

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
ENSM.ALGER**

MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

THEME

L'audit interne du SMSST selon le référentiel OHSAS
18001 V 2007.

CAS : Aramex Algérie.

Présenté par :

M^{elle} LAYACHI Khedidja

Encadré par :

Pr CHIBANI Ratiba

Dr BAKOUCHE Sadek

Jun 2016

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
ENSM.ALGER**

MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

THEME

L'audit interne du SMSST selon le référentiel OHSAS
18001 V 2007.

CAS : Aramex Algérie.

Présenté par :

M^{elle} LAYACHI Khedidja

Encadré par :

Pr CHIBANI Ratiba

Dr BAKOUCHE Sadek

Juin 2016

Remerciements

C'est avec gratitude que j'exprime mes remerciements à :

- *Mes parents pour leur encouragement et leur soutien inestimable.*
- *Mon encadreur Mme CHIBANI pour sa disponibilité, son aide et ses suggestions qui m'ont été utile pour l'élaboration de ce travail. et Mr BAKOUCHE qui m'a guidé à bien le mener.*
- *Mon promoteur Mr Obeïdat pour m'avoir donné la chance de faire mon stage au sein d'Aramex.*
- *Madame RASSELKAF et Madame DIB pour leurs disponibilités et leurs aides très précieuses.*
- *L'ensemble des enseignants de l'ENSM qui m'ont beaucoup appris durant ma formation.*
- *Toutes les personnes qui m'ont aidé directement ou indirectement dans la réalisation de ce modeste travail précisément Fatima, Hassiba, Lamia, Lynda et Nacera.*

Khedidja

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....	01
CHAPITRE I. Présentation d’Aramex et son système de management de la santé et sécurité au travail.....	04
Section 1. Présentation du groupe Aramex.....	05
Section 2. Concepts fondamentaux du système de management de la sante et de la sécurité.....	13
Section 3.Système de management de la sante et de la sécurité au sein d’Aramex.....	16
CHAPITRE II. Déroulement de l’audit SST interne au sein d’Aramex Algérie.....	21
Section 1. Concepts fondamentaux de l’audit.....	22
Section 2. Déroulement de l’audit SST au sein d’Aramex Algérie.....	25
CHAPITRE III. Recommandation pour améliorer la pratique d’audit SST interne et le SMSST.....	32
Section 1. Recommandations pour améliorer la pratique d’audit SST interne.....	33
Section 2. Recommandations pour l’amélioration du système de management de la santé et la sécurité au travail.....	41
Conclusion GENERALE.....	51

Liste des tableaux

Tableau N°1. Fiche signalétique d'Aramex Algérie	7
Tableau N°2. Liste des clients d'Aramex	9
Tableau N°3. Répartition de l'effectif interne d'Aramex selon le sexe	10
Tableau N°4. Répartition de l'effectif interne d'Aramex selon le type de poste	10
Tableau N°5. Répartition de l'effectif externe d'Aramex	11
Tableau N°6. Logigramme de la procédure de l'audit interne au niveau d'Aramex	26
Tableau N°7.Extrait de la grille d'auto-évaluation OHSAS 18001	34
Tableau N°8. Fiche d'identité du processus d'audit SST interne.....	43
Tableau N°9. Analyse des modes de défaillances, de leur effet et de leur criticité	45

Liste des figures

Figure N°1. Localisation du groupe Aramex à travers le monde	6
Figure N°2. L'organigramme général de la société Aramex	12
Figure N°3. La structure du référentiel OHSAS 18001v 2007	16
Figure N°4. Les catégories d'audit	24
Figure N°5. Plan d'audit interne.....	37
Figure N° 6. Fiche support d'entretien	38
Figure N° 7. Procès verbal de réunion d'ouverture	39
Figure N° 8. Procès verbal de réunion de clôture	40
Figure N°9. Cartographie SMI des processus d'Aramex Algérie	42

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
AC	Action Corrective
AMDEC	Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité
AP	Action Préventive
BIE	Business Improvement & efficiency officer
BSI	British Standards Organization
DG	Directeur Général
GSO	Global Service Office
HSE	Hygiène, Sécurité et Environnement
NC	Non Conformité
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
RA	Responsable d'Audit
SMSST	Système de Management de la Santé et de la sécurité au travail
SST	Santé et de la sécurité au travail
SMI	Système de management intégré

Résumé

Le système de management de la santé et de la sécurité au travail (SMSST) regroupe diverses disciplines visant à identifier et maîtriser les risques et les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail (SST). Dans le cadre de l'amélioration continue, des audits SST internes sont menés au niveau d'Aramex Algérie.

L'objectif de notre travail est de savoir comment Aramex applique l'audit SST interne. La valeur ajoutée de cette recherche consiste à proposer des recommandations pour améliorer la pratique d'audit SST interne et le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Mots clés Système de management de la santé et de la sécurité au travail, Audit interne, Amélioration continue.

Abstract

Occupational safety and health management system gathers various disciplines to identify and control the risks and dangers to health and safety at work. As part of the continuous improvement of internal OSH audits are conducted at Aramex Algeria.

This work aims to figure out how Aramex applies internal audit SST. The added value of this research is to propose recommendations in order to improve the practice of internal auditing OSH and Occupational safety and health management system.

Keywords: Occupational Safety and Health Management System, Internal Audit, Continuous Improvement.

ملخص

نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية يجمع مختلف السلوكيات معا لتحديد و مراقبة المخاطر المحدقة بالصحة و السلامة المهنية . في إطار التحسين المستمر لنظام هذه الأخيرة، يتم إجراء عمليات التدقيق الداخلي بانتظام في شركة ارامكس الجزائر .

الهدف من عملنا هذا هو معرفة كيف تقوم ارامكس بعمليات التدقيق الداخلي لنظام إدارة الصحة و السلامة المهنية.

قيمتنا المضافة في هذا العمل تكمن في اقتراحات لتحسين نظام و ممارسة التدقيق الداخلي لنظام إدارة الصحة و السلامة المهنية.

الكلمات المفتاحية: نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية، التدقيق الداخلي، التحسين المستمر.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Au 19^{ème} siècle, l'industrialisation s'est accompagné de nombreux accidents dus aux conditions de travail qui étaient à cette période très pénible. L'espérance de vie des ouvriers était alors réduite et leur protection sociale quasiment inexistante. A la fin de ce siècle, toutes les premières lois de l'histoire couvrant les accidents de travail et les maladies professionnelles sont apparues en Allemagne, en Grande-Bretagne et aux États-Unis.

La santé et la sécurité au travail (SST) deviennent dès cette époque, une préoccupation croissante des travailleurs et des chefs d'entreprises, car au-delà des impératifs humains et sociaux, ces sujets constituent des enjeux économiques et juridiques.

Un renforcement de la réglementation a obligé les employeurs à mettre en place toute une organisation autour de la santé et de la sécurité au travail. On voit entre autre l'apparition des notions d'étude de dangers et de plans d'opérations internes. La prise en compte de la santé et de la sécurité au travail devient incontournable dans la gestion des entreprises.

Pour réduire ces accidents de travail et maîtriser les risques liés à la santé et la sécurité au travail, des normes du système de management de la santé et de la sécurité au travail (SMSST) ont vu le jour. On cite, entre autres, le référentiel OHSAS 18001 ayant l'objectif sous-cité.

Pour notre part, afin d'assimiler le concept de la santé et de la sécurité au travail, nous avons effectué un stage pratique au sein d'une société qui lui attribue une grande importance. Il s'agit d'une société internationale qui exerce dans le domaine des prestations de services.

Comme toute autre société exerçant dans le domaine, la société Aramex vise à réduire au minimum les risques pour son personnel et autre partie intéressée, afin de s'adapter à l'évolution de son marché. Pour ce faire, des audits SST internes sont menés à l'intervalle planifié conformément à un programme préétabli. Ce sont des pratiques permettant de recueillir des informations fiables à partir desquelles il sera possible de déclencher des actions d'amélioration du système de SST.

L'objectif de notre travail consiste à participer et à identifier ce qui est déjà appliqué par rapport au déroulement de l'audit et essayer de proposer des recommandations.

A cet effet, notre problématique se décline de la manière suivante : « **Quelle est la démarche d’audit SST interne appliquée par la société Aramex pour améliorer son système de management de la santé et de la sécurité au travail d’une manière continue ?** ».

De cette problématique découlent les questions suivantes :

- Comment Aramex assure-t-elle le fonctionnement de son système de management de la santé et de la sécurité au travail?
- Comment applique-t-elle les audits internes du SMSST?
- Quelles sont les recommandations qu’Aramex peut appliquer afin d’améliorer continuellement la pratique d’audit SST interne et le SMSST ?

La réponse aux questions posées ci-dessus peut être approchée par l’hypothèse suivante :

- Aramex Algérie améliore son SMSST à travers les audits internes.

Dans le but de répondre à notre problématique et de vérifier notre hypothèse, nous nous sommes référés aux divers moyens d’investigation :

- ✓ Recherche documentaire basée sur l’exploitation de divers ouvrages, articles, mémoires, sites internet, référentiels, normes internationales et plus particulièrement nous nous sommes basés sur la norme ISO 19011V2011 et le référentiel OHSAS 18001V2007.
- ✓ Consultation des documents internes d’Aramex : les procédures, le manuel SST...etc.
- ✓ Visite des entrepôts d’Aramex Algérie.
- ✓ participation à des formations internes (SST, qualité, environnement).

La présentation de notre recherche est structurée autour de trois chapitres :

- Dans le chapitre I nous présentons Aramex et son système de management de la santé et de la sécurité au travail.
- Dans le chapitre II nous exposons le déroulement de l’audit SST interne au sein d’Aramex.
- Dans le chapitre III nous donnons des recommandations pour améliorer la pratique d’audit SST interne et le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

**CHAPITRE I. PRÉSENTATION
D'ARAMEX ET SON SYSTÈME DE
MANAGEMENT DE LA SANTÉ ET
DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Dans ce chapitre, nous allons présenter le groupe Aramex et particulièrement Aramex Algérie. Nous aborderons aussi les concepts fondamentaux du système de management de la santé et de la sécurité au travail et SMSST au sein de cette société. Pour le faire, nous avons subdivisé ce premier chapitre en trois sections :

SECTION 01. PRESENTATION DU GROUPE ARAMEX

1.1. Historique du groupe Aramex¹

Aramex a été fondée en 1982 par Fadi Ghandour, sa présence était exprimée par l'ouverture d'un premier bureau en Jordanie assurant le service de livraison locale, qui s'est développée à travers le temps en une marque mondialement reconnue par la diversité de sa gamme de services.

Les premiers services ont commencé pour les compagnies des Etats unis (Express Fedex, Purolator, Burlington, Emery et Airborne Express). Cette dernière avait pour vision de construire un centre de distribution régional qui cohabite avec les grands acteurs et leur fournir des services de livraison dans des régions qui ne sont pas encore conquises par DHL. Cette approche a donné à Aramex une activité immédiate et un vaste segment géographique.

En 1990, Aramex a s'est étendue dans les pays du Moyen Orient ce qui a permis l'exploration de cette région. Indépendamment des risques politiques, Aramex a réussi à fonctionner au Liban, au Kuwait et en Irak.

En 1997, Aramex était la première compagnie arabe à négocier ses actions à la Bourse de Nasdaq (environ 200 millions de dollars par an avec 3200 employés). Sa gestion dépend du secteur privée, inhabituelle dans le monde arabe qui dépend essentiellement des contrats des gouvernements.

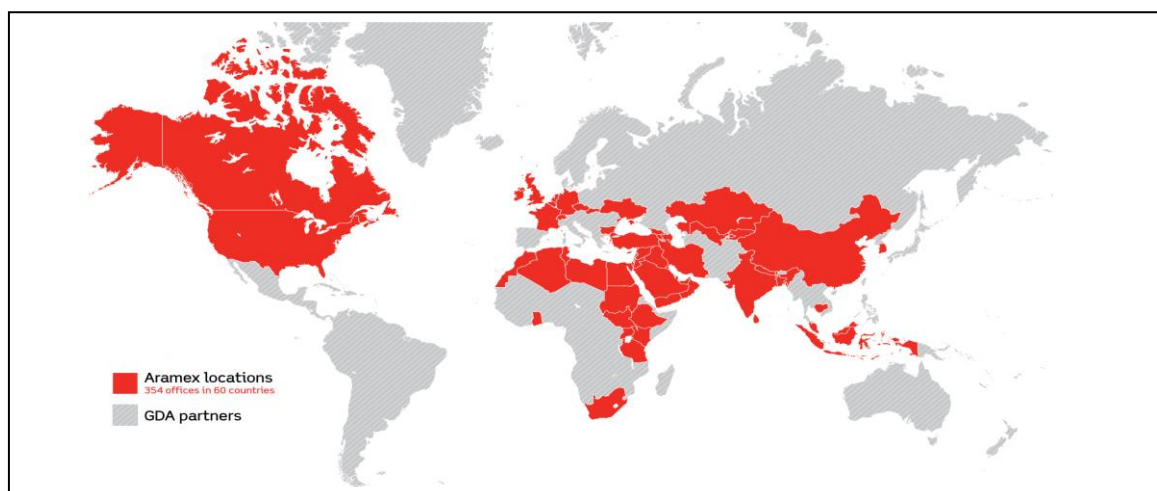
En 2003, Aramex a pris le réseau du leadership après le grand changement de ses alliances. Le réseau a été rapidement converti en Global Distribution Alliance couvrant environ 40 entreprises régionales. Depuis, l'équipe Aramex a exigé des stages à ses employés.

De 2007 jusqu'à 2011 Aramex a continué son expansion arrivant jusqu'au sud Est de l'Asie et l'Afrique.

