pratiques).

Les informations que l'on peut lire sur les sites web des labels ont pour objectifs de sensibiliser les consommateurs intéressés ou curieux et de leur permettre de trouver des renseignements complémentaires.

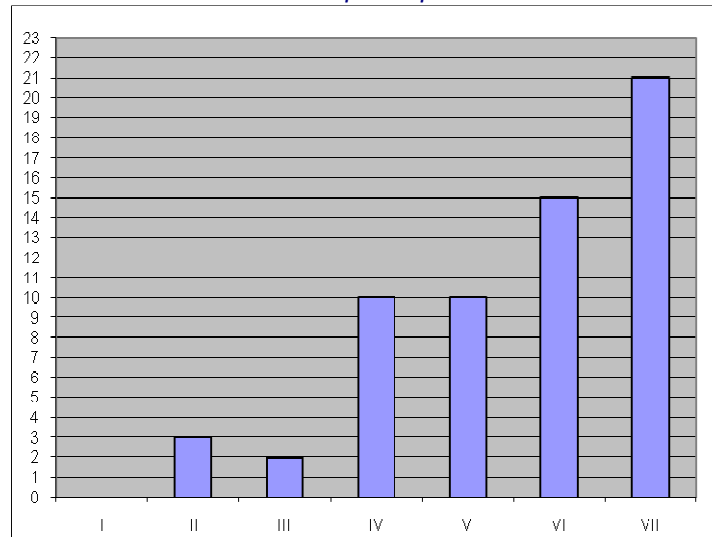
- Il est certain que chaque producteur doit trouver un juste équilibre entre ses coûts et les améliorations à faire. Mais, il est impensable de laisser chaque producteur présenter son produit de la façon dont ça l'arrange pour se donner une image écologique (faire de « *l'éco-blanchiment* »). En effet, celui-ci risquerait d'investir surtout dans la publicité dite « verte » plutôt que d'entreprendre de réelles actions en faveur de l'environnement.
La **certification et le contrôle** par un organisme indépendant permettent de **fiabiliser** le produit et de lui **attribuer les valeurs qu'il possède réellement**.

- Les labels qui n'ont **pas de cahier des charges précis** peuvent **manquer de fiabilité** et surtout, **discréditer tout un secteur**. Pour éviter cette situation, les participants se demandent s'il ne faudrait pas **légiférer sur les normes**.
Cela peut être possible dans certains cas, du moins en ce qui concerne les critères écologiques ou les produits nuisibles pour la santé, mais pas pour tous.
Vu la situation politique actuelle de la Belgique, l'élaboration de nouveaux dispositifs légaux sur le développement durable compliquerait davantage la certification. En effet, on risquerait d'avoir 3 législations différentes avec 3 dispositifs différents. Pour le marché belge, cette nouvelle législation coûterait au final plus cher et n'apporterait rien puisqu'elle ne répondrait pas aux besoins des consommateurs.

AFFIRMATION 4

Obtenir un label « responsabilité sociétale » c'est facile : on mène quelques actions pas trop coûteuses, on établit un rapport où l'on raconte ce que l'on fait, et c'est OK.

Vote de l'ensemble des participants Chaire Qualité



1 : tout à fait d'accord → 7 : pas du tout d'accord

➤ Points de la discussion

Constat : les participants ne sont pas d'accord avec cette affirmation.

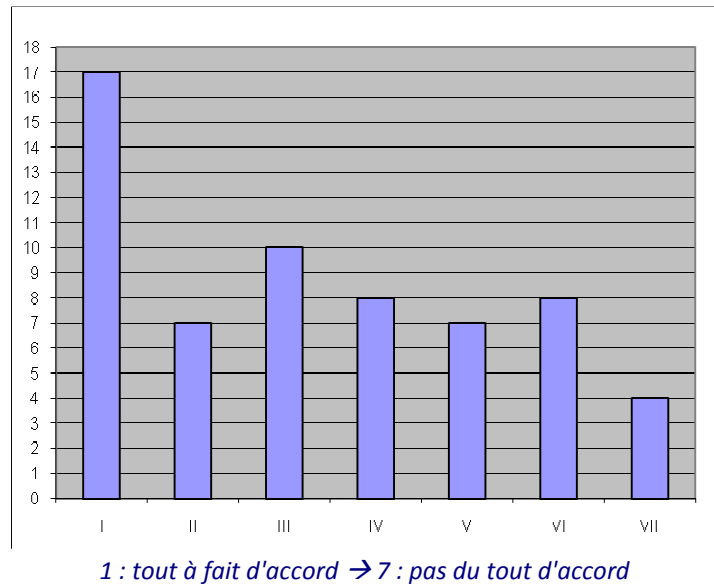
Réflexions:

