

Matière : Normalisation et Certification

Introduction

L'environnement est une entité précieuse et fragile qui peut être facilement endommagée ou détruite par une activité anthropique non contrôlée.

Il est évident que les premiers responsables de la dégradation de l'environnement proviennent du secteur industriel ; la dégradation des milieux naturels et les problèmes de santé publique en sont la preuve évidente.

La réduction des effets néfastes qui causent des désagréments à l'environnement naturel fait partie des préoccupations de plusieurs organismes nationaux et internationaux.

En effet, des normes internationales contribuant à la protection et à la stabilité de l'environnement de notre Terre sont disponibles et efficaces et tendent à se généraliser au plan mondial. Il s'agit notamment des normes de la série ISO14000 relatives aux systèmes de management environnemental qui aident les organisations à améliorer leurs performances environnementales tout en exerçant un impact positif sur leurs productions.

Les normes ISO 14000 visent principalement à normaliser les outils et les systèmes de gestion dans les domaines reliés à l'environnement en incitant toutes les entreprises, quelque soit leurs tailles, à se doter d'une politique environnementale.

En plus de préserver l'environnement, cet outil de gestion devrait permettre à l'entreprise de s'assurer de la conformité de ses activités à la législation et à la réglementation applicables en matière environnementale.

En Algérie cette norme n'est pas encore obligatoire mais de nombreuses entreprises commencent à l'adopter (Rouïba, ENIEM, ONA etc.).

Généralités

La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services, qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires socio-économiques, scientifiques et techniques.

Chapitre I : Normalisation

Synonymes : standardisation, uniformisation

Etymologie : du latin *norma*, équerre, règle.

La normalisation est l'action de :

- **Normaliser**
- **Rendre normal**
- **Edicter des normes ou documents de référence**
- **Faire correspondre à une norme**
- **Rétablir une situation conformément aux règles habituelles**

Dans une activité de production, la normalisation est un ensemble de **règles**, de **spécifications** et de techniques ayant pour but de définir les méthodes de fabrication et de produits afin de satisfaire des besoins précis. Elle permet de rationaliser la production, les unités de mesure ou les symboles

1.1. Les normes: Les normes peuvent être définies comme une attestation écrite contenant des spécificités techniques liées aux produits et garantissant leurs qualités et aptitudes à l'emploi.

Les normes sont pour la plupart différentes d'un pays à un autre. C'est la raison pour laquelle, les entreprises doivent dans certains cas adapter leurs produits aux marchés étrangers. Les normes sont souvent considérées en commerce international comme des obstacles techniques (barrières non tarifaires).

1.2. Les normes environnementales sont des règles qui s'appliquent aux pratiques des entreprises (également aux Etats et collectivités locales) afin de les contraindre à produire sans détruire les ressources naturelles. Cela, dans un souci de protection de l'**environnement**.

1.3. Normalisation des produits

Décret N°2009-697 du 16 juin 2009 : « La **normalisation** est une activité d'intérêt général qui a pour objet de fournir des documents de référence élaborés de manière consensuelle par toutes les parties intéressées, portant sur des règles, des caractéristiques, des recommandations ou des exemples de bonnes pratiques, ...

Le **rôle de la Normalisation** est de : Rationaliser la production. Clarifier les transactions. Encourager l'innovation et le développement de produits.

Qui définit les normes ?

Normalisation. Une **norme** est un document officiel réalisé par un organisme agréé. La normalisation est la rédaction de ces **normes**. Les établissements **qui** rédigent les **normes** sont appelés organisme de normalisation.

Quel est l'objectif d'une norme ?

L'objectif d'une norme est de fournir une base fiable permettant aux gens de partager les mêmes attentes autour d'un produit ou d'un service. Cela permet de: faciliter les échanges. Fournir un cadre pour favoriser des économies, de l'efficacité et l'interopérabilité.

La normalisation :

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

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

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

1.4.Les organismes de normalisation dans le monde

• La FAO

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

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

• L'OMS

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

pays et de suivre et d'apprécier les tendances en matière de santé. Elle participe comme la FAO à la Commission du Codex Alimentarius.

- **Le Codex Alimentarius**

Le système du Codex fonctionne grâce à une Commission créée par la FAO et l'OMS en 1963. Ces deux entités ont constitué les statuts, le but et les objectifs de cette commission. La commission est un organe à représentation internationale (99% de la population mondiale des 174 États membres incluant la Communauté Européenne). En effet, tout État associé à la FAO et à l'OMS peut participer à la Commission du Codex.

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



L'ISO

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



- **Le CEN**

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

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

- **L'AFNOR**

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



- **L'IANOR**

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

- L'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes.

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

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



2. La normalisation et les pôles de compétitivité

Pôle de compétitivité

Un « **pôle de compétitivité** » est un réseau d'entreprises, d'unités de recherche et de formation, et d'organismes publics associés à une échelle plus ou moins vaste qui peut aller

jusqu'à celle de la région, et labellisé par l'État. Ils se regroupent autour d'une thématique précise ou un domaine d'activité considéré comme porteur ou d'avenir : aérospatiale, agriculture et alimentation, biotechnologies, chimie, cosmétiques, énergie, services, économie de la mer, pharmacie...

