

# Chapitre I : Introduction

## 1- Historique des normes dans le domaine de l'alimentaire

Au début du 20<sup>ème</sup> siècle, certains pays adoptent des lois sur le commerce et la vente des aliments mais ces initiatives vont vite poser problème au niveau des échanges commerciaux internationaux. On assiste alors à l'apparition d'associations commerciales qui font pression sur leurs gouvernements afin d'harmoniser la normalisation et la législation comme la Fédération internationale de laiterie (FIL) (relative au lait et aux produits laitiers, créée en 1903).

Dans les années 1940, les consommateurs deviennent de plus en plus conscients de l'importance de la qualité et la sécurité des aliments. Dans le même temps, les outils technologiques et scientifiques se développent. Suite à ces multiples prises de conscience sur l'alimentation, deux organisations mondiales seront créées. En 1945, la **FAO** (Food and Agriculture Organization ou Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture) couvre les domaines de la nutrition et des normes alimentaires internationales. L'**OMS** (Organisation Mondiale de la Santé) a quant à elle été créée en 1948 et a pour but de s'assurer de la santé humaine, et en particulier, de l'établissement de normes alimentaires.

La création de ces deux organisations va initier l'harmonisation de la législation dans le domaine alimentaire et permettre la naissance de normes dont la portée sera mondiale.

En 1955, a lieu le premier conseil mixte FAO/OMS sur les additifs alimentaires qui soulève les premières interrogations sur l'utilisation massive de produits chimiques dans l'agriculture. En 1961, la Conférence de la FAO décide de constituer la Commission du *Codex Alimentarius*. Elle demande à l'OMS d'adhérer à un programme mixte FAO/OMS sur les normes alimentaires. Le *Codex Alimentarius* s'est finalement imposé comme une référence mondiale en matière de normes alimentaires. C'est ainsi qu'en 1994 les pays Européens se sont vus dans l'obligation d'accepter les normes du *Codex Alimentarius* comme faisant force de loi dans la réglementation de leurs pays.

Avec le recul de l'histoire, on peut dire que ces normes ont eu pour fonction d'accompagner, comme dans d'autres secteurs, le processus d'industrialisation et de concentration du secteur agroalimentaire.

## 2- La Certification des produits

-Exigences spécifiées: normes de produits ou règlements particuliers nationaux (basées sur les normes internationales et régionales) qui définissent les exigences techniques du produit.

-Vérification sur la base d'essais et délivrance d'une marque.

La marque de conformité aux Normes Algériennes délivrée par l'IANOR est matérialisée par un certificat et un monogramme qui comprend deux lettres arabes (TEDJ) arrangées sous forme de couronne et délimitées par un cercle

30 produits sont certifiés TEDJ (tubes PEHD, ciments, sacs tissés, autocuiseurs ...).

La sécurité sanitaire et la qualité des produits alimentaires sont des préoccupations importantes pour les consommateurs aujourd’hui. Les normes, labels et standards sur les denrées alimentaires répondent à ces préoccupations.

Outre la réglementation sanitaire, dont le respect est obligatoire, des normes facultatives ou volontaires ont été établies par les gouvernements, des ONG ou des entreprises privées, pour distinguer le degré de qualité des produits.

On distingue la qualité sanitaire (sécurité sanitaire et salubrité), la qualité nutritionnelle (apports convenables en quantité et qualité pour rester en bonne santé), la qualité de service (facilité d’emploi, d’emballage et de conservation) et la qualité sociale (ostentation, convictions environnementales, sociales ou religieuses). Les deux premières concernant la santé sont historiquement garanties par l’État car non perceptibles par le consommateur.

De nombreux groupes de distribution ont donc élaboré, pour leurs marques propres, des standards de bonne pratique de production, qu’ils imposent à tous leurs fournisseurs. La promotion de ces bonnes pratiques permet aux distributeurs de différencier leur offre sur un critère de compétitivité autre que le prix.

Pour un fournisseur, la mise en œuvre d’un des trois standards privés GLOBALGAP, BRC et IFS est devenue incontournable pour être référencé auprès des grands distributeurs en Europe et aux États-Unis : les grands groupes en exigent au moins un.

## **Qualité nutritionnelle**

La qualité nutritionnelle des produits alimentaires, liée au contenu (ingrédients, bilan calorique) et aux propriétés de santé (réduction de risques de maladie, développement et santé infantile), fait l’objet de plusieurs réglementations et de quelques standards privés.

Les allégations de santé (« peut réduire le risque de maladies cardio-vasculaires », etc.) sont autorisées au cas par cas en Europe et aux États-Unis sous le contrôle d’instances scientifiques. Certains distributeurs viennent de lancer une démarche de certification privée pour les aliments de type « non OGM ».

Lorsque le consommateur achète une denrée alimentaire, un produit industriel ou un service, il lui est souvent difficile de choisir parmi un grand nombre de produits qui semblent tous présenter les mêmes caractéristiques, les mêmes performances.

Certains produits se différencient des autres car ils portent sur leur emballage, à côté des informations réglementaires obligatoires (dénomination de vente, date limite de consommation, etc.), des informations facultatives à vocation commerciale qui attirent son attention.

Parmi ces informations, certaines sont définies comme des signes officiels de la qualité. Sous ce terme, on regroupe un ensemble de démarches volontaires, encadrées par les pouvoirs publics, qui garantissent aux consommateurs qu'ils acquièrent des produits ou des services répondant à des caractéristiques particulières régulièrement contrôlées par un organisme tiers indépendant.

La qualité peut être fondée sur de nombreuses caractéristiques. Ainsi la manière dont a été élevé un poulet, la consommation d'eau ou d'énergie pour une machine à laver peuvent être des critères définis pour l'attribution de signes officiels de la qualité.

Ils sont délivrés par les pouvoirs publics, ou un organisme certificateur qui est accrédité par le Comité d'Accréditation (COFRAC, ALGERAC...) et agréé par les pouvoirs publics.

La bonne utilisation des signes est garantie par :

- les organismes de contrôle (organismes certificateurs qui contrôlent le bon respect des règles définissant une qualité particulière dans un cahier des charges le plus souvent homologué par les pouvoirs publics) ;
- la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui exerce à la fois un contrôle :
  - sur les organismes certificateurs pour s'assurer de la qualité et de la réalité de leur prestation (compétence, impartialité, efficacité) ;
  - sur les produits pour vérifier leur conformité aux règles qui leur sont applicables et la loyauté de la communication.

- **Les signes d'identification de la qualité et de l'origine**

- a- **La certification "halal"**

rendue obligatoire pour les denrées alimentaires en Algérie depuis 2017 Arrêté interministériel du 9 Ramadhan 1437 correspondant au 14 juin 2016 fixant les conditions et les modalités d'apposition de la mention "halal" pour les denrées alimentaires concernées, les produits concernés par ce label sont les produits alimentaires, produits carnés, produits cosmétiques, produits de soins personnels, les produits pharmaceutiques, des ingrédients alimentaires et les matériaux en contact avec des denrées alimentaires.



Un comité national de suivi de la certification et du marquage "halal" des denrées alimentaires concernées est créé auprès du ministère chargé de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.

Tous les aliments sont considérés comme Halal, sauf les suivants (qui sont haram):

- Cochon / porc et ses produits dérivés
- Animaux mal abattus ou morts avant l'abattage
- Les boissons alcoolisées et de substances intoxicantes
- Les animaux carnivores, oiseaux de proie et certains autres animaux
- Les aliments contaminés par l'un des produits ci-dessus

- **L'Appellation d'Origine Protégée (AOP)**

Crée en 1992, L'AOP garantit un lien très fort du produit avec son terroir. La qualité résulte exclusivement du milieu naturel et du savoir-faire des hommes.



Pour pouvoir bénéficier de l'AOP, la dénomination du produit doit préalablement être reconnue en Appellation d'Origine Contrôlée (AOC) puis enregistrée par la commission européenne au registre des AOP selon une procédure prédéfinie dans le règlement communautaire précité. Si le produit se voit refuser le bénéfice de l'AOP, il perd celui de l'AOC qui lui a été reconnu.

