

**Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
Université Abderrahmane MIRA de Bejaia  
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion  
Département des Sciences de Gestion**

# Mémoire de fin de cycle

**EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME DE MASTER  
EN SCIENCES DE GESTION  
Spécialité : MANAGEMENT**

**Intitulé du thème :**

**Les conditions de passage de la norme ISO 22000  
Version 2005 vers la norme ISO 22000 Version 2018 :  
Cas de CEVITAL Food**

**Présenté par :**

**M<sup>elle</sup> DJIDJELI Hanane**

**M<sup>elle</sup> KERKAR Salima**

**Soutenue le : 02 / 07 / 2019**

**Devant le jury composé de :**

<b>Mr. MEZIANI Mustapha</b>	<b>M.C.A</b>	<b>Univ.de Bejaia</b>	<b>Président</b>
<b>Mr. KHERBACHI A/Hamid</b>	<b>Professeur</b>	<b>Univ.de Bejaia</b>	<b>Rapporteur</b>
<b>Mme. SLIMANI Radia</b>	<b>M.A.A</b>	<b>Univ.de Bejaia</b>	<b>Examinatrice</b>

**Année universitaire : 2018/2019**

# *Remerciements*

*Nous tenons profondément à remercier tout d'abord Dieu le tout puissant de nous avoir donné le courage et la patience pour accomplir ce travail ;*

*Nous tenons à exprimer notre profonde reconnaissance à notre encadreur, **Mr KHERBACHI. H**, pour sa disponibilité, ses orientations et ses conseils tout au long de notre travail ;*

*Nous souhaiterons aussi remercier **Mr RABAHI.A** responsable management des systèmes et veille réglementaire de **CEVITAL** pour ses conseils éclairés, ses remarques et sa disponibilité tout au long du stage ;*

*Nous adressons également nos remerciements les plus respectueux à tous les enseignants de l'université pour nous avoir transmis leurs connaissances*

*Qu'ils trouvent ici l'expression de notre profonde sympathie.*

# *Dédicaces*

*Je rends grâce, à mon Dieu de m'avoir donnée la force, la volonté, et la sagesse d'être patiente dans mes études.*

*Je dédie ce modeste travail :*

*A mes chers parents, pour leur soutien et leur réconfort qui m'a accompagné tous au long de mes études, que dieu nous les gardes en bonne santé ;*

*A mes chers frères et mes chères sœurs*

*A mon époux qui ma aider tout au long de la réalisation de mon travail ;*

*Et enfin à toute ma famille et à tous ceux qui me sont chers.*

*Salima.*

# *Dédicaces*

*Je rends grâce, à mon Dieu de m'avoir donnée la force, la volonté, et la sagesse d'être patiente dans mes études.*

*Je dédie ce modeste travail :*

*A la mémoire de mon père.*

*A ma chère mère Pour sa patience illimitée et sa présence et qui la première n'ont inspiré le goût de toujours me dépasse, pour son soutien et son réconfort qui m'a accompagné tous au long de mes études ;*

*A mon frère et à ma sœur*

*A mes chers grands parents ;*

*A mes chers oncles, tantes, cousins et mes cousines ;*

*A toute La famille ;*

*A mes Chers amis, qui sans leur encouragement ce travail n'aurait jamais vu le jour.*

*Hanane.*

## Liste des abréviations

<b>BPD</b>	Bonne Pratique de Distribution
<b>BPF</b>	Bonne Pratique de Fabrication
<b>BPH</b>	Bonne Pratique d'Hygiène
<b>BPP</b>	Bonne Pratique de Production
<b>BPV</b>	Bonne Pratique de Vente
<b>BRC</b>	British Retail Consortium (consortium des distributeurs Britanniques)
<b>CCP</b>	Critical Control Point
<b>DRH</b>	Direction Ressource Humaine
<b>DFC</b>	Direction Finance et Comptabilité
<b>FSSC</b>	Food Safety System Certification
<b>GCL</b>	Gestion de la Chaine Logistique
<b>GFSI</b>	Global Food Safety Initiative
<b>HLS</b>	High Level Structure (La Structure universelle des normes de management)
<b>HACCP</b>	Hasard Analysis Critical Control Point (Analyse des Dangers et Points Critiques pour leur Maîtrise)
<b>IFS</b>	International Featured Standards
<b>ISO</b>	International Standard Organization
<b>NC</b>	Non-Conformité
<b>PDCA</b>	(Plan, DO, Check, Act)
<b>PRP</b>	Programme Prérequis (Programme Préalable)
<b>PRPo</b>	Programme Prérequis Opérationnel
<b>R&amp;D</b>	Recherche et Développement
<b>SMSDA</b>	Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires
<b>SDA</b>	Sécurité des Denrées Alimentaires

## Liste des figures

<b>Figure N°01</b> : Présentation de la dynamique PDCA.....	07
<b>Figure N°02</b> : Amélioration continue de système de MSDA.....	08
<b>Figure N°03</b> : Principes de la norme ISO 22000.....	10
<b>Figure N°04</b> : Exigences de la norme ISO 22000 version 2005.....	12
<b>Figure N°05</b> : Exigences dans les articles et paragraphes de la norme ISO 22000 :2018.....	23
<b>Figure N°06</b> : Illustration du cycle PDCA aux deux niveaux.....	24
<b>Figure n°07</b> : Organigramme de la direction qualité/ management système.....	34
<b>Figure N°08</b> : Impact de la certification sur le travail selon la norme ISO 22000 Version 2005.....	44
<b>Figure N°09</b> : Perception des responsables vis-à-vis la certification du SMSDA.....	44
<b>Figure N°10</b> : Résultats du SMSDA par rapport aux moyens mis en œuvre.....	45
<b>Figure N°11</b> : Accueil de la mise en place d'un SMSDA.....	47
<b>Figure N°12</b> : Retraits de produits.....	47
<b>Figure N°13</b> : Réclamations clients.....	48
<b>Figure N°14</b> : Atteinte des objectifs.....	48

## Liste des graphes

<b>Grappe N°01</b> : Pourcentage de satisfaction des changements liés au SMSDA, Version 2005.....	41
<b>Grappe N°02</b> : Résultats des réponses à la définition claire de la politique de l'entreprise....	42
<b>Grappe N°03</b> : Engagement de la direction lors de la mise en place du SMSDA.....	42
<b>Grappe N°04</b> : Apparition des formes managériales.....	43
<b>Grappe N°05</b> : Atteinte des objectifs d'amélioration.....	49
<b>Grappe N°06</b> : Conformité des réalisations par rapport aux prévisions.....	49
<b>Grappe N°07</b> : Réduction des coûts après la certification selon la norme ISO 22000, version 2005.....	50
<b>Grappe N°08</b> : Réduction de non conformités.....	50

## Liste des tableaux

<b>Tableau N°01</b> : Différence entre CCP, PRP, OPRP.....	25
<b>Tableau N°02</b> : Répartition des effectifs par tranche d'âge.....	35
<b>Tableau N°03</b> : Pyramide des âges.....	36
<b>Tableau N°04</b> : Ancienneté des effectifs.....	36
<b>Tableau N°05</b> : Tableau du plan d'action pour corriger les non-conformités.....	53

## **Liste des annexes**

**Annexe N°01** : Termes et notions de bases

**Annexe N°02** : Organigramme général de CEVITAL

**Annexe N°03** : Guide d'entretien adressé aux responsables qualité

# Sommaire

Introduction générale.....	01
<b>Chapitre 01 : Présentation de la norme ISO 22000.....</b>	<b>04</b>
<b>Section 01 : Présentation de la norme ISO 22000 version 2005.....</b>	<b>04</b>
<b>Section 02 : Présentation de la norme ISO 22000 version de 2018.....</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 02 : Présentation de CEVITAL Food.....</b>	<b>27</b>
<b>Section 01 : Présentation de CEVITAL Food.....</b>	<b>27</b>
<b>Section 02 : Système de management de la sécurité des denrées alimentaires.....</b>	<b>37</b>
<b>Chapitre 03 : Présentation de la démarche d'étude et analyse des résultats.....</b>	<b>40</b>
<b>Section 01 : Méthodologie d'enquête et Analyse préliminaire.....</b>	<b>40</b>
<b>Section 02 : Analyse des étapes de la transition.....</b>	<b>45</b>
<b>Section 03 : Passage de la norme ISO 22000 version 2005 vers la version 2018.....</b>	<b>51</b>
Conclusion générale.....	55
Bibliographie	
Table de matière	
Annexes	

## **Introduction Générale**

La sécurité des aliments est et sera toujours la préoccupation majeure des consommateurs et les producteurs en sont pleinement sensibilisés. Au fil des ans, de nombreuses normes spéciales et régionales ont évolué en vue de renforcer la sécurité des aliments à travers les questions soulevées par les fabricants, fournisseurs, détaillants et consommateurs.

La sécurité sanitaire a reçu, ces dernières années, une importance primordiale, suite aux crises sanitaires de ces dernières années (Aflatoxine au Kenya en 2004, Lait frelaté en 2008, crise de concombre en 2011, scandale des œufs contaminés en 2017). Ces crises ont en effet révélé un nombre important de lacunes des dispositifs de la régulation sanitaire des aliments (Giraud-Héraud et al, 2012; Grazia et al, 2012; Meziani et al, 2016; Nait Mohand et al, 2017). Dans les pays développés, on a assisté progressivement à l'émergence d'un ensemble de réglementations plus strictes avec notamment des normes plus exigeantes que celles du Codex Alimentarius (Grazia et al, 2014). Par contre, dans les pays en développement (PED), une partie non négligeable de produits offerts sur les marchés intérieurs font l'objet de peu de contrôle ou de faibles contraintes sanitaires (Jafee et al, 2011; Kopper, 2000). La sécurité sanitaire des aliments n'est pas un enjeu prioritaire dans l'élaboration des politiques nationales de certains PED (Hammoudi et al, 2014).

Cependant, les réglementations de sécurité sanitaire peuvent, quand elles sont exigeantes, bloquer l'accès des producteurs aux marchés domestiques ou d'exportations. Les producteurs peuvent être aussi impactés par les coûts de production et de commercialisation, associés aux processus de mise en conformité aux normes (Keiichiro et al, 2015 ; Henson et Loader, 2001). Par ailleurs, les associations des consommateurs dénoncent régulièrement les quantités importantes d'aliments contaminés en circulation sur le marché, et qui dépassent les seuils de contamination autorisés par les réglementations (Hammoudi et al, 2014). Il est donc nécessaire encore aujourd'hui de concilier les pratiques de production en vigueur dans les filières avec les attentes des consommateurs.

Les produits alimentaires dangereux peuvent avoir des conséquences graves et le management de la sécurité des denrées alimentaires aide les organismes à identifier et à maîtriser les dangers liés à cette sécurité. Alors qu'aujourd'hui bon nombre des produits alimentaires franchissent régulièrement les frontières nationales, des Normes internationales

sont indispensables pour garantir la sécurité des chaînes mondiales d'approvisionnement en denrées alimentaires.

Le choix du thème n'est donc pas fortuit. Il s'agit d'un thème d'actualité. Les denrées alimentaires impropres à la consommation peuvent avoir de terribles conséquences pour les consommateurs comme pour les entreprises, dans le monde entier. À l'heure où les produits alimentaires franchissent de nombreuses fois nos frontières, ISO 22000 est plus que jamais indispensable pour la sécurité des chaînes mondiales d'approvisionnement alimentaire. Une révision approfondie d'ISO 22000 est établie afin que cette norme conserve toute sa pertinence face aux besoins actuels.

CEVITAL a été choisie comme un terrain d'investigation, vu qu'elle est parmi les premières entreprises algériennes à entamer la démarche de la certification selon la norme ISO 22000 version 2005. Elle l'a été aussi par la place qu'elle occupe dans l'exportation et l'importance qu'elle accorde à l'aspect lié au système de management de la sécurité des denrées alimentaires et à sa forte position concurrentielle. Pour maintenir sa position sur le marché national et à l'exportation et pour faire face aux nouvelles exigences de la réglementation et de la clientèle et pour ne pas bloquer l'accès de ces produits aux marchés d'exportations, CEVITAL se prépare pour une transition de la norme ISO 22000 version 2005 vers la norme ISO 22000 version 2018.

Pour cela, notre objectif est d'essayer d'apporter des éléments de réponse à la question principale suivante : **Quelles sont les conditions de passage de la norme ISO 22000 Version 2005 vers la norme ISO 22000 Version 2018 ?**

Afin d'éclaircir notre thème et répondre à notre question de recherche, nous avons soulevés les interrogations ci-dessous :

- Quelles sont les conditions minimales que CEVITAL doit réunir pour préparer cette transition?
- Quelles sont les contraintes rencontrées lors de la mise en place du processus de transition vers la Version 2018?

De la question principale et des questions secondaires découlent deux hypothèses à vérifier :

H1 : les conditions à mettre en place pour la transition ne sont pas encore atteintes.

H2 : Les dirigeants de l'entreprise sont totalement engagés pour la réussite de la mise en place de conditions appropriées pour cette transition.

Pour répondre à notre problématique, nous avons fait une recherche documentaire pour nous imprégner du contenu de la norme ISO 22000 et des aspects théoriques liés au sujet. Ensuite, nous avons fait une compilation des données et documents de CEVITAL, suite à un stage effectué au sein de cette entreprise, précisément au niveau de la direction qualité/management système. Cette compilation nous a permis d'analyser le processus de mise en place du SMSDA au sein de CEVITAL et les conditions du passage vers la nouvelle version. Nous avons élaboré un guide d'entretien que nous avons adressé aux responsables qualité.

Le plan de travail de ce mémoire est composé de trois chapitres. Le premier traite la partie théorique qui présente la norme ISO 22000.

La partie pratique traite le cas de CEVITAL à travers deux chapitres. Le chapitre deux présente CEVITAL ainsi que le processus de mise en place du système de management de la sécurité des denrées alimentaires selon le référentiel ISO 22000 version 2005. Le troisième chapitre est consacré à la présentation de la démarche d'étude et l'analyse des résultats. Le mémoire commence par une introduction générale et se termine par une conclusion.

# **Chapitre 01 :**

## **Présentation de la Norme ISO 22000**

### **Introduction**

La maîtrise de la sécurité des aliments est un enjeu essentiel dans le secteur alimentaire. La crise de confiance actuelle a suscité de nombreux débats et a envahi l'opinion publique. L'hygiène et la sécurité des denrées alimentaires deviennent ainsi une exigence impérative par excellence. En octobre 2005, le comité « produits alimentaires » a publié la norme ISO 22000 qui définit les exigences d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

Depuis la publication de la norme ISO 22000 en 2005, les acteurs de la chaîne d'approvisionnement ont été confrontés à de nouveaux défis en matière de sécurité alimentaire. Dès lors, la révision de la norme s'imposait. La révision d'une norme ISO est un processus usuel. Tous les cinq ans, les normes sont réexaminées afin d'établir s'il est nécessaire de les réviser, pour s'assurer qu'elles restent aussi pertinentes et utiles que possible pour les entreprises.

Dans ce chapitre, nous mettons en exergue quelques concepts fondamentaux liés au système de management de la sécurité des denrées alimentaires auxquels nous ferons appel lors de notre étude empirique. A cet effet, ce chapitre a deux sections. La première présente les éléments essentiels de la norme ISO 22000 version 2005. La deuxième présente la norme ISO 22000 version 2018 et les changements induits par rapport à la version 2005.

### **Section 01 : Présentation de la norme ISO 22000 version 2005**

#### **1. Définition de la norme**

La norme ISO 22000 est une norme internationale relative à la sécurité des denrées alimentaires. Elle est intitulée « ISO 22000/2005 : système de management de la sécurité des produits alimentaires et exigences pour les organismes à tous les niveaux de la chaîne alimentaire. ». Elle spécifie les exigences d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA) qui est un ensemble cohérent de processus destinés à

permettre à la direction de l'entreprise de s'assurer de l'application efficace et effective de sa politique et de ses objectifs d'amélioration.

C'est une norme internationale qui s'applique à tous les maillons de la chaîne alimentaire, quelle que soit leur taille ou leur implantation dans le monde. Ceci comprend :

- ✓ Les organismes directement impliqués tels que les producteurs, les transformateurs et les distributeurs ;
- ✓ Les organismes indirectement impliqués tels que les fournisseurs et producteurs d'équipements, de matériel d'emballages, de produits de nettoyages, de pesticides, de fertilisants et médicaments vétérinaires, d'ingrédients et d'additifs mais aussi les organismes chargés du transport et du stockage.

Cette norme permet d'identifier les dangers potentiels pouvant survenir en amont comme en aval de cette chaîne, et de définir avec eux une procédure de communication de crise conjointe à déclencher si un problème survient. Elle facilite aussi le respect des exigences réglementaires. Elle est d'ailleurs reconnue en cela par les services officiels de contrôle.

## **2. Série de la norme ISO 22000 version 2005**

On distingue plusieurs normes dans la famille ISO 22000. La norme ISO 22000/2005 est un système de management de la sécurité des aliments « exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire »<sup>1</sup>. Cette norme spécifie les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires. La sécurité ne peut être assurée que par les efforts combinés de tous les acteurs de la chaîne alimentaires, cependant cette norme a été alignée sur la norme ISO 9001 afin de mettre l'accent sur la comptabilité entre les deux normes et également avec la norme ISO 14001. La norme ISO 22000 répond à une double demande : Le besoin d'améliorer la sécurité chez tous les acteurs des filières alimentaires, et le besoin d'harmoniser les méthodes existantes en matière de sécurité alimentaire par le biais référentiel internationalement reconnu.

La norme ISO 22005/2007 trace la chaîne alimentaire « principes généraux et exigences fondamentales s'appliquant à la conception du système et à sa mise en œuvre », est un outil qui aide les organismes opérants dans le cadre d'une chaîne alimentaire à se conformer à ses objectifs définis au sein d'un système de management. La norme ISO/TS 22004//2005 est un

---

<sup>1</sup>ISO: Norme ISO 22000/2005 : système de management et sécurité des denrées alimentaire-exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire, Suisse, 1<sup>ère</sup> édition, Septembre, 2005, pVI.

système de management de la sécurité des denrées alimentaires « recommandation pour l'application de l'ISO 22000/2005 ». Elle fournit les recommandations génériques pouvant être appliquées à l'ISO 22000 pour aider les organismes dans le monde à mettre en place les exigences de système de management de la sécurité des denrées alimentaires<sup>2</sup>. La norme ISO/TS 22003/2007 est un système de management de la sécurité des aliments, «exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de système de management de la sécurité des aliments»<sup>3</sup>,

Cette spécification technique (ISO/TS) représente l'accord entre les membres d'un comité technique et est acceptée pour publication si elle est approuvée par 2/3 des membres votants du comité. Elle a été élaborée pour apporter une aide à la certification des SMSDA qui satisfont aux exigences de l'ISO 22000. Le contenu de la spécification technique peut également servir à accompagner la certification de SMSDA qui est fondée sur d'autres ensembles d'exigences spécifiées en la matière. Elle est destinée à l'usage des organismes qui auditent et qui certifient des SMSDA. Elle définit des exigences génériques applicables aux organismes de certification procédant à l'audit et à la certification dans le domaine des SMSDA.

### **3. La genèse de la norme ISO 22000**

Certaines nations, pour garantir la sécurité des denrées alimentaires de consommation, ont développé leurs référentiels et cela pour éviter tout risque d'intoxication. Les britanniques ont créé leur propre référentiel appelé BRC et le dernier est publié en 2005. Par contre, les français et les allemands ont créé le leur en 2002 appelé IFS, leur 4<sup>ème</sup> version est publiée en 2004. Pour vendre les produits alimentaires à la distribution, les fabricants doivent être autorisés par l'un des deux référentiels qui sont des sociétés privées BRC ou IFS ou les deux en même temps selon la destination du produit. D'autres pays ont aussi créé leurs propres référentiels nationaux pour la sécurité de leurs produits alimentaires, ils se sont regroupés dans un référentiel reconnu pour minimiser les dépenses.

---

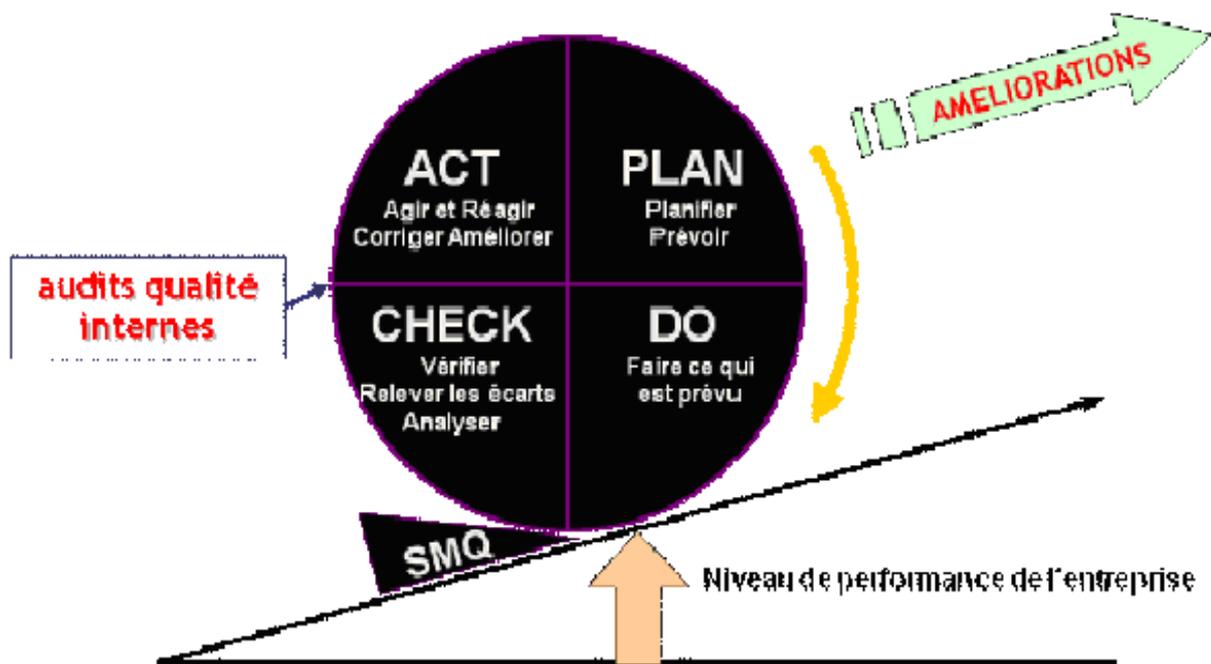
<sup>2</sup> ISO : ISO/TS 22004, système de management de la sécurité des denrées alimentaires-recommandation pour l'application de l'ISO 22000/2005, Suisse, 1<sup>ère</sup> édition, Novembre, 2005, p. VII.