Quel est le but d'un pôle de compétitivité ?

Les **pôles** ont pour **but** de faire coopérer sur un même territoire des entreprises (PME et grands groupes), des centres de formation et des instituts de recherche, afin de réaliser des projets innovants.

Comment fonctionne un pôle de compétitivité ?

Un **pôle de compétitivité** rassemble sur un territoire donné des entreprises de toutes tailles, des acteurs de la recherche et des établissements de formation pour développer des synergies et des coopérations autour d'un secteur d'activité précis.

2.1. Les pôles de compétitivité dans le monde :

La stratégie de mise en place des pôles n'est que le fruit de concentration d'entreprises et d'acteurs qui ont su coopérer pour pouvoir innover et créer des synergies. Les districts italiens, la technopole de SOPHIA ANTIPOLIS à Nice, du cluster Bio M en Allemagne, de la Silicone Valley aux USA ne sont que certains des pôles qui existent dans le monde. Et à l'image des pays développés, d'autres aussi ont su développer cette stratégie de concentration, notamment ceux du Maghreb. Ils ont eux aussi décidé de suivre leurs homologues français et allemands pour promouvoir le développement économique. Cela en mettant en place la politique de pôle dans l'objectif de promouvoir l'innovation, la création de synergies et de valeur.

2.2. L'expérience des pays développés :

Nous citerons ici, l'exemple de certains pays dont les pôles ont une portée mondiale :

2.2.1 Les pôles français :

En France, c'est suite à la labélisation de 66 pôles par le gouvernement en 2005 que l'on commence à parler de ces derniers. L'intérêt de leurs mises en place est de promouvoir l'innovation, l'attractivité de la France et renforcer la visibilité internationale. Parmi ces pôles, 06 d'entre eux sont des pôles mondiaux dont celui de Sofia Antipolis dans la région PACA et de MINALOGIC à Grenoble.

La région PACA regroupe à elle seul 09 pôles labellisés. Ce technopôle spécialisé dans l'informatique, l'électronique, les biotechnologies et autres travaille en étroite collaboration avec de grands centres de recherche et écoles de formation. Ce pôle regroupe aujourd'hui plus de 1300 entreprises, dont de très grandes telles que Philips, Thomson, Schneider Electric, etc.

2.2.2. Les Kompetenznetze allemands :

En Allemagne, les clusters sont tout aussi nombreux, constitué d'une majorité de PME « *Mittelstand* » en allemand. Elles forment un réseau de compétences (*Kompetenznetze*) grâce à leurs modes de fonctionnement¹⁸. Le gouvernement allemand a mis en place plusieurs programmes pour soutenir ces entreprises à : l'innovation technologique et au développement de la proximité en R&D en mettant en place des réseaux de partenariats nationaux et transnationaux.

Plusieurs de ces PME ont su coopérer en matière de R&D (recherche et développement) avec des entités de proximité ou à l'étranger ce qui a donné naissance à des « *Hidden champions* » c'est des entreprises leaders européens dans le segment high-tech. Elles ont une fonction de locomotive en tirant vers le haut les partenaires de leurs réseaux, ce qui accroît leurs compétitivités. Une autre initiative a été encouragée par le gouvernement allemand, ce sont les concours de clusters de pointe les « *Spitzenclusterwettbewerb* » parmi lesquels on retrouve le cluster Biotech de Munich. C'est le cluster par excellence en Allemagne, mais aussi en Europe et dans le monde. Activant dans les biotechnologies, il regroupe plus de 350 institutions et entreprises (universités d'excellence, entreprises cotées en bourse, etc.).

2.2.3. La Silicone Valley

Située à San Francisco en Californie, elle est l'un des exemples les plus répandue en matière de concentration d'entreprises spécialisés dans les hautes technologies. Ce regroupement de start-up s'appuie sur un réseau de confiance entre les différents acteurs. Dans cet environnement son née de grandes entreprises telles que Intel et Appel. Ce réseau regroupe des firmes qui se concurrencent, mais qui collaborent en s'appuyant sur des systèmes de communication entre firmes, fournisseurs, clients et les autres institutions. Ce réseautage favorise l'apprentissage et l'ajustement mutuel²¹. La particularité des clusters américains est d'être composé essentiellement de PME dont le financement des projets est de provenance privée. L'innovation est le centre de préoccupation de ces clusters.

2.2.4. Les Knowledge clusters du Japon et de la Corée du Sud :

Les « *knowledge clusters* » correspondent à une politique du gouvernement japonais pour encourager l'échange entre universités et industries dans quatre domaines prioritaires pour le pays à savoir : les sciences de la vie, la technologie de l'information, les sciences de l'environnement et enfin les matériaux et la nanotechnologie.

La mise en place des clusters innovants en Corée du Sud remonte à 2004, dont la répartition correspond à l'existence de grands complexes industriels activant dans différents domaines (nanotechnologies, automobile, robotique, médical, etc...). Pour le Japon et la Corée du Sud

l'objectif est de promouvoir le transfert de technologies sur le long terme. C'est pourquoi ces deux nations au-delà de leurs différences culturelles, ont décidé de promouvoir la collaboration en s'appuyant sur une stratégie géoéconomique fondée sur le savoir et l'immatériel²³.

