

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**



Université M'HAMED BOUGARA BOUMERDES

**Faculté de Technologie
Département Génie Mécanique**

Mémoire de Master

En vue de l'obtention du diplôme de **MASTER** en :

**Filière : Génie Industriel
Spécialité : Génie Industriel**

THEME

**Systeme de Management Intégré « SMI »
Cas de l'Aéroport d'Alger**

Présenté par :

- ❖ CHAUCHE Mohamed
- ❖ MESLEM Mohamed

Promoteur : Mme. R.SOUAM

Encadreur : Mme. F.BOUAKEL

Promotion 2021- 2022

Remerciements

Nous remercions notre omniscient Dieu très miséricordieux pour avoir veillé à l'accomplissement de ce modeste travail.

Nous remercions notre Promotrice, **Dr. SOUAM Rym**, pour son suivi, ses encouragements, ses précieuses orientations et ses nombreux conseils tout au long de l'avancement de notre mémoire.

Nous remercions aussi notre Encadreur, **Mme. BOUAKEL Fairouz**, pour sa disponibilité et ses conseils avisés durant la période de notre stage, merci aussi à tout le personnel de la Société de Gestion des Services et Infrastructures Aéroportuaires (SGSIA) « Aéroport d'Alger ».

Un très grand merci à nos familles respectives pour leurs soutiens moral, leurs aides et leurs encouragements.

Un grand merci à tous nos amis (es) qui nous ont aidés à réaliser ce modeste travail, ainsi que tous les enseignants qui ont su nous guider tout au long de notre cursus.

Nous adressons notre reconnaissance à toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Merci à tous

Dédicaces

Je dédie ce travail

A mes très chers parents

que dieu les gardes

A mes très chers grands-parents

A mes frères

A toute la famille

A mes amis « Ayoub, Amine, Walid, Djalale, Yahia, Mustapha »

A toute la promotion Génie Industriel 2021 / 2022

CHAOUCHE Mohamed

Dédicaces

Je dédie ce travail

A mes chers parents

A ma chère grand-mère

A la mémoire de mon grand-père

A mes tantes

A mon frère

A mes amis

A tout ce qui nous ont aidés dans ce travail de près ou de loin

MESLEM Mohamed

Résumé

Le Système de Management Intégré est une démarche stratégique que toute entreprise devrait considérer. Il permet de se rendre compte des failles dans les différents systèmes de management (Qualité, Sécurité, Environnement) et de résoudre les aléas de leur fonctionnement en centralisant ces systèmes. Mener à bien ce projet permettra à l'entreprise de rendre l'ensemble de ses activités performantes et ainsi atteindre la satisfaction du client.

Ce mémoire a pour but d'étudier la mise en œuvre du SMI dans la Société de Gestion des Services et Infrastructures Aéroportuaires d'Alger.

Pour atteindre cet objectif, nous avons consacré un chapitre théorique au cadre conceptuel des notions de système management de la qualité, de système management de la sécurité et de système management de l'environnement, puis de la notion d'intégration de ces trois systèmes séparés en s'appuyant respectivement sur les normes ISO 9001, 45001 et 14001.

Le chapitre pratique, quant à lui, est consacré à l'étude de la mise en œuvre du Système de Management Intégré au sein de l'aéroport d'Alger.

Mots clés : Système Management Qualité (SMQ), Système Management Sécurité (SMS), Système Management Environnement (SME), Système Management Intégré (SMI), Aéroport Alger.

ملخص

نظام الإدارة المتكامل هو نهج استراتيجي يجب على كل شركة مراعاته. إنه يجعل من الممكن إدراك العيوب في أنظم الإدارة المختلفة (الجودة والسلامة والبيئة) وحل تقلبات تشغيلها من خلال مركزية هذه الأنظمة. إن تنفيذ هذا المشروع سيمكن الشركة من جعل جميع أنشطتها فعالة وبالتالي تحقيق رضا العملاء.

تهدف هذه الأطروحة إلى دراسة تنفيذ SMI في شركة إدارة خدمات المطارات والبنى التحتية في الجزائر العاصمة.

لتحقيق هذا الهدف، خصصنا فصلاً نظرياً للإطار المفاهيمي لمفاهيم نظام إدارة الجودة ونظام إدارة السلامة ونظام الإدارة البيئية، ثم لمفهوم تكامل هذه الأنظمة الثلاثة المنفصلة على التوالي، ISO 9001 معايير 45001 و 14001.

في غضون ذلك، تم تخصيص الفصل العملي لدراسة تطبيق نظام الإدارة المتكاملة داخل مطار الجزائر العاصمة.

الكلمات المفتاحية: نظام إدارة الجودة (QMS)، نظام إدارة السلامة (SMS)، نظام إدارة البيئة (EMS)، نظام الإدارة المتكاملة (IMS)، مطار الجزائر.

Abstract

The Integrated Management System is a strategic approach that any company should consider. It makes it possible to identify the flaws in the various management systems (Quality, Safety, Environment) and to resolve the vagaries of their operation by centralizing these systems. this project will allow the company to make all of its activities efficient and thus achieve customer satisfaction This thesis aims to study the implementation of the SMI in the Management Company of Airport Services and Infrastructures of Algiers

To achieve this objective, we have devoted a theoretical chapter to the conceptual framework of the notions of quality management system, safety management system and environmental management system, then to the notion of integration of these three separate systems. based respectively on the ISO 9001, 45001 and 14001 standards The practical chapter, meanwhile, is devoted to the study of the implementation of the Integrated Management System within Algiers airport

Keywords : Quality Management System (QMS), Security Management System (SMS). Environnement Management System (EMS), Integrated Management System (IMS). Airport Alger

Table des matières

Table des matières	I
Liste des figures	IV
Liste des Tableaux	V
Liste des abréviations	VI
Glossaire	VII
INTRODUCTION GENERALE.....	1
Chapitre Théorique : D'un Système de Management Séparé vers un Système de Management Intégré	3
Section I : Présentation et missions de l'organisme d'accueil	3
I. Présentation de l'organisme d'accueil :.....	3
1. Historique de la SGSIA (Filiale de l'EGSA) :.....	3
2. Définition et présentation de la SGSIA :.....	4
3. Objectifs et activités de l'Aéroport d'Alger :.....	5
II. Missions et organisation générale de la SGSIA :.....	6
1. Organigramme de la société :.....	6
2. Organigramme du Département Qualité Environnement :	8
a. Le chargé du suivi des certifications (Qualité, Environnement, Sécurité, ...)	9
b. Organisation du Service Qualité	10
c. Organisation du Service Environnement	13
III. Organigramme fonctionnel SMI :.....	14
Section II : Système de Management Séparé.....	16
Introduction :.....	16
I. Système de Management de la Qualité :.....	16
1. Définition du Management :.....	16
2. Définition du Système de Management de la Qualité :	17
3. Les principes de Management de la Qualité :.....	17
4. Les principales composantes du management qualité :.....	18
5. Intérêts de la mise en œuvre d'un système de management qualité :.....	20
6. Objectif d'un système de management qualité (ISO 9001).....	21
7. La Norme International ISO 9001 Version 2015.....	22
II. Système de Management Environnementale :.....	27

1.	Définition du Système de Management Environnemental :	27
2.	Les principes du Management Environnemental :	27
3.	Objectif d'un système de management environnemental ;	27
4.	NORME Internationale ISO 14001	28
III.	Système de Management Santé et Sécurité au Travail :	33
1.	Définition du Système de Management Santé et Sécurité au Travail :	33
2.	Objectifs du Système de Management Santé et Sécurité au Travail :	33
3.	NORME Internationale ISO 45001	33
	Conclusion :	43
	Section III : Système de Management Intégré(SMI)	44
	Introduction	44
I.	Description du système management intégré :	45
II.	Vers un système de management intégré qualité-sécurité environnement :	45
III.	Principes d'intégration :	45
IV.	Avantages du système de management intégré	47
V.	Enjeux d'un système intégré QSE	51
1.	Enjeux organisationnels :	51
2.	Enjeux réglementaires :	51
3.	Enjeux financiers :	51
4.	Enjeux d'image de marque (environnement) :	51
VI.	Avantages de l'intégration QSE	51
1.	Les éléments d'intégration	52
VII.	Les étapes de la mise en place d'un système de management intégré	54
VIII.	Différents types d'audit :	54
IX.	Maitrise des non conformités	55
	Conclusion	57
	Chapitre Pratique : Le Système de Management Intégré au niveau de l'Aéroport d'Alger	59
	Introduction :	59
	Section I : Cas Pratique	60
I.	Définition de la norme :	60
II.	Commission de normalisation :	60
	Conclusion :	78
	CONCLUSION GENERALE	79
	BIBLIOGRAPHIE	i

ANNEXE	ii
Annexe A	iii
Annexe B	viii
Annexe C	ix

Liste des figures

Figure 1 : La roue de Doming	17
Figure 2 : Objectif du Système de Management Qualité	21
Figure 3 : L'historique d'apparition et évolution norme ISO 9001.....	24
Figure 4 : La structure d'haute niveau et le cycle PDCA	25
Figure 5 : L'historique d'apparition et évolution de la norme ISO 14001	29
Figure 6 : L'historique d'apparition et évolution de la norme ISO 45001	34
Figure 7 : Relation entre concept PDCA et l'ISO 45001- Source ISO45001 v2018	35
Figure 8 : La structure de l'ISO 45001 Version 2018.....	38
Figure 9 : Représentation de l'intégration des principes de management.....	47
Figure 10 : Système de Management Intégré.....	49
Figure 11 : Diagramme de la portée départementale et opérationnelle d'un système de management intégrés du transport aérien.....	54
Figure 12 : Diagramme de la portée départementale et opérationnelle d'un système de management intégrés du transport aérien.....	7
Figure 13 : Organigramme du DpQE.....	8
Figure 14 : Organigramme du Service Qualité	10
Figure 15 : Organigramme du Service Environnement.....	13
Figure 16 : Organigramme fonctionnel du SMI.....	15

Liste des Tableaux

Tableau 1 : les trois classes des constats.....	52
Tableau 2: Correspondance entre ISO 9001 V 2015, ISO 14001 V 2015 et ISO 45001 V 2018	77

Liste des abréviations

AFNOR	Association Française de Normalisation
EGSA	Etablissement de Gestion de Services Aéroportuaires d'Alger
EPE	Entreprise à caractère publique économique
FTEA	Fiche de Traitement des Ecart et Amélioration
HLS	High Level Structure
ISO	L'organisation Internationale de Normalisation
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
PDCA	Plan Do Check Act
QHSE	Qualité Hygiène Santé Environnement
QSE	Qualité Santé Environnement
RSMI	Responsable du Système de Management Intégré
SAGE	Strategic Advisory Group on The Environment
SGSIA	Société de Gestion des Services et Infrastructures Aéroportuaires d'Alger
SME	Système de Management Environnemental
SMI	Système de Management Intégré
SMS	Système de Management Séparé
SMSST	Système de Management Santé Sécurité au Travail
SST	Santé Sécurité au Travail

Glossaire

Aéroport : Ensemble d'installations (aérodrome, aérogare, ateliers) nécessaires au trafic aérien ; organisme qui gère cet ensemble.

Aéroportuaire : relatif aux aéroports et à leur fixes.

Amélioration continue : est une « activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences ».

Danger : Un danger est toute source potentielle de dommage, de préjudice ou d'effet nocif à l'égard d'une chose ou d'une personne.

Déchet : tout résidu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matériau, produit ou plus généralement tout bien meuble abandonné ou que son détenteur destine à l'abandon.

Ecart : Différence entre deux grandeurs ou valeurs (dont l'une est une moyenne ou une grandeur de référence).

Exigence : Ce qu'une personne, une collectivité, une discipline, réclame d'autrui.

Impact : est une collision entre deux corps, la conséquence volante, la vive répercussion d'une décision, d'une action, d'un événement, d'un discours sur quelqu'un ou sur quelque chose.

Infrastructure : Ensemble des ouvrages constituant la fondation et l'implantation sur le sol d'une construction ou d'un ensemble d'installations (par exemple routes, voies ferrées, aéroports). Ensemble d'installations, d'équipements nécessaires à une collectivité.

Opportunité : Qualité de ce qui est opportun, de ce qui vient à propos : Discuter de l'opportunité d'une démarche.

Optimisation : Donner à quelque chose, à une machine, à une entreprise, etc., le rendement optimal en créant les conditions les plus favorables ou en en tirant le meilleur parti possible.

Politique : Se dit d'une manière d'agir avec autrui habile, judicieuse, diplomate et calculée.

Processus : Enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes, répondant à un certain schéma et aboutissant à quelque chose.

Recommandation : Action d'exhorter quelqu'un à faire quelque chose, à adopter une certaine conduite.

Risque : On appelle risque le produit d'un aléa (événement susceptible de porter atteinte aux personnes, aux biens et/ou à l'environnement) et d'un enjeu (personnes, biens ou environnement) susceptible de subir des dommages et des préjudices.

Système : Ensemble abstrait dont les éléments sont coordonnés par une loi, une théorie.

INTRODUCTION GENERALE

Dans le contexte actuel, de plus en plus d'entreprises cherchent la performance globale (économique, sociale et environnementale) en réponse aux exigences croissantes de leurs parties prenantes et en réponse aux préoccupations du développement durable.

De ce fait, il paraît évident que chaque entreprise doit connaître au moins les risques de ses activités sur son environnement naturel et sur son personnel (santé et sécurité) afin de réfléchir aux méthodes et moyens à mettre en place pour les maîtriser, à un coût économiquement viable. Le but étant d'améliorer l'image de l'entreprise et de chercher l'amélioration continue.

Le système de management intégré se propose alors comme une solution naturelle pour un fonctionnement plus efficace et plus performant, tout en répondant aux objectifs du développement durable et en intégrant une politique sociétale et responsable. L'intérêt principal d'un système de management intégré QSE réside dans sa capacité de mesurer l'efficacité d'un système de management et son amélioration au fil du temps.

Pour un SMS et SMQ et SME le point commun principal est le système de management, qui permet d'établir une politique et des objectifs et définit les procédures nécessaires pour atteindre ces objectifs.

La Société de Gestion des Services et Infrastructures Aéroportuaires d'Alger (SGSIA), appelée plus communément « Aéroport d'Alger », est une Entreprise Publique Économique (EPE), sous la forme d'une société par actions (Spa).

Elle a été créée le 1er novembre 2006 dont la mission est de gérer et d'exploiter l'Aéroport d'Alger Houari Boumediene.

A partir de là, la problématique à laquelle nous essayons de répondre est : Comment se passe la mise en œuvre d'un système de management intégré au sein de la SGSIA ?

Pour répondre à cette question nous développons les sous-questions suivantes :

- . Qu'est-ce qu'un système de management de la qualité (SMQ) ?
- . Qu'est-ce qu'un système de management de la sécurité (SMS) ?
- . Qu'est-ce qu'un système de management de l'environnement (SME) ?
- . Quels sont les apports des normes ISO (9001, 45001 et 14001) dans la gestion de ces systèmes ?
- . Qu'est-ce qu'un système de management intégré (SMI) ?

Objectifs de l'étude :

Ce travail avait comme objectif principal l'intégration des trois systèmes de qualité et de santé et sécurité et environnement avec les normes ISO 9001 version 2015 et 14001 version 2015 et 45001 version 2018.

Objectifs théoriques :

Dans cette partie notre objectif est d'identifier les trois systèmes management (qualité, santé et sécurité, environnement) et déterminer les trois normes ISO (9001,14001,45001).

Objectifs pratiques :

Objectifs de cette partie est de mettre en place les systèmes de management, il est nécessaire de définir le modèle des exigences à respecter. Ces exigences sont regroupées dans les trois principaux référentiels de systèmes de management internationaux suivants :

- ISO 9001 :2015 - Systèmes de management de la qualité.
- ISO 14001 :2015- Systèmes de management de l'environnement.
- ISO 45001 :2018- Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail.

Chacun de ces trois référentiels possède des principes.

Les exigences communes à ces trois référentiels sont dans la partie pratique.

Structure de l'étude :

Pour tenter de résoudre la problématique de l'étude et de réaliser ses objectifs, nous l'avons structurée autour de 02 chapitres.

CHAPITRE THEORIQUE

D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT SEPRE VERS UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Chapitre Théorique : D'un Système de Management Séparé vers un Système de Management Intégré

Section I : Présentation et missions de l'organisme d'accueil

I. Présentation de l'organisme d'accueil :

1. Historique de la SGSIA (Filiale de l'EGSA) :

L'Aérodrome d'Alger, communément appelé « Maison Blanche » a été créé en 1921 par le service de la navigation aérienne puis élargi en 1926 par l'aéronautique navale qui a contribué en 1942 à la construction de la piste actuelle Est-Ouest.

- ❖ En 1962, fut créé l'OGSA (Organisme de Gestion et de Sécurité Aéronautique de l'Algérie) et la dénomination de l'aéroport devient Aéroport d'Alger- Dar El Beida-.
- ❖ Le 01.01.1969, une fusion de l'ensemble des gestionnaires de l'Aéroport, de l'ONAM « Office de la Navigation Aérienne et Météorologie » et de l'EPAA, donne naissance à l'ENEMA « Etablissement National pour l'Exploitation et la Météorologie » érigée en Entreprise Nationale à caractère socialiste.
- ❖ En 1974, la météorologie est érigée à son tour en office national autonome ;
- ❖ Le 05 Janvier 1980, l'Aéroport d'Alger prend le nom de Houari Boumediene le 05 Janvier, quelques semaines après le décès du chef de l'état algérien.
- ❖ A partir de 1983 l'ENEMA se scinde à son tour en deux établissements : l'ENGEA « Etablissement National de Gestion et d'Exploitation Aéroportuaire » et l'ENESA « Etablissement National d'Exploitation et de la Sécurité Aéronautique ».
- ❖ En 1987 fut créé l'EGSA-Alger, « Etablissement de Gestion de Services Aéroportuaires d'Alger » avec un statut d'entreprise nationale à caractère socialiste.
- ❖ En 1991, il fut conféré à l'EGSA- Alger le statut d'EPIC, en vigueur à ce jour.
- ❖ En 2006, la nouvelle aérogare d'une capacité de 06 millions de passagers est inaugurée.

2. Définition et présentation de la SGSIA :

La Société de Gestion des Services et Infrastructure Aéroportuaires d'Alger (SGSIA), appelée plus communément « Aéroport d'Alger International » est une société par action (SPA), à caractère publique économique (EPE) filiale de l'EGSA Alger.

Créer le 1^{er} Novembre 2006 pour objet d'exploiter l'aéroport d'Alger Houari Boumediene, avec un niveau de qualité et de performances comparable à celui des grands aéroports internationaux.

- Le Terminal 1 a été officiellement inauguré le 05 juillet 2006 par Monsieur le Président de la République Abdelaziz BOUTEFLIKA, ce terminal est destiné aux vols nationaux et internationaux, il offre aux passagers toutes les facilités et services afin de répondre le mieux possible à leurs attentes.
- Le Terminal 2 rénové en 2007 et a fait l'objet d'un réaménagement, il est destiné aux vols spéciaux (pèlerinages et vols charters).
- Le Terminal Ouest a été officiellement inauguré le 29 Avril 2019, il est localisé entre le Terminal 1 et le nouveau salon d'honneur et dispose d'un terrain d'une superficie de 78 hectares.

