

Sur le chemin de l'accréditation : Comment vaincre les obstacles pour atteindre son objectif qualité

Un compte rendu de première main par Deborah Lankin,
microbiologiste principale à la Sun Valley Foods

De nos jours, en particulier dans le secteur de la production alimentaire, la conformité aux normes internationales est considérée de plus en plus souvent comme une exigence à respecter pour pouvoir demeurer concurrentiel. Malheureusement, certaines petites entreprises pensent que l'accréditation ou la certification selon ces normes sont inaccessibles.

Je sais, par expérience, que cela n'est pas forcément vrai.

Microbiologiste principale dans un petit laboratoire interne d'une usine de fabrication de taille moyenne, j'ai connu les difficultés initiales et les enjeux associés à la mise en œuvre d'une norme de management de la qualité.


Se faire accréditer selon ISO 17025, la norme internationale sur la compétence des laboratoires d'essais et d'étalonnage, a-t-il exigé beaucoup de travail, de temps et de dévouement de la part d'un petit laboratoire comme le nôtre? Absolument!

Pendant, au final, les avantages l'emportent largement sur les difficultés.

Mon employeur, la Sun Valley Foods, est une division de Cargill Limited, une entreprise présente sur les marchés canadien et étrangers. Dans notre usine de London, en Ontario, nous produisons pour l'industrie de la restauration de la viande de volaille transformée. Avec ses trois employés à temps plein sur les 750 que compte l'usine, notre laboratoire de microbiologie ne représente qu'une petite partie de l'exploitation. Il n'en demeure pas moins qu'il joue un rôle indispensable à la réussite de notre entreprise, dont le sort dépend de la conformité à des règlements très rigoureux en matière de salubrité alimentaire.

Avoir un laboratoire dans ses murs, c'est éliminer les frais et le temps supplémentaires liés à l'envoi d'échantillons à l'extérieur (souvent dans une autre ville) pour les faire tester par un laboratoire indépendant accrédité. Notre laboratoire interne réalise des essais réglementaires et produit des données qui servent à la prise d'importantes décisions touchant la production.

La devise de notre laboratoire : « Produire des résultats exacts du premier coup, à tous les coups et à temps! » est ce qui nous a incité à demander une accréditation. C'était une façon de prouver notre respect des exigences très rigoureuses en matière d'essais énoncées dans ISO 17025. C'était aussi pour nous un bon moyen de prouver à notre clientèle – les clients internes et les utilisateurs finaux de nos produits – que nous étions compétents.



Pour pouvoir faire notre demande d'accréditation, nous devons d'abord nous procurer l'appui de la haute direction. En effet, pour mettre en œuvre ISO 17025, la participation des cadres dirigeants est non seulement souhaitable, elle est aussi exigée par la norme elle-même. Il nous fallait donc convaincre la haute direction que faire accréditer son laboratoire interne était une décision judicieuse sur le plan commercial. Pour y parvenir, nous lui avons expliqué que l'accréditation éliminerait le besoin de faire tester ou retester des échantillons à l'extérieur pour satisfaire aux exigences des marchés étrangers. Nous lui avons ensuite fait valoir que les résultats d'un laboratoire accrédité étaient défendables devant les tribunaux. Enfin, nous avons insisté sur les avantages de l'accréditation sur le plan concurrentiel et comme outil de marketing pour attirer de nouveaux clients.

Le soutien de la direction acquis, notre plus grande difficulté a ensuite été de déterminer si nous disposions des

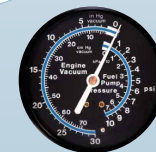
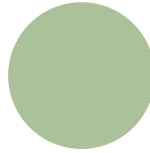
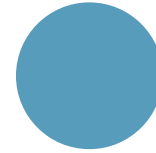


Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada

Traiter avec un laboratoire fiable, c'est s'assurer la confiance de la clientèle.

Lorsqu'il s'agit de faire tester ses produits, aucune entreprise ne peut se permettre de faire d'erreurs dans le choix d'un laboratoire. Réduisez vos risques, faites appel à un laboratoire accrédité par le Conseil canadien des normes.

www.ccn.ca



Canada

ressources nécessaires pour apporter les changements voulus et pour respecter les exigences permanentes de l'accréditation du Conseil canadien des normes. Le plus gros problème n'était pas de trouver les ressources physiques telles que les fournitures et le matériel, il résidait plutôt dans la taille de nos effectifs.

Notre équipe étant si petite, chacun d'entre nous avait une lourde charge de travail. Il n'était pas question d'ajouter un autre poste uniquement pour surveiller nos pratiques de management de la qualité. Qu'allions-nous faire?

La solution : déléguer les tâches et les responsabilités. Le directeur responsable de l'exploitation technique de l'usine, par exemple, cumule les fonctions de gestionnaire de la qualité et de directeur technique du laboratoire. Mais, en réalité, chacun participe au maintien du système qualité. Déléguer les tâches ne suffit pas toujours, il faut parfois faire des heures supplémentaires.

L'autre problème auquel était confronté notre laboratoire était celui des audits internes. Compte tenu de notre petite taille et du fait que nous réalisons des essais quotidiennement, mener des audits internes serait revenu à nous auditer nous-mêmes. Comment demeurer impartial quand on audite son propre travail? Il fallait chercher la solution à l'extérieur du laboratoire, c'est-à-dire engager un auditeur indépendant qualifié. Malgré les frais que cela représentait, nous envisagions les audits comme un moyen d'acquérir une expérience d'apprentissage très utile. Nous apprécions les idées et les points de vue différents que

faisaient ressortir les audits internes. Ils ont contribué à l'amélioration continue de notre laboratoire.

Notre participation au processus qualité de la SunValley Foods s'est non seulement traduite par l'amélioration de notre rendement, mais elle a aussi suscité un sentiment de fierté dans notre travail. J'ai l'impression d'avoir accompli quelque chose, et je ressens une certaine satisfaction quand je songe à la contribution qu'apporte notre laboratoire de microbiologie à la vision de notre entreprise : « être le chef de file mondial dans le secteur de l'alimentation », en garantissant la salubrité des aliments.

Notre petit laboratoire a rencontré quelques obstacles avant d'obtenir l'accréditation, mais il les a surmontés, et chaque minute du parcours en a valu la peine. On dit que la qualité c'est l'adaptation au but ou l'aptitude à l'usage. La qualité, c'est aussi la correspondance avec les attentes et les besoins des clients. Elle constitue une base solide sur laquelle établir des relations commerciales. Si notre laboratoire prospère, c'est qu'il joue un rôle de premier plan dans la recherche de la qualité pour le client. Au bout du compte, à la Sun Valley Foods, tout le monde y gagne : le laboratoire, la compagnie, et surtout le client. ■