¹ Document interne de l'entreprise

En 2014, Aramex devient à l'image des autres grandes marques, ceci grâce à son développement à travers de sa présence au sud Afrique, la Turquie ainsi que la chine. Aujourd'hui, et comme le montre la figure suivante, Aramex et ses alliances forment un vaste réseau de transport, avec 354 bureaux situés dans 60 pays dans le monde entier et 14,500 employés de 84 nationalités.

Figure N°1. Localisation du groupe Aramex à travers le monde



Source : document interne de l'entreprise.

1.2. La gamme de services du groupe Aramex²

Aramex offre à ses clients, partout dans le monde, des solutions de transport au niveau national et international pour les expéditions des marchandises, les distributions publiques ou les services d'achat spécialisés comme le shop &ship aux Etats unis.

La gamme de services offerte par Aramex inclut la livraison express internationale et domestique, l'expédition de fret, la logistique et l'entreposage, des dossiers et des solutions de gestion de l'information, des solutions d'affaires électroniques.

1.3. Aramex Algérie

Aramex Algérie est une société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 220.000.000,00DA, son siège est situé au lot D10d'el Achour dans la ville d'Alger à Cote de l'imprimerie officielle de L' ANP.

La fiche signalétique de la société Aramex Algérie est par le tableau suivant.

² Document interne de l'entreprise.

Tableau N°1. Fiche signalétique d'Aramex Algérie

Dénomination Sociale	SARL Aramex Algérie
Logo	
Forme Juridique	SARL
Siège Social	Lot - D - A Cote De Imprimerie Officielle De L'ANP El Achour, Alger.
Capital émis	220 000 000,00DA
Date de Création	16/11/2008
N° du registre de commerce	08B1002047
Domaine d'activité	Stockage, gestion de stock, fret, entreposage et gestion des archive
Effectif (interne et externe)	157personnes
Téléphone	+213 21 33 18 53
Fax	+213 21 33 18 54
Site internet	http://www.aramex.com
E-mail	ALRcustomerService@aramex.com

Source : Département des Ressources Humaines.

1.4. Les services fournis par Aramex Algérie

Les services fournis par Aramex Algérie sont les suivants :

- **Logistique** qui comprend

- ✓ **L'entreposage**

Aramex saisit parfaitement l'importance de l'entreposage dans la chaîne d'approvisionnement. Elle est en mesure d'emmagasiner et de gérer des stocks dans leurs centres logistiques, pour répondre aux différents besoins de ses clients dans tous les segments de l'industrie.

Grâce aux respect des normes et standards internationaux, Aramex assure que le besoin d'entreposage et de gestion de stock de ses clients soit satisfait, tout en offrant une visibilité en temps réel de toutes les étapes, grâce à son système interne WMS « Optilog ».

✓ **Gestion de stock**

L'équipe de planification d'Aramex a pour tâche de gérer entièrement les stocks de ses clients en minimisant les pertes avec une meilleure utilisation de l'espace ainsi qu'un choix du matériel adéquat.

• **Archivage physique et électronique des documents**

A travers sa filiale appelée « Infafort », Aramex Algérie répond aux différents besoins des compagnies multinationales à travers la mise à leur disposition de solutions d'archive adéquates qui leur permettront une meilleure recherche de documents ainsi la sauvegarde de l'information et sa confidentialité. En effet, la création des indexations et références des documents, leur stockage et classement, l'optimisation des lieux de stockage ainsi les délais de recherche sont les critères offerts dans un marché actuellement vierge.

• **Dédouanement**

ARAMEX Algérie est spécialiste des formalités douanières à l'importation et à l'exportation, elle offre à ses clients et ses partenaires une assistance en information et en conseil avec une gamme de prestations complètes pour simplifier et accélérer les procédures douanières.

• **Transport (Domestique)**

Le service Domestique d'Aramex offre des prestations de transports routiers entières à l'intérieur des frontières nationales. Ce service s'applique également aux produits particuliers à certains secteurs.

1.5. Les valeurs d'Aramex Algérie

Les valeurs d'Aramex Algérie sont celles du groupe Aramex. Le groupe Aramex fonctionne selon les valeurs suivantes :

• **Employées**

Le personnel est le cœur d'Aramex, elle investit en permanence dans le développement de son personnel et favorise une culture fondée sur l'esprit d'équipe, le respect et la confiance.

• **Orientation client**

Aramex considère ses clients comme des partenaires, pour cela, l'orientation client est depuis longtemps une force motrice du développement des services d'Aramex.

- **Innovation pour les clients**

Aramex améliore en permanence ses systèmes internes afin de s'adapter au mieux à tout type d'exigence de ses clients et de ses partenaires.

1.6. Principaux clients d'Aramex

En 2008 Aramex a commencé avec un seul client « Nestlé » mais dans un bref temps Aramex a pu nouer des relations de confiance avec différentes entreprises grâce à la qualité de ses services .Le tableau suivant reflétera ses principaux clients :

Tableau N°2. Liste des clients d'Aramex

Nom des Entreprises	Logo des Entreprises
Nestlé	
DABA ALGERIE	
Rouiba	
ZTE	
HUAWEI	
Henkel	
Citibank	
Schlumberger	

Source: Service Clientèle.

1.7. Implantation d'Aramex Algérie

Aramex est présente sur le territoire national par un réseau comprenant sept sites :

- Le siège de la société est sis à El Achour, Alger dans le lot - D - à Cote De l'Imprimerie Officielle De L'ANP.
- Le site de Hammadi 1 qui est situé à la cité Ben Hamza groupe 03n°157 Hammadi- Boumerdes.
- Le Site de Hammadi 2 à la Cité Ouled Brahim Lot 06 propriété 374 Hammadi- Boumerdes.
- Le site de Blida au 22, Chemin Fahas Mohamed, Zaouia, Blida.
- Le site ouled moussa situé à Réghaia-Alger.
- Le Site de ouled hadaj qui se suité à ouled hadaj-Boumerdes.
- Et le site de Hassi Messaoud.

1.8. Ressource humaines

Selon la Direction des Ressources Humaines Aramex Algérie dispose de 69 personnes qui sont réparties sur ses sept (07) sites. Les tableaux ci-dessous montrent la répartition des effectifs selon le sexe et catégorie de postes.

Tableau N°3. Répartition de l'effectif interne d'Aramex selon le sexe

Sexe	Effectif interne (personne)	Pourcentage %
Homme	57	82.61
Femme	12	17.39
Total	69	100

Source : Département des Ressources Humaine.

Tableau N°4. Répartition de l'effectif interne d'Aramex selon le type de poste

Type de poste	Effectif interne (personnes)	Pourcentage (%)
Cadre	20	29
Maitrise	47	68
Exécutant	2	3
Total	69	100

Source: Département des Ressources Humaines.

En plus de son personnel interne, Aramex externalise d'autres fonctionnaires dont le total a voisine 58 personnes. Le tableau suivant explicite les postes occupés par ce personnel extra.

Tableau N°5. Répartition de l'effectif externe d'Aramex

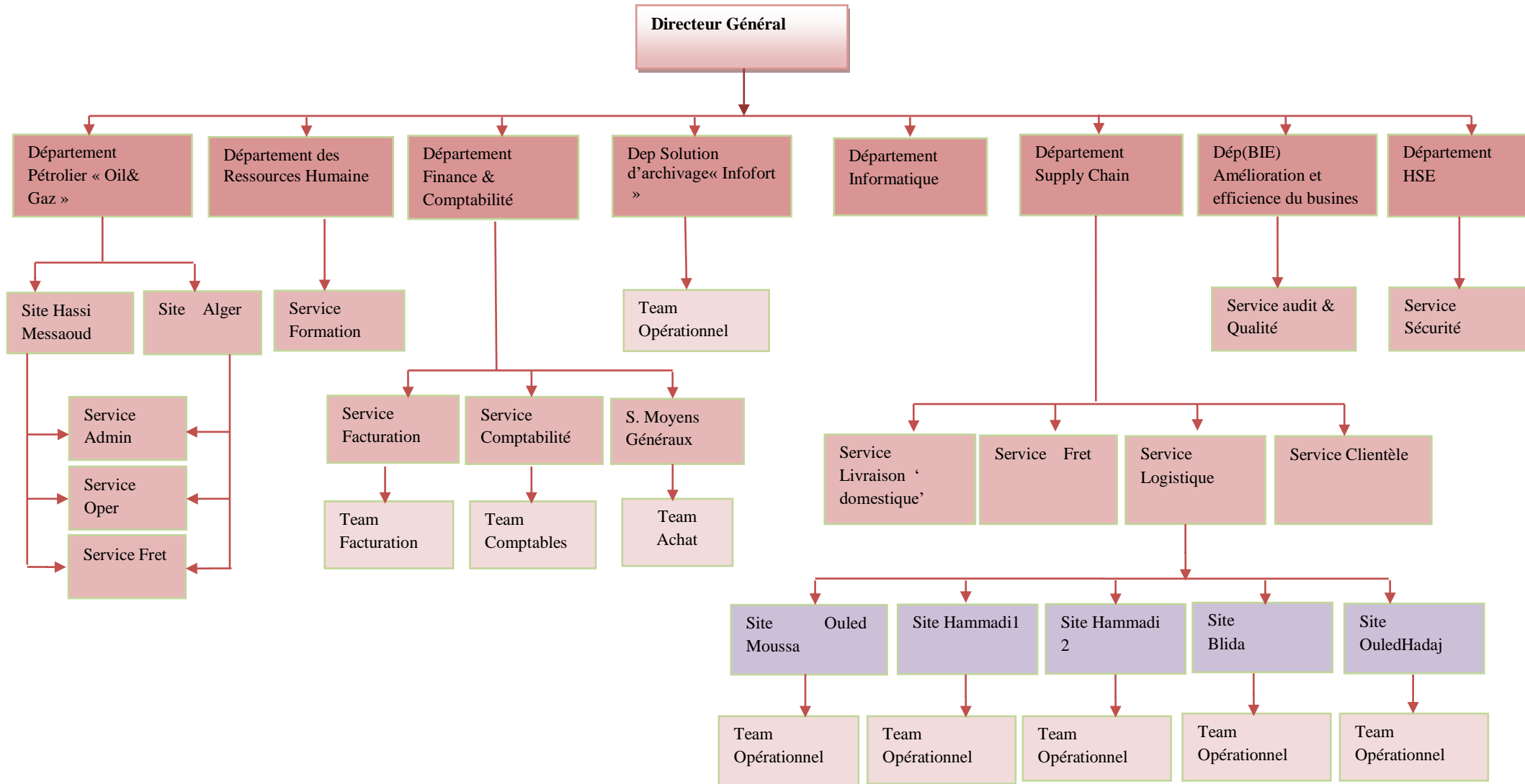
Poste	Effectifexterne(personnes)	Pourcentage (%)
Cadre	08	09
Agent polyvalent	50	57
Agent de sécurité	30	34
Total	88	100

Source : Département des Ressources Humaines.

1.9. L'organigramme général

Le schéma ci-dessous représente l'organigramme de la société Aramex

Figure N°2. L'organigramme général de la société Aramex



SECTION 2 : Concepts fondamentaux DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE

Dans un environnement économique de plus en plus complexe, la recherche d'une certaine maîtrise dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail a amené les entreprises à adopter des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail.

Ces systèmes visent à identifier et gérer les risques et les dangers liés à la santé et à la sécurité au travail pour améliorer la performance des entreprises.

2.1. Définition du système de management de la santé et la sécurité au travail

Un Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail est un système visant à améliorer les performances d'une entreprise en matière de Santé et de Sécurité au Travail en combinant la politique, les moyens ainsi qu'un personnel dans une démarche d'amélioration continue.

Il se définit comme étant : « partie du système de management général d'un organisme utilisé pour élaborer et mettre en œuvre sa politique SST et gérer les risques ». ³

Il existe plusieurs référentiels en matière de la santé et de la sécurité au travail, le plus reconnu par son domaine d'application qui touche non seulement le personnel interne de l'entreprise mais aussi les parties intéressées, c'est le référentiel OHSAS 18001.

2.2. Historique du référentiel OHSAS 18001

Face aux difficultés et aux réticences relatives à une normalisation internationale de la santé et de la sécurité au travail, une initiative collective d'organismes indépendants « Comité technique HS/1 du BSI » avait amené en 1999, la création en commun d'un référentiel privé l'OHSAS 18001 diffusé par le British Standard Institute (BSI), et une révision a eu lieu en 2007. Actuellement ce référentiel est le plus reconnu dans le monde pour les systèmes de management de la santé et la sécurité au travail (SST).

³Le référentiel OHSAS 18001, P3 , « système de management de la santé et la sécurité au travail-Exigence ».

Le référentiel OHSAS 18001 a été élaboré pour répondre à la demande des organismes qui souhaitent établir un système de management de la santé et de la sécurité au travail, afin d'éliminer ou réduire au minimum les risques pour le personnel et les autres parties intéressées qui pourraient être exposées à des risques pour la santé et la sécurité au travail liés aux activités.

2.3. La série du référentiel OHSAS

La série OHSAS a été créée en 1999 et 2000. Elle était alors constituée de⁴ :

2.3.1. L'OHSAS 18001

Pour mettre un terme à un début de profusion de référentiels et répondre à une demande de plusieurs pays et organismes de certification, la branche de certification du BSI a décidé de rédiger un référentiel conçu pour la certification.

En Effet, elle a constitué un groupe comprenant des organismes officiels nationaux ou privés (13 organismes). Ce groupe a élaboré et fait publier le référentiel OHSAS 18001, entré en vigueur le 15 avril 1999. Celui-ci a eu, à cette époque, le statut de « spécification ».

En 2007, la spécification évolue et devient un document normatif : le référentiel OHSAS 18001:2007, publiée par l'organisme officiel de normalisation britannique : le BSI (British Standard Institute).