Pour la France, elle concerne des vins, des produits laitiers (45 fromages, 3 beurres, 2 crèmes) et beaucoup d'autres produits comme les « olives de Nyons », les « noix de Grenoble », etc. Il existe aussi des AOP européennes (AOP « Gorgonzola » (Italie), AOP « Feta » (Grèce), etc.) et des AOP de pays tiers (AOC suisse « gruyère », AOP vietnamienne « Phú Quốc » (sauce de poisson)).

Le consommateur est informé de l'existence d'un produit AOP par la présence obligatoire sur l'étiquetage soit de la mention « Appellation d'Origine Protégée » soit du logo européen correspondant.

- **L'Appellation d'Origine Contrôlée (AOC)**

L'appellation d'Origine Contrôlée (AOC) est un signe français qui désigne un produit qui tire son authenticité et sa typicité de son origine géographique. Elle est l'expression d'un lien intime entre le produit et son terroir :

- Une zone géographique : caractéristique géologique, agronomique, climatique et historique, etc. ;
- Des disciplines humaines : conditions de production spécifiques pour tirer le meilleur parti de la nature ;

L'Appellation d'origine contrôlée (AOC) désigne des produits répondant aux critères de l'AOP et protège la dénomination sur le territoire français. Elle constitue une étape vers l'AOP, désormais signe européen. Elle peut aussi concerner des produits non couverts par la réglementation européenne (cas des produits de la forêt par exemple).



- **L'Indication Géographique Protégée (IGP)**

La relation entre le produit et son origine est moins forte que pour l'AOP mais suffisante pour conférer une caractéristique ou une réputation à un produit et le faire ainsi bénéficier de l'IGP (Ex. « jambon de Bayonne », « foie gras du Sud-ouest », « pruneau d'Agen », etc.).

La procédure d'enregistrement est la même que celle des AOP.

Depuis le 1er Août 2009, les vins de pays font l'objet d'un enregistrement en tant qu'IGP. Parmi les nombreuses IGP enregistrées au niveau communautaire « (Bayerische Bier » (Allemagne), « Scotch Lamb » (Royaume-Uni). Le dispositif communautaire est ouvert aux pays tiers ; ex. « Café de Colombia » IGP (Colombie), (thé) « Darjeeling » IGP (Inde).

Le consommateur est informé de l'existence d'une IGP par la présence obligatoire sur l'étiquetage de mentions particulières.

- **Le Label Rouge**

Le label rouge atteste qu'une denrée alimentaire ou un produit agricole non alimentaire et non transformé possède des caractéristiques spécifiques, préalablement fixées dans un cahier des charges établissant un niveau de qualité supérieure par rapport au produit courant. Ces produits doivent se distinguer des produits similaires, notamment par leurs conditions particulières de production et de fabrication.



Un organisme certificateur est chargé de faire respecter le cahier des charges.

A toutes les étapes de la production et de l'élaboration, le produit doit répondre à des critères minimaux et à des exigences minimales de contrôle qui peuvent être précisées dans des notices techniques, réactualisées périodiquement. Des tests organoleptiques doivent

obligatoirement être réalisés afin de démontrer la qualité gustative du produit candidat au Label.

Il existe plus de 400 labels rouges homologués par les pouvoirs publics. Ils concernent des volailles, des viandes, des charcuteries, des produits laitiers, des produits de la mer, des fruits et légumes, des boissons, du miel et même du sel ainsi que quelques produits non alimentaires et non transformés (gazon, fleurs).

- **L'Agriculture biologique**

L'agriculture biologique vise à établir un système de gestion durable de l'agriculture, notamment au travers d'une amélioration de la qualité du sol, de l'eau, des végétaux et des animaux et d'un développement de la biodiversité. Ainsi, il n'est pas permis de recourir aux OGM et aux pesticides et engrains chimiques de synthèse dans le cadre de la production biologique. Des conditions d'élevage sont également imposées aux agriculteurs afin de garantir le bien-être des animaux (parcours extérieurs, espace suffisant dans les bâtiments agricoles, etc.).



Seuls les produits contenant au moins 95% d'ingrédients agricoles certifiés biologiques peuvent porter les termes « biologique » ou « bio » dans leur dénomination de vente (exemples : purée biologique, compote bio).

En dessous de 95%, les termes « biologique » ou « bio » ne peuvent apparaître qu'au niveau de la liste des ingrédients.

Le logo européen qui est obligatoire et auquel les consommateurs doivent se fier, le logo AB étant facultatif ne se suffisant pas à lui seul.

### **La certification de conformité**

La certification de conformité de produits (CCP) est devenue un mode de valorisation de la qualité, dénommé «certification de conformité ». Ce mode de valorisation est distinct des signes d'identification de la qualité et de l'origine.

Un cahier des charges, élaboré par l'opérateur, précise comment sont mises en œuvre les exigences et recommandations choisies et les principaux points à contrôler.

Les exigences et recommandations par produit sont validées par les ministres chargés de l'agriculture et de la consommation.

La certification de conformité n'est pas censée garantir une qualité supérieure. Elle doit toujours se distinguer par au moins deux caractéristiques spécifiques (alimentation ou élevage en plein air des animaux par exemple) et donc apporter un plus par rapport à la stricte application des spécifications de base. Les caractéristiques certifiées doivent être significatives, objectives et mesurables (ex : porc nourri à 70 % de céréales).



Il existe environ 280 cahiers des charges de certification homologués qui concernent des viandes, volailles, lapins, fruits et légumes, céréales, poissons et aquaculture, miels, boissons, produits de charcuterie, semences et plants, etc.

Le logo CQ-Produit certifié peut être apposé de manière volontaire sur le produit. En ce cas les caractéristiques certifiées et le nom de l'organisme certificateur figurent sur l'étiquetage.

## Chapitre II

### La normalisation :

C'est l'établissement de documents qui définissent des exigences, des spécifications, des lignes directrices ou des caractéristiques à utiliser pour assurer l'aptitude à l'emploi des matériaux, produits, processus et services.

Une norme c'est un document approuvé par un organisme de normalisation, elle permet de :

- a- Définir un langage commun entre les acteurs économiques
- b- Définir le niveau de qualité, sécurité et de moindre impact environnemental de produits, services et pratiques
- c- Elle facilite les échanges commerciaux au niveau national et international
- d- Elle est de caractère volontaire

### Les organismes de normalisation dans le monde

- **La FAO**

L'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture est une organisation spécialisée des Nations Unies, créée en 1943 dans la ville de Québec. Elle est constituée par 190 états membres (l'Union européenne constituant un seul et même état). Son siège se situe à Rome depuis 1951.

Sa principale mission est de lutter contre la faim dans le monde en fournissant une assistance technique aux pays en développement au niveau des pratiques agricoles, forestières et halieutiques et en tendant à assurer une bonne nutrition dans ces pays. Enfin, en collaboration avec l'OMS, elle développe le système international de normalisation en matière alimentaire : le *Codex Alimentarius*.

- **L'OMS**

L'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) est une organisation spécialisée du système des Nations Unies. Crée en 1948, elle représente « l'autorité directrice et coordonnatrice dans le domaine de la santé ». Elle est chargée de diriger l'action sanitaire mondiale, de définir les programmes de recherche en matière de santé, de fixer des normes et des critères, de présenter des options politiques fondées sur des données probantes, de fournir un soutien technique aux pays et de suivre et d'apprécier les tendances en matière de santé. Elle participe comme la FAO à la Commission du Codex Alimentarius.

- **Le Codex Alimentarius**

Le système du Codex fonctionne grâce à une Commission créée par la FAO et l'OMS en 1963. Ces deux entités ont constitué les statuts, le but et les objectifs de cette commission

La commission est un organe à représentation internationale (99% de la population mondiale des 174 États membres incluant la Communauté Européenne). En effet, tout État associé à la FAO et à l'OMS peut participer à la Commission du Codex.

La Commission est présidée et vice-présidée par un représentant élu parmi une liste de pays. Des représentants régionaux (détachés par leur gouvernement) y siègent aussi. Ils peuvent être de hauts fonctionnaires mais également des industriels, des représentants de consommateurs ou encore des universitaires. Des organisations gouvernementales ou non gouvernementales (ONG) internationales siègent également dans cette commission ; elles y jouent un rôle d'observation et de réflexion lors de l'établissement d'une norme sans toutefois posséder un rôle de décision. Cette commission se réunit tous les deux ans alternativement au siège de la FAO et au siège de l'OMS (à Genève), mais celle-ci peut se réunir également lors de sessions extraordinaires.



