

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université de Blida 1



Faculté des Sciences de la Nature et de la Vie

Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de Master en

Spécialité: Sécurité agro-alimentaire et assurance de qualité

Filière: Sciences alimentaires

Domaine: Sciences de la Nature et de la Vie

Thème :

**Plan d'action face aux menaces et opportunités (contexte externe), Forces et faiblesses
(contexte interne)**

Présenté par :

M^{lle} ABDALLAH ASALA

M^{lle} BEKKOUCHE MANEL

Devant le jury composé de :

Président	Pr BOUCHAIB F. (Pr)	Université de Blida 1
Examinatrice	Mme ZEGANE O. (MAA)	Université de Blida 1
Promotrice	Dr BOUCHAKOUR R. (MCA)	Université de Blida 1
Co promotrice	Pr DOUMANDJI A. (Pr)	Université de Blida 1

Année universitaire 2021-2022

Remerciements

On remercie DIEU le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

Tout d'abord, ce travail ne serait pas aussi riche et n'aurait pas pu voir le jour sans l'aide et l'encadrement de Dr BOUCHAKOUR R. et du Pr DOUMANDJI A. et On les remercie pour la qualité de leur encadrement exceptionnel, pour leur patience, leur rigueur et leur disponibilité durant notre préparation de ce mémoire.

Nos remerciements adressent à M. Mahmoud Hamza pour son aide pratique et son soutien.

Nos vifs remerciements vont aux membres de jury : Pr BOUCHAIB F. et Mme ZEGANE O. pour avoir accepté de juger notre présent travail.

Nos remerciements s'adressent également à tous nos professeurs pour leurs générosités et la grande patience dont ils ont su faire preuve malgré leurs charges académiques et professionnelles.

MANEL et ASSALA

Dédicace

J'ai le grand honneur de dédier modestement le fruit de mes longues années d'études tout d'abord aux personnes qui me sont les plus chères :

- A mes chers parents

- Mon cher père, toutes les phrases et les expressions éloquentes ne peuvent pas exprimer ma gratitude et appréciation pour toute votre aide et votre accompagnement tout au long de ma vie. Je n'oublierai jamais l'effort que tu as pourvu jour et nuit pour mon éducation et mon bonheur. Ce travail est le fruit de votre sacrifice que tu as consentis pour mon éducation et ma formation.

- Ma chère mère, ma source de tendresse et de soutien et d'amour Aucune dédicace peut exprimer ce que vous mérites pour tous les sacrifices que tu n'as cessé de me donner depuis ma naissance, durant mon enfance et même à l'âge adulte, j'espère qu'un jour je pourrais rendre un peu de ce que vous avez fait pour moi Puisse Dieu, le tout puissant, vous préserver et vous accorder santé, longue vie et bonheur.

- A mon chère frère REDOUANE, ma chère sœur RIHAB que je les aime beaucoup.

- A mon fiancé YUCEF pour leur aide et support dans les moments difficiles, J'espère que dieu nous écrira une vie pleine de joie et de bonheur.

- A la mémoire de ma grand mère , je veux partager avec vous la joie d'être ici maintenant. Tu as toujours été dans mon esprit et mon cœur. Puisse ton âme reposé en paix.

- A mes chères amies ZINEB, SARAH, HADIL, et YOUSRA Merci pour l'amour et le soutien toutes ces années.

- A ma chère copine et binôme de travail ASSALA.

A toute ma famille et ma belle famille. Et a tous ceux que j'aime et qui m'aiment.

Avec tous mon amour

MANEL

Dédicace

Les plus belles dédicaces sont celles que l'ont fait pour les personnes les plus chères a notre cœur.

-Ma très chère mère : Si Dieu a mis le paradis sous les pieds des mères, ce n'est pas pour rien. Tu représentes pour moi le symbole de la bonté par excellence, la source de tendresse et l'exemple du dévouement qui n'a pas cessé de m'encourager et de prier pour moi. Ta et prière ta bénédiction m'ont été d'un grand secours pour mener à bien mes études. Aucune dédicace ne saurait être assez éloquente pour exprimer ce que tu mérites pour tous les sacrifices que tu n'as cessé de me donner depuis ma naissance, durant mon enfance et même à l'âge adulte. Tu as fait plus qu'une mère peut faire pour que ses enfants suivent le bon chemin dans leur vie et leurs études.

-A mon très cher père : Tu as toujours été pour moi un exemple du père respectueux, honnête, de la personne méticuleuse, je tiens à honorer l'homme que tu es. Grâce à toi papa j'ai appris le sens du travail et de la responsabilité. Je voudrais te remercier pour ton amour, ta générosité, ta compréhension... Ton soutien fut une lumière dans tout mon parcours. Aucune dédicace ne saurait exprimer l'amour l'estime et le respect que j'ai toujours eu pour toi. Ce modeste travail est le fruit de tous les sacrifices que tu as déployés pour mon éducation et ma formation.

-A mes très chères sœurs : **Narimen** et **Zineb** qui sont toujours présente pour moi merci pour votre soutien et pour m'avoir accompagné dans toutes les épreuves que j'ai traversée.

-A mes très chers frères : **Mohamed**, **Seifeddine** et **Ishak** merci pour tous ce que vous m'as donnés vous étiez toujours le centre du pouvoir merci beaucoup.

-A mes amis : **Wissam**, **Yassmin**, **Rayane** et **Ikram** je les considère comme des sœurs. Merci pour tout ce que vous pouvez m'apporter et pour tous les bons moments qu'on a passée ensemble ainsi ceux à venir.

-Mes cousines : **Maissa**, **Fadoua**, **Maria** et **lyna** ...Merci pour vos conseils et votre soutien moral.

- A ma chère copine et binôme de travail **Manel**.

A toute ma famille et ma belle famille. Et a tous ceux que j'aime et qui m'aiment.

Assala

Résumé

Plan d'action face aux menaces et opportunités (contexte externe), Forces et faiblesses (contexte interne)

L'objectif de ce travail est de comprendre le contexte de l'organisme permettant de maîtriser les risques et réduire les menaces et saisir les opportunités selon la norme ISO 22000 v 2018. A cet effet nous avons effectué une enquête dans l'entreprise Amour et qui nous a permis de recueillir des informations et des données sur cette démarche.

Les résultats obtenus nous ont montré que l'entreprise AMOUR évolue sous une certaine assurance.

En effet, la courbe de fréquence totale des risques par niveau de criticité montre que les risques les plus fréquents (fréquence égale à 20) correspondent à une criticité comprise entre 1 et 4 (dangerosité minimale). Vient ensuite la fréquence des risques moins importante (fréquence égale à 9), qui correspond à un niveau de criticité légèrement supérieur, variant entre 6 et 9 (dangerosité acceptable).

Il est important de noter que le risque maximum (criticité entre 12 et 16) n'apparaît pas dans les résultats, cela montre que la semoulerie Amour évolue avec une certaine certitude.

Malgré cela, elle devra rester vigilante, notamment en ce qui concerne la production, le contrôle qualité, les processus IT et HSE. Ces risques peuvent s'aggraver et entraîner des problèmes de gestion dans la firme.

Mots clés : Entreprise Amour, ISO 22000 :2018, Contexte de l'organisme, Les enjeux interne et externe, Management des risques.

Abstract:

Action plan in the face of threats and opportunities (external context), strengths and weaknesses (internal context)

The objective of this work is to understand the context of the organization allowing to control the risks and to reduce the threats and to take the opportunities according to the ISO 22000 v 2018 standard.

For this purpose, we carried out a survey in the company Amour, which allowed us to collect information and data on this process.

The results obtained show that the company AMOUR evolves under some insurance. Indeed, the total risk frequency curve by level of criticality shows that the most frequent risks (frequency equals 20) correspond to a criticality between 1 and 4 (minimum dangerousness). Next comes the lower frequency of risks (frequency equal to 9), which corresponds to a slightly higher level of criticality, varying between 6 and 9 (acceptable dangerousness).

It is important to note that the maximum risk (criticality between 12 and 16) does not appear in the results, this shows that the Amour semolina factory is evolving with some certainty.

Despite this, it will have to remain vigilant, particularly with regards to production, quality control, IT and HSE processes. These risks may worsen and lead to many problems within the firm.

Keywords: Amour Company, ISO 22000: 2018, Context of the organization, Internal and external issues, Risk management.

الملخص :

خطة العمل لمواجهة التهديدات و الفرص (السياق الخارجي) و نقاط القوة و الضعف (السياق الداخلي)

الهدف من هذا العمل هو فهم سياق الشركة للسماح بالسيطرة على المخاطر وتقليل التهديدات واغتنام الفرص وفقاً لمعيار ISO 22000 v 2018 .

لهذا الغرض أجرينا دراسة استقصائية في المصنع والتي أتاحت لنا مجموعة من المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه العملية.

حيث أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها أن شركة AMOUR تتطور في تأمين معين في الواقع، يُظهر منحنى تواتر المخاطر الإجمالي حسب مستوى الأهمية الحرجة أن المخاطر الأكثر شيوعاً (التردد يساوي 20) المقابلة للحرجة تشمل ما بين 1 و 4 (الحد الأدنى من الخطورة). ثم يأتي التكرار الأقل للمخاطر (التردد يساوي 9) ، والذي يتمتع بمستوى حرجية أعلى قليلاً ، ويتراوح بين 6 و 9 (خطورة مقبولة). من المهم ملاحظة أن الحد الأقصى من المخاطر (الحرجية بين 12 و 16) لا يظهر في النتائج ، وهذا يدل على أن مصنع Amour للسמיד يتوسع ببعض اليقين. على الرغم من ذلك ، يجب أن نظل يقظين ، لا سيما فيما يتعلق بالإنتاج ومراقبة الجودة وتكنولوجيا المعلومات وعمليات الصحة والسلامة والبيئة ، فقد تتفاقم مخاطرها وتؤدي إلى مشاكل إدارة الشركة.

الكلمات الدالة: شركة عمور , ISO22000, سياق المنظمة, القضايا الداخلية و الخارجية, إدارة المخاطر.

Liste des tableaux

Tableau n° 01 : Les processus de réalisation.....	21
Tableau n° 02 : Les processus de support.....	21
Tableau n° 03 : Les processus de management.....	22
Tableau n°04 : La matrice SWOT.....	37
Tableau n°05 : L'échelle de cotation des fréquences.....	38
Tableau n°06 : L'échelle de cotation de la gravité.....	39
Tableau n°07 : L'échelle de cotation de la criticité.....	40
Tableau n°08 : La matrice de criticité.....	43
Tableau n°09 : Le questionnement QQQQCP.....	44
Tableau n°10 : Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités) de la semoulerie Amour.....	46
Tableau n°11 : Evaluation et plan d'action des risques de processus direction.....	47
Tableau n°12 : Evaluation et plan d'action des risques de processus vente.....	48
Tableau n°13 : Evaluation et plan d'action des risques de processus supply chain.....	50
Tableau n°14 : Evaluation et plan d'action des risques de processus production.....	51
Tableau n°15 : Evaluation et plan d'action des risques de processus contrôle de qualité.....	51

Tableau n°16: Evaluation et plan d'action des risques de processus ressources humaines(RH).....	52
Tableau n°17 : Evaluation et plan d'action des risques de processus maintenance.....	54
Tableau n°18 : Evaluation et plan d'action des risques de processus information technologie (IT).....	55
Tableau n°19 : Evaluation et plan d'action des risques de processus hygiène, sécurité et environnement (HSE).....	56
Tableau n°20 : La fréquence par niveau de criticité des risques de l'ensemble des processus.....	57

Listes des figures

Figure 1 : Logo de l'ISO 22000: 2018.....	6
Figure 11 : Figure 2 : Le cycle PDCA la roue de Deming (Guillaume, 2014).....	8
Figure 3 : Les 4 principes essentiels de l'ISO 22000:2018 (ISO 22000 : 2018).....	11
Figure 4 : Illustration du cycle PDCA aux deux niveaux (ISO 22000: 2018).....	13
Figure 5 : Matrice PESTEL (Granger, 2022).....	16
Figure 6 : Matrice (Dufour SWOT, 2022).....	17
Figure 7 : Cartographies des parties prenantes (Mekouki, 2018).....	19
Figure 8 : Cartographie des processus de l'entreprise (SARL AMOUR 2022).....	23
Figure 9 : Logo de la semoulerie Amour (SARL Amour, 2022).....	32
Figure 10 : Logo de groupe Amour (SARL Amour, 2022).....	33
Figure 11 : Les principales informations sur la SARL semoulerie Amour sous forme d'une fiche technique (SARL Amour, 2022).....	33
Figure 12 Localisation de l'entreprise (Google map, 2022).....	34
Figure 13 : La fréquence des risques pour l'ensemble des processus par niveau de criticité.....	58

Liste des abréviations

AMDEC : Analyse des Modes de Défaillances, leurs Effets et de leur Criticité

BPF : Bonnes pratiques de fabrication

BPH : Bonne pratiques d'hygiène

BPL : Bonne pratiques de laboratoire

CCP : Point critique à maîtrisé

DG : Directeur général

DRH : Directeur des ressources humaines

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point

HLS: High Level Structure (Structure de Haut Niveau)

HSE : Hygiène, sécurité et environnement

ISO : Organisation Internationale de la Normalisation

IT : Information technologie

PDCA: Plan Do Check Act (Cycle de l'amélioration continue)

PDG: président directeur général

PDR : Pièces de rechange

PESTEL : Politique, économique, sociologique, technologique, écologique, légal

PI : Partie intéressée

PRP : Programmes pré-requis

QQCQCP: Qui, Quand, Comment, Quoi, Combien, Pourquoi

RH: Ressources Humaines

SMSDA: Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaire

SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)

Sommaire

Introduction.....	2
--------------------------	----------

Première partie: Etude bibliographique

Chapitre 1 : La présentation de la norme ISO 22000 : 2018	5
--	----------

Chapitre2 : Contexte de l'entreprise selon ISO 22000 :2018.....	14
--	-----------

Chapitre3 : Management des risques et opportunités selon la norme ISO 22000 : 2018.....	24
--	-----------

Deuxième partie: Partie pratique

Chapitre 4: Présentation de l'entreprise Amour	31
---	-----------

Chapitre 5 : Méthodologie de mise en place du plan d'action face aux risques et opportunités.....	35
--	-----------

Chapitre 6 : Résultats et discussion	42
---	-----------

Conclusion.....	59
------------------------	-----------

Table des matières.....	60
------------------------------------	-----------

Références bibliographiques.....	64
---	-----------

Annexe	
---------------	--

INTRODUCTION GENERALE

Introduction

L'environnement économique est de plus en plus concurrentiel, les entreprises visent de plus en plus à s'imposer sur le marché et gagner la satisfaction de leurs clients. Pour arriver cela, ces dernières sont amenées à être toujours dans la même longueur d'onde des nouveautés du marché, des opportunités d'amélioration et plus précisément de se conformer aux référentiels de normalisation internationale notamment la norme ISO 22000.

La norme ISO 22000 est une norme internationale de management de la sécurité des denrées alimentaires. Elle définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dans un organisme, quel que soit la taille et son secteur d'activité. Ainsi, elle constitue un socle pour s'assurer que les besoins de ses clients sont bien pris en compte et qu'on sait y répondre de manière adaptée et pérenne.

Dans sa dernière version, cette norme a connu plusieurs changements et modifications, notamment les nouvelles exigences relatives aux risques et opportunités, qui doivent être identifiés, pris en compte, maîtrisés, et enfin intégrés dans le système de management de la sécurité.