L'Aéroport International d'Alger « Houari Boumediene » lors de sa création en 1924 aéroport d'Alger –Maison Blanche- est un aéroport algérien situé sur la commune de Dar El Beida à 16 km de l'est d'Alger.

L'Aéroport d'Alger est desservi par la compagnie aérienne nationale Air Algérie, la compagnie algérienne Tassili Airlines ainsi que par des compagnies aériennes européennes, nord-africaines (maghrébines) et du Proche-Orient telles que : Tunis air, British Airways, Egyptair, Air France Royal Air Maroc, Lufthansa, Turkish Airlines, Qatar Airways, Alitalia...

Parmi les partenaires (service d'état) de la SGSIA on trouve :

- L'ENNA (Etablissement National de la Navigation Aérienne) ;
- DGSN (Direction Générale de la Sûreté Nationale) ;
- ONM (Office National de la Météorologie) ;
- MDN (Ministère de la Défense National) ;
- NAFTAL (Branche Carburant) ;
- 29 compagnies aériennes ;

3. Objectifs et activités de l'Aéroport d'Alger :

Conformément à l'article 02 de ses statuts, la Société de Gestion des Services et Infrastructures Aéroportuaires d'Alger (SGSIA) pouvant être légalement désignée par « Aéroport d'Alger », a pour objet :

- L'acquisition, la construction, l'aménagement, la gestion, l'exploitation, la maintenance et le développement d'installations et infrastructures aéroportuaires.
- La fourniture de prestations de service dans le domaine aéroportuaire.
- La valorisation et l'exploitation de tout actif mobiliser ou immobiliser acquis ou réalisé sur fonds propres, reçus en dotation ainsi que ceux qui lui sont affectés pour les besoins de service public.

Et plus généralement toutes opérations de quelque nature qu'elles soient, financières, commerciales, industrielles, civiles, immobilières, se rattachant à cet social et de nature à favoriser les buts poursuivis par la société, son expansion, son développement.

Dans ce cas, elle procèdera notamment :

A l'acquisition de tous équipements ou installations techniques liés à son activité, et à tous procédés et savoir-faire pouvant se rattacher à son objet social.

A l'obtention, l'acquisition, l'exploitation et la session de tous brevets, licences, inventions et procédés pouvant se rattacher à son objet social.

L'activité de la SGSIA est essentiellement une activité de services :

- Elle met à disposition des compagnies aériennes nationales et internationales une infrastructure aéroportuaire conforme aux normes internationales de l'aviation civile.
- Elle offre aux passagers les informations au départ et à l'arrivée de leur vol, et des installations leur permettant d'amorcer ou de clore leur voyage dans les meilleures conditions d'accueil, de confort et de sécurité.
- Aux commerces installés sur la plateforme, la SGSIA met à leur disposition des espaces locatifs conformes à leurs exigences.
- Les institutions nationales de sûreté et sécurité (protection civile, contrôles sanitaires aux frontières, police, douane) expriment auprès de la SGSIA les besoins en installations et équipements leur permettant de conduire leurs activités publiques respectives.

- Mettre en œuvre le plan de formation adopté par la société.

II. Missions et organisation générale de la SGSIA :

1. Organigramme de la société :

L'aéroport d'Alger a un Conseil d'Administration et organisée en Directions qui sont subdivisées en Départements. Toutes les directions de l'aéroport d'Alger sont chapotées par une Direction Générale.

La Direction Générale est composée d'un staff rattaché au Président Directeur Général, ainsi que les autres Directions et Départements à savoir :

- Direction Financière ;
- Direction Commerciale ;
- Direction de l'Exploitation avec une organisation opérationnelle ;
- Direction de la Maintenance et de la Logistique ;
- Direction des Ressources Humaines et du Juridique ;
- Direction des Infrastructures et des travaux ;
- Département Système Informatiques ;
- Département Sureté et Sécurité ;
- Département Qualité et Environnement
- Responsable du Système de Management Intégré ;
- Service Communication ;
- Service Hygiène et Sécurité.

Sur les plans organisationnels, la SGSIA est structurée selon l'organigramme élaboré ci - après :

Section I : Présentation et missions de l'organisme d'accueil

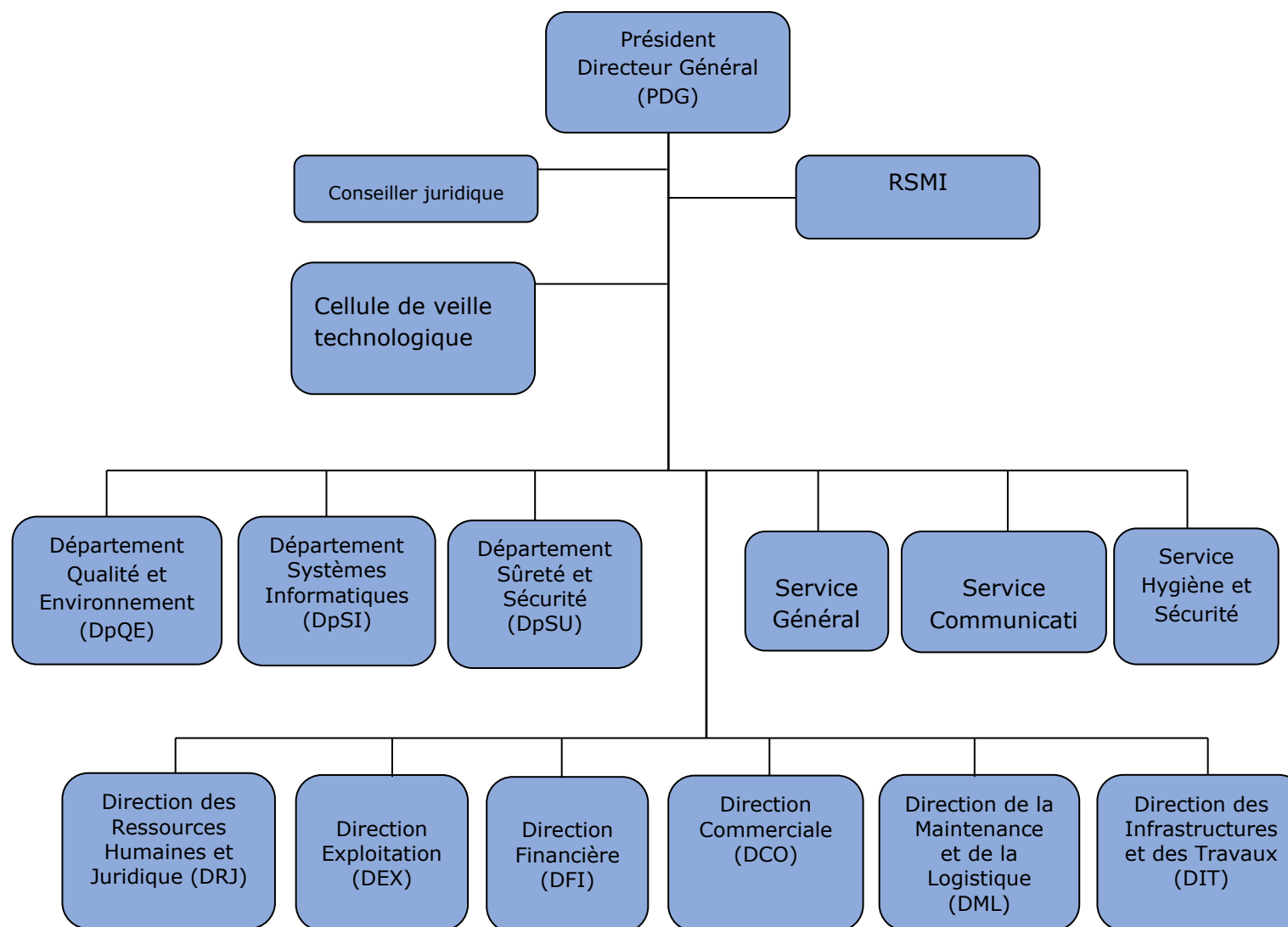


Figure 1 : Diagramme de la portée départementale et opérationnelle d'un système de management intégré du transport aérien
Source : SGSIA.

2. Organigramme du Département Qualité Environnement :

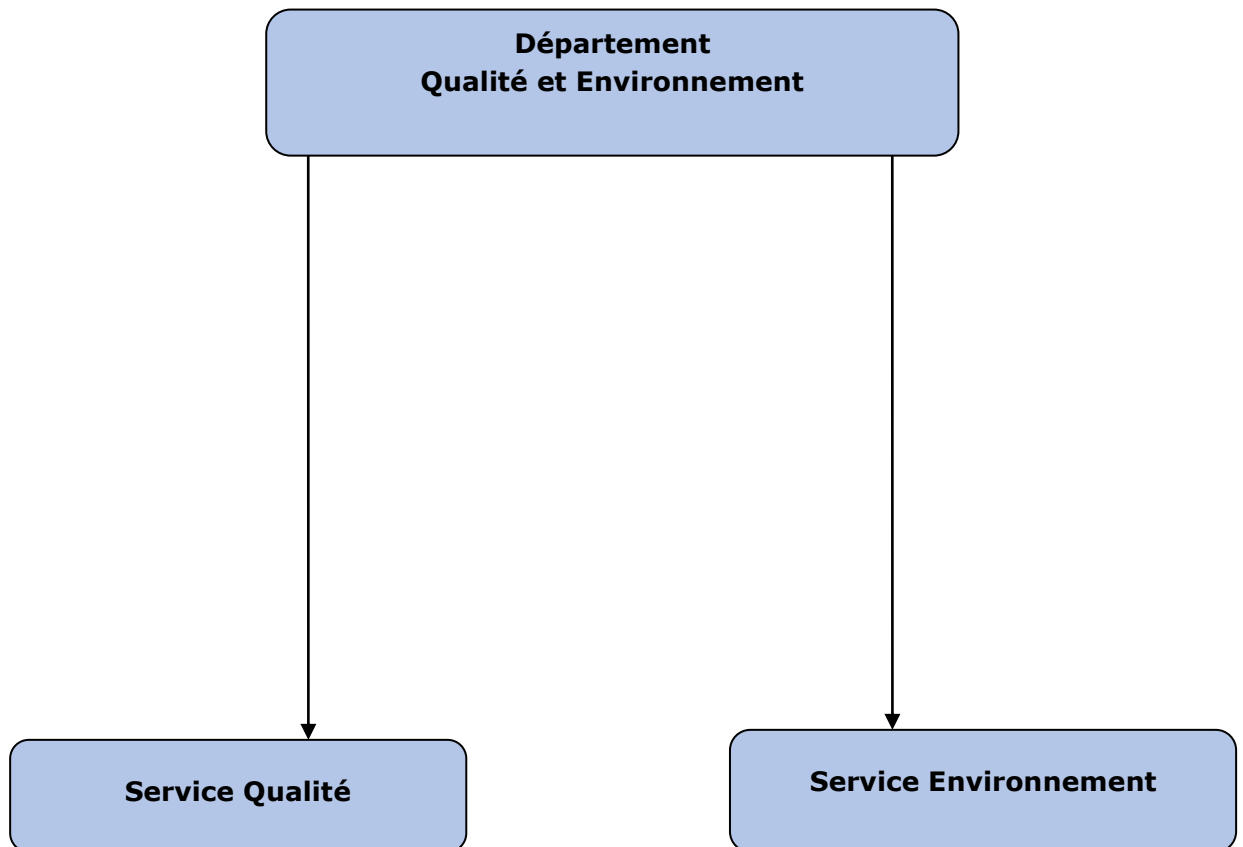


Figure 2 : Organigramme du DpQE
Source : SGSIA

Missions du Département :

- Participer au processus de mise en place et de renouvellement des certifications ;
- Stimuler l'amélioration continue de la qualité et de la protection de l'environnement auprès de tous les personnels de l'entreprise (actions de sensibilisation, d'animation et de motivation) ;
- Proposer des actions qualité et/ou environnement, en contrôler la mise en œuvre et en mesurer l'efficacité (plans d'actions, FTEA , ...) ;
- Élaborer et veiller à la mise à jour de l'analyse environnementale ;
- Suivre les Indicateurs Qualité et Environnement ;
- Veiller à la réalisation des enquêtes qualité et au traitement des réclamations ;
- S'assurer de la diffusion des tableaux de bord mensuels et/ou trimestriels intégrant les différents critères de performance et de perception ;
- Elaborer des documents de travail (processus, procédures, instructions de travail) ;

- Piloter les audits internes et accompagner les audits externes relatifs à l'environnement et à la qualité, et en rendre compte à la Direction Générale ;
- a. Le chargé du suivi des certifications (Qualité, Environnement, Sécurité, ...)**
- Le chargé du suivi des certifications sa en charge la coordination du plan d'actions relatifs à la certification relevant de sa compétence, pour toute l'organisation de l'entreprise.
- Il coordonne ainsi toutes les séances de travail avec ses correspondants respectifs au sein de chaque entité, afin que l'élaboration d'un cadre organisationnel idéal, devant mener à la certification considérée ou la maintenir, applique un programme bien défini, détaillé et mis à jour.

Ainsi en accord avec le Responsable du Système de management intégré (RSMI) et conformément aux objectifs fixés par la Direction Générale :

- Il garantit le suivi des échéanciers établis
- Il assiste chaque pilote de processus et animateur pilote dans l'élaboration de son référentiel,
- Il veille à la mise à jour des processus et modes opératoires validés et diffusés,
- Il s'assure que toute évolution dans l'organisation ou sa gestion ayant un impact significatif dans les processus soit prise en compte de sorte que les référentiels concernés soient amendés,
- Il s'assure du suivi des indicateurs liés à la certification le concernant.
- Il fait régulièrement un rapport sur l'état d'avancement des différents projets et suggère au besoin toute disposition jugée utile en fonction des éléments disponibles.
Tout projet d'organisation doit naturellement intégrer les concepts des normes de référence de la certification dont il est chargé.
- Il fait un point régulier avec chaque pilote de processus, afin de mettre à jour les échéanciers en vigueur et réorienter éventuellement les priorités suivant les contingences, cela après validation du responsable de structure concerné.
- Il veille à faire établir, pour chaque plan d'action, un budget prévisionnel et un échéancier.
- Il participe aux différents comités de pilotage susceptibles d'avoir trait à la certification dont il est chargé.
- Il organise et suit les audits internes liés à la certification le concernant et veille à la prise en charge des points d'amélioration.

b. Organisation du Service Qualité

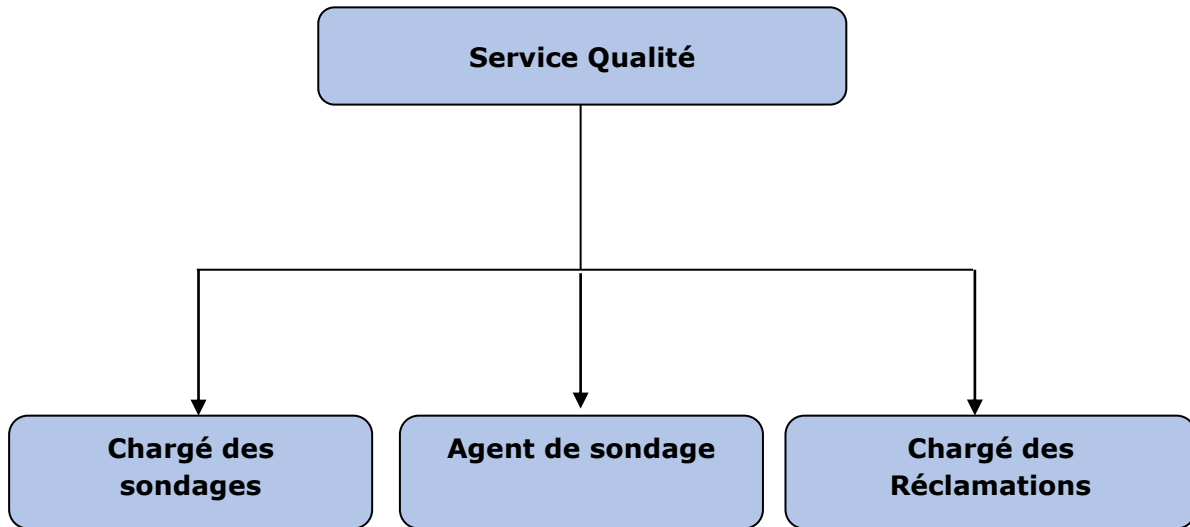


Figure 3 : Organigramme du Service Qualité

Source : SGSIA

Le service qualité a pour missions de :

- Réaliser les enquêtes périodiques de satisfaction, d'en analyser les résultats et de les diffuser,
- Recueillir, analyser et traiter les réclamations,
- Suivre les indicateurs de performance liés à la qualité,
- Proposer un plan qualité,
- Préconiser des actions concrètes d'amélioration de la qualité,
- Animer un cercle qualité,
- Préparer, suivre et maintenir la mise en œuvre des moyens et mesures répondant aux normes ISO 9001.

Le chef de service de qualité :

- Responsable de la mise en œuvre du plan qualité, il veillera notamment à ce que tous les indicateurs pertinents soient élaborés et suivis.
- Il participe au processus de certification, il s'assurera que tous les plans d'actions requis sont mis en œuvre de manière cohérente, efficace et réaliste.
- Responsable du suivi des réclamations, il prendra toutes les mesures nécessaires afin que celles-ci soient prises en compte dans les processus.
- Il anime, à différents niveaux, plusieurs organes (sensibilisation du personnel à la démarche qualité).

- Il veille à ce que tous les documents et notes spécifiques relatifs à des mesures qualité soient maintenues à jour et approuvées avant toute diffusion.
- Il élabore les rapports qualité.
- Il propose au chef de département qualité et environnement des recommandations argumentées.
- Il participe à toutes actions jugées nécessaires par sa hiérarchie.

Le chargé des réclamations

Il veille à garantir que :

- Tous les retours de l'exploitation (incident, pannes, ...) qui ont une incidence notable sur la qualité de service sont pris en compte.
- Les écarts relevés font l'objet d'une analyse pertinente et rapide.
- Des recommandations idoines sont proposées au chef de service qualité.
- Pour ce faire, il s'assure, quotidiennement, que les documents d'enregistrement ainsi que toutes les fiches de réclamations lui parviennent effectivement.
- Ces réclamations sont principalement collectées au niveau du centre de contrôle opérationnel (CCO) et des points d'information.
- Une boîte aux lettres est disponible au CCO afin de recueillir les avis et réclamations provenant des opérateurs et entreprises ayant une activité sur le site aéroportuaire.
- Il est également pris en compte les réclamations reçues par courrier, par mail ou par téléphone dans les différentes directions de la société de gestion de l'aéroport.
- Le chargé des réclamations prépare les réponses aux réclamations reçues par la Direction Générale, dans un délai de réponse inférieur à une semaine.
- Il établit un tableau de bord sur la fréquence des réclamations par période déterminée (hebdomadaire par exemple), le taux de réclamations traitées (plan d'action établi, réponse systématique à chaque réclamant, ...) et celles qui resteraient éventuellement en attente.
- Le chargé des réclamations fait régulièrement une tournée de contacts auprès des différentes entités concernées afin, d'une part, de maintenir un niveau de communication idéal, d'autre part, de s'assurer que toutes les attentes ont bien été prises en compte.
- En outre, sur une base hebdomadaire, il agrège les données sur les indicateurs qualité développés et relevé par les différentes entités.

- Il peut définir, dans un contexte d'audit ponctuel, les campagnes à mettre en œuvre en collaboration avec les entités concernées.
- Il prépare dans ce sens et proposera au chef de service les recommandations permettant de corriger toute tendance négative observée.