2.3. Les pôles au Maghreb

C'est suite à une politique de l'Etat que les pays du Maghreb connaissent une éclosion de clusters qui ont pour vocation d'encourager le développement de projets innovants pour suivre la conjoncture mondiale.

2.3.1 Le Maroc :

Dans l'objectif de redynamiser son économie, le Maroc a mis en place en 2009 une politique de développement des pôles de compétitivité en s'appuyant sur les spécificités locales et territoriales. Ce pays regroupe trois clusters labellisés : le « Maroc Numeric Cluster » spécialisé dans les TIC, le Morocco Microelectronics Cluster spécialisé dans la microélectronique, le CE3M cluster d'électronique et mécatronique. Ces clusters sont considérés comme des opérations pilotes pour les autres clusters. En plus de ces derniers, il existe d'autres clusters orientés vers l'agroalimentaire (Cluster MENARA et cluster Agropolis), les ressources marines (cluster TanTan et le cluster Agadir Haliopole) et l'aéronautique²⁴.

Le parc technologique de Casablanca est le cluster phare au Maroc. En hébergeant un nombre important d'acteurs, il participe à la création d'une grande part de l'économie du pays.

2.3.2. La Tunisie :

En Tunisie, la politique de mise en place des pôles de compétitivité a émané en 1999. Avec une stratégie de mise en place d'un ensemble de technopoles porté sur trois secteurs stratégiques pour le pays : le textile et l'habillement, l'agroalimentaire et les TIC. A ce jour, la Tunisie compte cinq pôles de compétitivité et cinq technopôles répartis sur tout le territoire. Les technopoles sont : Elgazala et Sfax sur les TIC, ECOPARK à Borj-Cedria sur les énergies renouvelables. Médenine sur les produits naturels du Sahara, et Biotechnopôle de Sidi Thabet sur l'industrie pharmaceutique. Les pôles de compétitivité sont : pôle technologique de Manouba sur les TIC, pôle de Bizerte sur l'industrie agroalimentaire. Pôle de Sousse sur la mécatronique, Monastir El Fejja sur le textile et habillement. Les pôles de Gafsa et Gabès sont des pôles multisectoriels.

Le pôle de Elgazala est l'un des premiers pôles maghrébins, mis en place en 1999, il rencontre un grand succès dans l'économie tunisienne. Ceci dit, le gouvernement a lancé le cluster

mécatronique pour servir de projet pilote. Il regroupe plus de 30 entreprises activant dans la mécatronique et est aujourd'hui l'un des secteurs piliers de l'industrie tunisienne.

2.3.3. L'expérience de l'Algérie :

A l'image de la Silicon Valley, de la Wireless Valley en Suède, de la Telecom Valley en France et de ces compatriotes maghrébins (Tunisie-Maroc). L'Algérie a elle aussi introduit la politique des pôles de compétitivité pour promouvoir la compétitivité des territoires. Le gouvernement a mis en place le programme SNAT pour la mise en place des différents pôles, parmi les pôles mis en place nous nous intéresserons dans ce travail au cluster agroalimentaire de Bejaia.

Le programme national du SNAT :

L'Algérie de par sa grande superficie regroupe un nombre importants d'industries constituées d'une majorité de PME/PMI réparties en zones de concentration activant dans différents domaines, appelés « zones d'activités ou zones industrielles ». C'est en appui au programme de dynamisation de ces zones d'activités que la politique « cluster » voit le jour²⁵.

L'émergence des clusters dans le pays est récente, ce qui explique le retard accumulé par rapport aux pays voisins. Ce n'est qu'en 2008 que le gouvernement a mis en place le schéma national d'aménagement du territoire (SNAT) pour la mise en place de la stratégie des pôles. Ces derniers sont au nombre de six et se composent du : Pôle sur les TIC à Alger, Sidi Abdellah et Bouinan. Le pôle chimie organique et télécommunication à Oran, Mostaganem, Sidi Bel Abbés et Tlemcen. Le pôle des biotechnologies métallurgie et mécanique à Constantine, Annaba et Skikda. Le pôle agroalimentaire à Sétif, Bejaia, Bordj Bou Arreridj et M'sila. Le pôle sur les énergies renouvelables à Médéa, Boughezoul et Laghouat. Enfin, le pôle sur la pétrochimie et énergies renouvelables à Ouargla, Hassi Messaoud et Ghardaïa.

Certains de ces pôles ont été mis en place, d'autres sont en cours de création ou ne sont qu'à l'état embryonnaire, en ne regroupant que quelques PME. Les plus importants à ce jour sont le Cyberparc de Sidi abdallah, le Technoparc d'Annaba, d'Oran et de Ouargla.

Le pôle agroalimentaire de Bejaia :

D'après le SNAT, Bejaia est prédestiné à être un pôle agroalimentaire. D'ailleurs la forte présence d'entreprises de différentes tailles, l'existence d'une activité agricole, d'une main-d'oeuvre, la présence d'universités, d'infrastructures et l'accumulation d'une expérience industrielle sont des atouts qu'un cluster devrait avoir.

