

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

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

**MASTER PFOFESSIONNEL MANAGEMENT PAR LA
QUALITE**

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

THEME

**AMELIORATION DU PROCESSUS CERTIFICATION
DES SYSTEMES DE MANAGEMENT**

-IANOR -

Présenté par : **OUATAH Fouad**

Encadré par : **Pr. BAKOUCHE Sadek**

Mme CHIBANI Ratiba

REMERCIEMENTS

On remercie avant tout le Bon Dieu qui nous a donné le courage et la volonté pour réaliser ce travail.

*Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à Monsieur le Pr. **BAKOUCHE Sadek** de nous avoir encadré pendant la préparation de ce travail*

*A Madame **CHEBANI, la directrice générale**, de nous avoir donné la chance de réaliser ce modeste travail à l'IANOR.*

*Nous tenons à remercier spécialement Madame **KESSEMA** au niveau d'IANOR, pour sa disponibilité, pour son précieux aide et soutien, pour la confiance qu'elle nous a accordé, et pour les informations précieuses qu'elle nous a apporté.*

Nous tenons à remercier sincèrement l'ensemble du personnel de l'IANOR, pour leur chaleureux accueil.

On adresse également nos remerciements à tout le personnel de l'ENSM pour leur disponibilité, leurs explications et leurs encouragements au cours de notre travail de recherche.

ESSAI D'AMELIORATION DU PROCESSUS CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT

RESUME

La norme ISO FD X50-176 définit un processus comme « *système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie* ».

La maîtrise des processus passe par plusieurs éléments. Il s'agit d'abord de connaître les éléments de sortie du processus, autrement dit, les attentes du client. A la connaissance de ce que les clients attendent du processus, on identifie les éléments d'entrées qui vont être transformés grâce à des ressources pour générer des éléments de sortie.

Cette identification n'est pas une finalité en soi pour maîtriser un processus. On doit assurer la disponibilité des ressources nécessaires ; humaines et matériels. La bonne maîtrise des processus, tout en assurant la performance, s'appuie aussi sur la qualité des méthodes et des outils du travail. Le processus doit être suivi, à travers la fixation des objectifs et des indicateurs de mesure de la performance. L'amélioration des processus c'est d'atteindre l'efficacité, l'efficience et l'optimisation.

Mots clés : Processus, Identification des processus, Amélioration des processus, Maîtrise des processus, Optimisation des processus, Efficacité des processus, Efficience des processus.

TESTING PROCESS IMPROVEMENT CERTIFICATION SYSTEMS MANAGEMENT

ABSTRACT

ISO FD X50-176 standard defines a process as **"system of activities that uses resources to transform inputs into output elements."**

The control process involves several elements. It is first to know the output elements of the process, ie the customer's expectations. To the knowledge of what customers expect from the process, we identify the input elements that will be converted using resources to generate output elements.

This identification is not an end in itself to master a process. We must ensure the availability of resources, human and material. Good mastery of the process and its performance is also based on the quality of methods and tools work. The control process must be followed, through the setting of targets and indicators to measure performance. Process improvement is to achieve effectiveness, efficiency and optimization.

Mots clés : Process identification process, Process Improvement, Mastery processes, process optimization, process efficiency.

محاولة تحسين فعالية عمل عملية اعتماد انظمة تسيير المؤسسات

المخلص

يعتمد نجاح المنظمات على مدى تحكمها في تسيير نشاطاتها و وظائفها. من بين مبادئ التسيير بالجودة أو أنظمة التسيير بالجودة اعتمادها على مبدأ "العملياتية". و من اجل التحكم فيها بشكل صحيح لا بد من توفر مجموعة من العوامل. أولاً، لا بد من تحديد و معرفة ما ينتظره المستفيد من المسار أو العملية. بتحديدنا لرغبات المستفيد نتمكن من تعيين مجموعة العوامل، الموارد المادية و البشرية التي تؤدي إلى الحصول على منتج موافق لمواصفات الزبون او المستفيد من العملية.

لقياس مدى نجاعة العملية لا بد من متابعته من خلال تحديد أهداف و مؤشرات لقياس مدى تحقيقنا للأهداف المسطرة. من خلال سعينا لتحقيق الأهداف، لا بد ان نتوخى الفعالية، النجاعة و الاستغلال الأمثل للموارد.

مفاتيح البحث: المسار، الجودة، انظمة الجودة، فعالية العملية، نجاعة العملية، التحكم في العملية.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Outils utilises pour la phase du diagnostic	14
Tableau 2. Sujets du diagnostic	17
Tableau 3. Analyse Des Activites Du Client.....	20
Tableau 4. Analyse Des Activites A L'interne Du Processus certification des systemes de management.....	22
Tableau 5. Analyse des activites des auditeurs tierces parties	24
Tableau 6. Analyse des cahiers des charges des clients	26
Tableau 7. Plan d'action volet relation client et communication	38
Tableau 8. Plan d'action ; volet fonctionnement interne du processus	41
Tableau 9. Plan d'action ; volet management des auditeurs.....	49
Tableau 10. Criteres de competence pour le systeme de management de la qualite.....	56
Tableau 11.Criteres d'evaluation des competences pour le systeme de management environnemental	56
Tableau 12.Criteres de competences pour les systemes de management de la sante et de la securite au travail.....	57
Tableau 13.Criteres de competence par fonction dans la demarche de certification	58
Tableau 14.Criteres d'evaluation des competences pour les membres du comite de certification.....	59

LISTE DES SCHEMAS

schema 1.Evaluation par rapport au chapitre « exigence generale ».....	29
schema 2.Evaluation par rapport au chapitre « exigences structurelles »	29
schema 3.Evaluation par rapport aux chapitre « exigences relatives aux ressources ».....	30
schema 4.Evaluation par rapport au chapitre «exigences relatives aux informations ».....	30
schema 5.Evaluation des plans d’audit.....	31
schema 6.Evaluation du deroulement de l’audit et sa preparation	31
schema 7.Exigences relatives a la politique de certification	31
schema 8.Evaluation du processus gestion des plaintes	32
schema 9.Exigences relatives au système de management des organismes de certification	33

SOMMAIRE

Chapitre I.....	3
PRESENTATION GENERALE DU PROJET	3
I. PRESENTATION DE L'INSTITUT ALGERIEN DE NORMALISATION.....	4
1.1 Les missions de l'IANOR	4
1.2 Les activités de l'IANOR	5
1. La normalisation.....	5
2. La formation	6
3. L'information et la veille normative :.....	6
4. La certification de conformité du produit.....	7
5. Certification des systèmes de Management:	7
II. Le système de management de la qualité de l'IANOR	8
2.1. La politique de l'IANOR.....	8
2.2 Les processus de l'IANOR.....	8
2.3 Le système documentaire	11
III. PRESENTATION DU PROJET :	12
3.1. Origine du projet.....	12
3.2 Présentation De La démarche Du Projet:	12
1. Un diagnostic.....	13
2. L'élaboration et l'exécution du plan d'action.....	14
Chapitre II.....	15
DIAGNOSTIC.....	15
I. La place du processus certification parmi l'ensemble des processus	18
1.1 Description et analyse des activités du processus CSM.....	18
1.1.1 Définition d'un processus.....	18
1.1.2 Méthode pour l'identification des processus.....	19
1.2 Description et analyse du processus « Certification des systèmes de Management de l'IANOR »	19
1.2.1 Analyse du processus : volet ; activités du client :	20
1.2.2 Analyse des activités à l'interne du processus.....	22
1.2.2 Analyse du processus ; volet « Auditeurs tierces parties ».....	24
II. Analyse des cahiers de charges remis par les clients :	26

III.	Analyse du fonctionnement système de certification selon la norme ISO 17021 v 2011	27
	3.1 Présentation de la norme ISO 17021 v 2011	27
	3.2 Analyse du processus CSM de l'IANOR par rapport à la norme 17021 v 2011 :	28
IV.	Constats et préparation d'un plan d'action pour l'amélioration du processus CSM de l'IANOR	34
	4.1 Les constats	34
	4.1.1 Communication et relation client	34
	4.1.2 Fonctionnement interne du processus :	34
	4.1.3 Management des auditeurs :	34
	Chapitre III	36
	EXECUTION du PLAN D'ACTION et AMELIORATION DU PROCESSUS	36
	I. Relations client et communication :	38
	1.1 Le site-web comme moyen de communication :	39
	1.2 Le répertoire des clients certifiés	39
	1.3 Procédure du logo de certification	39
	II. Fonctionnement interne du processus	41
	Les compétences du chargé de certification	42
	2.2 Procédure commerciale pour le processus R6 :	47
	2.3 La mise à jour de la "note d'information client »	47
	2.4 Révision du modèle rapport d'audit et la fiche des "non-conformités »	47
	2.5 Elaboration d'une procédure pour le traitement des non-conformités	47
	III. Management des auditeurs :	49
	3.1 Détermination des critères d'évaluations des compétences	50
	3.2 Identification du personnel intervenant dans le processus de certification	52
	3.3 Les compétences des auditeurs	53
	3.3.1 Audit des systèmes de management	53
	3.3.2 Description du processus de l'audit de certification selon la norme ISO 17021 v 2011 :	53
	3.3. 4 Les compétences des auditeurs et critères d'évaluation	56
	3.3.4.1 Par secteur technique :	56
	3.3.4.2 Par fonction dans la démarche de certification :	58
	3.3.4.3 La maîtrise des normes :	58

3.4 Les compétences des membres du comité de certification.....	59
3.4.1 La mission du comité de certification :	59
3.4.2 Les connaissances et le savoir-faire exigé :.....	59
3.4.3 Les critères de compétences :	59
IV. Maitrise du processus « Certification des systèmes de Management ».....	60
CONCLUSION	65
BIBLIOGRAPHIE	67
ANNEXES	69

INTRODUCTION

La performance des entreprises passe par la maîtrise de leurs activités, plusieurs modèles et méthodes sont adoptés pour cette finalité. Faire fonctionner l'entreprise ou toute organisation sous mode des processus est l'une de ces approches.

L'approche processus a pris son essor avec succès avec l'introduction des normes ISO du Management telles qu'ISO 9001 et ISO 14001 dans les organisations. Ces normes sont fondées sur le principe que les activités des organisations doivent être modélisées et gérées en mode de processus.

Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreuses activités corrélées. Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'élément d'entrée en élément de sortie, peut être considérée comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant. L'approche processus désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ses processus.

Les processus existent dans toute organisation, il ne s'agit que de les identifier, leur allouer les ressources nécessaires, de leur fixer des objectifs et des indicateurs de suivi afin de mesurer la performance.

Pour avoir un produit conforme aux exigences, nous devons améliorer nos processus qui génèrent ces produits. Si l'entreprise n'arrive pas à atteindre ses objectifs, faire découler ses produits ou à obtenir des marchés, alors elle doit s'intéresser au degré de maîtrise de ses processus.

Vu l'importance accrue des processus dans le quotidien des organisations et les enjeux, nous avons pris comme sujet « *la maîtrise des processus* » sous la problématique ;

« *Comment peut-on maîtriser un processus et optimiser son fonctionnement pour corriger les dysfonctionnements ?* »

Pour traiter le sujet et répondre sur la problématique, nous avons choisi **Institut Algérien de Normalisation –IANOR-** comme champ d'étude. Parmi les processus de l'IANOR, nous avons pris le processus « **Certification des systèmes de Management** » comme cas d'application.

Le traitement du sujet passe par plusieurs questions ;

- **Ce qu'est un processus ?**
- **Quelle démarche ou méthode pour identifier un processus ?**
- **Quelle sont les conditions pour maîtriser un processus ?**

A travers ce modeste travail, nous allons vérifier les hypothèses suivantes ;

- L'IANOR adopte l'approche processus pour la maîtrise de ses activités
- Le processus « **Certification des systèmes de Management** » formalisé
- Les moyens nécessaires au bon fonctionnement du processus sont disponibles.

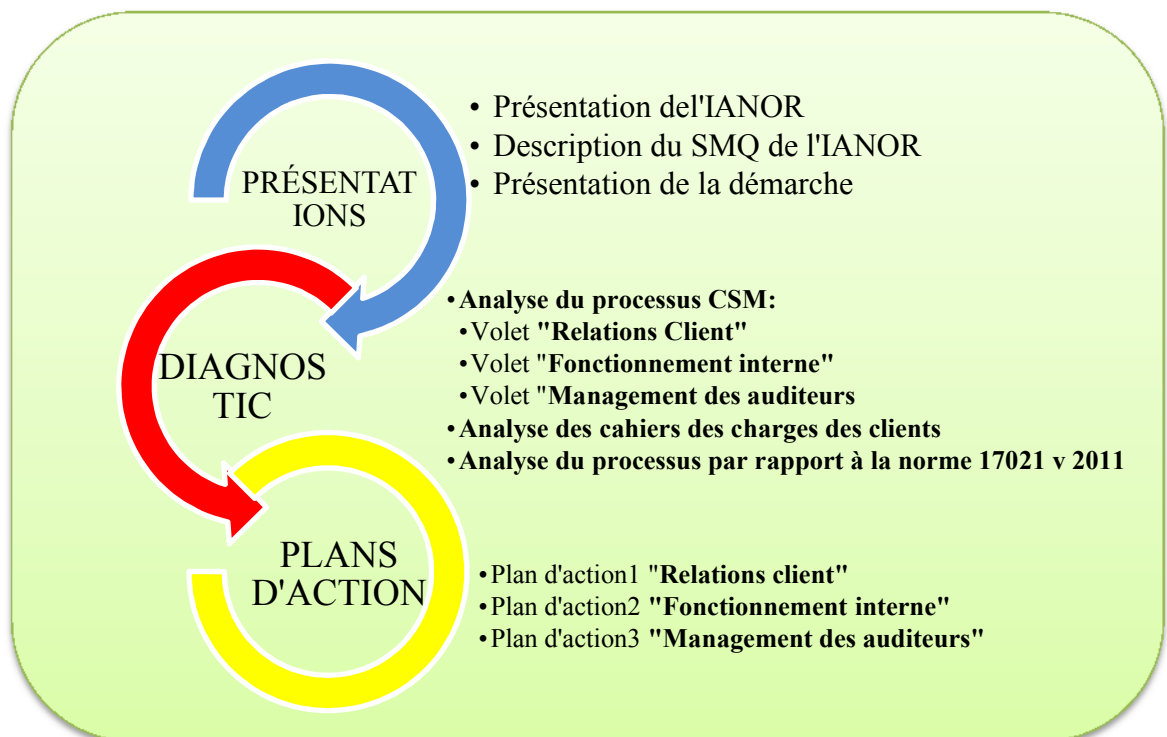
INTRODUCTION

Pour répondre aux questions et vérifier les hypothèses, nous avons adopté un plan de travail qui englobe trois chapitres.

Le premier chapitre inclut une présentation générale de l'Institut Algérien de Normalisation et la présentation du projet ainsi son déroulement.

Le deuxième chapitre est consacré au diagnostic qui aboutira à la préparation d'un plan d'action. Le diagnostic a été mené sur plusieurs sujets. Commencant par Une analyse du processus « Certification des systèmes de Management » selon trois façades (relations client, fonctionnement interne, management des auditeurs). Une analyse des cahiers des charges des clients pour identifier leurs besoins et exigences. Le processus, objet d'étude, est en projet d'accréditation selon la norme 17021 v 2011, une présentation de cette norme ainsi ses exigences se sont illustrées dans le même chapitre.

La suite logique de tout diagnostic est l'élaboration des actions afin de corriger les dysfonctionnements et améliorer le processus. Le troisième chapitre est consacré à l'exécution du plan d'action préparé sur la base des constats du diagnostic. Voir le schéma



PROCESSUS DE REALISATION DU PROJET DE FIN D'ETUDE

Chapitre I

PRESENTATION GENERALE DU PROJET

Pourquoi avons-nous besoin des normes et de la normalisation ? A partir des années 1990, l'Algérie a entamé des réformes qui lui facilitent l'intégration à l'échelle internationale. Entre autres, changement dans le système économique avec l'adoption des principes de « **l'économie de marché** », l'adhésion à des zones de libre-échange et ouverture du marché Algérien pour accueillir des entreprises et sociétés étrangères.

Cette nouvelle politique et orientations économiques a apporté avec elle des nouvelles lois régissant le secteur. Les entreprises se sont trouvées confronter à une concurrence accrue par des sociétés d'une puissance internationale. Pour y faire face, l'Algérie a lancé des politiques telles que la restructuration des entreprises, le plan de mise à niveau et la privatisation des entreprises publiques.

L'une des façades de ces réformes est l'introduction des normes internationales dans les organisations et les entreprises Algériennes. Cette introduction a abouti à la création des institutions afin d'accompagner les entreprises dans la démarche d'adoption de normes. L'Institut Algérien de Normalisation est l'une de ces institutions créées à cet effet.

I. PRESENTATION DE L'INSTITUT ALGERIEN DE NORMALISATION

Créé par décret exécutif N° 98-69 Du 21-02-1998, et sous tutelle du ministère de l'industrie, Institut Algérien de Normalisation, par abréviation (IANOR), est érigé en établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière.

L'IANOR se substitue à l'institut algérien de normalisation et de propriété industrielle (INAPI) au titre de ses activités relatives à la normalisation et aux activités connexes.

1.1 Les missions de l'IANOR

Le décret exécutif n° 05 464 du 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 06/12/2005 relatif à l'organisation et au fonctionnement de la normalisation fixe les missions de l'IANOR :

L'élaboration de normes nationales en partenariat avec les intéressés dans tous les domaines, pour répondre aux besoins nationaux en la matière. L'identification de ces besoins peut être faite soit par demande ou expression par l'intéressé ou à travers les enquêtes publique dans le domaine de la normalisation réalisé par l'institut.

L'IANOR est chargé aussi de suivre l'exécution des programmes nationaux de normalisation, et l'accessibilité aux informations relatives par le public.

Ainsi, la promotion des marques de conformités aux normes Algériennes et celle des labels de qualité, et de procéder aux contrôles nécessaires pour démontrer ces conformités.

Le décret de création attribue le caractère de la personnalité civile et de l'autonomie financière à l'IANOR pour :

- Créer des comités d'orientations stratégiques.
- Effectuer toute transaction mobilière et immobilières, financière, commerciale ou industrielle liées son objet
- Conclure des marchés, contrats ou conventions liés à son objet avec d'autres parties.
- Prendre des participations dans les entreprises.

1.2 Les activités de l'IANOR

1. La normalisation

« La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, les biens et les services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux. »¹.

L'activité de normalisation au sein de l'IANOR est assurée par 61 comités techniques, animés par plus de 600 experts et représentants, avec un taux de participation qui s'élève à 64% jusqu'au 30/11/2012². Selon les statistiques, le nombre des normes publiées est de 7000 normes.

Ces normes sont enregistrées et entrent en vigueur à la date de leur diffusion dans la revue périodique de l'Institut (**El Miqyas**), après vérification et enquête publique.

¹ Gilles Îeneau, Jean-Guy Ahanda, *Guide commenté des normes et des référentiels*, Éditions d'Organisation Groupe Eyrolles 61, bd Saint-Germain 75240 Paris cedex 05, P19.

² Discours de la Directrice Générale de l'IANOR à l'occasion de la journée nationale de la normalisation.

2. La formation :

La formation est l'un des métiers institutionnels de l'IANOR, il constitue un outil d'amélioration continue des compétences internes et externes des entreprises algériennes dans le but est d'améliorer leurs systèmes de management qualité (SMQ), Hygiène, sécurité et environnement (HSE) et de forger des avantages concurrentiels.