- **L'ISO**

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une instance internationale dont la mission est de produire des normes. Créeé en 1947, elle regroupe aujourd'hui un réseau de 157 pays. L'ISO est une organisation non gouvernementale qui fait intervenir des secteurs publics et privés dans le processus de normalisation.



- **Le CEN**

Le Comité Européen de Normalisation a été créé en 1961 par les instituts de normalisation des pays membres de l'Union européenne et par les pays membres de l'Association Européenne de Libre-Échange (AELE) pour permettre l'harmonisation des normes européennes. Sa mission est d'offrir une structure efficace pour l'élaboration, la mise à jour et la diffusion d'ensembles cohérents de normes et de spécifications, mais aussi de proposer des produits et services directement ou indirectement apparentés aux normes et à leur utilisation.

Les normes européennes éditées par le CEN portent le suffixe EN et sont ensuite « préfixées » dans les agences de normalisation nationales qui les diffusent. En France, l'AFNOR (Agence Française de normalisation) qui diffusent les normes du CEN sous le nom de norme NF EN.

- **L'AFNOR**

Créée en 1926, elle compte aujourd'hui environ 3000 entreprises adhérentes. L'AFNOR (Agence Française de Normalisation) anime le système central de normalisation en France et participe à l'ISO.



- **L'IANOR**

L'Institut Algérien de Normalisation est créé en 1998, il est chargé de l'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes. Il est chargé de :

- L'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes.
- La centralisation et la coordination de l'ensemble des travaux de normalisation entrepris par les structures existantes et celles qui seront créées à cet effet.
- L'adoption de marques de conformité aux normes algériennes et de labels de qualité ainsi que la délivrance d'autorisation de l'utilisation de ces marques et le contrôle de leur usage dans le cadre de la législation en vigueur.
- La promotion de travaux, recherches, essais en Algérie ou à l'étranger ainsi que l'aménagement d'installations d'essais nécessaires à l'établissement de normes et à la garantie de leur mise en application.
- La constitution, la conservation et la mise à la disposition de toute documentation ou information relative à la normalisation.
- L'application des conventions et accords internationaux dans les domaines de la normalisation auxquels l'Algérie est partie.
- Assure le secrétariat du Conseil National de la Normalisation (CNN) et des Comités Techniques de Normalisation.

L'Institut Algérien de Normalisation est en outre le point d'information algérien sur les Obstacles Techniques au Commerce (OTC) et ce conformément à l'accord OTC de l'Organisation Mondiale du Commerce.



**IANOR**

## **Chapitre III :**

### **La certification et l'accréditation**

#### **1. La certification**

La certification est une opération par laquelle une entité va être comparée à un modèle, afin d'évaluer si la conformité est atteinte

**Définition ISO :** la certification est un instrument utile qui en démontrant que votre produit ou service répond aux attentes de vos clients, renforce votre crédibilité. Dans certains secteurs, elle est même une obligation légale ou contractuelle.

La certification est une assurance écrite (sous la forme d'un certificat) donné par une tierce partie qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques.

Selon AFNOR : la certification est une activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leur relation avec leurs clients. Elle est délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publiques.

Certification et qualité sont deux termes complémentaires où la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de qualité.

#### **Comment obtient-on la certification ?**

- Toute entreprise pour l'activité de laquelle existe un référentiel, peut demander à faire certifier ses produits ou services.
- L'organisme certificateur assure l'instruction du dossier
- Il examine la demande de certification et procède à l'évaluation des produits et services (par surtout des audits) par rapport aux caractéristiques énoncées dans le référentiel.
- En se fondant sur les informations recueillies, il décide d'octroyer ou non la certification
- La certification est accordée pour une durée limitée pendant laquelle une surveillance périodique est assurée par l'organisme certificateur.



## Les étapes à suivre pour être certifié :

- 1- Collecte des données
  - Fourniture d'informations détaillées sur les dispositions internes de l'entreprise et sur ses activités
  - Préparation du plan d'audit
- 2- Audit : se déroule en 3 phases :
  - a- Visite d'évaluation (facultative) c'est un pré diagnostic pour comprendre les enjeux de l'audit et maximiser les chances de l'organisme d'être certifié
  - b- Audit initial : les auditeurs interviewent les équipes de l'entreprise, analysent les pratiques et données au regard des exigences de la norme
  - c- Restitution de l'audit : présentation synthétique des conclusions de l'audit, remise du rapport d'audit et du plan d'actions correctives
- 3- Prise de décision : en cas de décision favorable, remise de certificat pour 3 ans
- 4- Surveillance: chaque année

En cas de décision non-favorable, l'organisme certificateur va définir la prochaine date de visite pour vérifier si les actions correctives sont mises en place.

L'obtention d'une certification requiert un coût correspondant

- Aux frais de gestion du dossier
- Aux frais d'essais et d'audit
- Aux droits d'usage de la marque (ISO, AFNOR, ...)

Dans l'étiquetage, il ne faut pas écrire certifié ISO mais certifié ISO 9001 :2015 par exemple.

En cas de **non-conformité mineure**, le certificat est délivré avec un plan d'action qui sera vérifié à la prochaine visite.

**Audit de renouvellement** : avant expiration de la certification en cours (de 2 à 4 mois), un nouvel audit va réévaluer la conformité.

## Les cas de suspension de la certification :

- La certification est retirée ou suspendue en cas de non-conformité majeure, l'audit recommande des actions correctives et planifier une visite de suivi.
- En cas où l'entreprise ne veut pas renouveler son certificat
- Non-paiement des frais à l'organisme certificateur
- En cas de fraude (falsification des documents, non-respect de la loi, utilisation frauduleuse des logos).

