

La veille réglementaire et scientifique Un processus stratégique du SMQ/SMSA

Nous avons déjà abordé partiellement ce sujet il y a 2 ans dans [Exarisinfo n°21](#). Nous y revenons ici forts de plusieurs constats :

- La veille, au minimum réglementaire, est devenue une exigence de tous les référentiels et normes de management des risques, notamment ceux liés à la sécurité des aliments,
- Depuis 2 ans l'offre de services en matière de veille réglementaire n'a cessé de s'étoffer (les syndicats professionnels, l'Ania avec Alexi@ et dans son sillage de nombreux organismes tels que les Critt, les Adria et autres sociétés privées)
- La notion « d'Intelligence Economique » est progressivement intégrée par les entreprises comme un processus stratégique majeur
- Pourtant l'expérience nous montre que le processus de veille réglementaire et scientifique dans le cadre de leurs SMSA est loin d'être maîtrisé par toutes les entreprises.

Après avoir échangé avec nombre de nos clients sur les raisons de cet échec relatif, après avoir confronté leurs processus de veille avec celui d'Exaris, nous sommes parvenus à identifier trois axes de progrès :

1. La notion de veille réglementaire et scientifique mérite d'être systématiquement identifiée comme un **processus** à part entière (un sous-processus le cas échéant, peu importe, selon le type d'organisation, de la PME au groupe industriel)
2. A cet effet les ressources allouées à ce processus doivent être adaptées aux besoins de l'entreprise : le **choix des outils** de veille externe sera notamment déterminant
3. La **dimension stratégique** de la veille mérite d'être davantage soulignée et intégrée comme donnée d'entrée de la politique de management

Nous nous intéressons ici à la seule veille réglementaire et scientifique **orientée produit**, au sens de la sécurité et de la qualité ; nous ne traitons pas de la veille environnementale ou sociale, tout en soulignant que l'approche est en grande partie transposable.

Nous ne cacherons pas au cours de cet article avoir développé un outil Exaris destiné à simplifier le processus de veille des entreprises ; nous nous efforcerons de rester objectifs en mettant en avant les atouts mais également les limites de cet outil.

1. La veille réglementaire, un processus à part entière

Au chapitre 7.2.1 **Détermination des exigences relatives au produit** la norme ISO 9001 nous dit : « *L'organisme doit déterminer : (...) c) les exigences légales et réglementaires applicables au produit (...)* ».

Au chapitre 1.2.10 l'IFS V5 nous dit : « *La société doit disposer d'un système de veille pertinent relatif à la législation sur la sécurité des aliments, les développements scientifiques et techniques et les guides de bonnes pratiques du secteur.* »

Enfin la norme ISO 22000 mentionne régulièrement les « exigences légales et réglementaires » comme étant des données d'entrée clef du SMSA, notamment au chapitre **5.6.1 Communication externe** : *Les exigences des autorités légales et réglementaires et des clients relatives à la sécurité des denrées alimentaires doivent être disponibles.* »

Si la notion d'exigences légales et réglementaires est en effet incontournable il faut bien reconnaître qu'aucun de ces textes n'exige explicitement que la veille sur ces thématiques fasse l'objet d'un processus à part entière. Toutefois personne n'est aujourd'hui insensible à la notion **d'approche processus** telle que promue par la norme ISO 9001 depuis 2000 dans le domaine de la qualité, mais également utilisée comme outil de structuration dans d'autres domaines (BPM-Business Process Management pour les informaticiens, VSM – Value Stream Mapping ...). Cette approche a désormais largement fait ses preuves en matière de management. Aussi, dès lors qu'un ensemble cohérent d'activités à forte valeur ajoutée se dessine dans une organisation les normes de management (famille des normes ISO) induisent qu'il soit déterminé comme étant un **processus à part entière** (cf. schéma 1 en page suivante).

Le processus en question doit alors répondre aux exigences structurelles du SMQ/SMSA en vigueur dans l'entreprise : un **pilote** est désigné, des **ressources** sont allouées, les **interfaces** avec les bénéficiaires en amont et en aval du processus sont identifiées, des **objectifs** sont fixés et sa **performance** est mesurée.

Ce processus de veille réglementaire doit également être central dans l'organisation et s'appuyer sur un circuit de communication solide car ses clients sont nombreux et les enjeux associés à une bonne diffusion très importants. Les processus conception / développement, achats, réalisation du produit, commercial peuvent être directement impactés, le processus de management peut également, dans certaines circonstances être directement concerné par les éléments de sortie du processus de veille réglementaire.

Exaris et vous

L'outil Exaris de Veille réglementaire & scientifique :

Simplifiez-vous la vie pour seulement 665 € par an !

[>> Téléchargez le bulletin](#)

Formations :

- **Ingénierie Hygiénique des équipements** – 13 -14 oct. 2009 à Laval

[>> téléchargez le bulletin \(pdf\)](#)

- **Ingénierie Hygiénique des infrastructures** – 15 oct. 2009 à Laval

[>> téléchargez le bulletin \(pdf\)](#)

Contactez-nous : exaris@exaris.fr

ou sur www.exaris.fr

2. La dimension stratégique de la veille réglementaire et scientifique dans le cadre d'un SMSA

Outre les exigences des normes, qui visent en premier lieu la conformité du produit, la veille contient une dimension stratégique interne d'envergure variable selon le positionnement de l'entreprise. Jusqu'où veut-on aller dans l'information ? Une entreprise fabricant essentiellement des produits à façon pour le compte de clients détenteurs de marques souhaitera souvent s'en tenir aux textes réglementaires (conformité légale) applicables à leurs marchés. C'est le cas de nombre de PME qui, pour être tenues informées des nouveautés réglementaires, se reposent parfois davantage sur leurs clients que sur leur propre « système » de veille. En revanche les détenteurs de marque auront une autre approche, soucieux de l'élargir aux informations plus générales provenant de la chaîne alimentaire, en amont ou en parallèle de la réglementation. Il s'agira par exemple de se tenir informé des avis scientifiques de telle ou telle agence, des réactions d'associations de consommateurs, des alertes survenues sur leurs marchés voire au-delà... De ces informations peuvent découler des orientations stratégiques majeures, en amont d'une crise (changement de sourcing), d'une réaction violente des marchés (boycott), d'une décision réglementaire impactante (interdiction prochaine d'une molécule, diminution d'une Limite Maximale de Résidus)...