Le paysage Bejaoui regroupe un nombre important d'industries agroalimentaires, notamment Cevital, Candia, la laiterie Soummam, Ramdy, Danone Djurdjura et Ifri. Sans oublier les dizaines de PME qui se répartissent sur les trois zones industrielles (Bejaia, Akbou et El

Kseur). Ces entreprises ont créé beaucoup d'emplois directs et indirects. La présence d'universités et de centres de formations dans la région, l'existence d'une infrastructure importante avec une voie ferrée, un aéroport, un port maritime et la proximité de l'autoroute Est-Ouest sont des atouts dont jouit la wilaya.

Toutefois, plusieurs travaux ont déduit qu'au-delà de la disponibilité de ces atouts, la ville est loin de remplir les conditions d'émergence du pôle, car les choix de localisation ne sont pas régis par ces éléments. Les entreprises coopèrent avec les entreprises étrangères qu'avec les entreprises et organismes locaux, leurs seules relations sont celles liées au marché. L'innovation est minime, voire inexistante, les collectivités locales n'ont pas les moyens et ne sont pas motivées pour inciter à la création de ce pôle.

Par ailleurs, d'autres travaux regroupent quelques obstacles que rencontrent les entreprises et qui viennent s'ajouter à la liste des conditions pour lesquels le pôle agroalimentaire de la ville ne peut être mis en place. Ces obstacles se présentent sous forme de problèmes de foncier industriel, d'instabilité des lois et de bureaucratie administrative, du secteur informel et de la concurrence déloyale, enfin le problème des routes fermées que rencontre la wilaya qui est un grand frein pour l'économie de la région.

Cependant, on voit l'apparition de certains clusters agroalimentaires soutenus par le programme DEVED-GIZ (développement économique durable-clusters d'innovation et développement régional) suite à une coopération allemande. Deux clusters sont identifiés comme pilotes : le cluster de la transformation de la tomate à Guelma et Annaba et celui de la valorisation des dattes à Biskra. Sans pour autant oublier le cluster huile d'olive à Bouira.

Bejaia quant à elle, héberge le cluster boisson Agrologistique (CBA) initié par l'association professionnelle des producteurs de boissons (APAB) en 2015. Ce cluster bénéficie du programme DIVECO (programme d'appui à la diversification de l'économie en Algérie) et de celui de la coopération algéro-allemande (GIZ) avec la participation d'organismes institutionnels tel que l'ANDI, ANDPME, université de Bejaia, et la DGPME/MM. Par ailleurs, Le cluster lait et dérivés initié en 2012 par le ministère de l'agriculture et prévu à Bejaia car elle regroupe les grandes industries laitières du pays (Candia, Soummam, Danone et Ramdy), n'a toujours pas vu le jour.

I.1. Les normes ISO.

À quoi sert une norme ?

Avant de parler précisément des normes ISO, mieux vaut déjà revoir la notion même de norme. Alors, qu'est-ce qu'une norme ? Il s'agit d'un document considéré comme « officiel »,

car produit par un organisme agréé, appelé organisme de normalisation. L'acte de produire une norme est en effet nommé « normalisation ».

Ce document permet de fixer des règles, une marche à suivre pour des procédures relatives à tous types de secteurs : en somme, il peut exister des normes internationales ayant trait à l'agroalimentaire, comme à l'environnement ou à la sécurité.

Une norme permet de définir la meilleure manière de procéder lorsque l'on entreprend une activité, de façon à allier efficacité, sécurité et fiabilité.

Norme ISO : définition (ISO - le terme ISO signifiant International Standard Organisation)

Dans ce cas, qu'est-ce qu'une norme ISO ? Il existe plusieurs organismes de normalisation agréés, comme l'Afnor (Association Française de Normalisation) ou le CEN (Comité Européen de Normalisation)... Ou encore l'ISO, qui n'est autre que l'Organisation internationale de normalisation.

Ainsi, lorsqu'il est question de l'ISO 9001 ou de l'ISO 9000, il est fait référence à la norme ISO 9001 ou 9000, c'est-à-dire à une des normes produites par l'ISO parmi plus de 22 500 !

Quels sont les avantages des normes ISO ?

Produire des normes internationales permet de garantir la circulation de produits sécuritaires et de qualité sur le marché mondial. Les normes aident aussi les entreprises à optimiser leur méthodologie de production, tout en garantissant la sécurité de leurs employés.

L'objectif est donc de permettre aux représentants de tous les secteurs de booster leur productivité et d'accéder à des plateformes d'échanges mondiaux. Il s'agit aussi d'assurer au consommateur que les produits qu'il utilise sont de bonne qualité et sans danger pour lui.

Comment est créée une norme ISO ?

Une foule d'experts techniques indépendants sont rassemblés sous l'autorité de l'ISO, pour former un comité technique. Des grandes figures d'associations de consommateurs, d'ONG, de gouvernements ou d'universités sont également présentes dans ce comité.

L'ISO va venir répondre à une demande, un besoin, émanant du secteur industriel. Les experts, originaires de différents pays, se mettent d'accord sur toutes les modalités de la

norme à créer. Diverses phases de vote sont alors nécessaires, avant l'aboutissement final d'une norme. C'est pourquoi il faut compter en moyenne trois années avant qu'une norme ne soit officiellement publiée.

Quelles sont les normes les plus connues ?