- Selon un grand nombre de participants, **l'obtention d'un label est plutôt compliquée**. Cela demande, entre autres, beaucoup de temps. En effet, il y a une série d'analyses et d'audits à réaliser, sans compter les investissements financiers qui peuvent être importants. Cela dépend évidemment de l'entreprise et des produits à certifier (les produits détergents ne se labélisent pas de la même façon qu'un hôtel).
- Le fait que la certification soit une **démarche complexe** est perçu par les entreprises comme quelque chose de **plutôt positif** :
 - 1) elles ont la possibilité de se distinguer de leurs concurrents,
 - 2) cela empêche ceux-ci d'entrer trop facilement sur le marché,
 - 3) des normes strictes sont garantes de la crédibilité des labels,
 - 4) cela permet aussi de débarrasser le marché des labels inutiles ou trop laxistes.
- La **certification à l'étranger** pose beaucoup de problèmes aux organismes certificateurs multinationaux. Dans le cas où ils proposent les compétences d'auditeurs européens, l'audit réalisé à l'étranger coûte plus cher et le client se montre réticent à payer. Si l'organisme, pour limiter les coûts, fait appel à un auditeur local, d'autres problèmes surviennent (fiabilité, corruption...). *Constat : les organismes d'audits implantés depuis quelques années en Chine se sont déjà retirés de la certification des produits.*

AFFIRMATION 5

Un label ou une certification relative à la responsabilité sociétale, c'est bon pour les Multinationales, surtout quand elles sont présentes dans les pays en voie de développement. Pour les PME en Belgique, cela fait beaucoup de coûts sans apport intéressant, car nos législations belges nous imposent déjà toutes les règles à respecter...

Vote de l'ensemble des participants Chaire Qualité



➤ Points de la discussion

Constat : 28 % des participants sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, le reste des participants est plutôt partagé.

Réflexions:

- Les participants se sont posé la question du **but de la labellisation pour les PME**.
Il est certain que, pour obtenir la labellisation, l'entreprise doit avoir la volonté d'entamer les démarches et d'y croire, sinon cela est voué à l'échec. Il est intéressant pour une petite entreprise peu connue d'être associée à un label mondialement reconnu car cela lui **donne une crédibilité et lui permet de se démarquer**.
- Dans le cas des labels connus par le consommateur, l'apport pour une entreprise est palpable et mesurable car cela permet d'augmenter ses ventes.
La certification relative à la responsabilité sociétale n'est pas encore suffisamment identifiée par le consommateur comme générant une plus-value à l'entreprise.
- Un autre aspect évoqué est le fait que les entreprises multinationales se donnent les moyens d'aller vers la certification de responsabilité sociétale **pour se donner bonne conscience** (se donner une image « verte »).

- Pour le **secteur agricole**, ce concept est difficile à intégrer malgré les initiatives qui ont été prises dans cette direction par les diverses institutions. La **complexité de la législation**, surtout dans le cadre politique belge, ralentit encore d'avantage son intégration.

Pour information : il y a quelques années, une validation des démarches environnementales a été mise en place par le Centre de Recherche de Gembloux Agro-Bio Tech pour conscientiser et accompagner les agriculteurs dans les enjeux environnementaux.