L'entreprise Amour (lieu de notre stage de recherche) a acquis la certification ISO 22000 v 2005. Cependant, avec l'avènement de la nouvelle version de la norme vs 2018, l'entreprise s'est vue dans l'obligation d'intégrer une nouvelle règle de la norme 2018 qui s'inscrit dans le chapitre 4 (contexte de l'organisme) exige à l'organisme de définir son contexte interne et externe, et dans le chapitre 6 (planification) et plus précisément dans le sous chapitre 6.1 (actions face aux risques) qui stipule dans l'une de ses règles la prise en compte des risques et des opportunités.

Ainsi, l'entreprise Amour, qui s'est engagée dans la certification ISO 22000 dans sa nouvelle version de 2018, s'est engagée à s'intégrer dans le principe des risques et des opportunités dans son système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

Notre démarche pratique s'est articulée autour des réponses à apporter à la question suivante:

La mise en place d'un système de management (SMSDA) selon les exigences du référentiel ISO 22000: 2018 au niveau de l'entreprise Amour attestera-t-il son efficacité pour la maîtrise des risques, réduction des menaces et saisie des opportunités ?

Pour répondre à cette question on a émis l'hypothèse suivante :

L'entreprise Amoura appliqué une méthode pour définir son contexte interne et externe et identifier, évaluer et proposer un plan d'action face aux risques pour chaque processus de l'entreprise. Cette démarche permet d'améliorer davantage le SMSDA à l'entreprise et facilite la prise de décision et l'atteinte des objectifs.

L'objectif principal de cette étude est donc de :Analyse de contexte interne et externe de l'entreprise afin d'identifier les axes stratégiques à développer et de vérifier que la stratégie constitue une réponse satisfaisante à la situation décrite dans l'analyse, et de mettre en évidence tous les points critiques éventuels à maîtriser par l'évaluation des risques inhérents aux processus de l'entreprise et de proposer un plan d'actions face à ces risques.

Plan de travail

Pour réaliser ce travail, nous avons divisé notre travail en deux parties :

- Dans la première partie de notre travail nous avons présente la partie bibliographique, toutes les sources utilisées dans notre recherche sont citées dans la liste des références bibliographiques.
- Dans la deuxième partie nous avons présenté la partie pratique.

Ou nous avons étudié le contexte interne et externe de l'entreprise Amour par l'analyse SWOT pour identifier leurs menaces, opportunités, forces et faiblesses.

Ensuite nous avons analysé chaque processus de l'entreprise afin de développer une liste des risques pour l'évaluer et prioriser à travers le calcul du niveau de la criticité.

Puis nous avons proposé un plan d'action pour faire face à ces risques.



PARTIE 1 : Etude bibliographique



PARTIE 1 : Etude bibliographique

CHAPITRE I

PRESENTATION DE LA NORME ISO 22000 : 2018

Chapitre 1 : La présentation de la norme ISO 22000 : 2018

1.1 La norme ISO 22000 :2018 :

«L'ISO 22000:2018, publiée en juin 2018, en révisant la version de l'année 2005, spécifie les exigences pour la mise en place et l'amélioration continue du Système de management de la sécurité des denrées alimentaires, pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire. Elle définit la marche à suivre par un organisme pour démontrer son aptitude à maîtriser les dangers liés à cette sécurité afin de garantir que les denrées alimentaires peuvent être consommées sans causer de dommage à la santé du consommateur» **(Kasibi, 2018)**.



Figure 1 : Logo de l'ISO 22000 :2018

1.2 Système management de la sécurité des denrées alimentaires :

La nouvelle norme ISO 22000:2018 a été publiée le 19 juin 2018. Il permet de comprendre le nouvel esprit des normes de management de la sécurité alimentaire compatibles avec d'autres normes de système de management telles que ISO 9001, 145001 et/ou ISO 14001. Les principaux changements sont détaillés à la fois dans la forme (nouvelle «structure cadre», approche processus et cycle d'amélioration continue) et dans le contenu (contexte de l'organisme, approche, évaluation des performances) **(Boutou, 2019)**.

Cette nouvelle édition est toujours basée sur les principes de l'HACCP et précise les exigences d'un système de management de la sécurité alimentaire. Initialement publié en 2005, ses révisions sont devenues nécessaires. Le but est de simplifier la norme et de la rendre plus concise.

Certains concepts méritaient d'être clarifiés, de même que certains termes et définitions qu'il était nécessaire d'actualiser **(Boutou, 2019)**.

Un des objectifs était également d'aligner l'ISO 22000 avec les autres normes ISO de système de management (9001,14001 et 45001 pour ne citer que les plus connues) en intégrant les nouvelles approches de management (analyse du contexte, parties intéressées, risques et opportunités).Au sein de l'ISO/TC 34/SC 17, plus de 35 pays ont participé activement à cette révision (**Boutou, 2019**).

1.3 Concept du système de la sécurité des denrées alimentaires :

L'adoption d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA) est une décision stratégique pour une organisation afin d'aider à améliorer sa performance globale en matière de sécurité alimentaire. Les avantages potentiels pour les organisations de la mise en œuvre d'un SMSDA basé sur ce document sont :

- a) Capacité à fournir constamment des denrées alimentaires, des produits et des services sûrs qui répondent aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables
- b) Tenir compte des risques associés aux objectifs organisationnels.
- c) Démontrer sa capacité à répondre aux exigences spécifiques du SMSDA (**ISO 22000 : 2018**).

1.4 L'adoption d'une nouvelle structure :

Cette présentation consiste sur les nouveaux chargements de la structure de haut niveau (HLS), la version révisée devient compatible avec les autres normes de système de management grâce à un cadre commun qui sont :

1. Domaine d'application
2. Références normatives
3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisme
5. Leadership
6. Planification
7. Soutien
8. Fonctionnement
9. Évaluation des performances
10. Amélioration

Les 3 premiers articles sont relativement généraux et ne contiennent pas d'exigences, Les 7 suivants peuvent être regroupés selon le modèle PDCA(**ISO 22000 : 2018**)



Figure 2 : Le cycle PDCA la roue de Deming (Promé, 2014)

Art. 4 – Contexte de l’organisme :

L'idée est de prendre de la hauteur, de se pencher sur le contexte pour définir le périmètre du système de management. Pour ce faire, l'organisme tient compte de ses propres enjeux et des exigences des parties intéressées (Promé, 2014).

Art.5- Leadership

Ce chapitre met l'accent sur le rôle de la direction, le DIS d'ISO 14001 est également appelé "responsabilité de la direction", et le FDIS d'ISO 9001:2015 (contrairement au DIS) conserve le terme leadership.

La direction définit les politiques, assure la disponibilité des ressources, promeut généralement le système de management et veille à sa bonne mise en œuvre (Promé,2014).

Art.6- Planification :

En plus des objectifs de planification, l'organisme planifient des actions pour atténuer les risques et saisir les opportunités.

Au sens textuel, la planification doit définir : ce qui doit être fait, les ressources nécessaires, les responsabilités, les méthodes de mise en œuvre, les délais et les méthodes d'évaluation de l'efficacité (Promé, 2014).

Art. 7 – Soutien :

Le soutien aux activités organisationnelles s'articule autour

- Des ressources
- Des informations
- De la communication

Comme le montre, l'article 5, les ressources sont multiples. En ressources humaines, les compétences doivent être définies et démontrées. L'article insiste sur le fait d'être sensible aux du personnel, ils doivent se sentir engagés.

Le concept d'information documentée permet aux organisations de gérer leurs connaissances **(Promé, 2014)**.

Art. 8 – Fonctionnement :

L'organisme divise leurs activités en processus (internes et externes) qui établissent des normes. L'opération dépend largement de la discipline considérée (management de la qualité, management environnemental, etc.). Ainsi, la clause 8 du HLS est très brève et plus détaillée dans la norme, et c'est ce que nous avons trouvé comme étant les "réalisation des activités opérationnelles" de l'organisme (qui est également le titre de la clause 8 de la norme) **(Promé, 2014)**.

Art. 9 – Évaluation des performances :

L'organisme définit les activités de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation (quoi, quand, comment).

Des audits internes sont réalisés pour mieux appréhender le système de management (conformité aux exigences, efficacité...).

Lors d'une revue de direction, la direction passe en revue le système de management, en tenant compte des enjeux de l'organisation, des informations sur la performance, des actions en cours **(Promé, 2014)**.

Art.10-Amélioration :

Les organismes s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue.

En cas de non-conformité, l'organisme doit la contrôler, la corriger et faire face aux conséquences. Si les causes de non-conformité peuvent se reproduire, l'organisme doit prendre des mesures correctives pour éliminer ces non-conformités ayant un impact potentiel sur le système de management.

Avec cette nouvelle structure, la notion de mesures préventives disparaît, elle est en fait incluse dans le traitement du risque **(Promé, 2014)**.

1-5 Les objectifs de la nouvelle version de la norme ISO 22000 v 2018 :

L'organisme doit établir les objectifs du système de management de la sécurité des denrées alimentaires aux fonctions et niveaux pertinents.

Les objectifs de SAMSDA devraient être :

- Respecter la politique de sécurité des denrées alimentaires
- Mesurable (si possible)
- Tenir compte des exigences applicables en matière de sécurité alimentaire, y compris les exigences légales et réglementaires et les exigences des clients
- être surveillé et vérifié
- être communiqué
- Maintenance et activation au besoin
- L'organisme doit conserver des informations documentées sur les objectifs du système de management de la sécurité des denrées alimentaires (**ISO22000 :2018**).

1.6 Les principes du système de management de la sécurité des denrées alimentaires SAMSDA :

La sécurité des denrées alimentaires fait référence à la présence ou à l'absence de dangers liés aux aliments lorsqu'ils sont consommés (digérer par le consommateur).

Les risques liés à la sécurité sanitaire des aliments peuvent survenir à n'importe quelle étape de la chaîne alimentaire. Par conséquent, tout cela doit être entièrement contrôlé chaîne.

La sécurité alimentaire est la garantie des efforts conjoints de toutes les parties Les acteurs de la chaîne alimentaire.

Ce document spécifie les exigences pour le SAMSDA Inclure les éléments suivants, généralement considérés comme essentiels : -communication interactive -management du système -programmes pré-requis; -principes d'analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise (HACCP).

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

Les principes de management sont les suivants: -orientation client -leadership -implication du personnel -approche processus -amélioration -prise de décision fondée sur des preuves - management des relations avec les parties intéressées (**ISO 22000 : 2018**).

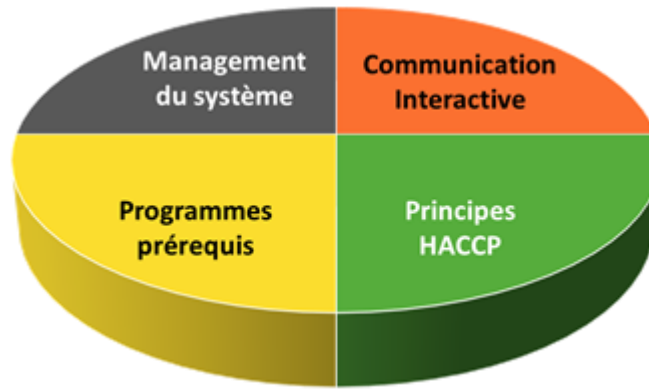


Figure 3 : Les 4 principes essentiels de l'ISO 22000:2018 (**ISO 22000 : 2018**)

1.6.1 Programme pré-requis :

Conditions activités de base nécessaire au sein de l'organisme et tout au long de la chaîne alimentaire pour préserver la sécurité des denrées alimentaires.

Les PRP dépendent du secteur d'activité de l'organisme :

- _ Bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
- _ Bonnes pratiques de fabrication (BPF)
- _ Bonnes pratiques de laboratoire (BPL),... (**ISO 22000 : 2018**).

1.6.2 Les principes HACCP :

La norme intégrée les principes du système d'analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise (HACCP) ainsi que les phases d'application mise au point par la commission du Codex Alimentaires.

Les sept principes de l'HACCP

Principe 1: Procéder à une analyse des dangers

Principe 2 : Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP)

Principe 3 : Fixer la ou les limites critiques

Principe 4: Mettre en place un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP

Principe 5: Déterminer les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé

Principe 6: Appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement

Principe 7 : Constituer un dossier dans lequel figure toutes les procédures et tous les relevés concernant ces principes et leur mise en application (**ISO 22000 : 2018**).

1.6.3 Le management de système :

Dans la norme ISO 22000 :2018 l'approche processus utilise le concept du cycle PDCA à deux niveaux :

- _ Le premier couvre le cadre global du SMSDA
- Organisation et maîtrise du système
- Le deuxième couvre les processus opérationnels au sein du système
- Organisation et maîtrise opérationnelle (**ISO 22000 : 2018**).

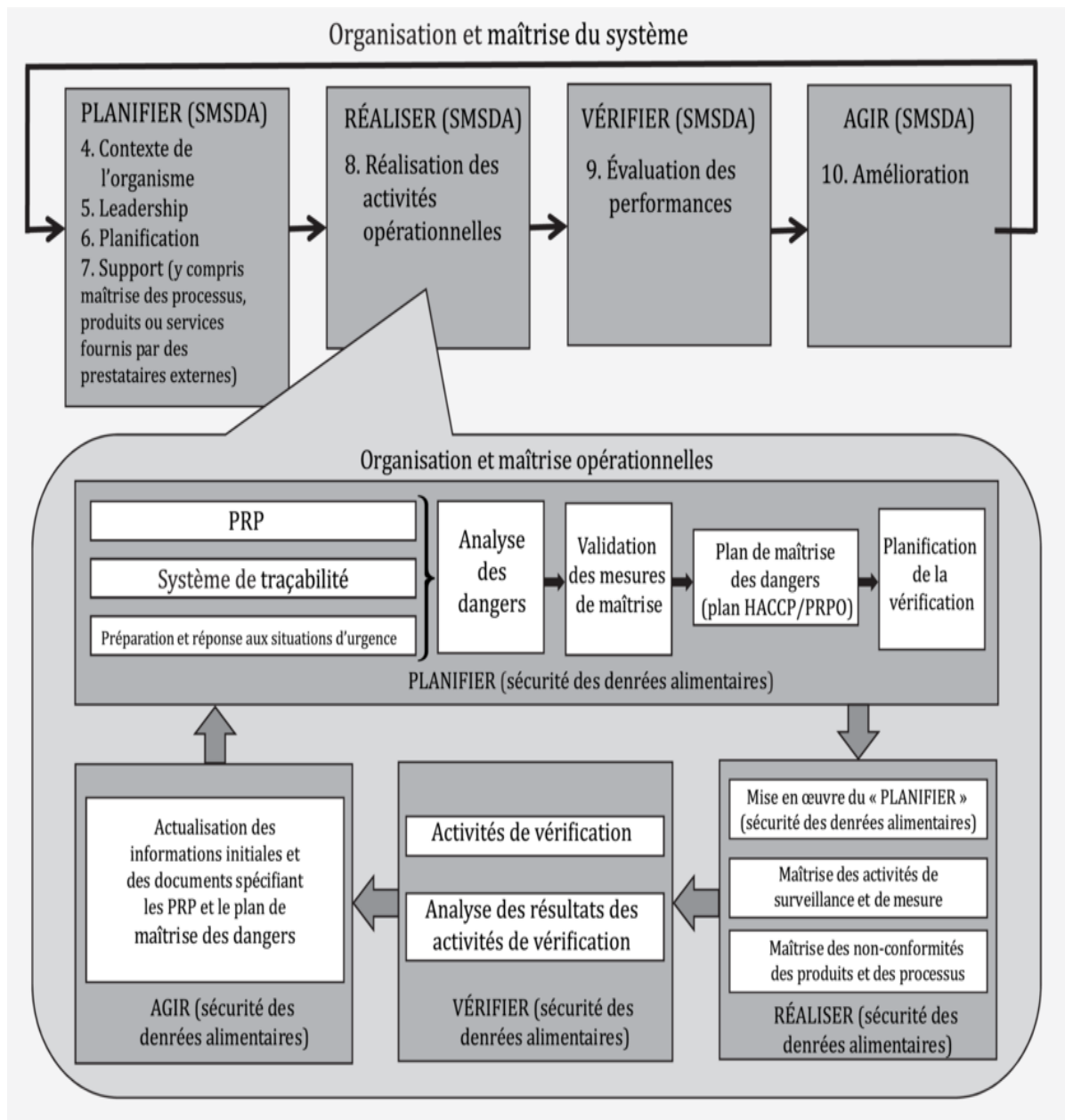


Figure 4 : Illustration du cycle PDCA aux deux niveaux (ISO 22000: 2018)

1.6.4 La communication interactive

La communication entre les différents intervenants directement ou indirectement impliqués dans la chaîne alimentaire sur les questions relatives à la sécurité des denrées alimentaires (traçabilité),(ISO22000 :2018).