Par exemple, qu'est-ce que la norme iso 9001 dont il est si souvent question ? Il s'agit là d'une norme sur le management de la qualité, c'est-à-dire qu'elle fixe les critères relatifs à un système de management centré sur la qualité des produits et des services, de manière à ce que ces derniers répondent toujours mieux aux attentes des clients.

Peut-être avez-vous également déjà entendu parler de la norme ISO 22000, qui traite de la sécurité des denrées alimentaires. C'est l'une des normes les plus utilisées à l'ère de la mondialisation et de ses chaînes d'approvisionnement parcourant le globe de long en large.

Qu'est-ce que l'ISO ?

C'est lors d'une réunion à l'Institute of Civil Engineers, à Londres, en 1946, que les délégués de 25 pays prirent la décision de créer une organisation mondiale ayant pour objectif d'unifier les normes industrielles à l'échelle internationale. L'ISO fut donc officiellement créée l'année suivante, en 1947.

ISO : signification

Vous vous demandez sans doute ce que veut dire ISO : les fondateurs de l'organisation voulurent éviter de créer un acronyme qui varierait selon les pays... C'est pourquoi ils optèrent pour le terme « iso », une version raccourcie du grec *isos*, qui signifie « égal » !

L'ISO en chiffres

Aujourd'hui, l'ISO compte :

- Plus de 135 employés travaillant à temps plein à son Secrétariat Central, à Genève
- 164 organismes nationaux de normalisation membres de l'organisation
- 786 comités techniques
- Plus de 22 500 normes publiées

La mention « certifié ISO »

Il est donc admis que l'ISO est une organisation reconnue au niveau mondial, dont les normes permettent de déterminer le niveau de qualité d'un produit. Certains organismes n'hésitent alors pas à utiliser son logo de manière incorrecte, afin d'influencer le consommateur.

Il est donc bon de savoir que ce n'est pas l'ISO elle-même qui délivre des certifications ou des certificats de conformité, seuls les organismes de certification nationaux ou régionaux sont habilités à le faire. C'est pourquoi une mention « certifié par l'ISO » sera forcément incorrecte, voire mensongère.

L'ISO explique ainsi sur son site qu'il ne faut par exemple pas décrire un produit comme étant « certifié ISO », mais « certifié ISO 9001 : 2015 ». Comme souvent lorsqu'il est question de normes et de réglementation, tous les détails comptent !

I.2. Les avantages et critiques de la norme ISO 9001

Les bénéfices que l'on peut citer sont :

- l'amélioration des performances globales et de l'affirmation du positionnement d'un organisme
- la baisse des audits client
- l'envie de garder un savoir-faire, des pratiques ainsi que la simplicité et l'ouverture du travail à l'international.

Cependant, il s'avère que certaines **critiques** ont été dévoilées malgré l'engouement mondial de la **certification ISO 9001**.

La plus grande critique faite est l'investissement de départ que les organismes doivent avoir pour espérer à moyen terme détenir la certification avant un retour sur investissement.

D'autres pointent du doigt un risque lié à un volume de documents important dû à la certification ISO.

Chapitre : II. Certification

1. La certification

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

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

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

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

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

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

Comment obtient-on la certification ?

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



Les étapes à suivre pour être certifié :

1- Collecte des données.

- Fourniture d'informations détaillées sur les dispositions internes de l'entreprise et sur ses activités.

- Préparation du plan d'audit.

2- Audit : se déroule en 3 phases :

a- Visite d'évaluation (facultative) c'est un pré diagnostic pour comprendre les enjeux de l'audit et maximiser les chances de l'organisme d'être certifié

b- Audit initial : les auditeurs interviewent les équipes de l'entreprise, analysent les pratiques et données au regard des exigences de la norme.

c- Restitution de l'audit : présentation synthétique des conclusions de l'audit, remise du rapport d'audit et du plan d'actions correctives.

3- Prise de décision : en cas de décision favorable, remise de certificat pour 3 ans

4- Surveillance: chaque année

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

L'obtention d'une certification requière un cout correspondant:

- Aux frais de gestion du dossier

- Aux frais d'essais et d'audit

- Aux droits d'usage de la marque (ISO, AFNOR, ...)

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

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

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

Les cas de suspension de la certification :

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

1. L'utilité d'une norme

A quoi servent les **normes**? Les **normes** assurent la cohérence des caractéristiques essentielles des produits et services, notamment la qualité, l'écologie, la sécurité, l'économie, la fiabilité, la compatibilité, l'interopérabilité, l'efficacité et la rentabilité.

Quel est l'avantage d'instaurer une norme ?

Cohérentes, transparentes, ciblées. Les **normes** ISO ont de nombreux points communs avec les principes d'une meilleure réglementation. Elles permettent non seulement de gagner du temps, mais **sont** également des outils essentiels pour réduire les obstacles au commerce international.

Pourquoi faire une norme ?

La normalisation s'est essentiellement développée pour accompagner et diffuser les évolutions techniques et technologiques de l'industrie. L'intégration des exigences de qualité a également contribué à son essor. C'est un outil incontournable pour l'ensemble des acteurs économiques et sociaux.

Quels sont les avantages des normes ISO ?