Le chargé des sondages

Sur la base de la politique adoptée (en termes de variable significative de pilotage) ainsi que des programmes périodiques (trimestriels) de sondage d'opinion sur la qualité de services, il veille à :

- Définir les objectifs clés des sondages de satisfaction ;
- Cibler la population (passagers, visiteurs, attendant, exploitants, concessionnaires,) ;
- Etablir les paramètres pertinents du sondage (taille de l'échantillon, délais, effectif requis, variables à analyser ...) ;
- Etablir les questionnaires types ;
- Analyser les résultats des sondages ;
- Etablir des tableaux de bord synthétiques sur les variables analysées ;
- Proposer des axes d'amélioration ;

Le chargé des sondages juge de l'opportunité, de concert avec son responsable, d'utiliser selon les besoins :

- Les entretiens directs ou téléphoniques,
- Le courrier ou le courriel,
- Les questionnaires auto administrés,
- Tout autre moyen reconnu pertinent dans la conduite de sa mission.

Le chargé des sondages effectue une veille active sur les différentes évolutions en matière de critères de qualité en mettant également en œuvre une étude comparative de marché (benchmarking).

Il veille à ce que les concepts envisagés soient compatibles avec la typologie des passagers et que les aspects culturels soient pris en compte.

Il archive toutes les données traduisant l'historique relatifs aux mesures développées en matière de qualité et s'assure que les modifications majeures envisagées (installations, processus de traitement, ...) fassent l'objet d'une enquête ou d'un sondage afin d'en déterminer l'impact sur la perception des passagers et usagers.

Un point quotidien sur les dossiers en cours est de rigueur avec le chef de service qualité.

Les agents de sondages, selon un planning hebdomadaire établi par le chargé des sondages, ont pour missions de :

- Mener les sondages d'auprès des passagers, des compagnies aériennes, des services publics et des commerces et prestataires de services ;
- Administrer les résultats des sondages et les convertir en statistiques.

c. Organisation du Service Environnement

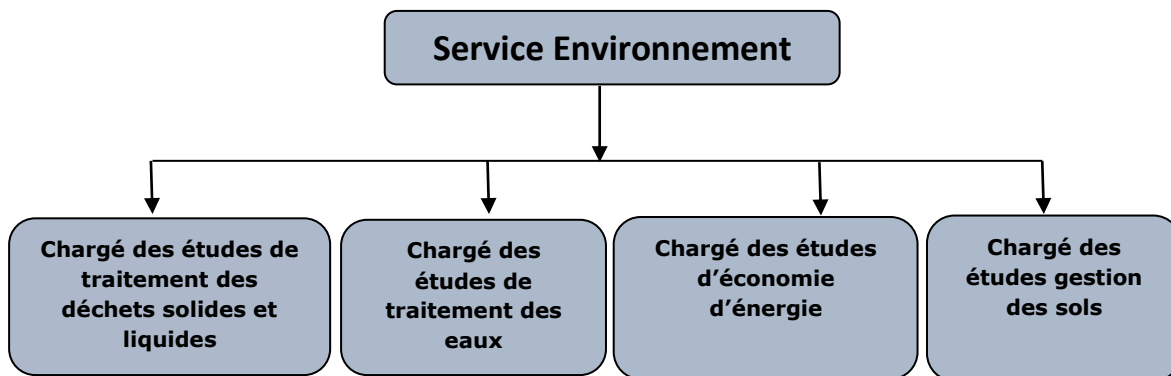


Figure 4 : Organigramme du Service Environnement

Le service environnement, directement rattaché au Département Qualité et Environnement de la société, a pour missions de :

- Coordonner la mise en place du système de management environnemental (SMQE) aux fins de l'identification, planification, de la mise en œuvre et de l'examen des aspects environnementaux des activités de la société selon le référentiel ISO 14001 :2004 dans le cadre du développement durable
- Maintenir au quotidien le SMQE mis en place

Le service comprend :

Un chargé des études de traitement des déchets solides et liquides

- Elabore et met en œuvre les programmes de gestion des déchets solides et liquides
- Surveille l'application des programmes environnementaux et des activités de recueil, de tri, d'élimination et de réduction des déchets solides et liquides
- Participe à la mise en place et le suivi du système de management environnemental mis en place.

Un chargé des études d'économie d'énergie

- Propose et développe des solutions en matière d'économie d'énergie
- Mène des audits énergétiques

Un chargé des études gestion des sols

- Propose et développe des solutions en matière de gestion des sols
- Contrôle et propose des solutions pour réduire et limiter les risques de pollution des sols

Un chargé d'études de traitement des eaux

- Propose et développe des solutions en matière d'économie et de maîtrise de la consommation d'eau
- Veille aux contrôles de la qualité des nappes phréatiques, des forages, des réseaux d'alimentation et de distribution des eaux consommées
- Veille à ce que le rejet des eaux usées ne présente pas un risque de pollution

III. Organigramme fonctionnel SMI :

Les différents acteurs et leurs missions :

- Le Responsable du Système de Management intégré (RSMI) coordonne la construction et la mise en œuvre du Système de Management Qualité, Environnement, Santé et Sécurité au Travail. Indépendamment de l'objectif de certification du système et de son maintien, le RSMI a pour mission d'en assurer le fonctionnement, la pérennité et l'amélioration continue du SMI.

- Sous la responsabilité du RSMI :
 - 1- L'équipe du service qualité contribue à la mise en œuvre du SMI dans le domaine de la qualité en réalisant les actions qualité quotidienne définies par le RSMI (sondages, analyses, mesures, suivie du traitement des réclamations, rapports, FTEA, etc.).
 - 2- L'équipe du service environnement étudie et conduit les actions techniques définies dans le programme environnemental sous la responsabilité du RSMI. Cette équipe apporte également son expertise aux différentes entités de la SGSIA en matière d'actions environnementales et la gestion des risques que peuvent impacter l'environnement.
 - 3- Les chargés de suivi de certifications ont pour principal rôle, de participer sous la responsabilité du RSMI, à la mise en œuvre et au suivi et l'identification des opportunités d'amélioration du SMI en collaboration avec toutes les structures de la SGSIA.
- Le service « Hygiène et Sécurité » assure, conformément à la réglementation toutes les missions et actions liées à la Sécurité et santé du personnel et des parties intéressées et

porte appui aux différentes structures et processus en la matière. Son responsable est secrétaire de la CPHS.

- Les pilotes de processus mettent en application les dispositions établies dans le SMI qui les concernent. Ils contribuent à la performance et à l'identification des opportunités d'amélioration continue de leur processus.
- Les animateurs pilotes Qualité, Environnement, santé et sécurité au travail participent au déploiement du SMI au sein de leur entité d'appartenance et apportent un soutien méthodologique aux personnels de la SGSIA.

Les pilotes de processus, les chargés de certification et les animateurs pilotes sont rattachés fonctionnellement au RSMI.

Organigramme fonctionnel du SMI

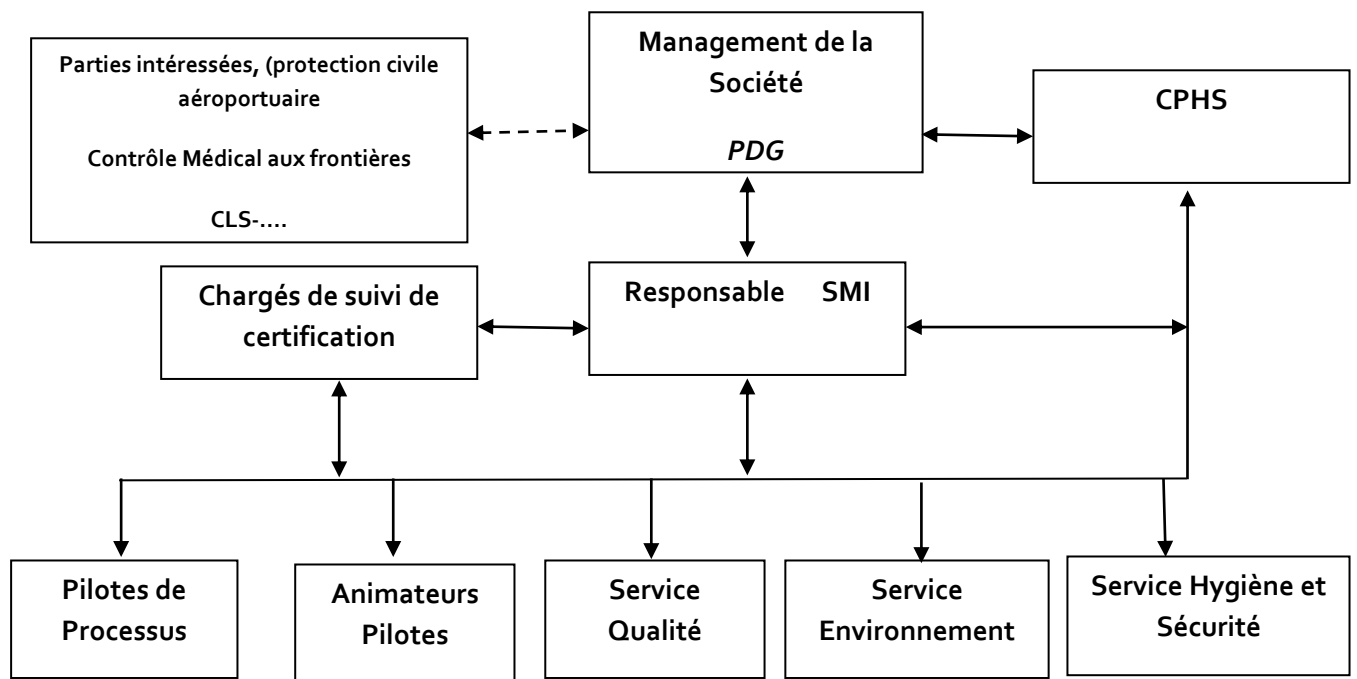


Figure 5 : Organigramme fonctionnel du SMI

Source : SGSIA

Section II : Système de Management Séparé

Introduction :

Aujourd'hui, dans un contexte de mondialisation des marchés, et face à une technologie qui permet un accès immédiat des informations aux médias, les entreprises ont deux objectifs :

- Assurer la conformité de leurs produits et la qualité de service attractive.
- Garantir des éthiques environnementale, santé-sécurité et sociale.

Le premier objectif, ne peut être réussi que par l'adoption d'un système de management qualité, qui vise la satisfaction des clients de l'entreprise, grâce à la conformité des produits et à la maîtrise de ses processus. En utilisant, la technique de l'analyse de la valeur dans toutes les cycles de vie de leurs fabriqués.

Le deuxième objectif, par l'intégration de système de management de la qualité aux autres concepts de l'environnement et la santé - sécurité au travail, afin de les associer dans un système de management intégré (SMI).

Nous verrons dans cette section, les avantages, les étapes de la mise en place et le référentiel propre à chaque système de management [1].

I. Système de Management de la Qualité :

1. Définition du Management :

Le terme "management" est dérivé d'un vieux mot français (ménagement) qui jusqu'au XVIII^e siècle signifiait « avoir la responsabilité de quelque chose dont on n'est pas propriétaire ». Le terme moderne management est actuellement défini dans la langue française comme conduite, direction d'une entreprise. Le verbe manager est dans les dictionnaires de Français synonyme de diriger, gérer, organiser.

Les sens et nuances entre les termes manger, gérer, organiser, diriger sont très proches. C'est tout à la fois arranger, aménager, prendre soin de, conduire, gouverner, manier.

Ainsi les définitions les plus classiques du management se rapportent toujours à des activités ou des taches en série que doit continuellement assurer le manager : Planifier, Organiser, Diriger, Contrôler (PODC). Les systèmes de managements actuels sont construits selon le schéma fondamental qui est la roue de Doming.

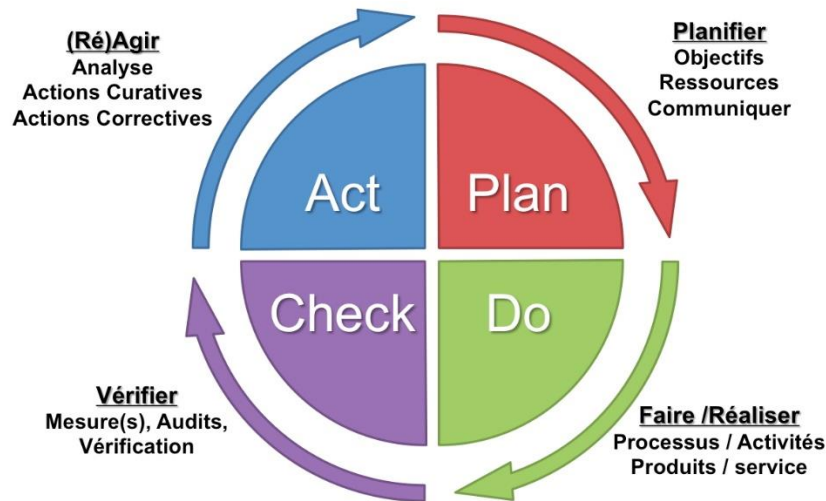


Figure 6: La roue de Doming

Source :

Le modèle PDCA peut être décrit comme suit ;

- **Planifier (plan) (plan) :** établir les objectifs et les processus nécessaires à la fourniture de résultats en accord avec la politique de l'organisme.
- **Mettre en œuvre (DO) :** mettre en œuvre les processus.
- **Contrôler (check) :** piloter et mesurer les processus par rapport à la politique, les objectifs, les cibles, les exigences légales et autre, et rendre compte des résultats.
- **Agir (ACT) :** mener les actions pour améliorer de façon continue la performance du système de management.

2. Définition du Système de Management de la Qualité :

Un Système de Management de la Qualité, souvent abrégé SMQ (en anglais : qualité management system), est un ensemble d'éléments corrélés ou interactifs permettant d'établir une politique et des objectifs à atteindre en vue d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité. Comprendre comment les résultats sont obtenus par le SMQ permet à une entreprise d'optimiser le système et ses performances.

3. Les principes de Management de la Qualité :

Les principes de management de la qualité sont les suivants :

3.1. Orientation client :

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.

3.2.Leadership

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

3.3.Implication du personnel

Les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

3.4.Approche processus

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

3.5.Management par approche système

Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.

3.6.Amélioration continue

Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.

3.7.Approche factuelle pour la prise de décision

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.

3.8.Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur.

4. Les principales composantes du management qualité :

Les moyens utilisés dans le management de la qualité recouvrent tout ce que l'entreprise doit faire au plan opérationnel pour mettre en œuvre la politique qualité et atteindre les objectifs interne et externes en termes de qualité.

4.1.La planification de la qualité :

La planification de la qualité comprend les activités qui permettent d'établir l'objectif qualité et de spécifier les processus opérationnels et les ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualités. (Plans d'action, responsables, échéancier)

4.2.La maîtrise de la qualité :

La maîtrise de la qualité et l'ensemble des techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences de la qualité.

Maitriser la qualité ce n'est autre chose que de définir et mettre en œuvre les dispositions nécessaires pour créer un produit ayant les caractéristiques voulues, c'est maitriser les activités qui concourent à la création du produit et leurs résultats, c'est maitriser le processus de création.

L'entreprise doit veiller à mémoriser en permanence, son vécu de manière à enraciner le savoir-faire et développer le professionnalisme. Elle devra donc adopter une approche processus (entrée interaction sortie) pour maitriser la qualité (processus technique ou administratif. Cela permet de bien identifier pour chaque operateur et chaque service son produit, ses clients et ses fournisseurs.

La maîtrise de la qualité est d'ordre technique et méthodologique. Ce n'est pas une activité séparée qui se superposerait à l'activité créatrice de l'entreprise, mais une manière efficace d'exercer l'activité. Elle permet d'éviter toute déviation indésirable de la qualité planifiée.

W.E Deming, connu pour avoir introduit la maîtrise statistique de la qualité au sein de l'armée américaine et des industries japonaise, divise la maîtrise de la qualité en 4 activités à travers le cycle PDCA : Plan (planifier, prévoir), Do (Faire), Check (vérifier), Act (réagir).

LE cercle PDCA de Deming s'applique à toutes les situations et à tous les domaines où la maîtrise de la qualité est souhaitée. Il s'agit d'un model universel qui couvre toutes les activités relatives à la maîtrise de la qualité, ainsi qu'à l'assurance de la qualité et à l'amélioration de la qualité.

4.3.L'assurance de la qualité :

L'assurance de la qualité est l'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité (service, produit, processus, activité ou organisation) satisfera aux exigences en matière de qualité.

En réalité, en fonction de divers aléas dus aux contextes externes et internes de l'entreprise, l'assurance qualité est assurée par les audits qualité et les enquêtes clients.

L'audit qualité, fait par une personne indépendante au service, est une comparaison entre ce que l'on doit faire (ce qui est écrit) et ce que l'on fait réellement. En cas de différence notoire, soit on doit revoir la façon de procéder si la qualité n'est pas présente, soit modifier ce qui est écrit pour transcrire les modifications apparues dans le nouveau processus.

4.4.L'amélioration de la qualité :

C'est la partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité. Une amélioration de la qualité sous-entend une maîtrise préalable de la qualité. Pour aboutir à cette amélioration, il faut auparavant mesurer la satisfaction des clients. L'objectif est de connaître la satisfaction du client afin de mieux le servir

5. Intérêts de la mise en œuvre d'un système de management qualité :

Les bénéfices potentiels de la mise en place d'un SMQ sont notamment les suivants :

- Plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration ;
- Résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques ;
- Optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles inter-fonctionnels ;
- Possibilité pour l'entreprise d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience.

Pour atteindre ces résultats, des actions d'amélioration sont requises et comprennent :

- Définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre ;
- Définir les rôles, autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus ;
- Comprendre les capacités de l'entreprise et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir ;
- Déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système ;
- Gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre l'objectif qualité de l'entreprise de manière efficace et efficiente ;
- S'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble ;
- Gérer les risques et opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMQ.

Le SMQ décrit donc TOUS les processus de l'entreprise. Il doit décrire le fonctionnement normal de ses activités et les imprévus pouvant survenir pendant la réalisation du produit et du service. Il n'y a pas de processus unique, c'est à chaque entreprise de décrire ces propres processus en suivant la norme.

L'objectif d'un système qualité est de démontrer la capacité d'une entreprise à satisfaire les exigences :

- Des clients,
- De la réglementation,
- Des règles internes qu'il s'est donné.

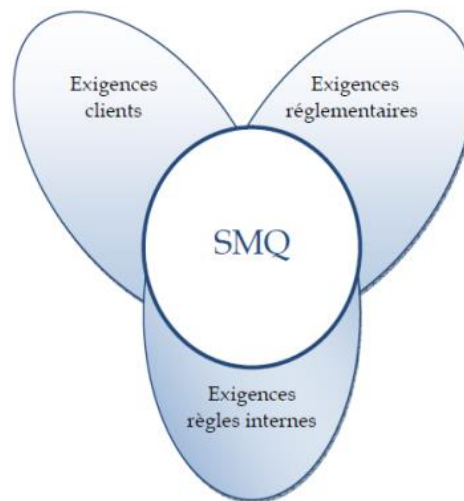


Figure 7 : Objectif du Système de Management Qualité

Source :

6. Objectif d'un système de management qualité (ISO 9001)

- Aptitude à fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables ;
- Plus grandes opportunités d'amélioration de la satisfaction du client ;
- Prise en compte des risques et opportunités associés au contexte et aux objectifs de l'organisme ;
- Aptitude à démontrer la conformité aux exigences spécifiées du système de management de la qualité.