# Procédure de certification

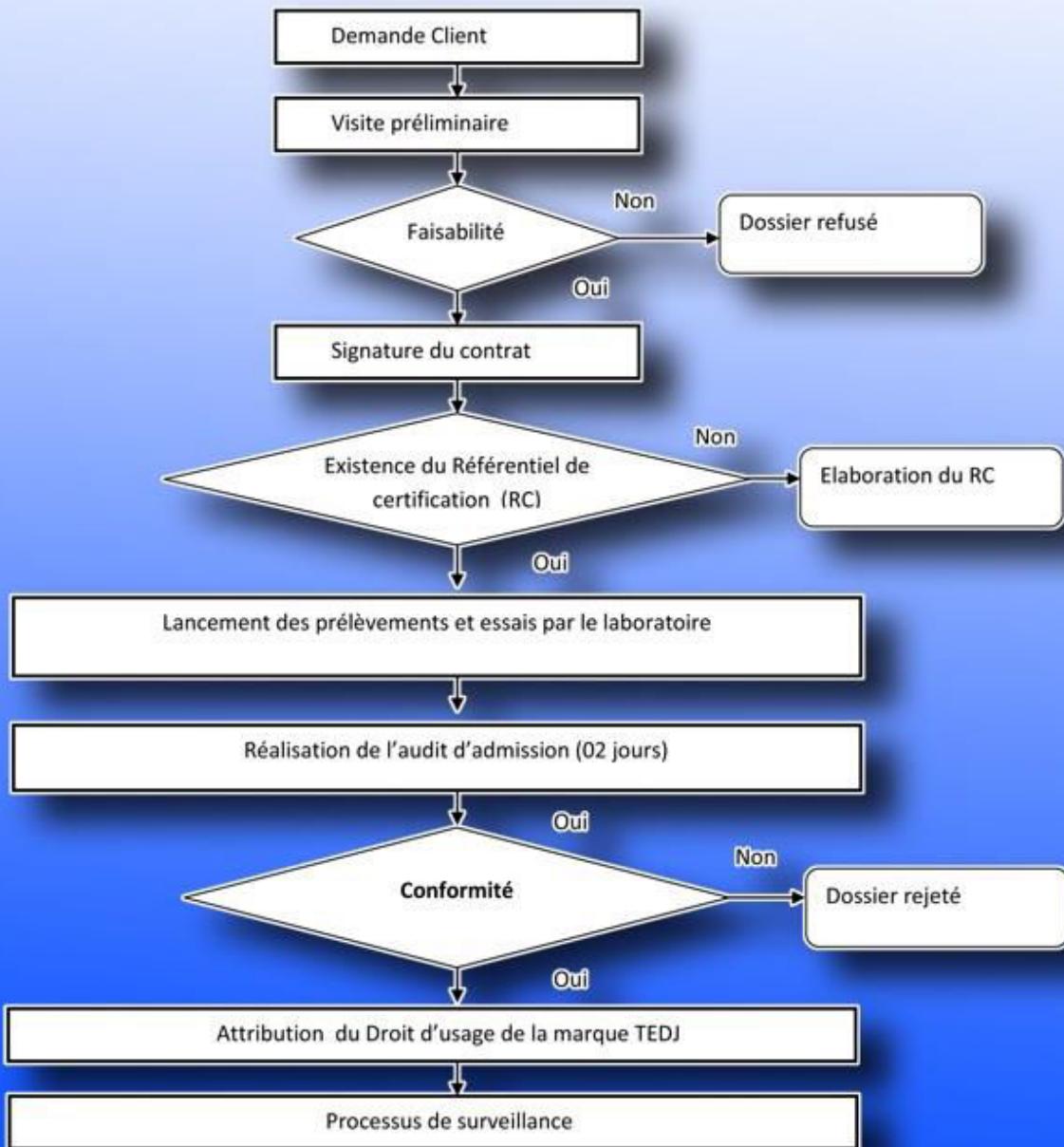


Figure : procédure de la certification des produits en Algérie (IANOR)

## 2. L'accréditation

La norme ISO/CEI 17000 définit l'accréditation comme une attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

C'est l'attestation des compétences des **laboratoires, organismes certificateurs et organismes d'inspection** à effectuer les activités d'étalonnage, d'essai, d'inspection et de certification.

L'accréditation permet de **donner confiance** aux prestations réalisées par ces organismes.

Les organismes accréditeurs doivent saisir certaines exigences telles que **l'impartialité, l'indépendance, la transparence et la compétence**.



## **Chapitre IV :**

### **La norme ISO 9001 :2015**

#### **1- Introduction à la norme**

Notre environnement est de plus en plus compétitif et mondialisé. La réglementation, mais aussi les technologies, évoluent de plus en plus rapidement et toute entreprise (grande ou petite) se trouve confrontée à des exigences formulées par ses clients ; exigences chaque jour plus contraignantes.

Comme pour le recrutement d'une personne physique, la sélection d'une personne morale nécessite la justification de toujours plus de compétences spécialisées, des certificats et des diplômes de niveau plus élevés.

Dans un tel contexte, les donneurs d'ordres deviennent davantage exigeants et demandent à leurs fournisseurs de justifier de l'obtention de certificats (ISO, par exemple) ou de labels professionnels, voire d'établir des plans qualité ou des plans d'assurance qualité.

Il est même courant que, pour répondre à un appel d'offres la justification de la certification ISO 9001 soit un prérequis incontournable.

Toute entreprise est confrontée à la recherche d'amélioration, de réduction des couts, réduction des délais, diminution du taux de déchets et de rebuts, en plus de l'amélioration de la rentabilité et de la qualité de ses produits ou services. L'entreprise cherche aussi l'expression de nouveaux besoins par la clientèle.

Son objectif est de faire MIEUX, PLUS VITE et MOINS CHER tout en satisfaisant les exigences des clients

#### **2- Evolution de la norme :**

**1987** : apparition de la 1<sup>ère</sup> version ISO 9000 sur la qualité

**1990** : prise de décision de faire une première révision de la norme

**1994** : sortie de la révision ISO 9000 : 1994

**1998** : des versions préparatoires : résultats des travaux des experts internationaux

**2000** : publication de la norme ISO 9001 :2000

**2008** : nouvelle version : système de management de la qualité - exigences

Le terme assurance de la qualité a disparu. Les exigences spécifiées concernent non seulement les produits mais aussi les services sans aucune distinction entre les deux fournitures faites aux clients. En revanche, ce qui importe c'est l'accroissement de la satisfaction du client qui est le bénéficiaire des produits ou des services fabriqués.

En outre, le terme *système qualité* a été remplacé par le terme *système de management de la qualité (SMQ)*. Ce qui met l'accent sur le fait que la qualité doit s'insérer harmonieusement dans un seul ensemble : le système de management de toute l'entreprise.

**2015** : apparition d'une nouvelle version de la norme

L'adoption d'un système de gestion de la qualité est une décision stratégique pour une organisation qui peut aider à améliorer sa performance globale et fournir une base solide pour les initiatives de développement durable.

Les avantages potentiels pour une organisation de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité basé sur cette norme internationale sont:

- a-** la capacité à fournir de manière cohérente des produits et services répondant aux besoins des clients et applicables aux exigences légales et réglementaires;
- b-** faciliter les possibilités d'améliorer la satisfaction des clients;
- c-** traiter les risques et les opportunités associés à son contexte et à ses objectifs;
- d-** la capacité de démontrer la conformité aux exigences spécifiées du système de gestion de la qualité.

Cette norme internationale peut être utilisée par des parties internes et externes.

La norme ISO 9001 s'appuie sur la PDCA (Plan-Do-Check-Act) qui requiert la planification et la vérification afin d'assurer l'amélioration continue de l'entreprise. Le cycle PDCA permet à une organisation de s'assurer que ses processus disposent de ressources suffisantes et gérées et que les possibilités d'amélioration sont déterminées et appliquées.

### **1- Visualiser et clarifier le processus :**

Il s'agit de décrire le fonctionnement de l'entreprise dans une logique **CLIENT-FOURNISSEUR**

### **2- Orientation et objectifs :**

La communication joue un rôle important, la qualité n'est pas une activité parallèle aux autres activités de l'entreprise.

Il faut impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche Qualité

### **3- Les compétences :**

- Identifier les compétences nécessaires adaptées aux besoins de l'entreprise en adaptant celles déjà disponibles.
- Formation du personnel

#### **4- Les moyens**

Même si on se fixe des objectifs, on ne peut rien faire sans moyens ;

La maîtrise des outils, des machines et des équipements permet à l'entreprise d'éviter les dysfonctionnements et les pannes et défauts

#### **5- Les attentes des clients :**

Pour satisfaire les clients il faut connaître précisément leurs attentes

#### **6- Maîtriser les conceptions et les achats :**

Définir les termes et conditions pour assurer la qualité de la matière première

#### **7- La production :** il faut contrôler et gérer la qualité

#### **8- La satisfaction des clients :**

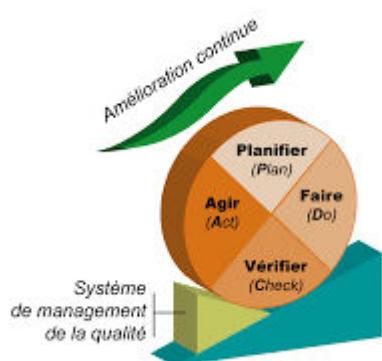
Réaliser des enquêtes pour mesurer la satisfaction des clients

#### **9- La surveillance :**

Revue- audit- indicateurs et outils qualité

#### **10- La progression :**

Mener les actions pour ne pas reproduire les mêmes erreurs : AMELIORATION CONTINUE



La norme est organisée comme suit :

- 1 Introduction
- 2 Références normatives
- 3 Termes et définitions
- 4 Contexte de l'organisation

- 4.1 Comprendre l'organisation et son contexte
- 4.2 Comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées
- 4.3 Déterminer la portée du système de gestion de la qualité
- 4.4 Système de gestion de la qualité et ses processus

## 5 Leadership

- 5.1 Leadership et engagement
- 5.1.1 Général
- 5.1.2 Orientation client
- 5.2 Politique
- 5.2.1 Établissement de la politique de qualité
- 5.2.2 Communiquer la politique de qualité
- 5.3 Rôles organisationnels, responsabilités et autorités

## 6 Planification

- 6.1 Actions pour faire face aux risques et aux opportunités
- 6.2 Objectifs de qualité et planification pour les atteindre
- 6.3 Planification des modifications

## 7 Support

- 7.1 Ressources
  - 7.1.1 Général
  - 7.1.2 Personnes
  - 7.1.3 Infrastructure
  - 7.1.4 Environnement pour le fonctionnement des processus
  - 7.1.5 Surveillance et mesure des ressources
  - 7.1.6 Connaissance de l'organisation
- 7.2 Compétence
- 7.3 Sensibilisation
- 7.4 Communication