<sup>3</sup> ISO : ISO/TS 22003, système de management de la sécurité des denrées des aliments-exigence pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de management de la sécurité des denrées alimentaires, Suisse, 1<sup>ère</sup> édition, février, 2007, p1-2.

L'association danoise a fait une proposition pour une création d'un système de management ou cette dernière est acceptée par ISO /TS 34. La norme ISO 22000 a débuté en 2002 et la publication de la nouvelle norme ISO 22000 s'est faite en 2005.

#### 4. La structure de la norme ISO 22000

La norme ISO 22000 s'appuie sur le principe de la roue de Deming et sa boucle d'amélioration continue de type PDCA (Plan, Do, Check, Act) qui est aujourd'hui reconnue comme un principe de conduite managériale simple et universel. La figure N°01 est une présentation de la dynamique PDCA.



**Figure N°01** : Présentation de la dynamique PDCA

**Source** : Organisation internationale de normalisation : [www.iso.org](http://www.iso.org)

Elle tient compte des dispositions contenues dans la norme ISO 9001:2000 afin de permettre une parfaite compatibilité et complémentarité avec les différents référentiels de management couramment utilisés par les entreprises. Elle repose sur 04 blocs principaux étroitement liés: la responsabilité de la direction, le management des ressources, la planification et la réalisation de produits sûrs, et la validation, la vérification et l'amélioration du SMSDA.

La figure ci-dessus illustre le modèle de l'approche retenue dans l'ISO 22000 autour des quatre blocs principaux. L'exigence de sécurité des denrées alimentaires est intégrée dans le

cadre d'un système de management structuré, géré efficacement et qui s'intègre parfaitement dans le cadre des activités générales de management d'une entreprise.

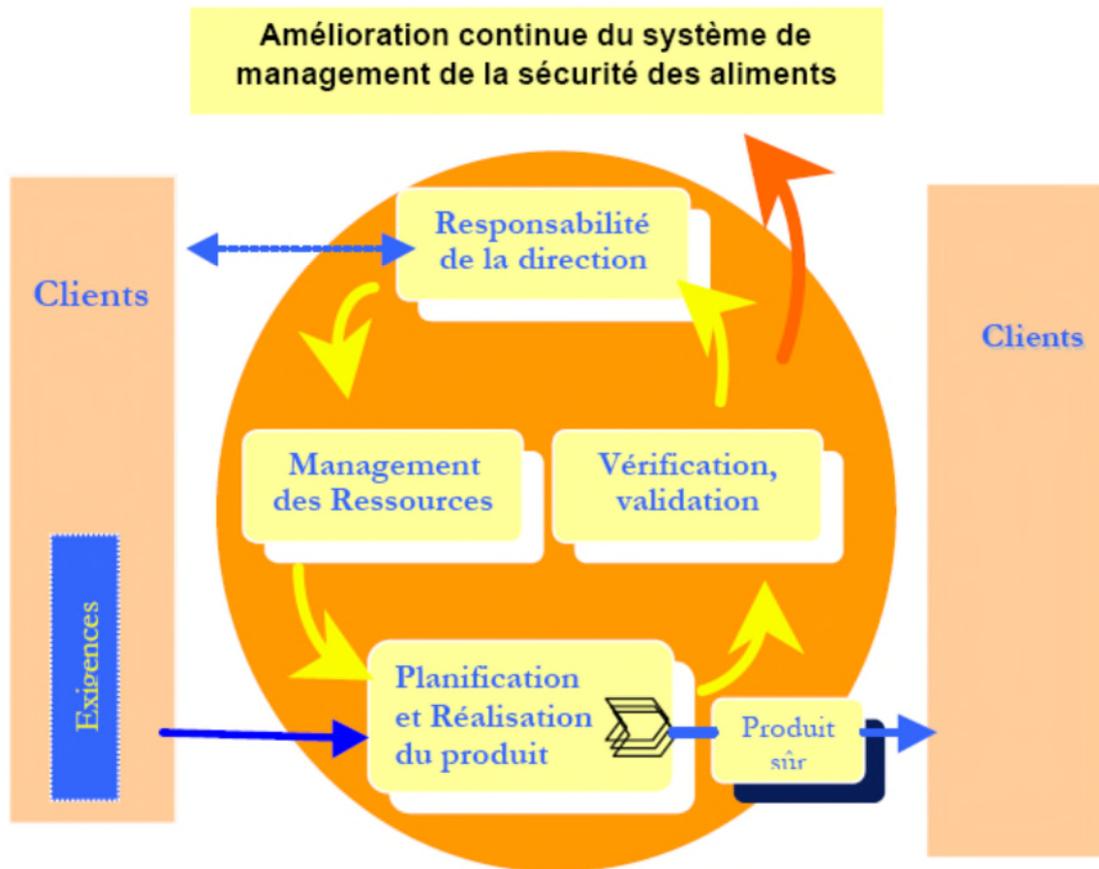


Figure N°02 : Amélioration continue de système de MSDA

Source : Norme iso 22000 version 2005

## 5. Les principaux éléments de la norme ISO 22000:

Le SMSDA ISO 22000/2005 est basé sur cinq éléments considérés comme essentiels afin de garantir la sécurité des denrées alimentaires à tous les niveaux de la chaîne alimentaire: la communication interactive, l'approche systémique (management du système), la traçabilité, les PRP et les principes HACCP.

La norme ISO 22000 met l'accent sur l'importance de la communication entre l'organisme et ses clients, fournisseurs, employés, dans le souci d'identifier et de maîtriser tous les dangers pertinents relatifs à la sécurité des aliments au niveau de toute la chaîne alimentaire. L'ISO 22000 donne également l'importance à la notion de l'appartenance de

l'entreprise à la chaîne alimentaire afin d'assurer une communication interactive, efficace à tous les niveaux. La communication interactive entre les différents acteurs à tous les niveaux de la chaîne est essentielle pour garantir que tous les dangers pertinents sont identifiés et correctement maîtrisés

L'approche systémique est un système qui permet d'établir une politique, afin qu'une entreprise puisse atteindre ses objectifs. Les systèmes les plus efficaces en matière de sécurité des denrées alimentaires sont établis, exploités et mis à jour dans le cadre d'un système de management structuré et intégré aux activités générales de l'organisme. Cette disposition offre le meilleur avantage possible à l'organisme et aux parties intéressées.<sup>4</sup>

La norme ISO 22000 applique les principes de l'HACCP afin de réaliser l'analyse des dangers, en combinant plan HACCP et programmes prérequis pour la maîtrise de ces mêmes dangers. Les mesures de maîtrise sont classées en deux catégories :

- PRP opérationnels : Ce sont des PRP identifiés par l'analyse des dangers comme essentiels pour la maîtrise des dangers liés à la sécurité des produits alimentaires ;
- CCP (point critique pour la maîtrise) : C'est l'étape à laquelle une mesure de maîtrise peut être appliquée et est essentielle pour prévenir ou éliminer un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires ou ramener à un niveau acceptable.

Ainsi, par ses principes, l'ISO 22000 est un hybride de la norme ISO 9001/2000 et du système HACCP, une communication interactive et des programmes prérequis. Ce sont les éléments sur lesquels reposent tous les systèmes de management de la sécurité des aliments disponibles à nos jours.

Les programmes préalables sont des étapes ou des procédures universelles qui permettent de maîtriser les conditions opérationnelles au sein d'un établissement alimentaire. Ces programmes favorisent des conditions ambiantes propices à la production d'aliments sains<sup>5</sup>.

Avant l'application d'un plan HACCP à une quelconque entreprise du secteur alimentaire, l'exploitant doit avoir mis en œuvre les prérequis fondés sur des pratiques appropriées:

---

<sup>4</sup> AFNOR. (2011). Système de management de la sécurité des denrées alimentaires ; Présentation de la norme. [www.afnor.org](http://www.afnor.org) (consulté le : 03/2019).

<sup>5</sup>ACIA (Agence Canadienne d'Inspection des aliments) : PASA (2007), Manuel programme d'amélioration de la salubrité des aliments, Canada, p8-29.

- ✓ La mise en place des Bonnes Pratiques. Les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF), les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH), les Bonnes Pratiques de Production (BPP), les Bonnes Pratiques de Distribution (BPD) et les Bonnes Pratiques de Vente (BPV) ;
- ✓ La mise en place d'autres conditions préalables à la transformation des aliments tels que les locaux, le transport, l'entreposage, l'équipement, l'assainissement, la formation, l'organisation du travail, l'hygiène et la santé du personnel, la qualité de l'eau dans les processus, la lutte contre les nuisibles et enfin le retrait ou le rappel du produits.

La traçabilité est la capacité de suivre le trajet d'un aliment à travers les étapes précises de production, de traitement et de distribution. Le trajet peut se référer à l'origine des matériaux, à l'historique du traitement ou à la distribution des denrées alimentaires<sup>6</sup>. Cette démarche, est importante. Elle permet de mettre en place une intégrité de toute la filière depuis la production primaire jusqu'à la table du consommateur « de l'étable à la table », de communiquer aux clients et partenaires des informations appropriées sur les produits et des caractéristiques spécifiques accompagnants le produit, de retrouver et conserver l'information sur un produit/process donné, de permettre le retrait/ et ou le rappel de produits, de faciliter la transparence entre chaque maillon d'une filière, et de participer à la loyauté des transactions. La figure N°03 montre les principes de la norme ISO 22000.



**Figure N°03** : Principes de la norme ISO 22000

**Source** : Référentiel de la norme ISO 22000:2005

<sup>6</sup> ISO : ISO (2007), traçabilité de la chaîne alimentaire principe généraux et exigences fondamentales s'appliquant à la conception du système et à sa mise en œuvre, Suisse, p8.

## **6. Les exigences de la norme ISO 22000/2005**

Les exigences de la norme ISO 22000 sont regroupées dans cinq points qui portent le même ordre et parfois le même titre que celui de la norme ISO 9001 :2000 , mais dont le contenu diffère et où ce dernier est adapté à la particularité que représente la gestion de la sécurité des denrées alimentaires et aux principes fondamentaux de cette norme. On peut résumer les exigences de la norme ISO 22000 dans les points suivants.

La première concerne le système de management de la sécurité des denrées alimentaires qui traite les exigences générales notamment en matière de gestion du système de management de la sécurité des aliments (SMSDA), de communication et de la maîtrise des documents et des enregistrements ;

La deuxième traite de la responsabilité de la direction. L'engagement de la direction ne doit pas se limiter à un seul acte écrit ou oral, mais se traduit par une implication forte et concrète sur le terrain. L'engagement de la direction et son implication est un critère important pour l'amélioration de la performance de l'entreprise. Cette norme présente les exigences relatives à la direction de la politique de sécurité des denrées alimentaires jusqu'à la communication et la réponse aux contingences dans les situations d'urgence (préparation, réponse et réaction aux urgences) ;

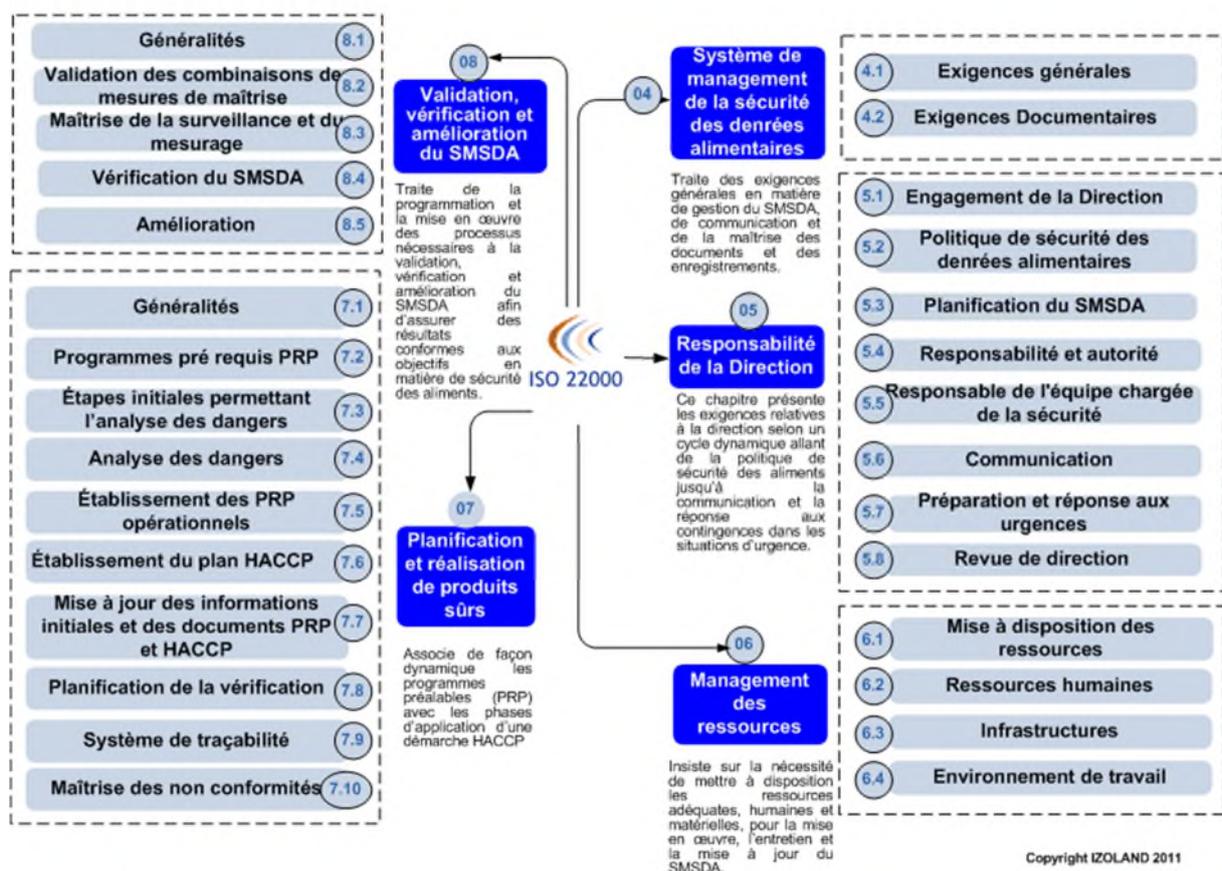
La troisième traite de la gestion des ressources. Elle met le point sur la mise en œuvre, l'entretien et la mise à jour du système de management de la sécurité des aliments ;

La quatrième porte sur la planification et la réalisation de produits sûrs. C'est la différence majeure entre la norme ISO 22000 :2005 et la norme ISO 9001 :2000. L'accent est mis sur la nécessité de planifier et développer les procédés nécessaires à la réalisation de produits sûrs. Il associe de façon dynamique les PRP avec les phases d'application d'une démarche HACCP telles que décrites par la Commission du Codex Alimentarius. Les mesures de maîtrise essentielles sont classées en PRP opérationnels et en mesures appliquées à des CCP. Cette classification permet de concentrer les moyens disponibles sur les points réellement importants pour assurer la sécurité des aliments produits. Dans le but de répondre à certaines exigences réglementaires et rester cohérent avec les SMSDA existants, celui-ci exige également que l'entreprise établisse un système de traçabilité ;

La cinquième exigence traite la validation, vérification et amélioration du système de management de la sécurité des denrées alimentaires. Il s'agit de la programmation et la mise en œuvre des processus nécessaires à la validation, vérification et amélioration du SMSA afin de s'assurer que les résultats sont conformes aux objectifs fixés en matière de sécurité des

aliments. L'accent est mis sur la validation des mesures de maîtrise, le choix des méthodes de surveillance et l'étalonnage des équipements de mesure afin d'assurer la fiabilité des résultats. Cette exigence s'intéresse également à la vérification du SMSDA à travers l'évolution et l'analyse des résultats de vérification et la conduite des audits internes pour s'assurer que le système demeure pertinent et aussi pour le mettre à jour et l'améliorer.

Globalement, la norme ISO 22000 établit un cadre de travail efficace pour la gestion de la salubrité des aliments, la communication dans toute la chaîne d'approvisionnement alimentaire et la maîtrise des dangers alimentaires. La figure N°04 présente les exigences de la norme ISO 22000 version 2005.



**Figure N°04 : Exigences de la norme ISO 22000 version 2005**

**Source : Référentiel de la norme ISO 22000 version 2005**

## 7. Domaine d'application de la norme ISO 22000:2005

La présente norme internationale spécifie les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dans la chaîne alimentaire, lorsqu'un organisme a besoin de démontrer sa capacité à maîtriser les dangers liés à la sécurité des

aliments, afin de garantir que toute denrée alimentaire est sûre au moment de sa consommation par l'homme.

Elle s'applique à tous les organismes, indépendamment de leur taille, qui sont impliqués dans un aspect de la chaîne alimentaire et veulent mettre en œuvre des systèmes permettant de fournir en permanence des produits sûrs, les moyens mis en œuvre pour satisfaire toutes les exigences de la présente norme internationale peuvent être réalisés par l'utilisation de ressources internes et/ou externes. L'ISO 22000:2005 définit des exigences pour permettre à un organisme de :

- Planifier, mettre en œuvre, exploiter, maintenir et mettre à jour un système de management de la sécurité des denrées alimentaires destiné à fournir des produits qui, conformément à leur usage prévu, sont sûrs pour le consommateur ;
- Démontrer la conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables en matière de sécurité des denrées alimentaires ;
- Évaluer et apprécier les exigences du client, démontrer la conformité avec les exigences établies en accord avec lui et relatives à la sécurité des denrées alimentaires afin d'améliorer la satisfaction du client ;
- Communiquer efficacement sur les questions relatives à la sécurité des denrées alimentaires avec ses fournisseurs, ses clients et les parties intéressées de la chaîne alimentaire ;
- Garantir la conformité avec sa politique déclarée en matière de sécurité des denrées alimentaires ;
- Démontrer cette conformité aux parties intéressées ;
- Faire certifier/ enregistrer son système de management de la sécurité des denrées alimentaires par un organisme extérieur, ou effectuer une auto-évaluation / auto-déclaration de conformité à la présente norme internationale.

## **8. Les objectifs du SMSDA**

L'utilisation d'un système de management des denrées alimentaires permet de tirer les points suivants :

- Une maîtrise plus efficace des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires ;
- La transparence dans la communication entre les différents partenaires apporte une assurance aux parties intéressées ;

- Encourager la communication entre les acteurs et diminuer les redondances des moyens ;
- La mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue et l'implication de l'ensemble du personnel ;
- Instaurer une obligation de résultat, mais en laissant le libre choix des moyens ;
- Impliquer le standard technique ISO 22003 dans les règles d'audit et certification et dans la qualification des auditeurs.

## **9. La différence entre BRC, IFS et ISO 22000**

La norme ISO 22000 est la seule norme qui s'applique à l'ensemble de la chaîne alimentaire et c'est une norme qui est d'application volontaire. Certains distributeurs européens exigent de leurs fournisseurs une certification BRC (British Retail Consortium) ou IFS (International Featured standards) pour les produits de marque distributeurs (MDD). Le référentiel IFS a été développé par des distributeurs allemands et français dans un souci de transparence pour l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement et avec pour objectif affiché de diminuer les coûts d'audits.

Contrairement à la plupart des référentiels privés aujourd'hui disponibles, la norme ISO 22000 est une norme de système de management. Les référentiels IFS ou BRC s'apparentent davantage à des référentiels d'audit. La norme ISO 22000 fixe en effet des exigences de résultats comme toute norme de système de management sans fixer les exigences de moyens alors que ces référentiels d'audit ont pour objet de préciser les moyens à mettre en œuvre. En d'autres termes, la norme ISO 22000 n'aborde que des obligations de résultats, à charge pour l'utilisateur de trouver les moyens nécessaires et suffisants pour atteindre ces résultats. L'IFS et le BRC abordent des obligations de résultats mais également des obligations de moyens qui imposent des ressources bien précises pour que les industriels puissent atteindre ces résultats.

L'ISO 22000 s'adresse à chacun des acteurs intervenants à tous les stades de la chaîne alimentaire et devrait bénéficier lors de son adoption finale d'un large accord international. La mise en œuvre correspond à une démarche structurée et s'appuie sur la culture de l'entreprise en matière de système de management. Le système de management dédié à la sécurité des aliments tel qu'il est décrit dans l'ISO 22000 repose sur le principe d'amélioration continue et sur la capacité de l'entreprise à identifier, évaluer et maîtriser les dangers liés à la sécurité des aliments. Elle représente un vecteur d'intégration. C'est par tous ces atouts que l'ISO 22000 constituera vraisemblablement une réponse satisfaisante aux attentes des acteurs.

Malgré cette divergence, l'objectif de ces standards reste le même : la Sécurité des denrées alimentaires remises au consommateur. Par ailleurs, les points communs majeurs entre ces trois référentiels respectent les principes énoncés par la législation alimentaire européenne:

- La prise en compte des Bonnes pratiques d'hygiène spécifiques au secteur agroalimentaire ;
- La mise en place d'une démarche de type HACCP pour l'analyse des dangers ;
- L'élaboration d'un système de traçabilité permettant l'identification des lots.