Les **normes ISO** assurent la sécurité et la qualité des produits et des services, facilitent le commerce international et contribuent à l'amélioration de l'environnement dans lequel nous vivons. Elles ont l'**avantage** d'être Internationales et de permettre un même référencement des critères de certification.

Chapitre : III. Management environnemental

Introduction

Un système de management environnemental aide les organismes à identifier, gérer, surveiller et maîtriser leurs questions environnementales dans une perspective «holistique». L'Intégration de l'environnement en production (notamment industrielle), relève de la prise de conscience a amené certaines entreprises à introduire la composante environnementale dans leur production et à développer une stratégie environnementale. La gestion environnementale permet à l'entreprise d'anticiper les normes et les pressions au lieu de les subir. L'environnement fait partie intégrante des systèmes de production obligeant ainsi les entreprises à s'interroger et à rendre compte de leurs performances environnementales.

III .1. Définition de la norme ISO 14001

La norme NF EN ISO14001 (2004) définit la politique environnementale comme une « déclaration par l'organisme de ses intentions et de ses principes relativement à sa performance environnementale globale qui fournit un cadre à l'action et à l'établissement de ses objectifs et cibles environnementaux ».

La norme ISO14001 est une norme appliquée aux systèmes de management environnemental pour répondre aux préoccupations environnementales des consommateurs. Elle a été créée par l'Organisation Internationale de Normalisation. La norme iso 14001 fait partie des normes d'organisation.

III .2. Les principes de la norme ISO 14001

Elle s'applique aux aspects environnementaux que l'organisme peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Elle permet la certification par un organisme agréé.

La norme ISO14001 répond à un double engagement de progrès continu et de respect de la conformité réglementaire. Elle permet de bien structurer la démarche de mise en place d'un système de management environnemental, d'en assurer la traçabilité et d'y apporter la crédibilité découlant de la certification par un organisme extérieur accrédité.

Elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise. Cette démarche est souvent représentée par la roue de Deming comme la plupart de normes de qualité.

III .3. Application de La roue de Deming

W. Edwards Deming a développé l'idée d'une roue pour représenter l'amélioration de la qualité en quatre étapes : Plan (planifier), Do (Faire), Check (Contrôler), Act (Agir). En fait,

le concept a été formulé initialement par Walter Shewhart dans son livre Statistique méthode frome the view point of quality control en 1939.

La roue de Deming est aussi connue sous le nom de méthode PDCA, Plan, Do, Check et Act (**fig. 01**).

Plan : Planifier :

- Définir les objectifs de l'entreprise,
- Analyser les demandes,
- Lister les actions pour y parvenir,
- Faire un planning des actions à mener,
- En calculer le coût.

Do : Réaliser :

- Tester quelques actions pour vérifier leur efficacité,
- Modifier ces actions ou les appliquer à l'ensemble de l'entreprise.

Check : Vérifier, Contrôler

- Analyser les résultats,
- Estimer les coûts,
- Calculer les délais.

Act : Agir, Améliorer :

- Analyser ce qui peut encore être amélioré,
- Recommencer le processus à partir de l'étape Plan.