## 7.5 Informations documentées

### 7.5.1 Général

### 7.5.2 Créer et mettre à jour

### 7.5.3 Contrôle des informations documentées

## 8 Opération

### 8.1 Planification opérationnelle et contrôle

### 8.2 Exigences pour les produits et services

#### 8.2.1 Communication client

#### 8.2.2 Détermination des besoins en produits et services

#### 8.2.3 Examen des exigences pour les produits et services

#### 8.2.4 Modification des exigences relatives aux produits et services

### 8.3 Conception et développement de produits et services

#### 8.3.1 Général

#### 8.3.2 Conception et planification du développement

#### 8.3.3 Apports de conception et de développement

#### 8.3.4 Contrôles de conception et de développement

#### 8.3.5 Conception et développement des résultats

#### 8.3.6 Modifications de la conception et du développement

### 8.4 Contrôle des processus, produits et services fournis en externe

#### 8.4.1 Général

#### 8.4.2 Type et étendue du contrôle

#### 8.4.3 Informations pour les fournisseurs externes

### 8.5 Production et prestation de services

#### 8.5.1 Contrôle de la production et de la prestation de services

#### 8.5.2 Identification et traçabilité

#### 8.5.3 Propriété appartenant à des clients ou à des prestataires externes

#### 8.5.4 Préservation

8.5.5 Activités post-livraison

8.5.6 Contrôle des modifications

8.6 Libération de produits et services

8.7 Contrôle des sorties non conformes

9 Évaluation de la performance

9.1 Suivi, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

9.1.2 Satisfaction du client

9.1.3 Analyse et évaluation

9.2 Audit interne

9.3 Revue de direction

9.3.1 Général

9.3.2 Entrées de revue de direction

9.3.3 Résultats de la revue de direction

10 Amélioration

10.1 Généralités

10.2 Non-conformité et action corrective

10.3 Amélioration continue

Bibliographie

## **Définition du système de management de la qualité :**

C'est l'ensemble des actions mises en place par une entreprise qui souhaite avoir une démarche qualité ou d'amélioration continue dans le but d'améliorer la qualité de sa production et de son organisation.

Système (ensemble d'éléments corrélés ou interactifs) de management (établir une politique et des objectifs et atteindre ces objectifs) permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

## **Les sept principes clé du management de la qualité ISO 9001 :2015**

La norme ISO9001 :2015 est basée sur 7 principes du management qualité

## **Principe1 : orientation client**

- Les entreprises doivent comprendre les besoins de leurs clients

Avantages clés :

- L'augmentation de l'efficacité de l'exploitation des ressources de l'organisation pour améliorer la satisfaction client
- Amélioration de la fidélisation des clients

Ainsi l'application du principe conduit à :

- Identifier et comprendre les besoins et les attentes des clients
- S'assurer que les objectifs de l'entreprise sont liés aux besoins des clients
- Communiquer ces besoins dans toute l'entreprise
- Mesurer la satisfaction client et agir en conséquence

## **Principe2 : LEADERSHIP**

C'est l'influence d'un individu sur un groupe de personnes

Les leaders établissent les grandes orientations de l'entreprise, ils doivent créer un environnement interne dans lequel les salariés peuvent participer aux objectifs de l'entreprise.

Avantages clés :

- Salariés motivés
- Augmentation de la communication interservices

L'application du principe conduit à :

- Etablir une vision claire de l'avenir de l'entreprise
- Définir des objectifs ambitieux
- Former le personnel et le responsabiliser
- Inspirer, encourager et reconnaître les contributions des collaborateurs

## **Principe 3 : implication des personnes**

Cela permet l'exploitation de manière optimale des compétences

Avantages clés :

- L'innovation et la créativité
- Des salariés à volonté de contribuer à l'amélioration continue

L'application du principe conduit à :

- Des employés capables d'identifier leurs propres difficultés
- Des employés qui recherchent d'améliorer leur compétences, leur connaissances et expériences

- Des employés qui discutent ouvertement des problèmes

#### **Principe 4 : approche par processus**

Un processus est l'ensemble des activités corrélées ou interactives qui va transformer des éléments d'entrée (matière première) en éléments de sortie (produit fini), cet enchainement d'activités va donner lieu à une valeur ajoutée

Un processus est différent d'un procédé qui est une méthode relative à une activité

Dans une entreprise, les différents niveau hiérarchique sont représentés sous forme d'un organigramme avec plusieurs équipes selon le métiers et les spécialités, les responsables managent des équipes.

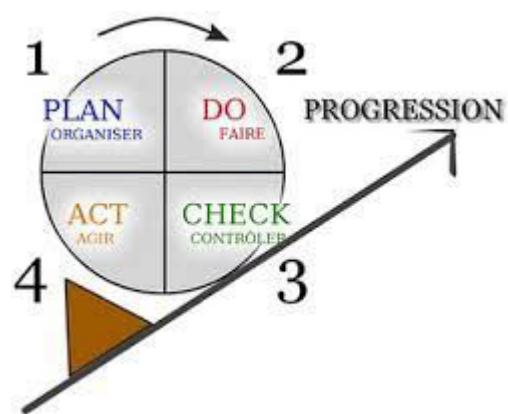
Mettre en place une approche processus c'est changer de vision sur l'organisation, l'entreprise va décloisonner les services et décrire l'organisme par processus

Ça permet de voir l'entreprise dans son ensemble et suivre le produit ou service dans la même direction à partir d'un point de départ.

Cette approche permet à l'organisation de contrôler les interrelations et les interdépendances entre les processus du système, de sorte que la performance globale de l'organisation peut être améliorée.

L'approche processus implique la définition et la gestion systématiques des processus, et leur interactions, de manière à atteindre les résultats escomptés conformément à la politique de qualité et aux stratégies de l'entreprise.

**Principe 5 : l'amélioration continue** : c'est le changement graduel et continu pour augmenter l'efficacité et les résultats d'une entreprise afin de lui permettre des objectifs conformément à sa politique.



#### **Principe 6 : prise de décision fondée sur des preuves**

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que

leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles.

L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.

Elle permet une plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions, ainsi qu'une plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures.

#### **Principe 7 : management des relations avec les parties intéressées.**

L'organisme doit identifier les parties intéressées pertinentes (telles que prestataires, partenaires, clients, investisseurs, employés ou la société dans son ensemble) et leur relation avec l'organisme et identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées.

#### **Approche risqué - opportunité (risk based thinking):**

La nouvelle version 2015 de la norme ISO 9001 introduit la notion de l'approche risque-opportunité qui est une base pour l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité, obtenir de meilleurs résultats et prévenir les effets négatifs.

Risque : c'est l'incertitude liée aux résultats escomptés

Opportunités : toute occasion favorable qui peut aboutir à l'amélioration des résultats et des performances système

Le but de cette approche est de :

- s'assurer de l'atteinte des objectifs Qualité
- Augmenter les effets positifs
- Prévenir les effets négatifs
- S'améliorer

Plusieurs méthodes d'analyse des risques sont disponibles, par exemple la méthode SWOT basée sur le listing des risques, opportunités, des forces et des faiblesses.

Un même risque pourrait être jugé acceptable par une entreprise et inacceptable par une autre. Exemple 1 : coupure d'électricité pour une heure est inacceptable dans un service de réanimation mais plus acceptable dans une bibliothèque.

La norme ISO 9001 :2015 exige d'identifier les risques liés à chaque processus et au moins une opportunité par processus

#### **Exemple 2 : déterminer les risques et opportunités :**

-acheter une matière première (processus achat)

1- définir la stratégie d'achat : le budget

Risque : achat de matière première de moindre qualité pour respecter le budget

Opportunité : stratégie de massification

Mesure : respecter la politique qualité dans la planification budgétaire

2- recherche de fournisseurs

Risque 1 : défaillance d'un fournisseur (rupture d'approvisionnement)

Risque 2 : alerte sanitaire (contamination de produits)

Opportunité : création de partenariat

Mesure :

- recherche de plusieurs fournisseurs pour la même matière première
- Exigence de certification de la matière première

La norme n'exige pas l'application de telle méthode d'identification des risques.