7. La Norme International ISO 9001 Version 2015

7.1.Présentation et structure de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) :

L'organisation internationale de normalisation (International Standard Organizations) ou ISO est le plus grand organisme de normalisation au monde. Il a été créé en 1947 à Genève, il a pour but de produire des normes internationales dans les domaines industriels et commerciaux. C'est une organisation non gouvernementale représentant un réseau d'instituts nationaux de 162 pays, selon le principe d'un membre par pays. Les normes ISO sont utiles aux organisations industrielles et économiques de tout type, aux gouvernements, aux instances de réglementation, aux dirigeants de l'économie, aux professionnels de l'évaluation de la conformité, aux fournisseurs et acheteurs de produits et de services, dans les secteurs tant public que privé.

La naissance de cette organisation a connu plusieurs étapes essentielles préalables que voici :

En 1912, date à laquelle s'est tenu la réunion de l'American Institute of Electrical Engineer (aujourd'hui Institute of Electrical and Electronics Engineers –IEEE) avec les autres instituts professionnels dans le but d'établir une organisation nationale apte à définir des standards industriels communs.

En octobre 1918, création de l'American Engineering Standards Committee(AESC), en tant que coordinateur national américain du processus de standardisation. Son rôle était de lutter de manière impartiale contre les imprécisions en matière de conception et de niveau d'acceptabilité des produits et matériels.

En 1928, l'AESC a pris le nom d'American Standards Association (ASA). Dès le début de la seconde Guerre mondiale, l'ASA développa les standards militaires (War standard procédure) pour cadrer la production américaine avec de l'effort de guerre (on parlait alors de « military standards »).

Au niveau international, C'était une fédération ressemblant les instituts de normalisation non gouvernementaux d'une quinzaine de pays, pour l'essentiel européens, avec la participation de l'AESC pour les États-Unis et celle de Japon. L'ISA, très active dans les années 1930, dut malheureusement cesser son activité au début de la guerre.

En 1946, juste après la fin de la seconde guerre mondiale, l'ASA et l'AFNOR de l'Association Française de Normalisation en 1926 ainsi que la British Standards Institute

(BSI) participent à Londres avec les instituts de normalisation de 22 autres pays à la création de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO). Elle fut officiellement créée le 23 février 1947. La dénomination « ISO » a été retenue en 1946 en tant qu'initiales d'International Organization for Standardization, mais le nom d'ISO a été choisi en raison de sa similitude avec le mot grec « iso » signifiant « égal ». Les normes ISO représentent un consensus international sur l'état de plus avancé des technologies ou des bonnes pratiques étudiées.

❖ Structure de l'ISO

L'ISO est composée de 164 organismes nationaux classés en trois différentes catégories de membres :

Comité membre : est l'organisme national le plus représentatif de la normalisation dans son pays. Les comités membres sont habilités à participer avec plein droit de vote à tout comité technique et à tout comité de politique générale de l'ISO.

Le membre correspondant : est en général une organisation dans un pays qui n'a pas encore entièrement développé son activité nationale en matière de normalisation. Les membres correspondants ne prennent pas une part active aux travaux techniques et d'élaboration de politiques mais ont droit d'être tenus pleinement informés des travaux qui représentent pour un intérêt pour et les pays qui non pas encore d'organisme national représentatif.

Le membre abonné : a été créé pour des pays à économie très limitée. Ces membres paient une cotisation réduite qui leur permet néanmoins de rester en contact avec la normalisation internationale pour les pays dont l'économie est limitée.

7.2. Historique de norme ISO 9001

ISO 9001 a été publiée pour la première fois en 1987 par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), une agence internationale composée des organismes nationaux de normalisation de plus de 160 pays. La version actuelle d'ISO 9001 a été publiée en septembre 2015.

ISO 9001: 1994 comprenait des modifications pour améliorer le contrôle de la clause de conception et de développement, ainsi que pour apporter d'autres clarifications. La série 1994 a également légèrement modifié le rôle des normes ISO 9002 et 9003.

ISO 9001: 2000 est une modification majeure. L'approche processus, la satisfaction client et l'amélioration continue sont quelques-uns des points essentiels, mais la disparition de la norme ISO 9002 et de la norme ISO 9003 a également permis de simplifier le référentiel et la certification.

La révision mineure de l'**ISO 9001: 2008** visait à clarifier les problèmes soulevés lors de l'application de l'ISO 9001: 2000.

ISO 9001: 2015 s'applique à toute organisation, quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité. Plus d'un million d'organisations de plus de 170 pays ont appliqué les exigences de la norme ISO 9001 à leurs systèmes de gestion de la qualité.



Figure 8 : L'historique d'apparition et évolution norme ISO 9001

Source :

7.3.Définition de norme ISO 9001 :

L'ISO 9001 est une composante stratégique d'une organisation qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité et définit la façon dont cette organisation doit être gérée. Cette norme aide les entreprises et organismes – indépendamment du port, domaine, s'ils sont publics ou privés, etc. – à gagner en efficacité, dans le but d'identifier et répondre aux besoins de leurs clients et donc accroître la satisfaction des mêmes.

L'ISO 9001 est fondée sur sept principes de management de la qualité – qui a été décrit précédemment et à travers de ces principes c'est possible comprendre le sentiment du client pour obtenir leur satisfaction et comprendre comment créer la valeur pour les mêmes. Cela est d'une grande importance parce que, pour fidéliser les clients, c'est nécessaire créer de la valeur pour eux et, par conséquent, c'est nécessaire la combinaison des sept principes du management de la qualité.

Tous les normes ISO du Management de la Qualité ont des éléments communs et adoptent le cycle PDCA d'amélioration continue. Cependant, la plupart d'entre eux définissent des réquisits similaires d'une façon différent, ou prennent des réquisits égaux dans différentes sections provoquant confusion aux utilisateurs de la norme. Pour cette raison, la version 2015 de la norme ISO 9001 est structurée dans une base appelée High Level Structure (HLS), laquelle facilite le développement et adoption des normes de management de la qualité, en facilitant leur lecture et interprétation par les utilisateurs et l'intégration des Systèmes de Management des Organisations.



Figure 9 : La structure d'haute niveau et le cycle PDCA

Source :

La Figure 4 : Représente graphiquement la HLS et les textes communs des normes ISO et leurs relations avec le cycle PDCA d'amélioration continue.

7.4. Normes de la famille ISO 9000

ISO 9000 contient des définitions conventionnées par l'ISO pour comprendre la famille des normes 9000 pour tout organisme souhaitant adopter l'ISO 9001

ISO 9004 fournit des lignes directrices pour réaliser des performances durables à l'aide de votre système de management de la qualité.

7.5. Domaine d'application :

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

- a. Doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables
- b. vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Toutes les exigences de la présente Norme internationale sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit.

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, les termes « produit » ou « service » s'appliquent uniquement aux produits et services destinés à, ou exigés par, un client.

NOTE 2 L'expression « légales et réglementaires » recouvre en anglais le concept, utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence légale et réglementaire.

7.6. Les Principes de L'ISO 9001 V 2015 :

La présente Norme internationale est fondée sur les principes de management de la qualité décrits dans l'ISO 9000. Les descriptions comprennent un énoncé de chaque principe, les raisons pour lesquelles le principe est important pour l'organisme, des exemples de bénéfices associés au principe et des exemples d'actions types visant à améliorer les performances de l'organisme lorsqu'il applique le principe.

II. Système de Management Environnementale :

1. Définition du Système de Management Environnemental :

Le système de management environnemental est un outil de gestion de l'entreprise et de la collectivité qui lui permet de s'organiser de manière à réduire et maîtriser ses impacts sur l'environnement. Il inscrit l'engagement d'amélioration environnementale de l'entreprise ou de la collectivité dans la durée en lui permettant de se perfectionner continuellement.

2. Les principes du Management Environnemental :

Les principes de management Environnemental sont les suivants :

- Respect des exigences réglementaires et législatives : il y a des cas où l'organisme ne respecte pas strictement la réglementation ;
- Adoption du principe de l'amélioration continue ;
- Maîtrise et prévention des risques.

3. Objectif d'un système de management environnemental ;

Le but de la présente Norme internationale est de fournir un cadre aux organismes afin de protéger l'environnement et de répondre à l'évolution des conditions environnementales en tenant compte des besoins socio-économiques. Elle spécifie des exigences permettant à un organisme d'obtenir les résultats escomptés qu'il a fixés pour son système de management environnemental.

Une approche systématique du management environnemental peut fournir à la direction des informations permettant de réussir sur le long terme et de créer des options pour contribuer au développement durable en :

- Protégeant l'environnement par l'élimination ou l'atténuation des impacts environnementaux négatifs ;
- Limitant l'effet négatif potentiel des conditions environnementales sur l'organisme ;
- Aidant l'organisme à respecter les obligations de conformité ;
- Renforçant la performance environnementale ;
- Maîtrisant ou influençant la manière dont les produits et services de l'organisme sont conçus, fabriqués, distribués, consommés et éliminés en adoptant une perspective de cycle de vie afin d'éviter que des impacts environnementaux ne se reportent involontairement dans d'autres phases du cycle de vie ;

- Obtenir les avantages financiers et opérationnels qui peuvent résulter de l'application d'alternatives le respect de l'environnement améliore la position de l'organisation sur le marché ;
- Communiquant des informations environnementales aux parties intéressées pertinentes.

4. NORME Internationale ISO 14001

4.1.Historique de norme ISO 14001

À partir des années 1980, le renforcement de la législation environnementale et les pressions des parties prenantes amènent les industries à s'équiper progressivement de systèmes de management environnementaux. En parallèle, un nombre croissant de normes et de référentiels apparaissent, aux champs d'applications différents, et entraînent des risques de contradiction et de surenchère coûteux pour les entreprises.

Au cours des discussions préparatoires au Sommet de Rio de 1992 sont débattues l'utilité et l'efficacité de normes de management environnemental. Dans ses conclusions, l'association industrielle Business Council for Sustainable Développement atteste de la nécessité de normes internationales consensuelles et volontaires pour améliorer la performance environnementale des entreprises. Finalement, l'Agenda 21 adopté au cours du Sommet encourage à « reconnaître le management environnemental comme l'une des priorités des entreprises » et à « adopter des codes de meilleures pratiques environnementales ».

À la suite du Sommet, les normes environnementales nationales et régionales prennent une place de plus en plus importante. Au cours du cycle d'Uruguay relatif aux négociations internationales sur l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce commencées en 1986 et conclues en 1994, les normes internationales de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) sont explicitement citées.

En 1991, le Groupe consultatif stratégique de l'ISO sur l'environnement ou SAGE (Strategic Advisory Group on the Environment) est lancé par l'ISO et la CEI afin de mener une réflexion sur le rôle que peuvent jouer les normes internationales dans le management environnemental en prévision du Sommet de Rio. Fin 1992, le SAGE dépose ses conclusions à l'ISO où il recommande la création d'un comité technique pour élaborer des normes environnementales dans plusieurs domaines. En janvier 1993, l'ISO s'appuie sur ces recommandations pour créer le comité technique ISO/TC 207 pour élaborer des normes dans les domaines recommandés par le SAGE.

La première version de la norme ISO 14001 est publiée en septembre 1996. La norme a ensuite fait l'objet d'une révision en décembre 2004 qui apporte quelques modifications mineures pour la rendre plus claire et plus compatible avec les normes qualité ISO 9000. En octobre 2015 paraît la dernière révision de la norme, qui renforce le rôle de la direction, propose de structurer la détermination des aspects environnementaux selon la perspective du cycle de vie. Celle-ci demande des résultats concrets aux organismes, contrairement aux dernières versions.

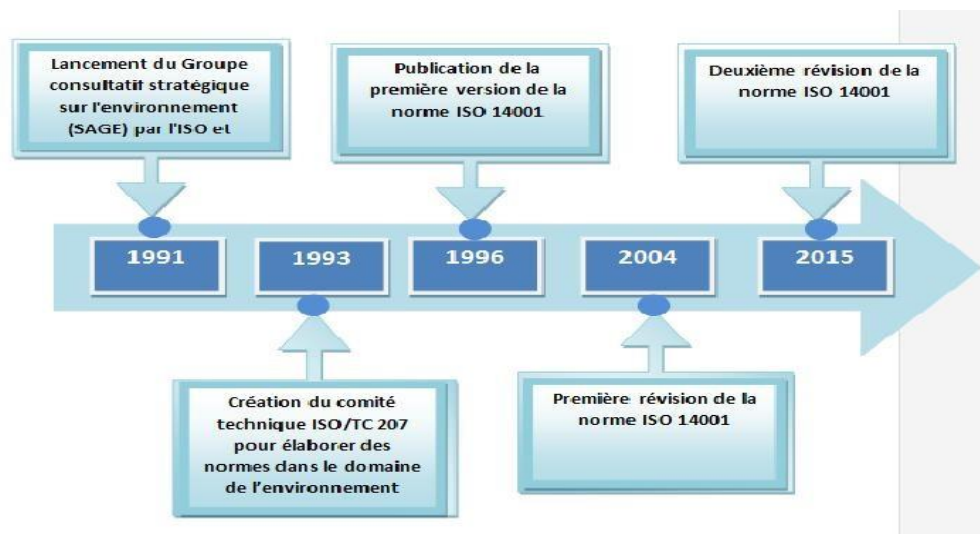


Figure 10 : L'historique d'apparition et évolution de la norme ISO 14001

Source :

4.2.Définition norme ISO 14001 version 2015

La norme ISO 14001 constitue un cadre définissant des règles d'intégration des préoccupations environnementales dans les activités de l'organisme afin de maîtriser les impacts sur l'environnement et ainsi concilier les impératifs de fonctionnement de l'organisme et de respect de l'environnement. Elle s'applique à tout type d'organisme. Elle concerne les aspects environnementaux liés aux activités, produits et services de cet organisme (interactions entre les activités, produits et services et les composantes de l'environnement).

Il s'agit d'une norme internationale définie par l'organisation mondiale de normalisation (ISO - le terme ISO signifiant International Standard Organisation) qui est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation regroupant environ 140 pays. Cette norme est reconnue au niveau international.

4.3. Normes de la famille ISO 14000V 2015

- ISO 14001 : Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation
- ISO 14004 : Systèmes de management environnemental – Lignes directrices générales pour la mise en application (ISO 14004:2016)
- ISO 14005 : Systèmes de management environnemental – Lignes directrices pour une approche souple de la mise en œuvre par phases
- ISO 14007 : Management environnemental – Lignes directrices pour la détermination des coûts et des bénéfices environnementaux
- ISO 14006 : Systèmes de management environnemental – Lignes directrices pour intégrer l'éco-conception.
- ISO 14008 : Évaluation monétaire des impacts environnementaux et des aspects environnementaux associés – Principes, exigences et lignes directrices
- ISO 14031 : Évaluation de la performance environnementale
- ISO 14050 : Management environnemental – Vocabulaire
- ISO 14063 : Communication environnementale

La présente Norme internationale, de même que les autres Normes internationales, n'est pas destinée à augmenter ni à modifier les exigences légales d'un organisme.

4.4. Les avantages de la norme ISO 14001

La mise en œuvre d'un SME offre potentiellement de nombreux avantages, notamment :

- L'amélioration du contrôle et de la gestion des émissions, des effluents et des déchets ;
- La prévention et la manipulation en toute sécurité des matières dangereuses ou potentiellement polluantes ;
- La réduction des déchets produits ;
- Les améliorations en termes d'efficacité énergétique et les économies engendrées ;
- La préservation des ressources naturelles, y compris l'eau, le sol et les minéraux précieux ;
- Une approche globale pour répondre aux exigences légales et autres ;
- L'efficacité opérationnelle et les économies générées ;

- le lancement d'initiatives environnementales en ligne avec les priorités de l'entreprise.
- Démontrer la conformité aux exigences légales et réglementaires actuelles et futures ;
- Développer le leadership et l'engagement des employés ;
- Améliorer la réputation de l'entreprise et la confiance des parties prenantes grâce à une communication stratégique ;
- Atteindre des objectifs commerciaux stratégiques en intégrant les questions environnementales dans la gestion des affaires ;
- Offrir un avantage concurrentiel et financier grâce à une efficacité accrue et à une réduction des coûts ;
- Encourager une meilleure performance environnementale des fournisseurs en les intégrant dans le processus ;

4.5. Domaine d'application :

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental pouvant être utilisé par un organisme pour améliorer sa performance environnementale.

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par les organismes souhaitant gérer leurs responsabilités environnementales d'une manière systématique qui contribue au pilier environnemental du développement durable.

La présente Norme internationale permet d'aider un organisme à obtenir les résultats escomptés de son système de management environnemental, lesquels constituent une valeur ajoutée pour l'environnement, pour l'organisme lui-même et pour les parties intéressées. En cohérence avec la politique environnementale de l'organisme, les résultats escomptés d'un système de management environnemental incluent :

- L'amélioration de la performance environnementale ;
- Le respect des obligations de conformité ;
- La réalisation des objectifs environnementaux.

La présente Norme internationale est applicable aux organismes de toutes tailles, de tous types et de toutes natures, et s'applique aux aspects environnementaux de ses activités,

produits et services que l'organisme détermine et qu'il a les moyens soit de maîtriser, soit d'influencer en prenant en considération une perspective de cycle de vie. La présente Norme internationale n'établit pas de critères spécifiques de performance environnementale.

La présente Norme internationale peut être utilisée en totalité ou en partie pour améliorer de façon systématique le management environnemental. Les déclarations de conformité à la présente Norme internationale ne sont cependant pas acceptables à moins que toutes ses exigences soient intégrées dans le système de management environnemental d'un organisme et soient satisfaites, sans exclusion.

4.6.Le principe de la norme ISO 14001

- Le principe de la norme ISO 14001 est fondé sur le concept d'amélioration continue (roue de Deming), pour permettre à l'organisme de maîtriser les impacts environnementaux de son activité.
- Ce principe permet d'améliorer en continu le système de management environnemental et vise à aider l'organisme à atteindre ses objectifs environnementaux et réaliser les résultats exemptés de son SME.

Le management environnemental fait la partie intégrante du système globale de management d'un organisme. La conception du système de management environnementale résulte d'un processus dynamique et interactif.

La structure, les responsabilités, les pratique des procédures, les procédés, les ressources nécessaires à sa mise en œuvre peuvent être coordonnés avec les efforts déjà existants dans d'autre domaines (exploitation, qualité, hygiène, sécurité du travail.).

Selon la norme ISO 14001 L'intégration dans la stratégie de l'entreprise d'une dimension environnementale est reprise dans le modèle de système de management environnementale, reposant essentiellement sur les principes d'une boucle d'amélioration continue.

Pour mettre en œuvre un système management environnementale basé sur l'ISO14001, il convient que l'organisme respecte les étapes.

III. Système de Management Santé et Sécurité au Travail :

1. Définition du Système de Management Santé et Sécurité au Travail :

Un système de Management de la Santé et de la Sécurité au travail (SMS) est une partie du système de management global de l'entreprise.

L'adoption d'un tel système est l'expression d'une approche globale et gestionnaire de la prévention des risques professionnels.

