

La qualité est notre affaire

Afin de fournir des résultats fiables et de qualité, depuis de nombreuses années, le CARI dépense beaucoup de temps et d'énergie pour maintenir et faire évoluer son système qualité reconnu et accrédité (BELAC - ISO 17025). Dans cet article, le nouveau responsable qualité vous explique pourquoi et comment. L'évolution récente de la norme ISO 17025 est également abordée. L'application de cette norme permet au CARI d'apporter la preuve qu'il a défini et qu'il gère un système d'organisation, qu'il est techniquement compétent et capable de produire des résultats valides.



Accrédité selon la norme
ISO 17025
Certificat n°312-TEST

En pratique, que représente l'accréditation BELAC ?

Lorsque vous recevez un rapport d'analyses, vous pouvez constater la présence d'un logo «BELAC» (voir figure ci-dessous) utilisé pour les essais accrédités.

BELAC est un organisme belge agissant comme tierce partie, sous la responsabilité du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie, qui délivre au terme d'une procédure d'audit concluante un certificat qui démontre qu'un laboratoire travaille conformément à une norme de référence, garantissant la qualité et la compétence du laboratoire ainsi que la fiabilité des résultats d'essais.

Pourquoi effectuer cette démarche ?

Chaque jour, à travers le monde, plus de 60.000 laboratoires effectuent des analyses. Ces laboratoires doivent démontrer à leurs clients que les résultats de leurs analyses sont de qualité et fiables. C'est la raison pour laquelle les laboratoires disposent d'un système de gestion de la qualité afin de garantir la fiabilité de leurs résultats de mesure.

Idéalement, une démarche qualité en laboratoire doit être conduite avec, entre autre, l'objectif d'obtenir une reconnaissance «officielle». Dans le domaine de la qualité en laboratoire, les principales sont la certification ISO 9001 et l'accréditation ISO 17025 (ou ISO 15189 pour les laboratoires d'analyses de biologies médicales).

Ainsi, de nombreux laboratoires se sont engagés dans une démarche qualité et ont obtenu la certification ISO 9001, ce qui constitue déjà un sérieux gage de confiance. Cependant, cela ne constitue pas la preuve de leur compétence à produire des données et des résultats techniquement valides. Cela n'est pas suffisant, en terme de garantie, pour démontrer à la fois la mise en œuvre d'un

système de management de la qualité efficace, mais également les réelles aptitudes techniques du laboratoire à fournir des résultats fiables. Les seuls référentiels internationaux permettant cette double reconnaissance sont les normes internationales ISO 17025 et ISO 15189.

C'est la raison pour laquelle le CARI est engagé depuis 2006 dans une véritable démarche qualité en tant que laboratoire accrédité ISO 17025. La norme ISO 17025 définit des exigences de compétence et d'organisation en abordant deux aspects : l'organisation générale du laboratoire et l'organisation spécifique liée aux méthodes d'essai et d'étalonnage. L'application de cette norme représente donc une garantie très importante pour les membres et clients du CARI.

Et en pratique ?

Dès sa réception, un échantillon de miel, soumis pour analyse au CARI, est géré selon le système qualité. Cela signifie que toutes les manipulations et tous les essais seront effectués selon des procédures établies, vérifiées et mises à jour régulièrement. Toutes les manipulations ainsi que les résultats seront enregistrés et vérifiés à plusieurs niveaux avant de figurer sur les rapports d'essais qui sont envoyés. La traçabilité des manipulations et des résultats ainsi que l'impartialité et la confidentialité sont garanties. Les équipements utilisés sont régulièrement et obligatoirement vérifiés, entretenus et étalonnés.

La gestion d'un système qualité est un travail de tous les jours, avec pour objectif une amélioration continue. Cela suppose une mobilisation de l'ensemble du personnel ainsi qu'une réflexion et contribution plus particulière des membres du laboratoire, de la responsable du laboratoire et bien évidemment du responsable qualité qui mettent en œuvre et font vivre le système qualité au quotidien. Cette démarche permet d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'améliorations pertinentes.

Parallèlement, l'écoute des membres et des clients s'avère un aspect tout aussi important, car la prise en compte des besoins et de la satisfaction des clients est la raison d'être d'un système qualité. Elle fait entrer la voix du client en recherchant une relation authentique qui va bien au-delà d'une simple association formelle. C'est la raison pour laquelle la réglementation fait d'ailleurs référence à des enquêtes de satisfaction.

Pourquoi vous en reparler aujourd'hui ?

La norme ISO 17025, initialement publiée en 1999 et révisée en 2005, a fait récemment l'objet d'une nouvelle mise à jour. Une nouvelle version de la norme a été publiée afin de mettre à jour son contenu et de mieux répondre aux besoins des laboratoires qui l'utilisent.

