

NORMALISATION

HACCP, qualité, sécurité et environnement, même combat!

▼ Iso 9000 (qualité), OHSAS 18000 (sécurité) et Iso 14000 (respect de l'environnement), etc. : que ce soit sous la pression de leurs clients et des réglementations ou de leur plein gré, les entreprises industrielles cherchent à se faire certifier par des organismes indépendants. Comme d'une certification à l'autre, il y a souvent des points communs, elles cherchent à regrouper les certifications. Ces certifications prennent même en compte des démarches telles que l'HACCP (sécurité alimentaire).

On ne badine pas avec la sécurité alimentaire. Une récente proposition de règlement européen rappelle que les entreprises sont tenues de mettre en place des plans d'autocontrôle. En leur absence, la responsabilité des producteurs peut être engagée. Et, *a contrario*, leur existence ne les préserve pas de toute sanction. Dans cette démarche, une procédure, venue d'outre-Atlantique, fait autorité : l'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), c'est-à-dire l'analyse des risques et des points critiques pour leur maîtrise. Comme pour l'Iso 9000 ou l'Iso 14000, les entreprises qui pratiquent l'HACCP aiment à le faire savoir. Il s'agit de rassurer le consommateur, même si ce noble dessein n'est pas dénué d'arrière-pensées commerciales. Et pour bien démontrer que les choses sont faites dans les règles, rien ne vaut une certification, en bonne et due forme, faite par un organisme indépendant. Pour aller de l'avant, le Dutch National Board of Experts (Comité national néerlandais des experts) a mis au point aux Pays-Bas un référentiel de certification baptisé CCvD-HACCP (critères d'évaluation d'un système HACCP opérationnel). De portée internationale, ce référentiel définit l'ensemble des critères d'évaluation permettant à l'entreprise d'être audité par un organisme tiers.

LRQA-France, un organisme certificateur implanté à Lyon, se propose de promouvoir cette nouvelle approche en France.

Le jusqu'au boutisme du référentiel CCvD-HACCP

Menée grâce au référentiel CCvD-HACCP, la validation va au-delà des exigences réglementaires du Codex Alimentarius sur lequel se fondent les sept principes et les douze étapes de la mise en œuvre de la méthode HACCP. « Il s'agit d'une approche davantage basée sur le processus », précise Patrick Gonzalez, responsable commercial de LRQA-France. Cette démarche n'est pas sans rappeler la norme Iso 9000 dans sa nouvelle version 2000, qui recommande une approche évolutive. Autrement dit, le système Iso 9000 intègre facilement les exigences de gestion des risques alimentaires prescrits par le référentiel CCvD-HACCP. Même si les deux systèmes sont utilisables de façon indépendante, la démarche simultanée HACCP/Iso 9000 est un gage d'efficacité accrue. Il faut cependant bien garder à l'esprit que l'Iso est une norme, l'HACCP une méthode, et toutes d'eux cohabitent très bien. L'intégration consiste ici à ajouter la notion de qualité à l'HACCP.

D'autres se sont engagés sur cette voie. Le programme Safety Quality Food (SQF, sécurité



alimentaire et qualité produit) apporte une réponse globale. Il a d'abord été mis au point par le ministère de l'Agriculture d'Australie occidentale. Le succès de la démarche (3 000 fournisseurs de l'agro-alimentaire sont certifiés dans le pays) a transformé SQF en un programme international géré en Suisse, à Lausanne. Le SQF intègre, en plus la dimension qualité, la méthode HACCP selon le "Codex alimentarius" et l'Iso 9000. Il est plus orienté vers les exigences du marché puisqu'il ajoute le risque "qualité" aux enjeux de la sécurité alimentaire. L'approche qui intègre l'environnement à cette démarche progresse.

La triple certification "qualité, sécurité, environnement" (QSE) gagne en effet du terrain. Et les résultats sont là : coût de traitement des déchets divisé par 2,5, réduction de près de 60 % des défauts constatés sur les produits en moins de cinq ans, baisse de 30 % du nombre des soins infirmiers prodigués en deux ans sur le site... Carrier (systèmes

Pour bien des entreprises industrielles, la certification est devenue un argument commercial. Souvent, ce n'est pas une mais plusieurs certifications qu'il faut avoir. Pour se simplifier la vie -et réduire les coûts- elles cherchent à harmoniser leur approche des normes...