Elle se bas sur un référentiel et suit une démarche de changement qui doit être animée et soutenue. Les premiers constats effectués dans quelques entreprises montrent que les résultats sont contrastés : ils dépendent plus de l'utilisation du système de management que de son choix. La mise en œuvre d'un SMS est recommandée pour autant qu'un certain nombre de valeurs essentielles et bonnes pratiques de prévention soient adoptées.

2. Objectifs du Système de Management Santé et Sécurité au Travail :

Un système de management de la sécurité et santé au travail (SMSST) a pour objectif de prendre en compte l'amélioration des conditions de travail, de manière globale et partagée par tous les acteurs de l'entreprise : il s'agit d'une méthodologie de gestion de la performance de la sécurité au travail basée sur des politiques de prévention, des procédures, des plans d'action, impliquant chaque niveau de responsabilité. Le schéma de développement d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail s'élabore à partir d'un projet d'entreprise, s'inscrit dans une dynamique de changement qui requiert de la pédagogie, une démarche participative et collaborative

3. NORME Internationale ISO 45001

3.1. Historique de norme 45001

La perspective d'une norme ISO sur les Systèmes de Management de la Sécurité et Santé au Travail a été envisagée dès les années 2000 sous l'impulsion du BSI (les Britanniques ont publié une première norme de SMSST en 1996 : BS 8800, devenue OHSAS 18001 plus tard). Mais plusieurs votes au sein de l'ISO ont d'abord été négatifs (une des raisons était la disponibilité et la légitimité du référentiel international ILO-OSH publié par l'OIT en 2001).

En 2013 un nouveau vote est enfin positif et l'ISO s'engage dans l'élaboration de son propre référentiel de SMSST. Le projet fait même l'objet d'un accord de coopération entre l'OIT et l'ISO (accord qui se terminera par une certaine tension entre ces deux organismes, la norme ISO ne s'étant pas totalement alignée sur toutes les exigences minimums de l'ILO-OSH). La naissance de l'ISO 45001 est laborieuse mais arrive à terme début 2018.

De nombreux organismes nationaux de normalisation membres de l'ISO l'adoptent comme norme nationale (par exemple BSI qui en fait d'emblée sa norme ISO 45001 en annulant ses propres normes de SMSST, dont celle mondialement connue OHSAS 18001) tandis que quelques pays ont décidé de ne pas en faire leur norme nationale (dont la France).

L'ISO 45001 est diffusée en trois langues (anglais, espagnol et français) par l'ISO ou via ses membres (les organismes nationaux de normalisation).

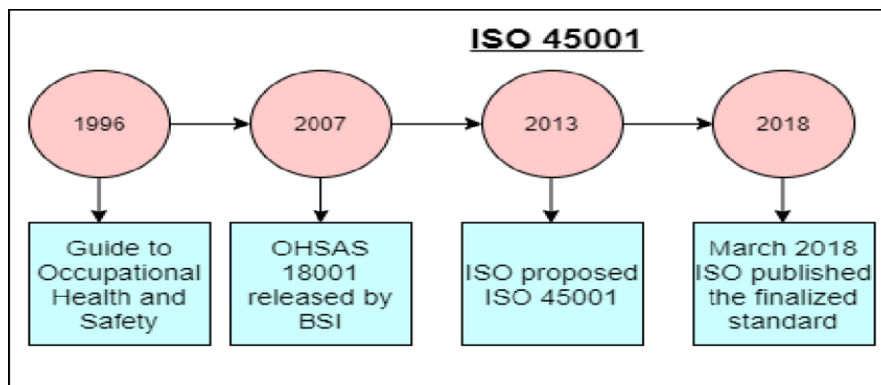


Figure 11 : L'historique d'apparition et évolution de la norme ISO 45001

3.2. Définition norme ISO 45001 version 2018

L'ISO 45001 est la première norme internationale proposant un cadre pour le management de la Santé et Sécurité au Travail (SST). Elle conduit à développer une culture de la prévention, contrairement à l'OHSAS 18001 qui était plutôt orientée vers la résolution des problèmes constatés, et positionne la SST comme un enjeu stratégique pour la direction de l'entreprise.

Bénéficiant de l'expérience de normes existantes (OHSAS 18001 et ILO OSH 2001), cette nouvelle norme vise à satisfaire les exigences légales mais surtout à améliorer les performances des organisations en matière de : préservation de la santé physique, psychologique et mentale des travailleurs, maîtrise des risques, protection de l'apparition de traumatismes et/ou pathologies ainsi que la mise à disposition de lieux de travail sûrs et sains.

La première innovation de l'ISO 45001 est de positionner le thème de la SST au niveau de la direction de l'organisme. Connaissance du contexte des activités, identification des parties prenantes pertinentes, liste des risques et opportunités, hiérarchie des mesures de prévention : la norme induit plusieurs nouveaux réflexes dans la conduite des activités. En s'interrogeant par exemple sur la fréquence d'exposition aux risques et à la gravité des impacts, ou sur le niveau de connaissance des consignes de sécurité de la part des fournisseurs, l'entreprise peut anticiper les sujets majeurs pouvant avoir des conséquences, positives ou négatives, sur l'atteinte des objectifs en matière de santé et sécurité.

La deuxième nouveauté de l'ISO 45001 concerne l'approche de la SST : approche par les processus, amélioration continue selon le modèle PDCA (planifier, réaliser, vérifier et améliorer), etc.

Les auteurs du document sont partis du constat que les organisations conjuguent les normes de système de management, en liant par exemple les actions sur la SST et celles relatives à la prévention des accidents environnementaux, ou la SST et la qualité et l'environnement : d'où le fameux « QSE » pour « Qualité Sécurité Environnement ». Concrètement, la méthode pour définir et mener la politique SST selon l'ISO 45001 est identique à celle de l'ISO 9001 et l'ISO 14001. Cela permet d'élaborer un bilan global de la performance et donc de réduire le risque de divergences entre démarches qualité, sécurité et environnement.

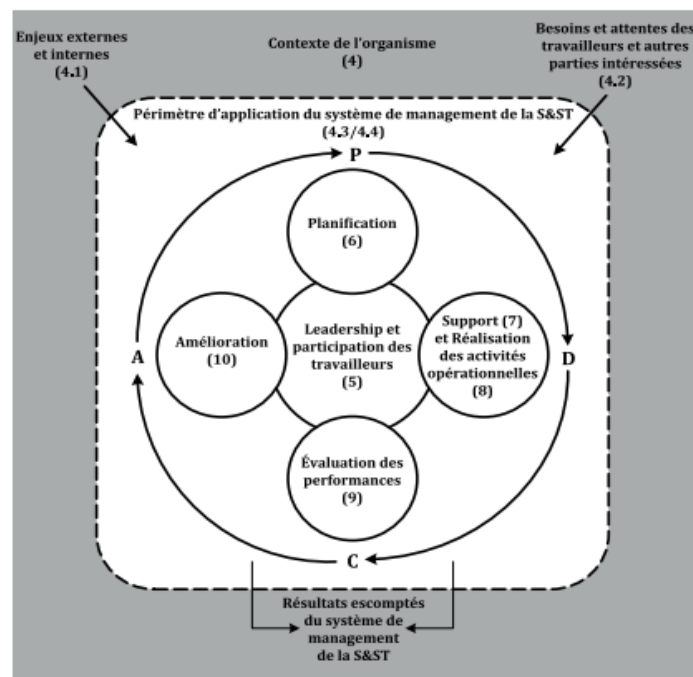


Figure 12 : Relation entre concept PDCA et l'ISO 45001- Source ISO45001 v2018

Source :

3.3. À qui s'adresse ISO 45001 ?

ISO 45001 s'applique à tout organisme, quels que soient sa taille, son secteur d'activité et la nature de ses activités. Conçue pour être intégrée dans les processus de management existants d'un organisme, la norme adopte la même structure-cadre (HLS) que d'autres normes de système de management ISO, telles qu'ISO 9001 (management de la qualité) et ISO 14001 (management environnemental).

3.4. Le principe de l'ISO 45001 Version 2018

L'ISO 45001 est ainsi fondée sur 4 grands principes :

- **Amélioration continue** selon le PDCA, permettant d'avoir une méthode structurée et de mettre en œuvre les solutions les plus adaptées et pérennes pour organiser les activités et résoudre les problèmes.
- **Approche processus** afin d'obtenir de manière plus efficace et efficiente les résultats attendus.
- **Pilotage par les risques** (et opportunités) pour contribuer à la maîtrise des activités et réduire les impacts et effets indésirables.
- **Principes généraux de prévention européens** selon la directive cadre de 1989 (89/391/CEE)

3.5. Bonnes raisons de choisir l'ISO 45001 :

- a. Savoir identifier ses risques :** S'engager dans un système de gestion de la SST selon l'ISO 45001, c'est adopter une posture préventive, et non curative. L'objectif : être en mesure d'identifier les situations susceptibles de représenter un danger pour les travailleurs, et ce avant qu'un événement dramatique ne survienne. Ainsi, la norme invite à être proactif et à prévoir les mesures appropriées pour protéger les travailleurs (TMS, RPS, maladies professionnelles...) mais également l'entreprise.
- b. Réduire l'accidentologie et les coûts associés :** En mettant en place des mécanismes robustes et efficaces, il est possible d'éviter de nombreux incidents. La norme ISO 45001 poussant à améliorer ses performances dans le temps, l'entreprise ne pourra que constater la réduction du nombre d'accidents au travail, ainsi que la diminution des coûts directs (cotisation AT/MP) et indirects (perte de production, remplacement, réparations matérielles, poursuites judiciaires, dégradation de l'image de marque) assumés par l'entreprise.

Ainsi, les entreprises qui investissent dans le management de la sécurité voient leur turnover divisé par 3 et leur absentéisme baisser de 25 % (Source : Manager santé et sécurité au travail Editions Dunod – Mai 2013).

- c. Provoquer une prise de conscience collective :** L'ISO 45001 fournit les premiers éléments d'une démarche participative en demandant à la direction d'avancer de concert avec tous les travailleurs pour améliorer les conditions de travail, rendre les lieux de travail plus sûrs et diminuer les risques. S'obliger à poser ce type de

questions, c'est susciter nécessairement une prise de conscience collective au sein de l'entreprise.

- d. Adopter une démarche simplifiée :** Finis les procédures et enregistrements obligatoires, c'est désormais aux équipes de déterminer leurs propres moyens et outils de fonctionnement, adaptés à leurs besoins.

Pour les entreprises déjà certifiées ISO 9001 et/ou 14001, vous bénéficiez déjà de la structure des nouvelles normes de système de management. La mise en place d'un système de management intégré QSE n'en sera donc que facilitée.

- e. Améliorer votre image de marque et préserver votre réputation :**

Réduire le nombre de tragédies et améliorer les conditions de travail participe à une meilleure qualité de vie au travail et, donc, à une meilleure image de marque employeur.

Une meilleure gestion des risques réduit l'absentéisme, la rotation du personnel ou les perturbations de la production et favorise donc la confiance accordée par les clients.

Enfin, l'adoption d'un référentiel international est un critère positif pour les clients attachés aux principes de responsabilité sociétale et au devoir de vigilance.

3.6. La structure de la norme ISO 45001 Version 2018

L'ISO 45001 reprend les exigences de l'OHSAS 18001, les principes de l'ILO-OSH et s'appuie sur le socle commun des systèmes de management. Elle introduit par ailleurs de nouvelles notions et de nouvelles exigences propres aux systèmes de management SST.

Vous trouverez ci-après une synthèse des chapitres clés :

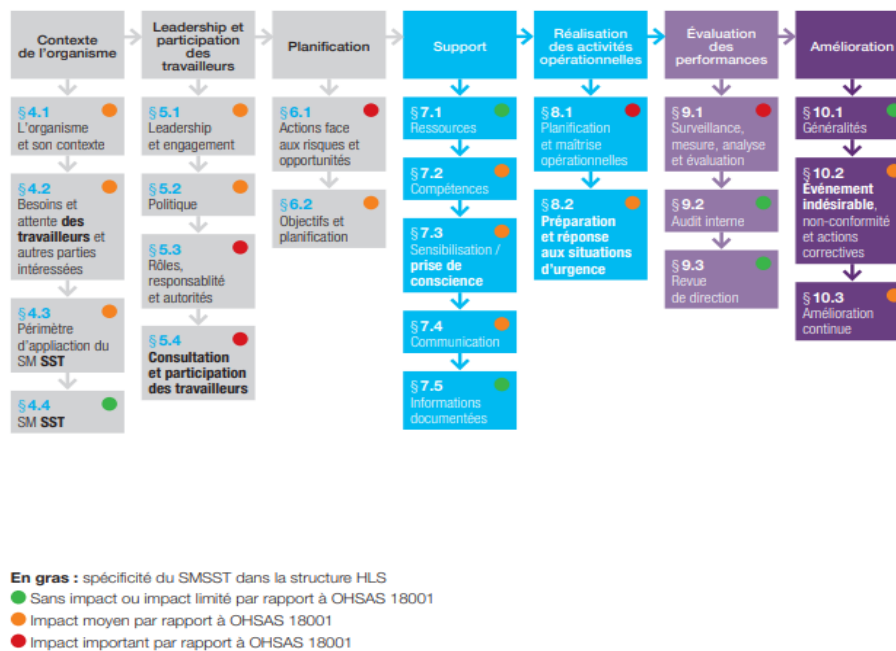


Figure 13 : La structure de l'ISO 45001 Version 2018

Source :

3.7. Les points essentiels de L'ISO 45001 version 2018

Contexte de l'organisme > §4

Afin de mieux appréhender son environnement de travail, l'organisme doit savoir identifier les aspects significatifs internes et externes qui peuvent influencer favorablement ou défavorablement sur son organisation.

Travailleurs et autres parties intéressées > §4.2

L'ISO 45001 invite à réfléchir sur les acteurs de son écosystème qui pourraient influencer sur ses activités ou être influencés par ces dernières. Il convient de les identifier et de prendre en compte leurs besoins et attentes comme des exigences auxquelles le Système de Management de la Santé et Sécurité au Travail (SMSST) doit se conformer.

Leadership et culture SST > §5.1

La mise en place de l'ISO 45001 est une démarche volontaire qui suppose un engagement fort de la direction. Son rôle est de s'assurer que le SMSST est compatible avec la stratégie d'entreprise, définir les rôles et responsabilités ainsi que promouvoir une culture favorable à la Santé et Sécurité au Travail de chacun.

Selon la norme, la direction assume également la pleine et entière responsabilité de la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail. Les travailleurs faisant des remontées de situations dangereuses doivent également être protégés.

Consultation et participation des travailleurs > notions présentes dans tous les §

Les travailleurs sont au centre de la démarche SST. Les exigences en matière de consultation et de participation des travailleurs sont fortement détaillées, notamment en ce qui concerne l'établissement et la mise en œuvre du SMSST (travailleurs encadrants et non encadrants), leur consultation pour la remontée d'information et leur participation aux prises de décision.

Dangers, risques et opportunités > §6.1

Sur la base du contexte général de l'organisme et des exigences des parties intéressées, la norme incite à identifier les dangers et évaluer les risques et opportunités pour la SST et le SMSST. L'organisme doit ensuite définir les actions à mettre en œuvre pour maîtriser et réduire ses risques et favoriser ses opportunités afin d'améliorer sa performance en SST.

Planification et maîtrise opérationnelles > §8.1

Les exigences concernent tant les lieux de travail intra-entreprises qu'inter-entreprises, la hiérarchie des mesures de prévention, le pilotage du changement, les achats, les fournisseurs et l'externalisation.

L'organisme doit garder la maîtrise des fonctions et/ou processus externalisés, que cela touche un fournisseur, un sous-traitant, des intervenants extérieurs, les organismes de formation, la médecine du travail... afin de garantir leur conformité au système de management de la SST défini.

Evaluation des performances et évaluation de la conformité > §9.1

La surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation de la performance doivent être définies et mises en œuvre au regard des exigences légales, des dangers, des risques et opportunités, de l'effectivité/efficacité du SM et des progrès vers l'atteinte des objectifs SST. Ces dispositions permettent à chaque organisme d'évaluer sa conformité aux exigences légales et autres exigences applicables.

Revue de direction > §9.3

La revue de direction prend en considération l'ensemble des évolutions de la norme : contexte, besoins et attentes des parties intéressées, risques et opportunités, participation et consultation des travailleurs, etc.

Événements indésirables, non-conformités et actions correctives > §10.2

La notion d'« actions préventives » est remplacée par l'« approche risque ».

Le processus de gestion des événements est plus détaillé. L'ISO 45001 demande de réagir aux incidents et non-conformités mais aussi d'examiner l'effectivité/efficacité de toute action mise en œuvre après évaluation et analyse des événements avec les travailleurs et l'implication d'autres parties intéressées pertinentes

Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences pour un système de management de la santé et de la sécurité au travail (S&ST), et fournit des lignes directrices pour son utilisation, afin de permettre aux organismes de procurer des lieux de travail sûrs et sains, par la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail et par l'amélioration proactive de leur performance en S&ST.

Le présent document est applicable à tout organisme qui souhaite établir, mettre en œuvre et tenir à jour un système de management de la S&ST afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail. De supprimer les dangers et de minimaliser les risques pour la S&ST (y compris les défaillances du système). De tirer profit des opportunités pour la S&ST et de remédier aux non-conformités du système de management de la S&ST liées à ses activités.

Le présent document vise à aider un organisme à atteindre les résultats escomptés de son système de management de la S&ST. En accord avec la politique de S&ST de l'organisme, les résultats escomptés d'un système de management de la S&ST incluent:

- a. l'amélioration continue de la performance en S&ST;
- b. la satisfaction aux exigences légales et autres exigences;
- c. l'atteinte des objectifs de S&ST.

Le présent document est applicable à tout organisme, quels que soient sa taille, son statut et ses activités. Il est applicable aux risques pour la S&ST qui sont sous le contrôle de

l'organisme, en tenant compte de facteurs tels que le contexte dans lequel l'organisme évolue ainsi que les besoins et attentes de ses travailleuses et autres parties intéressées.

Le présent document ne précise pas de critères spécifiques de performance en S&ST, ni de spécifications sur la manière de concevoir un système de management de la S&ST.

Le présent document permet à un organisme d'intégrer, au travers de son système de management de la S&ST, d'autres aspects de santé et de sécurité, tels que le bien-être et la qualité de vie au travail.

Le présent document ne traite pas de la sécurité des produits, des dommages matériels ou des impacts environnementaux, en dehors des risques pour les travailleurs et pour les autres parties intéressées concernées.

Le présent document peut être utilisé en totalité ou en partie pour améliorer de façon systématique le management de la santé et de la sécurité au travail. Les déclarations de conformité au présent document ne sont cependant pas acceptables à moins que toutes les exigences soient intégrées dans le système de management de la S&ST d'un organisme et soient satisfaites, sans exclusion.

3.8. Objectif de la norme ISO 45001 version 2018

La finalité d'un système de management de la S&ST est de fournir un cadre pour le management des risques et opportunités pour la S&ST. L'objectif et les résultats escomptés du système de management de la S&ST sont d'empêcher l'apparition de traumatismes et pathologies liés au travail chez les travailleurs et de mettre à disposition des lieux de travail sûrs et sains. C'est pourquoi il est absolument essentiel que l'organisme supprime les dangers et minimalise les risques pour la S&ST en prenant des mesures de prévention et de protection efficaces.