Les thèmes de formation sont de nombre de 36 thèmes³, voir les annexes. Parmi les thèmes :

- Le management de la qualité selon ISO 9001v 2008 .
- Le management environnemental selon ISO 14001v 2004.
- Le management de la santé et de la sécurité au travail selon OHSAS 18001v 2007.
- La mise en place d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires selon ISO 22000.
- Formation en audit interne et externe selon le référentiel 19011 ISO.
- Formations en évaluation de la conformité.
- Formations en outils de qualité.
- Formations en veilles normatives en entreprises.

3. L'information et la veille normative :

L'IANOR possède une base de données des normes nationales et internationales. Toute entreprise peut contacter les services de l'IANOR pour avoir l'accès à cette base (support papier ou électronique).

La veille normative permet aux acteurs économiques d'être informé de tout changement de la réglementation sur le marché avant son entrée en vigueur. Ce service est accessible par un **abonnement**.

Dans le cadre des accords de coopération entre l'Algérie et l'OMC, l'IANOR représente l'Algérie auprès de l'OMC et prend en charge de répondre aux demandes d'informations sur les normes, la réglementation technique et les procédures d'évaluation de la conformité applicable dans le pays.

³ Document interne de l'IANOR




4. La certification de conformité du produit

Autre produit de l'IANOR, le label Algérien de la qualité « **TADJ** », qui est offert pour toute les entreprises qui veulent améliorer la notoriété de leurs produits.

Ce label est attribué sur la base des contrôles effectués par la direction des activités marchandes, service « **Certification produit** ». Si la vérification démontre que le produit est conforme aux normes et aux standards, la certification est concrétisée par la délivrance d'un certificat de conformité et le logo « **TADJ** » que l'entreprise peut apposer sur l'emballage ou sur le produit lui-même.

5. Certification des systèmes de Management:

En parallèle à la certification des produits, l'IANOR assure la certification des systèmes de management sur la base des normes :

-  ISO 9001 v 2008
-  ISO 14001 v 2004
-  OHSAS 18001 v 2007.

II. Le système de management de la qualité de l'IANOR

.2.1. La politique de l'IANOR⁴

L'institut Algérien de normalisation est certifié selon l'ISO 9001 v 2008, sa politique qualité s'articule autour des missions suivantes :

- Mettre en place un dispositif d'écoute et de diffusion d'information à même d'assurer la prise en charge des exigences de ses clients ;
- Satisfaire les exigences de ses clients par la livraison de prestations conformes à leurs attentes et dans les délais ;
- Proposer au client des solutions intégrées : vente de normes, veille normative, formation et conseil.
- Renforcer la confiance dans les normes en associant tous les acteurs concernés pour favoriser leur utilisation effective ;
- Consolider les compétences, assurer la communication interne et adapter l'organisation en place pour une meilleure maîtrise des activités développées.

2.2 Les processus de l'IANOR :

L'IANOR regroupe ses activités autour de trois axes⁵ :

1. Processus de pilotage : on distingue 3 processus

1.1 Processus Management stratégique et planification : sous la responsabilité du directeur général, son objectif est d'assurer la réalisation de la stratégie de l'institut.

⁴ Manuel qualité de l'IANOR

⁵ Fiches des processus de l'IANOR

1.2 Processus Management de la qualité : classé parmi les processus de pilotage, il est piloté par un responsable de management de la qualité, chargé du maintien du Système management de la qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 v 2008, et son amélioration.

1.3 Management des ressources humaines : piloté par la directrice de l'administration générale et logistique, ce processus vise à acquérir et développer les compétences nécessaires à cet effet.

2. Processus de réalisation :

1.1 Processus Gestion des ventes : avec lequel l'IANOR assure et gère les ventes de ses prestations et le recouvrement des créances, Il est piloté par le responsable gestion des ventes.

Ce processus est en interaction avec les processus ; management stratégique et planification, Certification de produits, information et documentation, formation, finance et comptabilité et logistique et achat.

la fiche du processus est de version V3 datée du 20/05/2010, ce qui explique pourquoi le processus « certification des systèmes de management » n'est pas mentionné parmi les processus d'interaction. Malgré l'existence d'une réelle interaction entre eux quant 'il s'agit de recouvrement des créances auprès des clients certifiés.

1.2 Processus certification produit : la réception des demandes de certification des produits et procéder aux tests d'évaluation de la conformité.

1.3 Processus Information et documentation : recevoir et répondre aux demandes d'information et de documentation concernant les normes.

1.4 Processus Formation : consiste à planifier, réaliser, évaluer et améliorer les prestations de formation de l'IANOR au profit des sociétés.

1.5 Processus Certification des systèmes de management : procéder à l'évaluation de la conformité des systèmes de management par rapport aux référentiels.

3. Processus Support

3.1 Processus logistique et achat : la fourniture des moyens et équipement du travail (fourniture de bureau et services) est piloté par le chef de service logistique et achat.

Il est en interaction avec tous les autres processus.

3.2 Processus système d'information : assure la gestion du site web de l'IANOR ainsi que son réseau interne (intranet). Un responsable informatique est désigné pour le piloter.

3.3 Marketing opérationnel : assure la prospection des marchés, la promotion des produits de l'IANOR et le suivi des clients. Le processus est sous la responsabilité d'un directeur information et marketing.

2.3 Le système documentaire⁶

- **Manuel Qualité**

Décrit les dispositions essentielles du SMQ applicables à l'organisation et au périmètre d'activité de l'IANOR, d'où la cartographie de SMQ qui y est présentée.

- **Processus**

Définissent sous forme de logigramme l'enchaînement des activités principales génératrices de valeurs pour l'IANOR.

Trois familles de processus sont ainsi formalisées par un objectif mesuré par des indicateurs, un pilote, un responsable en assure la surveillance.

- **Procédures**

Comme spécifié dans la norme, les procédures obligatoires décrivent la manière selon laquelle sont traitées les activités concernées.

Elles sont relatives à la gestion documentaire et maîtrise des enregistrements, au traitement des non conformités, aux actions correctives et préventives, à la réalisation des audits internes. Une procédure relative aux modalités de tenue de direction.

- **Enregistrements**

Démontrent les preuves des activités et en assurent la traçabilité.

⁶ Manuel Qualité de l'IANOR

III. PRESENTATION DU PROJET :

3.1. Origine du projet

Après avoir supprimé l'ancienne branche chargée de certification des systèmes de management « IANORCERT », l'IANOR a repris cette activité.

L'ancienne branche avait un système de management établi selon ISO 17021 v 2006. Sans qu'elle soit accréditée.

IANOR, après avoir intégré l'activité de certification des systèmes de management, a continué à travailler selon le même système hérité de l'IANORCERT sans qu'il soit pour autant accréditer.

La norme ISO 17021 a été mise à jour en 2011. La direction générale a décidé d'adopter la nouvelle version de 2011, dans l'objectif d'atteindre l'efficacité, d'optimisation et d'amélioration continue de son système de certification.

3.2 Présentation De La démarche Du Projet:

Afin de contribuer au projet d'accréditation de l'IANOR, nous avons pris comme sujet l'amélioration du processus certification de système de management CSM, codifié R6 dans la cartographie des processus de l'IANOR.

Après un certain moment, nous avons constaté que le système de certification existe :

- Un système documentaire est maintenu ; Manuel, procédures, fiche des processus
- Une société est certifiée, une autre est en cours
- Les demandes de certification sont au nombre de 46 depuis 2010.

Toute démarche d'amélioration ne peut avoir lieu sans qu'elle soit fondée sur des objectifs, méthodes et moyens.

L'objectif est d'avoir un système de certification des systèmes de management orienté client, qui fonctionne en mode de processus et intègre la cartographie des processus de l'IANOR, avec tout ce qu'il faut pour le maîtriser. L'accréditation de ce processus selon la norme ISO 17021 v 2011 sera perçue par les clients et les parties prenantes de l'IANOR comme une source de confiance et de notoriété.

Pour corriger les dysfonctionnements, nous devons les identifier, établir des actions qui visent à les éliminer, après avoir appliqué les actions planifiées ; il est indispensable d'évaluer le feed-back, pour voir l'impact de nos actions sur l'atteinte des objectifs.

L'information est un élément primordial dans tout projet, son caractère, son interprétation et son analyse détermine le niveau de qualité de tout projet d'amélioration.

La réalisation d'un état de lieu, un diagnostic sert à prendre connaissances des activités de l'organisme, sa structure, d'analyser son fonctionnement. Il est toujours préférable de se référer à un référentiel, un ensemble de principes pour réaliser notre diagnostic. Les normes, la réglementation, les principes de management et d'organisation peuvent fournir un cadre pour structurer notre analyse. De se baser sur un référentiel nous permettrait de rationaliser notre analyse et de ressortir des constats solides.

Se baser sur une seule référence pendant la réalisation du diagnostic ou pour mener tout un projet d'amélioration est insuffisant. Le principe de base dans la modélisation des processus est l'orientation client, et pour chaque client des besoins, des exigences, distinctes. Donc, il est indispensable de chercher les attentes de toutes les parties qui ont un intérêt dans le fonctionnement d'une telle organisation ou processus.

Notre projet est structuré de la façon suivante :

1. Un diagnostic

Pour réaliser le diagnostic à partir de l'état des lieux, on utilise des méthodes et outils adaptés à la situation, aux objectifs visés et au degré de maîtrise de ces méthodes et outils, afin de parvenir à des constats rationnels. La phase de planification et collecte d'information a été menée par les outils suivants :

Tableau 1. OUTILS UTILISES POUR LA PHASE DU DIAGNOSTIC

Outils/méthode	Description de l'outil	Objectif de l'outil	Eléments à analyser
La méthode QQQP	Ensemble des questions visant à cerner un problème, identifier un processus	Identifier les activités des intervenants au niveau du processus certification des systèmes de management	l'externe : les clients De l'interne : chargé de certification et les auditeurs.
Grille d'évaluation du système de certification de l'IANOR selon la norme 17021 v 2011	Ensemble des questions fermées élaborées selon la norme 17021 v 2011	Identifier les écarts au niveau du processus certification de système de management par rapport aux exigences de la norme ISO 17021 v 2011	Processus certification des systèmes de management R6.
Analyse des cahiers des charges des clients	Lecture analytique des cahiers des charges remis par les clients.	Identifier les attentes et exigences des clients demandeurs la certification de leurs systèmes de management	Processus certification des systèmes de management vers les clients

2. L'élaboration et l'exécution du plan d'action

Le diagnostic aboutira à l'élaboration d'un plan d'action en vue de corriger les dysfonctionnements et écarts constatés, mettre en place l'ensemble des moyens et outils pour maîtriser le processus.

Chapitre II
DIAGNOSTIC

Chapitre II : DIAGNOSTIC

Pour assimiler l'organisation de l'IANOR et le processus de certification tel qu'il est décrit à travers son système de management de la qualité, un plan d'analyse est préparé. Ce dernier est divisé en deux parties : la première concerne une description du SMQ le fonctionnement interne et la deuxième vise à étudier les relations externes du processus certification avec ses parties prenantes, plus précisément les clients et les auditeurs.

Les informations sont obtenues et collectées à partir du système documentaire de l'IANOR.

Tableau 2. SUJETS DU DIAGNOSTIC

	Les éléments sujets du diagnostic	points vérifiables	Les moyens de vérification	se référer à la norme
	la place de la certification parmi l'ensemble des processus	LA finalité du processus, son fonctionnement, ses objectifs, les moyens de travail	l'organigramme, cartographie des processus, Manuel qualité, procédure "certification PR6/01, fiche processus "certification système",	
	le pilotage du processus (le personnel)	qui est le pilote? Ses qualifications? Quelles sont ses tâches? Ses responsabilités? Son autorité?	Fiche de poste, CV, Manuel qualité, Manuel SMQ	
		Personnel: leurs qualifications, leurs tâches et responsabilités	Fiches de postes, CV, Manuel qualité	
	le système documentaire du processus	la documentation existante, la mise à jour, l'accès, déploiement, la forme	Manuel qualité, procédure maîtrise des enregistrements	
LES PARTENAIRES DE L'IANOR	les auditeurs	les auditeurs interne/auditeurs externes; qualifications, domaine d'intervention, expériences.	CV, Fiche de poste et évaluation des activités, enregistrement des Formations, R6, Matrice des compétences techniques, Procédure de sélection des auditeurs, Code d'activité des auditeurs, dossiers techniques des auditeurs, Contrat des auditeurs, Matrice des compétences techniques,	ISO 17021v 2011;
	Les clientes	Avoir leurs avis sur leurs relations avec l'IANOR	Moyens de communication (internet, e-mail, téléphone,) leurs Evaluation des auditeurs, les tarifs de IANOR, les conditions de certification, les contrats	

I. La place du processus certification parmi l'ensemble des processus

Dans le cadre de sa stratégie 2008-2015, l'Institut Algérien de Normalisation décide de supprimer la branche « **IANORCERT** » et de réintégrer les activités de certification des systèmes de management parmi ses activités principales.

La branche « **IANORCERT** » est une filiale, créée par l'IANOR, pour les activités de certification des systèmes de management. La filiale avait de l'autonomie dans sa gestion, mais dépendante financièrement de l'institut. La branche n'a réussi qu'une seule certification : une entreprise en septembre 2010. A partir de cette année, la direction générale décide de supprimer la branche et de reprendre les activités de certification des systèmes de management.

Notre travail se focalisera sur le processus « **certification des systèmes de management** » au sein de l'IANOR.

1.1 Description et analyse des activités du processus CSM

1.1.1 Définition d'un processus

La norme ISO FD X50-176 définit un processus comme « *système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie* ».

Une entreprise ou organisation regroupe un ensemble d'activités qui fonctionnent en mode de système, ces activités transforment des éléments d'entrés grâce à des ressources et moyens à des éléments de sorties.

Des éléments entrants constituent le fait déclencheur, ils représentent des exigences implicites et explicites des clients. L'organisation assure la disponibilité des ressources nécessaires qui permettent de répondre et prendre en charge l'ensemble de ces exigences et de livrer à la fin un élément de sortie conforme aux attentes du client.

Les ressources sont de deux types : les ressources matérielles (les infrastructures, le matériel, les logiciels) et les ressources humaines compétentes.

1.1.2 Méthode pour l'identification des processus

Il n'existe pas une seule méthode pour identifier les processus au sein des organisations. La démarche d'identification peut être abordée par plusieurs voies⁷ :

- selon la finalité de l'organisation
- selon le couple « **produit/client** »
- selon les interfaces entre l'organisme et les clients externes

Chaque processus peut être découpé en sous-processus et sous-sous processus ; tout dépend de la taille de l'organisation et la complexité de ses activités.

1.2 Description et analyse du processus « Certification des systèmes de Management de l'IANOR »

Pour décortiquer le processus certification, nous avons associé les intervenants à leurs activités au niveau du processus, en posant la question ; **Qui fait Quoi, Quand et Comment ?**

On distingue les acteurs suivants ; les clients (demandeurs de certification des systèmes), le chargé de certification, les auditeurs.

⁷ Michel Cattan, *Guide des processus ; passons à la pratique*, AFNOR, 2eme édition, Paris, France, 2008. P 72.

Chapitre II : DIAGNOSTIC

1.2.1 Analyse du processus : volet ; activités du client :

Tableau 3. ANALYSE DES ACTIVITES DU CLIENT

QUI?	Fait quoi?	Comment (Par quels moyens)	Quand?	Pourquoi?
CLIENT	Se Renseigne	Adresse E-mail, Téléphone, foires et Rencontres professionnels	à tout moment	Planification du projet de certification
	lance un appel d'offre/Demande de certification du système	Adresse E-mail, Téléphone, foires et Rencontres professionnels	à la fin de la mise en place de son système de MGT	Avoir l'offre technico-commerciale/ Certifier son système de management
	Renouvelle la certification de son système	Adresse E-mail, Téléphone	Après 3 ans	Maintenir la crédibilité
	Dépose plainte, réclamation	Fiche de plainte	à tout moment	Non satisfaction
	Corrige les non-conformités après l'audit	Sur la base du rapport d'audit de certification 1 et 2, Audits de surveillance, de Renouvellement	Après les audits de certification initiale, de surveillance et de renouvellement	Obtenir/maintenir/renouveler la certification

Chapitre II : DIAGNOSTIC

Les demandes des clients constituent les faits déclencheurs des activités du processus de certification.

Les activités du client se différencient par la recherche d'information, la demande de certification et le suivi de sa démarche ou de son projet. Les moyens de communication mis par l'IANOR à la disposition de sa clientèle varient entre les moyens technologiques et les événements professionnels qui constituent pour l'Institut une occasion pour commercialiser ses produits.

Quand il s'agit d'une non satisfaction, « une fiche de plainte » est établie au profit du client pour exprimer sa réclamation.

La communication sur les activités de certification n'est pas très développée. Les informations sont transmises aux clients soit par voie directe (entretien,) soit à travers l'offre technico-commerciale qui contient une partie, dans laquelle une petite présentation de l'IANOR est donnée, avec les étapes du processus d'audit.

Le site-web de l'institut n'offre pas les possibilités d'avoir des informations sur l'activité « certification des systèmes de management ».

La norme ISO 17021 v 2011, exige que l'organisme certificateur assure l'accès aux informations concernant le processus de certification au grand public ;

« 8.1.1 L'organisme de certification doit conserver et tenir accessible, ou fournir sur demande, les informations décrivant ses processus d'audit et de certification pour la délivrance, le maintien, l'extension, le renouvellement, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification, ainsi que pour les activités de certification, les types de systèmes de management et les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action. »

Le site-web de l'IANOR est un moyen très efficace pour transmettre l'information et veiller à sa disponibilité à tout moment.

Chapitre II : DIAGNOSTIC

1.2.2 Analyse des activités à l'interne du processus :

Tableau 4. ANALYSE DES ACTIVITES A L'INTERNE DU PROCESSUS CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT

QUI?	Fait quoi?	Comment (Par quels moyens)	Pourquoi?
CHARGE de CERTIFICATION	Reçoit les demandes de certification du système	Adresse E-mail, Téléphone, foires et rencontres professionnels	Délivrer la certification du système
	Examine les demandes de certification du système	Fiche d'information clients	Assurer l'aptitude du demandeur à être audité et certifié
	Elabore l'offre technico-commerciale	Fiche d'information clients, Grille IAF	Obtenir le marché
	Sélectionne et désigne le Responsable d'audit/ l'équipe	Base de données des auditeurs, Contrat d'auditeur, Code déontologique	Réaliser l'audit de certification
	Assure le suivi de la démarche de certification (audits de surveillance/renouvellement)	Programme d'audit, l'offre technico-commerciale	Assurer la bonne exécution du programme d'audit

Chapitre II : DIAGNOSTIC

Les activités du processus certification des systèmes de management, sont actuellement, assurées par une seule personne.

A la réception d'une demande de certification, le responsable procède à la collecte d'information sur le client (son organisation, son domaine d'activité, ses ressources humaines, le périmètre de certification...) grâce au document « **fiche d'information client** ».

Les informations obtenues vont permettre de préparer une offre technico-commerciale qui contient le nombre de jours d'audit avec les tarifs.

Le nombre des jours d'audit sont calculés à partir des « **Grilles IAF** » (**international accreditation forum**) en fonction du système de management à certifier, l'effectif de l'entreprise, la complexité de ses activités.

Si l'offre est acceptée, le responsable du processus de certification prépare un contrat de certification signé par les deux parties, l'IANOR et le client.

L'institut maintient une base de données de ses auditeurs tierce partie, à qui il fait appel en cas de besoin, à partir de laquelle, le responsable sélectionne les auditeurs qui vont mener l'audit.