C'est alors que le choix des ressources est crucial, comme facteur conditionnant la performance du processus.

3. Le choix des outils

Comme nous le disions en introduction de nombreux outils existent aujourd'hui sur le marché, mais la plupart s'en tiennent à l'étape 1 du processus (schéma 1) : la **collecte**. Il s'agit de fournir au processus de veille de l'entreprise les données brutes collectées auprès des sources externes sélectionnées. La valeur ajoutée est significative compte-tenu de la multitude des sources externes et de la relative complexité d'accès à l'information selon les sources. Mais dans les faits cette **prestation est souvent insuffisante** pour les entreprises ne disposant pas d'une réelle structure de veille interne, munie de ressources compétentes dédiées, à même de traiter une information pléthorique. Il faut aller plus loin et proposer à l'entreprise un **premier niveau d'analyse** de l'information (étape 2) et si possible organiser la transmission de l'information de sorte à optimiser l'étape 3.

C'est ce que nous avons essayé de faire avec la **version 1 de l'outil de veille Exaris** (consultez le descriptif en [cliquant ici](#)) : pour un coût annuel très compétitif, nous proposons une synthèse bimensuelle de tous les textes réglementaires européens et français, des avis de l'AFSSA et de l'AESA ainsi que les notes émanant des autorités françaises (DGAL, DGCCRF) relatifs aux thèmes préalablement sélectionnés par l'entreprise. La synthèse est fournie sous la forme d'un tableau Excel® contenant pour chaque texte un résumé analytique et un commentaire quant à la portée du texte et à son intérêt pour l'entreprise. **Très simple** d'utilisation, **exhaustif** pour les sources choisies, permettant une **exploitation rapide** et transmissible en interne, l'outil s'en tient aux informations souhaitées par l'entreprise évitant la surenchère et la dilution. Si la solution nous semble performante en termes d'efficacité nous travaillons à augmenter son champ d'action par la prise en compte de sources non traitées à ce jour mais pertinentes pour les entreprises, notamment l'évolution des normes et référentiels ainsi que les alertes européennes (RASSFF). Ces évolutions seront intégrées dans la version 2, prévue en 2010.

Conclusion

La veille est un chantier infini, surtout à l'heure du règne incontesté des systèmes d'information en réseau. Aussi nous semble-t-il crucial de maîtriser au mieux ce processus, en garantissant son dimensionnement approprié aux besoins de votre entreprise (quel niveau d'information ? quel niveau d'exploitation ?), en le pilotant rigoureusement et en mesurant son efficacité.

Si vous souhaitez avancer avec nous sur ce sujet [contactez-nous](#) !

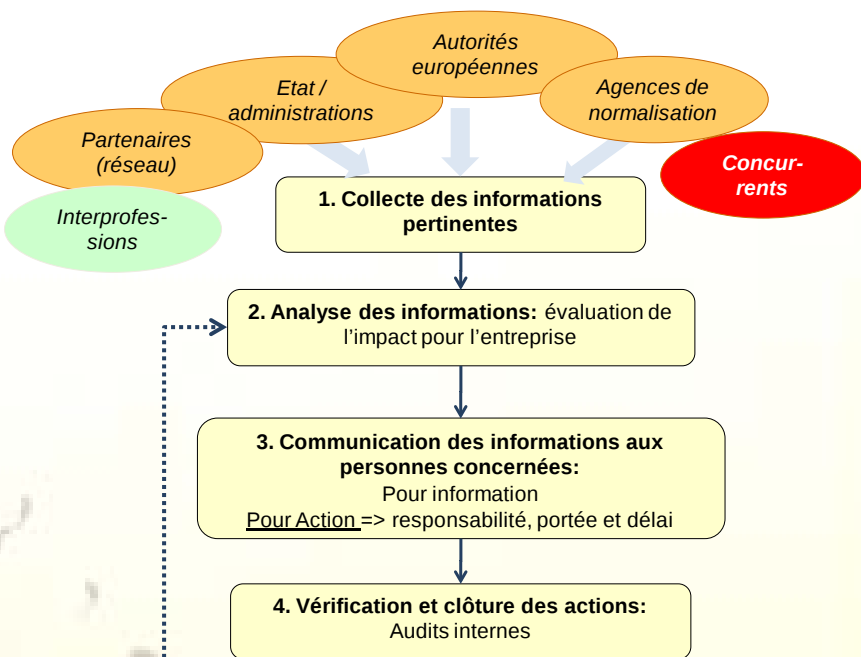


Schéma 1: la veille, un processus à part entière

Retrouvez-nous sur www.exaris.fr

Dans le prochain numéro

Problèmes de contamination : les clefs d'une résolution de problèmes efficace

olivier.dagoreau@exaris.fr



antoine.saily@exaris.fr

www.exaris.fr

Diagnostic - Accompagnement - Formation - Audit