Lorsque ces mesures sont appliquées par l'organisme dans le cadre de son système de management de la S&ST, elles permettent d'améliorer sa performance en S&ST. Un système de management de la S&ST peut s'avérer plus efficace et plus efficient lorsque l'on prend les mesures le plus en amont possible afin de saisir les opportunités d'amélioration de la performance en S&ST.

La mise en œuvre d'un système de management de la S&ST conforme au présent document donne à un organisme un moyen de gérer ses risques pour la S&ST et d'améliorer sa

performance en S&ST. Un système de management de la S&ST peut aider un organisme à satisfaire à ses exigences légales et autres exigences.

3.9. Les avantages de la norme ISO 45001 :

ISO 45001 permet aux organismes de mettre en place un système de management de la santé et de la sécurité au travail (S&ST) afin d'identifier, analyser, maîtriser et prévenir gérer leurs risques en matière de S&ST et à améliorer en continue les conditions de travail et la santé des employés. Les avantages potentiels découlant de l'application de la norme incluent :

- Une réduction des événements indésirables sur le lieu de travail ;
- Une baisse de l'absentéisme et du taux de rotation des effectifs, permettant une plus grande productivité ;
- Une réduction du coût des primes d'assurance ;
- La création d'une culture de la santé et de la sécurité encourageant les employés à jouer un rôle actif pour leur propre S&ST ;
- Un engagement accru de la direction à améliorer de façon proactive la performance en matière de S&ST ;
- La capacité à respecter les obligations légales et réglementaires ;
- Une amélioration de l'image de l'organisme ;
- Une hausse du moral du personnel.

Conclusion :

Les trois concepts ont été étudiés séparément, et seront associés dans la prochaine section, afin de les intégrer totalement les uns aux autres vers un système de management intégré.

Sa particularité est de se présenter sous un unique manuel de gestion, qui répond aux exigences communes et spécifiques de systèmes Qualité, Hygiène, santé - Sécurité au travail et Environnement pour réduire de manière globale les risques de l'entreprise.

Ce système de management intégré (S.M.I) vise à développer une organisation harmonisée et à répondre aux exigences de plusieurs systèmes propres au management.

Section III : Système de Management Intégré (SMI)

Introduction

A l'heure actuelle, les entreprises doivent rester compétitives face à une concurrence de plus en plus rude.

La mise en place d'un système de management peut permettre aux entreprises de se développer face à la concurrence de manière pérenne. En effet, la mise en œuvre d'un système de management intégré offre aux entreprises la possibilité de maîtriser les risques, les coûts, les impacts environnementaux, les non conformités et de satisfaire les clients tout en suivant une démarche d'amélioration continue.

Un système de management intégré (SMI) est un système qui permet la gestion des trois domaines qualité, sécurité et santé au travail et environnement au sein d'un même organisme. Ce système combine les exigences de différentes normes compatibles entre elles (ISO9001 pour la qualité, la spécification ISO 45001 pour la sécurité et la santé au travail et ISO14001 pour l'environnement) afin que l'organisme gagne en efficacité.

Les systèmes de management intégrés permettent une vision globale de l'entreprise grâce à la prise en conscience de l'ensemble des processus et la prise en compte des interactions entre eux.

Ce présent chapitre traite, dans une première section les différentes formes d'intégration possible, puis le traitement des éléments d'un SMI est l'objet de la seconde section, la troisième section traitera l'évolution vers le management de l'excellence.

En outre, les entreprises ont besoins d'un système de management intégré qui est présentée principalement en trois systèmes qui font l'objet de l'intégration dans un système de management commun, (Intégration des critères qualité, environnemental, sécurité dans le fonctionnement de l'entreprise), qui permet de gérer de façon globale toutes les parties communes au référentiel de façon à satisfaire les besoins et les exigences des clients.

De manière générale, les procédures d'audit et de contrôle permettent d'évaluer si les processus d'un système de management intégré remplissent certaines exigences et directives qui se trouvent dans des normes, des bases normatives ou des spécifications techniques.

L'audit a pour but d'évaluer le système de management selon les exigences de la norme 9001 qui sont des lignes directrices concernant l'audit des systèmes de management.

I. Description du système management intégré :

Un système de management intégré est un système qui permet la gestion de plusieurs domaines de management au sein d'un même organisme, ce type de système combine les exigences de différentes normes compatibles entre elles afin que l'organisme gagne en efficacité. Notons qu'un système intégré va orienter l'entreprise dans une logique de maîtrise des risques et d'amélioration de ses performances en matière de qualité et sécurité. Notons qu'il n'existe pas de référentiel pour le système de management intégré, il faut s'appuyer les référentiels des systèmes qui sont :

- ISO 9001 V 2015
- ISO 14001 V 2015
- ISO 45001 V 2018

II. Vers un système de management intégré qualité-sécurité environnement :

L'intégration consiste, entre autres, en une destruction de l'ensemble des barrières techniques, organisationnelles et humaines qui entravent l'amélioration et la synergie dans l'entreprise de manière que toutes les activités soient réalisées d'une façon productive et efficace. Dans ce sens, intégrer c'est établir et renforcer les liens qui peuvent exister entre deux ou plusieurs entités de base afin d'en déduire une et une seule entité qui agrège les entités précédentes et préserve dans son comportement la cohérence intra et inter entités. Nous nous intéressons, dans cette présente section, aux principes et aux possibilités d'intégration.

III. Principes d'intégration :

Le système de la qualité a été souvent le premier à être formalisé dans les entreprises. Cette mise en œuvre correspond à une volonté de la direction d'assurer la satisfaction des clients à tous les coups, aux choix de ne plus subir la qualité mais construire à chaque étape de vie du produit (conception-production- livraison) et au sein de chaque processus de l'entreprise.

Depuis une dizaine d'années, des événements médiatisés, une réglementation de plus en plus rigoureuse amènent les entreprises à prendre en compte de manière formelle, la sécurité des biens et des personnes et le respect de l'environnement. Ces dimensions sont désormais prises en compte par les directeurs des entreprises, ainsi deux cas se présentent :

- les entreprises qui ont mis en place des systèmes qualité, sécurité, environnement de manière indépendante ressentent le besoin de fusionner ces trois systèmes, très proches dans leurs principes (Plan- Do- Check- Action), formalisation et structure ;

- les entreprises qui ont déjà en place un système de management qualité et décident d'élargir à la sécurité et l'environnement.

Pour rester plus compétitives face à une concurrence de plus en plus rude, voilà pourquoi plusieurs entreprises vont virer vers de l'intégration de la gestion des trois systèmes de management (qualité, sécurité, environnement) en une seule entité.

En effet, l'intégration consiste entre autres en une destruction de l'ensemble des barrières techniques, organisationnelles et humaines qui entravent l'amélioration et la synergie dans l'entreprise de manière que toutes les activités soient réalisées de façon productive et efficace. Dans ce sens, intégrer c'est établir et renforcer les liens qui peuvent exister entre deux ou plusieurs entités de base afin d'en déduire une et une seule entité qui agrège les entités précédentes intra et inter-entité

Lorsque nous parlons de système intégré cela ne veut pas dire un système unique avec un seul manuel, un seul jeu de procédures et d'instruction mais nous voulons dire que les sous-ensembles qualité, sécurité et environnement :

- peuvent avoir des parties communes et des parties distinctes, spécifiques ;
- peuvent comporter des éléments simples imbriqués c'est-à-dire absolument identiques mais que l'on trouve ou l'autre des ensembles ;
- doivent être coordonnées et faire partie d'un ensemble, le système global qualité, sécurité et environnement ou de système harmonisé qualité, sécurité et environnement ou encore d'un management plus large qualité, sécurité et environnement.

Cependant, intégrer ne veut pas dire centraliser bien au contraire, on peut dire que c'est le fait d'avoir des principes d'intégration bien définis et facilement compréhensibles permet de décentraliser.

Ajoutons que l'intégration est une stratégie qui fait partie de la stratégie de l'entreprise, et se situe dans le prolongement logique des objectifs stratégiques. Elle consiste à la destruction de l'ensemble des barrières techniques, organisationnelles et humaines qui entravent l'amélioration et la synergie dans l'entreprise et de manière que toutes activités soient réalisées d'une façon productive et efficace.

Dans ce sens intégrer c'est établir et renforcer les liens qui peuvent exister entre deux ou plusieurs entités de base afin de déduire une entité qui agrège les entités précédentes et préserve dans son comportement la cohérence intra et inter entités.

Ceci dit, quel que soit le point de départ, l'intégration consiste à rassembler les trois organisations Q+S+E en un seul pour un fonctionnement plus efficace. Ce concept est une

réponse naturelle aux besoins des entreprises qui ressentent la nécessité de prendre en compte dans leur mode de management la triple dimension qualité-sécurité-environnement et recherche une approche globale et cohérente.

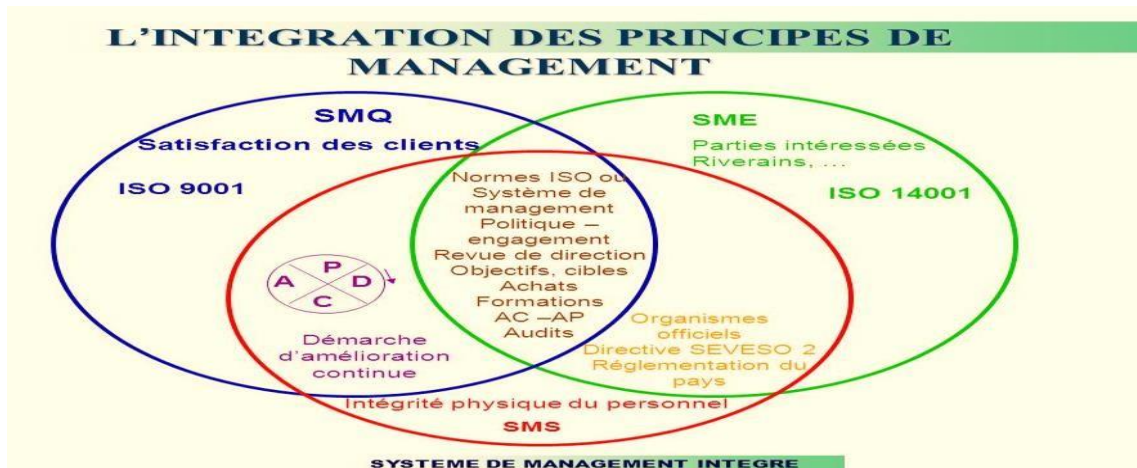


Figure 14 : Représentation de l'intégration des principes de management

Source : Froman, 2002

IV. Avantages du système de management intégré

Il existe une tendance grandissante dans l'aviation civile à intégrer tous ces systèmes de gestion comme éléments fonctionnels du système global de management d'entreprise. Une telle intégration présente plusieurs avantages clairs :

- a) Réduction des doublons, et donc des coûts ;
- b) Réduction des risques organisationnels globaux et accroissement de la rentabilité ;
- c) Réalisation d'un équilibre entre des objectifs qui pourraient être en conflit ;
- d) Elimination des responsabilités et des relations qui pourraient être conflictuelles.

Le principal avantage lié à la mise en œuvre du système de management intégré (SMI) est que le SMI centralise les objectifs des deux domaines qu'il met en jeu :

- Qualité : satisfaction du client grâce aux produits ou services répondant aux attentes explicites et implicites du client, à l'amélioration permanente de l'ensemble des processus mis en œuvre pour la conception, à la réalisation et la mise à la disposition du produit ou service.
- Sécurité : satisfaction des exigences réglementaires, identification des risques pouvant générer un accident ou incident, l'amélioration continue des performances pour répondre aux attentes des parties intéressées. En effet, le développement du SMI

présente aussi de nombreux enjeux pour les entreprises, notamment à travers la réunion des deux domaines qualité/sécurité

- Il permet la maîtrise de la satisfaction du client et de la diminution des non-conformités, le SMI évite ainsi aux entreprises les sanctions pénales financières grâce à la conformité réglementaire que celui-ci exige,
- Il réduit des coûts de fonctionnement par l'intégration des deux systèmes et satisfait l'ensemble des parties intéressées (client, pouvoirs, publics, assureurs, employés, riverains, associations,
- Il permet également un gain significatif de productivité pour les entreprises avec la gestion conjointe des différents domaines du management de l'entreprise à travers d'un système global.
- Il vise une optimisation des ressources avec la mise en œuvre de pratiques communes (analyse de risques, formation des acteurs, pilotage par des indicateurs, actions correctives et préventives, audits internes, Revue de direction, système documentaire commun).
- Il participe à la cohérence du système de pilotage de l'entreprise en évitant les contradictions, exemple les décisions prises dans le domaine de la qualité peuvent être compatibles avec les consignes prises en sécurité.
- Le système de management intégré est un système qui s'inspire des différentes normes de la qualité, sante-sécurité au travail et de l'environnement et qui basée sur le management des processus.

Sur le plan pratique, le SMI se base sur quatre éléments très importants, à savoir :

- ❖ Management de l'organisme ;
- ❖ Management des ressources ;
- ❖ Réalisation de produit et du service ;
- ❖ Mesures, analyses et amélioration.

Ces quatre processus ont un objectif de transformer les exigences des parties prenantes en terme de satisfaction.

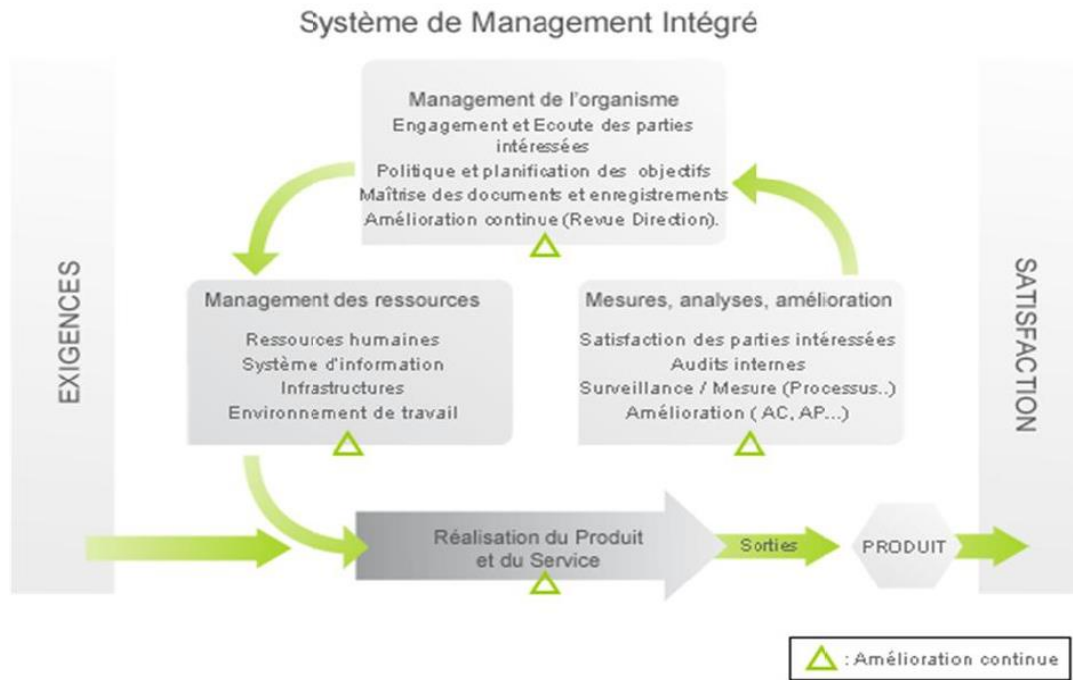


Figure 15 : Système de Management Intégré

Source :

Concernant la structure documentaire de ce système, en s'inspirant fortement de celui élaboré par B. Froman dans son livre « Qualité et Sécurité, vers un système de management intégré » (37) :

1) Responsabilité de la direction

- Politique et objectifs
- Organisation (dont les fonctions qualité, sécurité, environnement)
- Ressources humaines et formation
- Communication interne et externe

2) Système qualité, sécurité, environnement

- Exigences méthodiques "horizontales" qualité, sécurité, environnement
- Maîtrise des documents et des données
- Identification et traçabilité
- Méthodes de contrôle et d'inspection
- Maîtrise des équipements de mesure, de contrôle et d'essais
- État des contrôles et essais
- Maîtrise des anomalies et des non-conformités
- Maîtrise des enregistrements
- Méthodes statistiques

- Exigences en qualité, sécurité, environnement pour un produit, un projet ou un contrat particulier
- Revue de direction
- Maîtrise de la conception
- Maîtrise des achats
- Produit fourni par l'acheteur
- Maîtrise des processus (production...)
- Contrôles et essais des produits
- Manutention, stockage, conditionnement et livraison
- Prestations associées
- Exigences spécifiques à l'environnement et à la sécurité
- Procédures d'urgence
- Détection, protection individuelle et collective
- Implantations par créations, rachats, fusions
- Fermeture d'un site

3) Amélioration continue

- Planification
- Exigences externes qualité, environnement, sécurité (des clients et légal)
- Objectifs et cibles
- Plans d'action qualité, sécurité, environnement (suivi et amélioration)
- Programme de management (sécurité et environnement)
- Plans qualité, sécurité, environnement pour un produit, un projet ou un contrat
- Évaluation
- Mise en œuvre des indicateurs
- Évaluation des résultats (satisfaction des clients, nuisances,...)
- Audits de système
- Audits environnementaux de site et de processus
- Audits de sécurité
- Actions correctives et préventives
- Actions correctives et préventives concernant le système
- Actions correctives et préventives concernant les processus

V. Enjeux d'un système intégré QSE

1. Enjeux organisationnels :

Le SMI permet d'avoir une vision globale sur le mode de fonctionnement de l'organisation en simplifiant la gestion des systèmes (gestion de processus, de la documentation, ... etc.).

Dans ce système, chaque collaborateur est à la fois acteur et bénéficiaire de la démarche. Cette collaboration se traduit par la répartition des responsabilités. Chacun connaît son rôle, et qui fait quoi dans une situation donnée et comment il le fait. La clarification des rôles permet d'être plus performant.

2. Enjeux réglementaires :

Il s'agit de la mise en conformité en matière d'hygiène, santé, sécurité et environnement dans le périmètre de l'entreprise.

Cela vise à éviter les amendes mais aussi la mise en cause des responsables en cas d'accidents de travail. La mise en conformité puis le respect de la réglementation représentent des conditions préliminaires à la mise en œuvre d'un système de management intégré.

3. Enjeux financiers :

L'un des objectifs du SMI est de minimiser au maximum le coût de l'entretien du système de management en diminuant significativement les dysfonctionnements par la mise en place de procédures préventives en amont du système.

4. Enjeux d'image de marque (environnement) :

Le SMI permet aux entreprises d'augmenter leur performance environnementale, sociale et financière via des actions concrètes. Ainsi, l'intégration du concept de développement durable permet de soigner son image de marque au près des parties prenantes.

VI. Avantages de l'intégration QSE

Les avantages de l'intégration sont multiples ; un système intégré va garantir la prise en compte des aspects qualité-sécurité-environnement dans un souci de rentabilité et de cohérence.

Il s'agit :

- ✓ D'optimiser les ressources : une seule équipe d'auditeurs, par exemple, pour auditer en une seule fois le système intégré plutôt qu'au travers de 3 audits séparés ;
- ✓ D'éviter les redondances notamment documentaires ;
- ✓ D'assurer un équilibre permanent dans la prise de décision. On pourrait décider d'une action à impact bénéfique sur un domaine mais négatif sur un autre. L'examen de

chaque projet, chaque décision sous les trois angles permet d'éviter ce risque, de faciliter l'appropriation du système par les collaborateurs.