2.3.2. L'OHSAS 18002

- La première version de l'OHSAS 18002 a été publiée en 2000, un an après l'OHSAS 18001, d'autres organismes supplémentaires étaient alors venus s'ajouter aux treize existants pour apporter officiellement leur collaboration.
- La deuxième version, en 2008, a recueilli la participation d'une cinquantaine d'organismes. Lignes directrices pour la mise en œuvre de l'OHSAS 18001.

2.4. Les objectifs de l'OHSAS 18001V 2007

L'OHSAS18001 V 2007 définit des exigences pour permettre à un organisme de⁵:

⁴ Jean-Marc Gey& Daniel Courdeau, 2009, p19.20 Maitriser et mettre en œuvre L'OHSAS 18001, 2^eédition ,AFNOR.

- Etablir un système de management qui élimine, réduit au minimum les risques réels et potentiels auxquels s'exposeraient le personnel et toute autre partie prenante dans le cadre de l'activité de l'entreprise. Ces risques ont pour cible la santé et la sécurité au travail.
- Mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de façon continue un système de management de la sécurité et santé au travail.
- Assurer la conformité avec la politique de santé et de sécurité au travail et démontrer cette conformité et l'efficacité du système mis en place à d'autres parties
- Rechercher la certification ou enregistrement de son système de management de la sécurité et santé au travail par un organisme extérieur ou effectuer une auto-évaluation.

2.5. Les avantages du référentiel OHSAS 18001

Le référentiel OHSAS 18001 cumule plusieurs avantages ⁶:

- Créer les meilleures conditions de travail possibles.
- Identifier les dangers et mettre des contrôles en place pour les gérer.
- Réduire les accidents sur les lieux de travail et les maladies professionnelles pour diminuer les frais associés et les temps d'arrêt.
- Impliquer et motiver le personnel avec de meilleures conditions de travail, plus sûres.
- Prouver la conformité aux clients et aux fournisseurs.

2.6. La structure du référentiel OHSAS 18001

Le référentiel OHSAS 18001 repose sur le concept de la «roue de Deming», désigné en anglais par «Plan-Do-Check-Act (PDCA)». La roue de Deming peut être décrite comme suit :

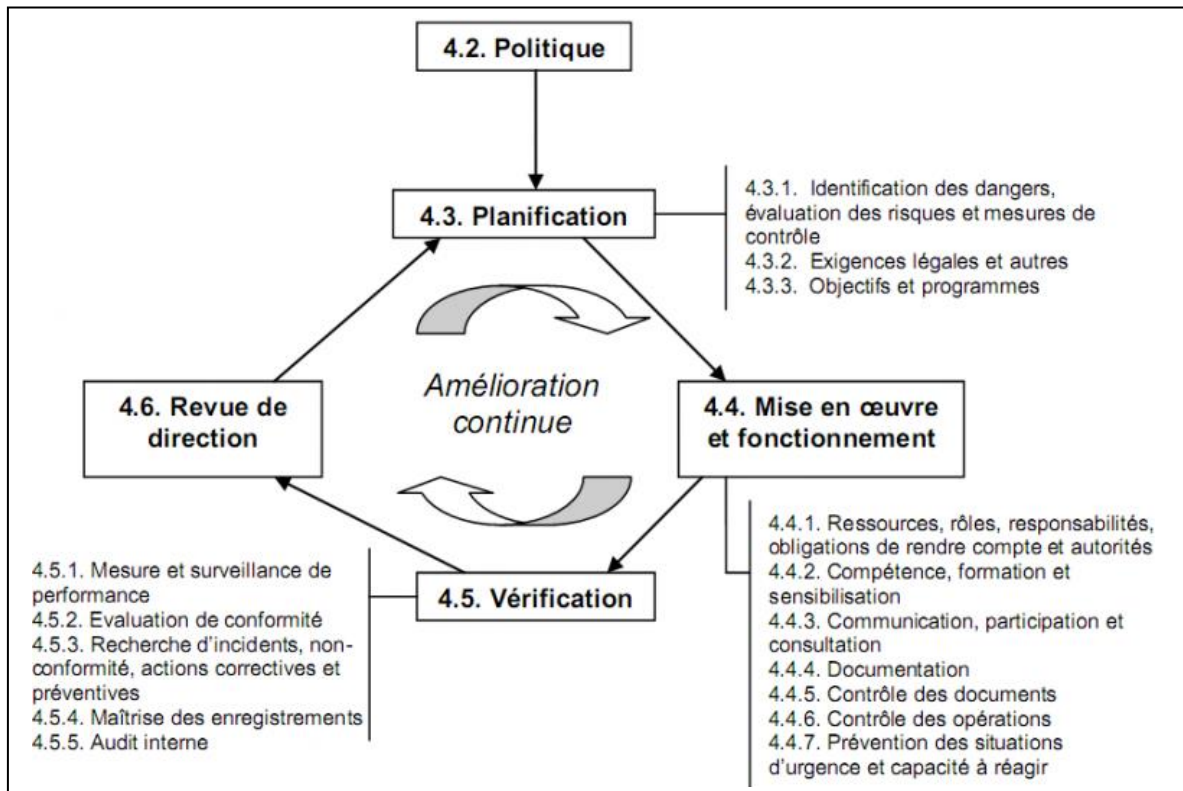
- **Planifier** : établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.
- **Faire** : mettre en œuvre les processus.
- **Vérifier** : surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences du produit et rendre compte des résultats.
- **Agir** : entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.

⁵<http://nathalie.diaz.pagesperso-orange.fr/html/ohsas/index.html> consulté le 14/05/16 à 00:07.

⁶<http://www.bsigroup.com/fr-FR/BS-OHSAS-18001-Sante-et-Securite-au-Travail/le> consulté le 14/05/16 à 10:09.

La figure suivante présente la structure du référentiel OSHAS 18001v 2007

Figure N°3. La structure du référentiel OSHAS 18001v 2007



Source : https://www.google.dz/search?q=ohsas&newwindow=1&espv=2&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEWij_oKYpe7MAhVMbBoKHZyTD4cQ_AUIBygB&biw=1366&bih=667#imgrc=KAwnVukk27A8zM%3A consulté le 14/05/16 à 00 :33

SECTION 3 : SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET SECURITE AU SEIN D'ARAMEX

3.1. Présentation du système de management SST d'Aramex Algérie

Afin de maîtriser les risques sur la santé et la sécurité au travail, Aramex a mis en place un Système de Management de la santé et la sécurité au travail selon le référentiel OSHAS 18001V2007 « Système de Management de la santé et la sécurité au travail- Exigences ».

3.1.1. La mise en œuvre du SMSST à Aramex Algérie

Le système de management de la santé et la sécurité selon le référentiel OSHAS 18001V 2007 est implémenté à Aramex Algérie depuis février 2008.

Aramex Algérie a été certifiée OSHAS 18001V2007, le 18 Novembre 2012, le suivi de ce certificat a été fait en janvier 2013 .Le renouvellement a été fait le 06 Mai 2014 et expire le 10/02/ 2017.

3.1.2. Le contexte

Aramex a établi et documenté un Système de Management de la santé et de la sécurité au travail afin de mettre en œuvre et entretenir des méthodes de travail visant l'amélioration du niveau SST en vue de réduire au minimum les risques pour son personnel et autres parties intéressées susceptibles d'être exposées à des risques pour la santé et la sécurité au travail liés à ses activités, conformément aux exigences réglementaires.

La notion d'objectif SST est issue des valeurs d'Aramex. A cet effet, il a été :

- établi et mis en œuvre des procédures nécessaires au Système de Management de SST à tous les niveaux de la société ;
- Identifié les processus et déterminé les interactions entre eux ;
- Assuré la disponibilité des ressources.

Afin de :

- Surveiller, mesurer et analyser ces processus ;
- Mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et permettre l'amélioration continue de ces processus ;

Ajuster les objectifs après une analyse des résultats de mesure.

3.1.3. Les objectifs SST d'Aramex Algérie

Ses principaux objectifs SST sont :

- Respect et conformité aux lois, réglementations et aux normes locales, nationales et internationales relatives à la santé et à la sécurité ;
- Prise de mesures convenables pour corriger ou isoler des conditions ou des méthodes de travail dangereuses ;
- Promotion de la sensibilisation à la santé et à la sécurité ;
- Recours à toutes les mesures nécessaires afin de prévenir les maladies et les blessures ;
- Répondre aux exigences spécifiques des clients en matière de santé et de sécurité afin de garantir leur constante satisfaction.

3.1.4. Le système documentaire

La documentation comprend :

- L'expression documentée de la politique SST et d'autres;
- Manuel SST et d'autres manuels ;

- Des procédures exigées par le référentiel et d'autres;
- Des processus ;
- Des enregistrements ;
- Des documents réglementaires et standards internationaux.

3.1.4. 1. La politique SST d'Aramex Algérie

La politique d'Aramex exige que toutes les activités de la société soient exécutées toujours d'une manière à assurer la santé, la sécurité et le bien-être de tous ses employés et de toutes les personnes qui pourraient être touchées par ses activités, à cet effet, elle assure et offre à tous ses employés et parties intéressées un environnement sûr et sain.

La politique SST est communiquée à tous les employés afin de renforcer l'engagement de la société à réaliser ses objectifs en matière de santé et sécurité.

3.1.4.2. Le manuel SST

Le Manuel SST de la société Aramex décrit les dispositions prises en matière de Management de la Santé et de la sécurité de façon à garantir, la conformité de son système,

Le Manuel SST manifeste l'engagement de l'équipe dirigeante dans le déploiement et la mise en œuvre de la politique SST de la société.

Le manuel SST est publié uniquement sur le système interne de la société « infohub ».

Il s'applique à toutes les zones d'activité (entrepôt, siège) de la société Aramex.

3.1.4.3. Les procédures SST 18001 et d'autres

Une procédure est une « document qui décrit les règles d'organisation définies au sein de l'entreprise. Formalisant d'une façon simple qui fait quoi »⁷

Les procédures d'Aramex sont :

- HS 1005 Rapport des incidents
- HS 1006 réponse d'urgence
- HS 1007 identification des dangers et l'évaluation des risques.
- HS 1008 équipement de protection individuelle.
- HS 1009 Permis de travail.
- HS 1010 la sécurité des employés hors site.
- QTY 445 Procédure maîtrise de document.
- Procédure maîtrise des enregistrements.

⁷ GILLET-GOINARD Florence et MONAR christel la boîte à outils en Santé-Sécurité Environnement 2^e édition p.120.

- QTY 457 Procédure d'audit interne.
- QTY 458 Procédure maitrise du produit non conforme.
- QTY 459 Procédure d'action corrective.
- QTY 460 Procédure d'action preventive.

3.1.4.4. Les processus d'Aramex

Les processus d'Aramex sont identifiés sur la base de la typologie suivante :

- **Les processus opérationnels** : qui fournissent directement les prestations aux clients.
 - Processus domestique ;
 - Processus Logistique ;
 - Processus Fret ;
 - Processus Infofort.
- **Les processus de support** : qui contribuent indirectement à la réalisation des prestations aux clients.
 - Processus commercial ;
 - Processus qualité;
 - Processus Environnement;
 - Processus SST;
 - Processus ressources humaines;
 - Processus Système d'Information ;
 - Processus comptabilité.

3.1.4.5. Les enregistrements relatifs à la santé et la sécurité au travail :

A Aramex Algérie, Les enregistrements établis pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du fonctionnement efficace du Système de management de la SST sont maîtrisés par la procédure de maîtrise des enregistrements.

Les enregistrements SST sont :

- HS-1000 singes de sécurité ;
- HS-1005 rapport d'enquête sur les incidents ;
- HS- 1006 réponse d'urgence ;
- HS- 1007 identification des dangers et l'évaluation des risque ;
- HS-1009 Permis de travail.

Le SST d'Aramex repose sur la méthode PDCA qui est une démarche d'amélioration continue Plan (planifier), Do (faire), Check (Contrôler) et Act (agir).

Elle utilise le « check » qui consiste à contrôler et évaluer de façon quantitative et qualitative les résultats obtenus, à travers les audits internes que nous allons traiter dans le chapitre qui suivra.

**CHAPITRE II. DEROULEMENT DE
L'AUDIT SST INTERNE AU SEIN
D'ARAMEX ALGERIE**

Dans le but d'assurer la maîtrise des risques du système de management de la santé et de la sécurité au travail, le référentiel OHSAS18001V2007 exige la réalisation régulière des audits internes.

Dans ce chapitre, nous allons définir les concepts fondamentaux de l'audit et nous allons décrire le déroulement de l'audit SST interne au sein d'Aramex Algérie.

Section 1 : Concepts fondamentaux de l'audit

Le mot audit est de plus en plus utilisé dans les organismes .Que ce soit par les spécialistes ou à travers les normes, l'audit a reçu plusieurs définitions

1.1 Définition de l'audit

Etymologiquement, le mot « Audit » vient du verbe latin « Audire » qui veut dire écouter.

- **Selon l'auditrice du bureau de formation CSP** l'audit c'est : « une mission confiée à un auditeur visant à comparer une activité par rapport à un référentiel, cette comparaison est menée en collaboration avec les audités et s'appuie sur le recueil et l'analyse d'éléments concrets représentatifs de l'activité ». ⁸

- **Selon la norme internationale ISO 19011** l'audit c'est : « un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits ». ⁹

L'explication de la définition ci-dessus est comme suit ¹⁰:

Méthodique signifie qu'il s'agit d'un processus structuré qui comporte une définition précise de la manière de faire. Une démarche méthodologique décrit le séquençage des tâches à entreprendre.

Indépendant signifie qu'il doit instaurer une séparation entre les différents acteurs. Cette séparation doit aussi concerner les différentes responsabilités. L'indépendance garantit l'objectivité des observations et des jugements.

Documenté signifie qu'il doit exister une /des trace(s) formalisée(s) de ce qui a été observé et constaté pendant le processus. Ces traces formelles constituent des confirmations.