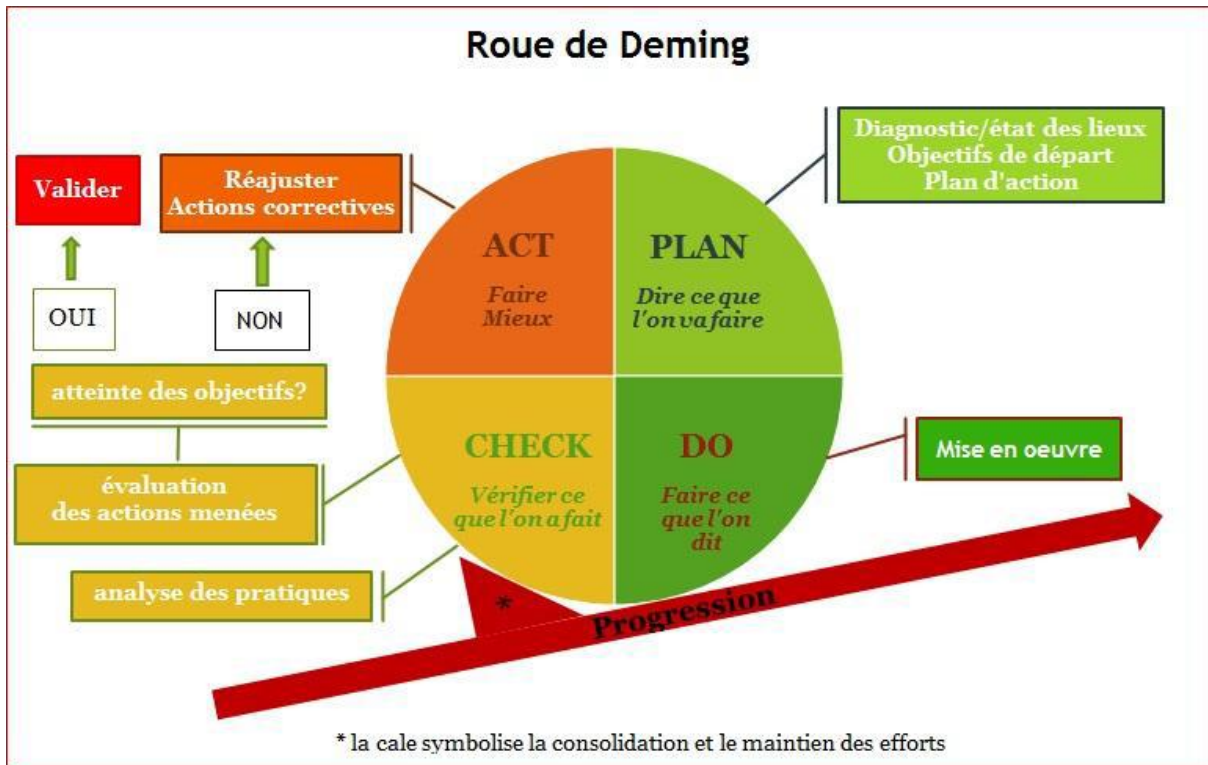


Figure 1 : Les actions de la Roue de Deming

Comme toutes les normes de systèmes de management de l'ISO, ISO 14001 inclut la nécessité de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue des systèmes et de la démarche des organismes pour aborder les questions environnementales (**fig. 02**).

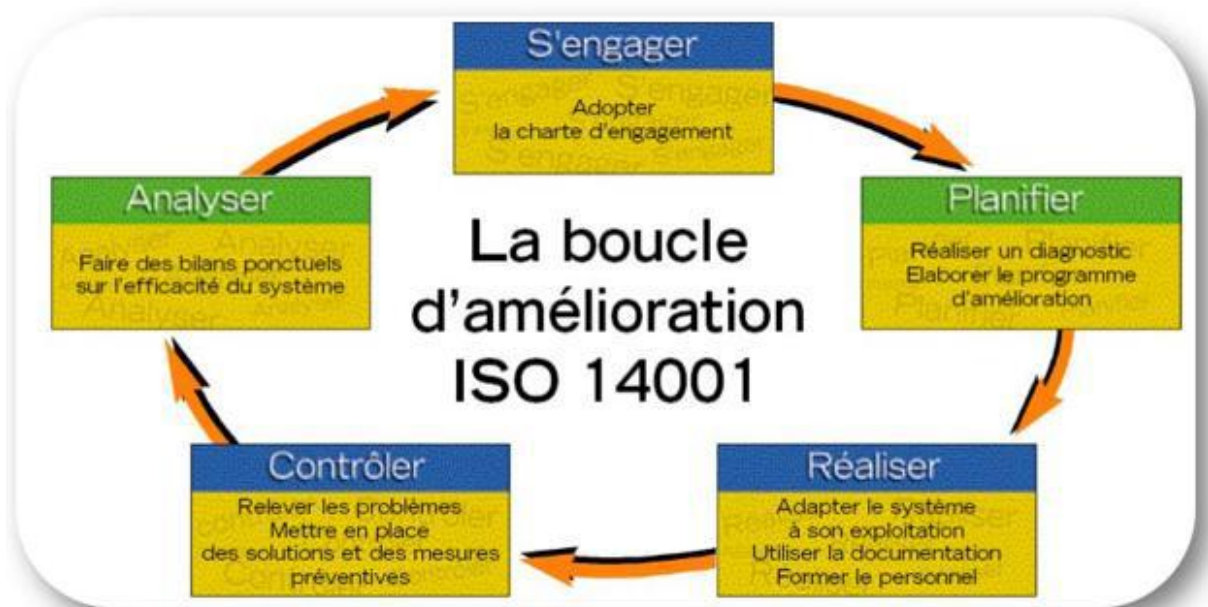


Figure 02: Application de la roue de Deming en SME

Cette norme a récemment fait l'objet d'une révision dont les principales améliorations concernent l'importance accrue du management environnemental dans les processus de planification stratégique de l'organisme, le renforcement de l'implication de la direction et un engagement plus ferme en faveur d'initiatives proactives destinées à stimuler la performance environnementale.

III .4. Objectifs du SME

Le management environnemental s'inscrit avant tout dans une perspective de développement durable.

Il s'agit de :

- Disposer d'un cadre normalisé et éprouvé pour développer une stratégie de management environnemental viable et efficace.
- Obtenir une reconnaissance officielle de la démarche et des efforts consentis, via la certification.
- Garantir la conformité aux exigences réglementaires en vigueur.
- Améliorer en continue nos performances environnementales.
- Identifier, prévenir et maîtriser les éventuels impacts de nos activités sur l'environnement.
- Prendre en compte nos performances environnementales dans le développement de nos activités.
- Solliciter et impliquer nos fournisseurs dans la prise en compte de nos exigences environnementales.
- Utiliser efficacement les ressources naturelles et énergétiques.

Développer les réflexes environnementaux par l'information et la formation.

- Assurer une communication transparente avec l'ensemble des parties intéressées.

Les impacts environnementaux sont évalués en fonction de leur gravité et de leur fréquence.

III .5 Mise en place du SME en fonction de la norme ISO 14001

Deux facteurs sont importants dans la mise en place d'un SME dans l'industrie:

- le bilan coûts/bénéfices de la mise en place d'un système de management environnemental;
- la performance environnementale d'un système SME.