Assurer les activités de certification nécessite des compétences variées entre la maîtrise des normes, l'audit, avoir des connaissances sur le management des organisations et sur les secteurs d'activités.

A travers l'analyse du fonctionnement interne du processus, on peut constater que :

- La grille IAF n'est pas totalement maîtrisée et utilisée pendant la préparation des offres technico-commerciales
- La note d'information client ne permet pas d'avoir des données complètes sur le client
- La base de données des auditeurs n'est pas à jour
- Aucune tentative d'évaluation des auditeurs externes n'a été prise
- Certains documents exigés par la norme 17021 v 2011 sont inexistant

Chapitre II : DIAGNOSTIC

1.2.2 Analyse du processus ; volet « Auditeurs tierces parties »

Tableau 5. ANALYSE DES ACTIVITES DES AUDITEURS TIERCES PARTIES

QUI?	Fait quoi?	Comment (Par quels moyens)	Quand?	Pourquoi?
<u>AUDITEURS</u>	Elabore le plan d'audit	le programme d'audit, canevas du plan d'audit		Maitriser les activités de l'audit sur site
	Réalisation de l'audit	le programme d'audit, le plan d'audit, les référentiels	Selon la date fixée dans le programme et le plan d'audit	Vérifier la conformité du système du client aux normes
	Rédaction du rapport d'audit	Canevas du rapport d'audit	A la fin de l'audit étape 1. A la fin de l'audit étape 2.	Vérifier la conformité par rapport au(x) référentiel (s)

Chapitre II : DIAGNOSTIC

L'intervention des auditeurs au niveau du processus de certification se limite à la réalisation des audits. Ils ont la liberté de choisir la méthode d'audit, de fixer les objectifs et les critères d'audit, sur la base des informations fournies par le responsable des activités de certification au niveau de l'IANOR, manuel qualité du client et les six procédures obligatoires.

Un « canevas du rapport d'audit » est toujours envoyé, avec un plan d'audit.

Ces auditeurs s'engagent à fournir

- plan d'audit selon le modèle remis par les services de l'IANOR
- Rapport d'audit étape 1, selon le modèle remis par les services de l'IANOR
- Rapport d'audit étape 2, selon le modèle remis par les services de l'IANOR
- La note d'honoraire

Les auditeurs ne sont pas classés par secteur d'activité, ni par rapport à leur degré de maîtrise des normes.

Chapitre II : DIAGNOSTIC

II. Analyse des cahiers de charges remis par les clients :

L'Analyse des cahiers des charges des demandeurs de certification des systèmes de management, nous a permis d'identifier : le contenu du dossier administratif, les critères d'évaluation des offres technico-commerciales.

Ces critères sont de deux sortes :

Tableau 6. ANALYSE DES CAHIERS DES CHARGES DES CLIENTS

Critères d'évaluation des offres technico-commerciales	
Critères Evaluation de l'offre technique	Critères Evaluation de l'offre commerciale
CV des auditeurs	Frais de pré-audit
Accréditation des auditeurs	Frais de l'audit de certification
Accréditation du bureau	Frais de premier audit de certification
liste des entreprises certifiées	Frais du premier audit de suivi
Représentation en Algérie	Frais de deuxième audit de suivi
	Frais de prise en charge
	Frais de transport

Pour les critères d'évaluation de l'offre technique, les sociétés s'intéressent à la notoriété du soumissionnaire et son accréditation, ainsi que les compétences des auditeurs qui vont s'en charger de l'opération de l'audit de certification.

III. Analyse du fonctionnement système de certification selon la norme ISO 17021 v 2011

3.1 Présentation de la norme ISO 17021 v 2011

« Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management »

La présente norme s'adresse aux organismes de certification qui procèdent à l'audit des systèmes de management en vue de délivrer une certification.

Elle spécifie « *les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité lors des audits et lors de la certification de systèmes de management de tous types* »⁸

La norme exige que les organismes de certification fondent leurs systèmes d'évaluation de la conformité sur les principes suivants :

- **Impartialité** : le système de certification de tel organisme doit être fondé sur la rationalité. La délivrance de la certification doit être faite sur des preuves tangibles et toute décision doit être factuelle ; l'organisme doit écarter les intérêts personnels et toute menace qui peut compromettre l'autonomie de l'organisme.
- **Compétence** : l'organisme doit employer des compétences qui assurent la bonne exécution des activités de certification.
- **Responsabilité** : le client est responsable de la conformité de son système aux exigences de la norme, l'organisme certificateur est responsable sur la qualité évaluation.
- **Transparence** : pour assurer la transparence, la norme met en exergue l'aspect communication comme moyen pour la démontrer. L'organisme certificateur doit être ouvert à toute demande d'information sur son système de certification, soit par les clients ou le grand public.
- **Confidentialité** : les informations que l'organisme certificateur obtient auprès de ses clients sur leurs systèmes doivent être préservées, sans diffusion sauf s'il y a accord préalable de l'intéressé. Des mesures pour assurer la sécurité des informations doivent être prises.

⁸ ISO 17021 v 2011, domaine d'application.

Chapitre II : DIAGNOSTIC

- **Traitement des plaintes** : l'organisme est tenu d'assurer l'écoute de ses clients. Dans le cas de non satisfaction, le client peut faire des réclamations auprès de l'organisme certificateur.

L'ensemble de ces principes sont déployés dans les cinq chapitres suivants :

- **Exigences générales**
- **Exigences structurelles**
- **Exigences relatives aux ressources**
- **Exigences relatives aux informations**
- **Exigences relatives aux processus**
- **Exigences relatives au système de management des organismes de certification**

3.2 Analyse du processus CSM de l'IANOR par rapport à la norme 17021 v 2011 :

Pour évaluer la conformité du système de certification de l'IANOR par rapport à la 170021 v 2011, nous avons élaboré une grille d'évaluation qui contient des questions inspirées des exigences de la norme en question.

Réponse	Echelle	Signification
OUI	5	Le système est conforme à l'exigence
A améliorer	3	Mettre à jour le système par rapport à l'exigence
NON	0	Le système n'est pas conforme à l'exigence

Chapitre II : DIAGNOSTIC

Schéma 1.EVALUATION PAR RAPPORT AU CHAPITRE « EXIGENCE GENERALE »

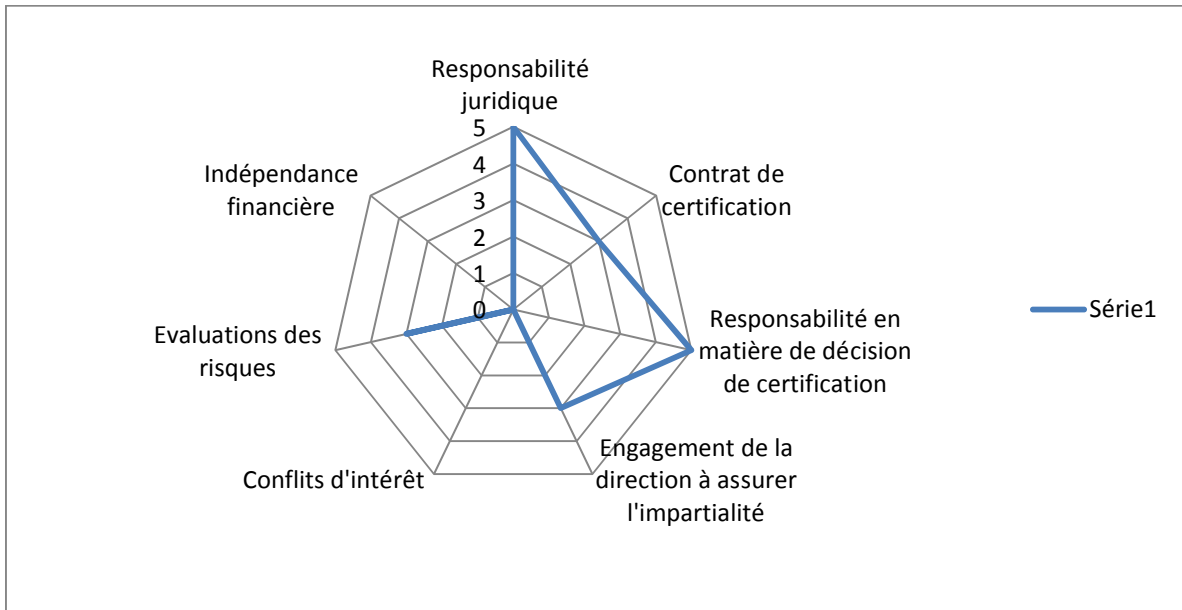


schéma 2.EVALUATION PAR RAPPORT AU CHAPITRE « EXIGENCES STRUCTURELLES »

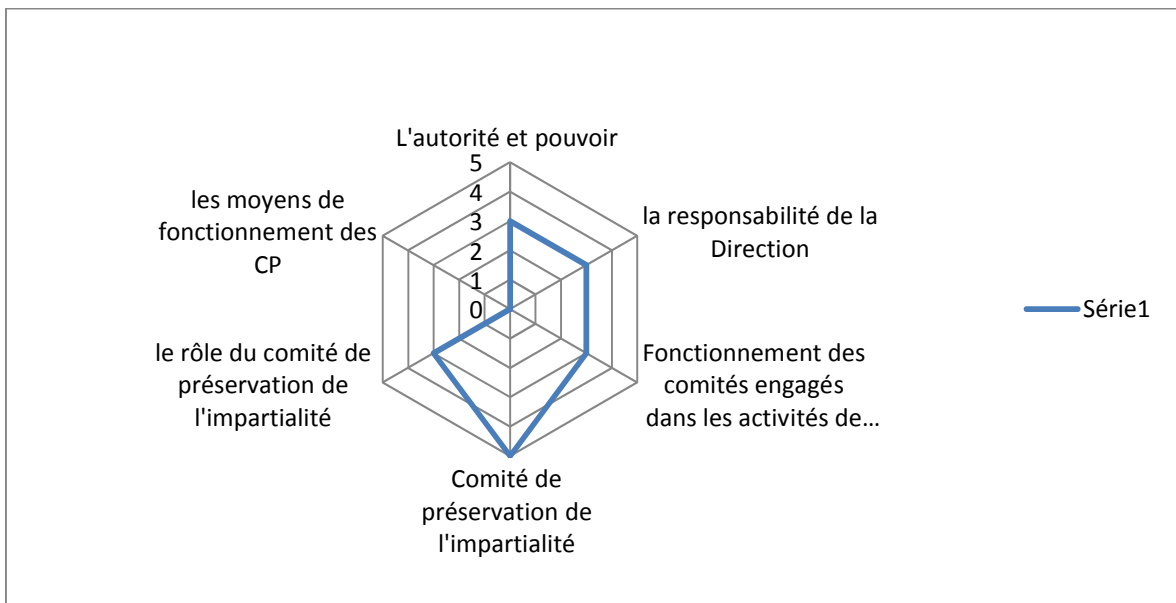


Schéma 3. EVALUATION PAR RAPPORT AU CHAPITRE « EXIGENCES RELATIVES AUX RESSOURCES »

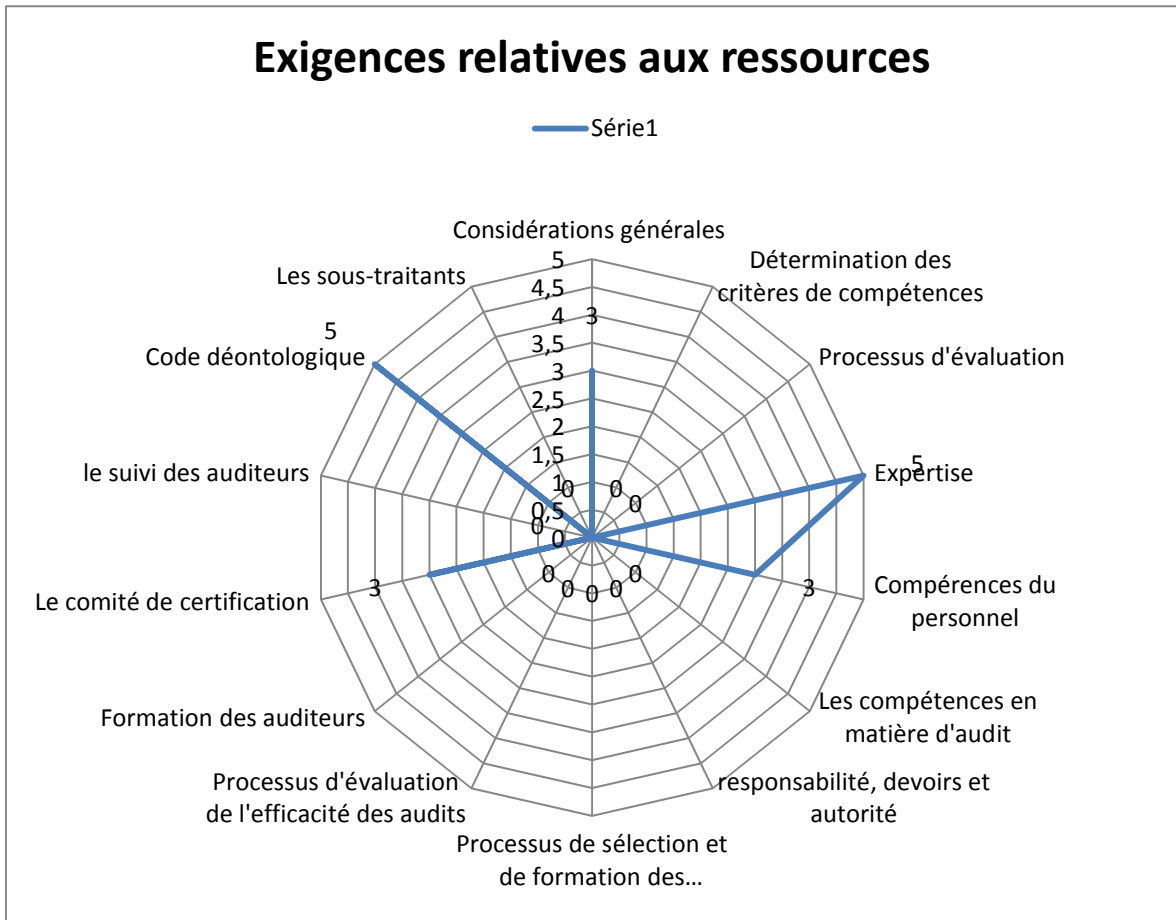


Schéma 4. VALUATION PAR RAPPORT AU CHAPITRE « EXIGENCES RELATIVES AUX INFORMATIONS »