1. Les éléments d'intégration

Les éléments que nous avons choisis pour l'intégration et qui vont assurer une liaison de corrélation sont :

1.1 L'élément 1 : Ecart d'audit/inspection

Dans cet élément les audits et inspections internes et externes sont prises en compte afin de garantir une bonne surveillance de conformité en matière de qualité et de sécurité pour la compagnie.

Une non-conformité est un écart d'audit/inspection qui demande l'attention en termes de formalisation. Cet écart doit être formulé en s'appuyant sur « la référence », il se base sur l'observation objective étayée de preuves tangibles, et en utilisant un vocabulaire précis.

Une gestion des risques est indispensable à l'efficacité (et à la crédibilité) de la démarche d'audit.

Une logique de classification à trois niveaux peut (éventuellement) être retenue.

Non-conformité (NC): Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation et entraînant un risque avéré de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence spécifiée. Non satisfaction à une exigence ayant un impact ou une conséquence directe sur la sécurité ou la navigabilité.

Remarque (R) : Axe d'amélioration pour une meilleure satisfaction des exigences, écart mineur par rapport au référentiel entraînant un risque faible pour le système ou pour la qualité du service rendu.

Le tableau ci-dessous récapitule les 3 classes des constats :

Constat	Non-conformité réglementaire	Non- conformité au référentiel interne	Impact sur la sécurité
Non-conformité	Oui	Oui	Potentiel /Potentiellement grave/Immédiat et grave
Remarque	Non (sauf cas spécifique)		Nul ou quasi-nul

Tableau 1 : les trois classes des constats

Toutes les non-conformités sont enregistrées, afin de les suivre et de permettre la réalisation d'une enquête approfondie, de déterminer les causes (Root causes) de la non-conformité et de décider des actions correctives appropriées.

Ceci est de la responsabilité de l'audité.

Toutes les actions engagées suite à la non-conformité sont suivies jusqu'à leur solde.

C'est de la responsabilité de l'auditeur de vérifier l'efficacité des actions à l'échéance prévue.

1.2 L'élément 2 : Identification du danger

Des dangers existent à tous niveaux dans l'organisation et l'on peut les détecter en utilisant des systèmes de compte rendu, des inspections ou des audits. Des événements fâcheux peuvent se produire lorsque des dangers interagissent avec certains facteurs de déclenchement. Les dangers devraient donc être identifiés avant qu'ils ne mènent à des accidents, incidents ou autres événements en rapport avec la sécurité.

Chaque organisation intégrera des systèmes sur la base de ses propres exigences de production. Les processus de gestion des risques, dont l'identification du danger est incluse, sont des éléments essentiels des systèmes :

- SMS;
- SMQ;
- SMF;
- SGSST;
- SeMS.

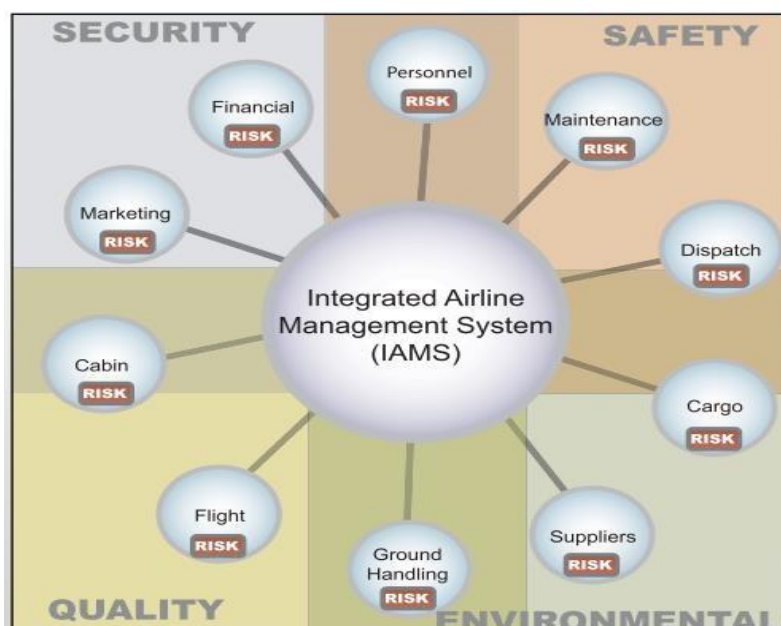


Figure 16 : Diagramme de la portée départementale et opérationnelle d'un système de management intégré du transport aérien

Les dangers peuvent être classés en catégories, selon leur source ou leur emplacement.

Une priorisation objective des dangers peut exiger un classement par catégories selon la gravité/probabilité de leurs conséquences à prévoir dans la matrice du risque.

Cela facilitera la priorisation des stratégies d'atténuation des risques de façon à utiliser de la manière la plus efficace des ressources qui sont limitées.

VII. Les étapes de la mise en place d'un système de management intégré

Toutes les entreprises s'inspirent de l'organisation pyramidale pour structurer leur manière de fonctionner. Cette configuration hiérarchique permet de décomposer les tâches à réaliser, en partant de leur représentation globale (stratégique), jusqu'à leur exécution (opérationnel), tout en fixant entre temps leurs modalités de réalisation (organisationnelle).

Reprenant ce principe, l'ISO a déterminé un découpage de système documentaire de l'entreprise selon quatre niveaux :

- Un premier niveau représentant les grands principes généraux, exprimés dans un manuel QHSE ;
- Le niveau suivant représente quant à lui, les procédures d'organisation qui sont mises en œuvre pour atteindre les principes généraux exprimés dans le manuel QHSE ;
- Le troisième niveau dans lequel figurent les instructions de travail (modes opératoires) qui expriment de façon détaillée la manière d'accomplir ou de réaliser une tâche précise ;
- Enfin, à la base de la pyramide se trouvent les enregistrements documentés qui constituent les preuves tangibles de la bonne application du système.

VIII. Différents types d'audit :

En fonction du champ d'application de l'audit, il existe :

L'audit qualité externe :

Qui existe dans le cadre des relations clients /fournisseurs, afin d'évaluer le système qualité d'un fournisseur, existant ou potentiel. Il est réalisé par le client lui-même ou par une tierce partie, telle que les organismes certificateurs.

L'audit qualité interne :

Réalisé par des auditeurs propriétaires à l'entreprise.

La réalisation d'audit interne est une exigence des normes ISO 9001, 9002, 9003, mais sa mise en œuvre doit devenir un véritable outil d'amélioration et de progrès, visant à simplifier le système de qualité pour le rendre plus efficace et moins contraignant.

Une deuxième typologie des résultats du référentiel de l'audit qualité, soit choisie :

- ❖ Audit qualité du système ;
- ❖ Audit qualité de procédure ;
- ❖ Audit qualité de processus ;
- ❖ Audit qualité de produit.

Les Audits QSE internes et mesures d'Amélioration

Les audits QSE internes servent à contrôler la conformité et l'efficacité du système de management QSE. Ils sont sous la responsabilité du responsable qualité.

Le but est de vérifier que les activités relatives à la qualité, à la sécurité et à l'environnement sont conformes aux dispositions planifiées, aux exigences préétablies dans les documents du système de management QSE de SONASID, aux exigences des normes NM ISO 9001, NM 00.5.801 et NM ISO 14001, et déterminer et évaluer l'efficacité du système de management QSE et le besoin d'amélioration.

La SONASID planifie et met en œuvre des processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration QSE.

Elle détermine également des outils nécessaires, afin de démontrer que le produit est conforme aux exigences du client aux exigences internes à l'entreprise et afin d'améliorer le système de management QSE.

IX. Maitrise des non conformités

À chaque étape de la production, des documents appropriés permettent l'enregistrement des non-conformités. Toute matière première ou tout produit fini trouvé non-conforme en réception ou en cours de fabrication est immédiatement identifié à l'aide d'un moyen approprié.

En ce qui concerne les domaines Santé-Sécurité-Environnement, les principaux non conformités susceptibles d'être enregistrées sont :

- ✓ Un incident¹⁷ ;
- ✓ Un accident¹⁸ ;
- ✓ Non application d'une disposition du système de management QSE ;
- ✓ Une anomalie relevée suite à un audit ;
- ✓ Une prescription réglementaire non respectée ;
- ✓ Une pollution¹⁹.

Les non-conformités sont identifiées, isolées puis enregistrées en précisant la nature du défaut constaté.

Après analyse par la direction et le responsable du secteur concerné, et quand cela s'avère nécessaire, elle fait l'objet d'une action corrective.

Conclusion

La qualité seule ne peut assurer la compétitivité d'une entreprise face aux exigences du développement durable, exprimées par les parties prenantes, c'est pour cette raison qu'un système intégré s'impose afin de rassembler les trois aspects ; qualité, sécurité, et environnement (QSE). Un système intégré qualité-sécurité-environnement va formuler et mettre en œuvre une politique QSE, qui vise à orienter l'entreprise dans une logique de maîtrise des risques d'amélioration de ses performances en matière de qualité ,d'environnement, de santé et de sécurité de son personnel.

D'un autre côté l'audit QSE, permet d'évaluer la politique QSE de l'entreprise, et ses processus, afin de s'assurer de leurs conformités par rapport aux normes et exigences, et leur efficacité par rapport aux objectifs et à la politique qualité-sécurité-environnement (QSE).

CHAPITRE PRATIQUE

LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE AU NIVEAU DE L'AEROPORT D'ALGER

Chapitre Pratique : Le Système de Management Intégré au niveau de l'Aéroport d'Alger

Introduction :

Un aéroport est l'ensemble des bâtiments et des installations d'un aérodrome qui servent au trafic aérien d'une ville ou d'une région. Ces bâtiments et installations sont conçus pour que des avions puissent atterrir et décoller, que le fret et les passagers puissent embarquer et débarquer. Au fil des années et suivant l'évolution technologique des avions, les aéroports se sont développés pour devenir aujourd'hui les foyers d'un réseau de transport mondial et le carrefour où s'opère le transfert (de millions) de passagers et de marchandises entre les modes de voyage aérien et terrestre.

La société de gestion des services et infrastructures aéroportuaires d'Alger (SGSIA), est une filiale de l'EGSA-Alger, créée en 2006 sous forme d'une Entreprise Publique Economique (EPE/SPA).

Pour s'adapter à l'évolution technologique des avions et répondre aux besoins d'une clientèle croissante, l'extension des infrastructures aéroportuaires s'est accru, désormais, les activités commerciales telles que la location d'espace à des compagnies aériennes, à des entreprises de restauration, de divertissement ou de location de voitures, etc, fait partie de la liste des activités aéroportuaires.

Mettant la satisfaction des clients au cœur de ses préoccupations, la SGSIA a été Certifiée ISO 14001 en 2004 et ISO 9001, en 2009.

Section I : Cas Pratique

I. Définition de la norme :

La norme est destinée à servir de base dans les relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux.

La norme par nature est d'application volontaire. Référencée dans un contrat, elle s'impose aux parties.

Une réglementation peut rendre d'application obligatoire tout ou partie d'une norme.

La norme est un document élaboré par consensus au sein d'un organisme de normalisation par sollicitation des représentants de toutes les parties intéressées. Son adoption est précédée d'une enquête publique.

La norme fait l'objet d'un examen régulier pour évaluer sa pertinence dans le temps.

Toute norme est réputée en vigueur à partir de la date présente sur la première page.

L'attention du lecteur est attirée sur les points suivants :

Seules les formes verbales **doit et doivent** sont utilisées pour exprimer une ou des exigences qui doivent être respectées pour se conformer au présent document. Ces exigences peuvent se trouver dans le corps de la norme ou en annexe qualifiée de « normative ». Pour les méthodes d'essai, l'utilisation de l'infinitif correspond à une exigence.

Les expressions telles que, **il convient et il est recommandé** sont utilisées pour exprimer une possibilité préférée mais non exigée pour se conformer au présent document. Les formes verbales **peut et peuvent** sont utilisées pour exprimer une suggestion ou un conseil utiles mais non obligatoires, ou une autorisation.

En outre, le présent document peut fournir des renseignements supplémentaires destinés à faciliter la compréhension ou l'utilisation de certains éléments ou à en clarifier l'application, sans énoncer d'exigence à respecter. Ces éléments sont présentés sous forme de **notes ou d'annexes informatives**.

II. Commission de normalisation :

Une commission de normalisation réunit, dans un domaine d'activité donné, les expertises nécessaires à l'élaboration des normes françaises et des positions françaises sur les projets de norme européenne ou internationale. Elle peut également préparer des normes expérimentales et des fascicules de documentation.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
01				Domaine d'application	
02				Références normatives	
03				Termes et définitions	
3.1				Termes relatifs à l'organisme et au leadership	
3.2				Termes relatifs à la planification	
3.3				Termes relatifs au support et à La réalisation des activités opérationnelles	
3.4				Termes relatifs à l'évaluation et à l'amélioration des performances	
04				Contexte de l'organisme	Exigence
4.1				Compréhension de l'organisme et de son contexte	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer les enjeux externes et internes pertinent par rapport à sa finalité et son orientation stratégique.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
4.2				Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées.	<ul style="list-style-type: none"> • les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du système de management de la qualité • les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du système de management environnemental. • les autres parties intéressées, en plus des travailleurs, qui sont pertinentes dans le cadre du système de management de la S&ST.
	4.3			Détermination du périmètre d'application du système de management de la (S&ST ; qualité ; environnemental).	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer les limites et l'applicabilité du système de management de la qualité afin d'établir son domaine d'application. • doit déterminer les limites et l'applicabilité du système de management environnemental afin d'établir son domaine d'application. • déterminer les limites et l'applicabilité du système de management de la S&ST afin d'établir son périmètre d'application.
4.4				Système de management de la(qualité et ses processus, S&ST, environnementale).	<ul style="list-style-type: none"> • établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de management de (la qualité, environnemental, la S&ST), y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences de la présente Norme internationale.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
05				Leadership et participation des travailleurs	Exigence
5.1				Leadership et engagement	<ul style="list-style-type: none"> démontrer son leadership et engagement vis-à-vis du système de management de (environnemental, la S&ST) ; assumant la responsabilité de l'efficacité du système de management environnemental.
5.1.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> La direction doit démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis du système de management de la qualité.
5.1.2				Orientation client	<ul style="list-style-type: none"> démontrer son leadership et son engagement relatifs à l'orientation client en s'assurant que: les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence
5.2				Politique (environnementale ;S&ST ; qualité)	<ul style="list-style-type: none"> établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique environnementale qui, dans le domaine d'application défini de son système de management environnemental établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique de S&ST

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
5.2.1				Etablissement de la politique qualité.	établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique qualité.
5.2.2				Communication de la politique qualité	<ul style="list-style-type: none"> être disponible et tenue à jour sous la forme d'une information documentée
5.3				Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> s'assurer que les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises au sein de l'organisme. s'assurer que les responsabilités et autorités des rôles pertinents définis dans le système de management de la S&ST sont attribuées et communiquées à tous les niveaux au sein de l'organisme et tenues à jour sous la forme d'une information documentée.
5.4				Consultation et participation des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus pour la consultation et la participation des travailleurs et, quand ils existent, des représentants des travailleurs, à tous les niveaux et pour toutes les fonctions applicables, dans le développement, la planification, la mise en œuvre, l'évaluation des performances et les actions d'amélioration du système de management de la S&ST.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
06				Planification	
6.1				Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités.	
6.1.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> • tenir compte des enjeux mentionnés en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et déterminer les risques et opportunités qu’il est nécessaire de prendre en compte. • établir, mettre en œuvre et tenir à jour les processus nécessaires pour satisfaire les exigences de 6.1.1 à 6.1.4 <p>doit prendre en considération les enjeux mentionnés en 4.1 (contexte), les exigences mentionnées en 4.2 (parties intéressées) et 4.3 (périmètre d’application de son système de management de la S&ST).</p>
6.1.2				<ul style="list-style-type: none"> • Aspects environnementaux • Obligation de conformité • Identification des dangers et évaluation des risques et opportunités 	<ul style="list-style-type: none"> • planifier : les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • déterminer les aspects environnementaux 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 leurs impacts environnementaux associés, dans une

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
					perspective de cycle de vie.
6.1.2.1				<ul style="list-style-type: none"> • Identification des dangers 	<ul style="list-style-type: none"> • établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus d'identification continue et proactive des dangers.
6.1.2.2				<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des risques pour la S&ST et des autres risques liés au système de management de la S&ST 	<ul style="list-style-type: none"> • établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus pour: évaluer les risques pour la S&ST résultant des dangers identifiés, en prenant en compte l'effectivité/efficacité des mesures de prévention existantes.
6.1.2.3				<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des opportunités pour la S&ST et des autres opportunités liées au système de management de la S&ST 	établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus pour évaluer: <ul style="list-style-type: none"> a) les opportunités pour la S&ST visant à améliorer la performance en S&ST, en prenant en compte les changements prévus dans l'organisme, ses politiques, ses processus ou ses activités et: <ul style="list-style-type: none"> 1) les opportunités d'adapter le travail, l'organisation du travail et l'environnement de travail aux travailleurs.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
6.1.3				<ul style="list-style-type: none"> • Obligations de conformité • Détermination des exigences légales et autres exigences 	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer et avoir accès aux obligations de conformité relatives à ses aspects environnementaux. • établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus pour: <ul style="list-style-type: none"> a) déterminer les exigences légales et autres exigences actualisées qui sont applicables à ses dangers, à ses risques pour la S&ST et à son système de management de la S&ST et y avoir accès.
6.1.4				Planification des actions	<ul style="list-style-type: none"> • planifier: <ul style="list-style-type: none"> a) d'entreprendre des actions pour traiter ses: <ul style="list-style-type: none"> 1) aspects environnementaux significatifs; • planifier: <ul style="list-style-type: none"> a) les actions à mettre en œuvre: <ul style="list-style-type: none"> 1) face aux risques et opportunités.
6.2				<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre 	

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
				<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre • Objectifs de S&ST et planification des actions pour les atteindre 	
6.2.1				<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs environnementaux • Objectifs de S&ST 	<ul style="list-style-type: none"> • établir des objectives qualités, aux fonctions, niveaux et processus concernés, nécessaires au système de management de la qualité • établir des objectifs environnementaux, aux fonctions et niveaux concernés, en prenant en compte les aspects environnementaux significatifs de l'organisme et les obligations de conformité associées, et en prenant en considération ses risques et opportunités. • établir des objectifs de S&ST aux fonctions et niveaux concernés, pour tenir à jour et améliorer en continu le système de management de la S&ST et la performance en S&ST.
6.2.2				<ul style="list-style-type: none"> • Planification des actions pour atteindre les objectifs environnementaux • Planification pour l'atteinte des objectifs de 	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer: <ul style="list-style-type: none"> a) ce qui sera fait.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
				S&ST	
07				Support	Exigence
7.1				Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • identifier et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue du système de management environnemental. • identifier et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue du système de management de la S&ST.
7.1.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> • identifier et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration du système de management de la qualité.
7.1.2				Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • doit déterminer et fournir les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre efficace de son système de management de la qualité ainsi qu'à la mise en œuvre et à la maîtrise de ses processus.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
7.1.3				Infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> déterminer, fournir et maintenir l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.
7.1.4				Environnement pour la mise en œuvre des processus	<ul style="list-style-type: none"> déterminer, fournir et maintenir l'environnement nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.
7.1.5				Ressources pour la surveillance et la mesure	
7.1.5.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> déterminer et fournir les ressources nécessaires pour assurer des résultats valides et fiables lorsqu'une surveillance ou une mesure est utilisée pour vérifier la conformité des produits et des services aux exigences.
7.1.5.2				Traçabilité de la mesure	<ul style="list-style-type: none"> étalonné et/ou vérifié à intervalles spécifiés, ou avant l'utilisation, par rapport à des étalons de mesure pouvant être reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux. Lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit être conservée sous forme d'information documentée.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
7.1.6				Connaissances organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.
7.2				Compétences	<ul style="list-style-type: none"> déterminer les compétences nécessaires de la ou des personnes effectuant, sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances et l'efficacité du système de management de la qualité déterminer les compétences nécessaires de la ou des personnes effectuant, sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances environnementales et sur sa capacité de satisfaire à ses obligations de conformité déterminer les compétences nécessaires des travailleurs qui ont, ou sont susceptibles d'avoir, une incidence sur les performances en S&ST.
7.3				Sensibilisation/prise de conscience	<ul style="list-style-type: none"> s'assurer que les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme sont sensibilisées: à la politique (qualité, environnementale, S&ST) et des objectifs de S&ST.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
7.4				Communication	<ul style="list-style-type: none"> déterminer les besoins de communication interne et externe pertinents pour le système de management de la qualité, y compris: sur quels sujets communiquer
7.4.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour les processus nécessaires à la communication interne et externe pertinents pour le système de management (environnemental, S&ST) y compris: <ul style="list-style-type: none"> a) sur quels sujets communique.
7.4.2				Communication interne	<ul style="list-style-type: none"> communiquer en interne les informations pertinentes relatives au système de management (environnemental, S&ST) aux différents niveaux et fonctions de l'organisme, en particulier les changements apportés au système de management (environnemental, S&ST), de façon appropriée.
7.4.3				Communication externe	<ul style="list-style-type: none"> communiquer en externe les informations pertinentes relatives au système de management (environnemental, S&ST), comme établi par le ou les processus de communication de l'organisme et requis par ses obligations de conformité.

