

# “ C’est inutile d’écrire ce que l’on sait faire ”

**Lionel Becquet,**  
*responsable qualité,  
Conserverie de Bergerac.*



Je partage totalement la critique des lourdeurs administratives des systèmes d'assurance qualité. Cela correspond aux enregistrements sans valeur ajoutée. Dans notre système précédent, mis en place dans les années 2000, il y avait des fiches d'utilisation des pH mètres. Cela ne sert à rien ! Pour caricaturer, c'est inutile d'écrire qu'il faut appuyer sur la touche « ON » pour allumer l'appareil. Mieux vaut miser sur les savoir-faire et restreindre les documentations aux situations de problème. C'est pareil pour les enregistrements sans valeur ajoutée ou pour les procédures du poste qualité. Si personne ne les consulte, ce n'est pas utile ! Nous sommes engagés actuellement dans une démarche IFS. J'essaie de le faire utilement. Un auditeur d'une grande enseigne m'a récemment interrogé sur une non-conformité d'un document, qui n'avait pas été encore mis à jour. Je me suis expliqué, et il a compris mon état d'esprit. Il faut zéro défaut sur la sécurité des aliments et les non-conformités produits. Mais ce n'est pas en faisant des procédures que l'on obtient

ce résultat. La société Favi à Abbeville est triple certifiée, avec pourtant un système de documentation assez léger ! Dès que je peux, je vais sur le site voir ce qui va et ce qui ne va pas. Cela représente une à deux heures par jour. Il faut créer un réseau avec le personnel. C'est la condition pour que les non-conformités me remontent. Lorsqu'un corps étranger est détecté par l'équipe de nuit dans une boîte de conserve, je la trouve sur mon bureau le lendemain matin. Les employés savent qu'il faut me prévenir. Je connais bien le métier des ouvriers, car j'ai été moi-même saisonnier pour payer mes études. Et je leur explique mes soucis et mes responsabilités pour qu'ils connaissent mon travail et mes besoins. Le responsable qualité a un avantage, il retrouve les opérateurs en formation. C'est un moment clef pour établir une relation de confiance. Je pense aussi qu'une nouvelle génération de manager qualité arrive. Ma formation à l'Institut supérieur du management par la qualité (ISMQ Bordeaux) me l'a démontré.