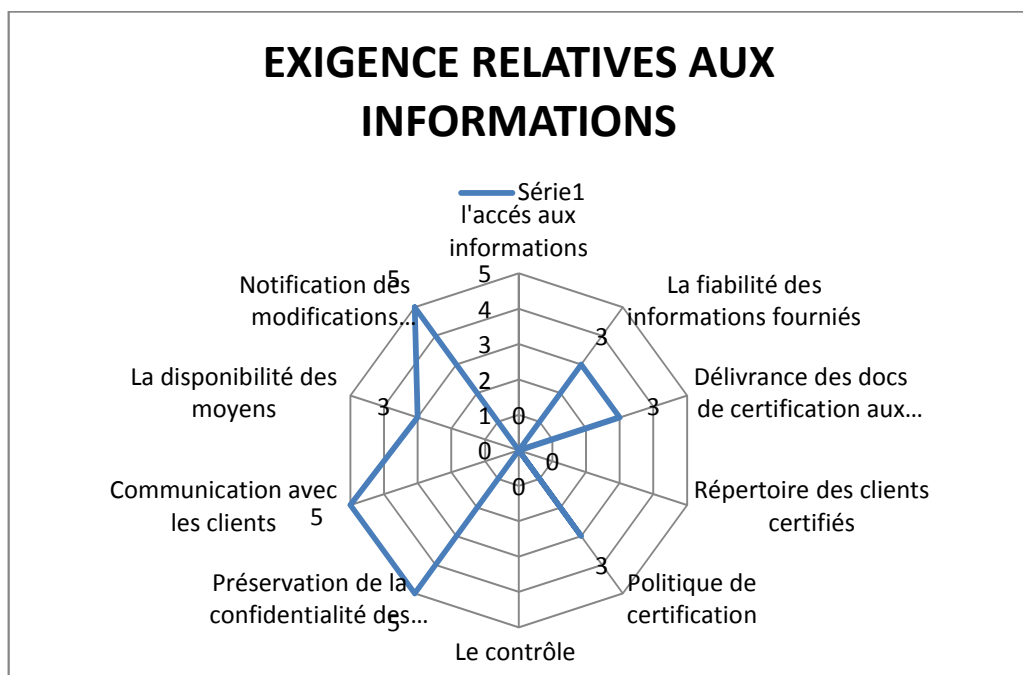


Schéma 5.EVALUATION DES PLANS D'AUDIT

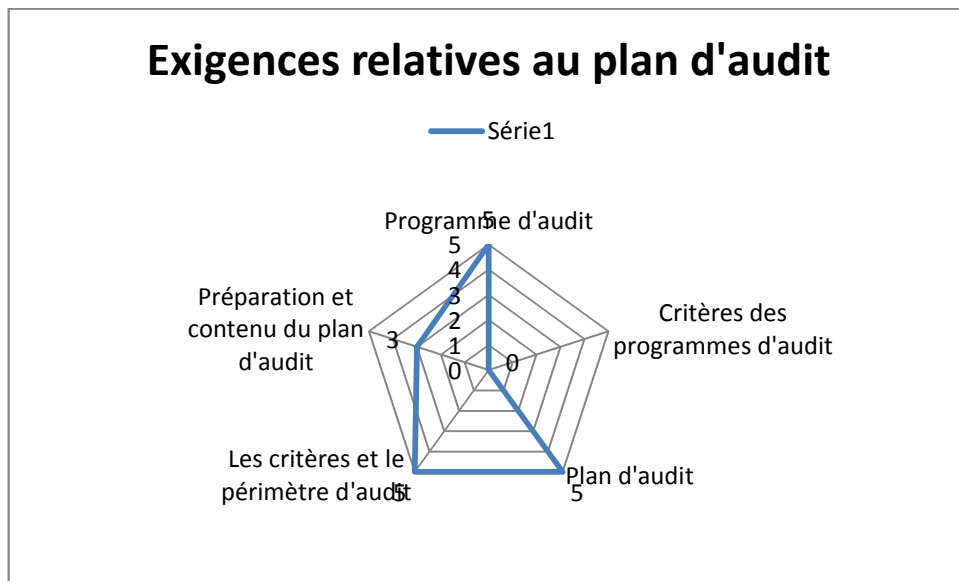


Schéma 6.EVALUATION DU DEROULEMENT DE L'AUDIT ET SA PREPARATION

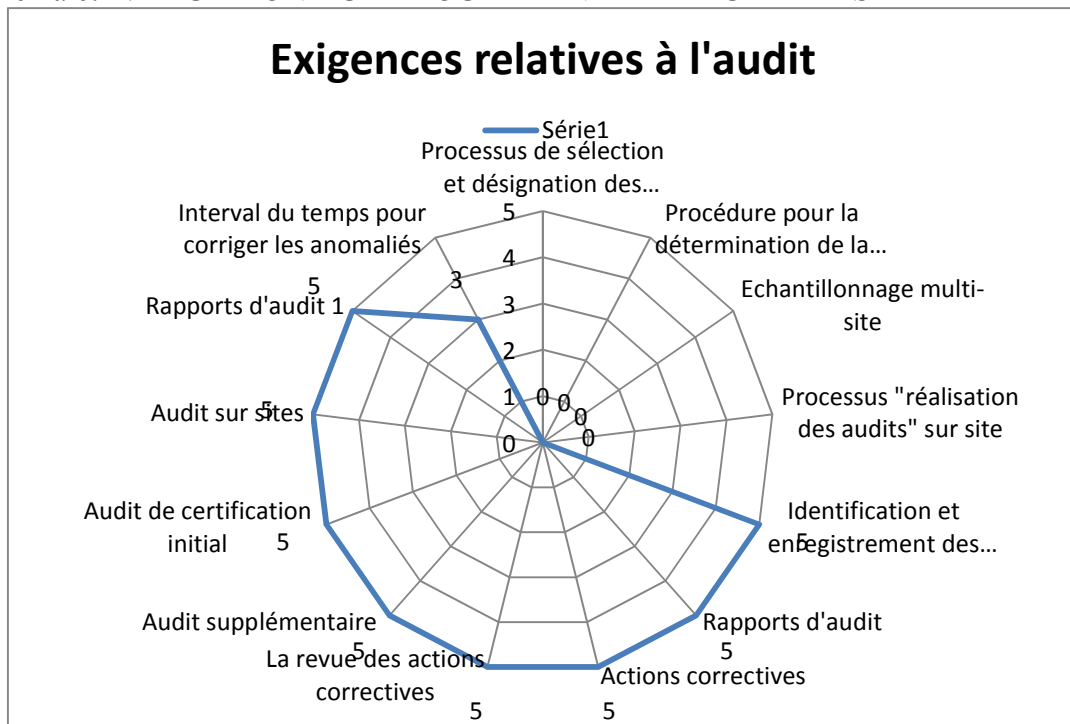


Schéma 7.EXIGENCES RELATIVES A LA POLITIQUE DE CERTIFICATION

EXIGENCES RELATIVES A LA POLITIQUE DE CERTIFICATION

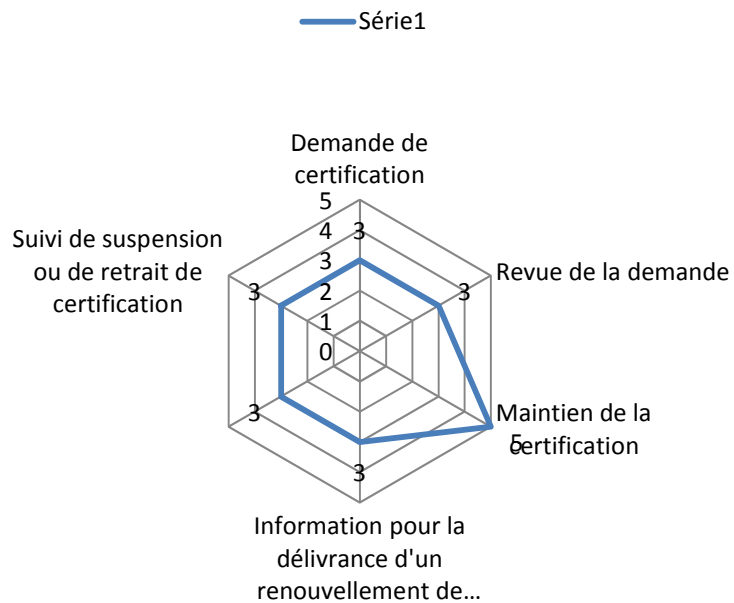


Schéma 8.EVALUATION DU PROCESSUS GESTION DES PLAINTES

PROCESSUS GESTION DES PLAINTES

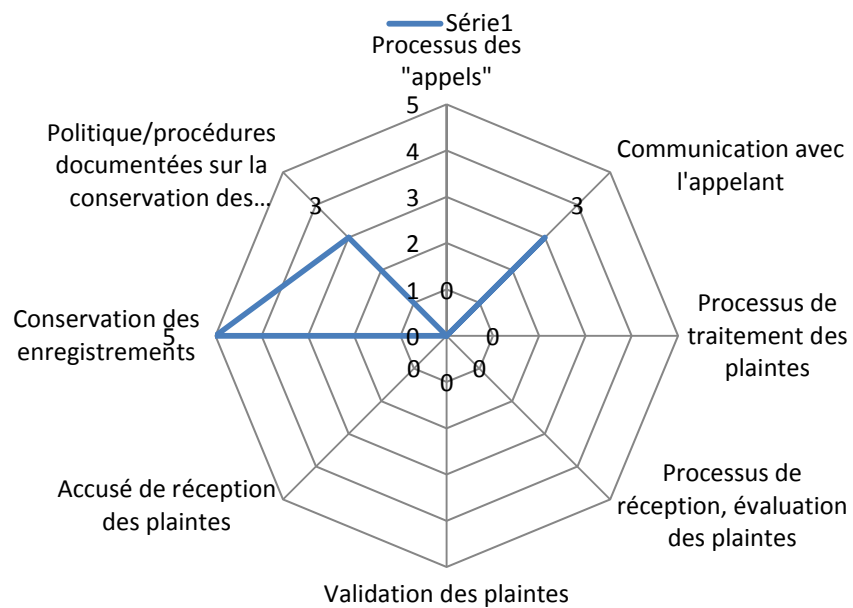
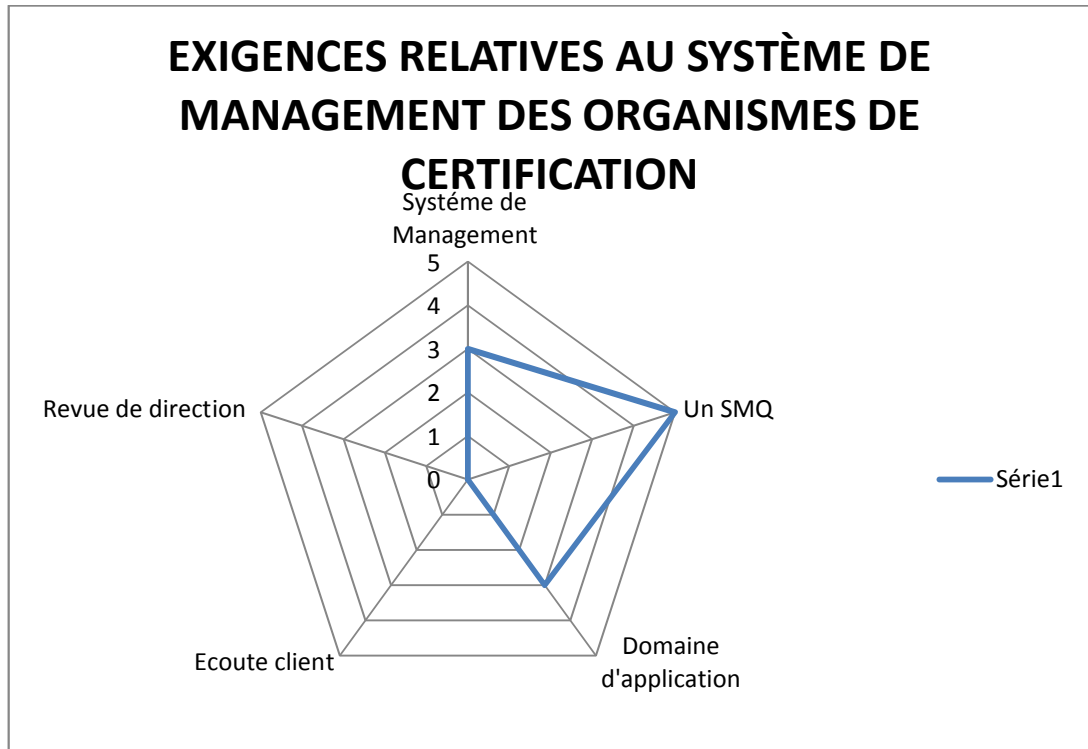


Schéma 9. EXIGENCES RELATIVES AU SYSTÈME DE MANAGEMENT DES ORGANISMES DE CERTIFICATION



IV. Constats et préparation d'un plan d'action pour l'amélioration du processus CSM de l'IANOR

4.1 Les constats

4.1.1 Communication et relation client

- Le site-web de l'Institut ne contient aucune information sur les activités de certification des systèmes de Management.
- Les clients certifiés ne sont pas suivis dans leur utilisation du logo de certification
- Le répertoire des sociétés certifiées n'existe pas
- Aucune tentative pour l'évaluation de la satisfaction client
- Le contrat client est incomplet en ce qui concerne la confidentialité des informations.

4.1.2 Fonctionnement interne du processus :

- Les compétences du responsable chargé de certification ne sont pas formalisées dans une fiche de poste.
- L'utilisation des grilles IAF n'est pas maîtrisée
- Aucune procédure pour l'élaboration des offres technico-commerciale, le paiement des auditeurs
- La note d'information client est incomplète et ne permet pas d'avoir des informations plus concrètes
- le canevas du rapport d'audit peut être amélioré davantage
- les délais d'exécution de la démarche certification ne sont pas maîtrisés ; les échéances pour le traitement des non-conformités ne sont pas fixées.

4.1.3 Management des auditeurs :

- la base de données des auditeurs au niveau de l'IANOR n'est pas à jour. Certains CV remontent à 2010.
- Les auditeurs ne sont pas classés par secteur technique ou domaine d'intervention
- Les critères de compétences ne sont pas fixés selon les exigences de la norme 17021 v 2011.
- Les auditeurs ne sont pas évalués

Chapitre II : DIAGNOSTIC

Sur la base de ces constats, un plan d'action est préparé pour améliorer le fonctionnement du processus, et ce dans la mesure du possible.

Chapitre III

EXECUTION du PLAN D'ACTION et AMELIORATION DU PROCESSUS

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

Sur la base du diagnostic, le plan d'action est élaboré ; il comprend trois volets :

- Relations client et communication
- Fonctionnement interne du processus
- Management des auditeurs

Les objectifs assignés aux plans d'action :

1. Améliorer les moyens de communication et relations avec les clients.
2. Améliorer le fonctionnement interne du processus de certification
3. Assurer la compétence des auditeurs

I. Relations client et communication :

Tableau 7. PLAN D’ACTION VOLET RELATION CLIENT ET COMMUNICATION

Exigences par rapport à la norme ISO 17021 v 2011	Actions	Qui?	Comment?	Livrable
Accessibilité aux informations par le public; Parg. 8.1.1/8.1.2/8.1.3/8.1.4	Mettre à jour le site-web de l’IANOR	Etudiant+ Chargé de certification+ Informaticien	Logigramme de la procédure de certification+ Articles contenant des explications sur la démarche de certification	Site web à jour
Documents de certification; 8.2.1/8.2.2/8.2.3/8.3	Préparation d’une Fiche d’information client certifié	Etudiant+ le chargé de certification	Fiche d’information qui contient des renseignements qui identifie les clients certifiés	Répertoire des clients certifiés
La certification et l’utilisation des marques; 8.4.1/8.4.2/8.4.3/8.4.4	Rédaction d’une procédure pour l’utilisation du logo IANOR	Etudiant+ Chargé de certification	Rédiger la procédure (voir la norme ISO/CEI 17030)	Procédure « préparation et l’utilisation du logo de certification »
Information relatives au processus de certification; 8.6.1	L’offre technico-commerciale+ Contrat de certification	Etudiant+ Chargé de certification	Revoir les conditions liées au processus de certification, les saisir dans l’offre technico-commerciale+ contrat de certification	

1.1 Le site-web comme moyen de communication :

L'internet est le premier moyen de communication et de recherche de l'information. Il offre les possibilités d'avoir les données à tout moment, de mettre à jour le contenu des informations en temps réel.

Sur le site de l'Institut, on peut communiquer les informations telles que

- La politique de certification de l'IANOR
- La déclaration de l'impartialité
- Les normes certifiables au niveau de l'IANOR
- Les compétences en matière d'audit
- Les zones et les domaines d'intervention
- La démarche de certification.
- La liste des sociétés certifiées

Aussi, le site-web peut être utilisé comme moyen pour

- Recevoir les demandes certification : un formulaire pour saisir l'objet de la demande en ligne
- Recruter les auditeurs : une note d'information accessible en ligne par les auditeurs qui veulent intégrer l'équipe d'auditeurs tierces-parties de l'IANOR

1.2 Le répertoire des clients certifiés : exigé par la norme ISO 17021 v 2011, il contient des informations sur le client certifié ; Raison sociale, date de certification, date d'expiration de la certification, le référentiel de certification.

1.3 Procédure du logo de certification : l'utilisation du logo de certification obéit à des règles strictes afin d'éviter toute dérogation de la part du client certifié, le logo doit être préparé en prenant en considération

- Le Périmètre de Certification : activité, processus
- L'identification de l'émetteur : toute les informations qui assurent la traçabilité vers l'émetteur (IANOR).
- Les aspects couverts par la (s) norme (s) (ISO 9001 v 2008, ISO 14001 v 2004, OHSAS 18001 v 2007), ISO 22000
- Des sujets sur lesquels le logo va être apposé : documents, site-web,...

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

Après la délivrance de la certification, le chargé du processus doit prendre des mesures afin de suivre l'utilisation du logo par le client certifié qui doit s'abstenir de :

- Apposer le logo sur les produits/l'emballage, ou l'utiliser en d'hors du domaine de certification
- Continuer à utiliser le logo même après l'expiration du délai de validité de la certification, ou de son retrait
- Attribuer les droits d'utilisation du logo par le client certifié à d'autres parties (Sous-traitants par exemple)
- Laisser penser que la certification est une forme de vérification du produit
- modifier le logo selon sa perception

L'ensemble de ces règles doivent être transmises aux clients certifiés avec le certificat et le logo.

II. Fonctionnement interne du processus

Tableau 8. PLAN D’ACTION ; VOLET FONCTIONNEMENT INTERNE DU PROCESSUS

Action	Responsable	Description	Livrables
Formation du responsable chargé de certification	DRH	Formation: ISO 17021 v 2011/ Certification/Audit/Grille IAF/ Méthodes de Management	Fiche de poste
Elaboration d'une procédure pour le processus commercial	Chargé de certification+ Etudiant stagiaire	description du processus dès le déclenchement de la demande de certification jusqu'au la réalisation de l'audit de renouvellement de la certification	Procédure commerciale du processus R6
La mise à jour de la "note d'information client »	Chargé de certification+ Etudiant stagiaire	Mettre à jour par rapport à ISO 17021	Note d'information client à jour
Révision du modèle rapport d'audit+ la fiche des "non-conformité"	Chargé de certification+ Etudiant stagiaire+ Auditeur de l'IANOR	Selon les normes ISO 17021, 19011. Rechercher des modèles sur le net	Canevas "Rapport d'audit" à jour +Fiche des non-conformité à jour
Elaboration d'une procédure pour le traitement des non-conformité	Chargé de certification+ Etudiant stagiaire	LA finalité de cette fiche est d' identifier les non-conformité relevées lors de l'audit, les classer et vérifier l'adéquation des actions correctives correspondantes	Procédure traitement des non-conformités

Les compétences du chargé de certification

Les activités liées au processus « Certification des systèmes de Management » sont assurées par une seule personne, l'intitulé du poste est « Chargé de certification des systèmes de management » qui travaille sous la responsabilité de la direction des activités marchandes.

Les tâches liées au poste chargé de CSM : Ses principales tâches sont les suivantes :

- la réception des demandes de certification des systèmes de management de la part des sociétés.
- La collecte d'information et traitement des demandes de certification
- L'élaboration des offres technico-commerciales
- Fixation du programme d'audit
- Gestion de la base de données des auditeurs
- Désignation des membres des équipes d'audit

Les critères de compétence pour le poste « Chargé de CSM » :

L'Institut certifie dans plusieurs domaines et secteurs, le chargé de CSM, à chaque fois qu'il reçoit une demande de certification, procède au traitement de cette demande à travers la collecte d'information. L'objectif est de bien préciser ce que le client cherche à certifier, avoir des informations générales sur le client (organisation, lieu, effectif, etc.). Ces informations vont permettre d'élaborer l'offre technico-commerciale, le programme d'audit, les compétences dont on aura besoin pour auditer le client.

Le nombre de jours d'audit est déterminé par des grilles IAF, selon le type de système de management à certifier, la complexité des activités du client, l'effectif employé.

Le chargé de certification doit alors maîtriser les outils qui vont lui permettre d'analyser les demandes de certification, et l'utilisation des grilles IAF pour déterminer le nombre des jours d'audit.

Poste « chargé de certification » est un intermédiaire entre les auditeurs et les clients, il n'est pas chargé de rédiger les rapports d'audit, ni de proposer des suggestions aux

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

clients pour améliorer leurs systèmes, ni d'imposer un plan d'audit ou méthode d'audit sur les auditeurs.

Il est censé transmettre aux auditeurs les informations nécessaires sur les clients, les canevas des rapports d'audit, les canevas des plan d'audit, les ordres de mission.

L'audit se déroule sur deux étapes, dont chacune a des points spécifiques à vérifier, le chargé de certification doit assurer que les objectifs du plan d'audit correspondent à l'étape de l'audit et que le plan est exécutable sur la période de l'audit déjà calculé.

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

FICHE DE POSTE CHARGE de CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT

Identification du poste

Intitule du poste	Chargé de certification des Systèmes de management
Catégorie / Corps / grade	
Statut	Fonctionnaire Contractuel
Emploi permanent et durée	Oui Non
Période d'essai (si recrutement par voie de contrat)	Non

Localisation et affectation du poste :

Lieu de travail :	Institut Algérien de Normalisation
Direction / service /	Direction des activités marchandes/Service certification des systèmes de management
Rattachement hiérarchique et relations fonctionnelles :	Relations hiérarchiques : Sous la responsabilité de la direction des activités marchandes Relations fonctionnelles Externes : Clients, Auditeurs tierces parties, ALGERAC
Activités principales du service ou de la direction.	
Effectifs encadrés par l'agent	Aucun

Mission et activités du titulaire du poste	Missions : Promouvoir le produit de l'IANOR « certification des systèmes de
---	---

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

	<p>management »</p> <p><u>Activités :</u></p> <p><u>Avant la certification :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Réception et traitement des demandes de certification• L'élaboration de l'offre technico-commerciale• Elaboration du programme d'audit• Désignation des équipes d'audit <p><u>Au cours du processus d'audit de certification</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Préparer les ordres de missions des auditeurs• Transmission des canevas des rapports d'audit, du plan d'audit, et toute information dont les auditeurs auront besoin sur les clients à certifier.• Suivre les auditeurs sur le terrain ; évaluation <p><u>Après la certification</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Assurer l'exécution du programme d'audit• Suivre le client dans les actes de promotion de sa certification « procédure conditions d'utilisation du logo de l'IANOR ».
Compétences	<p><u>Savoir :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Connaissances dans le management des organisations• Maitrise des normes ISO 9001 v 2008, ISO 14001 v 2004, OHSAS 18001 v 2007, ISO 17021 v 2011, ISO 19011 v 2011, ISO 17030 v 2003. Les grilles IAF• Connaissance des notions de base de l'audit des systèmes

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

	<p>de management</p> <p><u>Savoir faire</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboration des offres technico-commerciales• Programme d'audit• Plan d'audit• Rédaction des rapports et rendre compte à la hiérarchie• Evaluation des auditeurs <p><u>Savoir-être</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Etre rigoureux ;• Etre organisé ;• Etre à l'écoute ;• Adaptation et réactivité ;• Gestion du stress ;• Aisance dans les relations ;• Esprit d'équipe ;• Sens de la confidentialité et de discrétion
--	---

Coordonnées du poste :

Siège	
Téléphone	
Fax	
E-mail	

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

2.2 Procédure commerciale pour le processus R6 :

Cette procédure fixe les modalités d'élaboration des offres technico-commerciales, informations sur lesquelles le chargé de certification s'appuie pour les élaborer.

