



Le LIAL Rioz est une association loi 1901 indépendante dirigée par des producteurs de lait, des coopératives agricoles et des industriels privés du lait. Le LIAL Rioz est le principal laboratoire d'analyses de la filière laitière à l'échelle du Grand Est.

Si l'activité d'analyses pour le paiement du lait à la qualité reste sa mission d'origine, ses domaines d'expertises s'étendent également aux analyses de microbiologie alimentaire et de santé animale. Le LIAL Rioz réalise ses prestations d'analyse pour le compte de ses adhérents et clients (producteurs, coopératives laitières, groupes industriels laitiers, PME agro-alimentaire...), des organismes de conseil en élevage et des Groupements de Défense Sanitaire.

Depuis 2012, pour répondre aux exigences réglementaires qui encadrent son activité, et à la demande de ses clients le LIAL Rioz s'est doté d'un Système de Management de la Qualité répondant à la norme NF EN ISO/IEC 17025 et a obtenu l'accréditation¹ sur les domaines suivants :

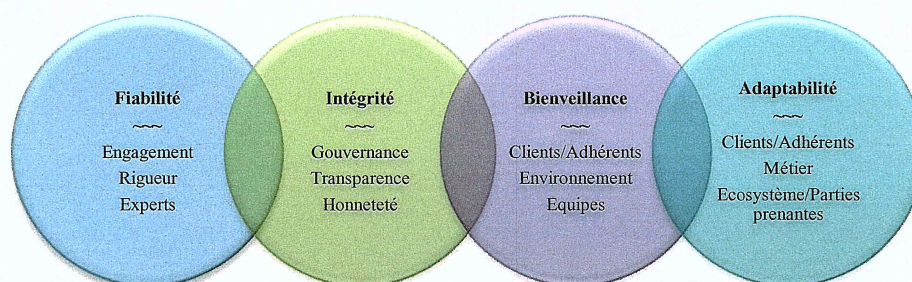
- ✓ Paiement du Lait à la Qualité – LAB REF 15
- ✓ Microbiologie Alimentaire – LAB GTA 59
- ✓ Santé Animale – LAB GTA 27

Notre système collectif de Management de la Qualité doit être rigoureusement mis en œuvre par tous et entretenu de façon permanente. C'est le moyen d'assurer le pilotage et l'amélioration continue de notre organisation, et c'est la garantie de maintenir notre niveau de fiabilité et de reconnaissance.

En 2022, le LIAL Rioz s'est engagé dans une démarche RSE qui a permis de définir avec les salariés et des membres du Conseil d'Administration la raison d'être du laboratoire : *Chaque jour, en toute impartialité, nous sommes au service de nos adhérents et clients, pour leur permettre de garantir la sécurité alimentaire et légitimer des transactions commerciales équitables.*

Nos valeurs :

Les valeurs fondamentales, pour assurer un travail de qualité, satisfaire quotidiennement les besoins de nos Clients/Adhérents et nourrir notre raison d'être sont :



Nos objectifs :

La satisfaction de nos clients/adhérents est notre objectif majeur. A ce titre, afin de répondre à la problématique d'un de nos adhérents, une demande d'extension de l'accréditation COFRAC à la matrice lait de chèvre pour les analyses paiement du lait à la qualité est demandée pour la prochaine évaluation qui aura lieu en juin 2023.

Les actions d'amélioration déployées au sein de notre laboratoire ont pour objectif de :

- ✓ Garantir en permanence l'exactitude et la fiabilité de nos résultats.
- ✓ Respecter les fréquences d'analyses et maîtriser le délai de rendu des résultats.

¹ Le laboratoire s'engage à communiquer la liste des analyses soumises à l'accréditation sur demande.



- ✓ Maintenir et promouvoir la reconnaissance de notre système de management de la qualité.
- ✓ Améliorer la qualité des services à nos clients/adhérents et leur satisfaction.
- ✓ Gérer, voire développer, les compétences de nos collaborateurs.

Ces objectifs sont déclinés dans les différents services et sont surveillés par des indicateurs définis en Revue de Direction.

Ils sont ainsi annuellement revus afin d'acter la pertinence et l'adéquation de notre Système de Management de la Qualité.

Notre méthode :

Notre système qualité s'appuie d'une part, sur la compétence, l'implication et la motivation de l'ensemble du personnel, la disponibilité des ressources et la cohérence des activités. La conformité et la qualité de nos prestations sont assurées par :

- ✓ L'impartialité, l'intégrité et l'indépendance du LIAL Rioz et de ses collaborateurs, en évitant d'éventuels conflits d'intérêts.
- ✓ La mise en œuvre des bonnes pratiques professionnelles.
- ✓ La satisfaction des exigences légales, réglementaires et normatives.
- ✓ La connaissance et l'application des dispositions définies dans la documentation qualité.

L'atteinte des objectifs demande des efforts et l'implication de tous, salariés, membres du conseil d'administration, dans le respect des engagements mutuels.

En surveillant nos indicateurs, nos non-conformités et nos réclamations, nous devons identifier puis éliminer durablement nos dysfonctionnements.

La mise en œuvre des audits internes doit être une source d'opportunité afin de prévenir nos défaillances potentielles.

Nous nous engageons, avec le Président, à mettre à disposition des collaborateurs les moyens nécessaires à l'atteinte de nos objectifs.

Ces dernières années, la démarche qualité ainsi que la solidarité qui existent au sein des équipes du LIAL Rioz ont permis de s'adapter aux projets et événements majeurs. L'outil informatique s'est fortement rénové et il doit encore poursuivre son développement (fluidité du système informatique, adaptation aux besoins clients) pour préparer le monde de demain. C'est un investissement qui a été soutenu et qui va continuer à être conséquent.

Aujourd'hui le LIAL Rioz, se tourne plus que jamais vers l'avenir et cherche à développer ses activités avec notamment la mise en place d'analyses des fourrages. Pour ce fait une extension des locaux a été validée pour une surface de 150 m².

Comme il l'a toujours fait, le LIAL Rioz, saura relever les défis et objectifs pour assurer la santé et sécurité des collaborateurs au travail, la qualité des analyses et de service, la prise en compte de l'aspect environnemental, tout en préservant la compétitivité économique indispensable à la pérennité du laboratoire.

A Rioz, le 15/05/2023

Le Président
Yves GRANDEMANGE

La Directrice
Laurence BRUNEAU