⁸ https://www.youtube.com/watch?v=_yuQ246dEeU consulté le 15 /

⁹ La norme internationale de l'organisation internationale de normalisation ISO, « lignes directrices pour l'audit des systèmes de management » ISO 19011, Edité et diffusé par AFNOR, Paris, 2011P1.

¹⁰ PINET Claude, 2013 , P 19 et 20 ,Mettre en œuvre l'audit interne et l'audit de certification selon L'ISO 19011 :2012.

Permettent d'obtenir des preuves d'audit : les éléments de documentation de l'audit devront comprendre des preuves.une preuve d'audit est constituée d'éléments, qualitatifs ou quantitatifs, vérifiables qui attestent de la véracité des observations et des constats.

Evaluer de manière objective : Evaluer, c'est porter un jugement de valeur sur quelque chose ou quelqu'un afin d'en déterminer la valeur ; dans notre cas c'est la conformité qui est visée. Cette évaluation devra être pratiquée en toute indépendance et sans altération émanant d'une quelconque préférence de quelque nature que ce soit.

Déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits : les critères d'audit sont constitués de l'ensemble des politiques, procédures ou exigences utilisés comme références servant de comparaison pour l'appréciation des preuves d'audit.

1.2 .Catégories d'audit

Il existe trois catégories d'audit¹¹ :

1.2.1. L'audit première partie

Cet audit est aussi appelé audit interne. Le terme « première partie » définit que, dans son périmètre, cet audit impacte un seul organisme.

Les acteurs de ce type d'audit appartiennent tous au même organisme. Le processus se déroule en interne.

1.2.2. L'audit deuxième/second partie

Le terme « seconde partie » définit que, dans son périmètre, cet audit impacte deux organismes.

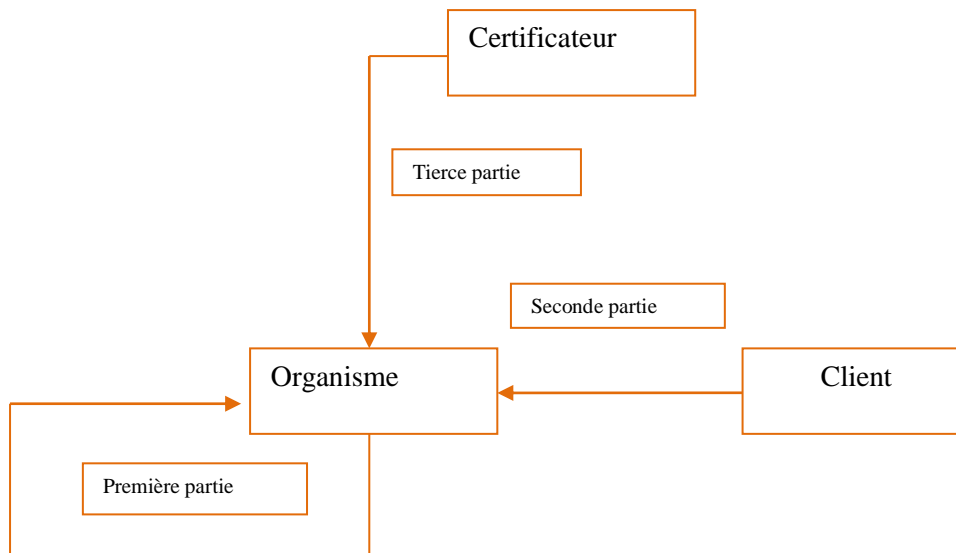
Ce type d'audit est aussi appelé audit fournisseur. Un client réaliser un audit de l'un de ses fournisseurs.

1.2.3. L'audit troisième/tierce partie

Le terme « troisième/ tierce partie » définit que, dans son périmètre, cet audit impacte trois organismes. Le processus fait intervenir des acteurs indépendants à des fins légales, réglementaires. La figure suivante montre les trois catégories d'audit.

¹¹ PINET Claude, 2013, P 21, Mettre en œuvre l'audit interne et l'audit de certification selon L'ISO 19011 :2012.

Figure N°4. Les catégories d'audit



Source : MOUGIN Yvon & KREBS Genevière, 2005, P15, Les nouvelles pratiques de l'audit qualité interne, 2ème Edition AFNOR, Paris

1.3. Les acteurs d'audit

Pour effectuer un audit il est nécessaire de faire intervenir plusieurs catégories d'acteurs :

- ✓ Le client de l'audit ;
- ✓ L'audité ;
- ✓ L'équipe d'audit.

Selon la norme NF EN ISO 19011 : 2011, le client de l'audit est « l'organisme ou personne demandant un audit ¹²».

Cette définition est complétée par une note qui précise que « le client de l'audit peut également être l'audité ou la personne qui gère le programme d'audit. Les demandes d'audit externe peuvent provenir de sources telles que des autorités de réglementation, des parties contractantes ou des clients potentiels».

Les définitions des termes « audité » et « auditeur » sont comme suit :

- Audité : «Organisme qui est audité » ;

¹²La norme internationale de l'organisation internationale de normalisation ISO, p2, « lignes directrices pour l'audit des systèmes de management » ISO 19011, Edité et diffusé par AFNOR, Paris, 2011

- Equipe d'audit : « Un ou plusieurs auditeurs réalisant un audit, assistés, si nécessaire, par des experts techniques »¹³.

1.4. Les principes de l'audit

L'audit doit reposer sur le respect de six principes fondamentaux, Ces principes sont :

- **Déontologie:** le fondement du professionnalisme.
- **Impartialité :** l'obligation de rendre compte la mission honnête et précise.
- **Conscience professionnelle :** lorsque des décisions seront à prendre, elles de vont être prises en s'appuyant sur l'ensemble des compétences et expériences professionnelles acquises.
- **Confidentialité :** sûreté des informations.
- **Indépendance :** pour être impartiaux et objectifs, les auditeurs doivent faire preuve d'indépendance. Aucun parti pris et aucun conflit d'intérêt ne doit exister.
- **Approche fondée sur la preuve :** les auditeurs doivent étayer leurs conclusions d'audit en fournissant des preuves rationnelles.

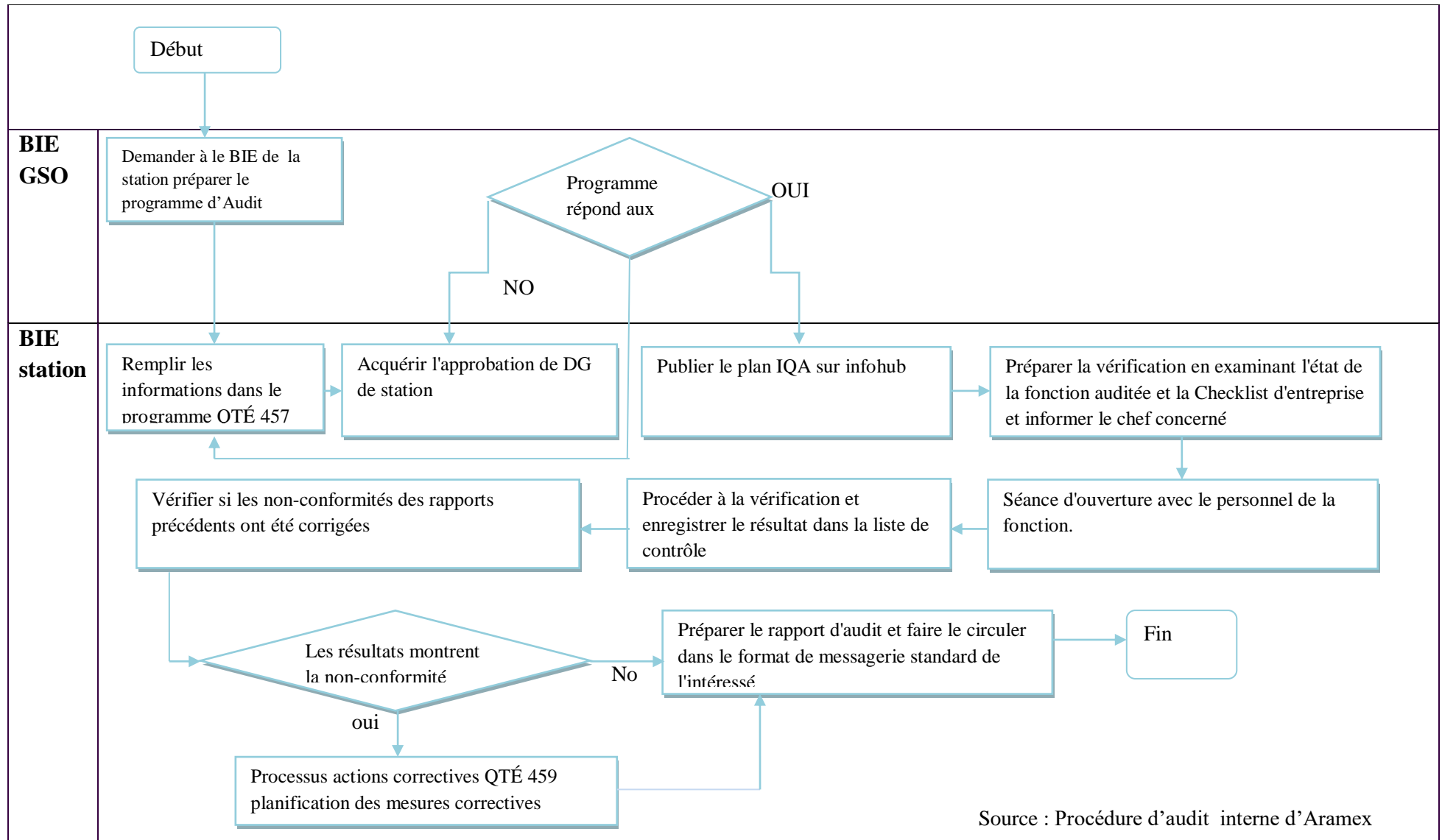
Section 2 : Déroulement de l'audit SST au sein d'Aramex Algérie

2.1. Procédure de l'audit interne au niveau d'Aramex

La réalisation de l'audit au sien d'Aramex doit suivre une méthodologie bien définie .La figure-ci dessous schématise les étapes de sa mise en œuvre.

¹³ La norme internationale de l'organisation internationale de normalisation ISO, p2, « lignes directrices pour l'audit des systèmes de management » ISO 19011, Edité et diffusé par AFNOR, Paris, 2011

Tableau N°6. Logigramme de la procédure de l'audit interne au niveau d'Aramex



2. 2. Management du programme d'audit

Une procédure d'audit interne « QTY457 » a été élaborée au niveau de Global Service Office « GSO » et publiée sur le système interne du groupe « Infohub » pour décrire le processus de réalisation d'un audit depuis son déclenchement jusqu'à sa clôture, sur la base d'un programme annuel d'audit, dans le but de vérifier si le système de management de QSSE entrepris est conforme aux dispositions planifiées, aux exigences, à ceux des normes internationales (ISO 14001, ISO 9001), au référentiel OHSAS 18001 et qu'il est mis en œuvre de manière efficace.

Le BIE (Business improvement and efficiency) d'Aramex Algérie remplit le modèle de programme annuel d'audit fourni par GSO, ce programme annuel doit être approuvé par le DG et partagé avec les employés sur le système interne du groupe, après avoir été revu par « GSO » afin de s'assurer que les fréquences minimales de chaque audit sont respectées.

Il a pour objectif de :

- Déterminer le niveau d'efficacité du système de management ;
- Evaluer la compatibilité des objectifs du système de management aux procédures du groupe Aramex ;
- Contrôler la mise en œuvre et l'efficacité du système ;
- Identifier les secteurs nécessitant une amélioration.

Le programme annuel d'audit est surveillé par GSO à travers des indicateurs de performance, afin d'évaluer l'atteinte des objectifs et d'identifier les opportunités d'amélioration, à partir de cette évaluation, il pourra être revu et révisé.

Fréquence des audits

Les audits internes couvrent l'ensemble des domaines et activités de l'entreprise à un intervalle planifié (1an), mise à part celles des finances.

- ✓ Des audits non planifiés peuvent être déclenchés suite à des événements spécifiques (réclamation de client, modification d'organisation ...).

2.3. Réalisation de l'audit SST

Le déroulement de la réalisation d'un programme d'audit suit un processus bien défini. Ce déroulement est placé sous la responsabilité d'un responsable d'audit (RA).

2.3.1. Déclenchement de l'audit

- **Etablissement du premier contact avec l'audité et la détermination de la faisabilité de l'audit**

Avant la date prévue, l'auditeur confirme l'audit avec le pilot du processus audité par email, pour s'assurer que toutes les ressources nécessaires (matérielles et immatérielles) seront disponibles le jour de l'audit.

2.3.2. Préparation des activités d'audit

2.3.2.1. Réalisation d'une revue de documents

Avant de débiter les activités d'audit sur site, le RA effectue la revue des documents concernés pour obtenir une vue générale de l'étendue de la documentation du système afin de détecter les lacunes potentielles.

Ces documents peuvent notamment comprendre les enregistrements du système de management, les rapports d'audit SST précédents, manuel SST, politique SST, procédures les contrats des clients. Cette phase dure généralement un jour.

2.3.2.2. Préparation des documents de travail

Les documents de travail d'Aramex sont établi par le BIE de « GSO Jordanie » et publié sur le système interne « infuhob ».l'auditeur d'Aramex Algérie imprime les check-lists (points à vérifier) avant de commencer l'audit sur site.

Ces questionnaires comprennent les questions standards résultant de l'analyse du référentiel OHSAS18001.