La performance environnementale s'explique d'une part par la capacité de réduire l'impact sur l'environnement (local, régional) des activités de l'industrie (ou autre activité) concernée ;

Et d'autre part par le fonctionnement d'un système de management qui garantit la capacité de réduction des impacts.

La mise en place de la norme ISO 14001 se fera en trois étapes :

D'abord, un audit des pratiques en cours en matière de management environnemental et de leur conformité ou non avec la réglementation et les objectifs visés. Cet audit peut être au préalable réalisé en interne, mais il devra être avalisé et complété par un consultant des différents organismes de certification. L'audit sert à évaluer la performance actuelle de l'entreprise en matière de management environnemental, et à identifier les améliorations nécessaires.

Une fois l'état des lieux réalisé, un programme de mesures à prendre et d'actions à développer (condition sine qua non de l'agrément), sera établi et mis en œuvre selon un calendrier approprié. Par exemple, si l'audit a mis en évidence une mauvaise gestion des ressources papier dans une entreprise, le programme de mesures portera sans doute sur la mise en place d'un programme de gestion efficace de ces ressources.

Enfin, une évaluation rigoureuse des nouvelles pratiques et de leur impact environnemental sera régulièrement effectuée (un audit annuel sur trois ans), assortie des éventuelles modifications et infléchissements à apporter.

III .6. La certification SME

Publiées en septembre 1996, les premières normes dans la série ISO14000 donnent toute l'actualité aux démarches volontaires en matière de protection de l'environnement. Les entreprises mesurent de mieux en mieux la réalité des menaces qui pèsent sur les plans économiques et réglementaires, mais aussi les opportunités dont elles peuvent tirer profit passer de l'un à l'autre dépend beaucoup de la culture de l'entreprise, selon qu'elle est traditionnellement en réaction ou en anticipation.

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

Plusieurs raisons peuvent motiver une entreprise ou un organisme à adopter une démarche stratégique en vue d'améliorer sa performance environnementale.

Les utilisateurs de la norme ont indiqué qu'ISO 14001:2015 les aide à :

Démontrer la conformité aux exigences légales et réglementaires, actuelles et futures

- Renforcer l'implication de la direction et l'engagement des employés
- Améliorer la réputation de l'entreprise et la confiance des parties prenantes au travers d'une communication stratégique
- Réaliser des objectifs stratégiques en prenant en compte les questions environnementales dans la gestion de l'entreprise
- Obtenir un avantage concurrentiel et financier grâce à l'amélioration de l'efficacité et à la réduction des coûts
- Favoriser une meilleure performance environnementale des fournisseurs en les intégrant dans les systèmes d'activités de l'organisme.

III.7. Le SME en Algérie

Introduction

L'Algérie par sa volonté de préserver l'environnement recherche des moyens pour faire adhérer les industries et autres secteurs d'activité dans la démarche SME dans un esprit de développement durable.

A titre d'information, le CNTPP (Centre National des Technologies de Production plus Propre) propose d'accompagner les entreprises dans cette démarche. Le Centre National des Technologies de Production plus Propre "C.N.T.P.P" est un établissement public à caractère industriel et commercial créé par (**exécutif n° 02 – 262 du 17 Août 2002**), est placé sous la tutelle du Ministère de l'Environnement et des Énergies Renouvelables.

Quelques exemples

L'exemple Henkel : A travers une étude menée au sein de l'entreprise Henkel-Algérie, l'analyse environnementale a révélé des améliorations considérables de tous les indicateurs analysés. Dans ce sens, l'évaluation environnementale de l'entreprise Henkel de Ain-Témouchent avant et après la certification en 2005 en ISO 14001-2004, a montré que la dimension environnementale est fortement intégrée dans la stratégie globale de l'entreprise.

L'exemple de l'ONA (office national de l'assainissement) : ce dernier est engagé dans une démarche de management de l'environnement conformément à la norme internationale ISO 14001 Version 2004 depuis Décembre 2007, cette démarche volontaire a été couronnée par une certification selon le référentiel cité ci-dessus, du périmètre suivant :

- Siège de la Zone d'Alger,
- Laboratoire Central,

- Système d'assainissement Est de la ville de Tizi-Ouzou
- Système d'assainissement de la ville de Tlemcen,
- Système d'assainissement de lagunage aéré de Ghriss, (Wilaya de Mascara) ;
- Système d'assainissement de lagunage naturel d'Oued Taria, (Wilaya de Mascara) ;
- Système d'assainissement de Bougaa/Hamam Guergour, (Wilaya de Setif) ;
- Système d'assainissement centre de la ville du Boumerdes ;
- Système d'assainissement de la ville de Sidi Bel Abbès,
- Système d'assainissement de lagunage naturel de Beni Fouda, (Wilaya de Setif) ;
- Système d'assainissement de Zemmouri, Wilaya de Boumerdes ;

Quelques résultats :

Valorisation des eaux épurées = 15671594 m³

Possibilité de réutilisation des eaux épurées :

- En agriculture=13424789 m³
- Lutte contre l'incendie=138 066 m³
- Lavage des chaussées= 370 m³
- Arrosage des arbres=1077665 m³

Boues réutilisées en agriculture = 4677622 Kg

Nombre d'actions citoyennes réalisées=119 actions

Nombre des visiteurs des sites = 5388 personnes.