CHAPITRE II

CONTEXTE DE L'ENTREPRISE SELON ISO 22000 : 2018

Chapitre 2 : Contexte de l'entreprise selon ISO 22000 :2018

2-1 Contexte de l'entreprise

Pour réussir la mise en place d'un système de management de la sécurité alimentaire, il est nécessaire de comprendre et d'évaluer tout ce qui peut affecter la raison d'être et la performance d'une entreprise. Une réflexion approfondie devrait être suivie de quelques activités de base (ISO22000 :2018).

2-2- Les enjeux internes et externes

La norme ISO 22000 exige une analyse du contexte interne et externe de l'organisme pour déterminer les enjeux internes et externes .

Cela permet de prendre en compte tous les éléments qui peuvent avoir une influence sur le système de management et ainsi mieux maîtriser les risques et les opportunités qui en découlent.

Identifier ce qui est bon et mauvais pour l'organisme doit pouvoir élaborer un plan d'action qui s'inscrit dans une démarche préventive plutôt que curative.

2-2-1 L'analyse PESTEL

Pour réaliser une analyse globale de l'environnement externe de l'entreprise, les enjeux externes pertinents sont déterminés à travers l'analyse PESTEL

Définition :

«PESTEL est l'acronyme des 6 types de facteurs formant un cadre d'analyse de l'environnement externe : Politique, Economique, Sociologique, Technologique, Ecologique, Légal.

Cette analyse externe permet d'identifier les forces de son environnement susceptibles d'avoir un impact positif ou négatif sur les activités de son entreprise sur le moment ou dans le futur. Elle guide la prise de décision stratégique» (Granger, 2022).

P	E	S	T	E	L
Politique	Economie	Social	Technologie	Environnement	Legal
Stabilité gouvernement	Taux de croissance	Taille population	Incitations technologiques	Météo	Discrimination
Corruption	Taux d'intérêt	Taux de natalité / mortalité	Automatisation	Climat	Lois antitrust
Fiscalité	Taux d'inflation	Mariages / divorces	Activité de R&D	Politiques environnementales	Droit du travail
Liberté de la presse	Taux de change	Immigration / émigration	Changement technologique	Changement climatique	Protection consommateurs
Réglementation	Crédit	Espérance de vie	Accès nouvelles technologies	Pressions ONG	Droit d'auteur & brevets
Tarifs spéciaux	Revenu disponible	Répartition richesse	Innovation	Catastrophes naturelles	Lois santé & sécurité
Force syndicales	Niveau dépense	Classes sociales	Conscience technologique	Pollution	Lois sur l'éducation
Règles concurrence	Déficits budgétaires	Revenu / habitant	Infrastructure Internet	Recyclage	Protection des données
Participation des électeurs	Évolution du PIB	Modes de vie	Infrastructure communication	Produits verts	
Manifestations	Chômage	Santé	Cycle de vie de la technologie	Energies renouvelables	
Niveau des subventions	Marché boursier	Revenu disponible			
Relations bilatérales	Fluctuations des prix	Attitude / travail			
Importations / exportations	Facteurs sociaux	Habitudes d'achat			
Contrôle du commerce		Education			
Lobbying		Minorités			
Budgets publics		Epargne			
Facteurs économiques		Technologies			

Figure 5 : Matrice PESTEL (Lefebvre, 2022)

2-2-2- L'analyse SWOT

La matrice SWOT Elle est utilisée pour réaliser une étude à la fois interne et externe à l'entreprise, pour cela il faut analyser les forces et faiblesses (interne) mais également les opportunités et les menaces (externe).

Définition :

«Le SWOT est un outil de stratégie d'entreprise inventé par un groupe de professeurs de Harvard : Learned, Christensen, Andrews, et Guth destiné à identifier les options stratégiques d'une entreprise ou d'un projet. Il permet de définir les objectifs en se basant sur les facteurs internes et externes pour les atteindre. »

Le diagnostic SWOT se fait sous la forme de deux tableaux récapitulatifs, l'un consacré aux opportunités et menaces, et l'autre aux forces et faiblesses (Dufour, 2022).



Figure 6 : Matrice SWOT (Dufour, 2022)

- **Étudier les forces** : les forces sont les aspects positifs internes que contrôle la structure pour l'application de la décision.
- **Étudier les faiblesses** : par opposition aux forces, les faiblesses sont les aspects négatifs internes qui peuvent être contrôlés dans l'application de la décision et pour lesquels des axes d'amélioration existent et sont importants.
- **Étudier les opportunités** : les opportunités sont les possibilités extérieures positives dont la décision peut éventuellement tirer parti. Elles existent hors du champ d'influence de la structure.
- **Étudier les menaces** : les menaces sont les problèmes, obstacles ou limitations extérieures qui peuvent empêcher ou limiter l'application de la décision. Elles sont souvent hors du champ d'influence de la structure (Dufour, 2022).

2-2-3 Les parties intéressées pertinentes :

Pour s'assurer de l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences légales et réglementaires et aux exigences du (des) client(s) applicables en matière de sécurité des denrées alimentaires, l'organisme doit déterminer:

- a) les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du SMSDA.
- b) les exigences pertinentes des parties intéressées du SMSDA.

L'organisme doit identifier, revoir et actualiser les informations relatives aux parties intéressées et à leurs exigences (ISO22000 :2018).

Définition :

« Partie intéressée (terme privilégié). Partie prenante (terme toléré) Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité » (ISO22000 : 2018).

2-2-3-1 Pourquoi identifier les parties intéressées

L'identification des parties intéressées a pour objectif de faire comprendre à tous que son environnement est bien plus large que le triptyque (client, fournisseur, concurrent) (ISO 22000 : 2018).

2-2-3-2 Comment identifier les parties intéressées

L'identification et l'analyse des PI sont réalisées au mieux à l'aide des techniques de brainstorming¹. Ce processus est généralement effectué sous forme d'atelier, avec les représentants des participants de l'entreprise (Ettaoussi, 2019).

2-2-3-3 Classification des parties intéressées

Liste simple d'énumération de fournisseurs, clients, communautés, etc. Insuffisant pour répondre aux exigences de la norme et comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées.

Rendre les informations plus significatives en regroupant les parties prenantes en fonction de leur relation avec l'organisation.

Cette classification peut se faire en fonction de la relation de la partie prenante avec l'organisme :

- Responsabilité** : investisseurs, ...
- Influence** : groupes de pression, ...
- Proximité** : voisins, ...
- Dépendance** : employés, ...
- Représentation** : syndicats, ...
- Autorité** : régulateurs, (Ettaoussi, 2019).

¹**Brainstorming** : Technique de recherche d'idées originales dans une réunion, chacun émettant ses suggestions spontanément.

2-2-3-4 Les exigences des parties intéressées

La règle des trois cercles :

Un outil qui peut être utilisé pour identifier les exigences pertinentes des parties prenantes et l'analyse des parties prenantes qui permet à une organisation d'articuler ses principes, sa Charte, son code de conduite aux parties prenantes et les cercles concentriques exercés par ses activités :

- Le premier cercle du Groupe : grande influence
- Le cercle du marché : influence moyenne,
- Le cercle large de notre environnement humain : influence faible (**Mekouki, 2018**).

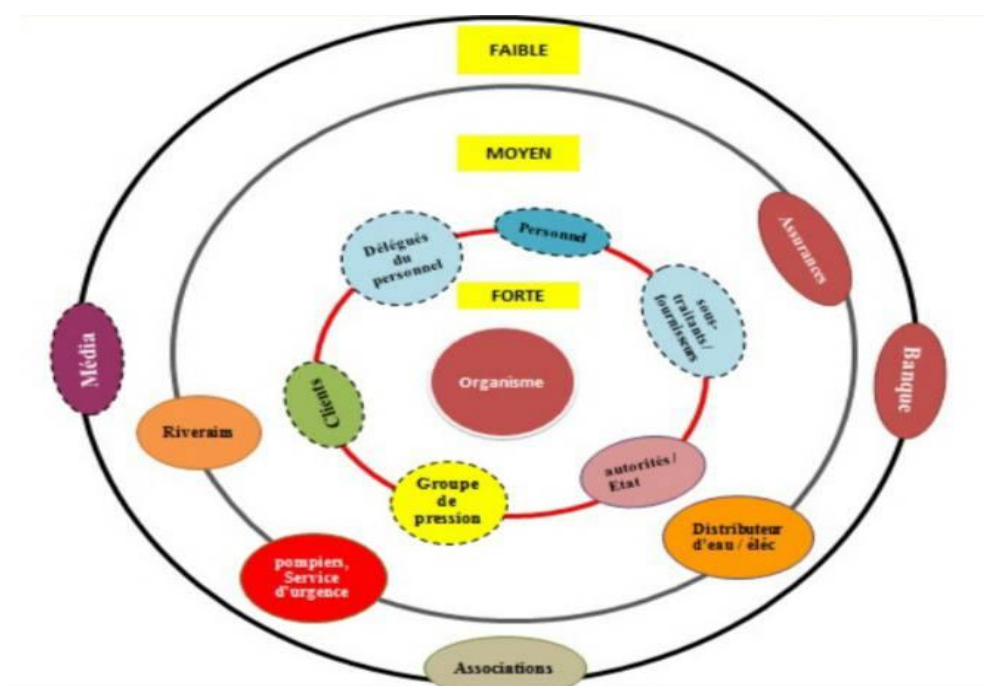


Figure 7 : Cartographies des parties prenantes (**Mekouki, 2018**)

•Personnel

- Travail dans un environnement sain et sûr
- Développement professionnel, équilibre travail / vie privée, sécurité de l'emploi...

•Les autorités

- Identification des exigences légales et réglementaires applicables aux produits et services Fournis.
- Compréhension et applications de ces exigences...

•Les clients

- un bon rapport qualité-prix,
- attentes en matière d'innovation en matière de conception
- respect des délais

-coûts réduits

-réponse rapide en cas d'une demande d'information ou une réclamation (**Mekouki, 2018**).

2-3 Domaine d'application de SMSDA

L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du SMSDA afin d'établir son périmètre d'application. Le périmètre d'application doit spécifier les produits et services, les processus et le ou les sites de production qui sont inclus dans le SMSDA.

Le périmètre d'application doit inclure les activités, processus, produits ou services pouvant avoir une incidence sur la sécurité des denrées alimentaires dans les produits finis.

Lorsque l'organisme établit ce périmètre, il doit prendre en compte:

- a) les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en 4.1.
- b) les exigences auxquelles il est fait référence en 4.2.

Le périmètre d'application doit être disponible et maintenu sous la forme d'une information documentée (**ISO 22000 : 2018**).

2-4 Système de management de la sécurité des denrées alimentaires SMSDA

Selon ISO 22000 v 2018 L'organisme doit établir, mettre en œuvre, maintenir, actualiser et améliorer en continu un SMSDA, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences de présente version révisée.

- La maîtrise de ces processus est basée sur la mise en œuvre de bonnes pratiques de travail, sur la connaissance des finalités de chaque processus et sur l'établissement de contrat d'interface.

- Le management de ces processus s'appuie sur cette maîtrise mais aussi sur l'attribution de la responsabilité d'atteindre les finalités à des personnes et sur la mesure et l'amélioration des performances.

- Ces processus font l'objet de <<fiche processus>> (**ISO 22000 : 2018**).

2-4-1 Présentation des processus :

Les processus de réalisation : (Proc R)

-Cette chaîne de processus représente le cœur du métier et fait l'objet d'une attention particulière.

-Ils débutent par la détection du besoin du client et vont jusqu'à sa satisfaction (**SARL Amour, 2022**).

Tableau n° 1 : Les processus de réalisation

N°	Intitulé du processus (Titre)	(Code)
----	-------------------------------	--------

1	Vente	Proc R01
2	Supplychain	Proc R02
3	Fabrication	Proc R03
4	Contrôle qualité	Proc R04

Source :(SARL Amour, 2022)

Les processus de support : (Proc S)

Ces processus contribuent au bon déroulement des processus de réalisation en leur apportant les ressources nécessaires (SARL Amour, 2022).

Tableau n° 2 : Les processus de support

N°	Intitule du processus (Titre)	(Code)
1	Gestion des Ressources Humaines	Proc S01
2	Maintenance des équipements	Proc S02
3	Hygiène, sécurité et environnement	Proc S03
4	Information technologie	Proc S04

Source :(SARL Amour, 2022)

Les processus de management : (Proc M)

-Ces processus contribuent à la détermination de la politique SMSDA et au déploiement des objectifs SMSDA et l'amélioration continue de système de management de la sécurité des aliments (SARL Amour, 2022). (Voir tableaun°3)

Tableau n° 3 : Les processus de management

N°	Intitule du processus (Titre)	(Code)
1	Leadership	Proc M01
2	Amélioration du système de management de sécurité des denrées alimentaires	Proc M02

Source :(SARL Amour, 2022)

2-4-2 Séquence et interaction des processus

- Séquence et l'interaction de ces processus sont décrites dans la cartographie ci après présentée

