



INTERFACE QUALITE
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF



Les Déjeuners Qualité d'INTERFACE QUALITE asbl

05/06/2012 : Un système qualité intégré, signe de cohérence et de stabilité.



Beneo-Orafti est une entreprise au passé important. Fondée en 1889, l'entreprise a dû, 100 ans plus tard, réorienter complètement son activité. Elle en a donc terminé avec la transformation de betteraves au profit de la racine de chicorée. Tout le processus a été revu pour passer d'une activité à l'autre. 5 ans, c'est le temps qu'il a fallu pour s'approprier des processus non familiers. Aujourd'hui, Beneo-Orafti, c'est 200 000 tonnes de chicorées transformées par an, entre septembre et décembre, avec des exportations dans 75 pays.

Engagement de Beneo-Orafti :

Garantir la Qualité depuis la matière première jusqu'au produit fini.
Excellence !
Amélioration Continue.

→ **1 seul référentiel ne suffit pas** pour atteindre ces objectifs.

Pour respecter un tel engagement, pour répondre aux besoins du marché et pour pouvoir accéder à certains marchés, plusieurs référentiels sont nécessaires, chacun apportant ses spécificités, ses sources de reconnaissance. Un système intégré est donc indispensable pour gérer ces référentiels et renforcer les synergies entre ces différentes approches.

Beneo-Orafti est certifiée/se réfère à : ISO 9001, HACCP, GMP Feed, IFS Food, Kasher, Halal et le modèle belge d'autocontrôle.

Les audits clients

Malgré sa conformité avérée à tous ces référentiels, Beneo-Orafti est régulièrement sollicitée par des clients pour des visites de site.

Quelques conseils :

- ne pas refuser catégoriquement les audits demandés par les clients, au risque de les rendre soupçonneux, mais en limiter le nombre à 1 par an, voire 1 tous les deux ans.
- bien préparer l'audit : raison (réclamation, nouveaux produits, ...) ? Quel auditeur (qualité ? sécurité ?..) ? Quel programme ?

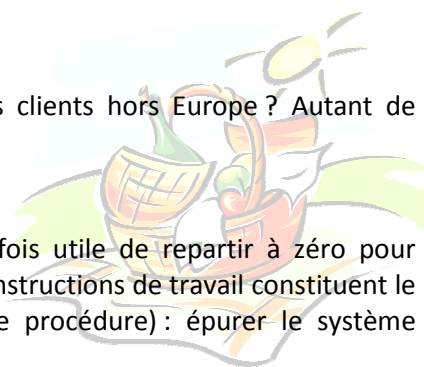
Le but final est de faire en sorte que l'auditeur sorte satisfait de sa visite pour pouvoir assurer la suite du partenariat.

Le coordinateur qualité a rarement l'occasion de contacts avec le client. L'audit est donc une réelle opportunité d'échange avec un représentant du client. Qu'est-ce qui a de l'importance pour le

Renseignements et inscriptions

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL
Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: qualite.gembloux@ulg.ac.be

client ? Quelles sont ses attentes ? Quelle est la sensibilité des clients hors Europe ? Autant de questions pouvant trouver réponses lors de ces visites et audits.



La démarche qualité pour soutenir l'activité

Une entreprise doit pouvoir s'adapter pour survivre. Il est parfois utile de repartir à zéro pour éliminer ce qui, au fil du temps, a alourdi le système qualité. 700 instructions de travail constituent le système documentaire, lourd héritage de l'ISO 9002 (approche procédure) : épurer le système documentaire est devenu un combat de tous les jours.

Le système de management de la qualité est un véritable allié de la direction :

- outil pour développer la politique (= élément fondateur de ce qu'on veut mettre en place dans son entreprise),
- un système de management pour améliorer les performances de l'entreprise,
- source de bénéfices pour l'entreprise,
- outil de communication avec le personnel, source de motivation pour les travailleurs,
- les audits internes font remonter de l'information jusqu'à la direction, permettant ainsi de poser un diagnostic réaliste pour la prise de mesures et de décisions adaptées,
- rigueur et procédures : instaurer une tradition écrite, garante de la continuité de l'activité.

Un système qualité doit rester simple, gérable. Il permet ainsi de soutenir l'activité et contribue à la mise sur le marché d'un produit dans lequel le client a entière confiance.

Nos prochaines activités : *Inscription auprès d'Interface Qualité asbl*

<p>Déjeuner Qualité : Euro Consultants</p>	<p>La Méthode OMABI : Objectif – Méthode – Actions – Budget – Indicateurs. « L'OMABI est d'abord une technique qui garantit à un individu (ou à un groupe) d'atteindre à coup sûr ses objectifs. » (OMABI, Mode d'emploi. p.11, J.-J. ADAM, J.-L. CORBIAU et Ph. PIERCO).</p>	<p>Jeudi 20 septembre 2012, de 12h à 14h (Parc Créalys 5032 ISNES, salle Atrium). Pour cette séance, venez avec vos projets ou problématiques à solutionner et appliquez la méthode OMABI !</p>
<p>Chaire Qualité (GxABT)</p>	<p>Entreprises profitables et Citoyens responsables : les enjeux de la RSE.</p>	<p>Mercredi 24 octobre 2012 de 8h30 à 17h à Gembloux Agro-Bio Tech</p>
<p>Déjeuner Qualité : Cardiatis</p>	<p>Vivre un déménagement dans une PME.</p>	<p>Jeudi 22 novembre 2012, de 12h à 14h (Parc Créalys, 5032 ISNES, salle ERIDAN)</p>

Renseignements et inscriptions

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL
Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: qualite.gembloux@ulg.ac.be