

SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE CERTIFIE SELON ISO 9001 EN ELEVAGE AVICOLE

Renggli F.

OPTIGAL SA, Case postale 128, CH-1010 Lausanne / Suisse

Résumé

Dans le cadre d'une intégration volaille de taille moyenne en Suisse, nous avons mis en place un système d'assurance qualité intégral conforme à la norme ISO 9001/EN 29001. Le système s'applique à nos élevages de parentales (type chair), à notre couvoir, à nos engraisseurs sous contrat, ainsi qu'à notre usine d'engrais organiques.

La mise en place du système d'assurance qualité nous a obligés de revoir toutes nos procédures. La responsabilisation de chaque collaborateur constitue la base essentielle du système. Par des produits de qualité constante et répondant au mieux aux besoins des consommateurs, nous voulons consolider la confiance des clients. Par le système en place, nous voulons réduire des erreurs à moyen terme et de ce fait, réduire les coûts. Le tout sert à optimiser la qualité par rapport au prix et améliorer les arguments de vente.

Abstract

Quality insurance system ISO 9001 certified in poultry breeding

In an average size poultry integration in Switzerland, we have installed an integral quality insurance system according to the system ISO 9001/EN 29001. The validity of the system includes parent flocks (broiler breeder), our own hatchery, our breeders linked by contracts, as well as our organic fertilizer production unit.

The realization of our concept forced us to review all our procedures. The responsabilization of each of our collaborators constitutes the fundamental bases of the system. By constant high quality products meeting as best as possible the wishes of consumers, we want to consolidate the trust of customers. By the system in place we aim to reduce errors and in this way reduce costs. The system has been created to optimize the quality cost ratio and to improve sales arguments.

I. Introduction

Nous sommes une entreprise Suisse de taille moyenne (106 collaborateurs) s'engageant dans l'achat, la production et la vente de produits agricoles. En particulier, nous produisons environ 12 millions de poulets et environ 400'000 dindes par année en collaboration avec des agriculteurs sous contrat. Pour transformer notre propre fumier volaille en provenance de nos parcs de parentales, nous disposons d'une usine d'engrais organiques.

Dans la filière de la production et la vente des volailles Suisses de la Migros (coopératives; grandes surfaces de ventes), nous assurons une partie importante de la production volaille. Toutes nos volailles sont commercialisées par les canaux de ventes de la Migros. Dans les buts de documenter l'efficacité des systèmes d'assurances qualité et de limiter au maximum les pertes de marchandises, la Migros demandait à ses industries de production de mettre en place des systèmes de qualité performants et intégraux. C'est dans cette optique que la certification selon les normes ISO 9000/EN 29000 se mettait en évidence. Consécutivement, toutes les industries concernées se sont lancées dans les démarches en vue de la certification ISO: La production volaille, avec sous notre responsabilité: 5 parcs parentaux, un couvoir et env. 400 engraisseurs sous contrat; l'abattoir (S.A., dont le capital des actions appartient également à 100% à Migros) et le fournisseur des aliments indépendant de Migros, mais possédant une usine où sont fabriqués exclusivement nos aliments sous notre contrôle du point de vue des recettes.

II. Mise en place du système

Les premiers préparatifs en vue de la certification ISO ont démarré vers la fin de l'année 1991. A ce moment-là, nous avons commencé à rédiger les procédures de productions pour l'engraissement de nos volailles. Par la suite, nous avons élargi ce système à tous nos secteurs d'activités. A fin 1992, nous étions prêts à entamer l'aventure de la mise en place d'un système complet. La direction s'est en effet lancée à fond, avec tous les secteurs de l'entreprise en tête l'assurance qualité, dans un séminaire de formation pour la mise en place du système conforme aux normes ISO 9001/EN 29001, animé par une entreprise spécialisée.

Vu qu'un bon nombre de procédures existaient déjà sous forme, d'une première version provisoire, le gros travail consistait à harmoniser les procédures et les adapter aux exigences de la norme. Le manuel de qualité (MQ), comprenant en plus des 20 chapitres réglementaires, un chapitre hygiène et un chapitre maintenance technique, a été alors rédigé sous la direction du chef assurance qualité, qui avait été nommé chef du projet. En plus du MQ, nous avons créé 5 manuels de management appropriés aux divers secteurs de l'entreprise. Dans chaque manuel, nous avons établi une liste de références aux chapitres ISO du MQ.

Pour répartir clairement les responsabilités et pour répondre à la norme, nous avons décidé d'exclure nos engraisseurs sous contrat de notre système proprement dit, et de les traiter comme clients d'un côté et comme fournisseurs de l'autre. Comme toutes les conditions sont fixées par contrat, le suivi par le service des conseillers a été intégré dans le service après-vente (chapitre 19). Indirectement et à travers de directives strictes, toute la chaîne de production est intégrée dans le système.