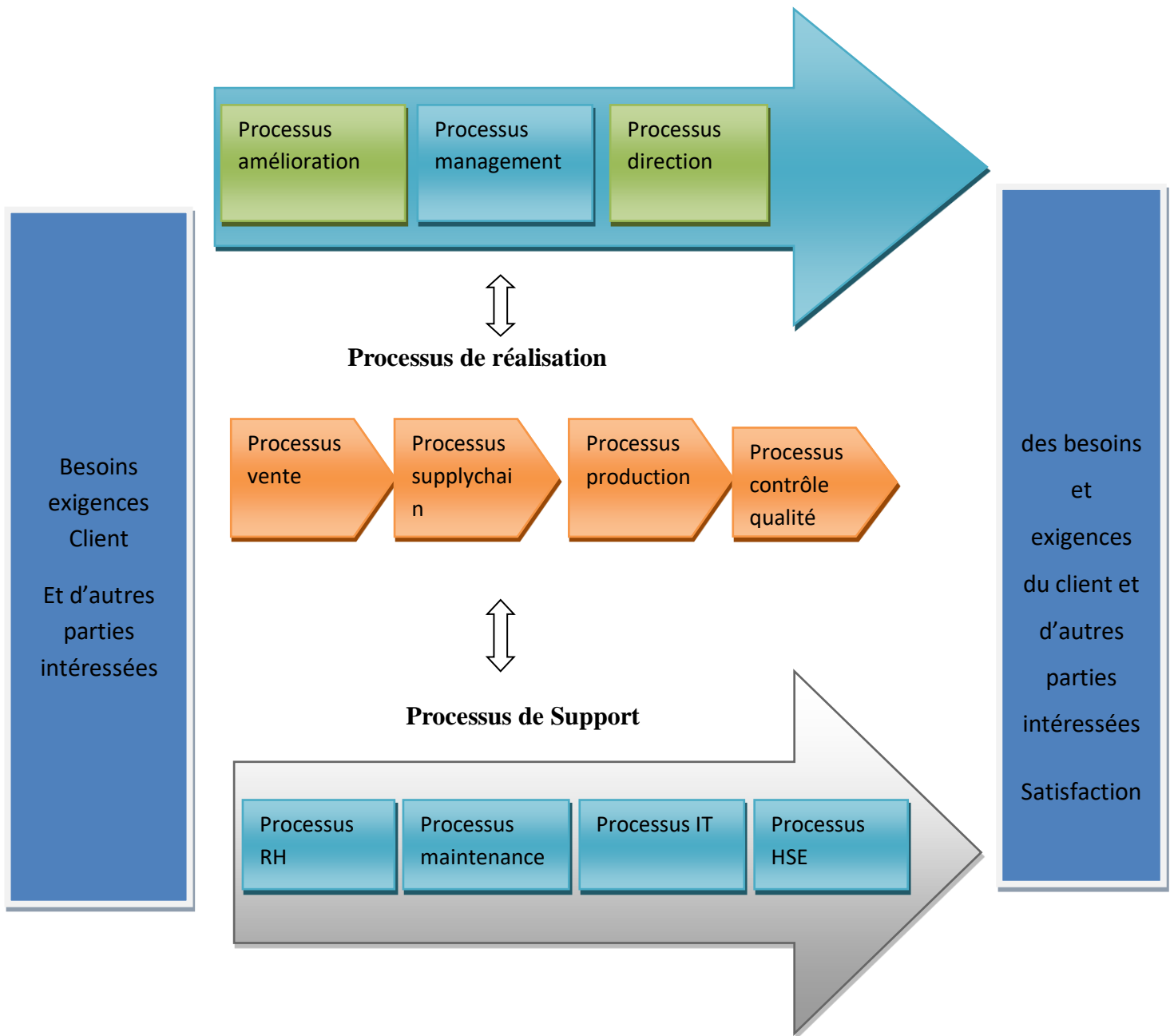


Figure 8 : Cartographie des processus de l'entreprise (SARL AMOUR 2022)

CHAPITRE III

MANAGEMENT DES RISQUES ET OPPORTUNITES SELON ISO 22000 : 2018

Chapitre 3 : Management des risques et opportunités selon ISO 22000 :2018

3.1 Le risque :

Le risque est l'effet de l'incertitude sur un résultat escompté et une telle incertitude peut avoir des effets positifs ou négatifs. Un écart positif engendré par un risque peut offrir une opportunité, mais les effets positifs d'un risque ne se traduisent pas tous par des opportunités (ISO 22000:2018).

3.2 Approche par des risques et opportunités selon ISO 22000 :2018

La notion de risque existait déjà dans la version 2005, notamment à travers des mesures préventives, mais la version 2018 a introduit une approche par le risque comme composante importante dans le pilotage d'un SMSDA comme outil de prévention.

La norme ISO 22000:2018 préconise une approche holistique et systématique du risque, afin d'identifier, de considérer et de contrôler les risques tout au long du processus de conception et de mise en œuvre d'un SMSDA et de planification et de mise en œuvre des mesures requises. C'est une approche conçue pour être proactive plutôt que réactive par la détection précoce et la prévention effets négatifs.

Cette nouvelle approche réduit les exigences prescriptives et les remplace par des exigences davantage axées sur les performances.

La notion de risque est systématiquement liée à la notion d'opportunité, il ne faut donc pas se limiter aux événements indésirables potentiels, mais aussi considérer la situation positive (ISO 22000 : 2018).

3.3 Les exigences de la norme ISO 22000 :2018 relatives aux risques et opportunités :

Dans le cadre de la planification du SMSDA, l'organisme doit prendre en compte les enjeux mentionnés en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et 4.3, et identifier les risques et opportunités qui doivent être pris en compte afin de :

- a) S'assurer que le SMSDA peut atteindre les résultats attendus
- b) Augmenter l'effet souhaitables
- c) Prévenir ou réduire les effets indésirables
- d) Faire partie de la dynamique d'amélioration continue

Les actions mise en œuvre par l'organisme face aux risques et opportunités doivent être proportionnées à :

- a) Impact sur les exigences de sécurité des denrées alimentaire
- b) A la conformité des produits et services alimentaires vis-à-vis des clients
- c) Exigences des parties intéressées de la chaîne alimentaire.

Les actions face aux risques et aux opportunités peuvent inclure :

- éviter les risques
- Prendre des risques afin de saisir une opportunité
- Éliminer les sources de risques
- Modifier la probabilité ou les conséquences d'occurrence
- Partager le risque ou accepter l'existence du risque sur la base d'une décision éclairée.

Les opportunités peuvent conduire à l'adoption de nouvelles pratiques (produits ou procédés modifiés), à l'utilisation de nouvelles technologies et d'autres solutions souhaitables et réalisables pour répondre aux besoins de l'organisme ou de ses clients en matière de sécurité des denrées alimentaires (**ISO 22000 : 2018**).

3-4 L'approche par les risques appliqués à l'entreprise :

La norme n'impose aucune méthode d'identification ou d'analyse des risques, mais l'entreprise peut choisir la bonne méthode en fonction de ses propres habitudes, culture, sensibilité, elle peut appliquer des méthodes qualitatives : SWOT, plusieurs méthodes d'analyse peuvent être utilisées à la plupart des types d'AMDEC.

3-4-1 Identification des risques :

La prise en compte du risque d'échec ou de défaillance des processus d'un organisme est un facteur de succès pour sa mise en œuvre et sa maîtrise. Non seulement au niveau des processus, mais tous les risques associés au système de management de la qualité sont identifiés.

Cette étape comprend :

- Identifier les postes, situations ou services à risque dans l'entreprise
- Identifier les risques qui entravent la mise en œuvre du processus, ou atteindre les objectifs du processus
- Identifier les risques liés à l'environnement interne et externe de l'entreprise (**Granger, 2022**).

3.4.2 Evaluation des risques

Dans le processus de gestion des risques, la phase d'évaluation (attribution des niveaux de risque) et de hiérarchisation des risques est essentielle. Il aide à déterminer l'importance d'un risque pour l'entreprise et à décider s'il convient d'accepter un risque particulier ou de prendre des mesures pour le prévenir ou le minimiser.

Cela peut être fait en tenant compte de la gravité et de la fréquence de chaque risque. De nombreuses entreprises trouvent que les cotes de gravité et de probabilité basées sur des critères élevés, moyens ou faibles répondent à leurs besoins. Pour réaliser cette étape, la méthode AMDEC peut être utilisée (**Granger, 2022**).

3-4-2-1 La méthode AMDEC

L'AMDEC est une technique d'analyse prédictive qui estime le risque de défaillance et les conséquences sur le fonctionnement normal des actifs de production et initie les actions correctives nécessaires (**Raffaillac et Monchaud, 2015**).

3-4-2-2 Les types d'AMDEC

Il existe plusieurs types d'AMDEC, dont les exemples suivants :

- Processus AMDEC : Identifier les défaillances du processus qui affectent directement ses objectifs.
- AMDEC Moyens : Identification des défaillances des moyens de production qui affectent directement la productivité d'une entreprise, il s'agit donc d'analyse des défaillances et d'optimisation de la maintenance.
- AMDEC Sécurité : Son objectif est de réduire les risques liés à l'utilisation des moyens de production.
- AMDEC Conception : Lors du processus de conception de l'outil de production.
- AMDEC Produit : Analyse de l'impact d'une défaillance du produit sur son utilisation (**Raffaillac et Monchaud, 2015**).

3-4-2-3 La mise en œuvre de l'AMDEC

Composition : Un groupe de travail pluridisciplinaire (production, maintenance),

Définition : Les limites de l'étude (objectifs, délais, dispositifs),

Actuel : Le système, son environnement et sa décomposition en sous-ensembles fonctionnels,

Identifier : les modes de défaillance,

Rechercher : Cause de la panne (Ishikawa),

Recherche : l'impact de chaque panne et les conséquences les plus probables pour le système,

Identification : Moyens de détection existants (**Raffaillac et Monchaud, 2015**).

3-4-2-4 Les objectifs de l'AMDEC

L'objectif principal est d'obtenir une disponibilité maximale.

Les objectifs intermédiaires sont les suivants :

- Analyser les conséquences d'un échec
- Identifier les modes de défaillance
- Spécifier les méthodes et procédures de détection pour chaque mode de défaillance, déterminer l'importance ou la criticité de chaque mode de défaillance
- Classer les modes de défaillance
- Établir des échelles d'importance et de probabilité d'échec (**Raffaillac et Monchaud, 2015**).

3-5 Apporter des réponses face aux risques


Une fois identifiés et priorisés, les points critiques doivent être traités. Il faut avoir Plusieurs solutions possibles pour trouver la plus adaptée. On peut définir des solutions en fonction du risque lui-même en étudiant la possibilité d'éliminer ou de limiter son impact.

Nous pouvons prendre en compte les caractéristiques du projet et apporter quelques modifications afin que pour éviter les risques.

Il existe plusieurs façons d'aborder ou de gérer chaque risque identifié. Nous pouvons:

- éviter les risques
- Prendre des risques pour saisir les opportunités
- Modifier la probabilité ou la conséquence de l'occurrence
- Partager les risques ou maintenir les risques sur la base de décisions éclairées
- Éliminer les sources de risque

Après avoir déterminé la solution la plus appropriée, il est nécessaire de procéder à la mise en œuvre (**Granger ,2022**)

A horizontal red banner with a scroll-like appearance, featuring rounded corners and a slight shadow. The text is centered within the banner.

LA PARTIE 2 : Partie pratique

CHAPITRE IV

PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

Chapitre 4 : Présentation de l'organisme d'accueil

4.1 Présentation de la semoulerie Amour :

L'activité de la semoulerie Amour consiste à transformer le blé dur en semoule supérieure et le blé tendre en farine supérieure et panifiable et la fabrication du couscous



Figure 9 : Logo de la semoulerie Amour (SARL Amour, 2022)

La première unité réalisée est spécialisée dans la production de la semoule d'une capacité de 200 Tonnes/ 24h.

La seconde unité réalisée est spécialisée dans la production de la farine d'une capacité de 200 Tonnes/ 24h.

En 2011 une autre unité a été réalisée. Cette dernière est spécialisée dans la production de couscous avec une capacité de transformation de 1800Kg/h (SARL Amour, 2022).

4.1.1 Historique :

La société semoulerie Amour de Mouzaia a été créée en Avril 2001 par les frères Amour, forts de leur expérience dans le domaine des conserves de fruits et légumes pendant plus de 20 ans, La SAM a étendu son activité en fabrication du Couscous en juillet 2012.

La SAM a obtenu le certificat « ISO 22000 » en juillet 2010 passant par des audits et elle a gardé le certificat après chaque audit, par l'organisme de certification reconnue à l'échelle mondiale (SARL Amour, 2022).



Figure 10: Logo de groupe Amour (SARL Amour, 2022)

4.1.2 Fiche technique de l'entreprise :

La figure 11 représente la fiche technique de l'entreprise.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nom : SARL SEMOULERIE AMOUR ▪ Société mère : Groupe AMOUR ▪ Siege Social : Zone industrielle Amour Noureddine-Mouzaia blida (Algérie) ▪ Secteur : Agro-alimentaire ▪ Forme juridique : Société à responsabilité limitée ▪ Date de création : 2000 ▪ Date de démarrage : 2001 ▪ Inauguration de la nouvelle unité : juin 2012 pour le couscous ▪ Superficie totale : 49459 m² ▪ Activité principale : transformation des blés en farine et semoule, et de semoule en couscous et commercialisation. ▪ Effectifs : 103 ▪ Directeur : Mr. Riadh Amour ▪ Téléphone : 025 37 7326 /025 37 73 25 	
--	--

Figure 11 : Les principales informations sur la SARL semoulerie Amour sous forme d'une fiche technique (SARL Amour, 2022)

4.1.3 Localisation de l'entreprise

Station de service Naftal Mouzaia-Blida

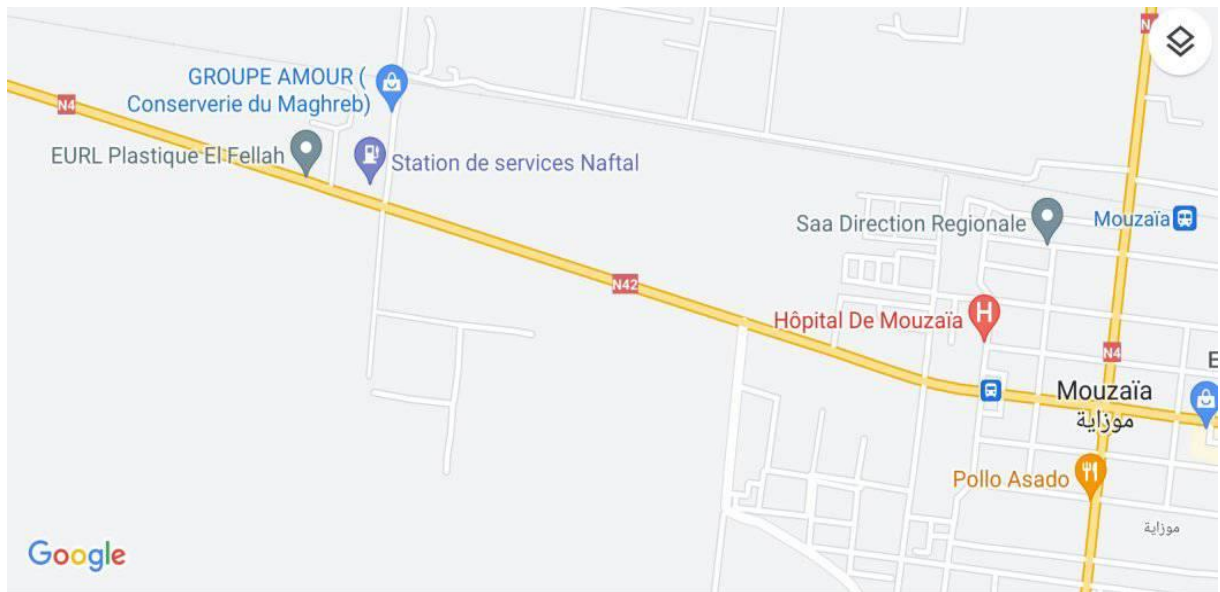


Figure 12 : Localisation de l'entreprise (Google map, 2022)

CHAPITRE V

METHODOLOGIE DE LA MISE EN PLACE DU PLAN D'ACTION FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITES

Chapitre 5 : Méthodologie de la mise en place du plan d'action face aux risques et opportunité :

5-1 Cadrage du projet via l'outil QQQQCP

Est aussi appelée la méthode de questionnement QQQQCCP est un acronyme, chacune des lettres correspondant respectivement aux questions : Qui ? Quand ? Où ? Quoi ? Comment ?

Combien ? Et Pourquoi ?

Cette méthode apporte les informations qui permettent de mieux connaître, cerner, clarifier, structurer, cadrer une situation car elle explore toutes les dimensions sous différents angles.

5.2 Identification des enjeux internes et externes de l'entreprise

La matrice SWOT peut définir l'environnement externe d'une entreprise, c'est-à-dire les opportunités et les menaces, et son environnement interne, plus précisément ses forces et ses faiblesses.