2.3 La mise à jour de la "note d'information client »

La note d'information client est le moyen utilisé pour la collecte d'information sur le client qui demande la certification de son système.

Les informations obtenues permettent de :

- Elaborer l'offre technico-commerciale, qui contient le nombre de jours d'audit, les tarifs
- Préparer le plan d'audit

La révision de la note d'information consiste à la mettre à jour par rapport à la norme ISO 17021 v 2011 et les grilles IAF pour le calcul des jours d'audit.

La note d'information ne donne pas la possibilité de s'informer sur la classification des aspects environnementaux quand il s'agit d'une certification selon la 14001 v2004, ou l'évaluation des dangers et risques quand il s'agit d'une certification 18001 v 2007.

2.4 Révision du modèle rapport d'audit et la fiche des "non-conformités »

Le canevas des rapports d'audit n'est pas conforme aux exigences de la norme ISO 17021 v 2011.

Il n'impose pas une méthodologie à suivre ; ce qui rend les rapports remis par les auditeurs incohérents.

Les objectifs fixés doivent correspondre au périmètre de certification et les critères d'audit doivent permettre de mieux examiner le périmètre et l'atteinte des objectifs.

L'auditeur ne mentionne pas les outils utilisés pendant l'audit ; checklist, questionnaire, guide d'entretien,...

2.5 Elaboration d'une procédure pour le traitement des non-conformités

Après l'audit, les écarts sont relevés et leur traitement doit être fait sur la base des actions correctives fixées par l'audité, validées par l'auditeur. Les échéances ne sont pas

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

fixées par l'IANOR. La procédure élaborée vise à mieux cerner cette étape dans la démarche de certification.

III. Management des auditeurs :

Tableau 9. PLAN D’ACTION ; VOLET MANAGEMENT DES AUDITEURS

Exigences de la norme ISO 17021 v 2011	Actions	Manière de prise en compte	Responsable	Description	Livrable
Détermination des critères de compétences: 7.1.2	Détermination des critères d'évaluations des compétences	Grille d'évaluation	Etudiant+Chargé de certification+Auditeur au niveau de l'IANOR	Critères d' évaluation des compétences des intervenants dans le processus de certification	Grille d'évaluation des compétences+ Procédure
	La mise à jour de la base de données des auditeurs	CVs Actualisés+Fiche d'information	Etudiant+Chargé de certification+Auditeur au niveau de l'IANOR	Actualiser les CV	Base de données à jour
	Classification des auditeurs	CVs Actualisés+Fiche d'information+ Exigences des clients	Etudiant+Chargé de certification+Auditeur au niveau de l'IANOR	Identifier les auditeurs par leurs domaines d'intervention	Base de données des auditeurs
	Les rapports d'audit	Check liste	Etudiant+Chargé de certification+Auditeur au niveau de l'IANOR	checklist	Checklist pour l'évaluation des rapports d'audit

3.1 Détermination des critères d'évaluations des compétences

L'élément humain joue un rôle important et primordial dans le bon fonctionnement de toute organisation. Sa compétence définie comme « *ensemble stabilisé de savoir et de savoir-faire, de conduites-types, de procédures standards, de types de raisonnement, que on peut l'on mettre en œuvre.* »⁹, contribue à l'atteinte des objectifs et la bonne exécution des activités au sein de l'organisation.

Si nous reprenons la définition précédente, on constate que la compétence est le regroupement du « savoir », « savoir-faire » et « savoir être ». Le savoir, comme un ensemble des connaissances, est insuffisant, s'il n'est pas accompagné d'une méthodologie de pratique, de conduite sur le terrain, autrement-dit, la manière d'interpréter nos connaissances en actions. Le comportement joue un rôle dans le déploiement de notre savoir en actions, c'est la qualité de cette interaction avec notre entourage qui donne sens à notre savoir et savoir-faire et contribue à sa réussite. Et c'est ce qui est plus explicite dans la norme ISO 19011 v 2011 quand elle définit la compétence ; « *Capacité à appliquer des connaissances et des aptitudes pour obtenir les résultats escomptés* ».

NOTE :La capacité implique la bonne application des comportements personnels pendant le processus d'audit. »¹⁰

Pour chaque fonction ou un ensemble d'activités une compétence spécifique, qui doit assurer la maîtrise des tâches liées au poste. Une description et analyse des activités au sein d'une organisation, est une étape afin de préciser quelle compétence doit-on disposer.

Pour l'amélioration du processus de « certification des systèmes de management » à l'IANOR, dans son côté qui concerne le management des compétences, les normes auxquelles le processus est soumis exige que l'organisme assure la disponibilité des compétences adéquates.

Les normes ISO 9001 v 2008 dans son chapitre 6 « Management des ressources » exigent que l'entreprise doive assurer la compétence de toute personne qui exerce une activité ou tâche ayant une incidence sur la conformité du produit ou la satisfaction du

⁹ Claude Lévy-leboyer, **la gestion des compétences ; une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises**, Edition d'organisation, Groupe Eyrolles 1, rue Thénard 75140 Paris Cedex 05, P 24.

¹⁰ ISO 19011 v 2011 ; Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.

client. La formation initiale et professionnelle, le savoir-faire et l'expérience démontre cette compétence.

« Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. »¹¹

Pour sa part, la norme ISO 17021 v 2011, n'a pas négligé l'aspect humain et sa compétence. Elle exige que *« L'organisme de certification doit, dans le cadre de sa propre organisation, employer un personnel ayant les compétences suffisantes pour gérer le type et la gamme de programmes d'audit ainsi que les autres tâches de certification effectués. »¹²*

On remarque que la norme relie les compétences dont doit disposer l'organisme de certification avec des activités de l'audit, le management du programme d'audit. Donc pour chaque activité ou tâche identifiée dans le processus de certification, on doit lui associer la compétence adéquate.

Dans le paragraphe 7.1.1 considérations générales, la norme exige la détermination des compétences selon trois paramètres:¹³

1. Les types des systèmes de management
2. Les secteurs techniques
3. Les fonctions ou les activités de certification.

L'amélioration continue est au cœur des exigences des deux normes ISO 9001 v 2008 et ISO 17021 v 2011 pour ce qui est du management des ressources humaines. Une fois les compétences acquises par l'organisme, elles feront l'objet d'un suivi.

La norme ISO 17021 v 2011 exige de l'organisme certificateur la détermination des critères de compétences. Ces critères sont à la base de toute évaluation du personnel

¹¹ ISO 9001 v 2008 Exigences pour le système de management de la qualité, chapitre 6 management des ressources.

¹² ISO 17021 v 2011 ; Evaluation de la conformité, Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de Management

¹³ ISO 17021 v 2011, ibid.

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

intervenant dans les activités de certification, de sélection des auditeurs ou la constitution des équipes d'audit, la désignation des membres du comité de certification et le comité d'impartialité.

L'objectif du plan d'action 3 volets Management des auditeurs est de :

- Assurer que l'IANOR dispose d'un capital humain compétent qui lui permettrait de maîtriser les activités de certification.

- Classer les auditeurs selon les trois catégories exigés par la norme 17021 v 2011.

- Elaborer un ensemble des critères pour la sélection des auditeurs, leur évaluation ainsi tout le personnel qui intervient durant le processus de certification.

La démarche pour atteindre ces objectifs est la suivante :

1. Identification de tout le personnel qui intervient dans le processus de certification
2. Identification de leurs rôles, activités et responsabilités à travers des fiches de postes.
3. Détermination des critères de compétence pour chaque intervenant
4. L'élaboration des grilles d'évaluation

3.2 Identification du personnel intervenant dans le processus de certification

Sur la base du logigramme du processus de certification des systèmes de management de l'IANOR, et selon le paramètre « le personnel dont leurs activités ont un impact sur la réalisation du produit et satisfaction du client » nous pouvons identifier les acteurs suivants :

- Le chargé de certification ; son rôle et ses compétences sont abordées dans le plan d'action « fonctionnement interne du processus de certification ».
- Les auditeurs :
- Les membres du comité de certification :

3.3 Les compétences des auditeurs

Auditeurs : l'acteur principal dans la démarche de certification est l'auditeur. Sa mission consiste à vérifier que les systèmes de management qualité/Santé & sécurité/Environnement sont conformes aux exigences des normes spécifiées. Une bonne analyse de l'état du système de management pour identifier les écarts par rapport aux normes, demande des compétences diversifiés et larges.

3.3.1 Audit des systèmes de management

La norme ISO 19011 v 2011 définit l'audit comme un « *Processus méthodique, et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit (3.3) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit (3.2) sont satisfaits* »¹⁴

Selon la définition, l'audit est fondé sur la définition des critères. Ils peuvent être de natures différentes (Politique de l'entreprise, procédures, exigences des normes). Une fois déterminés, l'auditeur cherche des preuves sur le terrain pour confirmer la satisfaction ou la non satisfaction de ces critères. La définition met en exergue la traçabilité de tout le processus de certification.

Tout audit vise à déterminer si : ¹⁵

- « *Le système de management existe réellement*
- *Le système de management répond aux exigences du référentiel d'audit.*
- *Le système de management prévu est applicable*
- *Le système de management est appliqué* ».

L'auditeur doit montrer un sens de méthodologie d'investigation sur le terrain, une méthodologie qui lui permet d'élaborer ses constats d'audit sur des preuves solides.

3.3.2 Description du processus de l'audit de certification selon la norme ISO 17021 v 2011 :

Qu'il s'agit d'un audit interne ou externe, les fondements ne sont pas distincts. L'audit se fait toujours par rapport à un référentiel, où l'auditeur vérifie l'état de la

¹⁴ Norme ISO 19011 v 2011, Op. cit

¹⁵ Michel Jonquière, Manuel de l'audit de systèmes de management ; à l'usage des auditeurs et des audités, Afnor, 2006, p 14.

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

conformité du système de management par rapport aux exigences de la norme. Et tout découle d'un **programme d'audit et un plan d'audit**.

Le programme d'audit est un ensemble d'audits programmés dans le temps. Il contient l'ensemble des points à vérifier à des intervalles planifiés sur un cycle de trois ans. L'organisme doit veiller à la bonne exécution de ce programme, en assurant la disponibilité des ressources nécessaires, l'identification des risques pouvant entraver l'exécution du programme.

Selon la norme ISO 17021 v 2011, un programme d'audit comprend : un audit de certification en deux étapes, deux autres de surveillance pendant la première et la deuxième année, et un troisième de renouvellement à la troisième année.

L'objectif qui est derrière l'élaboration d'un programme d'audit pour les organismes de certification est de suivre le client certifié et l'état de la conformité de son système aux exigences sur lesquelles il est certifié.

L'organisme pourrait mieux maîtriser les moyens et les ressources allouées aux audits de suivi et de renouvellement, en auditant chaque année une partie du système du client, non plus sa totalité, ce qui minimise les coûts.

Le plan d'audit comprend les activités de l'audit, ce que l'auditeur vérifiera et sur la base de quels critères. La norme mentionne les points suivants :

- *les objectifs de l'audit;*
- *les critères de l'audit;*
- *le périmètre de l'audit, y compris l'identification des unités organisationnelles et fonctionnelles ou des processus à auditer;*
- *les dates des audits et les sites sur lesquels les activités d'audit sur site doivent être menées, y compris les visites sur les sites temporaires, le cas échéant;*
- *le temps prévu et la durée des activités d'audit sur site;*
- *Les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe d'audit et des personnes les accompagnants.*

Les programmes d'audit sont fixés par l'IANOR, quant au plan d'audit, ce sont les auditeurs tierce partie qui s'en chargent. Les plans d'audit élaborés par les auditeurs

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

tierces parties ne sont pas conformes aux exigences de la norme ISO 19011 v 2011. Certains points ne sont pas bien explicites, comme l'identification des responsabilités au sein de l'équipe d'audit, le périmètre de certification n'est pas bien déterminé.

Les audits de certification se déroulent en deux étapes, l'audit étape 1 vise à ¹⁶,

- Auditer le système documentaire de l'organisme
- Visite du site, voir les conditions du travail et favoriser l'échange d'information avec le personnel
- Vérifier le degré de maturité du système de management du client
- Collecter le maximum d'information afin de planifier l'audit étape 2.

A l'issue de l'étape 1, l'auditeur rédige un rapport par lequel il informe le client sur les points sensibles et des problèmes qui peuvent être classés comme des non-conformités par rapport à la norme spécifique dans l'étape 2.

Afin de corriger les problèmes relevés pendant l'étape 1, le client fixe des actions correctives et il bénéficie d'une durée suffisante pour l'exécution de ses actions.

L'IANOR ne fixe pas des échéances pour la correction des non-conformités ; c'est ainsi que la démarche de certification prend beaucoup de temps.

Après avoir accordé du temps au client pour procéder à la résolution de l'ensemble des problèmes et anomalies soulevées lors de l'audit étape 1, l'auditeur prépare un plan d'audit pour la réalisation de l'étape 2.

Lors de l'audit étape 2 qui se déroule sur site, l'auditeur procède à la vérification de la conformité du système de management du client aux exigences de la norme.

Une fois achevée l'étape 2, un rapport d'audit final est rédigé par le responsable d'audit, il inclut les constats d'audit, classés en non-conformité majeures et des non-conformités mineures.

¹⁶ ISO 17021 v 2011

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

3.3. 4 Les compétences des auditeurs et critères d'évaluation

3.3.4.1 Par secteur technique :

Tableau 10. CRITERES DE COMPETENCE POUR LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Savoir et savoir faire	Critères des compétences
<p>Méthodes et techniques relatives à la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la terminologie relative à la qualité, • les principes de management de la qualité et leur application, et • les outils de la qualité et leur application <p>Processus et produits, y compris services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la terminologie spécifique au secteur, • les caractéristiques techniques des processus et des produits, y compris les services, et les processus et pratiques spécifiques au secteur. 	<p>. Expérience professionnelle : plus de 5 ans dans les postes de management de la qualité. Formation dans les disciplines de management de la qualité</p>

Tableau 11. CRITERES D'EVALUATION DES COMPETENCES POUR LE SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Savoir et savoir-faire	Critères de compétence
<p>Méthodes et techniques de management environnemental :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la terminologie relative à l'environnement • les principes de management environnemental et leur application • les outils du management environnemental (aspects/impacts environnementaux, l'évaluation du cycle de vie, l'évaluation des performances environnementales, etc.). <p>Science et technologie de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'impact des activités humaines sur l'environnement, • l'interaction des écosystèmes, • les milieux ambiants (air, eau, sol), • le management des ressources naturelles (combustibles fossiles, eau, flore et faune), et • les méthodes de protection de l'environnement. <p>Aspects techniques et environnementaux des opérations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la terminologie spécifique au secteur, • les aspects et les impacts environnementaux, • les méthodes d'évaluation pour identifier l'importance des actes environnementaux. 	<p>Ingénieur en environnement/ 5 ans d'expérience</p> <p>Technicien supérieur en environnement avec plus 7 ans d'expérience</p> <p>L'expérience professionnelle dans le même secteur d'activité que le client de 3 ans.</p>

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

Tableau 12. CRITERES DE COMPETENCES POUR LES SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL.

Savoir et savoir faire	Critères de compétence
Méthodes et techniques relatives à la SST <ul style="list-style-type: none">• Terminologie relative à la santé et la sécurité au travail• Les principes de management de la santé et sécurité au travail et leur application• Les outils du management de la santé et la sécurité L'évaluation des dangers et risques dans le milieu du travail	Ingénieur en santé et sécurité au travail avec 5 ans d'expérience Technicien supérieur en santé & sécurité au travail avec plus de 7 ans d'expérience Expérience professionnelle dans le domaine d'activité du client de 3ans

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

3.3.4.2 Par fonction dans la démarche de certification :

Dans la démarche de certification, les auditeurs interviennent dans les activités d'audit, selon la norme ISO 17021 v 2011, les compétences associées à cette phase dans la démarche sont les suivantes :

Tableau 13. CRITERES DE COMPETENCE PAR FONCTION DANS LA DEMARCHE DE CERTIFICATION

Savoir et savoir faire	Critères de compétences
Connaissance des pratiques managériales des entreprises Connaissances des principes, pratiques et techniques d'audit Connaissance des normes/documents normatifs de systèmes de management spécifiques Connaissance des processus de l'organisme de certification Connaissance du secteur professionnel du client Connaissances des produits, des processus et de l'organisation du client Compétences en langues appropriées à tous les niveaux au sein de l'organisation du client Savoir prendre des notes et rédiger des rapports Savoir-faire des présentations Savoir mener des entretiens Savoir-faire en management des audits	Expérience professionnelle de plus de 5 ans Formation sur l'audit /Le référentiel ISO 19011 v 2011 Etre accrédité par un organisme (ICA/IRCA ou autre) Expérience professionnelle de 3 ans dans le domaine d'activité du client Maitrise des langues ; Arabe/Français parfaitement. Connaissance en Anglais

3.3.4.3 La maitrise des normes :

L'institut Algérien de normalisation certifie selon trois normes ; ISO 9001 v 2008, ISO 14001 v 2004, ISO 18001 v 2007.

Tout auditeur doit avoir une totale maitrise de la norme ; il doit être capable d'analyser, d'interpréter les exigences de la norme, de faire comprendre la norme, de saisir ses objectifs. De lier les exigences de la norme aux situations de l'audit.

Pour cela, l'auditeur sera évalué à travers les critères suivants :

- Formations sur la norme ou les normes

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

- Accréditation auprès d'un organisme reconnu

3.3.5 : l'évaluation des compétences :

L'évaluation des compétences des auditeurs sera faite à travers l'enquête de satisfaction du client et l'analyse des rapports des audits de certification.

3.4 Les compétences des membres du comité de certification

Les membres du comité de certification sont chargés de l'analyse des rapports d'audit, ce qui conduit à une décision de certification ou de refus prise par ses membres.

A chaque organisme de certification de désigner les membres de ses comités, selon des critères.

3.4.1 La mission du comité de certification :

- l'Analyse des rapports d'audit
- La prise de décision sur l'attribution du certificat

3.4.2 Les connaissances et le savoir-faire exigé :

- Connaissances des principes, pratiques et techniques d'audit
- Connaissance des normes du système de management spécifiques
- Connaissance des processus de l'organisme de certification
- Connaissance du secteur professionnel du client

3.4.3 Les critères de compétences :

Tableau 14. CRITERES D'EVALUATION DES COMPETENCES POUR LES MEMBRES DU COMITE DE CERTIFICATION

Critères de compétence	Exigences
Formation de base	Diplôme universitaire 4 ans au minimum
Expérience professionnelle globale	Plus de 10 ans
Expérience professionnelle dans le secteur technique du client	Plus de 5 ans
Maitrise de la réglementation du secteur technique du client	/
Maitrise des normes ISO 9001 v 2008, ISO 14001 v 2004, OHSAS 18001 v 2007	Formation/expérience
Formation sur la norme ISO 19011 v 2011 et les techniques d'audit	Formation/expérience

IV. Maitrise du processus « Certification des systèmes de Management »

« Maitrisé un processus c'est se donner les moyens de vérifier les conditions de sa mise en œuvre, de mesurer les écarts par rapport à la description qui en a été faite et bien sûr de fixer des objectifs d'amélioration en fonction de dysfonctionnements constatés mais aussi des objectifs d'amélioration de la qualité et de la productivité. »¹⁷

Un processus maitrisé selon la définition suppose que :

- Les moyens nécessaires au bon fonctionnement du processus existent ; ressources humaines compétentes, ressources financières, moyens logistiques...etc.
- L'utilisation de ses moyens est optimisée à travers la maitrise des coûts et des délais
- L'ensemble de ces moyens génèrent un produit (donnée de sortie) conforme aux exigences et attentes des clients.
- Le processus atteint les objectifs fixés au préalable.