## **Chapitre V :**

### **La norme ISO 22000 :2018 relative aux exigences liées au système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA)**

#### **1) Introduction :**

Face à une demande de plus en plus importante des clients, et compte tenu que la norme ISO 9001 sur le système de management de la qualité (SMQ) ne traite pas spécifiquement de la sécurité des aliments, les initiatives se sont multipliées pour établir des règles plus ou moins volontaires au travers plusieurs référentiels (IFS ? BRC...), l'organisation internationale de normalisation a créé la norme ISO 22000.

- ISO/TC34 : travaux de normalisation sur les aspects liés aux systèmes de management de la sécurité sanitaire des aliments et sur la traçabilité.

#### **2) Dates clés :**

- **2000** : consultation de l'ISO sur la proposition danoise
- **2001** : vote favorable et inscription au programme de l'ISO/TC34 et création d'un groupe de travail (WG8) animé par le Danemark
- **2004** : lancement du DIS (Draft International Standard)
- Janvier **2005** intégration des modifications dans le projet FDIS (brouillon final de la norme)
- **2008** : lancement de la révision des normes ISO 22000 et 22004 (guide d'application de la norme 22000)
- **2009** : reconnaissance des dispositifs FSSC 22000 (Food Safety System Certification) intégrant l'ISO 22000 par la Global Food Safety Initiative (GFSI)
- **2015** : lancement de la révision de la norme
- **2018** : apparition de la nouvelle version de la norme

#### **3) Les enjeux de l'ISO 22000 :**

##### **1- Mondialisation :**

- Une concurrence mondiale et des pressions commerciales fortes
- Médiatisation des crises alimentaires

##### **2- Réglementation :**

- Orientation de la législation
- Responsabilité accrue

##### **3- Méfiance des clients :**

- Reportages télé sur la non-hygiène

##### **4- Exigence de certification par les pays importateurs**

## 4) Contenance de la norme ISO 22000 :2018

### Principes du SMSDA

La sécurité des denrées alimentaires concerne la présence de dangers liés aux aliments au moment de leur consommation (ingestion par le consommateur). Des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires peuvent survenir à n'importe quelle étape de la chaîne alimentaire. Il est donc essentiel de maîtriser de façon adéquate l'intégralité de cette chaîne.

La sécurité des denrées alimentaires est assurée par les efforts combinés de tous les acteurs e la chaîne alimentaire. Le présent document spécifie les exigences d'un SMSDA comprenant les éléments suivants, généralement reconnus comme essentiels:

- Communication interactive;
- Management du système;
- Programmes prérequis;
- Principes d'analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise (HACCP).

En outre, le présent document est fondé sur les principes communs aux normes ISO de systèmes de management. Les principes de management sont les suivants:

- ✓ Orientation client;
- ✓ Leadership;
- ✓ Implication du personnel;
- ✓ Approche processus;
- ✓ Amélioration;
- ✓ Prise de décision fondée sur des preuves;
- ✓ Management des relations avec les parties intéressées.

### Réflexion fondée sur les risques

Une réflexion fondée sur les risques est essentielle à l'obtention d'un SMSDA efficace. Dans la norme, la réflexion fondée sur les risques est abordée à deux niveaux, organisationnel et opérationnel, ce qui est cohérent avec l'approche processus.

#### Management du risque organisationnel (§ 3.3.2)

Le risque est l'effet de l'incertitude et une telle incertitude peut avoir des effets positifs ou négatifs. Dans le cadre du management du risque organisationnel, un écart positif engendré par un risque peut offrir une opportunité, mais les effets positifs d'un risque ne se traduisent pas tous par des opportunités.

Pour se conformer aux exigences du présent document, un organisme planifie et met en œuvre des actions face aux risques organisationnels identifiés (Article 6). La prise en compte des risques constitue un support pour améliorer l'efficacité du SMSDA, obtenir de meilleurs résultats et prévenir les effets négatifs.

### **Analyse des dangers — Processus opérationnels (§ 3.3.3)**

Le concept de la réflexion fondée sur les risques, qui est basé sur les principes HACCP au niveau opérationnel, est implicite dans le présent document.

Les étapes suivantes dans l'HACCP peuvent être considérées comme les mesures nécessaires pour prévenir les dangers ou réduire les dangers à des niveaux acceptables afin de garantir que la denrée alimentaire soit sûre au moment de sa consommation.

Il convient que les décisions prises en application de la démarche HACCP soient fondées sur une base scientifique, impartiales et documentées. Il convient que la documentation inclue les principales hypothèses intervenant dans le processus de prise de décision.

### **Relation avec les autres normes de systèmes de management (§ 4)**

La norme a été élaboré conformément à la structure-cadre de l'ISO. L'objectif de cette structure-cadre est d'améliorer la cohérence entre les normes ISO de systèmes de management. Le présent document permet à un organisme d'utiliser l'approche processus, associée au cycle PDCA et à une réflexion fondée sur les risques, pour aligner ou intégrer sa propre approche du SMSDA avec les exigences d'autres systèmes de management et normes connexes.

La norme constitue le cœur et le cadre des SMSDA et définit les exigences spécifiques d'un SMSDA pour les organismes intervenant à tous les niveaux de la chaîne alimentaire. D'autres recommandations relatives à la sécurité des denrées alimentaires, spécifications et/ou exigences spécifiques à des secteurs alimentaires, peuvent être utilisées conjointement à ce cadre.

### **Domaine d'application**

La norme ISO 22000 spécifie les exigences relatives à un système de management des denrées alimentaires dans la chaîne alimentaire. Lorsqu'un organisme a besoin de démontrer son aptitude à maîtriser les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires afin de garantir que toute denrée alimentaire est sûre au moment de sa consommation par l'homme.

Tout organisme indépendamment de leur taille et de leur complexité et activité.

### **Les organismes directement impliqués dans la chaîne alimentaire :**

- Producteurs d'aliments pour animaux
- Les récoltants
- Les agriculteurs
- Producteurs d'ingrédients
- Les transformateurs de denrées alimentaires
- Les détaillants
- Les services de préparation et de restauration
- Les organismes chargés du nettoyage et désinfection, du transport, de l'entreposage et de la distribution

### **Les organismes indirectement impliqués :**

- Fournisseurs d'équipements
- Fournisseurs de produits de nettoyage et d'hygiène
- Fournisseurs de matériaux de conditionnement et d'autres matériaux en contact avec les aliments

### **Exigences générales de la norme :**

- Etablir un système de management et le mettre à jour
- Définir le domaine d'application du SMSDA qui spécifie les produits ou catégories de produits
- Garantir l'identification, l'évaluation et la maîtrise des dangers
- Communiquer les informations liées à la sécurité des denrées alimentaires à tous les niveaux de la chaîne alimentaire
- Evaluer régulièrement et mettre à jour le SMSDA lorsque nécessaire afin d'intégrer les informations les plus récentes relatives aux dangers

### **Exigences relatives à la documentation :**

L'organisme (entreprise) doit tout enregistrer sur des documents tout en

- Assurant l'identification des modifications du document
- Revoir et mettre à jour les documents
- Garantir la lisibilité

### **Analyse des dangers**

L'équipe SDA doit réaliser une analyse pour maîtriser les dangers

- a- Identification des dangers et détermination des niveaux acceptables :
  - Collecte d'information : type de produits, types procédés en prenant en considération
  - Les étapes avant et après (en amont et en aval)
  - Les équipements, les services et milieux
- b- Evaluation des dangers

Afin de déterminer si son élimination ou réduction à des niveaux acceptables est essentielle

- c- Sélection et évaluation de mesures de maîtrise

### **Termes et définition :**

- **Sécurité des denrées alimentaires**

Concept impliquant qu'une denrée alimentaire ne causera pas de dommage aux consommateurs lorsqu'elle est préparée et/ou ingérée selon l'usage prévu.

- **Chaine alimentaire :**

Séquence des étapes et opérations impliquées dans la production, transformation, distribution, entreposage et la manutention d'une denrée alimentaire et de ses ingrédients, de la production primaire à la consommation.

