



**Interface Qualité asbl** organise une série de **Déjeuners Qualité**, invitant chaque fois une **entreprise** à venir **témoigner de son expérience**.

## **La Qualité chez REQUASUD**

**La Qualité en réseau : l'échange, un facteur de réussite.**

**Ce 5 juin 07, l'asbl REQUASUD a présenté devant un public très diversifié, ce qui fait la force du réseau. Appliquée à un réseau de laboratoire et transposable à une entreprise amenée à gérer la qualité entre ses différents services, la démarche qualité mise en œuvre au sein du réseau fait preuve de beaucoup de rigueur et de précision.**



Depuis 1989, l'asbl REQUASUD (Réseau Qualité Sud) gère un réseau de laboratoires d'analyse et de conseil, répondant aux acteurs des secteurs agricole et agroalimentaire. Objectif : renforcer ses démarches Qualité à tous les niveaux du réseau.

REQUASUD a présenté les différentes méthodes utilisées dans un même but : garantir la qualité des résultats d'analyses effectuées par les laboratoires du réseau.

Deux actions mises en œuvre au sein du réseau méritent d'être soulignées : les essais interlaboratoires (EIL) et les audits interlaboratoires (AIL).

- ✓ Réalisation d'EIL (but : détection de dérives ou de divergences lors des analyses, validation de la justesse)
  - Les différents laboratoires du réseau sont tenus de participer aux EIL, condition sine qua non de leur appartenance au réseau.
  - Les laboratoires du réseau doivent obtenir de bons résultats aux EIL, dans le cas contraire, ils sont tenus de mettre en œuvre des actions correctives rapidement.
  - L'objectif fixé est d'accréditer les EIL afin de garantir la fiabilité des résultats.
- ✓ Réalisation d'AIL :
  - Garantir la compétence technique et l'indépendance de l'auditeur par rapport au processus audité ; difficulté très présente dans les petites structures
  - Convaincre le personnel de l'intérêt représenté par l'accréditation. Les différents laboratoires étant à des stades différents de la démarche, l'échange d'auditeurs permet une confrontation des expériences, un apprentissage et une découverte en situation des apports et bienfaits de l'accréditation.
  - Transparence et collaboration entre les laboratoires du réseau, associée au respect de la confidentialité envers l'extérieur du réseau.

Au sein du réseau, aucune compétition ni aucune rétention d'information : seul l'échange prime. C'est là que réside la force du réseau.

Pour réussir une telle démarche, enrichi de son retour d'expérience, REQUASUD conseille de bien définir ses priorités et de s'assurer de l'existence de moteurs indispensables à leur concrétisation : pressions législatives, pressions de la clientèle, pressions internes : l'engagement et implication de la direction, volonté du personnel...

L'enquête de satisfaction a confirmé la valeur ajoutée de déjeuner qualité.