

ISO 9001 dans le monde agroalimentaire

Sera-t-elle remplacée par ISO 22000 ?

Lorsque la norme ISO 9001 et sa petite sœur ISO 9002 ont vu le jour au début des années 90, le monde de l'agroalimentaire s'y est intéressé de très près. Certains acteurs économiques ont vu dans cette normalisation du fonctionnement des entreprises un début de solution pour faciliter les relations clients-fournisseurs. A l'instar de ce qui se produisait dans d'autres secteurs industriels – automobile, aéronautique... - la certification ISO 9001/9002 pouvait devenir un « sésame » dans les processus de référencement.

Cette démarche a cependant vite acquis une réputation peu flatteuse – « procédurière », « lourde et administrative », « on écrit ce qu'on fait mais ça ne sert à personne », « on peut réaliser de mauvais produits pourvu que l'on respecte les procédures »... - difficile donc de séduire le secteur agroalimentaire, issu d'une tradition fondée sur le savoir-faire et la transmission orale.

La seconde moitié des années 90 a vu exploser plusieurs scandales mettant en cause la capacité des IAA à **garantir la sécurité alimentaire**. La France, ses voisins, puis l'Europe se sont emparés de cette problématique très sensible : des outils administratifs (AFSSA) et législatifs (directives européennes) se sont mis en place. En parallèle les acteurs économiques, porteurs de marques exposées aux consommateurs en tête, ont recherché des garanties systématiques de la part de leurs fournisseurs en matière de sécurité des aliments. Là-encore **la certification ISO 9001 ou 9002 a montré ses limites** :

il est rapidement apparu que les entreprises qui bénéficiaient de cet atout « marketing » ne présentaient nullement des garanties supérieures en matière d'hygiène, d'infrastructures, de bonnes pratiques et d'application de la méthode HACCP.

Depuis 2000 les choses se sont accélérées : les référentiels privés se sont généralisés devenant même « certifiables » ; les normes ISO 9001 & 9002 ont été profondément remaniées, fusionnées et « bonifiées » pour devenir la **norme ISO 9001:2000** ; la **norme ISO 22000 :2005** – Systèmes de Management de la Sécurité Alimentaire – est parue en septembre 2005 ; enfin le Pack Hygiène de l'UE (cf. *Exarisinfo n°4*) est entré en application dans son intégralité le 1^{er} Janvier 2006.

A l'heure où les consommateurs, les distributeurs, les autorités légales et réglementaires mettent la Sécurité Alimentaire au centre de leurs préoccupations et où des normes existent qui permettent d'en valoriser la maîtrise, quelle est donc, dans le monde agroalimentaire, la place de la norme ISO 9001 et de sa certification ?

Que nous dit ISO 9001 qu'ISO 22000 ne nous dit pas ?

ISO 9001 est la norme méthodologique internationale de référence pour qui souhaite **structurer l'organisation de son entreprise** de manière lisible, mesurable, vérifiable... et **centrée sur l'écoute et la satisfaction de ses clients**, internes et externes. Elle poursuit la maîtrise optimale de la **qualité** des produits/services **au sens large**, en encadrant cette maîtrise par un système global bien structuré.

Ce qui implique notamment :

- ▶ d'identifier les « processus » qui constituent le « système » par lequel l'entreprise s'anime, crée de la valeur, progresse et s'améliore
- ▶ de définir clairement la politique de l'entreprise et d'y associer des objectifs concrets, que les pilotes de processus pourront s'approprier
- ▶ d'assurer la cohérence entre ces objectifs et l'attente des clients.

ISO 9001 est une **norme multisectorielle**, qui ne s'adresse pas au secteur agroalimentaire en particulier. La maîtrise de la sécurité alimentaire par une entreprise fonctionnant selon les principes de la norme ISO 9001 est **implicite**. **Aucune exigence explicite** ne rappelle aux entreprises qu'elles doivent appliquer les **principes HACCP** ; la norme impose seulement – ch. 7.2.1 c – que les entreprises intègrent à leur système le respect des exigences réglementaires (dont le pack hygiène pour les industries alimentaires). Charge à chaque entreprise concernée par l'application des « principes HACCP » d'identifier le point d'entrée par lequel elle pourra les intégrer dans une approche ISO 9001. Il pourra s'agir par exemple de la dernière exigence de la norme ISO 9001 (chapitre 8.5.3) ; en effet, qu'est-ce qu'un « Système HACCP » sinon une vaste action préventive ?

Cependant l'expérience montre que la vérification du respect des **exigences « implicites »** est une donnée très **variable, peu répétable et non exhaustive** dans les processus de certification. L'évaluation du niveau de maîtrise de l'hygiène et de la sécurité alimentaire au cours des audits ISO 9001 dans le secteur agroalimentaire n'échappe pas à cette règle.

Exaris et vous

**Vous devez être certifiés
BRC ou IFS?**

**Vous voulez être certifiés
ISO 22000 ?**

- 🕒 **Former vos équipes**
- 🕒 **Développer des outils efficaces**
- 🕒 **Accompagner votre Projet**

Exaris vous mène jusqu'à la certification.