L'essentiel

- ▶ Le LRQA propose un référentiel (CCvD) permettant de réaliser un audit sur une démarche HACCP (sécurité alimentaire).
- ▶ Ce référentiel utilise une approche orientée processus, comme pour l'Iso 9000.
- ▶ Pour réduire les coûts, certains organismes proposent de réaliser en parallèle plusieurs certifications.
- ▶ La mise en place d'une stratégie multi-certifications implique une grosse réflexion préalable.



La démarche HACCP fait de plus en plus autorité dans les industries agro-alimentaires. Il existe désormais un référentiel permettant aux entreprises d'obtenir une certification HACCP.

de refroidissement) se félicite de la mise en place de sa stratégie QSE dans son usine de Montluel (Ain, 600 salariés). Pour Solec-tron (2 000 personnes, sous-traitance de cartes électroniques), la diminution du nombre de jours d'audit a permis d'abaisser de 30 % les coûts liés à la certification.

Connaître, comprendre et contrôler ses risques

En utilisant les normes qualité Iso 9000, sécurité BS 8800 ou OHSAS 18001 et

environnement Iso 14001 pour couvrir tous les secteurs, l'industriel s'assure surtout une maîtrise de l'ensemble de son activité et de ses incidences.

Basculer vers la triple certification nécessite de retenir la tactique la plus appropriée à chaque situation. En commençant par étudier son vécu en la matière. Si, à l'image de Ricard ou de Colas Environnement et Recyclage, l'expérience dans ce domaine est proche du néant, le plus simple peut être de mener

de front les trois certifications, en pensant dès le départ intégration. Ce choix s'avérera d'autant plus payant que les candidats bénéficient de l'arrivée de la version 2000 de l'Iso 9000, les trois référentiels étant quasiment identiques. En revanche, si l'entreprise est déjà certifiée dans l'un de ces domaines, mieux vaut partir de l'existant. « Quand on démarre ex-nihilo, on peut concevoir un système d'emblée cohérent pour le QSE. Là, nous avons cherché dans nos notes de service ce qui correspondait aux différents référentiels », rapporte Hervé Collardeau, directeur du centre de production thermique EDF de Porcheville (140 salariés), certifié Iso 9001 version 2000, Iso 14001 et OHSAS 18001 depuis mai 2000.

Etablir un "check up" complet des risques

Quelle que soit l'approche retenue, on ne coupe pas à l'analyse ses risques. « Ce pas, fondamental, est aussi le plus difficile à franchir », avertit Bruno Guigue, directeur commercial du certificateur LRQA. La centrale EDF de Porcheville a impliqué l'ensemble de son personnel dans cette étape. « Grâce à des réunions, nous nous sommes aperçus que nous connaissions nos risques, mais sans les avoir analysés jusque-là », explique Hervé Collardeau. Colas Environnement et Recyclage (CER), structure d'une dizaine de personnes, a préféré faire appel à un consultant. Mais les organismes spécialisés dans les trois domaines ne sont pas légion...

Mais connaître ses risques ne suffit pas. Il faut les contrôler en les surveillant au plus près. « Pour chaque anomalie identifiée, nous mettons en place un indicateur », précise Vincent

HACCP, les quatre principes

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) est à l'origine une démarche américaine pour assurer la sécurité des denrées alimentaires des programmes spatiaux de la Nasa. La puissante FDA américaine l'a adoptée et l'impose petit à petit aux différents secteurs des industries agroalimentaires. Elle devrait également s'appliquer aux produits importés aux Etats-Unis. La Communauté Européenne s'intéresse également à l'HACCP (directive 93/43/CEE du 14 juin 1993).

L'HACCP conduit à identifier les risques (dangers) par rapport à la salubrité, elle permet d'améliorer la maîtrise des procédés et de diminuer le risque d'apparition de produits non conformes du point de vue de l'hygiène. Son utilisation est spécifique à chaque entreprise, chaque produit, chaque process. Elle peut être ramenée à quelques grands principes :

1 - Chaque entreprise est responsable de l'hygiène qui prési-

de à l'élaboration de son produit et de sa qualité hygiénique lors de la mise sur le marché.

2 - Cette responsabilité entraîne à la fois le respect des prescriptions d'ordre général applicables à toute entreprise du même type et des prescriptions particulières telles qu'elles résultent précisément des points critiques propres à l'entreprise.

3 - Chaque branche professionnelle peut, en outre, élaborer un Guide de bonnes pratiques d'hygiène sous l'égide de l'Afnor, guide qui est ensuite validé par l'Etat et transmis aux services de la commission de l'Union européenne.

4 - Enfin, toute entreprise peut faire certifier par un organisme agréé la qualité de sa démarche dans le cadre du système d'assurance qualité conforme à la norme Iso 9000.