## **10. Les avantages de la norme ISO 22000**

L'ISO 22000 permet aux organismes de mettre en œuvre un système de management de la sécurité des denrées alimentaires qui contribue à améliorer leur performance globale en la matière. Les avantages potentiels découlant de l'application de la norme incluent la capacité à fournir constamment des services et des produits alimentaires sûrs et conformes aux exigences légales et réglementaires applicables, une meilleure gestion des risques dans les processus de sécurité des denrées alimentaires, et des liens étroits avec le Codex Alimentarius des Nations Unies, qui propose aux pouvoirs publics des lignes directrices en matière de sécurité des denrées alimentaires. La norme ISO 22000 permet aussi à ses utilisateurs de maîtriser les dangers liés à la sécurité des aliments, de gérer les programmes préalables (PRP) d'optimiser les ressources et la documentation, d'intégrer ou de compléter un management sur la base de l'ISO 9001:2000, de bénéficier d'une communication organisée entre partenaires commerciaux.

## **11. La différence entre la norme ISO 22000 et FSSC 22000**

FSSC 22000 est un dispositif de certification privées qui a vu le jour en 2009 pour répondre à des besoins de la Global Food Safety Initiative (GFSI) qui est l'initiative mondiale pour garantir la sécurité des denrées alimentaire, le protocole FSSC 22000 est né à l'impossibilité de faire reconnaître le référentiel ISO 22000 auprès de la GFSI (fondation à but non lucratif créée en mai 2000, née d'une collaboration entre certains des plus grands experts du monde de la sécurité des denrées alimentaire allant des détaillants, fabricants et compagnie alimentaires, aux fournisseurs de service associés à l'industrie agroalimentaire). Le protocole FSSC 22000 combine les exigences de l'ISO 22000 et celle de l'ISO TS 22002, et répond ainsi aux critères de la GFSI.L'ISO 22000 n'est pas reconnue par GFSI, et possède une vaste portée.

En appliquant le FSSC 22000, l'industrie agroalimentaire adopte les systèmes de management de risques et de qualité qui ont prouvé leur efficacité dans de nombreux autres secteurs. Ce nouveau référentiel est crédible, indépendant et apprécié. Il a été élaboré pour fournir une plus grande confiance dans les aliments, moins de risques pour la santé, une meilleure protection pour les marques, des coûts de vérification réduits, une amélioration de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

## **12. L'apport de la norme**

La démarche ISO 22000 peut être initiée seule ou parallèlement à la mise en place d'un autre système de management (ISO 9001 Système de management de la qualité, ISO 14001 Système de management environnemental, ISO 50001 Système de management de l'énergie ...), car elles sont structurées de manière identique, et opèrent selon une même dynamique d'amélioration continue.

Elle a d'ailleurs été alignée sur l'ISO 9001, offrant ainsi une parfaite compatibilité entre les deux référentiels. Cependant, l'addition de l'ISO 9001 et de l'HACCP n'est pas égale à l'ISO 22000 car l'application de la démarche HACCP dans le cadre d'un système de management de la qualité ne couvre systématiquement pas toutes les exigences de cette norme, mais cela permet de préparer efficacement sa mise en place dans l'organisation.

Cette norme harmonise l'ensemble des exigences réglementaires en matière de gestion de la sécurité des denrées alimentaires. Lors de 'analyse des dangers, l'organisme détermine la stratégie à mettre en œuvre pour assurer leur maîtrise en combinant les PRP, les PRP opérationnels et le plan HACCP.

Elle intègre également les phases d'application du Codex Alimentarius. La mise en place une démarche selon cette norme offre donc à l'organisme un système de management de la sécurité des denrées alimentaires plus ciblé, cohérent et intégré comme le requiert généralement la législation.

## **13. Les étapes de la mise en œuvre de la norme ISO 22000**

Les étapes de la mise en œuvre de la norme ISO 22000 sont résumées par<sup>7</sup> :

### **a) Comment respecter les exigences de base en matière de sécurité des denrées ?**

---

<sup>7</sup> Olivier BOUTON, mise en œuvre d'ISO 22000 : les huit clés de la réussite, groupe AFNOR, source : ISO management système, Mai- Juin, 2008

La clé de départ est de savoir comment se conformer à la réglementation. Il s'agit de voir comment le groupe chargé de la sécurité des aliments, approuve, diffuse, applique et vérifie les programmes. Ainsi, cette première clé permet de faire le point et un diagnostic sur des exigences en matière d'hygiène des aliments. La finalité est d'identifier des conditions et des activités de base nécessaires pour assurer continuellement l'hygiène, la transformation, la manutention, le stockage et la disposition de denrées alimentaires.

**b) Où sommes-nous par rapport à la sécurité de nos produits ?**

Pour développer le SMSDA, ISO 22000 exige de l'organisme une approche dynamique et systématique. Celle-ci est réalisable si : un développement, une mise en œuvre, une surveillance des activités planifiées, une maintenance ainsi qu'une vérification de mesures est efficace. Une mise à jour des informations des actions appropriées en cas de production de non-conformité est nécessaire pour tout le volet relatif à l'étude HACCP avec ses différentes étapes et principes. Pour traiter les étapes préalables à l'analyse des dangers, il faut constituer une équipe HACCP avec des compétences pluridisciplinaire. Il faut décrire et prévoir leurs usages avec un diagramme de flux et une vérification sur site, puis traiter les étapes avec identification et évaluation de tout risque de dangers (biologique, physique et chimique).

**c) Quelles sont nos orientations en matière de sécurité de nos produits ?**

Quand c'est une direction importante, elle élabore ses orientations et ses intentions sur la sécurité des aliments d'où les grands axes donneront l'objectif mesurable lié avec cette sécurité pour l'établissement, un engagement fort de la direction permet de mobiliser le personnel et de respecter les consignes, de favoriser les objectifs, de communiquer avec le personnel de l'importance du projet ISO 22000 et de sécuriser les aliments. Les deux politiques, sécurité des aliments et de l'entreprise sont cohérentes pour fixer les objectifs, et la direction doit faire son travail pour analyser les exigences des clients en matière de réglementation, les faiblesses en matière des denrées alimentaires, et de communiquer tout changement.

**d) Comment planifier le SMSDA ?**

En déterminant une organisation pour arriver aux objectifs. La planification du système consiste à définir: - comment faire ? Quoi ? Quel ordre? Le délai ? - la responsabilité de qui? Qui sont les autorités ? - comment créer un système documentaire ? - désigner les ressources humaines et les matières à mettre en œuvre ? - comment évaluer l'avancement des résultats ? La finalité de cette quatrième clé est d'obtenir une liaison entre les moyens mis en œuvre et

ses objectifs, de mettre les moyens et les ambitions. Une planification est importante pour prévoir et organiser les différentes actions des ressources et la gestion de l'évolution de la sécurité des aliments.

**e) Quelles sont les méthodes et les moyens à utiliser pour mettre en œuvre efficacement du SMSDA?**

Pour maîtriser la sécurité des aliments, un recours à des techniques et des activités opérationnelles s'impose et le plan HACCP est nécessaire pour identifier ses moyens et ses activités afin de bien fonctionner. Cette clé étudie comment mettre un système efficace, compléter l'étalonnage des équipements de mesure et de surveillance pour garantir les non-conformités.

**f) Que faisons-nous en cas d'accident ?**

Des accidents sont à envisager dans l'agroalimentaire. Il faut se préparer à faire face et gérer toutes situations de crises et d'accidents dans une entreprise et prévenir les portées internes ou externes.

**g) Comment s'assure-t-on que les méthodes et moyens mis en œuvre sont efficaces ?**

La vérification et la planification est de mise en œuvre pour le système de management. Ce qui reprend à la 11eme étape du plan HACCP. Cette planification et vérification permettront de nous assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des autres actions engagées. L'instauration d'une confiance vis-à-vis de l'efficacité du SMSDA crée par l'organisme pour voir le niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtenir des résultats escomptés.

**h) Comment tire-t-on de l'expérience pour améliorer le SMSDA?**

Une amélioration n'est possible qu'après les analyses des données et de prise des décisions après les résultats de vérification dans la revue de direction. La revue identifiera les besoins en ressources, gérer les actions d'améliorations et de statuer sur la politique qui convient. Les entreprises doivent avoir une approche contenue pour atteindre le meilleur niveau de qualité et de sécurité des denrées alimentaires. Ici la clé présente le respect des dispositions pour avoir un système dynamique.

## **Section 02 : Présentation de la norme ISO 22000 version 2018**

### **1. Définition de la norme ISO 22000 : 2018**

L'ISO 22000 : 2018 a été publiée le 19 juin 2018. La version révisée annule et remplace l'ISO 22000 : 2005. Les organisations ont trois ans à compter de la date de publication pour passer à la nouvelle version. Cela signifie que les entreprises ont jusqu'au 18 juin 2021 pour effectuer la transition et se conformer à la norme ISO 22000 : 2018 pour rester certifiées selon ISO 22000.

La norme ISO 22000 est une partie importante de la norme de certification FSSC 22000. La fondation FSSC a annoncé un plan détaillé sur la manière d'inclure la nouvelle norme ISO 22000 dans ses exigences normatives FSSC 22000 en octobre 2018. L'objectif principal de cette révision est de clarifier les exigences pour construire un système de management de la sécurité des aliments efficace.

Elle s'adresse autant aux filières d'alimentation humaine qu'animale et répond à une demande croissante des consommateurs et des industriels en matière de traçabilité et de sécurité alimentaire. Les chaînes d'approvisionnement devenant de plus en plus complexes en matière de fraude et de propagation de maladies. La recherche de la sécurité est devenue un sujet majeur.

Toutes les normes ISO sont régulièrement réexaminées en vue de leur révision éventuelle pour s'assurer qu'elles conservent toute leur pertinence pour le marché. ISO 22000:2018 prend en compte les dernières tendances et exigences en matière de sécurité des denrées alimentaires. En outre, elle apporte une réponse aux nouveaux défis auxquels l'industrie agroalimentaire est confrontée. Elle satisfait également à la nécessité croissante de bénéficier de systèmes de sécurité des denrées alimentaires fiables et durables.

### **2. Les principaux changements apportés à la norme ISO 22000**

Les principales modifications apportées à la norme incluent des modifications de sa structure ainsi que la clarification sur des concepts clés tels que :

- 1. La structure cadre.** Afin de faciliter le travail des entreprises qui utilisent plusieurs normes de système de management, la nouvelle version de l'ISO 22000 suivra la même structure que toutes les autres normes de système de management ISO, la « structure cadre »(HLS) que toutes les autres normes ISO de système de management. L'annexe du standard du label (SL) a été élaborée par l'ISO comme

cadre pour les systèmes de management et fournit le plan directeur de toutes les normes de systèmes de management nouvelles et révisées. Suivre la même structure de haut niveau que d'autres systèmes de gestion, tels que la qualité, la norme de gestion ISO 9001 et la norme de gestion de l'environnement norme ISO 14001, permettent d'intégrer la norme dans les processus de gestion existants d'une organisation, mais elle peut aussi être utilisée seule.

2. **L'approche du risque.** La norme inclut désormais une approche différente de la notion de risque. Elle aborde non seulement les risques au niveau opérationnel, mais également au niveau organisationnel.
3. **Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act).** La norme clarifie le cycle planifier-réaliser-vérifier-agir en prévoyant deux cycles distincts mais qui fonctionnent ensemble: un couvrant le cadre global, l'autre niveau couvre les processus opérationnels au sein du système HACCP.
4. **Le processus opérationnel.** Une description claire est donnée des différences entre les termes clés tels que : point critique pour la maîtrise (CCP), programmes prérequis opérationnels (PRPO) et programmes prérequis (PRP).

### **2.1. Mise en œuvre de la structure de haut niveau (HLS)**

En 2012, l'ISO a décidé d'harmoniser les normes de systèmes de management de sorte qu'elles aient le plus possible d'éléments en commun : clauses, titres, définitions et textes. Ce nouveau format doit faciliter la rationalisation des termes et des principes de management utilisés.

Les parties génériques de la norme de système de gestion sont ce que l'ISO appelle la structure de haut niveau (HLS). Cela inclut les clauses avec des exigences qui ont été normalisées. La classification est également établie selon les chapitres suivants dans chaque norme ISO : Domaine d'application, Références normatives, Termes et définitions, Contexte de l'organisme, Leadership, Planification, Support, Réalisation des activités opérationnelles, Evaluation des performances, Amélioration.

Par rapport à l'ISO 22000 : 2005, nous devons maintenant prendre en compte sept clauses principales (clause 4-10) au lieu de cinq. Les principaux changements sont apportés aux articles 4 à 7 et 9 à 10. La clause 8 sera traitée séparément au chapitre « Réalisation des activités opérationnelles ».

- **Contexte de l'organisme (Clause 4)**

Le concept de management des risques organisationnels est introduit ici pour la première fois. Cela nécessite que l'entreprise détermine les enjeux pertinents (externes et internes) pouvant avoir un impact négatif ou positif sur son SMSDA, tels que les aspects culturels, les changements démographiques et la fraude alimentaire. De plus, l'entreprise doit prendre en compte et comprendre les besoins et les attentes des « parties intéressées » (par exemple, les parties prenantes), telles que les clients, les autorités légales et réglementaires et les concurrents.

- **Leadership (Clause 5)**

La plupart des exigences de cette clause étaient déjà disponibles dans la section 5 « Engagement de la direction » de l'ISO 22000 : 2005. Cependant, les responsabilités de la direction ont été étendues- la direction doit désormais démontrer son implication et son engagement dans le SMSDA. Une section distincte a été ajoutée pour communiquer la politique relative à la sécurité des denrées alimentaires.

- **Planification (Clause 6)**

Dans cette section, l'ISO demande à l'entreprise de faire un peu de planification stratégique. En termes de réflexion sur les risques, elle doit identifier les enjeux qui présentent le plus grand risque pour l'organisation et ceux qui offrent des opportunités. Une fois que l'entreprise a fait cela, elle doit planifier des actions afin de gérer ces risques et opportunités. Une attention particulière doit être apportée aux objectifs du SMSDA. Ceux-ci doivent être mesurables, surveillés, communiqués conformément à la politique du SMSDA et mises à jour.

- **Support (Clause 7)**

Il n'y a pas de changements significatifs, mais l'entreprise doit prendre en compte les nouvelles exigences relatives aux communications qui ont été ajoutées, y compris la détermination « sur quels sujets », « quand et comment communiquer ». Il existe également des exigences moins strictes en matière de contrôle des documents. De plus, les prestataires externes doivent être évalués, sélectionnés, contrôlés et réévalués selon des critères définis.

- **Evaluation des performances (Clause 9)**

Des sujets supplémentaires doivent être discutés lors des réunions de revue de direction, tels que les modifications de contexte, la revue des risques et opportunités et l'efficacité des actions entreprises pour y répondre, la performance des prestataires externes, les réclamations des parties intéressées et l'adéquation des ressources. Une nouvelle clause oblige également

l'entreprise à analyser et à évaluer les données et les informations résultant du contrôle et de la mesure, y compris les résultats des activités de vérification. Les résultats doivent être conservés sous forme d'informations documentées.

- **Amélioration (Clause 10)**

Pas de changement significatif par rapport à ISO 22000 : 2005. Il existe toutefois une nouvelle clause qui oblige les entreprises à réagir chaque fois qu'une non-conformité se produit, à agir pour la maîtriser et la corriger, et en gérer les conséquences.

- **Réalisation des activités opérationnelles (Clause 8)**

Le processus opérationnel (Clause 8) est dédié à la planification et aux contrôles opérationnels liés au plan HACCP. La clause commence par l'obligation de mettre en œuvre des processus pour traiter les risques et opportunités identifiés à la clause 6.

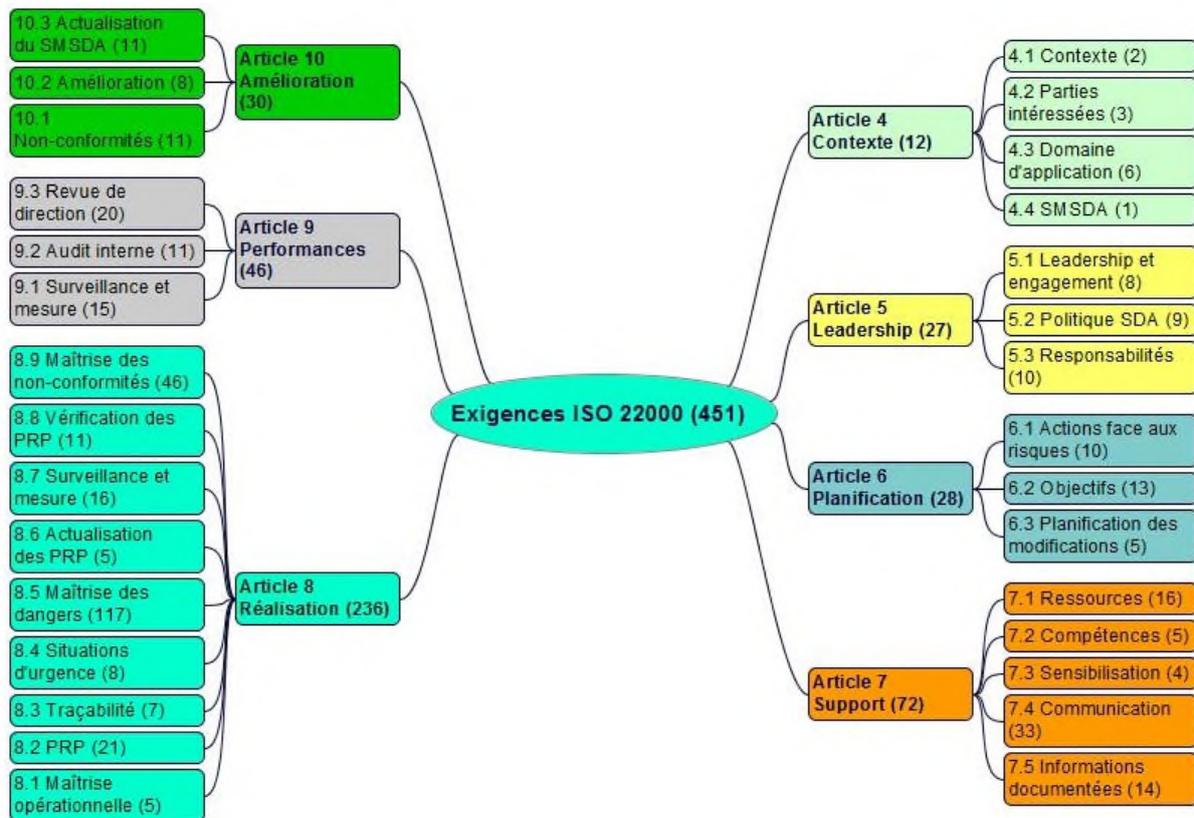
Dans la Clause 8, l'entreprise doit également gérer les processus opérationnels, tels que les PRP, la traçabilité, la préparation et réponse aux situations d'urgences, la maîtrise des dangers, la vérification et le contrôle des non-conformités des produits et des processus. Les principales modifications suivantes sont introduites :

- Lors de la sélection et / ou de l'établissement des PRP, les spécifications techniques applicables de la série ISO / TS 22002 doivent être prises en compte ;
- Des exigences de traçabilité ont été ajoutées et le système doit être testé et son efficacité vérifiée ;
- Des critères supplémentaires pour la gestion des urgences et des incidents ont été ajoutés. L'entreprise doit maintenant tester périodiquement les dispositions, si cela est réalisable ;
- Les diagrammes de flux documentés doivent également être ajoutés : additifs et auxiliaires technologiques, conditionnement et utilités ;
- En ce qui concerne les caractéristiques des matières premières, des ingrédients et de l'emballage, la source doit maintenant être également définie et documentée.

L'introduction de dangers identifiés comme significatifs pour la sécurité des denrées alimentaires constitue un changement majeur dans la norme. Les dangers, inclus dans l'évaluation des dangers (probabilité  $\times$  gravité), qui ont été identifiés comme étant significatifs doivent être contrôlés par des mesures de maîtrise.

Les mesures de maîtrise ne concernent désormais que les dangers significatifs et ne sont pas gérées au niveau des PRP. Les mesures de maîtrise doivent être classées et gérées en tant

que PRPO ou CCP. En d'autres termes, pour tout danger significatif, l'entreprise doit disposer d'un PRPO ou d'un CCP en tant que mesure de maîtrise. La figure N°05 illustre les exigences dans les articles et paragraphes de la norme ISO 22000 :2018.



**Figure N°05 :** Exigences dans les articles et paragraphes de la norme ISO 22000 :2018

**Source :** ISO 22000 Version 2018

## 2.2. Réflexion sur les risques à deux niveaux

L'intégration du HLS dans l'ISO 22000 : 2018 crée une approche et une réflexion basée sur les risques. La norme établit une distinction entre le risque au niveau opérationnel et le niveau organisationnel du système de management.

Le risque au niveau opérationnel fait référence aux principes HACCP. Les étapes suivantes du système HACCP sont les mesures nécessaires pour prévenir ou réduire les risques à des niveaux acceptables afin de garantir la sécurité des aliments au moment de la consommation. Cette approche des risques décrite dans la norme ISO 22000 : 2018 est toujours en totale conformité avec les principes HACCP du Codex Alimentarius et n'est pas nouvelle par rapport à la norme ISO 22000 : 2005.

Cependant, le niveau de risque au niveau organisationnel est une nouvelle approche de la norme ISO 22000 qui oblige les organisations à prendre en compte le risque dès le début et dans l'ensemble du système de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA). Cette approche centrée sur le risque tout au long des processus vise à tirer parti des opportunités et à prévenir les effets indésirables.

### 2.3. Approche PDCA à deux niveaux

La norme clarifie le cycle (Plan-Do-Check-Act). Dans la figure N°06, l'illustration ci-dessous montre qu'il existe deux cycles distincts dans la norme, l'un couvrant le système de management, l'autre les principes du système HACCP. La première couvre l'ensemble du SMSDA (clauses 4-7 et 9-10). L'autre niveau (planification et maîtrise opérationnelles) couvre les processus opérationnels du système de sécurité des denrées alimentaires décrits à la clause 8. La communication entre les deux niveaux est donc essentielle.