2.3.3. Réalisation des activités d'audit sur site

2.3.3.1. Conduite de la réunion d'ouverture

Des réunions d'ouvertures sont indispensables pour assurer le bon déroulement de l'audit

Elles ont eu lieu comme prévus :

- ✓ Le 03/05/2016 à 09H pour l'entrepôt de Hammadi1« Cité ben hamza groupe 03n°157 Hammadi- Boumerdes.»,
- ✓ le 04 /05/2016 à 09H pour l'entrepôt de Hammadi2 « Cité ben hamza Hammadi- Boumerdes. »,

- ✓ le 05 /05 /2016 à 9H30 pour l'entrepôt de Oulad hadadj « Cité Draï Djillali ilot 04, Oulad hadaj, Boumerdes. »,
- ✓ le 08/05/2016 à 9H30 pour l'entrepôt de Bilda « 22, Chemin Fahas Mohamed, Zaouia, Blida.»,
- ✓ Les réunions d'ouvertures ont eu lieu le même jour que l'audit sur site, Chaque réunion d'ouverture a durée 10 min.

Le RA d'Aramex a ouvert les réunions et abordé les points suivants :

- ✓ Présenter les membres de l'équipe d'audit ;
- ✓ Présenter les participants de l'équipes d'audit ;
- ✓ Remercier les participants de leur motivation ;
- ✓ Rappeler les objectifs, le champ d'audit interne ;
- ✓ Rassurer les audités en leur rappelant s'agit bien d'un outil d'amélioration et non de sanction ;
- ✓ Instaurer un climat de confiance avec les audité ;

A l'issue du débat qui s'est instauré, il a été arrêté sur disposition suivante :

Confirmation de la date et l'heure de la réunion de clôture avec le DG pour le 11/05/2016 à 14h à la direction générale d'Aramex.

2.3.3.2 Conduite de l'audit SST interne

Après chaque réunion d'ouverture, l'équipe d'audit a visité les différents entrepôts de la société Aramex Algérie.

Les informations obtenues ont été vérifiées par différentes méthodes :

a. La réalisation des entretiens

L'équipe d'audit, dont nous avons fait parti, ont rencontré et interviewé des personnes de différents niveaux (pilotes processus, chefs d'équipe ...). Les entretiens ont été réalisés sur les lieux de travail habituels des interlocuteurs : bureau, entrepôts...etc.

Le RA a donné de temps en temps la parole à l'auditeur stagiaire.

Ils ont réalisé les entretiens d'audit en utilisent la technique de l'entonnoir

L'équipe d'audit a procédé comme suit :

- Débuter l'entretien en demandant à l'audité de se présenter;
- Prendre des notes au cours de l'entretien sans perturber l'échange avec l'audité ;

- Poser des questions ouvertes puis reformuler et poser des questions de plus en plus précises;
- Formuler de façon précise, courte et claire les constats d'audit tout en apportant des preuves tangibles;
- Reformuler les principaux résultats avec l'audité et le remercier.

b. Analyse documentaire

Au cours de l'audit, les membres de l'équipe d'audit ont analysé toute la documentation montrant le fonctionnement du processus audité (Enregistrements, rapports d'activité et autres).

c. Observations des pratiques

Les membres de l'équipe d'audit ont observé les activités, les relations entre les acteurs du processus, l'environnement, les documents affichés et mis en œuvre.

2.3.3. 3. Conduite de la réunion de clôture

La réunion de clôture d'audit SST interne a eu lieu le 11/05/2016 et elle a duré 45 min .Elle a été ouverte par le RA qui a remercié tous les participants.

L'objectif de la réunion consistait à communiquer les résultats d'audit et d'échanger les informations entre auditeurs et audités.

Le RA a indiqué, les points forts du SMSST puis les non-conformités (NC) et Confirmer le plan d'action corrective (AC) pour les non-conformités détectées.

Ils ont fait des commentaires généraux sous forme d'un débat entre auditeurs et audités et ont fixé la date de remise du rapport complet de l'audit interne (le 18 /05/2016).

2.3.4. Préparation et diffusion du rapport d'audit

Le rapport d'audit est un document montrant l'état des lieux des activités auditées.

A l'issue de l'audit SST interne, après la réunion de clôture, le RA a rempli le rapport définitif d'audit (Aramex a un modèle de rapport sur système) qui a été diffusé aux audités et à toutes parties intéressées (DG, GSO...).

Le rapport a intégré les constats, les forces relevées au cours de la mission d'audit interne et les points sensibles et recommandations associées.

Le modèle de rapport d'Aramex a englobé les informations suivantes :

- L'objet de l'audit ;

- Les objectifs de l'audit SST ;
- Observations et recommandations ;
- résumé des conclusions se présente comme suit :

Référence	Points de préoccupation	Responsabilité	Date de clôture

- l'action de correction et/ou corrective.

Le délai pour la mise en place des actions correctives et /ou préventives a été fixé de commun accord entre le RA et les audités.

L'évaluation de l'efficacité des actions correctives relative aux écarts est assurée par le RA.

2.3.5. Réalisation du suivi d'audit

« L'audit ne sert à rien s'il n'est pas suivi, quand nécessaire, par la mise en œuvre d'actions d'améliorations¹⁴ ».

Le suivi et la clôture des écarts sont assurés par le RA d'Aramex Algérie. Le RA de GSO s'assure que toutes les actions correctives ont été clôturées dans les délais prévus.

Si la clôture de l'écart n'est pas confirmée lors de l'audit de suivi, l'audité est tenu de revoir l'action corrective proposée en analysant l'origine de l'écart et donner de nouvelles échéances.

2.3.6. Clôture de l'audit

Un audit est déclaré clôturé par le RA lorsque la clôture de tous les écarts relatifs à cet audit est vérifiée et confirmée.

➤ Remarque

Cependant, il nous semble utile de préciser que pour des raisons de confidentialité, on nous a interdit de diffuser quelques informations.

Les résultats des audits SST internes constituent des éléments d'entrée de la revue de direction permettant de prendre des décisions d'amélioration du SMSST d'Aramex Algérie ; Dans le chapitre suivant, nous essayerons d'améliorer la pratique d'audit SST interne et le SMSST.

¹⁴ VANDEVILLE Pierre, 2002, P21, L'audit qualité, sécurité, environnement, AFNOR, Paris.

**CHAPITRE III. RECOMMANDATIONS
POUR AMELIORER LA PRATIQUE
D'AUDIT SST INTERNE ET LE SMSST**

Une bonne démarche d'audit interne engendrera un bénéfice considérable en temps et en argent ainsi qu'une motivation des acteurs de l'entreprise. Donc une amélioration continue de la démarche est nécessaire afin d'assurer son efficacité et sa valeur ajoutée.

Dans ce présent chapitre qui clôturera notre travail, nous allons donner des recommandations pour améliorer la pratique d'audit SST interne et le système de management de la santé et la sécurité au travail

SECTION 1 : Recommandations pour améliorer la pratique d'audit SST interne

Suite à notre analyse dans le cadre de notre stage et la participation aux différentes activités telles que : les Audites internes « SST, fret, logistique », Audit client « nous avons assisté à cet audit autant qu'audité », inventaires « afin de comprendre les activités d'Aramex », journée de la terre et visite d'entreprise, nous pouvons proposer quelques recommandations pour améliorer quelque points.

1. 1.Grille d'auto-évaluation OHSAS 18001

Aramex cherche à élargir son champ d'application du référentiel OHSAS 18001V2007 sur quatre entrepôts, elle compte en effet, obtenir la certification au mois de septembre prochain. Suite à cet objectif, nous avons élaboré une grille d'auto-évaluation qui a pour but d'aider l'auditeur interne à auto-évaluer la performance de sa société avant l'audit de tierce partie.

Cette grille est fondée sur une recherche combinée à des exigences du référentiel OHSAS 18001V2007. Le tableau ci-dessous représente un extrait de la grille d'auto évaluation

(Présentée en annexe A) :

Tableau N°7.Extrait de la grille d'auto-évaluation OHSAS 18001

Grille d'auto évaluation OHSAS 18001

Réf	Chapitre	Exigences	Evaluations	Très bas =0	Bas=1	Moyen =2	Elevé =3	Commentaire
	4.1 Exigences générales							
A		Exigence A1 - Un cadre de direction a été désigné pour veiller à ce que la société mette en œuvre et maintienne le respect des exigences du référentiel choisi (OHSAS 18001)		Aucun cadre n'a été désigné	désignation informelle d'un cadre	désignation informelle d'un cadre de direction	désignation formelle d'un cadre de direction	
		Exigence A2 – Les actions SST sont intégrée dans le système globale de l'entreprise, avec les aspects qualité, environnement, clients, durabilité..etc		les actions SST ne sont pas intégrées	quelques actions SST sont intégrées	Toutes les actions SST sont intégrées (approche QSE) : l'entité est encore en réaction aux événements	Toutes les actions SST sont intégrées (approche QSE) : l'entité a une approche proactive	
	4.2 Politique SST							
B	Une politique connue et des objectifs	Exigence B1 - La politique SST est construite sur un diagnostic formalisé, permettant de fixer des objectifs.		Pas de politique	une politique implicite générale, mais rien de formalisé	une politique formalisée, mais sans lien avec les activités opérationnelles réelles	Une politique signée par le directeur, qui reflète la réalité du travail	
		Exigence B2 - La politique SST soutient l'engagement à préserver la sécurité, la santé du personnel, des prestataires et des parties prenantes, s'engage à l'amélioration continue des		pas d'engagement.	Un engagement implicite, non formalisé	Un engagement formalisé, limité à la conformité réglementaire, sans ambition d'amélioration	Un engagement formalisé (sécurité, santé du personnel, des prestataires et des tiers), de conformité	

		activités de prévention, s'engage à satisfaire aux exigences réglementaires et autres exigences.				continue.	réglementaire et de recherche d'amélioration continue	
--	--	--	--	--	--	-----------	---	--

Source : élaboré par nous même

Critère d'évaluation

Très bas =0	Bas=1	Moyen =2	Elevé =3
Aucun signe de procédure, politique ou processus permettant de répondre aux exigences du référentiel ou de garantir la conformité réglementaire.	Quelque documents, formalisés dans la documentation ou identifiés dans les pratiques, témoignent d'une volonté de répondre aux exigences du référentiel.	Un dispositif formel est mis en œuvre pour répondre aux exigences du référentiel ; on en trouve les traces dans les procédures et dans les pratiques opérationnelles.	La satisfaction des exigences au référentiel est mise sous contrôle, au travers d'un dispositif de revue et de traitement des écarts.

1.2. Plan d'audit

Le RA d'Aramex a réalisé ses audits sans plan d'audit, à cet effet, nous avons proposé un plan d'audit structuré comme suit :

Figure N°5. Plan d'audit interne


Plan d'audit			
Date de début :	Date de fin :	Durée :	Type d'audit :
Référentiel :			
Entreprise :			
Périmètre de l'audit :			
Site(s) :			
Responsable d'Audit : a		Auditeur(s) : a ; b	
Demandeur :			
Auditeur(s)	Heure	Thème	Audité(s)
a ; b	09h00- 09h10	Réunion d'ouverture	L'ensemble des participants
a	9h15 - 10h40	Chapitre xx	
b			
a ; b	10h40 - 12h00		
a ; b	12h00 - 13h00	Pause déjeuner	
a ; b	13h00 - 13h45		
a	13h45 - 15h30		
b			
a ; b	15h30 - 16h00	Préparation de la réunion de clôture	
a ; b	16h00-16h30	Réunion de clôture	L'ensemble des participants

Source : élaboré par nous même

1.3. Fiche support d'entretien

La fiche support d'entretien est une fiche volontaire, mais elle facilite la prise de notes au cours des entretiens, c'est pour cela que nous avons proposé le modèle suivant :

Figure N° 6. Fiche support d'entretien


	Fiche support d'entretien	CODE :
Service :		Lieu :
Non : Prénom :	Titre : Responsable :	Date :
Objet de l'entretien : Déroulement de l'entretien : Observation :		

Source : élaboré par nous même.

1.4. Procès verbal de réunion d'ouverture

Le procès verbal de réunion d'ouverture que nous avons proposé se présente comme suit :

Figure N° 7. Procès verbal de réunion d'ouverture


	PROCÈS VERBAL DE RÉUNION D'OUVERTURE AUDIT SST INTERNE N° de Notification :	Code :																							
Structure : Date : Heure : Lieu : L'équipe d'audit L'équipe d'audités																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Nom & prénom</th> <th style="width: 25%;">Fonction</th> <th style="width: 25%;">Émargement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Responsable d'Audit</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Auditeur</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Auditeur</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nom & prénom	Fonction	Émargement		Responsable d'Audit			Auditeur			Auditeur		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Nom & prénom</th> <th style="width: 25%;">Fonction</th> <th style="width: 25%;">Émargement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Responsable Audité</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Audité</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Audité</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nom & prénom	Fonction	Émargement		Responsable Audité			Audité			Audité	
Nom & prénom	Fonction	Émargement																							
	Responsable d'Audit																								
	Auditeur																								
	Auditeur																								
Nom & prénom	Fonction	Émargement																							
	Responsable Audité																								
	Audité																								
	Audité																								
<p>Commentaire</p> <p>.....</p> <p>Objectifs de l'Audit :</p> <p>.....</p> <p>Processus audités :</p> <p>.....</p> <p>Critères d'audit :</p> <p>.....</p> <p>DG/ Aramex Le Responsable D'audit</p>																									

Source : réalisé par nous même

1.5. Procès verbal de réunion de clôture

Le procès verbal de réunion de clôture que nous avons proposé se présente comme suit :

Figure N° 8. Procès verbal de réunion de clôture

	PROCÈS VERBAL DE RÉUNION DE CLOTURE AUDIT SST INTERNE N° de Notification :	Code																							
<p>Structure : Date :</p> <p>Heure : Lieu :</p>																									
<p>L'équipe d'audit</p>																									
<p style="text-align: right;">L'équipe d'audité</p>																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Nom & prénom</th> <th style="width: 30%;">Fonction</th> <th style="width: 50%;">Émargement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Responsable d'Audit</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Auditeur</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Auditeur</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nom & prénom	Fonction	Émargement		Responsable d'Audit			Auditeur			Auditeur		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Nom & prénom</th> <th style="width: 30%;">Fonction</th> <th style="width: 50%;">Émargement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Responsable audité</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Audité</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Audité</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nom & prénom	Fonction	Émargement		Responsable audité			Audité			Audité	
Nom & prénom	Fonction	Émargement																							
	Responsable d'Audit																								
	Auditeur																								
	Auditeur																								
Nom & prénom	Fonction	Émargement																							
	Responsable audité																								
	Audité																								
	Audité																								
<p>Commentaire :</p> <p>.....</p>																									
DG/ Aramex		Le Responsable D'audit																							

Source : réalisé par nous même

Section 2 : Recommandations pour l'amélioration du système de management de la santé et la sécurité au travail

2.1. Cartographie SMI des processus (projet)

Dans le cadre de notre stage et selon le besoin de l'entreprise, nous avons réalisé une cartographie des processus, cette dernière, permet de présenter l'organisation mise en œuvre par l'entreprise pour satisfaire les exigences réglementaires, les clients ainsi les parties intéressées.