Et à l'inverse, que dit ISO 22000 qu'ISO 9001 ne dit pas ?

ISO 22000 est la norme méthodologique internationale de référence pour qui souhaite **optimiser son système de management de la sécurité alimentaire (SMSA)**. Elle poursuit comme objectif la maîtrise optimale de la **sécurité sanitaire** des produits/services fournis par une entreprise à ses clients.

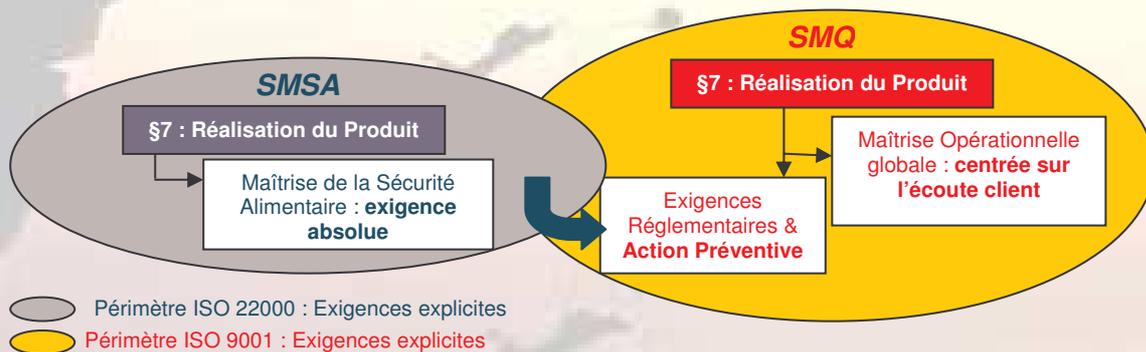
Ce qui implique notamment :

- ▶ d'identifier et d'analyser les dangers susceptibles d'impacter négativement la santé des consommateurs
- ▶ de mettre en place les mesures de maîtrise adéquates pour les réduire au niveau acceptable défini par l'entreprise
- ▶ de s'assurer de l'efficacité continue de ces mesures de maîtrise.

ISO 22000 est une **norme spécifique à toute la chaîne alimentaire**. Elle rend **explicite** l'optimisation de la **maîtrise de la sécurité alimentaire** dans le cadre d'un système de management documenté et structuré.

Cependant ISO 22000 n'impose aucune exigence quant à la maîtrise de la qualité au sens large. Les processus connexes aux activités de production ne seront concernés par le périmètre d'application du SMSA (*Système de Management de la Sécurité Alimentaire*) que s'ils interviennent dans la maîtrise de la sécurité des aliments. Certaines activités telles que le marketing, les services commerciaux, la comptabilité... ne se trouveront pas ou peu concernés par les exigences de la norme ISO 22000.

Autrement dit, en mettant en avant sa certification ISO 22000 une entreprise ne dit pas à ses clients qu'elle est le partenaire idéal dans une relation client-fournisseur mais **qu'elle a mis toutes les chances de son côté pour minimiser** la probabilité d'occurrence d'un incident « **sécurité alimentaire** » dans le cadre de ses activités. Des notions telles que l'écoute client dans le processus de développement de nouveaux produits, le taux de service, la réactivité dans la gestion des réclamations associées à des problématiques qualité (hors sécurité des aliments)... ne sont absolument pas traitées et ne seront donc pas mises en valeur par l'obtention de la certification ISO22000..



Dans ce cas, doit-on maintenir la certification ISO 9001 ?

On comprend que si la norme **ISO 22000** représente une avancée internationale exceptionnelle dans l'harmonisation des Systèmes de Management de la Sécurité Alimentaire, elle **ne se substitue pas** pour autant à la norme **ISO 9001 :2000** : si ISO 9001 est insuffisante pour encadrer la sécurité alimentaire, ISO 22000 est insuffisante pour encadrer le management global de l'entreprise. Ces **deux approches** méthodologiques sont **donc hautement complémentaires** pour toute entreprise du secteur agroalimentaire.

Reste le débat sur la « **certification** » selon ces normes, qui peut se résumer à deux questions. La première est simple : sur quelle(s) problématique(s) vos clients veulent-ils être rassurés en priorité ? Votre capacité à minimiser l'occurrence et la gravité d'éventuels accidents alimentaires ou votre capacité à livrer un produit dont la texture est stable, la granulométrie constante et le taux de service associé optimal ? En bref, **quelle(s) certification(s) vos clients achètent-ils** ? La seconde question porterait sur vos objectifs internes : la certification constitue-t-elle, par exemple, un outil de motivation interne dans le cadre de votre politique de management ? En fonction de vos réponses il conviendra peut-être de s'interroger sur l'opportunité de continuer à engager des frais pour la certification ISO 9001, sans pour autant en abandonner les principes fondamentaux.

Dans le prochain numéro

- ▶ **HACCP et les 5S : concurrence ou complémentarité ?**

Rédaction

Olivier DAGOREAU
odagoreau@exaris.fr

Antoine SAILLY
asailly@exaris.fr

www.exaris.fr