(Source : DIAN 2000 n° 2297, Tome 1, p. 105).

Les étapes vers la certification

Le LRQA a ouvert un nouveau service de certification : la certification HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) selon le référentiel CCvD élaboré aux Pays-Bas. Au-delà du travail pour mettre en place le système HACCP, la certification commence par la proposition contractuelle de LRQA et la définition des modalités de son intervention. Etape suivante, LRQA évalue la structure documentaire du système HACCP au regard du référentiel CCvD-HACCP avant de définir le programme d'audit initial. Ce dernier constitue l'étape principale de la démarche. Au cours de l'audit,

LRQA évalue le fonctionnement et l'efficacité du système HACCP sur le terrain. Les dysfonctionnements et faiblesses identifiés sont répertoriés dans le rapport rendu à l'entreprise. A la clôture de l'audit, LRQA recommande l'entreprise à la certification ou prend date pour la visite de suivi afin d'examiner les actions correctives mises en place. La validité du certificat délivré est de trois ans avec une visite de surveillance semestrielle. Et compte tenu du coût journalier des auditeurs LRQA, le coût total de la certification revient en moyenne à 10 500 euros.

Ménétrier (Carrier). Chez CER, spécialiste de la dépollution des sols, un laboratoire mobile mesure en permanence le niveau de pollution sur les chantiers. Il analyse les conditions de travail des ouvriers. Le plus souvent, les ouvriers eux-mêmes font remonter les problèmes rencontrés ou les anomalies constatées sur le terrain. Ainsi, chaque mission fait l'objet d'un retour d'expérience. Un partage des informations également pratiqué chez Solectron, à Canejan (Gironde), où les tableaux de bord ont été regroupés. Mais chaque domaine garde sa spécificité, son programme de suivi et ses indicateurs. « En cas de problème, cela permet de repérer précisément la source du dysfonctionnement et de réagir rapidement », indique Laurent Le Bail, responsable qualité et environnement.

« Mais il ne faut pas tout intégrer ! Pour chaque certification, il y a des parties bien distinctes que l'on ne peut mélanger. A trop uniformiser les systèmes, le danger est de rester trop terre à terre et de ne plus savoir prendre de recul par rapport à l'organisation mise en place », prévient Marc Prunier, consultant en organisation d'entreprise pour le groupe XL. Comment éviter cet écueil ? « En mettant en parallèle les différents référentiels », répond Ricard. Agir ainsi permet de dégager les différents processus communs aux trois normes tout en conservant leur spécificité. Chez CER, pas moins de treize procédures communes ont ainsi été mises en évidence. En revanche, Solectron a poussé la simplification à son paroxysme en ne conservant que quatre grands axes : satisfaction des clients, satisfaction du personnel, maîtrise des process et amélioration de la performance.

Ecrire ses procédures, mettre en place ses indicateurs, détecter les moindres risques... Si tout cela est indispensable, ces efforts seront vite annihilés sans l'adhésion des salariés. Les sensibiliser aux différents aspects du QSE est une des premières étapes de la démarche. « Ce qui est très difficile à instaurer. Il faut convaincre les opérationnels de l'importance de la démarche, pour qu'ils se l'approprient », confie Yves Cruzier, responsable du contrôle qualité chez Fläkt Solyvent-Ventec, à Meyzieu (Rhône). « Dès le début, nous avons impliqué nos salariés sur le thème de "l'entreprise citoyenne". Ils ont d'autant mieux pris en compte l'aspect environnemental que le village où nous sommes implantés s'engageait alors dans le tri sélectif », se félicite Alain Lenglet de Favi (injection d'alliages cuivreux). Chez Solectron, l'intranet et les panneaux d'affichage servent de supports de diffusion. Chaque salarié peut ainsi se tenir informé de la démarche. « Nous n'hésitons pas à présenter notre usine à nos voisins, industriels ou non », observe Laurent Le Bail. Un film est même en projet pour présenter l'opération QSE du site girondin.

La boucle est bouclée ? Pas complètement. Il reste à passer l'audit qui permettra de certifier l'engagement QSE. Mais, attention, cette phase ne doit surtout pas être la dernière ! Les industriels mis en cause récemment ont été pris en flagrant délit d'irresponsabilité sur l'un de ces trois domaines : la qualité, l'environnement ou la sécurité. « Les consommateurs, nos clients, attendent de nous une attitude irréprochable à ce niveau », remarque Jean-Marc Roué, sous-directeur production de Ricard.

Henriette Cassuto