- **Niveau acceptable**

Niveau d'un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires ne devant pas être dépassé dans le produit fini fourni par l'organisme

- **Audit**

Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

- **Mesure de maîtrise**

Action ou activité qui est essentielle pour prévenir l'apparition d'un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires significatif, ou pour le ramener à un niveau acceptable

- **Correction**

action visant à éliminer une non-conformité détectée

Une correction inclut le devenir de produits potentiellement dangereux et peut par conséquent être effectuée conjointement à une action corrective.

Une correction peut être, par exemple, une nouvelle transformation, une transformation ultérieure et/ou l'élimination des conséquences défavorables de la non-conformité (par exemple la mise à disposition pour une autre utilisation ou un étiquetage spécifique).

- **Action corrective**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse

- **Limite critique :** critère qui distingue l'acceptabilité de la non-acceptabilité

Les limites critiques doivent être mesurables.

Maitrise des dangers biologiques

- Respect des producteurs de nettoyage et désinfection
- Corriger le couple température/temps de pasteurisation
- Respect de la chaîne de froid /chaud
- Conditionnement aseptique

## CHAPITRE VI

### La norme ISO 14001 relative aux exigences

#### Principaux problèmes environnementaux issus de l'activité humaine :

Changements climatiques (51%), rareté de l'eau douce (29%), déforestation (28%), pollution de l'eau douce (28%), mauvaise gouvernance, perte de biodiversité, croissance démographique et mouvements des populations, gestion des déchets, pollution de l'air et de la mer, détérioration des sols, émissions industrielles et impact sur la couche d'ozone, poissons menacés d'extinction, apparition de nouvelles maladies, OGM, conflits d'intérêt, toxiques bioaccumulables.

**Présentation de la norme :** c'est une norme internationale qui établit les exigences relatives à un système de management de l'environnement (SME). Elle aide les organismes à améliorer leur performance environnementale grâce à une utilisation plus rationnelle des ressources et à la diminution des déchets, gagnant par la même, un avantage concurrentiel et la confiance des parties prenantes.

Un système de management de l'environnement (SME) aide les organismes à identifier, gérer, surveiller et maîtriser leurs questions environnementales.

Cette norme a la même structure que les autres normes de système de management dite HLS (high level structure), et peut donc être aisément intégrée dans un système de management ISO existant.

L'ISO 14001 s'adresse aux organismes de tout type et de toute taille, qu'ils soient privés, publics ou sans but lucratif.

Elle exige d'envisager les questions environnementales liées aux opérations de l'organisme : pollution atmosphérique, gestion de l'eau et des eaux usées, gestion des déchets, contamination du sol, l'atténuation des changements climatiques ainsi que l'adaptation et l'utilisation efficace des ressources.

La certification ISO 14001 implique la nécessité de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue.

#### Evolution de la norme :

**1996 :** apparition de la norme

**2004 :** révision valable jusqu'à Septembre 2018

**2015 :** la nouvelle version

## **Avantages pour l'entreprise :**

- Démontrer la conformité aux exigences légales et réglementaires, actuelles et futures
- Renforcer l'implication de la direction et l'engagement des employés
- Améliorer la réputation de l'entreprise et la confiance des parties prenantes au travers d'une communauté stratégique
- Obtenir un avantage concurrentiel et financier grâce à l'amélioration de l'efficacité et à la réduction des coûts

## **Nouveautés de la version 2015 :**

- a- L'introduction de la notion d'amélioration de la performance environnementale
- b- L'adoption d'une perspective de cycle de vie pour aborder les aspects environnementaux
- c- L'introduction d'une stratégie de communication
- d- Focalisation sur le rôle de la direction
- e- Intégrer un système de management

Permettre la facilité de l'accès à la fois au déroulement sécurité, qualité et environnement : structure commune universelle des normes de SM autour de 10 chapitres

- Simplifier la documentation
- 1- Comprendre les enjeux et anticiper les besoins et attentes des parties intéressées
- Connaitre le concept de l'organisme
- Comprendre l'évolution du marché mais aussi tout ce qui pourrait avoir un impact sur l'environnement : le climat, la qualité de l'air, pollution existante, la disponibilité des ressources que l'organisme utilise, la biodiversité : permettent de définir la politique et stratégie et objectifs
- les parties intéressées pertinents et leurs attentes
- Exemple : les investisseurs, actionnaires, le voisinage, les salariés, les organismes publics, les clients qui ont des attentes en matière de respect de l'environnement ou de démonstration d'atteinte des objectifs en matière de l'environnement : développement de produits écolo
- Raisonner perspective cycle de vie :
- Identifier les aspects et impact environnementaux significatifs (AES) dans le cycle de vie
- Des difficultés à prendre en considération l'amont et l'aval de la réalisation des produits et services
- Acquisition, élimination finale, recyclage
- En amont : l'achat de matière première

- En aval : mode d'emploi, conseil, formation, instruction pour réduire l'impact environnemental
- Identifier : activité, produits, services
- Identifier ce que l'on maîtrise pas dans le cycle de vie du produit
- Conception : approvisionnement, livraison, sous traitance fin de vie

### **Evaluer/ améliorer les performances du SME :**

Norme ISO 14001 : amélioration continue dans le respect (protection) de l'environnement.

2015 : nouvelle exigence : perspective cycle de vie dans la conception, achat de matière première, la fabrication transport, usage et fin de vie

**Un cycle de vie :** phases consécutives et liées d'un système de produits (ou services), de l'acquisition des matières premières ou de la génération des ressources naturelles à l'élimination finale.

**Aspect environnemental (AE):** élément des activités, produits ou services d'un organisme susceptible d'interaction avec l'environnement

**Impact environnemental (IE):** toute modification de l'environnement plus ou moins résultant totalement ou partiellement des AE d'un organisme.

C'est le résultat d'un aspect environnemental

**Aspect environnemental spécifique (AES) :** AE qui a ou peut avoir un impact environnemental significatif

Les aspects qu'il faut identifier sont ceux que l'entreprise peut maîtriser, ou sur lesquels elle peut avoir une influence (par changement de produits ou de processus, la modification des activités, les commandes auprès des fournisseurs, etc...)

L'organisme doit :

- Déterminer les AES de ses activités, produits et services qu'il a les moyens de maîtriser et ceux sur lesquels il a les moyens d'avoir une influence, ainsi que leur impacts environnementaux associés, dans une perspective de cycle de vie

Pour cela, une réflexion sérieuse sur les phases du cycle de vie qui peuvent être maîtrisées ou influencées par l'organisme (pas requis de procéder à une analyse détaillée du cycle de vie).

Dans une analyse environnementale, je dois identifier les activités, les produits, les services, les niveaux de maîtrise et d'influence. Ensuite, je prends en compte les aspects environnementaux ainsi que les cycles de vie.

**Exemples :**

- Rejet dans l'atmosphère
- Consommation d'eau
- Bruit
- Production de déchets
- Transport de matières dangereuses

Les critères qui permettent de classer l'AE détecté en tant qu'AES sont à définir par l'entreprise et à formaliser dans la procédure concernant les AES.

Exemples :

**AE** : le nettoyage avec des produits solvants

**IE** : rejet de composés organiques volatiles (COV) dans l'atmosphère

## CHAPITRE VII

# Système de management de la santé et de la sécurité au travail

## Référentiel OHSAS 18001 – 2007 et la norme ISO 45001 :2018

### Introduction

Les accidents de travail et les maladies professionnelles représentent 55 millions de journées de travail perdues en plus de 1000 morts chaque année. Par exemple, e, France, on enregistre en moyenne 500 accidents de travail par heure. Ce chiffre était 3 fois plus important en 1950 à cause de l'absence de prévention, en plus de l'automatisation de plusieurs industries de nos jours.

Une autre raison de la diminution du nombre d'accidents de travail est la désindustrialisation, c'est-à-dire que les gens préfèrent de travailler dans des services tiers (informatique, ...), en plus d'une montée de la sensibilité à la sécurité au travail.

Une **maladie professionnelle** se définit comme les conséquences négatives sur la santé de l'exposition plus ou moins prolongée à un risque qui existe lors de l'exercice habituel de la profession.

Un **accident de travail** est un accident qui a survenu aux heures de travail et non pas au repos, sur le lieu de travail. Selon l'OIT (l'Organisation Internationale du Travail), il y aurait eu en 2013 2,34 millions de décès liés au travail dans le monde, dont la très grande majorité (2millions de cas) sont des maladies professionnelles.