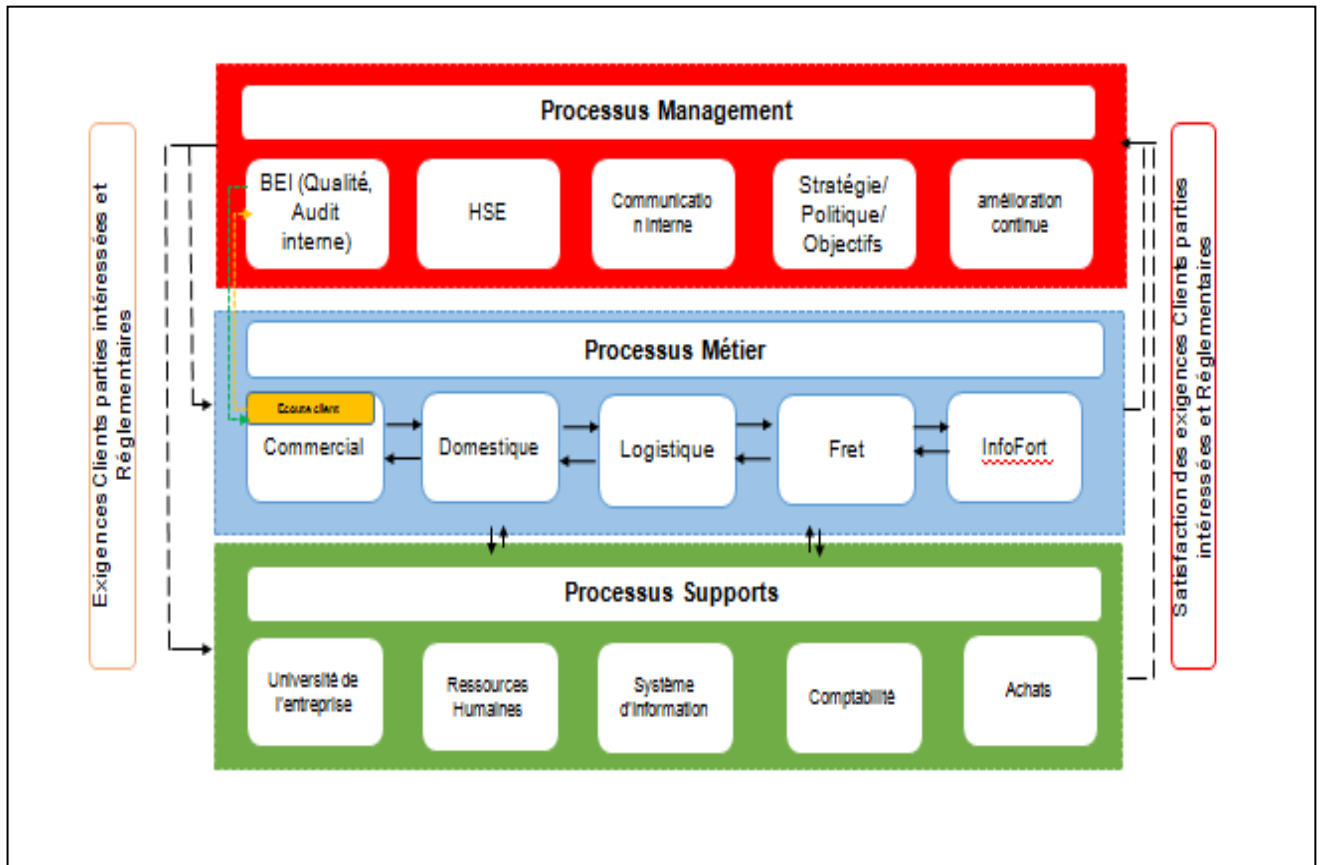
La cartographie présente trois familles de processus : processus de management, processus de réalisation, processus de soutien (support).

Dans cette cartographie sont présentés :

- ✓ les clients, les parties intéressées et la réglementation, que l'on retrouve en entrée et en sortie, et dont la satisfaction est surveillée par le processus d'amélioration continue, lui-même, rattaché aux processus de management, gage de l'implication de la direction dans la démarche de progrès ;
- ✓ les processus de management (Qualité, HSE, écoute client, définition stratégique/politique/objectifs et amélioration continue);
- ✓ les processus métier (commercial, logistique, fret, domestique, infofort) ;
- ✓ les processus support (achats, Ressource Humaine, Système d'information, comptabilité) ;
- ✓ les interactions entre les processus supports et les processus de réalisation matérialisées par le fait qu'ils soutiennent le bloc des processus métiers;
- ✓ les interactions entre les clients, parties intéressées, la réglementation et les processus métiers et entre les processus métiers eux-mêmes ;
- ✓ les interactions entre les processus de management et l'ensemble des autres processus.

La figure ci-dessous montre la cartographie SMI des processus d'Aramex Algérie (projet).

Figure N°9. Cartographie SMI des processus d'Aramex Algérie



Source : élaboré par nous même

2.2. Fiche descriptive des processus (projet)

La fiche de description des processus est « un outil synthétique, qui permet à la fois de réfléchir sur l'organisation du processus et de communiquer l'essentiel auprès des équipes. Elle constitue un outil de pilotage qui s'avère utile lors des audits ou des intégrations de nouveaux collaborateurs pour présenter le processus »¹⁵.

Selon le besoin de l'entreprise nous avons réalisé une fiche d'identité du processus d'audit SST interne comme montre le tableau suivant

¹⁵ Fiche pratique n°0463 : Rédiger les fiches de description des processus, technique de l'ingénieur

Tableau N°8. Fiche d'identité du processus d'audit SST interne

Processus : Audit Santé et sécurité au travail interne		
Pilote processus : Responsable d'Audit Interne RAI		
Type du processus : Processus de management		
<p>Finalité du processus : Assurer que le système de management de la santé et sécurité au travail est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conforme aux exigences préétablies ; - Mis en œuvre et entretenu de manière efficace. 		
<p>Interfaces amonts et aval: Tous les processus d'Aramex Algérie.</p>		
<p>Données d'entrée</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Loi N° 83-13 du 02 juillet 1983 - Décret n°285-01 du 24 sep 2001 ; - Décret n°84-28 du 11 Février 1984 ; - Décret n°85-231 du 25Aout 1985 ; - Référentiel OHSAS 18001 ; - Politique et objectifs SST; - Résultats d'audits ; précédents (interne, externe); - Liste des auditeurs internes; - PV des revues des processus ; - PV des revues de direction - Eventuels changements dans l'organisation de la société. 	<p>Activités du processus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Déclenchement de l'audit; 2. Préparation des activités d'audit; 3. réalisation des activités d'audit sur site ; 4. Réparation et diffusion du rapport d'audit ; 5. Réalisation du suivi d'audit; 6. Clôture de l'audit. 	<p>Données de sortie</p> <p>Programme d'audit interne;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan d'audit interne ; - Rapport d'audit interne ; - Fiches d'action corrective/préventive ; - Fiche d'évaluation des auditeurs internes

<p>Objectifs</p> <p>- Assurer la réalisation des audits SST interne conformément au programme annuel.</p>	<p>Indicateurs</p> <p>-Taux de réalisation des audits</p> <p>- Délais d'envoi le rapport (une semaine)</p> <p>- Le pourcentage des actions correctives clôturé à temps</p>
<p>Documents de référence du processus</p>	
<p>Procédures- Instructions</p> <p>Procédure d'audit interne.</p>	<p>Enregistrements</p> <p>- Programme d'audit interne ;</p> <p>- Plan d'audit interne;</p> <p>- Fiches de présence (réunion d'ouverture et de clôture) ;</p> <p>- Rapport d'audit interne ;</p> <p>- Fiche d'action correctives/préventives ;</p> <p>- Suivi d'action corrective/préventive ;</p> <p>- Fiche de suivi des auditeurs internes.</p>

Source : élaborer par nous même.

2.3. Analyse des risques

Après notre participation à l'audit SST interne dans les différents entrepôts d'Aramex Algérie, nous avons jugé utile de faire une Analyse des risques. Cette analyse est destinée à identifier et à gérer les événements potentiels susceptibles d'affecter les entrepôts.

Pour la faire, nous avons choisi un outil utilisé dans la démarche qualité à savoir AMDEC (Analyse des modes de défaillances, de leurs effets et de leur criticité).

Les éléments consistants L'AMDEC sont :

- ✓ **Actif critique:** tous élément actif du Processus (humains, matériel, logiciel, machines...).
- ✓ **Fonction principale:** La fonction pour laquelle l'actif critique existe.
- ✓ **Défaillance principale:** Un mode de défaillance potentiel décrit la façon dans laquelle un procédé pourrait échouer dans l'exécution de sa fonction première.

ISHIKAWA (effet/causes)

- ✓ **Effet:** conséquence défavorable que l'actif pourrait subir. L'actif pourrait être la prochaine opération, opérations ultérieures, ou l'utilisateur final.
- ✓ **Cause:** le résultat d'un élément particulier du procédé ou de la conception dans un mode de défaillance.
- ✓ **G:** gravité $1 < G < 4$ (cette échelle n'est pas exhaustive).
- ✓ **F:** Fréquence $1 < F < 4$
- ✓ **N:** détectabilité $0 < N < 1$
- ✓ **IPRi:** $G * F * N$ (Indice de Performance du Risque).

Le tableau ci-dessous montre L'analyse des modes de défaillances, de leurs effets et de leur criticité de processus entreposage.

Tableau 9. Analyse des modes de défaillances, de leur effet et de leur criticité

CHAPITRE III. RECOMMANDATIONS POUR AMELIORER LA PRATIQUE D'AUDIT SST INTERNE ET LE SMSST

Actif critique (entreposage)	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effet	Causes	G	F	N	IPR i	Action de réduction	Gf	Ff	N f	IPR f
Zones dans l'entrepôt													
Quais de déchargement des camions	Déchargement de la marchandise	Chute chariot élévateur	Blessure du conducteur du chariot	Erreur humaine	3	2	1	6	Former le personnel de la zone de déchargement selon le système de déchargement	2	2	1	4
				Frein de parking mal serré	4	3	1	12	Mettre en place un système de calage automatique	2	1	1	2
zones de contrôle réception	Contrôle qualitative et quantitative de la marchandise réceptionnée	La quantité réceptionnée est incomplète	Marchandise non contrôlée à la réception	Bon de réception erroné	2	3	1	6	Vérifier les bons une 2 ^{ème} fois	2	1	1	2
		Marchandise	marchandise non-	Le moyen de transports	4	3	1	12	Contrôler le				

Actif critique (entrepotage)	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effet	Causes	G	F	N	IPR i	Action de réduction	Gf	Ff	Nf	IPR f
		endommagée	conforme	inadéquat avec le type de la marchandise					transport par un expert				
Zone de stockage	Stocker la marchandise	Chute d'une palette ou d'un colis stocké dans les racks.	Marchandise endommagée	Profondeur du rack inadapté aux palettes utilisées	4	2	1	8	Grillages ou filets anti-chute.	3	1	1	3
				Surcharge des palettes	3	3	1	9	Respecté la quantité maximale affichée sur les palettes/racks	2	2	1	4
		Effondrement des racks		4	2	1	8		2	2	1	4	
Zone de préparation de commande	Préparer la commande	Erreur de transmission des commandes	Envoyer aux clients des commandes qui ne leur est pas destiné	Fatigue & surcharge	4	2	1	8	Vérification accrue de la commande	2	1	1	2
Zone d'attente de départ	préparation, expédition ou livraison	Accumulation de la	Retard d'expédition de	Manque d'espace étant donné que cette zone est la	3	2	1	6	Spécifier les zones de	2	2	1	4

Actif critique (entreposage)	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effet	Causes	G	F	N	IPR i	Action de réduction	Gf	Ff	Nf	IPR f
	des commandes aux demandeurs (clients) ;	marchandise à expédier	la marchandise au client	même que celle de réception, -Surcharge de travail (différentes tâches effectuées par les mêmes personnes)					réception et celle de l'expédition -Le client envoie la pré-alerte avant 24h				
Equipements													
Chariot élévateur	Déplacer des charges telles que des cartons et des palettes.	Détérioration du chariot	Panne de chariot	Panne électrique ou mécanique	3	2	1	6	Maintenir les chariots	2	2	1	4
Palettes	stockage, manutention et transport de la marchandises.	Obsolescence des palettes	Marchandise ne peut pas être transportée	Humidité Force de surcharge	3	2	1	6	respect des normes et limites mentionnées sur la fiche technique de l'équipement	2	1	1	2
Logiciel WMS	Gérer, organiser, optimiser les entrepôts	Logiciel mal compris par le personnel	- dispositions de fonctionnements non respectées	- Objectifs non atteints pendant les formations - manque de sensibilisation	4	2	1	8	audits ponctuels ciblant l'atteinte des	2	2	1	4

CHAPITRE III. RECOMMANDATIONS POUR AMELIORER LA PRATIQUE D'AUDIT SST INTERNE ET LE SMSST

Actif critique (entreposage)	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effet	Causes	G	F	N	IPR i	Action de réduction	Gf	Ff	Nf	IPR f
			-travail non accompli						objectifs				
personnel													
Conducteur des chariots élévateurs	chargé de conduire les chariots élévateurs pour transporter les marchandises				3	2	1	6	Recrutement sélectif, rigueur, formation et déploiement	3	2	1	6
Cariste manutentionnaire	Chargé de déplacement / manutention des marchandises en sécurité lors des opérations de stockage/déstockage et chargement/déchargement de véhicules au moyen d'un chariot élévateur	- fatigue - absence - accident	Travail non accompli	- Surcharge du travail - profil ne correspond pas au poste occupé	4	2	1	8		-Audits rigoureux des fonctions	2	2	1

Source : élaboré par nous même.