Tableau n°4: La matrice SWOT

Opportunités	Menaces
<p>-Le marcher progresse- t-il ?</p> <p>-Existe –t-il une nouvelle législation favorable susceptible de stimuler la demande ?</p> <p>-Y a-t-il des possibilités de partenariat avec d’autres acteurs du marché ?</p> <p>-Pouvez – vous profiter de la mondialisation avec l’ouverture de nouveaux marchés ?</p>	<p>-Quel est le niveau de concurrence ?</p> <p>-Y a-t-il de nouveaux acteurs potentiels sur le marché ?</p> <p>-Quels sont les risques de complexification au niveau légal et juridique ?</p> <p>La conjoncture économique est-elle favorable ?</p> <p>-quels sont les changements à venir favorisant l’obsolescence des produits actuels ?</p>
Forces	Faiblesses
<p>Que faites-vous mieux que d’autres ?</p> <p>-Qu’est-ce qui différencie votre entreprise/marque/produit ?</p> <p>-Avez-vous des avantages concurrentiels solides ?</p> <p>-Votre réputation est-elle solide ?</p> <p>-Avez-vous suffisamment d’expérience ?</p> <p>-Avez vous un brevet déposé une technologie innovante ?</p>	<p>-Que faites-vous moins bien que vous concurrents ?</p> <p>-Manquez-vous de ressources ?</p> <p>-Vos moyens financiers/logistiques/humains sont-ils suffisants ?</p> <p>-Vos clients sont-ils fidèles a votre entreprise/marque ?</p> <p>-La taille de votre force de vente est-elle suffisante ?</p> <p>-Votre communication est-elle suffisant pour générer la demande ?</p>

Source :(SARL Amour, 2022)

5.3 Identification et évaluation des risques

5.3.1 Grille de criticité

Pour chaque paramètre on a fixé une échelle de cotation de 1 à 4 que on les présente dans les tableaux ci-dessous :

Tableau n°5 : L'échelle de cotation des fréquences

Niveau de fréquence	La fréquence ²	Définition
1	Très rare	1 fois tous les 5 ans
2	Rare	1 fois tout le 1 an
3	Peu fréquent	1 fois par 3 mois
4	Fréquent	1 fois par mois

²**La fréquence** : c'est-à-dire la probabilité d'apparition de ce risque.

Tableau n°6 : L'échelle de cotation de la gravité

Niveau de gravité	Gravité ³	Définition
1	Mineure	Impact très faible
2	Significative	Impact moyen
3	Grave	Impact grave
4	Critique	Impact très grave

5.3.2 Evaluation de la criticité des risques


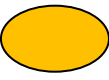
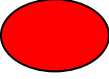
Pour l'évaluation des risques basée sur l'échelle de fréquence et l'échelle de gravité, une troisième échelle critique a été utilisée. Pour obtenir cette échelle, nous croisons deux paramètres : la fréquence et la gravité pour obtenir le niveau et la matrice criticité.

$$\text{Criticité} = \text{fréquence} \times \text{Gravité}$$

³**La gravité** : mesure les effets sur les cibles de l'accident (il a des conséquences plus ou moins importantes)

- L'échelle de cotation de la criticité

Tableau n°7 : L'échelle de cotation de la criticité

Échelle de criticité (dangerosité)	Résultats d'évaluation	
De 1 à 4	 Dangerosité minimale	Impact faible
De 6 à 9	 Dangerosité acceptable	Impact moyen
De 12 à 16	 Dangerosité maximale	Impact fort

-la matrice de criticité

Tableau n°8 : La matrice de criticité

F G	1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	2	4	6	8
3	3	6	9	12
4	4	8	12	16

5.4 Actions face aux risques

Une fois les risques de chaque processus identifiés et évalués, un plan d'action doit être élaboré pour contrôler, gérer ou éliminer leur impact négatif sur les activités de processus.

CHAPITRE VI

RESULTATS ET DISCUSSION

Chapitre 6 : Résultats et discussion

6.1 Cadrage du projet via l'outil QQQQCP

La méthode du questionnaire est un *outil* utile nous a servi pour définir avec précision tous les aspects de notre *projet* avant son lancement.

Tableau n°9 : Le questionnaire QQQQCP

Qui ?	L'ensemble du personnel du service Stagiaire en Sécurité agro-alimentaire et Assurance Qualité Bekkouche Manel et Abdellah Asala (Observatrices)
Quoi ?	La mise en place d'un plan d'action face aux menaces et opportunités (contexte externe), forces et faiblesses (contexte interne)
Où ?	Au sein de l'entreprise Amour Mouzaia
Quand ?	A partir d'Avril à juin 2022
Comment ?	Une étude interne et externe à l'entreprise par l'analyse SWOT. Une analyse des risques de chaque processus.
Combien ?	La Durée de stage est de 02 mois.
Pourquoi ?	Atteindre les objectifs de l'entreprise et proposé un plan d'action face aux risques pour chaque processus afin d'améliorer davantage de système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA) pour assurer des produits conformes aux exigences règlementaire et la satisfaction des clients.

6.2 La matrice SWOT

Le tableau suivant représente Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités) de la semoulerie Amour

Tableau n°10 :Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités) de la semoulerie Amour

	Strengths-Forces	Weakness-Faiblesses
Origine interne (organisationnelle)	<ul style="list-style-type: none"> • Le rapport qualité/prix • Moyens humains et compétences • Niveau d'équipement technologique • Réseaux en distribution élargies • Le savoir-faire • Gestion des documents (ERP) • Numérisation documentaire • Infrastructure 	<ul style="list-style-type: none"> •Budget informatique •Formation des personnels et plan déformation • Base des clients réduite •Localisation, une zone d'activité plein de concurrence • Taux de démission élevé, et perte des compétences • Planification des achats pour les pièces des recharges
Origine externe (environnement)	<p>Opportunities-Opportunité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communauté manager •Situation décroissante des concurrents • Présence de candidat formé • Image de marque en progression avec une bonne réputation • Compétitive d'équipe commerciale • Minimiser le coût d'importation de blé pour l'état un impact positif sur le prix de matière première • Diminution du pouvoir d'achat 	<p>Theats-Menaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le système de quota blé • Prix de matériel et matière première • L'utilisation des réseaux sociaux pour falsifier de la marque • Législation peut favorable (arrêté la subvention de blé). • Emergement d'un nouveau concurrent • La variété de la gamme (1 kg, 2 kg, 5 kg) • Minimiser le coût d'importation de blé pour l'état un impact négatif pour la qualité • Le non respect de l'exigence relative à l'environnement

6.2.1 L'interprétation de la matrice SWOT

Les quatre éléments ci-dessus sont communs à tous les SWOT. Ils représentent les champs d'investigations que de nombreuses entreprises regroupent en deux sous-groupes distincts : à savoir les facteurs internes et externes.

Cela explique que certaines matrices SWOT sont parfois appelées analyses internes-externes ou matrices IE.

Les forces et les faiblesses sont considérées comme des facteurs internes, car elles résultent de décisions stratégiques, managériales ou organisationnelles prises sous le contrôle du dirigeant de l'entreprise ou de son équipe.

Le rapport qualité/prix, L'accueil client, le taux de retour SAV (service après-vente) ou le taux de renouvellement de clientèle sont des facteurs qui sont (ou devrait être) sous le contrôle de l'entreprise, ce qui en fait des facteurs internes.

Un accueil client peu apprécié, un taux de SAV important ou un taux de renouvellement de clientèle élevé seront par conséquent considérés comme des faiblesses alors qu'un accueil client de qualité, un faible taux de SAV ou une fidélité durable de la clientèle feront partie des forces de l'entreprise.

À l'inverse, certains éléments ne peuvent pas être contrôlés par l'entreprise. Les risques météorologiques, l'évolution de la réglementation ou l'arrivée de nouveaux concurrents sont considérés comme une menace dans une analyse SWOT. Pour autant, peu de choses peuvent être entreprises pour limiter ce type d'événements, cela en fait des facteurs externes.

6.3 Evaluation et plan d'actions des risques de chaque processus

En tenant compte des informations disponibles au niveau de l'entreprise, nous développons une liste des risques pour que chaque processus peut être amélioré, puis nous pouvons proposer un plan d'action pour faire face à ces risques. Par conséquent, nous obtenons le résultat de chaque processus.

6.3.1 Processus direction

Tableau n°11 : Evaluation et plan d'action des risques de processus direction

Risques	Évaluation Des risques			Plan d'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
communication interne et externe non efficace	2	2	4	<p>La communication interne regroupe l'ensemble des actions de communication généralement mis en œuvre au sein d'une entreprise à destination de ses salariés via intra net, affichage de support papier, Outlook....</p> <p>On comprend toute fois que la communication externe s'inspire de plus en plus souvent des techniques de communication marketing qui valorise l'organisme et son image de marque.</p>	-PDG -DRH	Décidé par audité

6.3.2 Processus vente

Tableau n°12 : Evaluation et plan d'action des risques de processus vente

Risques	Évaluation Des risques			Pland'action		
	G	F	C	Actions à entre prendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
Non satisfaction client	3	2	6	Enquêtes auprès des clients, commentaires des clients sur les produits ou services livrés, réunions avec les clients, analyse des parts de marché, compliments, réclamations de garantie et rapports des distributeurs. La plupart des entreprises utilisent la recherche sur la satisfaction comme principal outil parmi ceux-ci	Administrateur de vente Directeur commercial	Décidé par audité

6.3.3 Processus Supply Chain

Tableau n°12 : Evaluation et plan d'action des risques de processus supplychain

Risques	Évaluation Des risques			Pland'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face aurisque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
Réception de produit non conforme	2	2	4	Audit fournisseur	Magasinier	Décidé par audité
Non respect de la planification	4	1	4	Changement de la cartographie des processus suite à la création d'une nouvelle activité, mise à jour majeure des documents d'un processus	Direction générale	Décidé par audité

Non respect de délais de livraison	3	2	6	<p>Afin d'optimiser les délais de livraison, les professionnels concernés par ce processus peuvent s'améliorer à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un suivi régulier de la clientèle ; <p>Une identification rapide des problèmes ;</p> <p>Une mise en place d'un plan d'actions correctives ;</p>	Magasinier	Décidé par audité
------------------------------------	---	---	---	--	------------	-------------------

				<p>Un renforcement des équipes du fournisseur ;</p> <p>Un établissement d'un préavis de retards potentiels ;</p> <p>Une communication optimale entre fournisseurs, prestataires de service de contrôle qualité et clients ;</p> <p>Une identification de nouveaux fournisseurs: évaluer les problèmes et les situations.</p>		
Non disponibilité des pièces de rechange de l'importation	2	2	4	<p>Gérer les approvisionnements/ stocks des pièces.</p> <p>Gestion des achats : de pièces détachées ou de services (sous-traitance, forfait ou régie),</p> <p>cycle devis / demande d'achat / commande / réception & retour fournisseur, facturation, etc.</p>	Directeur SC	Décidé par audité

6.3.4 Processus Production

Tableau n°14 : Evaluation et plan d'action des risques de processus production

Risques	Évaluation des risques			Plan d'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
Mauvaise planification	4	2	8	Changement de la cartographie des processus	-DG -Responsable production	Décidé par audité
Les besoins en matières premières ne sont pas évalués	4	1	4	Audit interne	Responsable production	Décidé par audité
Non respect de la procédure de produit non conforme	3	2	6	Dans « correction de la Non-conformité » l'organisme indique ici les actions qu'il a mises en œuvre afin d'éliminer sur le terrain la Non-conformité détectée (action curative immédiate)	-Responsable production -Chef de ligne	Décidé par audité
Non disponibilité de la matière première essentielle	4	1	4	Audit fournisseur	Responsable production	Décidé par audité

6.3.5 Processus contrôle de qualité

Tableau n°15 : Evaluation et plan d'action des risques de processus contrôle de qualité

Risques	Évaluation Des risques			Pland'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
Libération d'un produit non conforme	4	2	8	Le fournisseur doit désigner (nom et fonction), la ou les personnes compétentes pour autoriser la libération des produits et en faire mention au plan qualité lorsqu'un tel document est exigé contractuellement	Responsable contrôle de qualité	Décidé par audité
Contamination de produit à cause de non respect des BPH	4	1	4	Sensibilisation du personnel par des formations sur les BPH	Responsable RH	Décidé par audité
Système de traçabilité non efficace	4	1	4	implémenter un logiciel de gestion des non-conformités	Responsable de qualité	Décidé par audité

Plan de vérification non efficace	4	1	4	Choisir une date de vérification qui permet le recul nécessaire par exemple un délai d'un an	RMSDA	Décidé par audité
-----------------------------------	---	---	---	--	-------	-------------------

6.3.6 Processus ressources humaines (RH)

Tableau n°16: Evaluation et plan d'action des risques de processus ressources humaines (RH)

Risques	Évaluation Des risques			Impacts	Plan d'action		
	G	F	C		Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
La liste des personnes ayant une incidence directe sur le produit n'est pas à jour	2	2	4		?????	-DRH - Tous les pilotes processus	Décidé par audité
La non adéquation de compétence de la nouvelle responsabilité	3	1	3		Formation du personnel Elaboration des fiches de postes et de fonction	-DRH - Tous les pilotes processus	Décidé par audité

Mauvaise planification	3	2	6		Elaborer la cartographie des processus	DRH	Décidé par audité
La non réalisation des actions de formation	2	2	4		Planifier les formations à courte et longue durée	-DRH - Tous les pilotes processus	Décidé par audité

La non réalisation de l'évaluation a froid	3	1	3		Réaliser les tests à chaud et à froid	-DRH - Tous les pilotes processus	Décidé par audité
--	---	---	---	--	---------------------------------------	--------------------------------------	-------------------

6.3.7 Processus maintenance

Tableau n°17 : Evaluation et plan d'action des risques de processus maintenance

Risques	Évaluation Des risques			Plan d'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
Non disponibilité des pièces de rechange.	2	2	4	Audit fournisseurs	Responsable maintenance	Décidé par audité
Non respect de la planification	3	1	3	Cartographie des processus	Responsable maintenance	Décidé par audité
non disponibilité de la main d'œuvre	4	1	4	La direction doit prouver son leadership en matière de ressources humaines (recrutement)	Responsable maintenance	Décidé par audité
documentation non disponible	2	1	2	Veille réglementaire, normative et technologique	Responsable maintenance	Décidé par audité

6.3.8 Processus information technologie (IT)

Tableau n°18: Evaluation et plan d'action des risques de processus information technologie (IT)

Risques	Évaluation Des risques			Plan d'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
Coupure de réseau	3	2	6	?????	Responsable informatique	Décidé par audité
coupure d'électricité	4	2	8	ressource materiel (groupeélectrogène)	Responsable informatique	Décidé par audité
attaqueHackers	4	1	4	Établissez au sein de votre entreprise des procédures spécifiques à suivre en cas de tentative d'accès aux serveurs. Qui fait quoi, vous devez les établir en fonction de l'organisation de votre entreprise. N'oubliez pas également de former le personnel , de le sensibiliser aux cyberattaques, c'est eux qui, le moment venu, devront agir rapidement et efficacement.	Responsable informatique	Décidé par audité

Non disponibilité des pièces de rechange (PDR)	2	2	4	Audit fournisseurs	Responsable informatique	Décidé par audité
--	---	---	---	--------------------	--------------------------	-------------------

6.3.9 Processus hygiène, sécurité et environnement HSE

Tableau n°19 : Evaluation et plan d'action des risques de processus hygiène, sécurité et environnement (HSE)

