

# **AUDIT MULTI-CRITERES DE GESTION TECHNIQUE DE LA QUALITE EN PME AGRO-ALIMENTAIRES**

## **AUDIFOOD PROJECT**

**SEPTEMBRE 2000**

### Equipe de recherche

Prof.Dr.ing.J.LENGES et ir.F.E.JUNKER  
Prof.Dr.A.HUYGHEBAERT et ir.K.BOEVE  
Prof.N.FRASELLE et F.DEJEMEPPE  
Prof.P.VERHEAGEN et J.-M.EVERARD

Contrat de recherche NP/B3/029  
Contrat de recherche NP/02/030  
Contrat de recherche NP/10/031  
Contrat de recherche NP/10/032

Projet financé par les SSTC,  
Services fédéraux des affaires scientifiques, techniques et culturelles

## AUDIT MULTI-CRITERES DE GESTION TECHNIQUE DE LA QUALITE EN PME AGRO-ALIMENTAIRES

### Résumé opérationnel

Le Centre d'Education et de Recherche pour les Industries Alimentaires (CERIA), l'Université de Gand (RUG- Faculté d'Agriculture & des Sciences Biologiques Appliquées) et l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve Faculté de Droit (Centre des Droits des Consommateurs) et Faculté des Sciences Economiques, Sociales et Politiques (Département de Communication) (UCL) ont collaboré à ce projet de recherche.

Le projet a débuté début avril '98 et a été finalisé fin mai '00. L'objectif principal de l'étude était d'élaborer un document d'évaluation multi-critères pour les PME's agro-alimentaires concernant la conformité du contrôle de qualité interne avec les exigences des législations régionales (Flamande, Bruxelloise et Wallonne).

Dans le cadre de l'étude, une évaluation a été effectuée pour développer un outil qui puisse être utilisé par toutes les responsables de PME's des différents secteurs alimentaires. Une PME est définie comme une entreprise employant *moins de 50 personnes*.

Le document comprend trois parties : la première est relative à l'agencement des sites, aux processus de fabrication et de stockage avec un intérêt particulier pour le nettoyage et la désinfection, au traitement des déchets et à l'utilisation optimale des matières premières, de l'eau et de l'énergie. La seconde partie examine les PME's en rapport avec les droits et attentes des consommateurs au sujet de trois points essentiels : l'information au moyen des descriptions de produit, la sécurité et le traitement des plaintes. La troisième partie traite de la communication interne et externe des PME's : la garantie du transfert de l'information interne entre les fonctions, la formation continue du personnel et la qualité des relations avec les clients.

Le questionnaire a été développé et testé en étroite collaboration avec 22 PME's réparties sur les 3 régions belges. Les questions ont été ajustées, si nécessaire, en fonction de leur pertinence et leur compréhension. Les résultats ont démontré que les responsables concernés ont été capables d'identifier les points faibles et les points clés de leur entreprise.

Cet instrument d'audit intégré répond aux demandes des exigences légales ( Responsabilité du Producteur). Il stimule aussi la bonne volonté des PME's envers l'assurance qualité et permettra de compléter la banque nationale de données sur la réglementation de la qualité en production agro-alimentaire.

Entre-temps, le document a été soumis à un éditeur belge- La Charte- Editions Juridiques, rue Guimard, 19 - 1040 Bruxelles pour la publication de 2 éditions : une édition en français pour les PME's des régions Wallonnes et Bruxelloises et une édition en néerlandais pour les PME's de la région Flamande.

Chaque édition contient un questionnaire d'audit subdivisé en 3 parties et incluant des indications relatives à la conformité à la législation en vigueur et aux bonnes pratiques de fabrication.