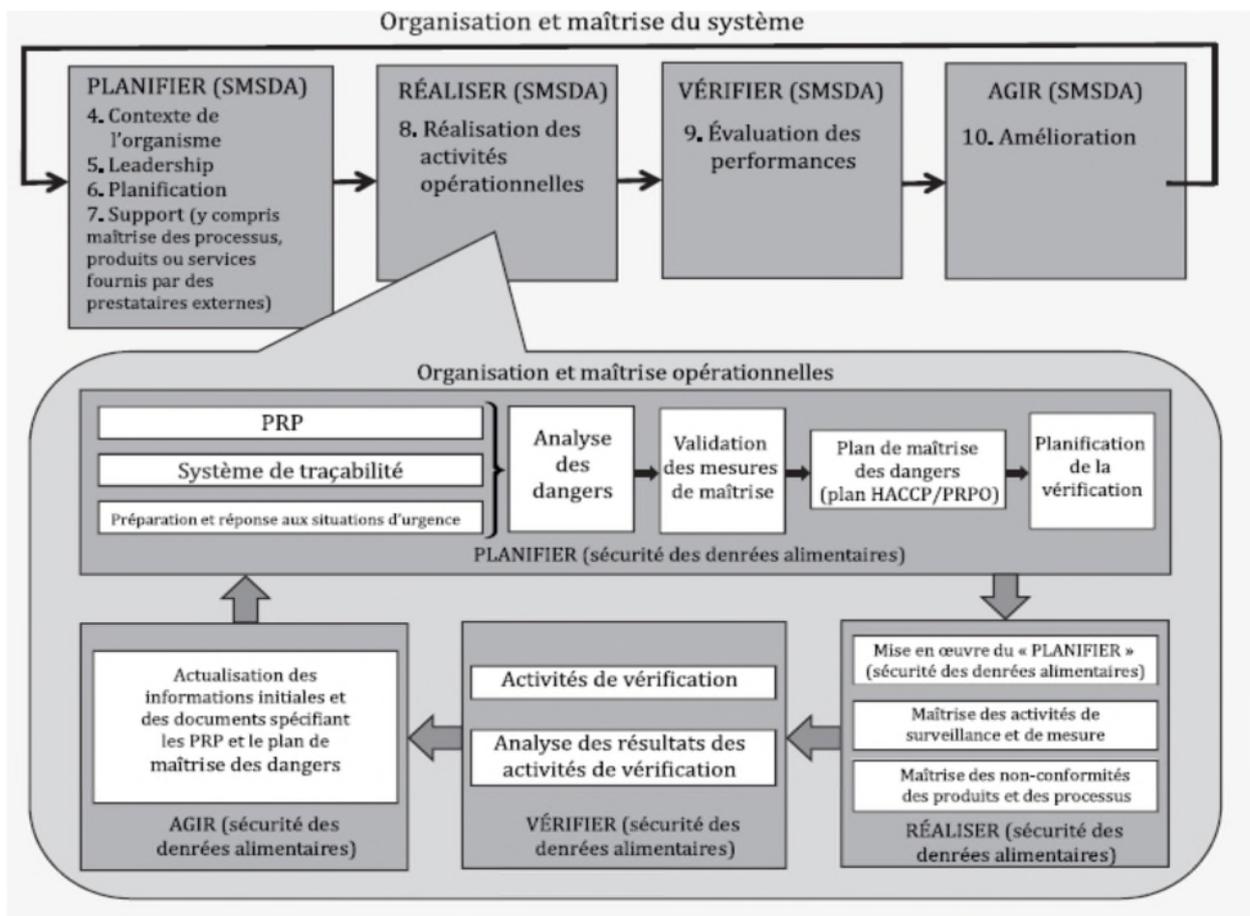


Figure N°06 : Illustration du cycle PDCA aux deux niveaux

Source : ISO 22000 version 2018

## 2.4. Le processus opérationnel

L'ISO a amélioré et clarifié les différences entre un CCP, PRP et l'OPRP. Le tableau suivant montre ces différences.

**Tableau N°01 : Différence entre CCP, PRP, OPRP**

	<b>Plan de contrôle</b>	<b>Action en cas de perte de maîtrise</b>	<b>exemples</b>
<b>CCP :</b> <b>(la mesure de maîtrise est essentielle et permet d'éliminer un danger significatif dans le produit ou elle agit sur le produit)</b>	Contrôle systématique et continu de l'étape et/ou du produit obligatoire Et critère libérateur pour chaque lot	-Si limites critiques CCP dépassées = Traitement des NC (retraitement ou destruction)	-Étape de pasteurisation -Étape de filtration -Appertisation -Détection de particules métalliques
<b>OPRP :</b> <b>(la mesure de maîtrise est essentielle et le danger est proche du produit et significatif)</b>	Contrôle systématique (continu ou discontinu) Et critère peut être libérateur mais sans obligation	-Si seuils PRP op dépassés = Évaluation complémentaire des conséquences en cas de NC et décision sur le produit (libération, retraitement ou destruction des produits NC)	-Opération de nettoyage pour la maîtrise des allergènes -Surveillance du verre cassé sur une ligne de remplissage -Surveillance des pathogènes dans l'environnement
<b>PRP</b> <b>(le danger est éloigné du produit et non significatif, et la mesure de maîtrise est non essentielle)</b>	Contrôle variable et critère non libérateur		-Plan de lutte contre les nuisibles -Gestion des flux -Zoning -Port des vêtements de travail

**Source :** CIRAD- OCTROI : Atelier Régional « qualité des productions agricoles et des produits alimentaires dans l'Océan Indien », Sainte Clotilde, novembre 2007, page 21.

## 2.5. Termes et Nouvelles définitions

Dans la section « Termes et définitions » de la nouvelle norme ISO 22000 : 2018, quelques modifications ont été apportées dans les définitions des concepts. Parmi, les éléments ajoutés, citons : niveau acceptable, contamination, partie intéressée, non-conformité et objectif. La notion de « état de l'aliment (dommage) » est éliminée et fusionnée avec « agent... présent... effet néfaste sur la santé » par souci de cohérence avec les définitions du danger pour la sécurité sanitaire des aliments. De plus, le terme « plan HACCP », qui dans

ISO 22000 : 2005, ne fait référence qu'aux CCP, n'est plus applicable. Dans la nouvelle norme, le terme plan de maîtrise des dangers a été ajouté et comprend des informations sur chaque CCP et / ou PRPO, telles que les limites critiques / critères d'action, les corrections à apporter, les enregistrements de surveillance et les responsabilités. D'autres notions et concepts de bases sont expliqués dans l'annexe N°01.

## **Conclusion**

La mise en œuvre de la norme ISO 22000 au niveau des entreprises agro-alimentaires s'avère indispensable pour leur survie. Car cette norme repose sur des principes de bases et que ses chapitres touchent à tous les processus de l'entreprise et elle met en relief l'importance de l'implication de la direction et de tout le personnel. La norme ISO 22000 a été révisée dans l'optique d'être compatible avec les autres normes du système de management afin de faciliter leur intégration, au cas où les organismes souhaiteraient mettre en place plusieurs systèmes à la fois.

# **Chapitre 02 :**

## **Présentation de l'Organisme d'Accueil**

### **Introduction**

La partie pratique aide mieux à comprendre le SMSDA et son application sur le terrain. Notre choix pour un stage au sein de la direction qualité de CEVITAL a été dicté par le fait que cette entreprise est un fleuron de l'industrie agro-alimentaire en Algérie. Ses activités se sont continuellement développées en cherchant toujours à satisfaire les besoins des clients et réussir à les fidéliser. CEVITAL est le premier groupe exportateur hors hydrocarbures et a permis de diminuer sensiblement les importations de sucre, d'huile et de margarine.

Dans ce chapitre, nous allons aborder le cadre pratique de notre mémoire et il est reparti en deux sections. La première est consacrée à la présentation de CEVITAL. La deuxième porte sur la présentation du processus de la mise en œuvre du SMSDA.

### **Section 01 : Présentation de CEVITAL Food**

#### **1. L'historique**

CEVITAL est une Société par Actions au capital privé de 68 ,760 milliards de DA. Elle a été créée en Mai 1998. Elle est constituée de plusieurs unités de production équipées de la dernière technologie et poursuit son développement par divers projets en cours de réalisation. Son expansion et son développement, durant les 5 dernières années, font d'elle un important pourvoyeur d'emplois et de richesses. CEVITAL est un groupe familial de plusieurs sociétés sous le slogan « une dynamique de croissance », créé par des fonds privés en 1998 à Bejaia dans le cadre de la transition d'une économie dirigée vers l'économie de marché. Ses activités sont : industrie, Agroalimentaire, Services & Manufactures, Construction, Distribution, Industries Primaire.

CEVITAL contribue largement au développement de l'industrie agroalimentaire nationale. Elle vise à satisfaire le marché national et exporter le surplus, en offrant une large gamme de produits. Son effectif est actuellement de 18 000 employés. Le groupe CEVITAL

est constitué de 26 filiales réparties sur 3 continents et enregistre en moyenne 30% de croissance annuelle.

## **2. Répartition par secteur d'activité**

La filiale agro-alimentaire englobe plusieurs unités de production. Le Complexe de Bejaïa comprend les unités de: Raffinerie Huile et conditionnement d'Huile, Margarinerie, Silos portuaires et deux Raffineries de sucre et conditionnement de sucre. Au niveau d'El Kseur, une unité de production de jus de fruits Cojek a été rachetée par le groupe CEVITAL dans le cadre de la privatisation des entreprises publiques algériennes en novembre 2006. Un immense plan d'investissement a été consenti et a visé à moderniser l'outil de production de jus de fruits Cojek. En plus de la production des boissons, cette unité est spécialisée aussi dans la production des sauces (mayonnaise, moutarde, ketchup,...) depuis 2018.

L'Unité d'Eau Minérale Lalla Khedidja, eau gazéifié et jus gazéifié a été inaugurée en juin 2007 à Tizi Ouzou (Agouni Gueghrane). Elle a une unité de production du CO<sub>2</sub> et de la chaux à Constantine au niveau d'El khroub.

## **3. Les activités de l'entreprise**

En 2012, 450000 Tonnes d'huile, essentiellement destinées au marché national, ont été produites par CEVITAL Agro-industries. Dans le domaine du sucre, en 2013, 1,6 million de tonnes sont produites dont 1,1 million destinées au marché local. Cette année-là, 600 000 tonnes ont été exportées vers une vingtaine de pays, en Afrique de l'Ouest, pour des clients tels que Coca-Cola, mais aussi vers l'Europe (Ferrero Rocher) et le Moyen-Orient. En 2010, 150 000 tonnes seulement avaient été exportées. Le groupe CEVITAL est le premier exportateur du pays hors hydrocarbures en 2018.

Le groupe produit environ 2 millions de tonnes de sucre dès 2014, soit un gain de productivité de 400 000 tonnes par rapport à 2013. Pour cela, Il s'est appuyé pour cela sur du matériel unique dans le pays, comme deux grues montées sur 14 roues et capables de charger et décharger 36 tonnes de sucre par coup de mâchoire. CEVITAL fournit aussi du sucre liquide à l'industrie algérienne des boissons. L'entreprise, qui produit du sucre roux, est la seule en Algérie à avoir utilisé un « bibo » (Bulk In, Bags Out), navire-usine de 30 à 40 000 tonnes qui permet de charger en vrac au départ et de décharger emballé à l'arrivée. La capacité de production en sucre blanc est de 2 millions tonnes par an, soit 180 % des besoins algériens. Une partie de cette production est exportée vers le Maghreb et le Moyen-Orient.

L'entreprise produit aussi des huiles végétales avec une capacité de production de 570 000 tonnes par an, soit 140 % des besoins algériens, et l'entreprise exporte vers les pays du Maghreb et du Moyen-Orient. Pour les margarines et les graisses végétales la capacité est de 180 000 tonnes par an, soit 120 % des besoins algériens, sur plusieurs gammes de produits dont une partie est exportée vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient. Elle a en projet une unité de trituration de graines oléagineuses de 3 millions tonnes par an.

Pour les eaux minérales et boissons gazeuses, la capacité de production est de 3 millions de bouteilles par jour. L'entreprise fabrique aussi des jus de fruits et des conserves (jus, soda, confitures, tomates en conserve).

CEVITAL est présent dans la logistique avec des silos portuaires et un terminal de déchargement de 2 000 tonnes par heure. CEVITAL a également intégré la logistique et le transport routier dans sa chaîne de valeurs par la création de la filiale Numilog. La filiale compte trois plateformes logistiques d'une surface totale de stockage d'environ 130 000 m<sup>2</sup>, trois agences de transport, une flotte en nom propre de plus de 450 véhicules (maraichers, porte-conteneurs, plateaux, camions frigo, etc.) ainsi qu'un réseau de distribution de 25 centres logistiques régionaux répartis sur le territoire algérien pour écourter les délais de mise à disposition des marchandises.

#### 4. Les unités de production

Le Complexe Agro-alimentaire est composé de plusieurs unités de production :

- **Huiles Végétales:** Les huiles de table sont connues sous les appellations de **Fleurial<sup>plus</sup>** (100% tournesol sans cholestérol, riche en vitamines A, D, E), d'**Elio et Fridor** qui sont des huiles 100% végétales sans cholestérol, et contiennent de la vitamine E. Elles sont issues essentiellement de la graine de tournesol, Soja et de Palme, conditionnées dans des bouteilles de diverses contenances allant de (1 à 5 litres), après qu'elles aient subi plusieurs étapes de raffinage et d'analyse. La capacité de production est 570 000 tonnes /an et sa part du marché national est de 70%. Une partie est exportée vers le Maghreb et le moyen orient.
- **Margarinerie et graisses végétales:** CEVITAL produit une gamme variée de margarine riche en vitamines A, D, E Certaines margarines sont destinées à la consommation directe telle que **Matina, le beurre gourmand et Fleurial**, d'autres sont spécialement produites pour les besoins de la pâtisserie moderne ou traditionnelle, à l'exemple de la parisienne et MEDINA « **SMEN** ». La Capacité de production est de

180.000 tonnes/an et la part du marché national est de 30% sachant qu'une partie de cette production est exportée vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient.

- **Sucre Blanc** : Il est issu du raffinage du sucre roux de canne riche en saccharose. Le sucre raffiné est conditionné dans des sachets de 50Kg et aussi commercialisé en morceau dans des boîtes d'1kg. CEVITAL produit aussi du sucre liquide pour les besoins de l'industrie agroalimentaire et plus précisément pour les producteurs des boissons gazeuses. Cette unité est entrée en production 2ème semestre 2009. Elle a une capacité de production de 1 800 000 tonnes à 2 000 000 tonnes/an. Sa part du marché national est de 85%. En 2009, elle a exporté 350 000 tonnes/an, et environ 700 000 tonnes en 2018.
- **Sucre liquide**: Sa capacité de production en matière sèche est de 219 000 tonnes/an.
- **Silos Portuaires**: Le complexe CEVITAL Food dispose d'un terminal de déchargement portuaire de 2000 T par heure. La capacité de stockage actuelle est de 200 000T en 25 silos verticaux et de 200 000 T en 2 silos horizontaux.
- **Boissons** (Eau minérale, Jus de fruits, Sodas). L'eau minérale Lalla Khedidja prend son origine dans les monts enneigés qui culminent à de 2300 mètres du Djurdjura. En s'infiltrant très lentement à travers la roche, elle se charge naturellement en minéraux essentiels à la vie (Calcium 53, Potassium 0.54, Magnésium 7, Sodium 5.5 Sulfate 7, Bicarbonate 162,...) tout en restant d'une légèreté incomparable. L'eau minérale Lalla Khedidja pure et naturelle est directement captée à la source au cœur du massif montagneux du Djurdjura. Elle a une capacité de production de 3 000 000 bouteilles par jour. CEVITAL a réhabilité l'unité de production de jus de fruits « **EL KSEUR** ».

**CEVITAL FOOD** donne une grande importance au contrôle de qualité de ses Produits. Le groupe est engagé dans le processus de certification ISO 22000 version 2005. Toutes les unités de production disposent de laboratoires (micro biologie et physico-chimique) équipés d'outils d'analyse très performants.

## **5. Les clients, les fournisseurs et les concurrents de CEVITAL**

L'entreprise CEVITAL travaille avec un nombre important de clients industriels comme HAMOUD BOUALEM, PEPSI, COCA COLA, IFRI, BIMO, PALMARY, SNAX, MARAVILLA, HAAL, RAJA FOOD, TOUDJA, SANOFI, SAIDAL, BIOPHARM,.....

Pour les fournisseurs de matières premières de l'entreprise CEVITAL, nous citons les fournisseurs locaux comme MERIPLAST, AGROFILM, GALLION, POLYMA, FLY CHEMICALS, et les fournisseurs étrangers comme FONTERRA, IFFCO, WILMAR, CARGILL.

Les concurrents de CEVITAL sont nombreux. Parmi eux, citons GRD LABELLE, BERRAHAL, SORA SUCRE pour le sucre, LABELLE, PROLIPOS, COGRAL, AFIA pour l'huile et LABELLE, PROLIPOS, MALUXE, MATEG, MATEMA, SOFAMAR, TRAVEPS... pour les margarines.

## **6. Les valeurs de L'entreprise CEVITAL**

Conscient que toute communication entre les personnes doit être basée sur des relations saines, l'entreprise demande à ses collaborateurs d'avoir de l'écoute et du respect mutuel. Cela se manifeste chez chaque employé par la prise en compte de l'impact de ses actions et comportements sur autrui, ainsi que le respect de tout un chacun indépendamment de sa position hiérarchique, de son appartenance sociale ou culturelle ainsi que de son genre. Les valeurs d'écoute et de respect doivent aussi se manifester au quotidien avec les clients et fournisseurs, les partenaires commerciaux et institutionnels.

L'entraide et l'esprit d'équipe sont des notions importantes au sein du Groupe CEVITAL qui attend de tous ses employés qu'ils aillent dans le sens du développement de leur entente mutuelle, et d'encourager et valoriser les réalisations d'autrui. Chacun des employés se doit d'exercer son activité en ayant le souci permanent des autres individus, services, départements, ou business units, et en se montrant disponible pour aider les autres.

L'intégrité dans tous les actes de gestion et de management au sein du Groupe est pour l'entreprise est une valeur fondamentale.

L'exigence de transparence donne à l'ensemble des acteurs concernés un accès à l'information nécessaire une bonne compréhension des opérations dont ils ont la charge. Elle permet aussi à la hiérarchie d'être informée de façon régulière et objective, même en cas de difficultés, d'erreurs commises ou de clients insatisfaits.

CEVITAL attend de tous ses collaborateurs d'aller au-delà des actions planifiées, d'imaginer des solutions innovantes aux problèmes posés et d'anticiper sur les problèmes potentiels. Chez CEVITAL, chacun est jugé sur ses actes et sur le respect de ses engagements. Chaque employé doit faire preuve d'engagement, d'implication et de responsabilité. A ce titre, il est tenu de respecter les délais et de créer toutes les conditions

nécessaires à l'atteinte des objectifs qui lui sont assignés. En plus de cette exigence de performance, et pour y parvenir, il est nécessaire d'avoir du courage, de défendre ses points de vue de façon argumentée, et prendre les décisions nécessaires au succès de l'équipe et à la réalisation des objectifs collectifs.

## 7. L'organisation de CEVITAL

Dans l'organigramme de CEVITAL-FOOD (voir l'annexe N°02), nous avons une direction générale qui supervise huit directions :

- **La Direction Industrielle** est chargée de mettre en œuvre les méthodes définies par la Direction des Méthodes ou par la Direction de l'Ingénierie, en garantissant les délais de livraisons, la conformité des produits livrés aux définitions officialisées par la Direction des Études ou par la Direction de l'Ingénierie, leur qualité, leur prix de revient ainsi que la maintenance et l'amélioration permanente des sites de production, des machines et installations de production et des processus de travail ;
- **La Direction Supply Chain** a pour mission la gestion de la chaîne logistique (GCL), de l'ensemble des opérations liées à la gestion des flux circulant dans l'entreprise et entre l'entreprise et son environnement (approvisionnement, livraison, stockage, information, transactions financières...). Autrement dit c'est gérer l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destinés à piloter le plus efficacement possible la chaîne globale d'approvisionnement et de livraison d'un produit ou service jusqu'au consommateur final ;
- **La Direction Ressources Humaines (DRH)** gère les compétences et les connaissances des employés de l'entreprise de manière prévisionnelle, la politique de rémunération, et la gestion des formations ;
- **La Direction Finance et Comptabilité (DFC)** collecte, traite et interprète les informations relatives aux faits matériels, juridiques et économiques ayant une incidence patrimoniale pour l'entreprise. Elle a pour mission de mesurer le résultat global obtenu par l'entreprise pour d'écrire sa situation patrimoniale à l'instant final de l'exercice ;
- **La Direction Achat** gère une base de fournisseurs. Elle évalue leurs capacités et leur savoir-faire sur le plan de la qualité, des prix et du délai de livraison. À chaque attribut d'une offre « théorique » établie par un fournisseur, la Direction des Achats attache une incertitude et un niveau de confiance. Elle développe et soutient ses fournisseurs

stratégiques. Elle définit les contrats cadre qui privilégient certains fournisseurs avec lesquels elle s'engage à passer des contrats récurrents de façon à assurer leur pérennité et leur croissance ;

- **La Direction Marketing** est nouvellement créée, dans le cadre des préoccupations stratégiques du groupe d'adopter de mieux en mieux ses politiques et ses objectifs pour satisfaire le marché cible, devrait alors établir une politique de marketing. Elle permettrait au complexe d'ajuster et de mieux maîtriser ses politiques de produit, de prix, de communication et de distribution. Cette direction permettra de renforcer sensiblement l'efficacité du réseau de distribution des produits. L'interface avec la direction commerciale devrait être judicieusement identifiée ;
- **La Direction Commerciale** gère toutes les relations avec l'environnement de l'entreprise. Elle assure la commercialisation des produits finis et le suivi des clients qui sont repartis principalement à travers le territoire national et de certains pays étrangers. Cette direction est répartie en deux services, service vente et service exportation ;
- **La Direction Recherche et Développement (R&D)** a pour première mission d'évaluer, d'effectuer ou de faire effectuer toutes recherches présentant un intérêt pour l'entreprise, en fonction des orientations de son plan stratégique et du potentiel applicatif des éléments scientifiques ou technologique en question.