Risques	Évaluation Des Risques			Plan d'action		
	G	F	C	Actions à entreprendre face au risque	Responsable de la réalisation de l'action	Échéance
plan de lutte contre les nuisibles n'est respecté.	3	2	6	Application de la méthode des 3D (dératisation, désinfection et désinsectisation)	Responsable HSE	Décidé par audité
les risques professionnels sont mal évalués.	4	2	8	Impliquer la commission d'hygiène et de sécurité CPHS à la prévention des risques	Responsable HSE	Décidé par audité

les inspections insuffisantes	3	2	6	Organiser des inspections et enquêtes en cas d'accident ou de maladies professionnelles	Responsable HSE	Décidé par audité
les actions face aux risques professionnels ne sont pas efficaces	4	2	8	Revue de la direction et audit SST (santé et sécurité au travail)	Responsable HSE	Décidé par audité

6.4 Analyse des risques pour l'ensemble des processus

Tableau n°20 : La fréquence par niveau de criticité des risques de l'ensemble des processus

Processus	Fréquence par niveau de criticité						
	Dangerosité minimale				Dangerosité acceptable		
	1	2	3	4	6	8	9
Direction				1			
Vente					1		
Supply chain				3	1		
Production				2	1	1	
Controle de qualité				3		1	
RH			2	2	1		
Maintenance		1	2	2			
IT				2	1	1	
HSE					2	2	
Fréquence Totale	0	1	4	15	7	5	0

6.5 La représentation graphique de résultats :

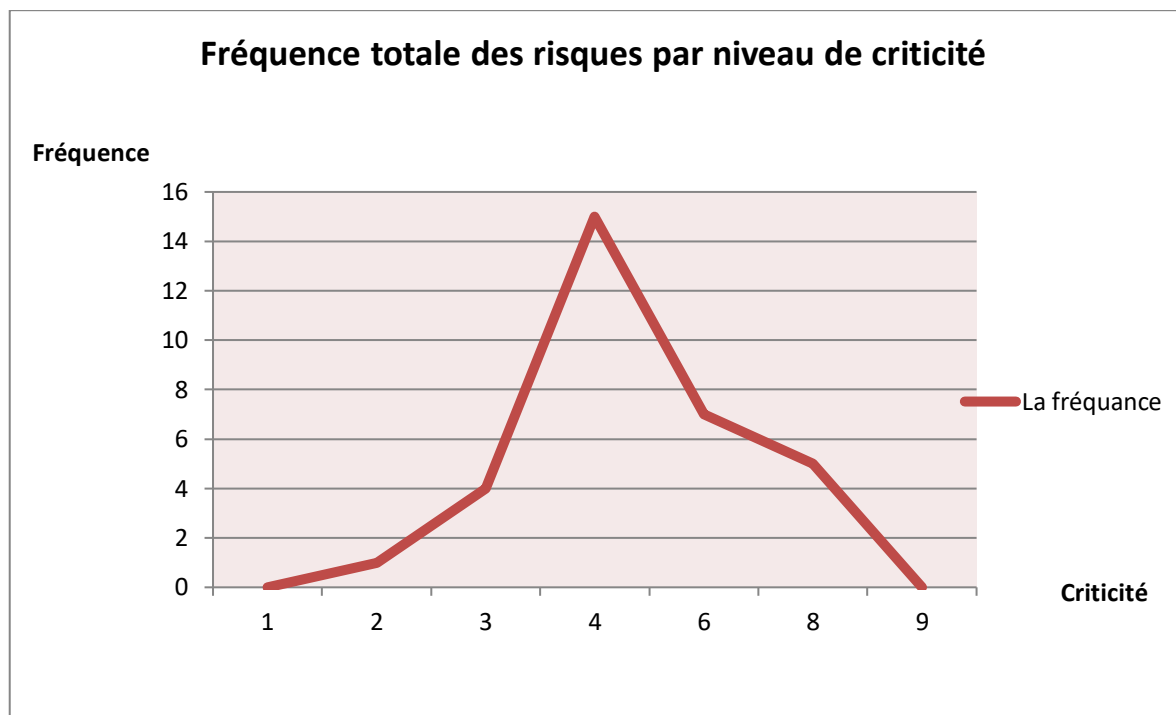


Figure 13 : la fréquence des risques pour l'ensemble des processus par niveau de criticité

6.6 Interprétation des résultats

La courbe de fréquence totale des risques par niveau de criticité montre que les risques les plus fréquents (fréquence égale à 20) correspondent à une criticité comprise entre 1 et 4 (dangerosité minimale). Vient ensuite la fréquence des risques moins importante (fréquence égale à 9), qui correspond à un niveau de criticité légèrement supérieur, variant entre 6 et 9 (dangerosité acceptable).

Il est important de noter que le risque maximum (criticité entre 12 et 16) n'apparaît pas dans les résultats, cela montre que la semoulerie Amour évolue avec une certaine certitude. Malgré cela, Nous devons rester vigilants, notamment en ce qui concerne la production, le contrôle qualité, les processus IT et HSE. Ses risques peuvent s'aggraver et entraîner des problèmes de gestion de la firme.

Conclusion

L'objectif de ce travail est d'étudier la démarche permettant d'identifier les menaces, les opportunités, les forces et les faiblesses, et d'évaluer les risques dans le système de management de la sécurité des denrées alimentaires de l'entreprise Amour.

En effet, nous avons effectué une enquête auprès de l'entreprise (depuis le mois d'Avril au mois de Juin), ce qui a permis de recueillir des informations et des données sur la démarche d'identification et d'évaluation des risques.

Et nous avons constaté que l'application de cette méthode sur 9 processus (Direction, vente, Supplychain, Production, Contrôle de qualité, RH, Maintenance, HSE), a montré que le management de l'entreprise évolue dans une certaine assurance.

Par ailleurs, les risques les plus fréquents (fréquence égale à 20) correspondent à une criticité inférieure à 4 (dangerosité minimale). Ensuite, vient une fréquence de risque moins importante (fréquence égale à 9) qui correspond à un niveau de criticité un peu plus élevé et qui varie entre 6 et 9 (dangerosité acceptable).

Alors que la dangerosité maximale (criticité entre 12 et 16) ne figure pas dans les résultats. Ces résultats encourageants constituent un atout d'assurance pour l'entreprise qui reflète une qualité managériale et donne une image favorable en direction des clients et des parties intéressées.

Ce qui nous amène à confirmer notre hypothèse de travail.

Toutefois, l'entreprise doit être vigilante notamment pour les processus production, contrôle qualité, processus information technologique (IT) et HSE dont les risques peuvent s'aggraver et causer des problèmes de gestion pour l'entreprise.

Aussi, comme perspective :

- balayer toutes les exigences de la norme ISO 22000 version 2018
- la mise en place d'un système de management intégré dans (ISO 9001 : 2015, ISO 45000 : 2018)
- la mise en place d'un système de management des risques (risques management selon la norme 31000 : 2018).

Table des matières

Remerciements

Dédicace

Résumés

Liste des abréviations

Liste des figures

Liste des tableaux

Introduction..... 2

Première partie: Etude bibliographique

Chapitre1: La présentation de la norme ISO 22000 : 2018..... 5

1.1 La norme ISO 22000 :2018 6

1.2 Système management de la sécurité des denrées alimentaires..... 6

1.3 Concept du système de la sécurité des denrées alimentaires 7

1.4 L'adoption d'une nouvelle structure 7

1.5 Les objectifs de la nouvelle version de la norme ISO 22000 v 2018 :..... 10

1.6 Les principes du système de management de la sécurité des denrées alimentaires
SMSDA..... 10

1.6.1 Programme pré-requis 11

1.6.2 Les principes HACCP 11

1.6.3 Le management de système 12

1.6.4 La communication interactive 13

Chapitre2 : Contexte de l'entreprise selon ISO 22000 :2018..... 14

2.1 Contexte de l'entreprise.....	15
2.2. Les enjeux internes et externes.....	15
2.2.1 L'analyse PESTEL.....	15
2.2.2. L'analyse SWOT.....	16
2.2.3 Les parties intéressées pertinentes	17
2.2.3.1 Pourquoi identifier les parties intéressées	18
2.2.3.2 Comment identifier les parties intéressées.....	18
2.2.3.3 Classification des parties intéressées.....	18
2.2.3.4 Les exigences des parties intéressées.....	19
2.3 Domaine d'application de SMSDA.....	20
2.4 Système de management de la sécurité des denrées alimentaires SMSDA.....	20
2.4.1 Présentation des processus.....	20
2.4.2 Séquence et interaction des processus.....	23
Chapitre3 : Management des risques et opportunités selon la norme ISO 22000 :	
2018.....	24
3.1 Le risque	25
3.2 L'opportunité	25
3.3 Approche par les risques et les opportunités selon ISO 22000 : 2018.....	25
3.4 Les exigences de la norme ISO 22000 : 2018 relative aux risques et opportunités.....	26
3.5 L'approche par les risques appliqués à l'entreprise.....	26
3.5.1 Identification des risques.....	27
3.5.2 Évaluation et priorisation des risques.....	27

3.5.2.1 La méthode Analyse des Modes de Défaillance de leurs Effets et leur Criticité (AMDEC)	27
3.5.2.2 Les types d'AMDEC	28
3.5.2.3 La mise en œuvre de l'AMDEC.....	28
3.6 Apporter des réponses face aux risques.....	28
 Deuxième partie: Partie pratique	
 Chapitre 4: Présentation de l'entreprise Amour	31
4.1 Présentation de la semoulerie AMOUR.....	32
4.2 Historique	32
4.3 Fiche technique de l'entreprise	33
4.4 Localisation de l'entreprise	34
 Chapitre 5 : Méthodologie de mise en place du plan d'action face aux risques et opportunités.....	35
5.1 Cadrage du projet via l'outil QQQQCP.....	36
5.2 Identification des enjeux internes et externes de l'entreprise	36
5.3 Identification et évaluation des risques	38
5.3.1 Grille de criticité	38
5.3.2 Évaluation de la criticité des risques.....	39
5.4 Actions face aux risques	41
 Chapitre 6 : Résultats et discussion	42
6.1 Cadrage du projet via l'outil QQQQCP.....	43
6.2 La matrice SWOT.....	45
6.3 Evaluation et plan d'action des risques de chaque processus.....	45

6.3.1 Processus de direction	46
6.3.2 Processus vente	47
6.3.3 Processus supply chain	48
6.3.4 Processus production	50
6.3.5 Processus de contrôle de qualité	51
6.3.6 Processus ressources humaines (RH)	52
6.3.7 Processus maintenance	54
6.3.8 Processus information technologie (IT)	55
6.3.9 Processus hygiène, sécurité et environnement (HSE).....	56
6.4 Analyse des risques pour l'ensemble des processus	57
6.5 La représentation graphique des résultats	58
Discussion	58
Conclusion	59
Références bibliographiques	61

Annexes

Références Bibliographiques

Références Bibliographiques

AFNOR(2002).Management du risque approche globale. In Besson, B et Possin, J.C. (2006).L'intelligence des risques. IFIE. 445 p.

AFNOR – Module de soutien – n° v2 – Créé le 13/05/2015 les éléments d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

AFNOR – Module de soutien – n° v2 – Créé le 03/02/2009 les principes de management appliqués à la sécurité des aliments.

Anonyme(2018). L'organisation internationale de normalisation[En ligne]

<https://www.iso.org/directive>. (Consulte en Mars 2022).

Boutoum, O.(2019).Expert AFNOR. p 1.50,411. Saint Denis, France.

Bouyssou, J.(1997). Théorie générale du risque .Economica. 146 p.

Cleary,C. et Malleret, T. (2006). Risques, perception, évaluation, gestion. In Cox, L. A. (2008) "What's wrong with risk matrices?"Journal of risk analysis, Vol. 28, No. 2, pp. 497-512.

Descroches, A.(2010).Le Management des risques des entreprises et de gestion de projet. Lavoisier, 396 p.Paris.

Dufour, L.(2022).Le SWOT: Définition, Méthode et Exemple : Créer mon entreprise : Nos outils [En ligne].<https://images.app.goo.gl/NVFTujCQYuJ7go5Q7>. (Consulté en mars 2022)

Dupont,Y. (2004).Dictionnaire des risques. Armand colin, 421 p.

Ettaoussi A. (2019).Les parties intéressées et les parties prenantes pertinentes : partie intéressée pertinente [En ligne]. <https://images.app.goo.gl/vDLcn1PWYN1w4J6j6>. (Consulté en janvier 2022).

Gaultier Gaillard, S etLouisot, J.P. (2004).Diagnostic des risques. Afnor. 200 p.

Granger, L. (2022). Méthode PESTEL- analyse de l'environnement : Stratégie de l'entreprise : Outils de la stratégie [En ligne].<https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/pestel.htm>. (Consulté en mars 2022)

Granger,L. (2022).Comment identifier, évaluer et traiter les risques ? : Efficacité de manager/ Dossiers méthodes[En ligne].<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/dossiers-methodes/plan-anti-risques>. (Consulté en mars 2022)

- Guilhon le Fraper du Hellen, A. et Bouchet, M.H. (2007). Intelligence économique et gestion des risques. Person Education. 241 p. France.
- Guilhou, X. et Lagadec, P. (2002). La fin du risque zéro. In Hassid. O. (2005) .La gestion des risques .Eyrolles, 336 p. France.
- IEC 31010, Gestion des risques — Techniques d'évaluation des risques In Louisot. J.P. (2005) 100 questions pour comprendre et agir: Gestion des risques. Afnor, 266 p.
- ISO 22000 v 2018 Système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SAMDA)- ligne directrice. 40p.
- Lefebvre, A. (2022). L'analyse PESTEL : Créer mon entreprise : nos outils [En ligne]. <https://www.leblogdudirigeant.com/analyse-swot/>. (Consulté en mars 2022)
- Louisot, J.P. (2015). Risk Management et stratégie selon la norme ISO 31000 - Les bénéfices de l'intégration de l'ERM dans les processus stratégiques. Ed. Afnor, 362 p.
- Marechal, J.P. et Quenault, B. (2005). Le développement durable une perspective pour le XXI siècle. Pur. 422 p.
- Mekouki A. (2018). Cartographier/determiner/ comprendre les parties intéressées et leurs besoins et attentes : QualityHealthSafetyEnvironment et Energy Engineer [En ligne]. https://www.linkedin.com/pulse/cartographier-d%C3%A9terminer-comprendre-les-parties-et-leurs-asma-mekouki?trk=public_profile_article_view. (Consulté en Mars 2022)
- Mougin, Y. (2002). La cartographie des processus : Maîtriser les interfaces. Éditions d'Organisation. 336 p. Paris.
- Organisation Internationale de Normalisation. Gestion des risques (ISO) (2009). Techniques d'évaluation des risques. 1ère éd. 174 p. In Norme internationale IEC/ISO 31010(2009) (F & AN) Genève.
- Organisation Internationale de Normalisation. Management du risque (ISO) (2009). Principes et lignes directrices. 1e éd. 24 p. In Norme internationale ISO 31000:2009 (F) Genève.
- Promé, G. (2014). HLS: La structure universelle des normes de management : Le Blog des Dispositifs Médicaux [En ligne]. <https://www.qualitiso.com/hls-high-level-structure/>. (Consulté en mars 2022).
- Veret, C. et Mekouar, R. (2005). Fonction: Risk manager. Dunod. 351p. Paris.