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
7.5				Informations documentées	
7.5.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> inclure: les informations documentées exigées par la présente Norme internationale.
7.5.2				Création et mise à jour des informations documentées	<ul style="list-style-type: none"> s'assurer que les éléments suivants sont appropriés: a) l'identification et la description des informations documentées (par exemple leur titre, date, auteur, numéro de référence).
7.5.3				Maîtrise des informations documentées	<ul style="list-style-type: none"> s'assurer que les éléments suivants sont appropriés: l'identification et la description des informations documentées (par exemple leur titre, date, auteur, numéro de référence) <ul style="list-style-type: none"> être maîtrisées pour assurer: <ol style="list-style-type: none"> qu'elles sont disponibles et conviennent à l'utilisation, quand et là où elles sont nécessaires.
7.5.3.1					<ul style="list-style-type: none"> être maîtrisées pour assurer: <ol style="list-style-type: none"> qu'elles sont disponibles et conviennent à l'utilisation, quand et là où elles sont nécessaires.
7.5.3.2					<ul style="list-style-type: none"> mettre en œuvre les activités suivantes, quand elles sont applicables:

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
					distribution, accès, récupération et utilisation.
08				Réalisation des activités Opérationnelles	Exigence
8.1				Planification et maitrise opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus (voir 4.4) nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture des produits et à la prestation de services, et réaliser les actions déterminées à l’Article 6, en: • déterminant les exigences relatives aux produits et services. <p>t établir, mettre en œuvre, maîtriser et tenir à jour les processus nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives au système de management environnemental et réaliser les actions identifiées en 6.1 et 6.2, en:</p> <p>établissant des critères opérationnels pour le ou les processus.</p>
8.1.1				Généralités	<p>planifier, mettre en œuvre, maîtriser et tenir à jour les processus nécessaires pour satisfaire aux exigences du système de management de la S&ST et pour réaliser les actions déterminées à l’Article 6, en:</p> <p>a) établissant des critères pour ces processus</p>

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
8.1.2				Elimination des dangers et réduction des risques pour S&ST	<ul style="list-style-type: none"> • établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus pour l'élimination des dangers et la réduction des risques pour la S&ST en utilisant la hiérarchie des mesures de prévention suivante: • a) éliminer le danger;
8.1.3				Pilotage du changement	<ul style="list-style-type: none"> • établir un (des) processus pour la mise œuvre et la maîtrise des changements temporaires et permanents prévus ayant une incidence sur la performance en S&ST
8.1.4				Acquisition de biens et services	
8.1.4.1				Généralités	<ul style="list-style-type: none"> • établir, mettre en œuvre et tenir à jour un (des) processus permettant de maîtriser l'acquisition des produits et services afin de garantir leur conformité au système de management de la S&ST
8.1.4.3				Externalisation	<ul style="list-style-type: none"> • s'assurer que les fonctions et processus externalisés sont maîtrisés. L'organisme doit s'assurer que ses dispositions en matière d'externalisation sont cohérentes avec les exigences légales et autres exigences et avec l'atteinte des résultats escomptés du système de management de

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
					la S&ST.
8.2				Exigences relatives aux produits et services Préparation et réponse aux situations d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • préparer sa réponse en planifiant des actions pour prévenir ou atténuer les impacts environnementaux négatifs dus aux situations d'urgence • établir, mettre en œuvre et tenir à jour le(s) processus nécessaire(s) pour la préparation et la réponse aux situations d'urgence potentielles, telles qu'identifiées en 6.1.2.1, incluant: l'établissement d'une réponse planifiée aux situations d'urgence, y compris l'administration des premiers secours.
8.2.1				Communication avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> • inclure: la fourniture d'informations relatives aux produits et services.
8.2.2				Détermination des exigences relatives aux produits et services	<ul style="list-style-type: none"> • s'assurer que: <ol style="list-style-type: none"> a) les exigences relatives aux produits et services sont définies, y compris: <ol style="list-style-type: none"> 1) toutes exigences légales et réglementaires applicables.
8.2.3				Revue des exigences relatives aux produits et services	
8.2.3.1					<ul style="list-style-type: none"> • s'assurer qu'il est apte à répondre aux exigences relatives aux produits et services

Section I : Cas pratique

N°	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001		
					qu'il propose aux clients. Avant de s'engager à fournir des produits et services au client
8.2.3.2					<ul style="list-style-type: none"> • le cas échéant, conserver des informations documentées: <ul style="list-style-type: none"> a) sur les résultats de la revue.

Tableau 2: Correspondance entre ISO 9001 V 2015, ISO 14001 V 2015 et ISO 45001 V 2018

Conclusion :

Nous avons également apprécié le rôle de la Direction de l'audit interne dans la sécurité de l'information à travers la méthodologie et le contenu du travail effectué. Nous avons pu noter que l'audit interne jouer son rôle pour rassurer au mieux l'efficacité et l'efficience de la sécurité de l'information. Nous avons fait des recommandations qui, nous l'espérons, aideront la Direction de l'audit interne à redéfinir sa méthodologie d'audit de la sécurité et à être un véritable contributeur à la sécurité de l'information

CONCLUSION GENERALE

Ce travail avait comme objectif principal l'intégration des trois systèmes de qualité et de santé sécurité environnement sans altérer les spécificités propres à chacun d'entre eux, ce qui nous a menés à choisir les éléments d'intégration suivants: «écarts d'audit qualité »et« l'identification des dangers».

Pour cela nous avons commencé par une étude détaillées sur le SMS et le SMQ, puis apporter les éléments d'intégration permettant de combiner les exigences réglementaires des deux systèmes à partir d'un processus d'interaction entre le SMS et le SMQ, afin que l'organisme gagne en efficacité et d'orientation dans un logique de maîtrise des risques et d'amélioration des performances en matière de qualité et de sécurité environnement .

. Ensuite nous avons Définir le contexte de notre étude, la SGSIA (Aéroport d'Alger) dans laquelle notre stage a été effectué, plus précisément la direction qualité sécurité environnement SMI.

A la fin de ce projet, nous pourrions dire qu'une meilleure gestion des risques et de conformité au sein de la SGSIA présente un intérêt important, en lui permettant de gagner l'avantage dans le label de là, tout comme sur le plan économique en réduisant les pertes en prévenant les accidents.

Au-delà de l'implémentation du SMI, la certification marque un jalon, un objectif mesurable et même si elle ne garantit pas à ce stade l'atteinte immédiate de l'excellence

Nous espérons que ce modeste travail constituera une bonne base pour d'éventuelle amélioration.

BIBLIOGRAPHIE

[1] CABY.F,LOUISE.V,ROLLAND.S «la qualité au XXIe siècle vers le management de la confiance»,édition,paris,p115.

[2]

Talbi,A.,(2011),Intégrationdesfonctionsdel'entreprise.Applicationauxfonctionsproductionet maintenance.Editionuniversitaire européenne.

[3] Formation auditeur ,SGSIA AEROPOT D'ALGER,18au21Mars2019.

[4] VENDEVILLE. P, 2002, L'audit Qualité-Sécurité-Environnement, Édition AFNOR.

[5] le site :<http://www.iso.org>.

[6] Document PDF NF EN ISO 9001,OCTOBRE 2015.

[7] Document SGSIA.

[8] LIVRE BLANC ISO 14001 Certifier son système de management environnemental selon une norme internationale ENVIRONNEMENT, Éditeur Quentic GmbH, page 15.

[9] le site : <https://www.management-integre.com/smi-avantages.php>


[10]https://www.ecologiquesolidaire.gouv.fr/sites/default/files/Note_classification_constatsd_u_120112.pdf

[11] IATA, Integrated Air SafetyWhitePaper,2008,P3.

[12]PARKOUDA/DAKUYOHortense«MEMOIREPOURL'OBTENTIONDUMASTEREN MANAGEMENTDESORGANISATIONSETDESENTREPRISES,OPTION:MANAGEMENTQUALITEHYGIENESECURITEENVIRONNEMENT(M2QHSE),(Promotion2016-2018),P39.

ANNEXE

Annexe A

	Réf: M/SMI-01 - Ver 3 - Date création document: 2002012
	Demande de création ou modification des documents

Structure émettrice : DpQE

Date : 04/08/2021

N° : 10

Demande de :

Modification de document

Création de document

Intitulé du document : Système de Management Intégré	
Référence : PO.SMI.01	Structure : DpQE
Version : e	Processus concerné : Système de Management Intégré
Demandeur : Responsable du Système de Management Intégré	
Date de mise en application par le demandeur : 08/08/2021	

Raisons de création ou de modification du document :

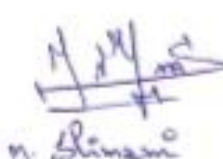


- Mise à jour suite a l'adoption de la norme ISO 45001 V 2018 par la SGSIA.



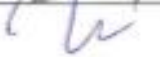
Ya-t-il un impact sur d'autres documents ?

Oui

Non

Si oui, listez l'ensemble des documents, et préparez leurs modifications.


Demandeur	Vérification RSMi	Approbation PDG
 M. Slimani	 F. BOUAKEL Responsable HSEQ	 T. ALLACHE Président Directeur Général

	Date	Nom	Visa
Rédacteur	04/08/2021	Mahdi SLIMANI	
Vérificateur	04/08/2021	Fairouz BOUAKEL	
Approbateur	08/08/2021	Tahar ALLACHE	

1. But
2. Domaine d'application
3. Références
4. Mise en œuvre
5. Logigramme
6. Enregistrements
7. Annexes

Modification / Révision :

Version	Date	Nature des modifications
a	25/03/2009	Création
b	15/10/2009	Modification : Intégration des contrôles qualités et ressources .
c	23/08/2012	Modification : Intégration de l'aspect Santé, Sécurité au Travail selon le référentiel OHSAS 18001 version 2007.
d	23/06/2015	Modification : - Mise à jour suite a l'adoption de la SGSIA des nouvelles versions de la 9001 V2015, 14001 V 2015.
e	08/08/2021	Modification : Mise à jour suite a l'adoption de la norme ISO 45001 V 2018 par la SGSIA.

	NF-PQ-SM-01 - Ver 1 - Date création document: 08/08/2021
	Système de Management Intégré (HSEQ)

1. But :

Ce processus a pour but de :

- Définir les dispositions nécessaires pour assurer le fonctionnement pérenne du Système de Management Intégré (HSEQ) mis en place. ;
- Définir et mettre en œuvre des actions d'amélioration et en mesurer l'efficacité.
- Veillez à la communication sur le Système de Management Intégré auprès du personnel de la SGSIA et parties prenantes et parties intéressées.
- Gérer le processus de la certification du SMI et la maintenir.

2. Domaine d'application :

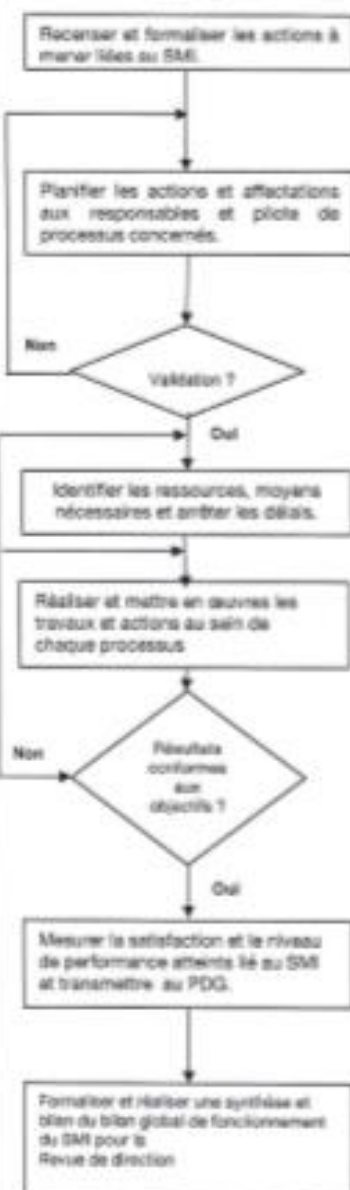
Ce processus s'applique à l'ensemble des activités couvertes par le périmètre de certification de la SGSIA.


3. Références: ce processus fait référence à:

- La norme ISO 9000 en vigueur adoptée par la SGSIA ;
- La norme ISO 9001 en vigueur adoptée par la SGSIA ;
- La norme ISO 14001 en vigueur adoptée par la SGSIA ;
- La norme ISO 19011 en vigueur;
- La norme ISO 45001 en vigueur adoptée par la SGSIA.
- Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements.
- Réglementation nationale et internationale relative à la SGSIA.
- Manuel SMI de la SGSIA.

4. Mise en œuvre : Suivant le logigramme ci après.

5. Logigramme :

Responsable	Données d'entrées	Activités	Données de sorties	Ressources
RSM Evaluation	Plan de formation année n Politique et des objectifs GSE, contenu SM Revue de direction (n-1) Besoins des clients réglementation Plan d'actions, audit, bilan/budget Axes stratégiques en vigueur, résultat des audits Cartographie des risques métrés Actions recensées et formalisées Codir, Comex	 <pre> graph TD A[Recenser et formaliser les actions à mener liées au SM] --> B[Planifier les actions et affectations aux responsables et pilotes de processus concernés.] B --> C{Validation ?} C -- Non --> A C -- Oui --> D[Identifier les ressources, moyens nécessaires et arrêter les délais.] D --> E[Réaliser et mettre en oeuvre les travaux et actions au sein de chaque processus] E --> F{Résultats conformes aux objectifs ?} F -- Non --> C F -- Oui --> G[Mesurer la satisfaction et le niveau de performance atteints lié au SM et transmettre au PDG.] G --> H[Formaliser et valider une synthèse et bilan du bilan global de fonctionnement du SM pour la Revue de direction] </pre>	Analyse environnemental analyse SST Plan SM, risque métrés Pv Codir Pv Comex Plan d'audit, programme environnemental et SST, formation, budget, plan d'action semestriel Planning avec responsabilités et ressources affectées objectifs arrêtés tableau de bord SM Programme SST et Environnemental validés. Travaux et actions réalisés et en cours et ressources identifiées Bilan programme SST et Environnemental Dérégulations éventuelles Enregistrées, Formulaires d'enregistrement Rapport d'audit FTEA Rapport Qualité Ecarts mesurés, prix, coûts, problèmes non résolus, bilan d'audit (interne et externe) suggestions d'amélioration PV de COMEX, Bilan validés, Tableau de bord Actions réalisées écarts mesurés dérégulations accordées, suggestions d'amélioration, bilan FTEA arrêté, Rapport d'actualité et Qualité Bilan rédigé Plan d'actions d'amélioration Finalisé Synthèse FTEA Revue de direction Revue de processus Rapport d'activité mensuelle et annuel Projet plan de formation (n-1)	Normes, contrat avec organisme de certification Personnel SGSA, compte rendu revue de processus (n-1), pilotes de processus, médecin de travail, CPMS, chargés de certification contenu, SHS Fiches de processus, procédures SM, Formulaires d'enregistrement, Outil informatique, Norme ISO 9001 V 2015, ISO 14001 V 2015, ISO 45001 V 2018 Réunions, Objectifs GSE orientations SGSA, DGE, RSM Réunions Courriers, email Budget, dossiers techniques, CDC réglementation, exigences, clients hiérarchies Document Qualité Processus, procédure système audits, fournisseurs agents SGSA exigences réglementaires, normes SM Budget, -Formulaires d'enregistrement, RSM. Audits, réglementation revue des processus, AC, AP, pilote processus Enquête clients, Fiches de processus concernés Indicateurs Revue de processus, Fiches de processus DRU centre de formation
RSM	Projet de plan d'actions GSE commenté, budget, programme SST et environnemental, plan d'audit Sondage qualité			
PDG	Plan d'actions GSE validés			
RSM	programme SST et environnemental validés Planning avec responsabilités et ressources affectées plan d'audit validé			
RSM	Travaux et actions réalisés et en cours tableau de bord SM COMEX Résultat d'audit Réclamation clients diagnostic interne, contrôle			
PDG	Travaux et actions réalisés PV COMEX, FTEA Diagnostic et inspections			
RSM	Actions réalisées écarts mesurés dérégulations accordées, suggestions d'amélioration, bilan FTEA			

 <p>مستقلون Aéroport d'Alger</p>	Ref: PO SM 01 - Ver : 1 Date création document : 04/09/2021
Système de Management Intégré (HSEQ)	

6. Enregistrements :

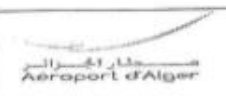
Formulaire d'enregistrement des documents applicables FE.SMI.01.

7. Annexes :

Dans le langage courant « à la SGSIA « Société de Gestion des Services et Infrastructures Aéroportuaires », les abréviations utilisées sont répertoriées dans un glossaire.

Handwritten mark

Annexe B

	Réf : MADR/54 - Ver : Date création document : 15/12/2016
	Évaluation de la conformité réglementaire

Structure	Référence des textes réglementaires applicables	Exigences applicables (par article)	Conforme		Preuve de conformité	Moyens de contrôle de la conformité	Action corrective	Opportunité d'amélioration	Périodicité de contrôle de l'action	Visa du chef de service
			Oui	Non						



NB : L'évaluation de la conformité réglementaire est arrêtée à une périodicité annuelle

Mois / Année

page....sur

BF W