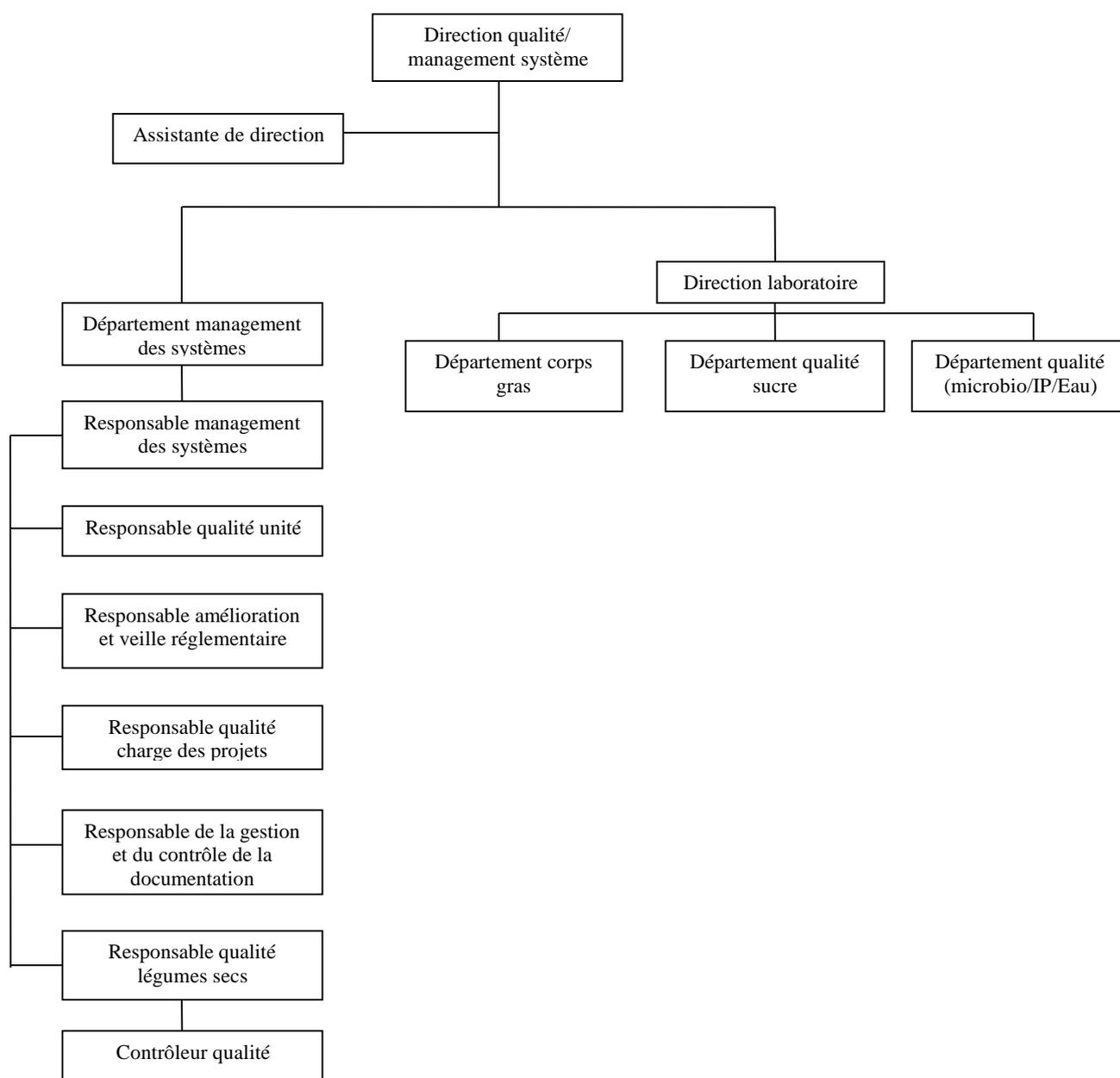
Toutes ces directions sont dotées de différents départements et services. Nous n'allons détailler que l'organigramme de la direction qualité/management système, formellement rattachée à la direction industrielle, où nous avons effectué notre stage. Il est donné dans la figure N°07. La direction qualité est constituée d'une direction laboratoire et d'un département management des systèmes. Ce dernier est composé d'un :

- Responsable management des systèmes qui a pour activités principales d'assurer le suivi quotidien de la mise en œuvre de la politique de l'entreprise et de gérer les responsables qualité des unités pour avoir les informations nécessaires pour établir les rapports qualité mensuels et annuels ;
- Responsable qualité de l'unité doit principalement assurer la coordination et la contribution de la structure dans la démarche qualité de l'entreprise et garantir le

maintien des systèmes mis en place et évaluer la mise en œuvre et l'efficacité des PRP ;

- Responsable amélioration et veille réglementaire a pour activité de piloter, veiller au maintien et améliorer les systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires SMSDA, établir des cartographies et plans qualité des processus et validation des étiquettes et des ingrédients ;

**Figure N° 07 : Organigramme de la direction qualité/ management système**



Source : Document interne de CEVITAL

- Responsable qualité chargé des projets doit principalement piloter et assurer la coordination du projet, dans la démarche qualité de sécurité alimentaire de l'entreprise et Assurer l'engagement de toutes les parties intéressées ou affectées par le projet, et diffuser l'information relative au projet ;
- Responsable de la gestion et contrôle de la documentation CEVITAL Food a pour activités de piloter le système d'information documentaire et son organisation, accompagner les utilisateurs dans leur démarche mise en place de la création, modification et consultation sur réseau (fiche technique, procédure, manuel plan...) et des activités éventuelles telles que la sensibilisation et la formation du personnel sur des bonnes pratiques d'hygiène ;
- Responsable qualité légumes secs a les mêmes activités que le responsable qualité de l'unité. Le contrôleur qualité est hiérarchiquement rattaché au responsable qualité unité légumes secs car il permet de proposer des mesures correctives et préventives, de signaler des non-conformités et de rendre compte sur les analyses effectuées et le responsable qualité unité doit fournir les moyens nécessaires pour le bon déroulement de ses activités.

## 8. Quelques indicateurs

Le tableau N°02 présente la répartition des effectifs par tranche d'âge pour l'année 2010.

**Tableau N°02 : Répartition des effectifs par tranche d'âge**

	<b>Effectif</b>	<b>Taux</b>
<b>&lt; 25 ans</b>	114	<b>2,64%</b>
<b>25-29 ans</b>	786	<b>18,22%</b>
<b>30-34 ans</b>	1165	<b>27,00%</b>
<b>35-39 ans</b>	940	<b>21,78%</b>
<b>40-44 ans</b>	587	<b>13,60%</b>
<b>45-49 ans</b>	377	<b>8,74%</b>
<b>50-54 ans</b>	195	<b>4,52%</b>
<b>55-59 ans</b>	122	<b>2,83%</b>
<b>&gt;=60 ans</b>	29	<b>0,67%</b>
<b>TOTAL</b>	4315	<b>100%</b>

Source : Document interne de CEVITAL

Ce tableau nous montre que les tranches d'âge qui prédominent l'effectif total sont celles des jeunes dont l'âge est compris entre 30-34 ans et entre 35-39 ans, avec respectivement un effectif de 1165 et 940 avec des taux de 27% et 21,78 %. Les catégories d'âge comprises entre 55-59 ans et celles qui sont supérieures ou égales à 60 ans sont les moins représentées avec respectivement 2,83% et 0,67% du total. La faible représentativité de ces deux tranches d'âge s'explique essentiellement par le départ à la retraite.

Le tableau N°03 présente la pyramide des âges.

**Tableau N°03 : Pyramide des âges**

<b>Tranche d'âge</b>	<b>Femme</b>	<b>Homme</b>	<b>Total</b>
< à 25 ans	<b>4</b>	<b>110</b>	<b>114</b>
25-29 ans	<b>67</b>	<b>719</b>	<b>786</b>
30-34 ans	<b>51</b>	<b>1 114</b>	<b>1 165</b>
35-39 ans	<b>43</b>	<b>897</b>	<b>940</b>
40-44 ans	<b>22</b>	<b>565</b>	<b>587</b>
45-49 ans	<b>6</b>	<b>371</b>	<b>377</b>
50-54 ans	<b>4</b>	<b>191</b>	<b>195</b>
55-59 ans	<b>2</b>	<b>120</b>	<b>122</b>
≥ 60ans	<b>-</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>4 116</b>	<b>4 315</b>

**Source :** Document interne de CEVITAL

Notons une présence très faible des femmes par rapport aux hommes. Cette situation peut s'expliquer par la nature de l'activité de l'entreprise (activité pénible, travail de nuit, ...) qui fait que les femmes sont moins présentes au sein de l'effectif de l'entreprise.

Le tableau N°04 présente l'ancienneté des effectifs de l'entreprise.

**Tableau N°04 : Ancienneté des effectifs**

<b>Ancienneté</b>	<b>&lt; 6 MOIS</b>	<b>6 MOIS- 2 ANS</b>	<b>3 ANS- 5 ANS</b>	<b>6 ANS- 10 ANS</b>	<b>&gt; 10 ANS</b>	<b>Total</b>
<b>Nombre</b>	173	1682	1046	1166	248	<b>4315</b>
<b>Taux</b>	<b>4,01%</b>	<b>38,98%</b>	<b>24,24%</b>	<b>27,02%</b>	<b>5,75%</b>	<b>100,00%</b>

**Source :** Document interne de CEVITAL

L'analyse de l'ancienneté des effectifs de l'entreprise nous montre que les effectifs les plus importants se trouvent dans les catégories dont l'ancienneté est comprise entre (6 mois-2ans) et celle de (6 ans-10 ans) avec respectivement un effectif de 1682 et 1046 représentant 38,98% et 24,24% du total. Nous remarquons que l'effectif présentant une ancienneté

supérieure à 10 ans est très faible avec seulement 248 personnes représentant 5,75%. Ces constats confortent bien ceux montrés dans le tableau N°02. Les plus jeunes sont les plus présents dans l'effectif total de l'entreprise et ont une faible expérience. Les plus âgés sont les plus expérimentés (ancienneté supérieur à 10 ans) mais sont les moins représentés dans l'effectif total.

## **Section 2 : Système de management de la sécurité des denrées alimentaires**

### **1. Les objectifs**

Nous avons constaté plusieurs objectifs de la mise en place d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires par la direction CEVITAL parmi lesquels nous avons :

- fournir aux consommateurs des produits salubres afin de garder la confiance du consommateur et la crédibilité du produit ;
- Meilleure maîtrise des processus : maîtrise mieux les dangers reliés à la salubrité des aliments ;
- Meilleure maîtrise dans le circuit de distribution : améliorer les échanges avec ses partenaires commerciaux ;
- Efficacité dans la gestion ;
- Moyen de développement (opportunités d'amélioration) ;
- Renforcer l'image de marque des produits certifiés sur le marché (produit prestigieux) ;
- Avoir un passeport pour l'exportation : CEVITAL prend une dimension internationale qui rend l'acquisition du certificat obligatoire ;
- Répondre aux contraintes légales : réglementation nationale et internationale ;
- Afin de comprendre mieux les principes du système de gestion HACCP et être en mesure de les mettre en pratique plus facilement.

### **2. Les étapes de la mise en place**

CEVITAL FOOD a débuté sa démarche de certification ISO 22000:2005, octobre 2009 et la mise en œuvre de celle-ci s'est achevée en mars 2011. On peut illustrer les étapes de la mise en place et sa démarche de certification dans les points suivants :

1. Expression du besoin par la direction générale : le besoin de certification entre dans la politique d'évolution de CEVITAL pour mieux satisfaire ses clients et l'ouverture de nouveaux marchés et bien sûr améliorer l'image de marque ;
2. Accompagnement par un bureau de consulting (Food Safety Consult). Etant donné que l'équipe qualité de CEVITAL était nouvelle, l'appui de l'accompagnateur était nécessaire pour une expertise spécifique, et un point de vue objectif ainsi que son rôle de formation des membres de l'équipe projet ;
3. Diagnostic du niveau de conformité du système par l'évaluation des risques et des PRP sur le terrain et la documentation existante ;
4. Etablir par une équipe de CEVITAL des plans d'actions qui seront suivis par le bureau de consulting « conformité documentaire ». Il s'agit de faire le suivi de l'application et de l'efficacité des actions de mise en conformité sur le site ;
5. Réalisation d'audits internes par l'équipe qualité CEVITAL sous la surveillance du consultant et réalisation d'une revue de direction selon les exigences de la norme ISO 22000 ;
6. Réalisation d'un audit à blanc trois mois avant l'audit de certification pour avoir le temps de corriger les non-conformités signalées ;
7. Audit initial de certification ISO 22000 par un organisme certificateur « Veritas » en 2009.

La certification de CEVITAL selon ISO 22000 a apporté une souplesse dans l'organisation à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement des aliments, un engagement de la gestion des communications avec les fournisseurs et clients et une amélioration continue du système de gestion de la SDA et elle a permis aussi de développer une meilleure structure de la politique qualité en relation avec la SDA. L'impact de la norme ISO 22000 version 2005 se résume dans les points suivants : croissance de la performance globale, une progression financière expliquée par une augmentation des ventes due à la norme « satisfaction client », la norme aide à économiser certains coûts en optimisant les dépenses et finalement garder des prix concurrentiels.

Pour CEVITAL FOOD, la préparation à la transition vers la nouvelle version est un projet qui est en cours d'exécution. Pour cela, l'entreprise doit former tout le personnel à comprendre les nouvelles exigences et les changements clés, identifier les écarts afin de répondre aux nouvelles exigences, établir un plan d'action et sa mise en œuvre pour répondre

aux exigences et enfin évaluer l'efficacité de la mise en œuvre du plan d'action par des audits internes.

La certification de CEVITAL selon ISO 22000 version 2018 permettra d'avoir une nouvelle approche de la gestion des risques SDA, une meilleure communication en définissant : QUOI, QUAND et COMMENT communiquer, et grâce à sa structure HLS l'entreprise intégrera plus facilement les autres systèmes de management comme ISO 9001 et ISO 14001.

## **Conclusion**

Dans ce chapitre, nous retenons que la mise en place d'une démarche de management de la sécurité des denrées alimentaires, au sein de CEVITAL, devient une nécessité si celle-ci veut continuer à exister et affronter la concurrence à laquelle elle est confrontée dans cet environnement mouvant.

Le système de management de la sécurité des denrées alimentaires a influencé positivement sur la salubrité des produits alimentaires et sur les résultats de l'entreprise.

## **Chapitre 03 :**

### **Présentation de la Démarche d'Etude et Analyse des Résultats**

#### **Introduction**

Dans ce chapitre, nous allons procéder à la présentation de la méthode de recherche et la démarche adoptée pour obtenir des informations fiables. Ensuite, nous analysons les résultats issus de notre enquête de terrain portant sur des entretiens avec les responsables concernés.

#### **Section 01 : Méthodologie d'enquête et Analyse préliminaire**

##### **1.1. Méthodologie de l'enquête**

Pour les besoins de notre enquête et compte tenu du facteur temps, nous avons choisi de recueillir les opinions des responsables de la direction qualité afin de savoir quelles sont leurs perceptions quant à cette transition et aux contraintes pouvant être rencontrées.

A cet effet, nous avons opté pour une démarche descriptive qui nous permet de faire un lien entre ce qui est avancé dans la partie théorique et ce que nous avons vérifié tout au long de notre stage. Nous avons estimé que l'utilisation d'un guide d'entretien qualitatif est plus pertinente comme instrument de recherche.

Le guide d'entretien destiné aux responsables de la direction qualité/management système de CEVITAL est conçu sous forme de questions (fermées, ouvertes) qui ont comme but de clarifier la vision des responsables vis-à-vis des résultats de la mise en place du SMSDA, version 2005. Nous avons aussi voulu savoir si l'entreprise prépare (ou a préparé) la transition vers la norme ISO 22000 version 2018 en prenant toutes les dispositions appropriées :

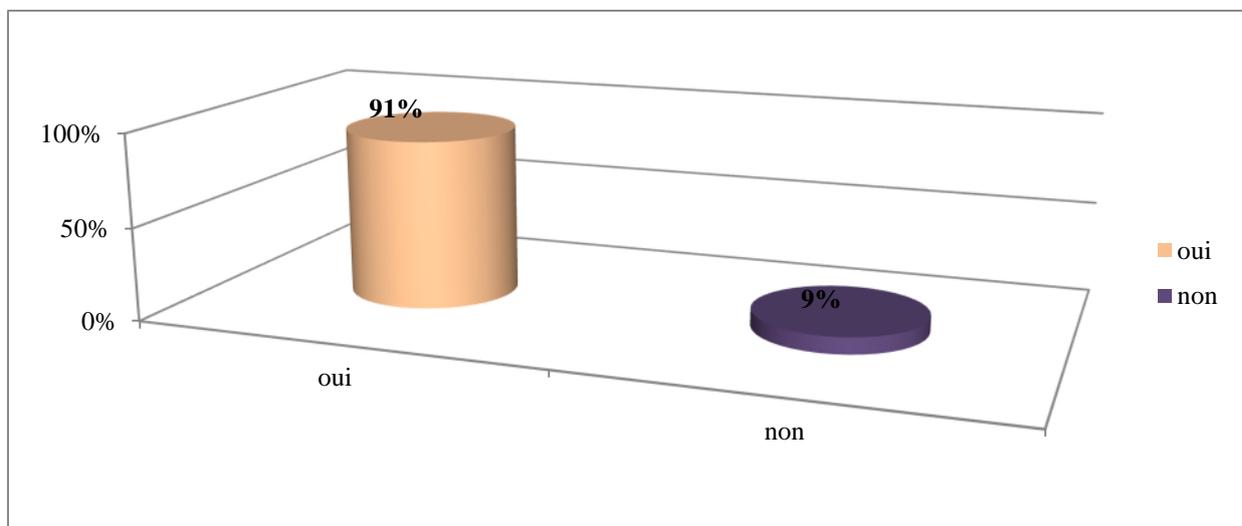
1. Programmation d'une formation sur la norme ISO 22000, version 2018 ;
2. Identification des principales étapes de cette transition ;
3. Contraintes rencontrées et communication de l'entreprise ;
4. Efficacité et efficacité des mesures prises lors de la mise en place de la version 2005.

Les questions qui constituent notre guide d'entretien sont de nature: fermées pour affirmation ou infirmation par (oui, non), fermées avec trois ou quatre propositions de réponses, ouvertes pour que l'interrogé puisse clarifier son opinion et appuyer sa réponse. Le guide d'entretien adressé aux responsables qualité est donné dans l'annexe N°03.

## 1.2. Analyse préliminaire

Les réponses à la première question relative à la satisfaction ou l'insatisfaction pour les changements apportés par la mise en place du SMSDA, version 2005, sont données dans le graphe suivant :

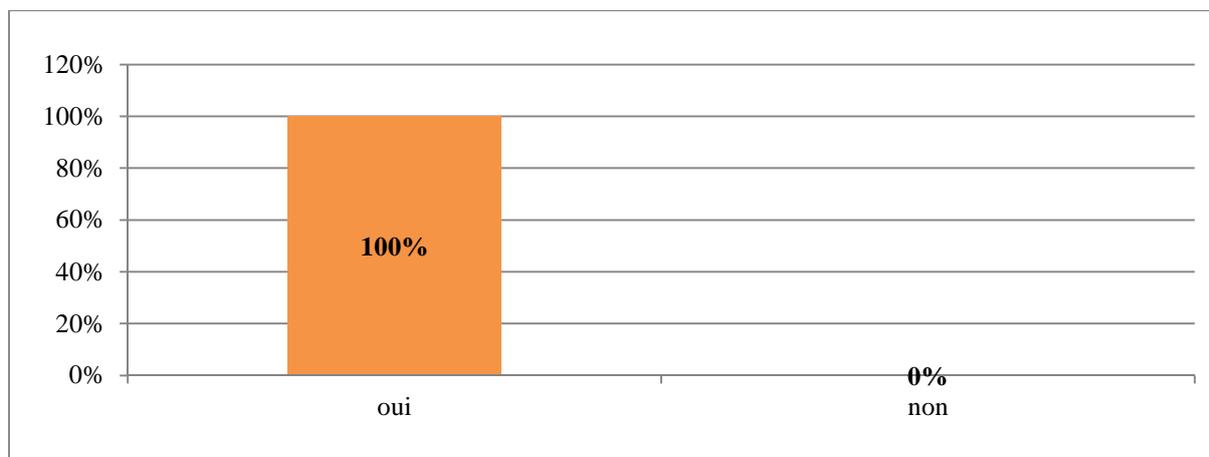
**Graphe N°01 : Pourcentage de satisfaction des changements liés au SMSDA, Version 2005.**



**Source :** Résultats des Entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête.

Nous remarquons que 91% des responsables sont satisfaits des changements apportés par la mise en place du SMSDA et 9% sont insatisfaits. Nous avons voulu savoir si la politique de l'entreprise est clairement définie, selon les personnes questionnées. Les réponses sont portées sur le graphe N°02 où toutes les personnes sondées ont répondu que c'est le cas pour l'entreprise.