ANNEXE

Annexe I : Les parties intéressées

Partie intéressée interne	Exigences
Propriétaires	L'atteint des objectifs
Salarie	<ul style="list-style-type: none"> -Climat de travail favorable -Paiement à temps -Tenue de travail -Sécurité social
Prestataire interne	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Paiement des factures
Voisins	<ul style="list-style-type: none"> -Environnement propre -Absence de nuisances sonores
TÜV RHEINLAND	-Bon de commande
IANOR	<ul style="list-style-type: none"> -Contrat de veille Normative -Bon de commande -Paiement des factures -Indiqué les domaines de recherches ainsi les collections de normes
RAYAN HYGIENE	<ul style="list-style-type: none"> -Une convention pour une durée d'une 1 année -Délai de paiement 30 jours -Bon de commande pour achat (piège mécanique, boîte appât, anti mouche ...) -Paiement des opérations

Vibra Tech	<ul style="list-style-type: none"> -Bon de commande -Paiement des factures
ANALYSYS	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Paiement par chèque dans les délais des 60 jours maximum -Un bon de commande
KOUBA BALANCE	<ul style="list-style-type: none"> -Un bon de commande -Paiement des factures
BANQUE SGA Blida 202	<ul style="list-style-type: none"> -Renouvellement de dossier administratif
O.A.I.C	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Paiement effectuent avant la livraison du blé par chèque de banque -Communiquer les capacités de production -Formuler les besoins à traves un bon de commande -Trituration des volumes stockés en fonction établi en commun accord avec L'OAIC -Commercialiser le produit exclusivement au niveau du marché national
SABRINNEL	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Paiement de prestation dans un délai de quinze jours -Echantillonnage sur site
BHULER	<ul style="list-style-type: none"> -Bon de commande -Paiement des factures

CLEXTRAL	-Bon de commande -Paielement des factures
ESCLAB	-Bon de commande -Paielement des factures

CALTEST Métrologie	-Un bon de commande -Paielement des factures
EURL BEOGFB	-Demande de formation -Bon de commande -Paielement des factures
CHOPIN	-Bon de commande -Paielement des factures
SARL YIDA EMBALLAGE	-Convention -Bon de commande -Paielement des factures
ATCS	-Expression de besoin -Prestation interne et accès aux zones de travail
HASSIBA ORANGE	-Bon de commande -Paielement des factures

TECSSO	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Bon de commande -Paiement des factures
INTELLIX	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Bon de commande -Paiement des factures
ECOSNET	<ul style="list-style-type: none"> -Contrat de travail
MOBILIS	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Paiement des factures
SMTP	<ul style="list-style-type: none"> -Validation de la maquette -Bon de commande -Paiement des factures
AGROFILM	<ul style="list-style-type: none"> -Validation de la maquette -Bon de commande -Paiement des factures
SARL BEN MALEK	<ul style="list-style-type: none"> -Validation de la maquette -Bon de commande -Paiement des factures
	<ul style="list-style-type: none"> -Validation de la maquette

SARL NOVOSAC	-Bon de commande -Paielement des factures
AVEA	-Bon de commande -Paielement des factures
GENERAL EMBALLAGE	-Bon de commande -Paielement des factures
FUTURE PLASTIQUE	-Bon de commande -Paielement des factures
UNIKRA	-Bon de commande -Paielement des factures
TRANSPLASTED	-Bon de commande
NOSOCLEAN	-Bon de commande
BARAN EMBALLAGE	-Convention -Bon de commande -Paielement des factures -Paielement des factures

SARL UNIVERS PROCESS	-Bon de commande
Association santé pour tous ASPT	-Attestation de livraison

Association KAFIL EL YATIM	-Attestation de livraison
Ministère de Commerce	-Déclaration de capital social -Registre du commerce -Inspection générale -Validation de l'extrait de registre de commerce -Prix règlementés -Conformité des produits alimentaires -Plan ORSEC
Ministère de Travail, de L'Emploi et de la Sécurité Sociale (CNAS)	-Cotisation des salaires -Service recouvrement -Délai de déclaration des employés et des accidents du travail
Ministère de l'Emploi et de travail	-Professionnelle et législation de travail
Demandeurs d'emploi	-Entretien -Accueil -Réception des CV -Embauche
Ecoles de formation	-Convention de stage
Ecoles (université Blida1, ISTA)	-Convention de stage -Accompagnement et formation des étudiants

Transport des marchandises GEOTRANS	<ul style="list-style-type: none"> -Convention - Assurance des marchandises -Paiement des factures
Transport de blé	<ul style="list-style-type: none"> -Convention -Facturation à la fin de chaque mois
Ministère de l'Industrie et les Mines	<ul style="list-style-type: none"> -Conformité réglementaire -Siège Social -Liste des activités -Plan ORSEC
Ministère de l'Environnement	<ul style="list-style-type: none"> -Conformité réglementaire
Protection Civil MOUZAIA	<ul style="list-style-type: none"> -Plan d'action -Demande de service
Ministère de l'énergie	<ul style="list-style-type: none"> -Autorisation d'acquisition des produits dangereux -Conformité et la sécurité des chambres de stockage des produits dangereux
Etablissement Public de Santé et de Proximité MOUZAIA	<ul style="list-style-type: none"> -Convention de médecine du travail -Respecter la programmation des visites médicales

	-Apprendre en charge financièrement la réalisation des examens complémentaire
--	---

Les éventuelles futures parties Intéressées	EXIGENCES
ROHA AJJT GROUPE COMPANY	-Bon de commande -Paiement de facture
CPRINT	-Contrat de travail -Bon de commande -Paiement des factures

EURL 3M	-Convention -Programmation traitement des déchets spéciaux
CET Blida	-Convention -Déclaration des grandes destructions -Paiement après prestation -Bon de commande
ONEDD	-Convention -Prélèvement inopiné -Paiement après 15 jours de la date de réception du bulletin d'analyse final

Chain Télé visionnaire (EL NAHAR, EL BILED, EL BAHIA, EL CHEROUK, EL HADEF, BEUR TV)	<ul style="list-style-type: none"> -Plan medias -Convention -Bon de command
<p>Influenceur réseaux sociaux</p> <p>HICHAM COOK</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Bon de commande -Produits semoule et farine
<p>Influenceuse réseaux sociaux</p> <p>OUM YARA</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Bon de commande -Produits semoule et farine

Annexe II : Fiche processus de vente

Code P : R01		Fiche processus	
vente			
Finalité : -Accueil, conseil et orientation des clients -Promotion et Commercialisation des produits -Livraison des produits			
Pilote processus : Responsable administration des ventes		Famille de processus : Réalisation	
Interaction entre processus			
Clients	• M01	<ul style="list-style-type: none"> Rapport de l'enquête satisfaction client Plan d'action a validé Etat de traitement de réclamation 	
	• M02	<ul style="list-style-type: none"> Rapport de l'enquête satisfaction client Fiche de non-conformité Bon de retour Demande de création/modification/annulation de document 	
	• R02	<ul style="list-style-type: none"> Demande d'achat Programme d'expédition 	
	• R03	<ul style="list-style-type: none"> Rapport de l'enquête satisfaction client Bon de commande interne 	
	• R04	<ul style="list-style-type: none"> Rapport de l'enquête satisfaction client 	
	• S01	<ul style="list-style-type: none"> Besoin en formation et en recrutement 	
	S02	<ul style="list-style-type: none"> Demande de travail 	
	• S03	<ul style="list-style-type: none"> Demande EPI 	
	• S04	<ul style="list-style-type: none"> Demande intervention IT 	

FOURNISSEURS	<ul style="list-style-type: none"> • M01 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique SMSDA • Objectifs SMSDA • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions • Plan d'action validé 	
	<ul style="list-style-type: none"> • M02 	<ul style="list-style-type: none"> • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit • Résultats d'audit interne pour chaque processus • PV de RRD • Rapport d'audit • Document unique SMSDA 	
	<ul style="list-style-type: none"> • R02 	<ul style="list-style-type: none"> • TCO • Résultats de l'évaluation des fournisseurs 	
	<ul style="list-style-type: none"> • R03 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches techniques 	
	<ul style="list-style-type: none"> • R04 	<ul style="list-style-type: none"> • Bulletin d'analyse • Certificat de conformité 	
	<ul style="list-style-type: none"> • S01 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de l'évaluation des compétences 	
	<ul style="list-style-type: none"> • S02 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'intervention 	
	<ul style="list-style-type: none"> • S03 	<ul style="list-style-type: none"> • Décharge IT 	
Ressources et Moyen			
Ressources Humaines : selon L'organigramme Logiciel et outil : Outil informatique, Microsoft Office, ERP(Intellix), Télécommunication. Infrastructure : Bureaux, Dépôt du stockage. Transport : Camions, Fourgons, Véhicules de service.			
Documents Associes			
<ul style="list-style-type: none"> - Exigences légales et réglementaires : lois, décrets, circulaires - Fiche de spécification des produits finis - Norme ISO 22000v 2018, - Manuel qualité - Procédures obligatoires du SMSDA et les autres documents des processus - Fiches processus - Politique SMSDA - Objectifs SMSDA 			
Méthode de surveillance			
<ul style="list-style-type: none"> - Revue de direction - Audits - Rapport mensuel d'activité. 			

- TB.SMSA
- Enquête client
-

Objectif	MESURE DE PROCESSUS	
	Indicateur de mesure	Cible
Améliorer la satisfaction de nos clients	Quantité de produits retours clients/ Quantité de produits vendus x 100	≤5% 1 fois/ an
	Taux de satisfaction Nombre des clients satisfaits/ nombre des clients x 100	≥95% 1 fois/an

Description des activités			
RESPONSABLE	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIVITES	ELEMENTS DE SORTIE
Agent d'accueil	Client	Accueil client	Client accueilli
Administrateur de vente	Demande d'information	Ecoute et orientation client	Expression de besoin
Administrateur de vente	bon de commande externe	Planning de livraison	Prévision de livraison établie et transmis au R3
Administrateur de vente	Bon de commande externe	Etablir un bon de commande interne	Bon commande interne établi
Gestionnaire des stocks	Bon de commande interne	Réservation produits commandés au magasin	Produits disponible réservé
Magasinier stock produits finis	Bon de sortie	Satisfaction commande client (facturation +chargement)	Bon de sortie accusé
Directeur commercial	Bon de sortie accusé	Mesurer la satisfaction des clients	Bon de livraison et facture
FIN DE PROCESSUS			

Annexe III : Fiche processus Supply Chain

Code P : R02

Fiche processus SUPPLYCHAIN

1/Finalité :

-Mettre à la disposition de tous les processus; les matières, les produits, les fournitures et les équipements conformes à leurs besoins et aux exigences requises.

- Gérer les flux d'entrée et de sortie des produits et assurer leurs enregistrements.
- Organiser le magasin, assurer une accessibilité des produits et une préservation maximale.

2/ Pilote processus : Responsable magasin central

3/Famille de processus : Réalisation

4/Interaction entre processus

5/Ressources et Moyen

Ressources humaines : selon l'organigramme .

Logiciel et outil : Outils informatiques, Microsoft Office, Réseau informatiques, Intellix, Fax, téléphone, Internet

Infrastructure : Bureaux. Magasin, Dépôts.

Transport : Camions, Fourgons, Véhicules de service

6/Documents Associes

- Exigences légales et réglementaires : lois, décret, circulaires.
- Norme ISO22000 v2018,
- Manuel SMSDA
- Politique SMSDA
- Objectifs SMSDA
- Cahier des charges
- Fiches technique
- Conventions/contrats
- Documents du SMSDA

7/Mesure des processus

Indicateur n° : 01	Taux de produits conformes à la réception	Périodicité :	01 fois/mois
Calcul :	Nombre de livraisons conformes/ nombre total livrées	Cible :	≥85%
Indicateur n° : 02	Taux de commandes finalisées dans le délai	Périodicité :	01 fois/3 mois
Calcul :	Nombre de commandes réalisées dans le délai/ Nombre de commande total	Cible :	≥85%

RESPONSABLE	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIVITES	ELEMENTS DE SORTIE
Direction générale Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> Budget. Expression besoins (Demande d'achat) Plan prévisionnel 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Analyse des demandes d'achat et Planification des approvisionnements </div>	<ul style="list-style-type: none"> Demande d'achat analysé Plan d'achat
Direction générale Directeur SC	Demande d'achat analysé Plan d'achat	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 2- Décision </div>	-Demande d'achat visé - Plan d'achat validé
Directeur SC	-Demande d'achat visé -Plan d'achat validé -Fiches de spécifications techniques -Cahiers des charges	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 3- Consulter des fournisseurs </div>	-Offres -Pro format -Devis
Directeur SC	-Offre -Pro format -Devis	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 4- Evaluer les offres </div>	-Offres évaluées -TCO
Processus concerné Directeur SC	-Offre -Pro format -TCO -Fiche technique	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 5- Sélectionner Et commander </div>	- Bon commande
Responsable magasin	Liste de colisage	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 6- Réception </div>	Liste de colisage réceptionnée
Directeur SC Magasinier Processus concerné	-bon de réception -Bon de commande.	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">OUI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">NON</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> 7- Vérifier </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> Traiter La N/C </div> </div>	-Bon de réception -BL validé et enregistré -Télécopie de réclamation -visa produit conforme
Magasinier	Bon de réception avec visa de l'utilisateur (vérification conformité)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 8. Réceptionner le produit/.Vérifier les documents comptables </div>	-Bon de réception



Magasinier	Bon de réception	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">12. Produit mis à disposition</div> ↓	Bon sortie
Directeur SC	Télécopie de réclamation. Fiche évaluation fournisseur à la réception.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">10. Evaluer et/ou réévaluer les fournisseurs</div>	Fournisseur évalué ou réévalué annuellement
FIN DU PROCESSUS			

Annexe IV : Fiche processus production

Code P : R03	Fiche processus Production
Finalité : -Fabriquer un produit conforme aux exigences légales et réglementaire et du client dans les délais convenus et ne présent aucun dangers pour la santé du consommateur.	
Pilote processus : Responsable Production	Famille de processus : Réalisation
Interaction entre processus	

Clients	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de production a validé • Rapport d'activité journalier
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de non-conformité • Demande de création ou modification /annulation de document
	R01	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches technique
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches techniques • Demande d'achat
	R04	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'analyse
	S01	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin en formation et en recrutement • Evaluation du personnel
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention
	S03	<ul style="list-style-type: none"> • Demande EPI
	S04	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention IT

Fournisseurs	M01	<ul style="list-style-type: none"> • PSMSDA • Objectifs qualité • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions • Plan de communication validé • Plan de production validé • Plan d'action validé
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • PV de RDD • Rapport d'audit • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit • Résultats d'audit interne • Liste des documents applicables • Liste des enregistrements applicables • Diffusion document
	R01	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport de l'enquête écoute client • Bon de commande interne • Réclamation client
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • TCO • Résultats de l'évaluation des fournisseurs
	R04	<ul style="list-style-type: none"> • Bulletin d'analyse
	S01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de maintenance préventive et curative • Rapport d'intervention
	S03	<ul style="list-style-type: none"> • Décharge EPI
		S04

Ressources et Moyen



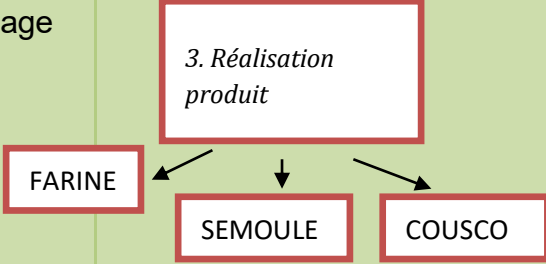
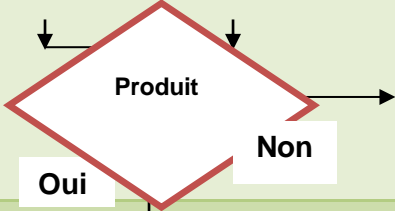

Ressources Humaines : selon l'organigramme : Responsable Production, Chef de quart, Adjoint chef de quart, Emballeur, Manutentionnaire, Cariste, Agent d'entretien,chaudiriste.