Donc pour maitriser un processus il faut que :

- Identifier Les besoins et attentes des clients
- Identifier les éléments d'entrées du processus pour satisfaire les caractéristiques du produit exigés par le client
- Identifier les étapes de transformation des éléments d'entrée en éléments de sorties pour mieux maitriser l'allocation des ressources.
- Identifier les éléments de sorties
- Désigner les intervenants dans le processus ainsi leurs rôles, responsabilités et pouvoir.

¹⁷ Michel Cattan, Nathalie Idrissi, Patrick Knockaert, Maitriser les processus de l'entreprise, EYROLLES ; édition d'organisation, 6eme édition, P 199.

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

	INSTITUT ALGERIEN DE NORMALISATION		
	FICHE IDENTITE D'UN PROCESSUS CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT		
		Page 1/3	

Finalité

Procéder aux audits d'évaluation de la conformité des organisations selon ISO 9001 v 2008, ISO 14001 v 2004, OHSAS 18001 v 2007 et l'attribution du certificat.

Pilote : XXXXXXXXXX

BENEFICIAIRES & ATTENTES

<i>Les bénéficiaires</i>	<i>Leurs attentes</i>
Toute entreprise, société, organisme, bureau	Avoir la certification selon les référentiels ; <ul style="list-style-type: none">• ISO 9001 v 2008 pour SMQ• ISO 14001 v 2004 pour SME• OHSAS 18001 v 2007 pour SMSST

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

Interaction avec les autres processus :

Processus	La nature d'interaction avec Processus certification des systèmes de management
Processus Management stratégique	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer les orientations stratégiques pour le processus CSM • Assurer la disponibilité des moyens nécessaires
Processus management de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des enquêtes de satisfaction des clients certifiés • Assurer la conformité du processus CSM aux exigences de la norme ISO 9001 v 2008.
Processus management des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la disponibilité des compétences pour le processus CSM (pilote + auditeurs) • Procéder à l'évaluation des compétences pour toute personne impliquée dans le processus de CSM (pilote du processus CSM et les auditeurs).
Marketing opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les activités de certification des systèmes de management de l'IANOR ; publicité, participer à des salons
Processus Système d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer la rubrique « Certification des systèmes de Management » sur le site web de l'IANOR • Recevoir les demandes de certification • Recruter les auditeurs
Processus vente	<ul style="list-style-type: none"> • Recouvrement des créances auprès des clients.
Processus logistique et achat	Néant
Processus veille normative et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir le processus certification des systèmes

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

	de management informé de toute évolution des normes.
--	--

<i>Entrée processus</i>	<i>Sortie processus</i>
Demandes de certification Cahiers des charges Note d'information client	L'attribution du certificat

Systeme documentaire du processus certification des systemes de management :

Procédures - Instructions	Enregistrements – Formulaires
Procédure Management des auditeurs	Fiche d'information client
Procédure Maitrise des enregistrements	Fiche de présence pendant les audits de certification
Procédure Management du comité de l'impartialité	Fiche des plaintes et réclamation
Procédure commerciale du processus CSM	Fiche de décision
Procédure Management du logo de certification	Canevas des rapports d'audit
Procédure maitrise des non-conformités	

Chapitre III : EXECUTION DU PLAN D'ACTION ET AMELIORATION DU PROCESSUS

Indicateurs de suivi de la performance du processus certification des systèmes de Management :

Indicateurs	Formule de calcul	Finalités
Nb des demandes de certification reçues	Les demandes reçues	Mesurer les actions de communication (sur le site web, les salons et les rencontres professionnelles)
Nb des marchés de certification obtenus	Contrats signés avec les clients	Mesurer la notoriété de l'IANOR
Taux d'obtention des marchés de certification	Nb des marchés de certification obtenues / Nb des demandes de certification reçues	Evaluer la qualité des offres technico-commerciales de l'IANOR
La durée moyenne de la démarche de certification ((entre l'obtention du marché et la délivrance du certificat)	totalité des jours/ nb des projets de certification	Maitriser le processus de certification dans le temps (à ne pas dépasser 3 mois par exemple)
Le taux de réclamations	Nb de réclamations reçues/Nb des clients certifiés	Evaluer la satisfaction client et corriger le dysfonctionnement
Taux de rotation des auditeurs	Nb des auditeurs qui ont mené des audits/la totalité des auditeurs dans la base de données	Impliquer le maximum d'auditeurs dans la démarche d'audit

CONCLUSION

CONCLUSION

L'environnement externe du processus est en perpétuel mouvement, les effets déclencheurs ou les éléments d'entrées ne sont pas les mêmes à chaque fois. Les exigences et les attentes des clients changent et se différencient d'une partie à une autre, et d'un niveau à un autre. Les indicateurs de suivi de la performance et la maîtrise du processus ne conduisent pas forcément aux résultats escomptés et peuvent donner une mauvaise interprétation de la situation s'ils ne sont pas fixés en cohérence avec les objectifs et la nature du processus ; « *nous constatons cependant aujourd'hui que le tableau de bord rassemblant des indicateurs est nécessaire mais ne suffit pas toujours pour mesurer l'efficacité d'un processus* »¹⁸

Instaurer une veille processus permet de suivre l'évolution et améliorer la performance à travers la modernisation des méthodes du travail. Il ne s'agit pas d'alourdir le système par des procédures, des instructions et des indicateurs pour assurer que le processus est maîtrisé.

La compétence du personnel joue un rôle important dans l'exécution des activités et la maîtrise des processus. Leur implication permet de maintenir le processus à jour par rapport à l'évolution de son environnement et l'améliorer en permanence grâce aux savoir-faire cumulé avec l'expérience.

Les ressources accordées au processus, autre que les ressources humaines, permettent de mieux répondre aux exigences des clients, ces ressources doivent être utilisées d'une manière optimale et efficiente. Alors, de bien préciser et identifier les éléments d'entrée et les éléments de sortie conduit à la bonne allocation des ressources, sans gaspillage et sans insuffisance. Les organisations peuvent économiser dans leurs ressources, en optant pour les nouvelles technologies de l'information et de la communication, tels que la numérisation des données et Echange informatisé des données –EID- entre les processus.

¹⁸ Michel Cattan, Nathalie Idrissi, Patrick Knockaert, Maitriser les processus de l'entreprise, EYROLLES ; édition d'organisation, 6eme édition, P 200.

BIBLIOGRAPHIE

Documents :

Claude Lévy-leboyer, *la gestion des compétences ; une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises*, Edition d'organisation, Groupe Eyrolles 1, rue Thénard 75140 Paris Cedex 05, 2009.

Jean François Soutenain, Philippe Farcet, Odile Messonnet, *DCG 7 ; Management Manuel & applications*, Sup'FOUCHER, 3eme édition, 2009.

Michel Cattan, *Guide des processus ; passons à la pratique*, AFNOR, 2eme édition, Paris, France, 2008.

Michel Cattan, Nathalie Idrissi, Patrick Knockaert, *Maitriser les processus de l'entreprise*, EYROLLES ; édition d'organisation, 6eme édition.

Michel Jonquière, *Manuel de L'audit des systèmes de management ; à l'usage des auditeurs et des audités*, AFNOR, Paris, France, 2006.

Stephen Robbins, David Decenzo, Mary Coulter, *Management; l'essentiel des concepts et pratiques*, Nouveau Horizons, Paris, France, 2011.

Yvon Mougin, *Processus ; les outils d'optimisation de la performance*, édition d'organisation, 1rue Thénard, 75240 Paris cedex, 2004.

Yvon Mougin, *la cartographie des processus ; Maitriser les interfaces*, édition d'organisation, 1rue Thénard, 75240 Paris cedex, 2 eme édition, 2002-2004.

Décrets et lois :

Loi n° 04-04 du 5 Joumada EL Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation.

Décret exécutif n° 05-464 du 4 Dhou EL Kaada 1426 relatif à l'organisation et au fonctionnement de la normalisation.

Décret exécutif n°98-69 Chaoual 1418 correspondant au 21/02/1998 portant création et statut de l'institut algérien de normalisation (IANOR).

Decret exécutif n°11-20 du 20 Safar 1432 correspondant au 25 janvier modifiant et complétant le décret n°98-69 Chaoual 1418 correspondant au 21/02/1998 portant création et statut de l'institut algérien de normalisation

Décret exécutif n° 05-465 du 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6/12/ 2005 relatif à l'évaluation de la conformité.

Normes :

ISO 17021 v 2011 ; Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management.

ISO 9001 v 2008 ; Systèmes de management de la qualité

ISO 17030 v 2003 ; Evaluation de la conformité- Exigences générales pour les marques de conformités par tierce partie.

ISO 19011 v 2011 ; Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental

Webographie :

www.ianor.dz

www.afnor.fr

www.innorpi.tn

www.snima.ma

ANNEXES

DECRETS

Décret exécutif n° 05-464 du 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6 décembre 2005 relatif à l'organisation et au fonctionnement de la normalisation.

Le Chef du Gouvernement,

Sur le rapport du ministre de l'industrie,

Vu la Constitution, notamment ses articles 85-4° et 125 (alinéa 2) ;

Vu la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur ;

Vu la loi n° 90-18 du 31 juillet 1990 relative au système national de métrologie légale ;

Vu la loi n°03-10 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable ;

Vu la loi n° 03-13 du 29 Chaâbane 1424 correspondant au 25 octobre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-04 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative aux règles générales applicables aux opérations d'importation et d'exportation de marchandises ;

Vu la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation notamment son article 9 ;

Vu le décret présidentiel n° 04-136 du 29 Safar 1425 correspondant au 19 avril 2004 portant nomination du Chef du Gouvernement ;

Vu le décret présidentiel n° 05-161 du 22 Rabie El Aouel 1426 correspondant au 1er mai 2005 portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret exécutif n° 90-132 du 15 mai 1990, modifié et complété, relatif à l'organisation et au fonctionnement de la normalisation ;

Vu le décret exécutif n° 98-69 du 24 Chaoual 1418 correspondant au 21 février 1998 portant création et statut de l'institut algérien de normalisation ;

Vu le décret exécutif n° 03-135 du 21 Moharram 1424 correspondant au 24 mars 2003 fixant les attributions du ministre de l'industrie ;

Vu le décret exécutif n° 04-320 du 22 Chaâbane 1425 correspondant au 7 octobre 2004 relatif à la transparence des mesures sanitaires et phytosanitaires et des obstacles techniques au commerce, notamment son article 6 ;

Décrète :

CHAPITRE I

ORGANISATION DE LA NORMALISATION

Article 1er. — En application des dispositions de l'article 9 de la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, susvisée, le présent décret a pour objet de fixer les modalités d'organisation et de fonctionnement de la normalisation ainsi que les conditions d'agrément des organismes à activités normatives.

Art. 2. — Constituent des organes de normalisation :

- le conseil national de la normalisation ;
- l'institut algérien de normalisation ;
- les comités techniques nationaux ;
- les organismes à activités normatives ;
- les ministères dans leurs activités d'élaboration de règlements techniques.

Section 1

Du conseil national de la normalisation

Art. 3. — Il est créé un organe de consultation et de conseil dans le domaine de la normalisation dénommé conseil national de la normalisation, chargé de proposer les éléments de la politique nationale de la normalisation.

A ce titre, le conseil national de la normalisation est chargé de :

- proposer les stratégies et mesures susceptibles de développer et de promouvoir le système national de normalisation ;
- définir les objectifs à moyen et long terme en matière de normalisation ;
- étudier les projets de programmes nationaux de la normalisation qui lui sont soumis, pour avis ;
- suivre les programmes nationaux de normalisation et en évaluer la mise en œuvre.

Le président du conseil national de la normalisation présente, à la fin de chaque année, le bilan de ses activités, au Chef du Gouvernement.

Art. 4. — Le conseil national de la normalisation, présidé par le ministre chargé de la normalisation ou son représentant, est composé des représentants :

- du ministre de la défense nationale ;
- du ministre chargé de l'intérieur et des collectivités locales ;
- du ministre chargé des finances ;

- du ministre chargé de l'énergie et des mines ;
- du ministre chargé des ressources en eau ;
- du ministre chargé du commerce ;
- du ministre chargé de l'aménagement du territoire et de l'environnement ;
- du ministre chargé de l'éducation nationale ;
- du ministre chargé des transports ;
- du ministre chargé de l'agriculture et du développement rural ;
- du ministre chargé des travaux publics ;
- du ministre chargé de la santé ;
- du ministre chargé de la petite et moyenne entreprise et de l'artisanat ;
- du ministre chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique ;
- du ministre chargé de la poste et des technologies de l'information et de la communication ;
- du ministre chargé de la formation et de l'enseignement professionnels ;
- du ministre chargé de l'habitat et de l'urbanisme ;
- du ministre chargé de la pêche et des ressources halieutiques ;
- du ministre chargé du tourisme ;
- du ministre chargé des participations et de la promotion de l'investissement ;
- d'un représentant des associations de protection des consommateurs ;
- d'un représentant des associations de protection de l'environnement ;
- d'un représentant de la chambre nationale de l'agriculture ;
- d'un représentant de la chambre algérienne du commerce et de l'industrie ;
- de quatre (4) représentants d'associations patronales.

Les membres du conseil national de la normalisation sont désignés, par arrêté du ministre chargé de la normalisation, pour une période de trois (3) années renouvelable, sur proposition de l'autorité et de l'association dont ils relèvent, en raison de leurs compétences.

En cas d'interruption du mandat de l'un des membres pour quelque motif que ce soit, il est procédé à son remplacement dans les mêmes formes, jusqu'à l'expiration du mandat.

Le conseil national de la normalisation peut faire appel à toute personne susceptible de l'éclairer dans ses travaux en raison de ses compétences.

Le directeur général de l'institut algérien de normalisation assure le secrétariat du conseil.

Art. 5. — Le conseil national de la normalisation émet des recommandations et avis.

Il élabore et adopte à la majorité absolue de ses membres, son règlement intérieur, lors de sa première réunion.

Art. 6. — Le conseil national de la normalisation se réunit en session ordinaire deux fois (2) par an sur convocation de son président.

Outre les sessions ordinaires, le conseil national de la normalisation peut se réunir en session extraordinaire.

Les recommandations et avis du conseil national de la normalisation sont adoptés à la majorité absolue.

Les modalités d'application du présent article sont précisées, en tant que de besoin, par son règlement intérieur.

Section 2

De l'institut algérien de normalisation

Art. 7. — L'institut algérien de normalisation est chargé notamment de :

- veiller à l'élaboration des normes nationales en coordination avec les différents secteurs ;
- réaliser les études et recherches et procéder aux enquêtes publiques dans le domaine de la normalisation ;
- identifier les besoins nationaux en matière de normalisation ;
- veiller à la mise en œuvre du programme national de normalisation ;
- assurer la diffusion des informations relatives à la normalisation ;
- gérer le point d'information relatif aux obstacles techniques au commerce ;
- assurer la représentation de l'Algérie au sein des organismes internationaux et régionaux de normalisation auxquels elle est partie.

Les autres missions dévolues à l'institut algérien de normalisation sont définies dans son statut.

Section 3

Des comités techniques nationaux

Art. 8. — Il est créé pour chaque activité ou groupe d'activités normatives un comité technique national.

Les comités techniques nationaux sont créés par décision du ministre chargé de la normalisation sur proposition du directeur général de l'institut algérien de normalisation. Ils sont dissous dans les mêmes formes.

Ces comités techniques nationaux exercent leurs missions sous la responsabilité de l'institut algérien de normalisation.

Art. 9. — Les comités techniques nationaux sont composés de représentants des institutions et organismes publics, des opérateurs économiques, des associations de protection du consommateur et de l'environnement et de toutes autres parties intéressées.

Les membres des comités techniques nationaux sont désignés par les organismes, entreprises et associations qu'ils représentent.

Les comités techniques nationaux peuvent recourir, en cas de besoin, aux services d'experts.

Art. 10. — Les comités techniques nationaux sont chargés, chacun dans son domaine de compétence :

- d'élaborer les projets de programmes de normalisation ;
- d'élaborer les projets de normes ;
- de notifier les projets de normes à l'institut algérien de normalisation en vue de leur soumission à l'enquête publique ;
- de procéder à l'examen périodique des normes nationales ;
- d'examiner les projets de normes internationales et régionales émanant des comités techniques similaires relevant des organismes internationaux et régionaux dont l'Algérie est partie ;
- participer aux travaux de normalisation internationale et régionale ;
- contribuer, à la demande des secteurs concernés, à l'élaboration des règlements techniques.

Section 4

Des organismes à activités normatives

Art. 11. — Est considérée comme organisme à activités normatives toute entité justifiant de sa compétence technique pour animer les travaux dans le domaine de la normalisation et qui s'engage à accepter les principes de bonne pratique prévus dans les accords internationaux.

Art. 12. — Les organismes à activités normatives cités à l'article 11 ci-dessus élaborent les normes sectorielles, les notifient à l'institut algérien de normalisation et veillent à leur diffusion par tout moyen approprié.

Art. 13. — Les organismes à activités normatives, à l'exception des ministères, sont agréés par décision du ministre chargé de la normalisation, après avis du directeur général de l'institut algérien de normalisation.

Le retrait de l'agrément intervient dans les mêmes formes.

Un arrêté du ministre chargé de la normalisation détermine les conditions d'agrément de ces organismes.

CHAPITRE II

FONCTIONNEMENT DE LA NORMALISATION

Section 1

De l'élaboration du programme national de normalisation

Art. 14. — Le programme national de normalisation est élaboré sur la base des besoins nationaux exprimés dans ce domaine.

L'institut algérien de normalisation procède aux consultations nécessaires en vue de recenser les besoins nationaux dans ce domaine, en coordination avec les parties intéressées.

L'institut algérien de normalisation présente le projet de programme national de normalisation au conseil national de la normalisation, pour étude et avis, et le soumet à l'approbation du ministre chargé de la normalisation.

Art. 15.— L'institut algérien de normalisation, en sa qualité de point d'information sur les obstacles techniques au commerce, notifie le programme national de normalisation aux instances internationales compétentes.

Ce même programme est également notifié, pour mise en œuvre, aux comités techniques nationaux.

Section 2

De l'élaboration des normes

Art. 16.— Les comités techniques nationaux soumettent, à l'institut algérien de normalisation, les projets de normes qu'ils élaborent, accompagnés de rapports justifiant de leur contenu.

Selon la nature de la question étudiée, l'institut algérien de normalisation vérifie la conformité du projet qui lui est soumis, avant de le soumettre à l'enquête publique.

Une période de soixante (60) jours est accordée aux opérateurs économiques et à toutes parties concernées pour formuler leurs observations.

Passé ce délai, aucune observation n'est prise en considération.

L'institut algérien de normalisation prend en charge les observations formulées durant la période d'enquête publique et fournit, à tout demandeur, avec la diligence requise, le texte du projet de norme.

Art. 17.— La version finale de la norme est validée par le comité technique national sur la base des observations fondées.

Les normes nationales adoptées sont enregistrées sur décision du directeur général de l'institut algérien de normalisation et entrent en vigueur à la date de leur diffusion à travers la revue périodique de l'institut.

Art. 18. — Toute norme sectorielle élaborée par un organisme à activités normatives peut être convertie en norme nationale, conformément aux procédures prévues aux articles 16 et 17 ci-dessus.

Art. 19. — L'institut algérien de normalisation procède à un examen régulier des normes nationales une fois tous les cinq (5) ans en vue de leur maintien, révision ou annulation.