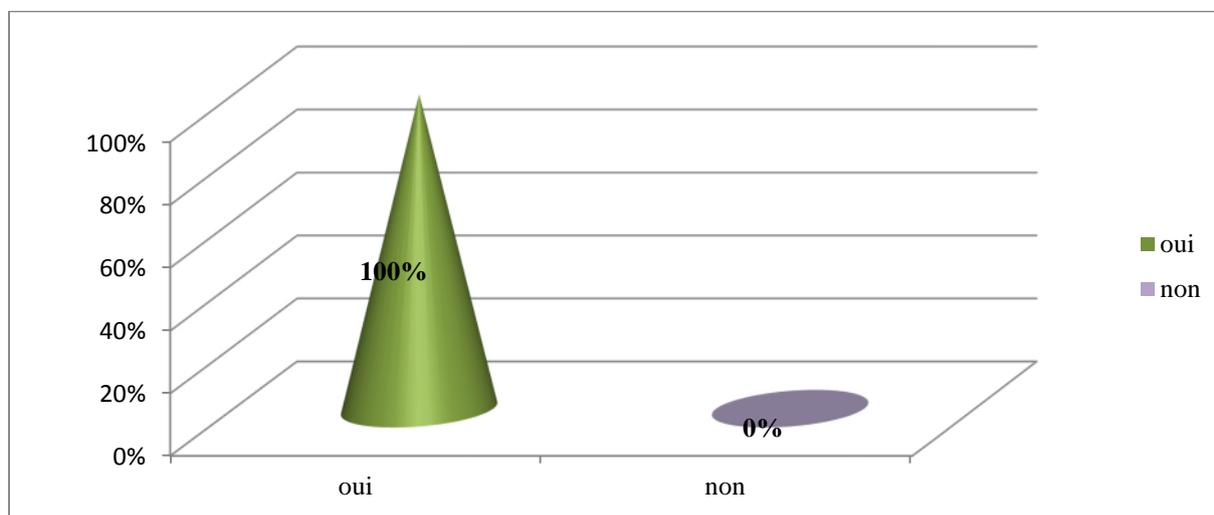
**Graphe N°02 : Résultats des réponses à la définition claire de la politique de l'entreprise.**



**Source :** Résultats obtenus à partir de notre enquête.

Nous avons demandé, à travers la question N°3, s'il y a eu un engagement de la direction lors de la mise en place de ce SMSDA. Les résultats sont donnés dans le graphe N°03.

**Graphe N°03 : Engagement de la direction lors de la mise en place du SMSDA.**

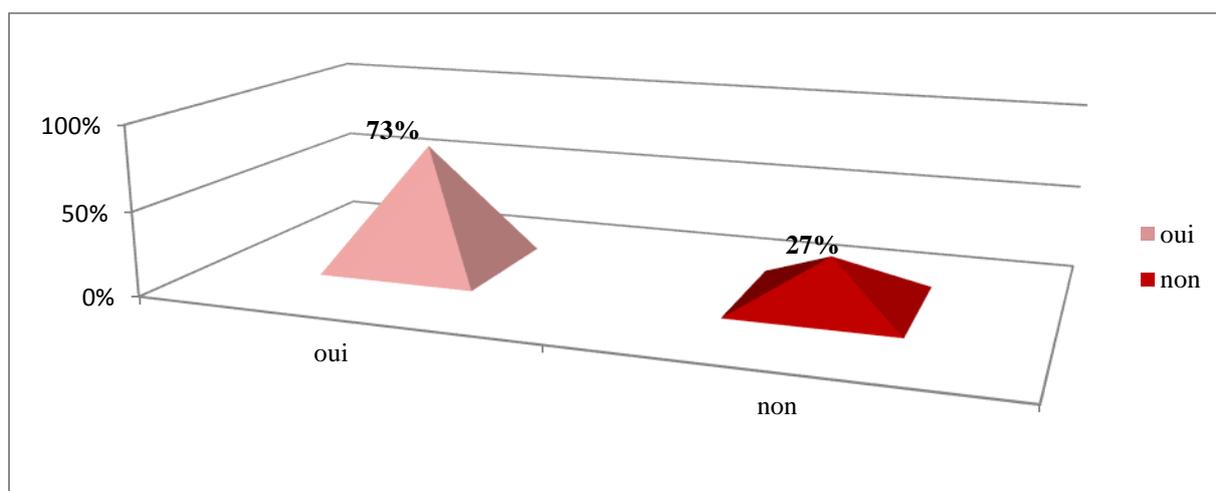


**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

Nous constatons que toutes les personnes interrogées affirment qu'il y eu, lors de la mise en place du SMSDA, un engagement total de la direction.

Quant à l'apparition de nouvelles formes managériales, les résultats sont donnés dans le graphe N°04.

**Graphe N°04 : Apparition des formes managériales.**



**Source :** Etabli par nous-mêmes à base des résultats de l'enquête.

73% des personnes interrogées confirment l'apparition de nouvelles formes managériales à travers la création de la direction QHSE, la nomination du responsable qualité au niveau de chaque unité et un département management système, contre 27% qui ne voient aucune apparition de ces formes.

En réponse à notre cinquième question relative à l'aide de la direction pour les personnes responsables de la mise en place du SMSDA, toutes les personnes interrogées déclarent avoir été aidées par la direction au moment voulu.

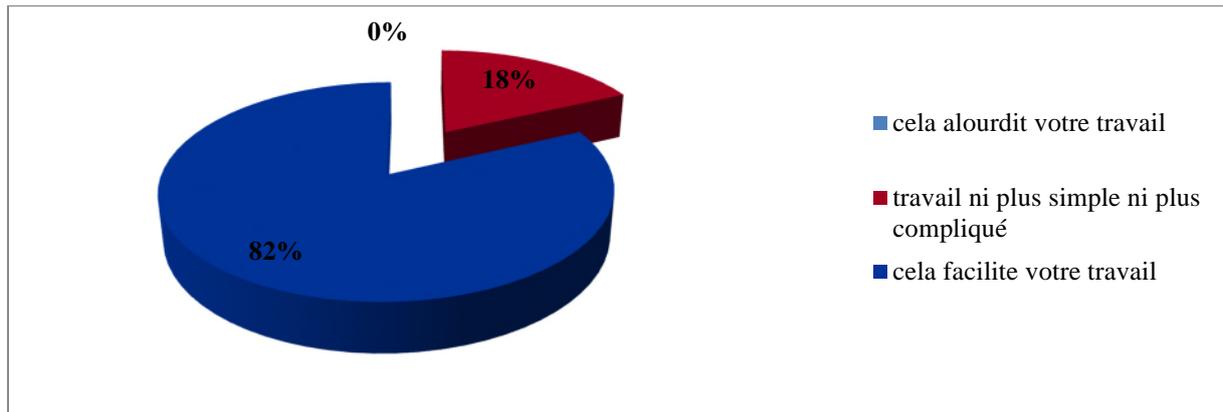
Parmi les responsables que nous avons interrogés sur l'identification des parties intéressées ainsi que leurs besoins et attentes, la moitié pense que cette identification n'a pas eu encore lieu par rapport à la nouvelle version. L'autre moitié affirme que le département management système a identifié la plupart de ses parties intéressées (clients, fournisseurs, prestataires...), le responsable amélioration et veille réglementaire a rajouté que pour les besoins et attentes une revue de tous les contrats et moyens d'audit ainsi que l'évaluation des parties intéressées est en cours de réalisation.

A la question relative à la façon d'intégrer le SMSDA par l'entreprise CEVITAL, les réponses obtenues sont variées. Pour certains, cela s'est fait par un engagement de la direction à la mise en œuvre du SMSDA (engagements matériels et humains) et la formation du personnel, ainsi qu'à la mise en place des équipes SDA au niveau des unités en faisant participer les membres de la production et de maintenance et la mise en place d'un département management système avec le responsable qualité. Pour d'autres, c'est un choix

stratégique et l'objectif est l'accès sur la production de produits sûres et pour répondre aux exigences des consommateurs et aux marchés nationaux et internationaux.

En réponse à notre question sur l'impact de la certification sur le travail selon la norme ISO 22000 version 2005, les résultats sont illustrés dans la figure N°08.

**Figure N°08 : Impact de la certification sur le travail selon la norme ISO 22000 Version 2005.**

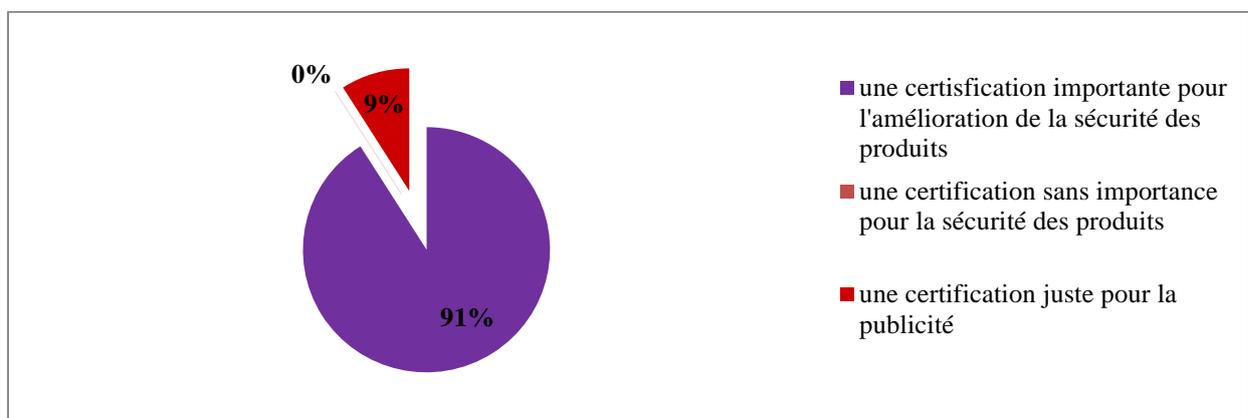


**Source :** Résultats obtenus à partir de notre enquête.

Nous remarquons que le système mis en place a facilité le travail des responsables selon 82% des personnes interrogées, à l'opposé 18% voient le travail ni simple ni compliqué.

La question précédente nous a inspiré pour questionner les responsables quant à leurs perceptions sur la certification du SMSDA. Les résultats sont donnés dans la figure N°09.

**Figure N°09 : Perception des responsables vis-à-vis la certification du SMSDA.**



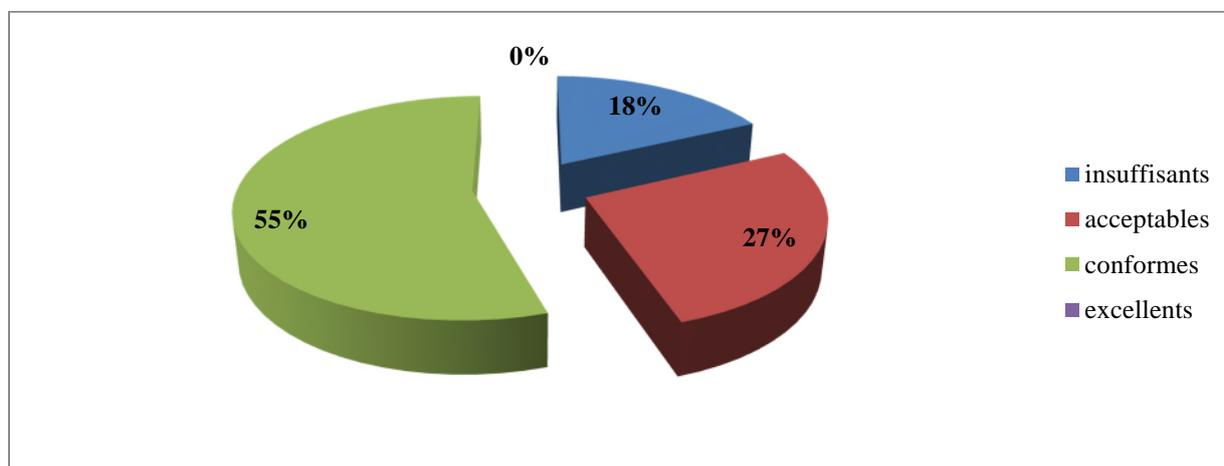
**Source :** Résultats obtenus à partir de notre enquête.

Nous constatons que 91% des personnes interrogées voient que la certification, version 2005, obtenue est considérée comme un moyen pour améliorer la sécurité des denrées alimentaires et uniquement 9% voient la certification comme une publicité pour l'entreprise.

Concernant la neuvième et la dixième question, la totalité des personnes interrogées affirment que les exigences de la norme ISO 22000 version 2005 sont respectées et que la certification de CEVITAL selon cette norme est perçue comme un avantage pour l'entreprise.

Les réponses à la question relative aux résultats du SMSDA par rapport aux moyens mis en œuvre sont données dans la figure N°10.

**Figure N°10 : Résultats du SMSDA par rapport aux moyens mis en œuvre.**



**Source :** Résultats obtenus à partir de notre enquête.

Nous remarquons que la comparaison des résultats par rapport aux moyens mis en œuvre sont : conformes à 55%, excellents à 18% et acceptables à 27% d'après les responsables interrogés.

S'agissant de la politique SMSDA, les répondants affirment que la direction applique une politique adaptée à la finalité et à l'orientation stratégique de l'entreprise. Ils affirment aussi que l'entreprise a programmé des formations sur la norme ISO 22000 version 2018.

## **Section 02 : Analyse des étapes de la transition**

En ce qui concerne la manière de préparer la transition vers la norme ISO 22000 version 2018, les réponses sont variées. Pour certains, elle se fait à travers les différentes formations pour comprendre les changements apportés et des accompagnements par des experts dans le but de mettre à jour le système pour qu'il réponde aux exigences de la

nouvelle version. Les responsables qualités disent que ce projet est en cours de préparation car CEVITAL est dans une période de transition. D'autres estiment que la mise en place de cette transition n'est pas encore à l'ordre du jour car les formations sont en train de se faire.

Relativement à la question sur les motivations qui ont conduit l'entreprise à s'engager dans une démarche de transition de la norme ISO 22000 version 2005 vers la 2018, les responsables ont répondu que se conformer à la nouvelle version de la norme est une exigence pour garder la certification, sinon celle-ci ne sera pas reconduite et la version 2005 sera obsolète. L'entreprise s'engage aussi dans cette transition pour répondre à un standard international. L'adoption de cette démarche relève d'une décision de la direction de CEVITAL afin de maintenir et de préserver un avantage déjà acquis par l'amélioration continue de son SMSDA.

Selon certains responsables, trois étapes ont été identifiées pour la transition de la version 2005 vers la version 2018. Premièrement, la réalisation d'un état des lieux ou diagnostic SMSDA qui sera soldé par un plan d'action pour lever les écarts et permettre une mise à niveau du système par rapport à la nouvelle version. Dans une deuxième étape, il y a la formation des intervenants aux nouvelles exigences de la norme, l'actualisation et la mise en œuvre du SMSDA avec les nouvelles dispositions et on termine avec l'audit pour vérifier la conformité du SMSDA selon la version 2018. Les autres déclarent que c'est un projet qui n'a pas encore été mis en place. Le responsable qualité unité n'a pas répondu à cette question.

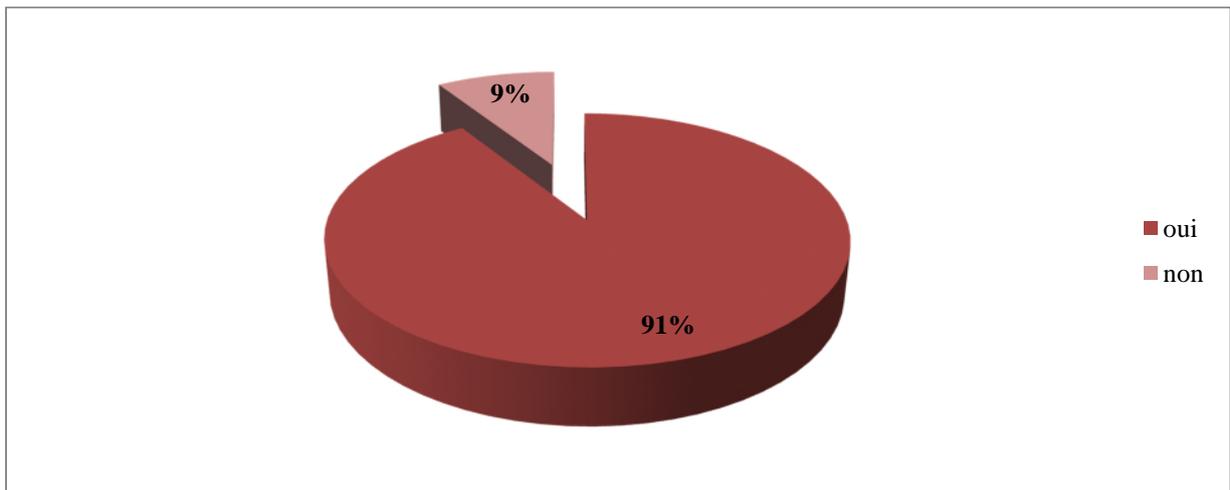
Concernant la question sur les contraintes rencontrées lors du processus de transition, les responsables estiment avoir des contraintes de temps pour la mise en place de nouveaux changements, l'absence du système ISO 9001, des contraintes du personnel (engagement de toutes les parties concernées, incompréhension des exigences de la nouvelle version et mise en place de la nouvelle méthodologie pour définir le contexte de l'organisme), tandis que le responsable documentaire et la responsable qualité n'ont pas identifié de contraintes car ils sont en période de préparation.

Dans le cadre de notre question sur la satisfaction de l'exigence en matière de communication, les responsables interrogés déclarent que CEVITAL a répondu à cette exigence grâce à l'utilisation de différentes formes d'outils de communication (e-mail, SMS, affichage, publicité...), la mise en œuvre d'une procédure de communication interne et externe, la définition du mécanisme (quoi, quand et comment communiquer). Néanmoins, un

de ces responsables déclare qu'un plan de communication est en cours d'élaboration pour toucher à toutes les parties intéressées.

Les réponses concernant l'accueil de la mise en place d'un SMSDA sont résumées dans la figure N°11.

**Figure N°11 : Accueil de la mise en place d'un SMSDA.**

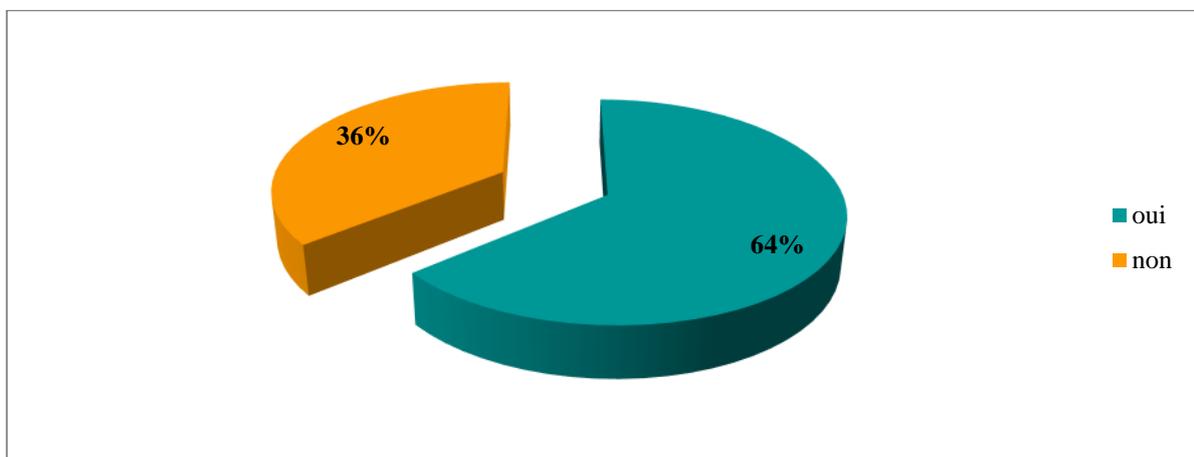


**Source :** Etabli par nous même

91% des responsables interrogés ont accueilli favorablement la mise en place du SMSDA dans l'entreprise et seulement 9% n'ont pas accueilli favorablement cette démarche.

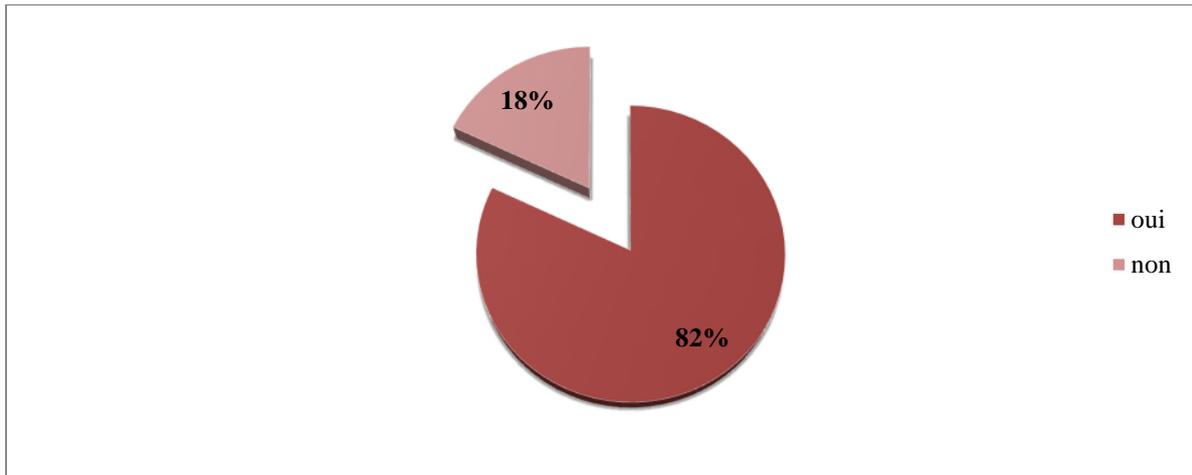
Les résultats aux réponses concernant l'efficacité du SMSDA (retraits des produits, réclamations clients, atteinte des objectifs globaux) sont donnés dans les figures N°12, N°13, N°14.