Matrice des risques :

	Gravité (G)	1	2	3	4
Fréquence(F)	1	1	2	3	4
	2	2	2	6	8
	3	3	6	9	12
	4	4	8	12	16

Classe criticité (IPR)	Décision
1-4 Acceptable	Pas d'action nécessaire
6-9 à surveiller	Suivi à faire ou action de réduction du risque
12-16 inacceptable	Actions d'élimination ou de réduction du risque à prendre

CONCLUSION GENERALE

L'audit de la santé et de la sécurité au travail (SST) est positionné dans le référentiel OHSAS 18001 V 2007 comme un outil qui permet de vérifier l'application, la conformité et l'efficacité du système de management de la santé et de la sécurité au travail, et d'identifier les pistes d'amélioration envisageable.

Notre travail avait pour objectif de savoir quelle est la démarche d'audit SST interne appliquée par la société Aramex pour améliorer son système de management de la santé et de la sécurité au travail (SMSST).

C'est dans ce contexte, que notre travail a été structuré comme suit:

Dans un premier temps, nous avons présenté la société Aramex et son système SST, ce qui nous permet de répondre à la première question qui stipule : « **Comment Aramex assure-t-elle le fonctionnement de son système de management de la santé et de la sécurité au travail?** », ainsi nous pouvons déduire que l'entreprise déploie les ressources nécessaires pour élargir son périmètre de certification afin d'uniformiser le langage de la société.

Par la suite, nous avons essayé de répondre à la deuxième question « **Comment applique-t-elle les audits internes du SMSST?** » à travers le second chapitre, en élaborant le déroulement de l'audit SST interne à savoir : le programme d'audit, l'audit sur site... etc.

Enfin, dans le troisième et dernier chapitre, nous avons essayé de donner quelques recommandations pour l'amélioration de la pratique de l'audit SST interne ainsi que pour le SMSST.

A travers les trois chapitres abordés, nous pouvons confirmer notre hypothèse émise au préalable : « **Aramex Algérie améliore son SMSST à travers les audits internes** »

Pour conclure, nous pouvons dire que la confidentialité au sein d'Aramex nous a empêché de mentionner certaine information, malgré cette obstacle la, nous avons pu atteindre notre objectif.

Nous espérons que ce travail contribuera à améliorer la pratique de l'audit SST interne et le SMSST de la société, et nous souhaitons qu'il sera utile pour d'autre recherches plus approfondies

BIBLIOGRAPHIE

❖ **Ouvrage :**

- GILLET-GOINARD Florence et MONAR christel la boîte à outils en Santé-Sécurité Environnement 2^e édition ;
- Jean-Marc Gey & Daniel Courdeau, 2009, p19.20 Maitriser et mettre en œuvre L'OHSAS 18001, 2^e édition, AFNOR
- MOUGIN Yvon & KREBS Genevière, 2005, Les nouvelles pratiques de l'audit qualité interne, 2^e édition ;
- PINET Claude, 2013, Mettre en œuvre l'audit interne et l'audit de certification selon L'ISO 19011 :2012 ;
- VANDEVILLE Pierre, 2002, L'audit qualité, sécurité, environnement, AFNOR, Paris.

❖ **Rapports et documents institutionnels**

- La norme ISO19011V2011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management » ;
- Le référentiel OHSAS 18001 « système de management de la santé et la sécurité au travail-Exigence ».

❖ **FICHE TECHNIQUE**

Fiche pratique n°0463 : Rédiger les fiches de description des processus, technique de l'ingénieur.

❖ **Documents internes à l'organisme d'accueil**

- Politique SST ;
- Présentations internes.
- Procédure d'audit interne ;

❖ **Webographie**

- <http://nathalie.diaz.pagesperso-orange.fr/html/ohsas/index.html> ; consulté le 14/05/16 à 00:07 ;
- <http://www.bsigroup.com/fr-FR/BS-OHSAS-18001-Sante-et-Securite-au-Travail/le>; consulté le 14/05/16 à 10 :09 ;
- https://www.google.dz/search?q=ohsas&newwindow=1&espv=2&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwIj_oKYpe7MAhVMbBoKHZyTD4cQ_AUIBygB&biw=1366&bih=667#imgrc=KAwnVukk27A8zM%3A ; consulté le 14/05/16 à 00 :33 ;
- https://www.youtube.com/watch?v=_yuQ246dEeU; consulté le 15 /05/16 à 15 /05/16 à 20 :00.

Sommaire des annexes

Lettre	Titre de l'annexe
A	Grille d'auto-évaluation OHSAS 18001

Réf	Chapitre	Exigences	Evaluations	Très bas =0	Bas=1	Moyen =2	Elevé =3	Commentaire
	4.1 Exigences générales							
A		Exigence A1 - Un cadre de direction a été désigné pour veiller à ce que la société mette en œuvre et maintienne le respect des exigences du référentiel choisi (OHSAS 18001)		Aucun cadre n'a été désigné	désignation informelle d'un cadre	désignation informelle d'un cadre de direction	désignation formelle d'un cadre de direction	
		Exigence A2 – Les actions SST sont intégrées dans le système globale de l'entreprise, avec les aspects qualité, environnement, clients, durabilité..etc		les actions SST ne sont pas intégrées	quelques actions SST sont intégrées	Toutes les actions SST sont intégrées (approche QSE) : l'entité est encore en réaction aux événements	Toutes les actions SST sont intégrées (approche QSE) : l'entité a une approche proactive	
	4.2 Politique SST							
B	Une politique connue et des objectifs	Exigence B1 - La politique SST est construite sur un diagnostic formalisé, permettant de fixer des objectifs.		Pas de politique	une politique implicite générale, mais rien de formalisé	une politique formalisée, mais sans lien avec les activités opérationnelle	Une politique signée par le directeur, qui reflète la réalité du travail	

						s réelles		
		Exigence B2 - La politique SST soutient l'engagement à préserver la sécurité, la santé du personnel, des prestataires et des parties prenantes, s'engage à l'amélioration continue des activités de prévention, s'engage à satisfaire aux exigences réglementaires et autres exigences.		pas d'engagement.	Un engagement implicite, non formalisé	Un engagement formalisé, limité à la conformité réglementaire, sans ambition d'amélioration continue.	Un engagement formalisé (sécurité, santé du personnel, des prestataires et des tiers), de conformité réglementaire et de recherche d'amélioration continue	
		Exigence B3 - La politique SST et ses objectifs généraux sont, communiqués et compris par tout le personnel.		Pas de communication	Une communication informelle	Une communication formalisée, sans évaluation de sa compréhension	Une communication formalisée, et une évaluation de sa compréhension	
	4.3. Planification							
C	Identification des dangers et évaluation des risques	Exigence C1 –La société a une procédure d'évaluation des risques précisant : qui participe à l'évaluation, sa fréquence, comment elle est enregistrée, comment elle est communiquée, son lien avec le plan d'actions, etc...		pas de procédure formalisée d'évaluation des risques	Une procédure non formalisée d'évaluation des risques	Une procédure formalisée d'évaluation des risques, sans l'implication du personnel ni des parties intéressées. Le	Une procédure formalisée d'évaluation des risques, avec l'implication d'une partie du personnel et quelques parties intéressées. Le	

						lien avec le plan d'actions n'est pas évident.	lien avec le plan d'actions est partiellement évident.	
		Exigence C2 - L'évaluation des risques (santé sécurité conditions de travail) suit une méthode : identification des dangers, évaluation du risque pour le personnel et toutes les personnes affectées par les activités.		pas de méthode conseillée.	plusieurs méthodes sont employées dans l'entité, sans cohérence entre elles	une seule méthode existe mais n'est pas toujours employée ou incorrectement	une seule méthode existe, elle est toujours employée, par des personnes formées	
		Exigence C3 —la société révisé, aussi souvent que nécessaire son évaluation des risques(minimum une fois par an).		pas de revue	une revue informelle	Une revue informelle a apporté quelques évolutions de l'évaluation initiale	Une revue formelle annuelle intègre toutes les modifications nécessaires à l'évaluation initiale	
		Exigence C4 -Le résultat de l'évaluation générique des risques est pris en compte dans les procédures et préparation du travail et en plus une évaluation des risques complémentaire est réalisée sur le terrain ou au poste de travail avant de commencer l'activité pour prendre en compte tout nouveau danger particulier lié à la situation réelle de travail		Aucun lien entre l'évaluation générique des risques et les procédures et préparation du travail. Aucune évaluation des risques complémentair	Quelques données de l'évaluation générique des risques sont prises en compte dans les procédures et préparation du travail. Aucune évaluation des risques	La plupart des données de l'évaluation générique des risques sont prises en compte dans les procédures et préparation du travail. Aucune évaluation des risques	Toutes les données de l'évaluation générique des risques sont prises en compte dans les procédures et préparation du travail. Une évaluation des risques complémentaires est menée que	

				es n'est menée.	complémentair es n'est menée.	complémentair es n'est menée.	lorsque l'activité est risquée.	
D	Respect des exigences légales et autres exigences	Exigence D1 – La société connaît toutes les exigences légales et autres qui lui sont applicables		les exigences légales (ou autres) ne sont pas connues	une connaissance informelle	Une connaissance formelle des exigences légales	Une connaissance formelle des exigences légales et autres	
		Exigence D2 - La société peut identifier et évaluer périodiquement tout écart et non conformité avec les exigences légales et autres		Aucune évaluation de la conformité	Une évaluation informelle de la conformité	Une évaluation formalisée de la conformité aux exigences légales	Une évaluation formalisée de la conformité aux exigences légales et autres	
		Exigence D3 - Communiquer à toutes les parties intéressées les réglementations et autres exigences		Aucune communication	une procédure de communication non formalisée	Une procédure formalisée de communication sur les exigences légales	Une procédure formalisée de communication sur les exigences légales et autres	
E	Détermination des objectifs.	Exigence E1 –La société définit ses objectifs en matière de santé, sécurité et conditions de travail		Aucun objectif défini	des objectifs non formalisés	Des objectifs sont définis formellement	Des objectifs sont définis formellement à tous les niveaux et de façon cohérente	
F	Elaboration et pilotage du plan d'actions	Exigence F1 - Pour chaque action inscrite dans le plan d'actions, les responsabilités, les moyens et un		pas de ressources identifiées et allouées pour	des ressources sont allouées mais sans lien avec le plan	Les responsabilités et les ressources	Les responsabilités et les ressources sont	

		planning sont identifiés et alloués		réaliser le plan d'actions	d'actions	sont partiellement en lien avec le plan d'actions	complètement en lien avec le plan d'actions	
		Exigence F2 - Les plans d'actions sont suivis et adaptés si besoin		Pas de suivi des plans d'actions	Les plans d'actions sont suivis informellement	Les plans d'actions sont suivis formellement mais il n'y a pas d'actions correctives	Les plans d'actions sont suivis formellement et il y a des actions correctives	
	4.4 Mise en œuvre et fonctionnement							
G	Responsabilités et délégations de pouvoirs	Exigence G1 –La société définit clairement les rôles et les responsabilités de chacun au regard de la santé et de la sécurité.		Aucune définition de rôle ou de responsabilité au regard de la santé et de la sécurité	Les rôles et les responsabilités au regard de la santé sécurité sont informellement définis	Les rôles et les responsabilités au regard de la santé sécurité sont en partie formellement décrits	Les rôles et les responsabilités au regard de la santé sécurité sont formellement décrits pour les agents	
		Exigence G2 - Le directeur de la société transfère une partie de ses obligations sur ses collaborateurs qui reçoivent une délégation de pouvoir formalisée, contrôlée et mise à jour (les délégataires doivent avoir les compétences, moyens et autorité nécessaires)		Pas de délégation de pouvoirs SST	Quelques délégations de pouvoirs SST	Les principales délégations de pouvoirs SST sont connues.	Toutes les délégations de pouvoirs SST sont connues.	