Ledit examen obéit aux mêmes procédures prévues aux articles 16 et 17 ci-dessus.

Art. 20. — L'institut algérien de normalisation peut, durant la période prévue à l'article 19 ci-dessus, procéder à l'examen de toute norme. Toute partie intéressée peut, également, initier la même demande d'examen, durant la même période, auprès de l'institut national de normalisation.

Ledit examen obéit aux mêmes procédures prévues aux articles 16 et 17 ci-dessus.

Art. 21. — L'institut algérien de normalisation perçoit une rémunération en contrepartie de la vente des normes ou la mise à disposition des projets de normes.

Le conseil d'administration de l'institut en fixe le barème.

Section 3

De l'élaboration des règlements techniques

Art. 22. — Les projets de règlements techniques initiés par les départements ministériels concernés sont élaborés selon les procédures édictées par le guide annexé au présent décret.

Art. 23. — Tout projet de règlement technique fondé sur les normes ou projets de normes nationales et/ou internationales obéit aux mêmes procédures prévues à l'article 16 ci-dessus. Le dit projet de règlement est communiqué au point d'information.

Art. 24. — Tout projet du règlement technique non fondé sur les normes ou projets de normes nationales et/ou internationales est soumis à l'enquête publique conformément à l'article 16 ci-dessus.

Art. 25. — Chaque Etat membre, cité à l'article 2-2 de la loi 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, susvisée, ainsi que toutes parties intéressées peuvent formuler leurs observations sur le projet de règlement technique et les transmettre à l'institut algérien de normalisation durant la période de l'enquête publique qui ne saurait excéder les soixante (60) jours.

Art. 26. — Dans le cas où des problèmes urgents de sécurité, de santé, de protection, d'environnement ou de sécurité nationale se posent ou menacent de se poser, le projet de règlement technique est immédiatement adopté. L'autorité de notification nationale étant saisie sans délai.

Art. 27. — Sauf le cas d'urgence prévu à l'article 26 ci-dessus, un délai raisonnable est accordé, avant la mise en œuvre du règlement technique, à compter de la date de sa publication.

Art. 28. — Le règlement technique est adopté par arrêté conjoint pris par le ministre chargé de la normalisation et les ministres concernés et publié intégralement au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Section 4

Des procédures d'évaluation de la conformité

Art. 29. — Les normes et les règlements techniques sont soumis, lors de leur application, aux procédures d'évaluation de leur conformité. Les procédures d'évaluation de la conformité sont des documents à caractère normatif.

Art. 30. — Les comités techniques nationaux élaborent les procédures d'évaluation de la conformité pour la mise en œuvre des normes.

Les secteurs initiateurs élaborent les procédures d'évaluation de la conformité pour la mise en œuvre des règlements techniques.

Art. 31. — Les procédures d'évaluation de la conformité sont fondées sur les normes ou projets de normes internationales ou sur des règlements techniques équivalents émanant d'un Etat membre d'une convention dont l'Algérie est partie.

Art. 32. — Toutes procédures d'évaluation de la conformité non fondées sur des guides ou normes internationaux obéissent aux procédures prévues aux articles 24, 25, 26 et 27 ci-dessus.

CHAPITRE III

DISPOSITIONS FINALES

Art. 33. — Sont abrogés le décret exécutif n° 90-132 du 15 mai 1990 relatif à l'organisation et fonctionnement de la normalisation, modifié et complété, ainsi que les textes pris pour son application.

Art. 34. — Le présent décret sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6 décembre 2005.

Ahmed OUYAHIA

ANNEXE

GUIDE D'ELABORATION DES REGLEMENTS TECHNIQUES

1. Objet

Le présent guide a pour objet de définir les modalités pratiques d'élaboration et de publication des règlements techniques initiés par les départements ministériels concernés, afin d'assurer leur conformité avec les dispositions de la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation.

2. Domaine d'application

Les prescriptions du présent guide concernent les produits industriels et agricoles.

3. Modalités pratiques d'élaboration des projets de règlements techniques

L'initiative d'élaboration des projets de règlements techniques, est du ressort du département ministériel concerné.

Un règlement technique ne doit pas avoir pour effet de créer des obstacles non nécessaires au commerce.

Les règlements techniques sont basés sur les prescriptions relatives au produit en tenant compte des propriétés de son emploi plutôt que de sa conception ou de ses caractéristiques descriptives.

Un règlement technique n'est élaboré que pour réaliser un objectif légitime.

Les objectifs légitimes sont entre autres :

- la sécurité nationale ;
- la prévention de pratiques de nature à induire en erreur ;
- la protection de la santé et de la sécurité des personnes ;
- la protection de la vie ou de la santé des animaux ;
- la préservation des végétaux ;
- la préservation de l'environnement.

Pour évaluer les risques liés à ces objectifs légitimes, les éléments pertinents à prendre en considération sont :

- les données scientifiques disponibles ;
- les données techniques disponibles ;
- les techniques de transformation connexes ;
- les utilisations finales prévues pour les produits.

Dans le cas où un règlement technique est requis, le département ministériel qui est responsable de son élaboration doit prendre en compte les normes ou projets de normes internationales ou leurs éléments pertinents comme base du règlement technique projeté. Toutefois le département ministériel concerné peut se démarquer de ces documents s'il juge que ces normes ou projets de normes en question lui paraissaient inadaptes.

4. Vérification

Le département ministériel responsable de l'élaboration d'un règlement technique doit vérifier l'existence des normes ou projets de normes internationales pertinentes auprès de l'institut algérien de normalisation.

En vue de l'élaboration du règlement technique, l'institut algérien de normalisation fournit, au département ministériel concerné, le texte des normes ou projets de normes nationales et/ou internationales pertinentes, ainsi que les règlements techniques ayant le même objet et visant le même objectif.

L'institut algérien de normalisation fournit également les documents, normes et guides internationaux notamment : les méthodes d'essais relatifs à l'évaluation de la conformité ainsi que les éventuels modes de preuve et marques de certification existants dans d'autres pays membres relatifs aux produits concernés.

CANEVAS DU REGLEMENT TECHNIQUE ALGERIEN N° RELATIF

A.....

EXPOSE DES MOTIFS

DEPARTEMENT MINISTERIEL INITIATEUR :

.....

OBJECTIFS LEGITIMES A REALISER :

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

RISQUES ENCOURUS EN CAS DE NON-REALISATION DU OU DES OBJECTIF (S) LEGITIME (S) :

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

1. Visas :

Faire référence aux textes législatifs et réglementaires ayant servi d'ancrage juridique à l'élaboration, à la rédaction du règlement technique (loi sur la normalisation, loi sur la protection du consommateur, ...).

2. Objet et domaine d'application

Citer les caractéristiques du produit industriel ou agricole, les procédés de fabrication ou les propriétés d'emploi du produit concerné par le règlement technique.

3. Sources documentaires et normatives

Citer les sources documentaires à caractère scientifique et technique, les règlements techniques existants ainsi que les normes ou projets de normes internationales contenant des informations et des données sur la base desquelles le règlement technique a été rédigé.

4. Exigences à satisfaire

Indiquer d'une manière précise les exigences à satisfaire pour réaliser le ou les objectifs légitimes et protéger l'intérêt général. Les règlements techniques doivent être rédigés de manière à permettre de déterminer si ces exigences sont respectées.

5. Procédures d'évaluation de la conformité

Indiquer les moyens de preuve pour démontrer la conformité du règlement technique aux exigences à satisfaire, ainsi que les moyens acceptables d'attestation de conformité.

6. Annexes

Afin de faciliter la mise en application du règlement technique, le département ministériel initiateur peut fournir toutes informations complémentaires.

-----★-----

1. Visas :

Faire référence aux textes législatifs et réglementaires ayant servi d'ancrage juridique à l'élaboration, à la rédaction du règlement technique (loi sur la normalisation, loi sur la protection du consommateur, ...).

2. Objet et domaine d'application

Citer les caractéristiques du produit industriel ou agricole, les procédés de fabrication ou les propriétés d'emploi du produit concerné par le règlement technique.

3. Sources documentaires et normatives

Citer les sources documentaires à caractère scientifique et technique, les règlements techniques existants ainsi que les normes ou projets de normes internationales contenant des informations et des données sur la base desquelles le règlement technique a été rédigé.

4. Exigences à satisfaire

Indiquer d'une manière précise les exigences à satisfaire pour réaliser le ou les objectifs légitimes et protéger l'intérêt général. Les règlements techniques doivent être rédigés de manière à permettre de déterminer si ces exigences sont respectées.

5. Procédures d'évaluation de la conformité

Indiquer les moyens de preuve pour démontrer la conformité du règlement technique aux exigences à satisfaire, ainsi que les moyens acceptables d'attestation de conformité.

6. Annexes

Afin de faciliter la mise en application du règlement technique, le département ministériel initiateur peut fournir toutes informations complémentaires.

-----★-----

**Décret exécutif n° 05-465 du 4 Dhou El Kaada 1426
correspondant au 6 décembre 2005 relatif à
l'évaluation de la conformité.**

Le Chef du Gouvernement,

Sur le rapport du ministre de l'industrie,

Vu la Constitution, notamment ses articles 85-4° et 125 (alinéa 2) ;

Vu l'ordonnance n° 75-59 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code de commerce ;

Vu la loi n° 87-17 du 1er août 1987 relative à la protection phytosanitaire ;

Vu la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur ;

Vu la loi n° 90-18 du 31 juillet 1990 relative au système national légal de la métrologie ;

Vu l'ordonnance n° 03-06 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative aux marques ;

Vu la loi n° 03-12 du 29 Chaâbane 1424 correspondant au 25 octobre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-03 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative à la concurrence ;

Vu la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation ;

Vu le décret présidentiel n° 04-136 du 29 Safar 1424 correspondant au 19 avril 2004 portant nomination du Chef du Gouvernement ;

Vu le décret présidentiel n° 05-161 du 22 Rabie El Aouel 1426 correspondant au 1er mai 2005 portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret exécutif n° 89-147 du 8 août 1989, modifié et complété, portant création, organisation et fonctionnement du centre algérien du contrôle de la qualité et de l'emballage ;

Vu le décret exécutif n° 96-355 du 6 Joumada Ethania 1417 correspondant au 19 octobre 1996 portant création, organisation, fonctionnement des réseaux des laboratoires d'essais et d'analyse de la qualité ;

Vu le décret exécutif n° 02-68 du 23 Dhou El Kaada 1422 correspondant au 6 février 2002 fixant les conditions d'ouverture et d'agrément des laboratoires d'analyse de la qualité ;

Vu le décret exécutif n° 03-135 du 21 Moharram 1424 correspondant au 24 mars 2003 fixant les attributions du ministre de l'industrie ;

Vu le décret exécutif n° 05-464 du 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6 décembre 2005 relatif à l'organisation et au fonctionnement de la normalisation ;

Décète :**CHAPITRE I****DISPOSITIONS GENERALES**

Article 1er. — En application des articles 18, 21 et 22 de la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, susvisée, le présent décret a pour objet de définir :

— l'organisation et le fonctionnement de l'évaluation de la conformité ;

— les procédures de certification des produits et les caractéristiques des marques nationales de conformité ;

— la certification obligatoire des produits.

Art. 2. — L'évaluation de la conformité est un procédé visant à démontrer que des exigences spécifiées relatives à un produit, processus, système, personne ou organisme sont respectées. Elle comprend les activités telles que les essais, l'inspection, la certification et l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité.

Art. 3. — Au sens du présent décret, on entend par :

1. Certification : fourniture d'une affirmation, par une tierce partie, que des exigences spécifiées relatives à un produit, un processus, un système ou une personne, sont respectées.

2. **Accréditation** : reconnaissance formelle, par une tierce partie, qu'un organisme d'évaluation de la conformité possède la compétence à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

3. **Marque de conformité** : marque protégée, apposée ou délivrée selon les règles d'un système de certification, indiquant avec un niveau suffisant de confiance que le produit, processus ou service visé est conforme à une norme ou autre document normatif spécifique.

4. **Exigences spécifiées** : besoins ou attentes formulés dans des documents normatifs tels que les règlements, les normes et les spécifications techniques.

CHAPITRE II DE L'ORGANISATION ET DU FONCTIONNEMENT DE L'EVALUATION DE LA CONFORMITE

Art. 4. — Les organismes d'évaluation de la conformité sont :

- les laboratoires,
- les organismes d'inspection,
- les organismes de certification.

Ces organismes sont chargés respectivement des analyses, des essais, de l'inspection et de la certification des produits, des processus, des systèmes, et des personnes.

Art. 5. — L'activité des laboratoires consiste, notamment, en des services d'expérimentation, d'essais, de mesurage, d'étalonnage, d'échantillonnage, d'examen, d'identification, de vérification, d'analyses permettant la vérification de la conformité à des normes, à des règlements techniques ou autres exigences spécifiées.

Art. 6. — Les activités d'inspection consistent en l'examen de la conception d'un produit, d'un processus, d'une installation et la détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou sur la base d'un jugement professionnel à des exigences générales.

Art. 7. — Les activités de certification consistent en l'établissement d'une assurance écrite de conformité à une norme, règlement technique ou plus généralement un référentiel sur la base des résultats d'analyses et/ou d'essais en laboratoire ou d'un ou de plusieurs rapports d'audits.

Art. 8. — La certification comprend :

— **la certification de personnes** : est le processus qui consiste à évaluer et à reconnaître publiquement la compétence technique d'une personne à effectuer une tâche déterminée ;

— **la certification de produits** : la certification de produits atteste qu'un produit est conforme à des caractéristiques spécifiques ou à des règles préalablement fixées et strictement contrôlées ;

— **la certification système couvre notamment** :

- * le management de la qualité ;
- * le management de l'environnement ;
- * le management de la sécurité alimentaire ;
- * le management de la santé et de la sécurité en milieu professionnel.

Art. 9. — En vue de faire reconnaître leur compétence, les organismes d'évaluation de la conformité peuvent recourir à l'accréditation par l'organisme national compétent. Ils sont tenus, à cette fin, de satisfaire aux exigences de compétence, d'intégrité, d'impartialité et d'indépendance édictées par les normes nationales.

Art. 10. — Les procédures d'organisation et de fonctionnement des activités de l'évaluation de la conformité sont fondées sur les normes et documents normatifs nationaux pertinents.

CHAPITRE III DES PROCEDURES DE CERTIFICATION DES PRODUITS ET DES CARACTERISTIQUES DES MARQUES NATIONALES DE CONFORMITE

Art. 11. — En vue d'évaluer la conformité des produits, les organismes prévus à l'article 4 ci-dessus délivrent des documents attestant la conformité aux normes et aux règlements techniques pertinents ou des autorisations de droit d'usage des marques de conformité.

Art. 12. — La détermination des caractéristiques d'identification et de gestion des marques nationales de conformité est précisée par arrêté du ministre chargé de la normalisation et des ministres concernés.

CHAPITRE IV DE LA CERTIFICATION OBLIGATOIRE DES PRODUITS

Art. 13. — Les produits destinés à la consommation et à l'emploi, touchant la sécurité, la santé et l'environnement, sont soumis à la certification obligatoire, conformément à la législation en vigueur.

La certification obligatoire s'impose, sans discrimination, aux produits fabriqués localement et à ceux importés.

Art. 14. — L'institut algérien de normalisation est seul habilité à délivrer les certificats de conformité obligatoire des produits fabriqués localement, autorisant l'apposition de la marque de conformité nationale obligatoire.

En cas de besoin, il peut mandater tout organisme d'évaluation de la conformité accrédité pour la réalisation de tâches spécifiques, précisées dans un cahier des charges, établi à cet effet, par l'institut algérien de normalisation.

Art. 15. — Les produits importés, visés à l'article 13 ci-dessus, doivent comporter la marque de conformité obligatoire, délivrée par les organismes habilités dans le pays d'origine et reconnus par l'institut algérien de normalisation.

Les produits non revêtus de la marque de conformité obligatoire sont interdits d'admission et de commercialisation sur le territoire national.

Art. 16. — Le présent décret sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6 décembre 2005.

Ahmed OUYAHIA.

-----★-----

DECRETS

Décret exécutif n° 11-20 du 20 Safar 1432 correspondant au 25 janvier 2011 modifiant et complétant le décret exécutif n° 98-69 du 24 Chaoual 1418 correspondant au 21 février 1998 portant création et statut de l'institut algérien de la normalisation.

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'industrie de la petite et moyenne entreprise et de la promotion de l'investissement,

Vu la Constitution, notamment ses articles 85-3° et 125 (alinéa 2) ;

Vu la loi n° 04-04 du 5 Jomada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation ;

Vu le décret présidentiel n° 10-149 du 14 Jomada Ethania 1431 correspondant au 28 mai 2010 portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret exécutif n° 98-69 du 24 Chaoual 1418 correspondant au 21 février 1998 portant création et statut de l'institut algérien de la normalisation (IANOR) ;

Vu le décret exécutif n° 04-320 du 22 Chaâbane 1425 correspondant au 7 octobre 2004 relatif à la transparence des mesures sanitaires et phytosanitaires et des obstacles techniques au commerce ;

Vu le décret exécutif n° 11-16 du 20 Safar 1432 correspondant au 25 janvier 2011 fixant les attributions du ministre de l'industrie, de la petite et moyenne entreprise et de la promotion de l'investissement (IANOR) ;

Après approbation du Président de la République ;

Décrète :

Article 1er. — Le présent décret a pour objet de modifier et de compléter certaines dispositions du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998 portant création et statut de l'institut algérien de la normalisation (IANOR).

Art. 2. — Les dispositions de l'article 5 du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998, susvisé, sont modifiées comme suit :

“Art. 5. — L'institut est placé sous la tutelle du ministre chargé de la normalisation et son siège est fixé à Alger. Il peut être transféré en tout autre lieu du territoire national par décret exécutif, sur rapport du ministre chargé de la normalisation”.

..... (Le reste sans changement)».

Art. 3. — Les dispositions de l'article 6 du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998, susvisé, sont modifiées et complétées comme suit :

“Art. 6. — L'institut assure des sujétions de service public conformément aux prescriptions du cahier des clauses générales annexé au présent décret.

L'institut est régi par les règles applicables à l'administration dans ses relations avec l'Etat et par les règles commerciales dans ses relations avec les tiers”.

Art. 4. — Les dispositions de l'article 7 du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998, susvisé, sont complétées comme suit :

“Art. 7. — L'institut met en œuvre la politique de normalisation. A ce titre, il est chargé de :

-
-
-
-
-
-
-
- la certification des systèmes de management, des services et des personnes ;
- le déploiement spatial des activités de normalisation et de certification ;
- la gestion du point d'information relatif aux obstacles techniques au commerce et des bases de données inhérentes aux normes, règlements techniques et aux procédures d'évaluation de la conformité ;
- le développement de l'expertise technique dans le domaine de la normalisation et de la certification ;
- le développement de la coopération avec les organismes homologues étrangers.

En outre, l'institut participe aux travaux des organisations internationales et régionales de normalisation et y représente l'Algérie, le cas échéant”.

Art. 5. — Les dispositions de l'article 11 du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998, susvisé, sont modifiées et complétées comme suit :

“Art. 11. — Le conseil d'administration visé à l'article 9 ci-dessus comprend :

- le ministre chargé de la normalisation ou son représentant, président ;
- le représentant du ministre de la défense nationale ;
- le représentant du ministre chargé des finances ;
- le représentant du ministre chargé du commerce ;

- le représentant du ministre chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique ;
- le représentant du ministre chargé de l'énergie et des mines ;
- le représentant du ministre chargé de la santé, de la population et de la réforme hospitalière ;
- le représentant du ministre chargé de l'habitat et de l'urbanisme ;
- le représentant du ministre chargé de l'agriculture et du développement rural ;
- le représentant du ministre chargé des travaux publics ;
- le représentant du ministre chargé de la poste et des technologies de l'information et de la communication ;
- le représentant du ministre chargé de l'aménagement du territoire et de l'environnement.