**Figure N°12 : Retraits de produits.**



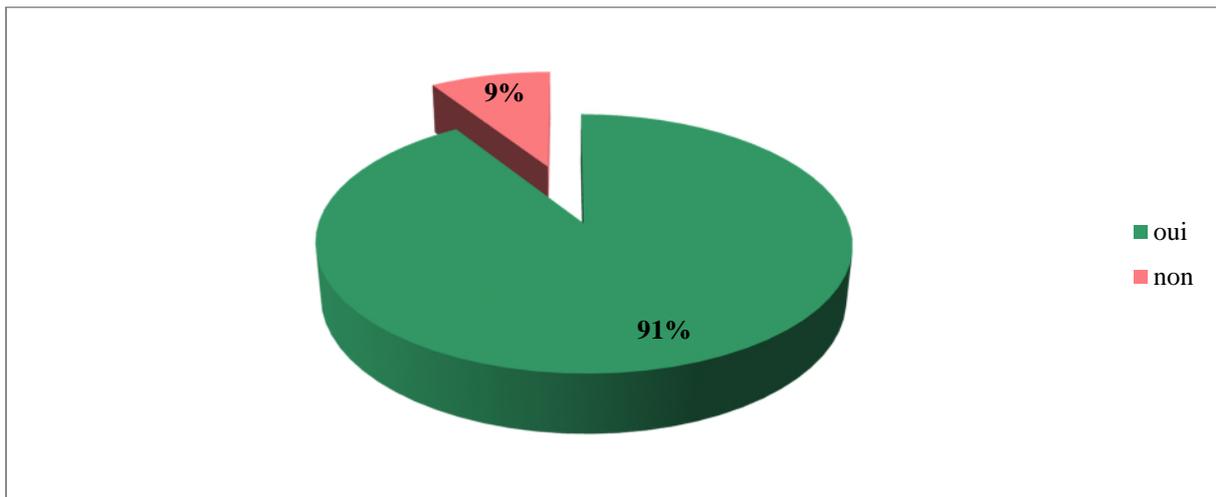
**Source :** Etabli par nous-mêmes

**Figure N°13 : Réclamations clients.**



**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

**Figure N°14 : Atteinte des objectifs.**

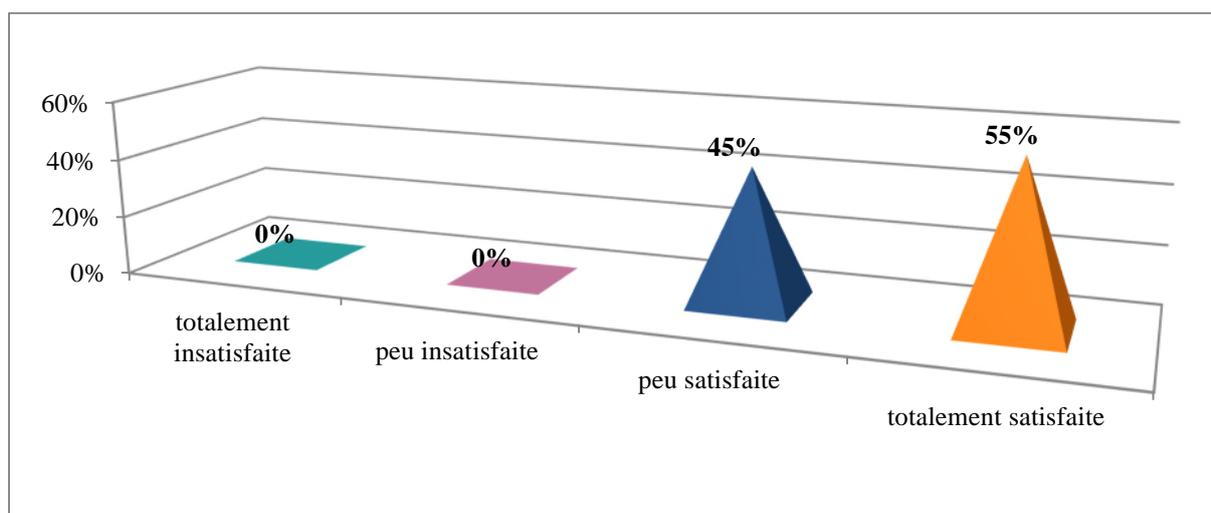


**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

Nous remarquons que 64% des personnes interrogées ont répondu qu'il y a des rappels de produits, tandis que 36% disent qu'il n'y a pas de retrait de produit lors de la mise en place de la norme ISO 22000 version 2005. Quant aux réclamations clients, 82% ont dit qu'il y a des réclamations et 18% l'infirmement.

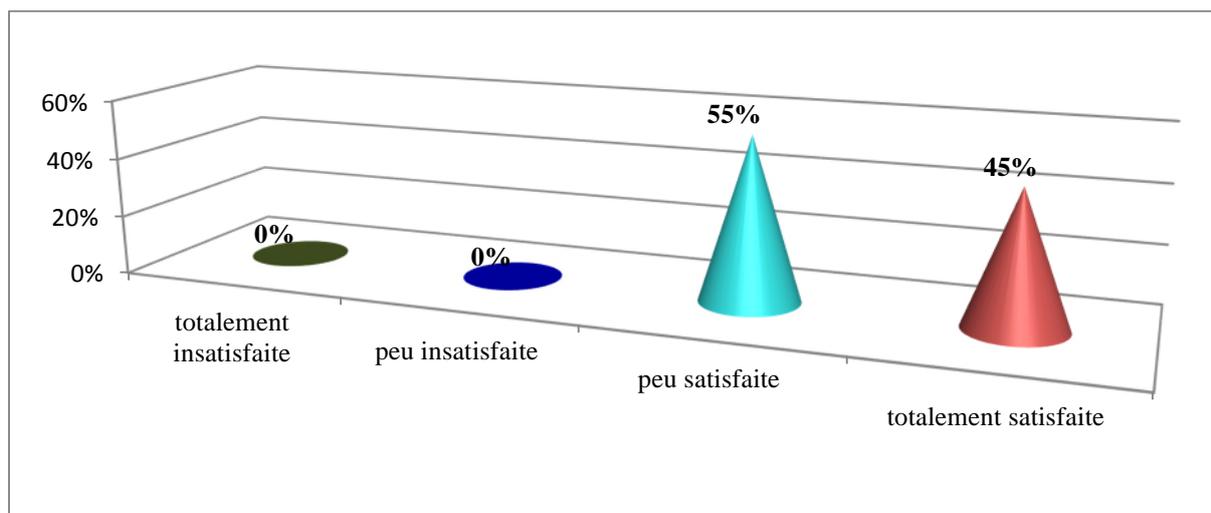
Concernant l'atteinte des objectifs, 91% estiment que CEVITAL a atteint ses objectifs et seulement 9% ont répondu par non. Le graphe N°05 donne les résultats relatifs à l'atteinte des objectifs d'amélioration. Le graphe N°06 donne les résultats relatifs à la conformité des réalisations par rapport aux prévisions.

**Graphe N°05 : Atteinte des objectifs d'amélioration.**



**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

**Graphe N°06: Conformité des réalisations par rapport aux prévisions.**

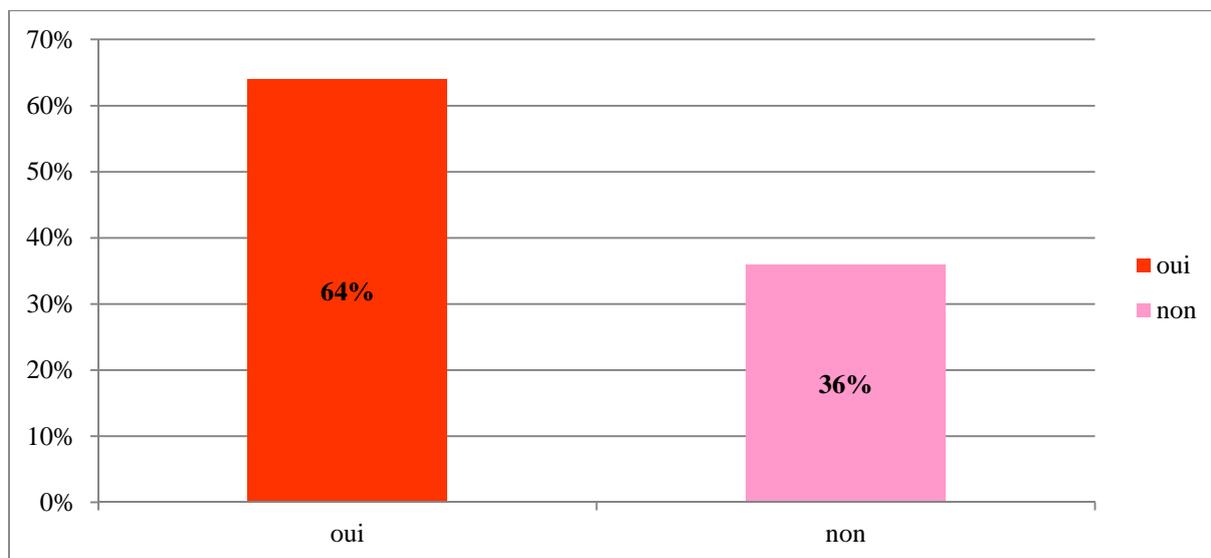


**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

Nous constatons que les objectifs d'améliorations sont totalement satisfaits avec un pourcentage de 55% et que 45% sont peu satisfaits. 55% des responsables voient la conformité des réalisations par rapport aux prévisions peu satisfaite, 45% pensent qu'elle est totalement satisfaite.

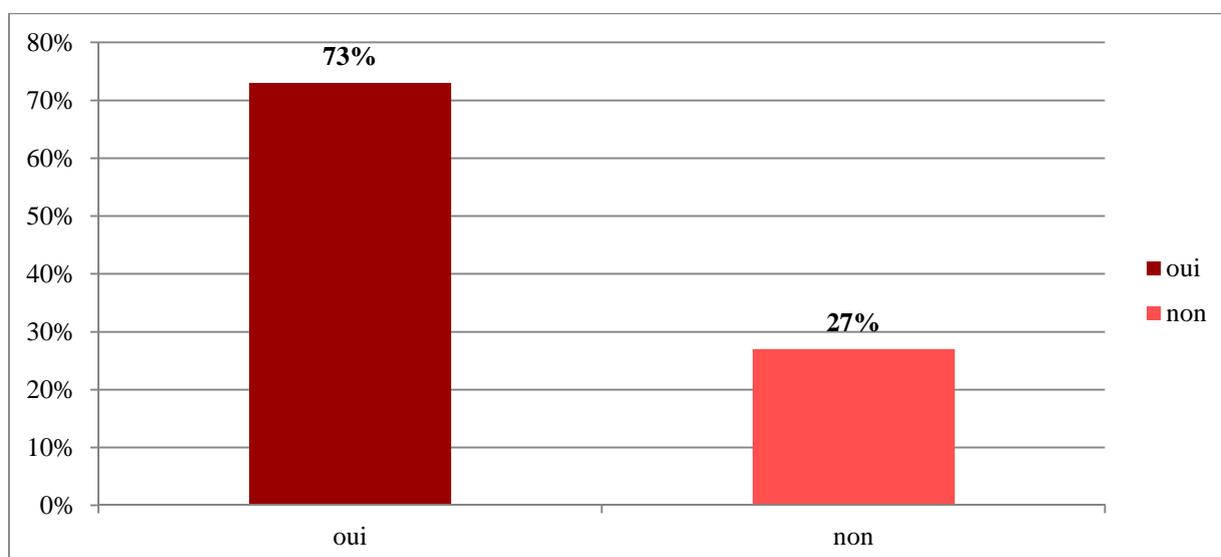
Les résultats concernant l'efficacité (réduction des coûts et réduction des non-conformités) d'un SMSDA sont regroupés dans les graphes N°07 et N°08

**Grphe N°07 : Réduction des coûts après la certification selon la norme ISO 22000, version 2005.**



**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

**Grphe N°08 : Réduction de non conformités.**



**Source :** Etabli par nous même à base des résultats de l'enquête.

Nous remarquons que la mise en place du SMSDA a réduit les coûts et les non conformités respectivement à un pourcentage de 64% et 73% d'après les personnes interrogées et le reste soit 36%, 27% voient le contraire.

Le manuel de management de la sécurité des denrées alimentaires n'est pas élaboré car il n'est pas exigé par la norme, selon les personnes interrogées.

### **Section 03: Passage de la norme ISO 22000 version 2005 vers la version 2018**

Relativement à la question sur la conception de CEVITAL vis-à-vis du passage de la norme ISO 22000 version 2005 vers la version 2018, les responsables interrogés voient ce passage comme une amélioration et un challenge, un passage obligatoire pour l'entreprise afin de garder la certification et le niveau de maîtrise et mettre à jour son SMSDA. La responsable management système et deux responsables qualité disent que ceci sera traité en mode projet, c'est-à-dire qu'il devient un projet de l'entreprise dans le cadre du management de projet.

D'après les réponses obtenues, les responsables confirment l'intégration des exigences liées au SMSDA aux processus des métiers de l'entreprise. Le responsable amélioration et veille réglementaire ajoute que le système de SMSDA concerne tous les processus. Ces derniers sont soumis aux exigences de la norme et doivent s'y conformer puisqu'ils interviennent tous dans la chaîne de fabrication des produits. Pour la responsable qualité, ce n'est pas le cas actuellement dans la version 2005 mais c'est le but visé par la version 2018. Un responsable unité n'a pas répondu à cette question.

Dans le cadre de notre question sur la réponse de CEVITAL aux situations d'urgence, et à travers les réponses de nos répondants, nous constatons que l'entreprise répond à ces situations par un traitement et une action immédiate, une réunion d'urgence et un plan d'action et un test sur la traçabilité des produits. Deux des responsables déclarent qu'une procédure de gestion des situations d'urgence est établie et dans laquelle l'entreprise définit le rôle et la responsabilité de chacun lors de ces situations.

Pour conclure, nous avons questionné nos interlocuteurs sur ce que la norme ISO 22000 version 2018 apporte de nouveau par rapport à la version 2005, les réponses étaient divergentes. Le directeur laboratoire dit qu'elle va apporter plus de clarté, plus d'objectivité et plus de pertinence. Le responsable documentaire trouve qu'elle intègre plus de parties externes dans l'analyse des enjeux externes, qu'elle permet d'utiliser l'approche processus. Le responsable amélioration et veille réglementaire estime qu'elle apporte plus de structuration au niveau de la norme avec un cycle PDCA spécifique, une nouvelle approche fondée sur les risques, des exigences moins strictes pour le volet documentaire, des exigences étendues liées à la documentation et certains changements dans les définitions. Les autres enquêtés n'ont pas répondu à cette question.

Dans le cadre de l'évaluation des étapes de cette transition, CEVITAL a demandé un rapport d'audit qui a été fait en partie au niveau du site de l'unité d'El Kseur. Nous présentons les principales recommandations.

Un audit dit de « première phase » s'est déroulé au niveau de l'unité EL Kseur, qui consiste à vérifier la documentation et une visite sur site. Le résultat de ce premier audit s'est soldé par certaines non-conformités et des pistes d'améliorations comme :

- Améliorer la procédure de gestion des situations d'urgence en intégrant l'infestation des ravageurs et coupure électrique à la liste des situations d'urgence ;
- Améliorer les dispositions concernant l'identification de la population cible dans les fiches techniques du produit fini.

Les points soulevés doivent être pris en charge avant la date de l'audit de certification de la deuxième phase (15 jours d'intervalle entre les deux audits). Lors de l'audit de certification, l'unité EL Kseur fait partie de l'ensemble des unités de CEVITAL FOOD, mais elle est auditée séparément pour les points spécifiques au terrain.

Une visite sur site est effectuée par deux auditeurs pour vérifier la conformité par rapport aux exigences de la norme et la prise en charge des points soulevés lors de l'audit de première phase. Un rapport d'audit est ainsi rédigé mentionnant les points positifs tels que :

- L'implication de l'équipe SDA et de l'encadrement de l'unité dans le système de management de la sécurité des denrées alimentaires ;
- La décentralisation des fonctions qualité, HSE, RH au niveau des unités.

Le rapport d'audit comporte aussi des pistes d'améliorations :

- Il est recommandé d'améliorer la description des paramètres de vérifications des CCP (Critical Control Point) et PRPo (Programmes Prérequis Opérationnels);
- Il est recommandé d'analyser les résultats de l'évaluation des compétences du personnel ;
- Absence de traçabilité de l'ail congelé préparé au niveau de la salle de préparation.

Des non-conformités au niveau de l'unité d'El Kseur sont soulevées:

- Le personnel de la production n'a pas été formé aux bonnes pratiques d'hygiène avant et après le démarrage de l'unité sauces ;
- Dégradation du sol et lumière insuffisante au niveau du magasin de stockage des produits finis ;
- Le danger « Eclatement de bocaux » au niveau de la remplisseuse de la ligne verre n'est pas identifié dans l'analyse des dangers.

L'audit s'est soldé par l'attribution du certificat sous réserve de répondre à toutes les non-conformités avec preuves dans un délai d'un mois. Un plan d'action est établi pour corriger ces non-conformités signalées et envoyé à l'organisme certificateur pour avoir le certificat. Le tableau N°05 présente ce plan d'action.

**Tableau N°05 : Plan d'action pour corriger les non-conformités.**

<b>Re f</b>	<b>Non conformity</b>	<b>pr oof</b>	<b>Root Cause</b>	<b>a) Corrections b) Corrective Action</b>
<b>6.2</b>	<b>Site EL Kseur :</b> Le personnel de la production n'a pas été formé aux bonnes pratiques d'hygiène avant et après le démarrage de l'unité sauces.	D	Indisponibilité du personnel suite au démarrage de la nouvelle unité	a) Former le personnel de l'unité sur les BPH à partir du 24/04/2019 b) Etablir un programme de sensibilisation sur les BPH
<b>7.2</b>	<b>Site EL Kseur :</b> Dégradation du sol et lumière insuffisante au niveau du magasin de stockage des produits finis	D	Le magasin fait partie de l'ancienne unité étatique et n'as pas subi de rénovation.	a) Renforcement de l'éclairage et augmenter la fréquence du nettoyage du magasin b) Réfection du sol du magasin dans le cadre du projet mise à niveau de l'unité El Kseur 30/11/2019
<b>7.4</b>	<b>Site EL Kseur :</b> Le danger « Eclatement de bocaux » au niveau de la remplisseuse de la ligne verre n'est pas identifié dans l'analyse des dangers	D	non intégration du danger éclatement verre lors de l'analyse des dangers	a) Etablir une instruction d'élimination des bocaux avant et après le bocal éclaté b) mise à jour de l'analyse des dangers

**Source :** document interne a CEVITAL.

## **Conclusion**

A travers ce chapitre, nous avons abordé les justifications opérationnelles de l'étude de cas de notre thème de recherche.

Dans cette phase de travail, nous avons commencé par exposer la démarche méthodologique suivie pour parvenir aux résultats. Puis, nous avons analysé les données recueillies auprès de l'entreprise, grâce auxquelles nous sommes parvenus à des résultats. Suite au traitement et analyse des données et interprétation des résultats, nous sommes arrivés aux conclusions suivantes : le SMSDA a un impact positif sur l'efficacité et l'efficience de l'entreprise et CEVITAL a commencé les étapes de la transition de la norme ISO 22000 version 2005 vers la version 2018 mais elle n'a pas encore finalisé cette démarche.

## Conclusion Générale

Le travail effectué consiste à analyser le système de management de la sécurité des denrées alimentaire comme un facteur très important pour les entreprises Algériennes face à la mondialisation. Cette dernière s'impose à tous et il s'agit de s'y adapter en usant des outils nés de ses effets.

Tout au long de notre travail, nous avons pris en main notre question principale qui nous a servi de fil conducteur. Nous rappelons que notre problématique s'énonce comme suit : quelles sont les conditions du passage de la norme ISO 22000 version 2005 vers la norme ISO 22000 version 2018 au sein de CEVITAL ?

Pour répondre à cette question, nous avons entamé une étude de terrain au sein de l'entreprise. Nous avons élaboré un guide d'entretien que nous avons distribué à plusieurs responsables de CEVITAL. Ce guide d'entretien porte sur l'évaluation des étapes de transition. Nous avons eu aussi accès au rapport d'audit qui a été effectué au niveau du site de l'unité d'EL Kseur.

Le chapitre un nous a permis de mettre en évidence que la mise en place d'un SMSDA vise à améliorer l'organisation de l'entreprise. De nombreux autres avantages sont mis en avant comme l'amélioration de la communication interne, la formation du personnel et son implication, l'optimisation des couts, la valorisation de la notoriété de l'entreprise.

Le chapitre deux montre que la mise en place d'une démarche de management de la sécurité des denrées alimentaires, au sein de CEVITAL, devient une nécessité si celle-ci veut continuer à exister et affronter la concurrence à laquelle elle est confrontée. Dans ce cas, le système de management de la sécurité des denrées alimentaires a influencé positivement sur la salubrité des produits alimentaires et sur les résultats de l'entreprise.

Dans le chapitre trois, nous avons présenté et analysé les résultats de notre enquête de terrain qui montrent que les principaux résultats obtenus sont :

1. la transition de la Version 2005 vers la Version 2018 se fait dans le cadre d'un management de projet de l'entreprise. Plusieurs étapes ont été déjà mises en place par l'entreprise ;
2. La réalisation d'un état des lieux fait ressortir trois étapes pour la transition de la version 2005 vers la version 2018. Premièrement, la réalisation d'un diagnostic SMSDA s'est

soldée par un plan d'action pour lever les écarts et permettre une mise à niveau du système par rapport à la nouvelle version. Dans une deuxième étape, il y a la formation des intervenants aux nouvelles exigences de la norme, l'actualisation et la mise en œuvre du SMSDA avec les nouvelles dispositions et on termine avec l'audit pour vérifier la conformité du SMSDA selon la version 2018 ;

3. Concernant les contraintes rencontrées lors du processus de transition, les responsables estiment avoir des contraintes de temps pour la mise en place de nouveaux changements, l'absence du système ISO 9001, des contraintes du personnel (engagement de toutes les parties concernées, incompréhension des exigences de la nouvelle version et mise en place de la nouvelle méthodologie pour définir le contexte de l'organisme), tandis que le responsable documentaire et la responsable qualité n'ont pas identifié de contraintes car ils sont en période de préparation ;
4. Les points 2 et 3 ci-dessus montrent que l'hypothèse H1 est partiellement vérifiée. Les résultats obtenus montrent que les dirigeants de l'entreprise sont engagés pour la réussite de la mise en place de conditions appropriées pour cette transition. Ce qui valide positivement la deuxième hypothèse.

