

Des fraises en hiver, mais d'une qualité certifiée

AGROALIMENTAIRE

Livrant en fruits et légumes le CHUV et les écoles, la société veveysanne Qui l'eût cru (QLC) fait œuvre de pionnière dans sa branche, ayant obtenu une certification ISO 22 000. Le gage d'une qualité contrôlée «de la fourche à la fourchette».

KATARZYNA GORNIK

Pour un primeur, compter parmi ses clients le CHUV et des écoles, c'est un peu comme remporter le jackpot. Mais, contrairement aux jeux de hasard, on ne remporte pas ce genre de gros lot sans y mettre du sien. Forts de cette conviction, les dirigeants de la société veveysanne Qui l'eût cru (QLC) ont obtenu la certification ISO 22 000, l'une des plus ambitieuses en matière de gestion de la sécurité des denrées alimentaires. Une première dans ce secteur, selon Christophe Lanz, directeur administratif de QLC.

La démarche a mobilisé la société une année durant, nécessitant un investissement financier de plusieurs dizaines de milliers de francs, une formation du personnel et une réorganisation des processus internes, allant jusqu'à la création de formulaires de rappel de la marchandise.

Un effort non négligeable pour cette PME, créée il y a un an et demi, et qui emploie une quarantaine de personnes.

Pourtant, l'effort en vaut la peine, explique Christophe Lanz,



HALLE DE STOCKAGE Dans les locaux de l'entreprise veveysanne Qui l'eût cru, les employés préparent les commandes en suivant une liste pour chaque client. Chaque collaborateur possède son propre moyen d'identification, instauré dans l'optique d'une traçabilité maximale.

VEVEY, LE 20 FÉVRIER 2009

pour qui cette certification est un plus indéniable pour acquérir de nouveaux contrats et satisfaire des clients déjà acquis, mais très exigeants. Tables gastronomiques, palaces, Club Med: l'assurance d'une qualité irréprochable fait toute la différence pour ces mandataires.

Parmi les acheteurs très attentifs au respect des normes figure le CHUV. «La norme ISO 22 000 étant assez récente et donc peu répandue sur le marché, nous ne l'exigeons pas comme condition sine qua non

à une collaboration avec notre institution, confirme Pierre Lesimple, chef du service des achats généraux du CHUV et des HUG (Hôpitaux universitaires de Genève). En revanche, cette norme est indéniablement un plus et, à offre équivalente, nous choisirons le fournisseur qui peut nous garantir une traçabilité et un respect de la sécurité alimentaire.»

Caprices d'hiver

Au quai de chargement de Qui l'eût cru, les camions sont

emplis à l'aube de palettes de fruits, de légumes et de produits d'économat (conserves). Quelques denrées sont livrées par des producteurs locaux. Mais un bon nombre d'entre elles proviennent de l'étranger. Pour pouvoir livrer des bananes, des salades ou certains fruits en plein hiver, QLC se fournit en Italie, au Maroc, en Espagne et en Hollande. «Quand un palace exige des fraises en hiver, il faut les lui procurer», souligne Christophe Lanz. Entre le respect des saisons et le souci du

client, il n'y a pas à chipoter. Au risque d'offrir le mandat sur un plateau à ses concurrents.

Cette mondialisation de la chaîne alimentaire implique forcément des risques. Comment contrôler qu'un producteur lointain n'a pas livré une marchandise polluée par des pesticides? Comment repérer le moment où un aliment risquerait de se dégrader? Comment rappeler au plus vite une palette présentant des risques? C'est là tout l'avantage de la fameuse norme ISO 22 000 (lire ci-dessous). ■

Une norme qui s'impose lentement, mais sûrement

Maladie de la vache folle; salmonellose; listériose; poulets à la dioxine... Les crises de l'alimentaire ont suscité un réflexe de méfiance chez les consommateurs. D'où une pression et des exigences de transparence accrues sur les fournisseurs. C'est dans ce sillage qu'est apparu le besoin de normes spécifiques. L'ISO 22 000 est l'une des nombreuses normes déjà existantes, toutes destinées à garantir au consommateur un produit sain. «Elle tend à s'imposer sur les autres, qui ont le désavantage de n'être que sectorielles, alors que l'ISO 22 000 va «de la fourche à la fourchette», relève Boris Sarrajin, associé chez

Qualitest, bureau de conseils en management à Sion, actif dans tous les cantons romands. L'ISO 22 000 concerne en effet toute la filière, depuis le producteur jusqu'à l'emballage ou au nettoyage, en passant par le transport et le stockage. Boris Sarrajin, qui a accompagné Qui l'eût cru dans sa démarche, relève la rareté de son aspect volontaire. La plupart des PME n'ont obtenu la certification que pour répondre à l'exigence de leurs clients. Autre avantage d'ISO: ces normes sont élaborées par un organe indépendant, l'Organisation internationale de normalisation ISO, dont le secrétariat central est à Genève. Les

normes ISO permettent une harmonisation des critères au niveau international, évitant ainsi aux industriels de s'adapter à cinq normes différentes pour cinq marchés. Pour obtenir la certification, l'entreprise doit appliquer le plan HACCP, procédure conçue par la NASA il y a environ cinquante ans, qui systématise l'analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise. Elle doit également former son personnel. L'HACCP est une exigence légale en Suisse depuis 2005. La mise en place d'un système assurant la traçabilité des produits est le deuxième aspect majeur de l'ISO 22 000.

K. G.

Le coup de main de l'Etat de Vaud

Les homologations et certifications font aujourd'hui partie des exigences émanant des clients d'une entreprise. «Une homologation permet souvent l'accès à un marché et son acquisition est une phase cruciale dans le développement d'une société», précise Raphaël Conz, adjoint au chef du Service de l'économie. Mais le processus est très coûteux, les PME n'ont pas forcément le cash-flow nécessaire. Le soutien du canton est toutefois soumis à conditions. Tout d'abord, les aides directes ne sont accordées qu'aux entreprises et aux start-up des secteurs de l'industrie, des services proches de la pro-

duction et des technologies de pointe. L'objectif étant de renforcer ces secteurs et, à terme, de favoriser la création de nouveaux emplois. Autre condition: l'Etat n'accorde jamais plus de 50% des coûts totaux du projet, et le coup de pouce financier ne peut excéder 30 000 francs.

Cette contribution spécifique n'est qu'un exemple pris dans un catalogue de coups de pouce, répartis selon trois axes: le soutien à l'innovation (dont relèvent les homologations), à l'internationalisation et aux projets industriels. Toutes aides confondues, entre 100 et 150 projets bénéficient de l'appui cantonal.

K. G.