Les accidents de travail sont en baisse à la différence des maladies professionnelles qui se sont doublé huit fois en 15 ans. Ceux qui travaillent derrière un bureau sur un ordinateur ont plus de problèmes de tendinite et de poignée avec un couts financier de 11 milliards d'Euros par ans versés par l'entreprise à la sécurité sociale.

Tous ces accidents et maladies professionnelles ont des couts humain, un cout pénal et financier en plus de l'altération de l'image de l'entreprise, comme : l'absentéisme, la perte de personnes qualifiées, départ en retraite anticipée, les primes d'assurance dues aux accidents et maladies professionnelles, indemnités journalières en plus des frais des ressources matérielles et du temps d'interruption.

Exemple de maladies professionnelles : les troubles musculo-squelettiques (TMS)

### Comment agir pour protéger ses salariés ?

- Agir sur l'environnement du travail, l'hygiène générale et les équipements des locaux
- Sur l'aménagement des poste de travail, en donnant aux salariés des éléments de protection (chaussures, casques, lunettes de protection, ...)
- Sur l'organisation du travail, en aménageant le temps du travail

- Sur les relations au travail, vecteur principale des risques psychosociaux
- L'entreprise doit évaluer les risques liés au travail et tout documenter
- Elle doit former le personnel en matière de sécurité avec une formation renforcée sur les postes à risques
- L'employeur doit établir un plan de prévention
- Donner des consignes de sécurité, médecine et santé

### **Comment agir en cas d'accident de travail ?**

La première chose est d'aller chez un médecin qui va examiner la personne et délivrer un certificat d'accident de travail

La caisse de l'assurance maladies assure l'indemnisation à 100%

L'employeur doit payer et le salarié est protégé contre le licenciement

Mais avant tout ça, l'employeur doit analyser son entreprise pour prévenir les cas d'accidents

### **1) Le référentiel OHSAS 18001 :**

C'est un référentiel labélisable par les organismes de certification, OHSAS est l'abréviation de « Occupational Health and Safety Assessment Series » ce qui signifie Sécurité et Santé au Travail ;

La sécurité et la santé au travail sont réglementées par le code du travail qui oblige les employeurs à mettre en place les mesures de prévention et de protection après avoir évalué les risques professionnels à chaque poste de travail. Ainsi, le document était établi en 1999 par le BSI (British Standard Institution) pour aider les entreprises à respecter les obligations en matière de santé et de sécurité. C'est un référentiel issu du secteur privé, élaboré à partir des normes nationales déjà existantes (Bretagne, Espagne)

Le référentiel OHSAS 18001 a établi un certain nombre de critères d'évaluation des SM de la santé et la sécurité au travail. Il est révisé en 2007.

### **Structure du référentiel :**

Le référentiel est basé sur l'amélioration continue, il peut être intégré dans le cadre du SM (il est rédigé d'une façon similaire aux normes du SM). Ses axes sont comme suit :

- La politique définie : évaluer les couts, les besoins, les finances humaines, les moyens,...pour engager l'entreprise à tous les niveaux afin de couvrir tout problème lié à la santé et sécurité
- Une planification basée en partie sur l'identification des dangers, ce qui permet de les maîtriser
- Une mise en œuvre sur tous les éléments de l'entreprise pour une pro activité optimale

- La vérification et les actions correctives pour un traitement et un contrôle systématique
- La revue de direction pour contrôler et orienter les actions
- L’OHSAS demande à l’entreprise de faire une analyse de risque professionnelle

L’objectif du référentiel est d’obtenir une meilleure gestion des risques afin de réduire le nombre d’accidents, de se conformer à la législation et d’améliorer les performances et par conséquent, éviter les couts des conséquences humaines, économiques ou juridiques de ces accidents.

Pour être certifiée, l’entreprise doit analyser chaque procédure de son fonctionnement via une série d’audits.

Elle doit identifier les non-conformités (facteurs de risque) et déterminer les actions correctives et préventives, ce référentiel porte sur la formation du personnel et la préparation aux situations d’urgence et les mesures et solutions à poursuivre pour améliorer les performances.

## 2) La norme ISO 45001 :2018

Sur une proposition britannique, des travaux de rédaction de la norme ISO 45001 ont commencé en 2013 avec comme référence l’OHSAS 18001, ce qui a donné naissance à une norme certifiable relative aux exigences en matière du système de management de la santé et de la sécurité au travail.

- Cette norme a la même structure commune dite HLS
- Repose sur l’amélioration continue des performances de maîtrise des risques par une démarche méthodique et structurée
- Sa spécificité est la présence forte des syndicats et de l’OIT dans les discussions
- Son domaine d’application peut être défini par les 7S (Skills, Staff, style, strategies, structure, system)
- C’est une démarche volontaire qui suppose l’engagement fort de la direction (leadership)
- La norme englobe tous les aspects de santé et sécurité au travail (prévention de décès, traumatismes et pathologies liées au travail)
- Avec une approche proactive de promotion de la santé au travail assurée par l’analyse des risques.
- La norme accentue sur la participation et coopération des travailleurs
- Elle exige la maîtrise des processus externalisés et la préparation aux situations d’urgence (simulation).

Nous avons trois types d'interventions pour maîtriser les risques :

- a- Interventions primaires : agir sur la source des risques dans l'entreprise
- b- Interventions secondaires : agir sur les individus (par la formation)
- c- Interventions tertiaires : agir sur le retour au travail des personnes ayant souffert de problème de santé

**Avant d'être certifiée, l'entreprise doit faire une analyse de son milieu de travail :**

**1- Analyser les tâches prescrites aux salariés**

- Les exigences en terme de qualité, quantité
- Le mode opératoire qu'il doit suivre
- Les caractéristiques du produit

**2- Analyser l'environnement du travail :**

- Le bruit, l'éclairage, les vibrations
- L'espace du travail

**3- Le temps de travail :**

- L'aménagement des horaires de travail
- Les délais de production
- Les cadences demandées (rythmes de tâches répétitives)
- Les pauses

**4- Les moyens fournis aux salariés :**

- Type de machine
- La matière première (des acides, éthanol,...)
- L'outillage

**5- Les individus :**

- L'âge, le sexe
- La qualification (formation)
- L'expérience

Exemple de risques liés à la santé et sécurité au travail :

<b>Le risque</b>	<b>La forme</b>	<b>L'effet</b>
Risques physiques	Bruits – vibrations	Détérioration de l'acuité auditive et de l'équilibre
Risques chimiques	Gaz – fumées	Troubles respiratoires
Risques liés à la sécurité	Posture contraignante Effort excessif	Troubles musculo-squelettiques
Risques psycho-sociaux	Clientèle difficile harcèlement	Dépression Troubles de sommeil

L'appréciation des risques est une procédure consistant à évaluer les risques pour la santé et sécurité qui découlent des dangers au travail.

La surveillance de la santé des travailleurs vise à évaluer la santé afin de déceler et d'identifier toute anomalie. Les résultats de cette surveillance devraient servir à protéger et à promouvoir la santé individuelle et collective sur le lieu de travail.

- Ainsi la norme ISO 45001 :2018 est conçue pour prévenir les blessures et problèmes de santé,
- Réduire l'absentéisme et améliorer la productivité
- Réduire les couts d'assurance
- Créer une culture de santé encourageant les employés à jouer un rôle actif pour leur propre sécurité
- Engager la direction pour améliorer de façon proactive la performance en matière de santé et sécurité au travail
- Améliorer l'image de l'organisme
- Augmenter le moral du personnel

## Références bibliographiques :

- Liers Claire et Gappi Philippe (2009). Système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail. Projet d'études. Université de Marseille
- Corinne Gendron (2004). La gestion environnementale et la norme ISO 14001. Edition PU Montréal Canada. p : 347.
- Documents normatifs (ISO 9001 :2015, ISO 22001 :2018, ISO 14001 :2015, ISO 45001 :2018, OHSAS : 2007)
- [www.ISO.org](http://www.ISO.org)
- <http://base.d-p-h.info/fr/fiches/dph/fiche-dph-8831.html>
- [http://www.ianor.dz/Site\\_IANOR/A\\_propos.php?id=1](http://www.ianor.dz/Site_IANOR/A_propos.php?id=1)