Cette démarche intègre le concept de responsabilité sociétale sous forme de **regroupement des agriculteurs** qui diffusent un message de sensibilisation à l'attention des différentes parties prenantes.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES DE LA CHAIRE QUALITÉ 2010

a) Conclusion

En conclusion, la Chaire Qualité 2010 a été très enrichissante tant au niveau des informations diffusées qu'au niveau des divers échanges. Une vraie implication des participants de la Chaire dans les démarches durables marque un changement général dans la société.

La **labellisation** n'est pas un effet de mode mais **un vrai mouvement vers la durabilité et l'amélioration continue**.

Le nombre de personnes présentes ce jour-là prouve **l'intérêt pour ce sujet** par tous les acteurs du milieu économique. Nous avons accueilli : des producteurs, des représentants de la grande distribution, des agriculteurs, des personnes du secteur public, diverses organisations et associations ainsi que des consommateurs. Cette diversification a permis d'enrichir les discussions de l'après-midi.

Lors de cet événement, de nombreux **concepts liés au développement durable** ont été présentés. Nous avons évoqué diverses normes comme produire sans OGM, la responsabilité sociétale, les écolabels ainsi que la nouvelle norme ISO 26000 qui entre en vigueur en janvier 2011. Cette diversité des sujets abordés prouve que les publics sont sensibilisés et s'informent régulièrement par rapport aux nouveautés normatives.

La **transparence et la fiabilité des labels** ont été soulignées. Il est indispensable d'avoir un cahier des charges clair et reconnu avec des référentiels communs et compréhensibles par tous. Cette démarche de labellisation doit être contrôlée par un organisme indépendant et accrédité. Il faut aussi que le produit labélisé représente une valeur ajoutée pour le consommateur tant au niveau de la qualité sanitaire et nutritionnelle qu'au niveau des valeurs (par ex **qualité « fair trade »**).

Nous avons noté, lors de cette journée, **l'importance de l'information**. Celle-ci se doit d'être objective, correcte et compréhensible par tout le monde. Il est nécessaire que tous les acteurs économiques (grande distribution, enseignement, producteurs...) contribuent et fassent un effort à ce niveau-là. Une coordination entre le pouvoir public et l'entrepreneuriat devrait aboutir à une **réglementation plus harmonieuse et moins complexe**.

Une mise au point a été faite au sujet de **l'entreprise durable** (la filière durable). Celle-ci veille à développer les relations durables avec les fournisseurs, les clients, les agriculteurs... Elle permet à chacun de s'y retrouver et d'avoir une rétribution décente.

En outre, le **coût de la certification** est non négligeable et peut constituer un frein pour certains. Cependant, en restant inventif, il est possible de trouver des solutions pour diminuer le poids de ce coût.

Un label est aussi un **moyen de valorisation en termes de communication**.

b) *Evaluation de la journée*

La Chaire Qualité 2010 s'est déroulée le 27 octobre. Cette 16^{ème} édition a proposé aux entreprises participantes une **réflexion sur la labellisation, ses conséquences et son futur**. Comment s'y retrouver ? Faut-il initier ou non une démarche de labellisation et dans quel but ? Est-elle une contrainte ou une opportunité pour le développement durable ? Faut-il se préparer aujourd'hui pour les normes futures ? Représente-t-elle, pour l'entreprise, une simple étiquette ou un réel projet d'action citoyenne ? Comment communiquer avec les consommateurs ? A quoi servent les labels ?

En confrontant la théorie avec la pratique de terrain, il s'agissait de fournir aux dirigeants d'entreprises :

- **des repères conceptuels et fondamentaux** pour une gestion optimisée du Développement Durable au sein de leur société,
- un maximum de **réponses concrètes**, pour améliorer la gestion durable, subvenir aux attentes actuelles des consommateurs et se préparer aux exigences futures du marché,
- une **démystification** des labels actuels.

Le but était également, par des témoignages et des échanges, d'identifier le plus précisément possible les difficultés rencontrées par les entreprises dans ce domaine (le développement durable, le système de certification et ses conséquences, les politiques et les stratégies de la labellisation, les bénéfices et les contraintes d'une démarche de labellisation etc.).

La thématique proposée a rassemblé 102 personnes. Les idées qui ont été développées sont au cœur des préoccupations actuelles.