La nouvelle version tient compte des évolutions techniques, du vocabulaire et des progrès informatiques. Elle reflète également la toute dernière version de l'ISO 9001. Cette révision de la norme implique que les laboratoires sont obligés de se mettre à jour et d'adopter la nouvelle version (2017). Depuis le 1^{er} janvier 2019, tous les audits BELAC se font suivant cette nouvelle version 2017, le plan de transition doit obligatoirement être terminé pour le 1^{er} décembre 2019 au plus tard.

Les changements apportés par cette nouvelle version de la norme sont importants, le domaine d'application a été revu afin d'englober toutes les activités des laboratoires. De nouvelles sections ont été ajoutées afin d'aborder, entre autre, les notions d'impartialité et de confidentialité ainsi que le concept de raisonnement fondé sur le risque, avec la notion d'analyse de risques qui remplace l'ancienne notion d'actions préventives.

Actuellement, le CARI fait le nécessaire pour satisfaire aux nouvelles exigences de cette norme ainsi que pour pérenniser les anciennes, afin de toujours vous fournir des résultats de qualité et fiables avec une organisation générale adaptée.

Que rapporte un système qualité aux apiculteurs ?

En premier lieu : la certitude de recevoir des résultats de qualité, vérifiés et certifiés. Mais ce n'est pas le seul apport d'un système qualité reconnu et accrédité.

L'explication la plus généralement employée pour décrire l'utilité d'un système qualité est la suivante : «Un système de management de la qualité permet d'assurer la réalisation d'un produit ou d'un service conformément aux attentes explicites et implicites en matière de qualité, de santé, de sécurité et de gestion de l'environnement».

En fait, par rapport à un laboratoire qui n'est pas accrédité, la différence réside dans la maîtrise de l'organisation. Le système qualité va mettre en place des processus corrélés pour mieux cerner l'ensemble de l'organisation. Ils vont devoir informer le laboratoire et ses clients sur le bon fonctionnement de l'organisation et sur la qualité des résultats fournis. En tant que processus d'amélioration continue, il va également, prendre en compte les demandes et souhaits des apiculteurs.

Par exemple, les retours des dernières enquêtes de satisfaction ont été pris en compte, notamment en ce qui concerne la question des délais d'analyses. Suite à cela, le CARI va rapidement mettre en place un système d'information clair, rapide et facile permettant à un apiculteur de connaître avec précision les délais avant expédition d'un échantillon et donc une commande d'analyses. Ainsi, à partir du mois de septembre, il sera possible de consulter le site internet du CARI (www.cari.be) afin de connaître les délais d'analyses pour une livraison dans la semaine en cours. Ces délais seront mis à jour chaque semaine. Il sera également possible de les connaître en téléphonant au CARI (32(0)10 47 34 16).

Un autre problème de plus en plus récurrent a été relevé : il s'agit de la livraison par la poste de pots de miels, cassés ou endommagés par le transport peu précautionneux des services postaux. Il faut alors refaire une nouvelle expédition de

pots, donc perte de temps et d'argent. Le CARI va étudier la possibilité d'améliorer les choses en fournissant éventuellement un service supplémentaire. En attendant, nous vous invitons à bien emballer vos pots surtout si ceux-ci sont confiés aux services postaux.

Un système qualité va empêcher le laboratoire de sombrer dans l'immobilisme en mettant en place un système dynamique d'amélioration auquel nos clients et membres apiculteurs sont invités à participer.

La nouvelle version de la norme étant axée sur l'évaluation des risques, le système qualité devra, à intervalles planifiés, évaluer les risques de l'organisation face à l'évolution du système socio-économique, de l'évolution des législations et tendances du marché.

En conclusion, notre système qualité porte ses valeurs et sa culture. Il prend en compte :

- Les attentes des parties intéressées.
- Les exigences et souhaits de nos membres et clients.
- Le contexte économique, financier, juridique,... interne et externe.
- Le leadership et l'implication de la direction.

Le système de management de la qualité est donc un cadre pertinent pour établir, revoir et améliorer une stratégie d'entreprise appliquée avec des objectifs adaptés à l'organisme. Enfin, la norme ISO 17025 doit être utilisée comme un outil au service de l'organisation et de ses clients.

Enfin, il vous est toujours possible, sur demande et en fonction du planning de réalisation des essais, d'assister aux analyses effectuées sur vos miels

MOTS CLÉS :
Laboratoire, système qualité,
ISO 17025, BELAC

RÉSUMÉ :
grâce au système qualité, le
laboratoire du CARI vous propose de
nouveaux services