Logiciel et outil : Outil informatique, Microsoft Office, ERP(Intellix), Télécommunication. Infrastructure : Bureaux, Magasin produit finis, Magasin emballage, Silos, Moulin, Ligne Couscous.

Transport : Camions, Fourgons, Véhicules de service.

Documents Associes

Exigences légales et règlementaires
Norme ISO 22000 V 2018
Politique SMSDA, SMSDA qualité, TBQ
Manuel SMSDA

RESPONSABLE	ELEMENTS D'ENTRE	ACTIVITES	ELEMENTS DE SORTIE
DG Responsable production	<ul style="list-style-type: none"> - Objectifs de production - Demande commerciale - Contrats particuliers 	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">1. PLANIFICATION</div> 	Plan production arrêtée quantitatif et qualitatif
Responsable production	Production arrêtée quantitatif et qualitatif	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">2. EVALUATION DES BESOINS EN RESSOURCES (MATIERES PREMIERES, MATIERE D'EMBALLAGE)</div> 	Demande d'approvissement
Responsable production Chef de ligne couscous	Matières premières Matières d'emballage	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"><i>3. Réalisation produit</i></div> 	Farine Semoule Couscous
	Farine Semoule Couscous		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">Procédure produit PPD/non</div>
-Pilote fabrication -Pilote fin de chaine	Produit fini conforme	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">4. Mise en sac et palettisation</div> 	Produit fini encartonné et palettisé
-Pilote fabrication -Magasinier	Produit fini encartonné et palettisé	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">5. Cession au magasin PF pour Stockage</div>	Produit fini stocké

-PIP R3	Revue de processus Audit...	6. Mesure et surveillance de l'activité du processus	PV de revue de processus Rapport d'audit Plan d'action...
---------	--------------------------------	---	--

Annexe V : Fiche processus contrôle de qualité

Code P : R04		Fiche processus CONTROLE DE QUALITE
1/Finalité : -maîtrise et l'amélioration en continu de la qualité pour satisfaire aux exigences clients et Norme ISO22000.		
1/ Pilote processus : assistant SMSDA		Famille de processus : Réalisation
2/Interaction entre processus		
CLIENT	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action a validé • Plan de contrôle a validé • Rapport d'activité mensuel
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de non-conformité • Demande de création ou modification /annulation de document
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'achat
	R03	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'analyse
	S01	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin en formation et en recrutement
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'intervention
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention
	S03	<ul style="list-style-type: none"> • Demande EPI
	S04	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention IT
Fournisseur	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Politique SMSDA • Objectifs SMSDA • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions • Plan d'action validé
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • PV de RDD • Rapport d'audit • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit

		<ul style="list-style-type: none"> • Résultats d'audit interne • Liste des documents applicables • Liste des enregistrements applicables • Diffusion document • PV de réunion SMSDA • Document unique SMSDA
	R01	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport de l'enquête satisfaction client
	R03	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi traçabilité
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • TCO • Résultats de l'évaluation des fournisseurs
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'intervention
	S03	<ul style="list-style-type: none"> • Demande EPI

3/Ressources et Moyen

Ressources Humaines : selon l'organigramme, Prestataire,

Logiciel et outil : Outil informatique, Microsoft Office, Télécommunication. équipements de mesurage et de contrôle

Infrastructure : Bureaux, Echantiontech. laboratoire

4/Documents Associes

Exigences légales et réglementaires

La norme ISO 22000 V 2018

Fiches techniques

Politique SMSDA,

Manuel SMSDA

Procédure SMSDA et les autres documents du processus

Fiches de spécifications des produits, plan de contrôle, mode opératoire

Annexe VI : Fiche processus Gestion Des Ressources Humaines

Code P : S01		Fiche processus
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES		
Pilote processus :DIRECTEUR RH	Famille de processus :SUPPORT	
Interaction entre processus :		

Clients	TOUS LES PROCESUS	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation
	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action a validé • Rapport d'activité mensuel

	M02	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de non-conformité • Demande de création ou modification /annulation de document
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'approvisionnement • Télécopie de réclamation
	S04	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention IT
Fournisseurs	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des compétences • Demande de recrutement et de formation
	M01	<ul style="list-style-type: none"> • PSMSDA • Objectifs SMSDA • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions Plan d'action validé
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • PV de RDD • Rapport d'audit • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit • Résultats d'audit interne • Liste des documents applicables • Liste des enregistrements applicables • Diffusion document • PV de réunion SMSDA • Document unique SMSDA
	S03	<ul style="list-style-type: none"> • PV CPHCE • Décharge EPI

Ressources et Moyen

Ressources Humaines : **selon organigramme**

Logiciel et outil : Outils informatique, ERP(Intellix), Télécommunication.

Infrastructure : Bureaux,

Transport : Véhicules de service.

Documents Associes

Exigences légales et règlementaires

Règlement intérieur

Code de travail

Fiches métiers

Norme ISO 22000 V 2018

Plan de formation

Politique SMSDA,

Procédure du SMSDA et les autres documents du processus : procédure de recrutement /formation

Mesure des processus

Indicateur n° : 01	Taux de personnel sensibilisé	Périodicité	01 fois/semestre
Calcul :	Nombre de personnel formé/ Total du personnel x 100	Cible :	≥85%
Indicateur n° : 02	Taux de personnel réussi après évaluation	Périodicité :	Après chaque formation
Calcul :	Nombre de personnel réussi après évaluation/ Nombre de personnel formé x 100	Cible :	≥85%

Annexe VII : Fiche processus maintenance

Code P : S02		Fiche processus MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS	
Finalité :			
<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un taux maximal de disponibilité des équipements. - Assurer la maîtrise des activités de surveillance et de mesure. 			
Pilote processus : Responsable maintenance		Famille de processus : SUPPORT	
Interaction entre processus :			

Clients	• Tous les processus	• Rapport d'intervention
	• M01	• Plan préventif et correctif a validé • Plan d'action a validé • Rapport d'activité mensuel
	• M02	• Fiche de non-conformité • Demande de création ou modification /annulation de document
	• R02	• Demande d'achat
	• R03	• Plan de maintenance préventive
	• S01	• Besoin en formation et en recrutement
	• S03	• Demande EPI

		<ul style="list-style-type: none"> • Demande permis de feu
	<ul style="list-style-type: none"> • S04 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention IT
<i>Fournisseurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> • TOUS LES PROCESSUS 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention
	<ul style="list-style-type: none"> • M01 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique SMSDA • Objectifs SMSDA • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions • Plan préventif et correctif validé • Plan d'action validé
	<ul style="list-style-type: none"> • M2 	<ul style="list-style-type: none"> • PV de RDD • Rapport d'audit • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit • Résultats d'audit interne pour chaque processus • Liste des documents applicables • Liste des enregistrements applicables • Diffusion document • PV de réunion SMSDA • Document unique SMSDA
	<ul style="list-style-type: none"> • R2 	<ul style="list-style-type: none"> • TCO • Résultats de l'évaluation des fournisseurs
	<ul style="list-style-type: none"> • S1 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de l'évaluation des compétences
	<ul style="list-style-type: none"> • S3 	<ul style="list-style-type: none"> • Décharge • Pv CPHSE • Permis de feu

Ressources et Moyen

Ressources Humaines : **selon organigramme**

Logiciel et outil : Outils informatique, ERP(Intellix), Télécommunication, matériel de maintenance

Infrastructure : Bureaux, atelier maintenance

Transport : Véhicules de service.

Documents Associes

Exigences légales et règlementaires.

Norme ISO 22000 V 2018.

Manuel, fiche techniques des equipments.

Politique SMSDA, Objectifs SMSDA.

Manuel SMSDA.

Procédure SMSDA et les autres documents du processus

Mesure des processus

Objectif	Indicateur de mesure	Cible
Réduire les pertes de performance de productivité conséquentes/	Taux d'arrêt de production	<03%
rendre les opérations de maintenance plus simples et plus rapides.	Durée de la panne	

RESPONSABLE	ELEMENTS D'ENTREE	ACTIVITES	ELEMENTS DE SORTIE
Responsable maintenance Responsable production	Plan de maintenance préventive	1. Mise à disposition de l'équipement	Equipement disponible
		↓	
Responsable maintenance	Plan de maintenance préventive Mise à disposition de l'équipement	2. Planification des interventions et ressources	Bon d'entretien préventif
		↓	
Responsable maintenance	Bon d'entretien préventif	3. Réception PDR	PDR réceptionnée
		↓	
Responsable maintenance	Bon d'entretien préventif PDR	4. Récupération de la documentation technique et de l'outillage	Doc et outillage disponible
		↓	
Responsable maintenance	Bon d'entretien préventif Outillage et documentation	5. Intervention	Intervention réalisée
		↓	

Responsable maintenance	Faire des essais	6. Essais	Essais réalisés
Responsable maintenance	Essai réalisé et concluant	7. Mis à disposition de l'équipement	Equipement mis à disposition à la production Bon d'entretien préventif

Annexe VIII : Fiche processus Hygiène, Sécurité et Environnement

Code P : S03		Fiche processus
HSE		
Finalité		
-Sensibiliser et former les salariés à la démarche HSE et à la prévention des risques. -Prévenir les risques industriels, faire respecter les conditions d'hygiène et de travail.		
Pilote processus : Responsable HSE		Famille de processus :SUPPORT
Interaction entre processus		
Clients	TOUS LES PROCESUS	<ul style="list-style-type: none"> • Décharge EPI • PV CPHSE • Plan d'évacuation
	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action a validé • Plan annuel de sensibilisation • Rapport d'activité mensuel
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de non-conformité • Demande de création ou modification /annulation de document
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'achat • Habilitation cariste
	S01	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin en formation et en recrutement
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention • Permis de feu • Habilitation électrique
	S04	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention IT
Fournisseurs	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> • Demande EPI
	M01	<ul style="list-style-type: none"> • PSMSDA • Objectifs qualité • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions • Plan d'action validé

	M02	<ul style="list-style-type: none"> • PV de RDD • Rapport d'audit • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit • Résultats d'audit interne • Liste des documents applicables • Liste des enregistrements applicables • Diffusion document • PV de réunion SMSDA • Document unique SMSDA
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • TCO • Résultats de l'évaluation des fournisseurs
		<ul style="list-style-type: none"> • Demande de permis de feu

Ressources et Moyen

Ressources Humaines : Prestataires, inspecteurs HSE
 Logiciel et outil : Outils informatique, ERP(Intellix), matériel de réseaux, Télécommunication.
 Infrastructure : Bureaux, infirmerie, zone de stockage produits chimiques
 Transport : Véhicules de service.

Documents Associes

Exigences légales et réglementaires
 Norme ISO 22000 V 2018/ISO 45001V2018/ ISO 14000V2015
 Plan d'intervention interne
 Plan d'évacuation
 plan de sûreté
 Conventions .contrats
 Autorisation d'acquisition des produits chimiques
 Politique SMSDA, SMSDA qualité.
 Manuel SMSDA
 Procédure obligatoires du SMSDA et les autres documents du processus
 Document unique HSE

Mesure des processus

Indicateur n° : 01	Taux des accidents de travail	Périodicité	01 fois/an
Calcul :	Nombre des accidents de travail année en cours- nombre des accidents de travail année passée	Cible :	≥85%

RESPONSABLE	ELEMENTS D'ENTRE	ACTIVITES	ELEMENTS DE SORTIE
Responsable HSE	Exigences légales et réglementaire Exigences spécifiques Risques professionnels	1. lutte contre les nuisible/Evaluer des risques professionnels	Lutte contre les nuisible Matrice identification évaluation des risques
Responsable HSE	Besoin en formation Besoin d'intervention	2. Réalisation des inspections /Gestion des risques professionnels	Fiche de formation ou sensibilisation
Responsable HSE	Rapport d'inspection	3. Engagement des actions suite aux inspections	Fiche action corrective Plan d'action
Responsable HSE	Plan d'action	4. Evaluation de l'efficacité des actions Evaluation de l'efficacité	Preuve + Fiche action clôturée
Responsable HSE	Nouvelles données et/ou exigences	5. Mise à jour de document unique	Plans et matrice misent à jour
Responsable HSE	Indicateur de performance Audit...	6. Mesure et surveillance de l'activité du processus	Indicateur de performance Rapport d'audit Plan d'action.

Annexe IX : Fiche processus IT information-technologie

Code P : S04
IT

Fiche processus

Finalité :

- Maitrise le pack informatique
- Réaliser une topologie de réseau fiable et efficace
- Gestion de flux d'information
- Sécuriser les réseaux et les données numériques

Pilote processus :Responsable Informatique

Famille de processus :SUPPORT

Interaction entre processus

Clients	TOUS LES PROCESUS	<ul style="list-style-type: none"> • Décharge IT
	M01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action a validé • Rapport d'activité mensuel
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de non-conformité • Demande de création ou modification /annulation de document
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'approvisionnement
	S01	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin en formation et en recrutement
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'intervention
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention
Fournisseurs	Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'intervention IT
	M01	<ul style="list-style-type: none"> • SMSDA • Objectifs SMSDA • Ressources et moyens • Détermination et validation de la répartition des responsabilités, les autorités et communication des décisions • Plan d'action validé
	M02	<ul style="list-style-type: none"> • PV de RDD • Rapport d'audit • Programme de RDD • Programme d'audit • Plan d'audit • Résultats d'audit interne • Liste des documents applicables • Liste des enregistrements applicables • Diffusion document • PV de réunion SMSDA • Document unique SMSDA
	R01	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport de l'enquête écoute client
	R02	<ul style="list-style-type: none"> • TCO • Résultats de l'évaluation des fournisseurs
	S01	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation
	S02	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'intervention
	S03	<ul style="list-style-type: none"> • Demande EPI

Ressources et Moyen

Ressources Humaines : selon l'organigramme, Prestataire, consultant
 Logiciel et outil : Outils informatique, matériel de maintenance, ERP(Intellix), matériel de réseaux, Télécommunication.
 Infrastructure : Bureaux, atelier de maintenance,
 Transport : Véhicules de service.

Documents Associes

Exigences légales et réglementaires
 Norme ISO 22000 V 2018
 Fiche de configuration
 Fiches techniques
 Manuel de mise a jour
 Politique SMSDA,
 Manuel SMSDA
 Procédure obligatoires du SMSDA et les autres documents du processus

<u>OBJECTIFS</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>FREQUANCE</u>	<u>CIBLE</u>
Assurer une communication interne et externe efficace (mail, ERP, dossier partage..)	Taux de rupture de serveur	1 fois/semestre	max1fois/mois
	Le taux de disponibilité du service sur une plage horaire définie	1 fois/semestre	100%

RESPONSABLE	ELEMENTS D'ENTRE	ACTIVITES	ELEMENTS DE SORTIE
Responsable informatique Informaticiens	Demande d'intervention Convention, contrat Manuels Cahier de charge	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1. Gérer stock informatique</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Etat de stock ERP Registre état de sortie
Responsable informatique	Cahier de charge avec les prestataires Fiche d'intervention interne	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Gérer l'architecture réseaux</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Plan topologie réseau Rapport d'activité mensuel
Responsable informatique	Système d'exploitation software /hardware	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3. Gérer administration</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Post client
Responsable informatique	Réseau local Post client	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">4. Gérer administration serveur</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Directives administrative (AD)

			Politique des accès
Responsable informatique Informaticiens	ERP, messagerie...	5. Gérer ERP et d'autres solutions	Bases de donnée centralisés
Responsable informatique	Bases de données centralisées Appareil de sécurité (fortigard)	↓ 6. Sécuriser	Information fiable et sécurisé Journal des attaques et menaces
-Responsable informatique	Revue de processus Audit...	7. Mesure et surveillance de l'activité du processus	Indicateur de performance Rapport d'audit Plan d'action.