Les audits de certification ont eu lieu en mai 1994 et le système a été certifié par la validité du certificat dès le 15.6.94. La mise en place définitive du système a donc pris un peu plus d'une année.

III. Résultats

La mise en place d'un système d'assurance qualité demande tout d'abord un engagement considérable, aussi bien en temps qu'en argent. En fait, c'est un investissement d'environ 80'000-100'000 Sfr par an. La mise en place et le maintien d'un système qui permet de mettre sur le marché un produit de qualité est inévitable à notre avis, si une entreprise veut rester sur le marché à l'avenir. La manière dont on procède peut évidemment varier considérablement d'une entreprise à l'autre. Il s'agira de toute façon de convaincre le client que les soins apportés aux produits sont adaptés et suivent l'évolution rapide des besoins du marché. Une des possibilités est certainement la mise en place d'un système d'assurance qualité complet, que l'on fait contrôler par une instance indépendante, comme c'est le cas pour la certification ISO. La certification prouve en fait qu'entre autres, les principes de qualité sont ancrés dans la politique de l'entreprise, et que le management dispose d'un système de correction adapté, qui permet de faire évoluer le produit selon les changements du marché. Si le système est bien construit, il sert d'indicateur pour anticiper les problèmes éventuels.

La mise en place du système d'assurance qualité (qu'était d'ailleurs pas nouveau, sauf qu'on ne l'appelait pas ainsi), nous a tout de même obligés à combler certaines lacunes. D'un autre côté, nous avons dû revoir toutes les procédures, toutes les vérifications, les contrats et les directives en place. Nous avons donc profité de faire de l'ordre dans notre documentation, de laisser de côté ce qui était superflu, ou ce qui pouvait prêter à confusion. Nous pensons disposer actuellement d'un système simple et relativement clair avec une documentation adaptée.

Nous remarquons de plus en plus clairement les bénéfices en ce qui concerne la délégation de la responsabilité aux places de travail concernées. Les gens libèrent eux-mêmes la qualité de leur travail en documentant ce qu'ils font. Ceci ne doit pas être compris comme système de contrôle de répression, mais dans le but de soutenir et favoriser la responsabilité de chaque collaborateur. Les traces des activités peuvent servir, le cas échéant, de base de formation individuelle.

IV. Discussion

La certification selon les normes ISO 9000f/EN29000f (International Organization for Standardization, 1993) connu en Suisse sous le nom SN ISO 9000 (SNV, 1988) et SN ISO 9001 (SNV, 1990) constitue une des bases possibles pour la mise en place d'un système de qualité. La certification devient de plus en plus un standard inévitable, vu la progression rapide des entreprises certifiées. En plus, l'harmonisation internationale exige de plus en plus de standards (Eicher, 1993). En ce qui concerne la volaille, les premiers abattoirs certifiés ont été retenus dès octobre 1993 (Le Boucher, 1994) avec l'attribution d'un certificat ISO 9002 à un abattoir en

France. Au niveau de la production avicole proprement dite, ce sujet est également d'actualité ailleurs que chez nous, puisque les allemands y réfléchissent sérieusement (Christelsohn et al., 1994). Des explications en conséquences ont été données aux aviculteurs intéressés.

Il n'existe cependant pas une solution unique et convenable à tout le monde. Il s'agit de répondre à la norme de manière appropriée à la structure de l'entreprise, aux collaborateurs y travaillant, et de l'adapter aux problèmes potentiels donné par la situation particulière. Ce qui reste pour tout le monde, c'est la norme avec les 20 chapitres pour la norme ISO 9001, par exemple. La norme proprement dite, est relativement large et permet des adaptations conséquentes. Pour la mise en place, à part les organisations spécialisées, il existe des guides performants, expliquant avec des exemples, les exigences de la norme (SAQ, 1992). Ces outils aident pour l'interprétation de la norme, mais ne replacent pas la définition de l'état voulu. Ils donnent en général des idées de réalisation, mais qu'il s'agit également d'adapter aux besoins spécifiques.

Références

Christelsohn M. et Langmack H., 1994. DGS, 46 (24), 6-10.

Eicher L.D., 1993. PME 1-2/93, 9-11.

International Organization for Standardization, 1993. Quality systems - Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing, 1-22.

Le Boucher G., 1994. L'aviculteur., No 551, 31-34.

SAQ (Schweiz. Arbeitsgemeinschaft für Qualitätsförderung), 1992. Leitfaden zur Normenreihe ISO 9000, 1-55.

SNV (Schweizerische Normenvereinigung, Zürich), 1988. SN ISO 9000, 1-11.

SNV (Schweizerische Normenvereinigung, Zürich), 1990. SN ISO 9001, 1-19.