H	Compétences et formation	Exigence H1 – La société vérifie périodiquement que le personnel a les compétences pour mener à bien ses activités en toute sécurité, pour lui-même et tous les tiers, en situation normale ou dégradée.		Pas de vérification des compétences SST	Une vérification informelle des compétences SST	Une vérification formalisée des compétences SST, mais sans revue périodique	une vérification formalisée des compétences, avec une revue périodique partielle	
		Exigence H2 - La société a un programme d'information des fournisseurs et des visiteurs, adaptés aux risques auxquels ils peuvent être exposés		pas de programme d'information SST pour les fournisseurs et visiteurs.	Un programme informel d'information SST pour les fournisseurs et visiteurs, mais sans lien avec les risques évalués	Un programme formalisé d'information SST pour les fournisseurs et visiteurs, partiellement lié à l'évaluation des risques	Un programme formalisé d'information SST pour les fournisseurs et visiteurs, entièrement lié à l'évaluation des risques	
		Exigence H3 – La société a une procédure formalisée pour délivrer les responsabilités et autorités		pas de procédure pour les responsabilités et autorités	une procédure informelle pour les responsabilités et autorités	une procédure formalisée pour les responsabilités et autorités	une procédure formalisée pour responsabilités et autorités SST, une revue périodique	
		Exigence H4 - Les actions de professionnalisation SST sont discutées avec les représentants du personnel		pas de débat avec les représentants du personnel sur le champ des SST	des discussions informelles avec les représentants du personnel sur la	Des échanges formalisés sur une partie de la formation SST	Des échanges formalisés sur l'ensemble de la professionnalisation SST	

					formation SST			
		Exigence H5 —la société sensibilise les agents et les prestataires sur les objectifs et les risques SST		Pas de sensibilisation des agents et des prestataires sur les objectifs et les risques SST	Une sensibilisation informelle des agents et des prestataires sur les objectifs SST et les risques évalués	Une sensibilisation formalisée des agents et des prestataires sur les objectifs SST et les risques évalués	Une sensibilisation formalisée (et contrôlée) des agents et des prestataires sur les objectifs SST et les risques évalués.	
I	Communication	Exigence I1 - L'entité établit un plan de communication interne SST et mesure son efficacité (connaissance, compréhension des objectifs, sensibilisation aux risques santé sécurité, aux conditions de travail, connaissance des dangers).		Pas de plan de communication interne SST.	Un plan informel de communication interne SST.	Un plan formalisé de communication interne SST.	Un plan formalisé de communication interne SST, évalué en partie.	
		Exigence I2 —la société a mis en place un dialogue social important dans le champ SST à tous les niveaux: national, régional, local pour s'assurer que sa politique et ses plans d'action sont connus et partagés avec les représentants du personnel.		L'entité ne répond qu'à ses obligations réglementaires en la matière.	L'entité répond à ses obligations réglementaires en la matière et a une communication visible sur son engagement dans ce domaine.	L'entité répond à ses obligations réglementaires en la matière et a une communication visible sur son engagement dans ce domaine. Elle met en œuvre des actions	L'entité va plus loin que ses obligations réglementaires en la matière et a une communication visible sur son engagement dans ce domaine. Elle met en œuvre des actions pour servir ce dialogue social.	

						pour servir ce dialogue social.		
J	documentation	Exigence J1 - Le manuel du système de management de l'entité inclut les aspects SST.		Pas de manuel du système de management SST de l'entité	Un manuel non formalisé du système de management SST de l'entité	Un manuel formalisé du système de management SST de l'entité	Un manuel formalisé du système de management SST de l'entité. Il est revu périodiquement.	
		Exigence J2 – La société maîtrise tous les documents de son système de management, y compris pour la SST.		Pas de documents SST concernant l'organisation de la société	quelques documents SST concernant l'organisation de la société	la plupart des documents SST concernant l'organisation de la société existent	tous les documents SST concernant l'organisation de la société existent	
		Exigence J3 - la société maîtrise les enregistrements nécessaires		Pas d'enregistrements	Quelques enregistrements	La plupart des enregistrements nécessaires existent	Tous les enregistrements nécessaires existent	
K	Contrôle des opérations	Exigence K1 - L'entité prend en compte les aspects SST lors de la conception ou modification des équipements, des procédés (maintenance et exploitation), y compris les phases de préparation du travail.		Les aspects SST ne sont pas pris en compte lors de la conception ou de la modification	Quelques aspects SST sont pris en compte lors de la conception ou de la modification	La majorité des aspects SST sont pris en compte lors de la conception ou de la modification	Les aspects SST sont systématiquement pris en compte lors de la conception ou de la modification	

		Exigence K2 - la société utilise une cartographie des processus pour intégrer ce qui est sujet à réglementation ainsi que ses propres exigences SST.		Pas de cartographie des processus	Une cartographie des processus non formalisée	Une cartographie formalisée des processus, incluant quelques aspects SST	Une cartographie formalisée des processus, incluant tous les aspects SST	
		Exigence K3 - L'évaluation et la sélection des prestataires inclut des exigences SST. Les prestataires font connaître les événements SST à l'entité quand ils travaillent pour son compte.		Il n'y a pas de pré-sélection concernant les prestataires.	Il y a une évaluation informelle pour la pré-sélection des prestataires.	Il y a une évaluation formalisée pour la pré-sélection des prestataires, incluant quelques aspects SST.	Il y a une évaluation formalisée pour la pré-sélection des prestataires, incluant tous les aspects SST.	
L	Prévention des situations à risque, incidents et accidents	Exigence L1 - La société communique, maintient et pratique des procédures pour répondre aux situations d'urgence		Pas de procédure d'urgence	Des procédures d'urgence non formalisées	Des procédures d'urgence formalisées	Des procédures d'urgence formalisées, avec revue	
		Exigence L2 - La société vérifie et améliore périodiquement ces procédures.		Pas de vérification des procédures d'urgence	Une vérification informelle des procédures d'urgence, principalement pour le personnel technique	Une vérification formalisée des procédures d'urgence, principalement pour le personnel technique	Les procédures d'urgence sont formalisées, leur vérification est planifiée, elles impliquent tout le personnel	

		Exigence L3 - L'entité définit les dispositions à prendre après un aléa ou un incident lors du travail.		Aucune disposition définie en cas d'aléa ou incident	Quelques dispositions informelles en cas d'aléa ou incident	Quelques dispositions formalisées en cas d'aléa ou incident	Tous les aléas et incidents sont analysés afin de définir les dispositions appropriées	
		Exigence L4 —La société gère les situations post accidentelles, traitant les conséquences de l'accident (recherche et analyse des causes, corrections et actions correctives, déclaration réglementaire).		pas de procédure de déclaration et d'analyse	Une procédure non formalisée de déclaration et d'analyse	Une procédure formalisée de déclaration et d'analyse, partiellement appliquée	Une procédure formalisée de déclaration et d'analyse, entièrement appliquée dans toute l'entité	
	4.5 Vérification							
M	Surveillance de la performance du SMSST	Exigence M1 - La société contrôle le système de management pour garantir sa conformité au référentiel choisi (OHSAS 18001)		Pas de contrôle du système de management SST	Un contrôle non formalisé du système de management SST	Un contrôle formalisé du système de management SST	Un contrôle formalisé du système de management QSE	
		Exigence M2 - La société contrôle le travail pour garantir sa conformité avec ses exigences et la réglementation		Aucun contrôle d'activité	Un contrôle SST informel pour quelques activités	Un contrôle SST formalisé pour les principales activités à risque	Un contrôle QSE formalisé pour les principales activités à risque, aux principaux niveaux de la société	
N	Audits et conformité	Exigence N1 - La société établit et pilote un programme d'audit pour garantir la conformité avec le		Pas de programme	Un programme informel	Un programme formalisé	Un programme formalisé d'audit	

		standard choisi (OHSAS 18001)		d'audit SST	d'audit SST	d'audit SST	QSE	
		Exigence N2 - Les audits sont réalisés par des personnes compétentes et impartiales (ex : auditeurs externes)		Les compétences et l'indépendance des auditeurs SST sont inconnus.	Les compétences et l'indépendance des auditeurs SST sont informellement connus.	Les compétences et l'indépendance des auditeurs SST sont formellement connus.	Les compétences et l'indépendance des auditeurs QSE sont formellement connus et gérés.	
		Exigence N3 - La société établit et pilote un programme pour établir la conformité aux exigences légales et autres.		Pas de programme pour établir la conformité aux exigences légales et autres.	Un programme informel pour établir la conformité aux exigences légales et autres.	Un programme formalisé pour établir la conformité aux exigences légales et autres, principalement pour les activités techniques.	Un programme QSE formalisé pour établir la conformité aux exigences légales et autres, principalement pour les activités techniques.	
		Exigence N4 - La société établit et pilote un programme pour établir la conformité à ses exigences et aux exigences légales concernant l'approche par l'évaluation des risques, incluant l'évaluation des risques complémentaires menée sur le terrain ou au poste de travail avant de commencer l'activité.		Pas de programme pour établir la conformité aux exigences de l'entité et aux exigences légales concernant l'approche par	Un programme informel pour établir la conformité aux exigences de l'entité et aux exigences légales concernant	Un programme formalisé pour établir la conformité aux exigences de l'entité et aux exigences légales concernant	Un programme formalisé pour établir la conformité aux exigences de l'entité et aux exigences légales concernant l'approche par l'évaluation des	

				l'évaluation des risques.	l'approche par l'évaluation des risques.	l'approche par l'évaluation des risques.	risques. Les résultats sont une donnée d'entrée du risque management de la société.	
		Exigence N5 - La société établit et pilote un programme pour déterminer l'efficience sur le terrain et/ou au poste de travail de son organisation en matière de SST en terme d'activités sûres et lieux de travail sûrs.		Aucun programme allant en ce sens n'existe.	Un programme informel qui cherche à contrôler l'efficience sur le terrain et/ou au poste de travail de l'organisation SST existe.	Un programme formel qui cherche à contrôler l'efficience sur le terrain et/ou au poste de travail de l'organisation SST existe.	Un programme formel fonctionnant en boucle d'amélioration continue cherchant à contrôler l'efficience sur le terrain et/ou au poste de travail de l'organisation SST existe.	
O	4.6Revue de direction							
	Tenir des revues de direction	Exigence O1 –La société procède à une revue de performance SST périodique (annuelle)		Pas de revue SST	Une revue SST informelle	Une revue SST formalisée, en partie articulée avec les autres revues (ou revue intégrée QSE)	Une revue SST formalisée, totalement articulée avec les autres revues (ou revue intégrée QSE)	

Table des matières

SOMMAIRE

Liste des abréviations

Résumé

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE I. PRÉSENTATION D'ARAMEX ET SON SYSTÈME DE MANAGMENT DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	4
SECTION 01 : PRESENTATION DU GROUPE ARAMEX	5
1.1. Historique du groupe Aramex	5
1.2. La gamme de services du groupe Aramex	6
1.3. Aramex Algérie.....	6
1.4. Les services fournis par Aramex Algérie	7
1.5. Les valeurs d'Aramex Algérie.....	8
1.6. Principaux clients d'Aramex	9
1.7. Implantation d'Aramex Algérie.....	10
1.8. Ressource humaines	10
1.9. L'organigramme général	11
SECTION 2 : Les concepts fondamentaux DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE	13
2.1. Définition du système de management de la santé et la sécurité au travail	13
2.2. Historique du référentiel OHSAS 18001	13
2.3. La série du référentiel OHSAS	14
2.3.1. L'OHSAS 18001	14
2.3.2. L'OHSAS 18002.....	14
2.4. Les objectifs de l'OHSAS 18001V 2007.....	14
2.5. Les avantages du référentiel OHSAS 18001	15
Le référentiel OHSAS 18001 cumule plusieurs avantages :	15
2.6. La structure du référentiel OHSAS 18001	15
SECTION 3 : SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET SECURITE AU SEIN D'ARAMEX	16
3.1. Présentation du système de management SST d'Aramex Algérie	16
3.1.1. La mise en œuvre du SMSST à Aramex Algérie	16
3.1.2. Le contexte	17
3.1.3. Les objectifs SST d'Aramex Algérie.....	17
3.1.4. Le système documentaire	17
3.1.4. 1. La politique SST d'Aramex Algérie	18

3.1.4.2. Le manuel SST	18
3.1.4.3. Les procédures SST 18001 et d'autres.....	18
3.1.4.4. Les processus d'Aramex.....	19
3.1.4.5. Les enregistrements relatifs à la santé et la sécurité au travail :	19
CHAPITRE II : DEROULEMENT DE L'AUDIT SST INTERNE AU SEIN D'ARAMEX ALGERIE	21
Section 1 : Concepts fondamentaux de l'audit	22
1.1 Définition de l'audit	22
1.2 .Catégories d'audit	23
1.2.1. L'audit première partie	23
1.2.2. L'audit deuxième/second partie.....	23
1.2.3. L'audit troisième/tierce partie	23
1.3. Les acteurs d'audit	24
1.4. Les principes de l'audit	25
Section 2 : Déroulement de l'audit SST au sein d'Aramex Algérie.....	25
2.1. Procédure de l'audit interne au niveau d'Aramex.....	25
2.3. Réalisation de l'audit SST	28
2.3.1. Déclenchement de l'audit.....	28
2.3.2. Préparation des activités d'audit.....	28
2.3.2.1. Réalisation d'une revue de documents	28
2.3.2.2. Préparation des documents de travail	28
2.3.3. Réalisation des activités d'audit sur site	28
2.3.3.1. Conduite de la réunion d'ouverture	28
2.3.3.2 Conduite de l'audit SST interne	29
2.3.3. 3. Conduite de la réunion de clôture	30
2.3.4. Préparation et diffusion du rapport d'audit.....	30
2.3.5. Réalisation du suivi d'audit	31
2.3.6. Clôture de l'audit.....	31
CHAPITRE III : RECOMMANDATIONS POUR AMELIORER LA PRATIQUE D'AUDIT SST INTERNE ET LE SMSST	32
SECTION 1 : Recommandations pour améliorer la pratique d'audit SST interne.....	33
1. 1.Grille d'auto-évaluation OHSAS 18001.....	33
1.2. Plan d'audit	36
1.3. Fiche support d'entretien.....	38
1.4. Procès verbal de réunion d'ouverture	39
1.5. Procès verbal de réunion de clôture.....	40

Section 2 : Recommandations pour l'amélioration du système de management de la santé et la sécurité au travail	41
2.1. Cartographie SMI des processus (projet).....	41
2.2. Fiche descriptive des processus (projet)	42
2.3. Analyse des risques	44
CONCLUSION GENERALE	46
BIBLIOGRAPHIE	
ANNEXES	