Le directeur général de l'institut assiste aux réunions du conseil d'administration avec voix consultative.

Le conseil d'administration peut faire appel à toute personne jugée compétente pour l'étude des questions inscrites à l'ordre du jour”.

Art. 6. — Les dispositions des *articles 12 et 18* du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998, susvisé, sont modifiées et complétées comme suit :

“*Art. 12.* — Le secrétariat du conseil d'administration est assuré par les services de l'institut”.

“*Art. 18.* — Les délibérations du conseil d'administration sont consignées dans un procès-verbal signé par son président et transcrites sur un registre spécial, coté et paraphé, tenu par le directeur général de l'institut.

Il est adressé au ministre chargé de la normalisation dans un délai de quinze (15) jours suivant la délibération.

Les délibérations du conseil d'administration sont réputées approuvées passé le délai de trente (30) jours à partir du jour de leur transmission au ministre chargé de la normalisation

Toutefois, les délibérations portant sur les projets de budget, les comptes et l'acceptation des dons et legs ne deviennent exécutoires qu'après approbation du ministre chargé de la normalisation.”

Art. 7. — Les dispositions de *l'article 19* du décret exécutif n° 98-69 du 21 février 1998, susvisé, sont modifiées et complétées comme suit :

“*Art. 19.* — Le directeur général est nommé par décret présidentiel conformément à la réglementation en vigueur. Il est mis fin à ses fonctions dans les mêmes formes.

A ce titre, il :

- est responsable du fonctionnement général de l'institut ;
- représente l'institut en justice et dans tous les actes de la vie civile ;
- exerce l'autorité hiérarchique sur le personnel de l'institut ;
- établit les rapports à présenter aux délibérations du conseil d'administration ;
- organise le travail de recueil, de traitement et d'analyse des informations relatives à la normalisation et à ses activités connexes ;
- établit le budget prévisionnel de l'institut et l'exécute ;
- passe tous marchés, accords et conventions ;
- met en œuvre les résultats des délibérations du conseil d'administration ;
- assure la préparation des réunions du conseil d'administration et du conseil national de normalisation ;
- ordonne les dépenses inhérentes aux missions de l'institut et dresse tous bilans, comptes et prévisions ;
- veille à la préservation du patrimoine de l'institut.”

Art. 8. — Le présent décret sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 20 Safar 1432 correspondant au 25 janvier 2011.

Ahmed OUYAHIA.

ANNEXE

**CAHIER DES CLAUSES GENERALES
FIXANT LES CHARGES ET SUJETIONS
DE SERVICE PUBLIC DE L'INSTITUT ALGERIEN
DE LA NORMALISATION « IANOR »**

Article 1er. — Le présent cahier des clauses générales a pour objet de définir le cahier des clauses générales fixant les charges et sujétions de service public de l'institut algérien de la normalisation (IANOR).

Art. 2. — Au titre des sujétions de service public, l'institut met en œuvre le programme national de normalisation et l'ensemble des tâches qui lui sont dévolues au titre de l'action de l'Etat en la matière. De ce fait, il est chargé, notamment :

1. En matière de normes et de réglementation :

- des études et analyses des besoins nationaux recensés auprès des partenaires socio-économiques et des contributions des comités techniques nationaux ;
- de l'élaboration, de la publication et de la diffusion des normes algériennes ;
- de la mobilisation de l'expertise nationale et internationale ;
- de la mise en forme et du lancement des enquêtes publiques de tous les projets de normes algériennes adoptés ;
- de la participation à l'élaboration des normes internationales et régionales ;
- de l'assistance au profit des départements ministériels dans l'élaboration des règlements techniques algériens.

2. En matière de promotion de la normalisation :

- de l'organisation des manifestations destinées à sensibiliser et à former les pouvoirs publics et les opérateurs économiques sur la normalisation ;
- de l'édition du catalogue des normes algériennes, de la revue officielle de normalisation, des brochures et dépliants.

3. En matière de coopération, d'information et de documentation normative :

- de l'intégration des espaces internationaux et régionaux de normalisation ;
- de la notification du programme national de normalisation à l'ensemble des instances internationales auxquelles l'Algérie est partie.

Art. 3. — Pour chaque exercice et avant le 30 avril de chaque année, l'institut adresse, au ministre chargé de la normalisation, l'évaluation des montants qui devront lui être alloués pour la couverture des charges réelles induites par les sujétions de service public qui lui sont imposées par le présent cahier des clauses.

Art. 4. — La contribution due par l'Etat en contrepartie de la prise en charge par l'institut des sujétions de service public est versée à ce dernier conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Art. 5. — La contribution de l'Etat doit faire l'objet d'une comptabilité distincte.

Art. 6. — L'institut élabore, pour chaque année, les prévisions budgétaires qui comportent le bilan et les comptes des résultats comptables prévisionnels avec l'engagement de l'institut, le programme physique et financier d'investissement, le plan de financement et le rapport d'audit certifié par le commissaire aux comptes.

Art. 7. — L'institut adresse, au ministre chargé de la normalisation, l'état des dépenses induites par l'activité de sujétions du service public conformément à la réglementation en vigueur.

Art. 8. — Un bilan détaillé de l'utilisation des crédits alloués antérieurement et de l'évaluation de leur impact est transmis au ministre des finances à la fin de chaque exercice budgétaire.

**Loi n° 04-04 du 5 Jomada El Oula 1425 correspondant
au 23 juin 2004 relative à la normalisation.**

Le Président de la République,

Vu la Constitution, notamment ses articles 119, 121,
122 et 126 ;

Vu l'ordonnance n° 66-154 du 8 juin 1966, modifiée et
complétée, portant code de procédure civile ;

Vu l'ordonnance n° 66-155 du 8 juin 1966, modifiée et
complétée, portant code de procédure pénale ;

Vu l'ordonnance n° 66-156 du 8 juin 1966, modifiée et
complétée, portant code pénal ;

Vu l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975,
modifiée et complétée, portant code civil ;

Vu l'ordonnance n° 75-59 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code de commerce ;

Vu la loi n° 85-05 du 16 février 1985, modifiée et complétée, relative à la protection et à la promotion de la santé ;

Vu la loi n° 87-17 du 1er août 1987 relative à la protection phytosanitaire ;

Vu la loi n° 88-08 du 26 janvier 1988 relative aux activités de médecine vétérinaire et à la protection de la santé animale ;

Vu la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur ;

Vu la loi n° 89-23 du 19 décembre 1989 relative à la normalisation ;

Vu la loi n° 90-18 du 31 juillet 1990 relative au système national de métrologie ;

Vu la loi n° 03-10 du 19 **Jumada El Oula 1424** correspondant au 19 juillet 2003 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable ;

Vu la loi n° 03-12 du 29 **Chaâbane 1424** correspondant au 25 octobre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-03 du 19 **Jumada El Oula 1424** correspondant au 19 juillet 2003 relative à la concurrence ;

Vu la loi n° 03-13 du 29 **Chaâbane 1424** correspondant au 25 octobre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-04 du 19 **Jumada El Oula 1424** correspondant au 19 juillet 2003 relative aux règles générales applicables aux opérations d'importation et d'exportation de marchandises ;

Vu la loi n° 03-18 du 9 **Ramadhan 1424** correspondant au 4 novembre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-06 du 19 **Jumada El Oula 1424** correspondant au 19 juillet 2003 relative aux marques ;

Vu la loi n° 03-19 du 9 **Ramadhan 1424** correspondant au 4 novembre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-07 du 19 **Jumada El Oula 1424** correspondant au 19 juillet 2003 relative aux brevets d'invention ;

Vu la loi n° 03-20 du 9 **Ramadhan 1424** correspondant au 4 novembre 2003 portant approbation de l'ordonnance n° 03-08 du 19 **Jumada El Oula 1424** correspondant au 19 juin 2003 relative à la protection des schémas de configuration des circuits intégrés ;

Après adoption par le Parlement ;

Promulgue la loi dont la teneur suit :

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GENERALES ET DEFINITIONS

Article 1er. — La présente loi a pour objet de fixer le cadre général de la normalisation.

Art. 2. — Au sens de la présente loi on entend par :

1- La normalisation

L'activité propre à établir, face à des problèmes réels ou potentiels des dispositions destinées à un usage commun et répété, dans la confrontation des problèmes réels visant à l'obtention du degré optimal d'ordre dans un contexte donné. Elle fournit des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans les relations entre les partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux.

2 - Etat membre

Pays membre d'un ou de plusieurs accords internationaux pertinents en la matière et auxquels l'Algérie est partie.

3 - Norme

Document sans force obligatoire approuvé par un organisme de normalisation reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, comprenant des prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage, pour des produits ou des procédés et des méthodes de production donnés.

4 - Objectif légitime

Objectif relatif à la sécurité nationale, la protection des consommateurs, la loyauté dans les transactions commerciales, la protection de la santé ou de la sécurité des personnes, de la vie ou de la santé des animaux, la préservation des végétaux, la protection de l'environnement et à tout autre objectif de même nature.

5 - Procédure d'évaluation de la conformité

Toutes procédures utilisées directement ou indirectement, pour déterminer que les prescriptions pertinentes des règlements techniques ou des normes sont respectées. Elles comprennent entre autres les procédures d'échantillonnage, d'essais et d'inspections, des procédures d'évaluation, de vérification et d'assurance de la conformité, les procédures d'enregistrement, d'adoption et d'homologation et leur combinaison.

6 - Projet de règlement technique

Document élaboré comme un projet de règlement technique en tant que stade de préparation et mis à la disposition des parties intéressées avec possibilité d'y apporter des amendements.

7 - Règlement technique

Document, pris par voie réglementaire, qui énonce les caractéristiques d'un produit ou les procédés et méthodes de production s'y rapportant, y compris la réglementation qui s'y applique dont le respect est obligatoire. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage, pour un produit, un procédé ou une méthode de production donnés.

8 - Organisme à activité normative

Organisme qui a des activités reconnues dans le domaine de la normalisation.

9 - Certification de conformité

Action ayant pour objet de certifier au moyen d'un certificat de conformité et/ou d'une marque de conformité, qu'un produit est conforme à des normes ou à des règlements techniques tels que définis dans la présente loi.

10 - Organisme national de normalisation

Organisme de normalisation habilité à devenir membre national des organisations internationales et régionales correspondantes.

L'institut algérien de normalisation "IANOR" est l'organisme national de normalisation.

11 - Produit

Tout matériau, substance, composant, équipement, système, procédure, fonction ou méthode.

Art. 3. — La normalisation a notamment pour objectifs :

- a) d'améliorer la qualité des biens et services, et le transfert des technologies ;
- b) de réduire les entraves techniques au commerce et la non-discrimination ;
- c) de faire participer les parties intéressées à la normalisation et respecter le principe de transparence;
- d) d'éviter le chevauchement et la duplication des travaux de normalisation ;
- e) d'encourager la reconnaissance mutuelle des règlements techniques, des normes et des procédures d'évaluation à effet équivalent ;
- f) d'économiser les ressources et de protéger l'environnement ;
- g) de réaliser les objectifs légitimes.

CHAPITRE II**DES REGLEMENTS TECHNIQUES
ET DES NORMES****Section I****Dispositions communes**

Art. 4. — Il est créé une institution nationale de normalisation dénommée "Institut algérien de normalisation".

La normalisation est une activité d'intérêt général. L'Etat se charge de sa promotion et de son soutien.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par voie réglementaire.

Art. 5. — L'élaboration, l'adoption et l'application des règlements techniques et des normes nationales ne doivent pas avoir pour objet et/ou pour effet de créer des obstacles non nécessaires au commerce.

Art. 6. — Lorsque des normes internationales pertinentes existent ou lorsqu'elles sont sur le point d'être mises en forme, elles sont utilisées comme base des règlements techniques et des normes nationales, sauf si ces normes internationales s'avèrent inefficaces ou inappropriées pour réaliser les objectifs légitimes recherchés, en raison notamment d'un niveau de protection insuffisant, de facteurs climatiques ou géographiques fondamentaux ou de problèmes technologiques fondamentaux.

Art. 7. — Dans tous les cas où cela est approprié, les règlements techniques et les normes nationales sont basés sur les prescriptions relatives au produit en fonction des propriétés d'emploi du produit plutôt qu'en fonction de sa conception ou de ses caractéristiques descriptives.

Art. 8. — Les règlements techniques et les normes nationales s'appliquent de façon non-discriminatoire aux produits importés en provenance de tout autre Etat membre et aux produits similaires d'origine nationale.

Art. 9. — L'organisation, le fonctionnement de la normalisation ainsi que les conditions d'agrément des organismes à activité normative sont fixés par voie réglementaire.

Section 2**Règlements techniques**

Art. 10. — L'élaboration et l'adoption des règlements techniques doivent être nécessaires pour réaliser un objectif légitime, en prenant en considération les risques que leur non-adoption entraînerait. Pour évaluer ces risques, les éléments pertinents à prendre en considération sont, notamment, les données scientifiques et techniques disponibles, les techniques de transformation connexes ou les utilisations finales prévues pour les produits.

Les règlements techniques ne sont pas maintenus si les circonstances ou les objectifs qui ont conduit à leur adoption ont cessé d'exister ou ont changé, de telle sorte qu'il devient possible de satisfaire à l'objectif légitime d'une manière moins restrictive pour le commerce.

Art. 11. — Les règlements techniques sont élaborés par les secteurs concernés.

La communication de projets de règlements techniques à l'organisme national de la normalisation est obligatoire.

Section 3

Normes

Art. 12. — Les normes nationales sont élaborées par l'organisme national de normalisation.

Art. 13. — L'organisme national de normalisation fait paraître tous les six (6) mois son programme de travail indiquant les normes nationales en cours d'élaboration et celles adoptées dans la période précédente.

CHAPITRE III

EVALUATION DE LA CONFORMITE

Art. 14. — La recherche d'une assurance suffisante afin que les produits soient conformes aux règlements techniques ou aux normes nationales, ne doit pas être un prétexte pour exagérer la rigueur des procédures d'évaluation, ni leur application plus stricte qu'il est nécessaire compte-tenu des risques que la non-conformité entraînerait.

Art. 15. — Lorsque des preuves ou recommandations pertinentes émanant d'organismes internationaux à activité normative auxquels l'Algérie est membre existent ou lorsqu'elles sont sur le point d'être mises en forme, elles servent de base pour l'élaboration des procédures d'évaluation de la conformité, sauf lorsque ces preuves ou recommandations ou certains de leurs éléments sont inappropriés pour réaliser les objectifs essentiels ou en raison de facteurs climatiques ou autres facteurs géographiques fondamentaux, ou de problèmes technologiques ou d'infrastructure de base.

Art. 16. — Les fournisseurs de produits originaires du territoire d'un Etat membre ont accès aux procédures d'évaluation de la conformité selon les mêmes règles et dans les mêmes conditions que les nationaux.

Art. 17. — Les informations obtenues par les personnes ou organismes chargés de l'évaluation de la conformité d'un produit ou service sont couvertes par le secret professionnel.

Art. 18. — L'organisation et le fonctionnement de l'évaluation de la conformité aux règlements techniques et aux normes nationales sont fixés par voie réglementaire.

Art. 19. — La conformité d'un produit aux règlements techniques et aux normes nationales est attestée par l'attribution d'un certificat de conformité ou matérialisée par l'apposition sur le produit d'une marque de conformité.

Art. 20. — Les marques de conformité aux règlements techniques et aux normes nationales sont des marques collectives régies par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Art. 21. — Les procédures de certification et les caractéristiques des marques nationales de conformité aux règlements techniques et aux normes nationales sont fixées par voie réglementaire.

Art. 22. — Les produits qui touchent à la sécurité, à la santé des personnes et/ou des animaux et des végétaux et à l'environnement font l'objet d'une certification obligatoire.

L'organisme national de la normalisation se charge de l'application et du suivi de la remise de la certification obligatoire de la conformité, ainsi que de la création, de la mise en œuvre et de la gestion des marques de la conformité obligatoire.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par voie réglementaire.

CHAPITRE IV

INFORMATION ET NOTIFICATION

Art. 23. — Le point d'information sur les obstacles techniques au commerce, placé auprès de l'organisme national de normalisation, est chargé de répondre à toutes les demandes raisonnables de renseignements émanant d'Etats membres et de parties intéressées et de fournir les documents pertinents, comprenant des règlements techniques, normes nationales et procédures d'évaluation adoptés ou en projet conformément aux accords internationaux pertinents auxquels l'Algérie fait partie, à l'exception de renseignements dont la divulgation est contraire aux intérêts de la sécurité nationale.

Art. 24. — Tous les secteurs et organismes à activité normative doivent communiquer de façon diligente au point d'information les règlements techniques, normes et procédures d'évaluation de la conformité adoptés ou en projet.

Art. 25. — Tout règlement technique est publié intégralement dans le *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire dès son adoption.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS FINALES

Art. 26. — Toutes les dispositions contraires à la présente loi sont abrogées, notamment la loi n° 89-23 du 19 décembre 1989 relative à la normalisation.

Les textes pris en application de la loi susvisée restent en vigueur jusqu'à la publication des textes d'application de la présente loi.

Art. 27. — La présente loi sera publiée au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 5 Jomada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004.

Abdelaziz BOUTEFLIKA

Les thèmes de formation à l'institut Algérien de normalisation:

- 01- Normalisation ; concept, principes, objectifs et niveaux (nationale, régionale et internationale)
- 02- Le management de la qualité selon le référentiel ISO 9001 v.2008
- 03- Les outils de la qualité
- 04- Manager par les processus
- 05- La dynamique du système documentaire en Management de la qualité : savoir et savoir faire
- 06- L'audit qualité interne
- 07- Devenir auditeur qualité interne : atelier de travail
- 08- La métrologie en entreprise : l'aspect normatif
- 09- Accréditation des laboratoires selon le référentiel ISO 17025v.2005
- 10- La mise en place d'un SMSDA (Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires) selon le référentiel international ISO 22000 v.2005
- 11- Le management de la santé et de la sécurité au travail selon le référentiel OHSAS 18001v.2007
- 12- Mise en place d'un système d'évaluation des compétences
- 13- Méthodologie d'évaluation des compétences des auditeurs
- 14- Le processus de traitement des non conformités
- 15- Management des risques selon le référentiel ISO 31000 :2010
- 16- Le management Environnemental selon le référentiel international ISO 14001 v.2004
- 17- La réglementation gestion des déchets
- 18- La gestion des produits dangereux
- 19- Initiation au management environnemental

- 20- Etude d'impact environnemental
- 21- Gestion d'un fonds documentaire normatifs dans l'entreprise
- 22- Veille normative
- 23- Le management de l'énergie selon ISO 50001 v.2011
- 24- La responsabilité sociétale selon la norme internationale ISO 26000v.2010
- 25- Construire un système de management de l'énergie
- 26- Méthodologie d'évaluation des compétences des auditeurs
- 27- Tableaux de bord mesure de la performance QSE
- 28- Optimisation des processus
- 29- Gestion des compétences dans les systèmes management
- 30- Communication
- 31- Les 5S
- 32- Le tableau de bord qualité
- 33- L'approche processus
- 34- Gestion des ressources humaines
- 35- La méthodologie des polluants
- 36- Analyse des données dans les Systèmes de management