En conclusion, le passage de la version 2005 vers la version 2018 de l'ISO 22000 au niveau de CEVITAL est en bonne voie car l'entreprise en fait une priorité dans le cadre de sa gestion des différents projets de l'entreprise.

En termes de futures pistes de recherche, il s'agira de tenir compte de toutes les parties prenantes dans le questionnaire (y compris les clients, les consommateurs et les travailleurs) et de refaire l'enquête pour suivre les différentes étapes de cette transition, une fois réalisée au sein de l'entreprise.

## Bibliographie

### • Ouvrages et documents

1. ACIA (Agence Canadienne d'Inspection des aliments) : PASA (2007), Manuel programme d'amélioration de la salubrité des aliments, Canada, p8-29.
2. AFNOR. (2011). Système de management de la sécurité des denrées alimentaires ; Présentation de la norme. [www.afnor.org](http://www.afnor.org) (consulté le : 03/2019).
3. AFNOR. ISO 22000 en 10 questions. [www.afnor.org](http://www.afnor.org) (consulté le : 04/2019).
4. ISO: Norme ISO 22000/2005 : système de management et sécurité des denrées alimentaire-exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire, Suisse, 1<sup>ère</sup> édition, Septembre, 2005, p.VI.
5. ISO: ISO/TS 22004, système de management de la sécurité des denrées alimentaires-recommandation pour l'application de l'ISO 22000/2005, Suisse, 1<sup>ère</sup>édition, Novembre, 2005, p. VII.
6. ISO : ISO/TS 22003, système de management de la sécurité des denrées des aliments-exigence pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de management de la sécurité des denrées alimentaires, Suisse, 1<sup>ère</sup> édition, février, 2007, p1-2.
7. ISO : ISO (2007), traçabilité de la chaîne alimentaire principes généraux et exigences fondamentales s'appliquant à la conception du système et à sa mise en œuvre, Suisse, p8.
8. ISO : Référentiel ISO 22000 version 2018
9. Olivier BOUTON, mise en œuvre d'ISO 22000 : les huit clés de la réussite, groupe AFNOR, source : ISO management système, Mai-Juin, 2008.

### • Articles et revues

1. Giraud-Héraud, E., Hammoudi A., Hoffmann R. and Soler L.G. (2012). Joint private safety standards and vertical relationships in food retailing, *Journal of Economics & Management Strategy*, Vol. 21, No1, pp. 179-212.
2. Grazia, C., Hammoudi A. and Hamza O. (2012). Sanitary and phytosanitary standards: Does consumer' health protection justify developing countries' producers' exclusion?, *Review of Agricultural and Environmental Studies*, Vol.93, No2, pp. 145- 170.
3. Grazia, C., Hammoudi, A. and Hamza, O. (2014), Quelle légitimité à la réglementation SPS européenne? Une approche d'économie industrielle. In Hammoudi, A., Grazia, C. and Surry, Y. (Eds), *Sécurité sanitaire des aliments: Régulation, analyses économiques et retours d'expérience*, Tec & Doc- Lavoisier, Paris, pp. 29-67.

4. Hammoudi, A., Grazia, C., Surry, Y. Sécurité sanitaire des aliments : Régulation, analyses économiques et retours d'expérience. Paris, FRA : Editions Tec & Doc Lavoisier, 325 p, 2014.
5. Henson, S. and Loader, R. (2001). Barriers to agricultural exports from developing countries: the role of sanitary and phytosanitary requirements. *World development*, 29(1), 85-102.
6. Keiichiro H, Otsuki T, Wilson JS (2015), Food safety standards and international trade: the impact on developing countries export performance. In: Hammoudi A, Grazia C, SurryY, Traversac JB (eds) Food safety, market organization, trade and development. Springer, International Publishing, pp.151-166.
7. Meziani, L., Hammoudi, A. and Radjef, M.S. (2016). Mise à niveau logistique, concurrence et sécurité des aliments en méditerranée: approche théorique et enseignements économiques. *New Medit*, 15(4), 42-53.
8. Nait Mohand, N., Hammoudi, A., Radjef, M. S., Hamza, O and Perito, M.A. (2017). How do food safety regulations influence market price? A theoretical analysis. *British Food Journal*, 119(8), 1687-1704.

- **Communications avec actes de proceeding**

1. CIRAD- OCTROI : Atelier Régional « qualité des productions agricoles et des produits alimentaires dans l'Océan Indien », Sainte Clotilde, novembre 2007, p21.
2. Kopper, G. (2000), Les perspectives du Costa Rica en matière de sécurité sanitaire des aliments: Le marché d'exportation et le marché local pour les produits frais. In Hanak, E., Boutrif, E., Fabre, P. and Pineiro, M. (Eds), *Food Safety Management in Developing Countries*, Proceedings of the International Workshop, CIRAD-FAO, Montpellier, 11-13 Décembre, pp.1-4.

- **Rapport**

1. Jaffee, S., Henson, S., and Diaz Rios, L. (2011). Making the Grade: Small holder Farmers, Emerging Standards, and Development Assistance Programs in Africa-A Research Program Synthesis.

## Webographie

1. [www.iso.org/fr/iso-22000-revision.html.pdf](http://www.iso.org/fr/iso-22000-revision.html.pdf)(consulter en mars 2019)
2. [www.cevital.dz](http://www.cevital.dz)
3. [www.Irqa.fr/actualites/Publication-de-la-nouvelle-norme-ISO-22000.aspx](http://www.Irqa.fr/actualites/Publication-de-la-nouvelle-norme-ISO-22000.aspx)

## Table de matière

Remerciement	
Dédicaces	
Liste des abréviations.....	des 60
Liste des figures.....	des 60
Liste des graphes.....	III
Liste des tableaux.....	VI
Liste des annexes.....	V
Sommaire.....	VI
Introduction générale.....	.01
<b>Chapitre 01 : Présentation de la norme ISO 22000.....</b>	<b>.04</b>
<b>Section 01 : Présentation de la norme ISO 22000 version 2005.....</b>	<b>.04</b>
1. Définition de la norme.....	.04
2. Série de la norme ISO 22000 version 2005.....	.05
3. La genèse de la norme ISO 22000.....	.06
4. La structure de la norme ISO 22000.....	.07
5. Les principaux éléments de la norme ISO 22000.....	.08
6. Les exigences de la norme ISO 22000/2005.....	.11
7. Domaine d'application de la norme ISO 22000:2005.....	.12
8. Les objectifs du SMSDA.....	.13
9. La différence entre BRC, IFS et ISO 22000.....	.14
10. Les avantages de la norme ISO 22000.....	.15
11. La différence entre la norme ISO 22000 et FSSC 22000.....	.15
12. L'apport de la norme.....	.16
13. Les étapes de la mise en œuvre de la norme ISO 22000.....	.16
<b>Section 02 : Présentation de la norme ISO 22000 version 2018.....</b>	<b>.19</b>
1. Définition de la norme ISO 22000 : 2018.....	.19
2. Les principaux changements apportés à la norme ISO 22000.....	.19
2.1. Mise en œuvre de la structure de haut niveau (HLS).....	.20
2.2. Réflexion sur les risques à deux niveaux.....	.23
2.3. Approche PDCA à deux niveaux .....	.24

2.4. Le processus opérationnel.....	25
2.5. Termes et Nouvelles définitions.....	25
<b>Chapitre 02 : Présentation de l'Organisme d'Accueil.....</b>	<b>27</b>
<b>Section 01 : Présentation de CEVITAL Food.....</b>	<b>27</b>
1. L'historique.....	27
2. Répartition par secteur d'activité.....	28
3. Les activités de l'entreprise.....	28
4. Les unités de production.....	29
5. Les clients, les fournisseurs et les concurrents de CEVITAL.....	30
6. Les valeurs de L'entreprise CEVITAL.....	31
7. L'organisation de CEVITAL.....	32
8. Quelques indicateurs.....	35
<b>Section 2 : Système de management de la sécurité des denrées alimentaires.....</b>	<b>37</b>
1. Les objectifs.....	37
2. Les étapes de la mise en place.....	37
<b>Chapitre 03 : Présentation de la Démarche et Analyse des Résultats.....</b>	<b>40</b>
<b>Section 01 : Méthodologie d'enquête et Analyse préliminaire.....</b>	<b>40</b>
1.1. Méthodologie de l'enquête.....	40
1.2. Analyse préliminaire.....	41
<b>Section 02 : Analyse des étapes de la transition.....</b>	<b>45</b>
<b>Section 03: Passage de la norme ISO 22000 version 2005 vers la version 2018.....</b>	<b>51</b>
Conclusion générale.....	55
Bibliographie.....	57
Annexes.....	62

## Annexe N°01

### Notions et concepts de bases

- **Niveau acceptable** : niveau d'un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires ne devant pas être dépassé dans le produit fini fourni par l'organisme ;
- **Contamination** : introduction ou présence d'un contaminant, y compris un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires, dans un produit ou un environnement de transformation ;
- **Mesure de maîtrise** : action ou activité qui est essentielle pour prévenir l'apparition d'un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires significatif, ou pour le ramener à un niveau acceptable ;
- **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 ;
- **Non-conformité** : non-satisfaction d'une exigence ;
- **Objectif** : résultats à atteindre ;
- **Critère d'action** : caractéristique mesurable ou observable destinée à la surveillance d'un PRPO ;
- **Information documentée** : information devant être maîtrisée et maintenue par un organisme ainsi que le support sur lequel elle figure ;
- **Point critique pour la maîtrise (Critical Control Point (CCP))** : étape du processus à laquelle une ou des mesures de maîtrise sont appliquées pour prévenir l'apparition d'un danger significatif lié à la sécurité des denrées alimentaires ou pour le ramener à un niveau acceptable, avec une ou des limites critiques définies et une mesure permettant l'application de corrections ;
- **Denrées alimentaires** : substance (ingrédient) traitée, partiellement traitée ou brute, destinée à l'alimentation, englobant les boissons, le «chewing-gum» et toutes les

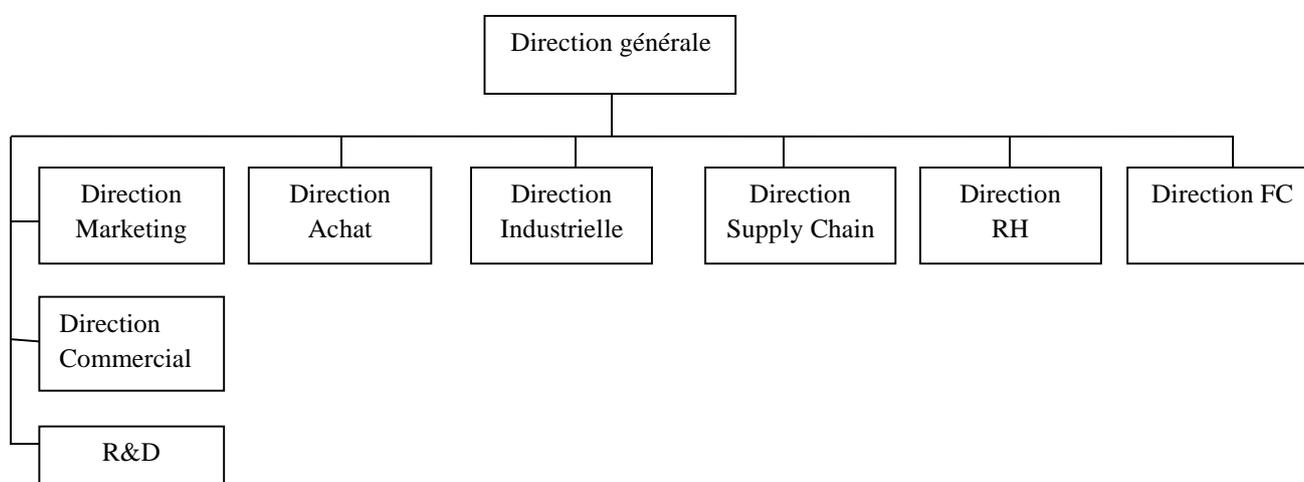
substances utilisées dans la fabrication, la préparation ou le traitement des aliments, à l'exclusion des cosmétiques ou du tabac ou des substances (ingrédients) employées uniquement comme médicaments ;

- **Chaîne alimentaire** : séquence des étapes dans la production, la transformation, la distribution, l'entreposage et la manutention d'une denrée alimentaire et de ses ingrédients, de la production primaire à la consommation, cela inclut la production d'aliments pour animaux producteurs de denrées alimentaires et d'aliments pour animaux non producteurs de denrées alimentaires. La chaîne alimentaire comprend également les prestataires de services ;
- **Sécurité des denrées alimentaires** : assurance que les denrées alimentaires n'auront pas d'effet néfaste sur la santé du consommateur quand elles sont préparées et/ou consommées conformément à l'utilisation à laquelle elles sont destinées ;
- **Danger lié à la sécurité des denrées alimentaires** agent biologique, chimique ou physique présent dans une denrée alimentaire pouvant entraîner un effet néfaste sur la santé ;
- **Système de management** : ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs ;
- **Programme prérequis opérationnel (PRPo)** : mesure de maîtrise ou combinaison de mesures de maîtrise appliquée pour prévenir l'apparition d'un danger significatif lié à la sécurité des denrées alimentaires ou pour le ramener à un niveau acceptable, et où un critère d'action et une mesure ou une observation permettent une maîtrise efficace du processus et/ou du produit ;
- **Programme prérequis (PRP)** : conditions et activités de base nécessaires au sein de l'organisme et tout au long de la chaîne alimentaire pour préserver la sécurité des denrées alimentaires ;
- **Traçabilité** : capacité à suivre l'historique, l'application, le mouvement et la localisation d'un objet à travers une ou des étapes spécifiées de la production, de la transformation et de la distribution ;
- **Codex Alimentarius**, ou « Code alimentaire », est un ensemble de normes, de lignes directrices et de codes d'usages reconnus à l'échelon international et cités en référence dans la législation de nombreux pays. Ce Code alimentaire instaure des bases destinées aux autorités nationales pour leur permettre d'assurer la sécurité sanitaire des aliments

offerts aux consommateurs. Il est élaboré par la Commission du Codex Alimentarius (CAC) créée par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

## Annexe N°02

### Organigramme général de CEVITAL



**Annexe N°03**

**CEVITAL SPA**

**Guide d'entretien qualitatif**

**Le passage de la norme iso 22000 :2005 vers la norme iso 22000 :2018**

Nom :

Prénom :

Fonction :

**1.** Êtes-vous satisfait des changements apportés par la mise en place du SMSDA, Version 2005 ?

- Oui

- Non

**2.** Est-ce-que la politique de votre entreprise est clairement affichée ?

- Oui

- Non

**3.** Est-ce-que, lors de la mise en place de ce SMSDA, il y a eu un engagement de la direction ?

- Oui

- Non

**4.** Est-ce qu'il y a eu apparition de nouvelles formes managériales?

- Oui

- Non

Si oui, précisez lesquelles ?

.....

.....

**5.** Est-ce-que les personnes responsables de la mise en place du SMSDA ont été aidées par la direction au moment voulu ?

- Oui

- Non

6. Avez-vous identifié vos parties intéressées ainsi que leurs besoins et attentes ?

.....  
.....  
.....  
.....

7. De quelle façon votre entreprise a intégré ce SMSDA ?

.....  
.....  
.....  
.....

8. Après la certification du système de management de la SDA de votre entreprise CEVITAL selon la norme ISO 22000 version 2005, Pensez-vous que

- Cela alourdit votre travail
- Travail ni plus simple ni plus compliqué
- Cela facilite votre travail

9. Est-ce-que les exigences de la norme ISO 22000, version 2005 sont respectées ?

- Oui
- Non

10. Comment considérez-vous la norme ISO 22000 ?

- Un avantage
- Une contrainte

11. Les résultats du SMSDA par rapport aux moyens mis en œuvre sont :

- Insuffisants
- Acceptables
- Conformes
- excellents

12. Est-ce-que la direction applique une politique adaptée à la finalité et à l'orientation stratégique de l'entreprise ?

- Oui
- Non

13. Est-ce-que votre entreprise a programmé des formations sur la norme ISO 22000, version 2018 ?

- Oui
- Non

**14.** Comment préparez-vous la transition vers la norme ISO 22000 version 2018 ?

.....

.....

.....

.....

**15.** Quelles sont les motivations qui ont conduit l'entreprise à s'engager dans une démarche de transition de la norme ISO 22000 :2005 vers la norme ISO 22000 :2018 ?

.....

.....

.....

.....

**16.** Quelles sont les principales étapes identifiées pour la transition de la version 2005 vers la version 2018 ?

.....

.....

.....

.....

.....

**17.** La certification de système de management de la sécurité des denrées alimentaires de CEVITAL est perçue comme :

- Une certification importante pour l'amélioration de la sécurité des produits
- Une certification sans importance pour la sécurité des produits
- Une certification juste pour la publicité

**18.** Quelles sont, selon vous, les contraintes pouvant être rencontrées lors de cette transition ?

.....

.....

.....

.....

**19.** Comment l'exigence en matière de communication sera-t-elle satisfaite ?

.....  
.....  
.....  
.....

**20.** Avez-vous accueilli favorablement la mise en place du système de management de la SDA dans l'entreprise CEVITAL ?

- Oui
- Non

**21.** Y a-t-il des retraits de produits lors de la mise en place de la version 2005 ?

- Oui
- Non

**22.** Y a-t-il des réclamations clients à ce moment-là ?

- Oui
- Non

**23.** Est-ce-que CEVITAL a atteint ses objectifs ?

- Oui
- Non

**24.** L'atteinte des objectifs d'amélioration est:

- Totalelement insatisfaite
- Peu insatisfaite
- Peu satisfaite
- Totalelement satisfaite

**25.** La conformité des réalisations par rapport aux prévisions est :

- Totalelement insatisfaite
- Peu insatisfaite
- Peu satisfaite
- Totalelement satisfaite

**26.** Y a-t-il une réduction des coûts après la certification selon la norme ISO 22000, version 2005 ?

- Oui
- Non

**27.** Y a-t-il une réduction de non conformités ?

- Oui
- Non

**28.** Avez-vous élaboré un manuel de management de la sécurité des denrées alimentaires ?

- Oui
- Non

**29.** Comment CEVITAL conçoit le passage de la norme ISO 22000:2005 vers la version 2018 ?

.....  
.....  
.....  
.....

**30.** Est-ce-que les exigences liées au SMSDA sont intégrées au processus des métiers de CEVITAL ?

.....  
.....  
.....  
.....

**31.** Comment CEVITAL répond aux situations d'urgence ?

.....  
.....  
.....  
.....

**32.** Qu'est-ce-que la norme ISO 22000 version 2018 apporte de nouveau, selon vous, par rapport à la version 2005?

.....  
.....  
.....  
.....

## Résumé

L'objectif de notre travail est de voir quelles sont les conditions de passage de la norme ISO 22000 Version 2005 vers la norme ISO 22000 Version 2018 au niveau de l'entreprise CEVITAL. Il s'agit d'identifier les conditions minimales que CEVITAL doit réunir pour préparer cette transition et les contraintes rencontrées lors de la mise en place du processus de transition.

Pour répondre à cette problématique, nous avons fait une recherche documentaire relative à la norme ISO 22000 et des aspects théoriques liés au sujet. Nous avons fait une compilation de données des documents de CEVITAL qui nous a permis d'analyser le processus de mise en place du SMSDA et les conditions du passage vers la nouvelle version. Nous avons élaboré un guide d'entretien que nous avons adressé aux responsables qualité.

Les résultats de notre travail montrent que la transition de la Version 2005 vers la Version 2018 se fait dans le cadre d'un management de projet de l'entreprise. Plusieurs étapes ont été déjà mises en place par l'entreprise. La réalisation d'un état des lieux fait ressortir trois étapes pour la transition de la version 2005 vers la version 2018: diagnostic SMSDA avec un plan d'action pour lever les écarts et permettre une mise à niveau du système par rapport à la nouvelle version, formation des intervenants aux nouvelles exigences de la norme, actualisation et mise en œuvre du SMSDA avec les nouvelles dispositions.

Lors du processus de transition, les responsables ont des contraintes de temps pour la mise en place de nouveaux changements : engagement de toutes les parties concernées, incompréhension des exigences de la nouvelle version et mise en place de la nouvelle méthodologie pour définir le contexte de l'organisme. Les résultats obtenus montrent que les dirigeants de l'entreprise sont engagés pour la réussite de la mise en place de conditions appropriées pour cette transition. Le passage de la version 2005 vers la version 2018 de l'ISO 22000 au niveau de CEVITAL est en bonne voie.

**Mots clés:** SMSDA, transition, ISO 22000, contraintes, CEVITAL.

## Abstract

The objective of our work is to see what the conditions are for the transition from ISO 22000 Version 2005 to ISO 22000 Version 2018 at CEVITAL company level. The aim is to identify the minimum conditions that CEVITAL must meet to prepare for this transition and the constraints encountered during the implementation of the transition process.

To address this issue, we conducted a literature search on ISO 22000 and theoretical aspects related to the subject. We compiled data from the CEVITAL documents, which enabled us to analyse the SMSDA implementation process and the conditions for the transition to the new version. We have developed an interview guide that we sent to the quality managers.

The results of our work show that the transition from Version 2005 to Version 2018 is done within the framework of the company's project management. Several steps have already been implemented by the company. The completion of an inventory highlights three steps for the transition from the 2005 version to the 2018 version; SMSDA diagnosis with an action plan to close the gaps and allow an upgrade of the system compared to the new version, training of stakeholders in the new requirements of the standard, updating and implementation of the SMSDA with the new provisions.

During the transition process, managers have time constraints for implementing new changes: commitment from all parties involved, lack of understanding of the requirements of the new version and implementation of new technology to define the organization's context. The results obtained show that the company's managers are committed to the successful implementation of appropriate conditions for this transition. The transition from the 2005 version to the 2018 version of ISO 22000 at CEVITAL level is well under way.

**Keywords:** SMSDA, transition, ISO 22000, constraints, CEVITAL