Les participants ont particulièrement apprécié l'animation des débats par Véronique Barbier, journaliste à la RTBF, ainsi que la sélection et la qualité des conférenciers (exposés intéressants, interventions variées et complémentaires) et l'enrichissant partage d'expériences. Ils ont toutefois déploré l'absence de témoignage d'une autorité publique.

Les discussions de l'après-midi ont permis aux participants d'échanger leurs expériences, leurs points de vue et de dégager ainsi les principaux éléments à améliorer à partir des diverses difficultés rencontrées dans ces domaines. Le public nombreux et diversifié - *du producteur au consommateur* ! - a favorisé la richesse de ces discussions.

c) Amélioration continue

Par le biais de l'enquête de satisfaction, Interface Qualité a pris note des remarques et suggestions d'amélioration pour continuer à proposer des activités toujours plus en phase avec les attentes de son public.

Objectif : poursuivre, avec un même niveau, l'édition Chaire Qualité 2011, en veillant tout particulièrement à :

- proposer à nouveau des exposés interactifs et dynamiques présentés par des experts de qualité sélectionnés avec soin,
- proposer une thématique suscitant des pistes de réflexions innovantes,
- favoriser l'interactivité (mode d'animation des tables rondes via des affirmations, porteur de débats, témoignages pratiques...)
- ...

Autant de qualités de la Chaire Qualité 2010, mises en évidence par les participants.

d) Diffusion du rapport de synthèse des tables rondes

Objectif : relayer les réactions issues des discussions auprès de l'ensemble des participants et des Autorités compétentes et / ou intéressées,

- **l'ensemble des participants** à la Chaire Qualité 2010
- **les Autorités, instances et organismes**
 - Cabinet du Ministre Jean-Marc NOLLET, Ministre du Développement Durable et de la Fonction Publique, en charge de l'Énergie, du Logement et de la Recherche
 - Cabinet du Ministre Paul MAGNETTE, Ministre du Climat et de l'Énergie
 - SPF – Programmation Développement Durable
 - SPW – Projets thématiques
 - Union Wallonne des Entreprises
 - Bureau Economique de la Province de Namur – Département Environnement
 - CRIOC – Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs
 - WagrALIM – Pôle de compétitivité de l'agro-industrie wallonne
 - FEVIA Wallonie asbl
 - À tout autre contact qui nous sera suggéré ou qui manifestera son intérêt auprès d'Interface Qualité.

Toutes propositions ou commentaires qui résulteraient de la lecture du présent document seront les bienvenus!

Editeur responsable :
Marc JOSSE, Président
Interface Qualité asbl,
Passage des Déportés 2 - 5030 GEMBLoux.
Tél. : 081/62.22.62 - Fax : 081/60.17.67
Courriel : qualite.gembloux@ulg.ac.be
Site web: <http://iq.fsagx.ac.be>

ANNEXE

Thèmes des Chaires Qualité précédentes

La Chaire Qualité a pour caractéristique de traiter des sujets variés et touchant à des secteurs d'activités multiples.

Les thèmes suivants ont été traités:

1. Qualité et société humaine
2. La gestion de la qualité : une approche systémique du management d'entreprise
3. Qualité et environnement
4. Les outils de la qualité : moteurs du progrès
5. Gestion des risques et qualité
6. L'AMDEC - Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité
7. Qualité et gestion des ressources humaines
8. La qualité dans les services publics
9. Le défi de la qualité face à la complexité croissante des systèmes informatiques
10. Qualité dans l'Enseignement, la Recherche et les Prestations de service : un exemple concret d'application
11. L'Entreprise et l'Hôpital
12. Les PME face aux normes et référentiels alimentaires : que choisir ?
13. Retours d'expériences. Capitaliser le passé (croissance, innovation, crise) pour mieux gérer l'avenir
14. Enseignement et entreprises: quelles compétences acquises pour quelles compétences attendues?
15. Qualité & Ressources Humaines. Le Capital Humain : Un Capital qui ne perd pas de Valeur
16. Qualité et Développement Durable. Pour qui ? Pour quoi ?