

**Ecole Des Hautes Etudes Commerciales
d'Alger**

EHEC

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master
en sciences commerciales**

Option : Management et Entreprenariat

THEME

**L'APPORT DE LA DEMARCHE (SST) POUR UNE
GESTION OPTIMALE DES RISQUES
ETUDE DE CAS : BOMARE COMPANY**

Élaboré par :

Mlle : Roumaïssa MENNICHE

Dirigé par :

Mme. Fella OUAHDI

Maître de conférences à EHEC

5^{ème} promotion

Juin 2018

**Ecole Des Hautes Etudes Commerciales
d'Alger**

EHEC

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master
en sciences commerciales**

Option : Management et Entrepreneuriat

THEME

**L'APPORT DE LA DEMARCHE (SST) POUR UNE
GESTION OPTIMALE DES RISQUES
ETUDE DE CAS : BOMARE COMPANY**

Élaboré par :

Mlle : Roumaissa MENNICHE

Dirigé par :

Mme. Fella OUAHDI

Maître de conférences à EHEC

5^{ème} promotion

Juin 2018

Résumé

La santé et sécurité du personnel ne peuvent pas se préserver par des simples convictions, elles nécessitent l'application d'un système de management SST (santé et sécurité au travail) qui suit une démarche basée sur des référentiels, des politiques de préventions, des plans d'actions, qu'implique chaque niveau de responsabilité.

L'objectif de ce travail est de trouver et démontrer l'apport de la démarche SST pour une gestion optimale de risque au sein de BOMARE COMPANY, le choix de cette dernière n'est pas au hasard ; leur type d'activité, la dynamique et l'importance de leur secteur d'activité et aussi leur attention à la santé et sécurité et l'application de la démarche SST.

La démarche SST doit fortement être développée au sein de toute entreprise pour réduire les dangers et pour la maîtrise des risques. Donc cette démarche vise principalement l'identification des risques et leur évaluation par des outils et des méthodes afin de faciliter leur maîtrise.

Les mots clés : la santé et sécurité, système management SST, référentiels, la politique prévention, la démarche SST, les dangers, la gestion de risque.

Abstract

The health and safety of the staff can not be preserved by mere convictions, it requires the application of an OSH management system that follows a process based on standards, prevention policies, action plans, imply each level of responsibility.

The objective of this work is to find and demonstrate the contribution of the OHS approach for optimal risk management to BOMARE COMPANY, the choice of the latter is not random; their type of activity, the dynamics and importance of their sector of activity and also their attention to health and safety and the application of the OHS approach.

The OHS approach must strongly develop within all companies to reduce the risks and for the good control of the risks so the OHS approach aims mainly to identify the risks and to evaluate them by tools and methods in order to facilitate the management of risk.

Key words: health and safety, OHS management system, prevention policy, OHS approach, hazards, risk management.

ملخص

لا يمكن الحفاظ على صحة وسلامة الموظفين من خلال قنوات بسيطة، فهي تتطلب تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (الصحة والسلامة في العمل) الذي يتبع عملية تستند إلى المعايير وسياسات الوقاية، خطط العمل، والتي تنطوي على كل مستوى من المسؤولية.

الهدف من هذا العمل هو إيجاد وإثبات مساهمة نهج الصحة والسلامة المهنية في إدارة المخاطر المثلى داخل شركة BOMARE .

واختيار هذه الأخيرة غير عشوائي بل يعود الى نوع نشاطهم وأهمية قطاعهم وكذلك اهتمامهم بالصحة والسلامة وتطبيق نهجها.

يجب تطوير منهج الصحة والسلامة المهنية بقوة في أي شركة للتقليل من المخاطر والتحكم بها. لذلك يهدف هذا النهج بشكل أساسي إلى تحديد المخاطر وتقييمها باستخدام الأدوات والأساليب لتسهيل إتقانها.

الكلمات المفتاحية: الصحة والسلامة، نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، المعايير، سياسة الوقاية، نهج الصحة والسلامة المهنية، المخاطر، إدارة المخاطر.

Dédicaces

C'est avec une vive joie, gratitude et reconnaissance que je dédie ce modeste travail :

A mes précieux parents pour leurs sacrifices, leur confiance, leurs encouragements, et leur soutien pendant toute ma vie, Que dieu leur procure bonne santé et longue vie.

Mes adorables sœurs, et mes chers frères pour m'avoir apporté un support moral, je les souhaite beaucoup de réussite ;

A toute ma famille ;

A tous mes amis ;

À toutes les personnes qui m'ont encouragé pour la réalisation de ce mémoire, je vous présente mes sincères gratitude ;

À tous les gens que j'aime.

Roumaissa

Remerciements

Tout travail de recherche n'est jamais totalement l'œuvre d'une seule personne et sans faire des efforts. A cet effet, je tiens à remercier tout d'abord ALLAH, le tout puissant, de m'avoir accordé santé, force et courage pour accomplir ce travail.

Ensuite, je tiens à exprimer mes sincères et vifs remerciements à mes chers parents, ma famille, mes amis, pour leur soutien et encouragement durant l'élaboration de ce travail.

Je remercie particulièrement mon encadreur pédagogique madame Fella OUAHDI, qui nous a aidés à réaliser notre travail de recherche et qu'elle a été à nos côtés par son suivi, ses orientations et son esprit critique tout au long de la réalisation de cette recherche.

Mes remerciements s'adressant également à mon promoteur de stage monsieur BACHERI Adlane responsable de la qualité, qui a manifesté un intérêt considérable pour le présent travail de recherche et qui a sacrifié de son temps pour répondre à nos nombreuses questions.

Aussi, je tiens à remercier et exprimer mes gratitude à tous l'ensemble du personnel qui a su nous transmettre les informations .et tous les professeurs d'EHEC que nous avons eu pendant notre cursus universitaire et qui nous ont transmis beaucoup de connaissances.

Enfin nous remercions, tous ceux qui ont contribué, par ailleurs, de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Liste des figures

Chapitre 01 :

N°	Titre	Page
1	Le modèle de système management SST selon le référentiel OHSAS	27

Chapitre 02 :

N°	Titre	Page
1	L'impact des sources de risques	45
2	Processus de maîtrise de risque	50
3	La contribution de l'évaluation des risques au processus de gestion	54
4	Le diagramme d'Ishikawa	58
5	Exemple de diagramme de Pareto	60
6	L'arbre des causes	62
7	La démarche AMDEC	71

Chapitre 03 :

N°	Titre	Page
1	La documentation	87
2	L'Age du personnel questionné	96
3	l'ancienneté du personnel questionné	96
4	La connaissance des employés de leur droit en termes de santé et sécurité	97
5	L'avis du personnel sur les conditions de travail	98
6	L'influence du travail sur la santé	99
7	Les risques principaux(les plus fréquents)	100
8	Les moyens de protection individuelle	101
9	Information, formation et sensibilisation sur les risques liés au travail	102
10	L'ambition d'atteindre le risque zéro	102
11	L'évaluation des risques	102
12	L'avis sur la méthode AMDEC	103

13	L'existence de la santé et sécurité	104
14	L'attention à la santé et sécurité	104
15	La place de la santé et sécurité au travail	105

Liste des tableaux

Chapitre 01 :

N°	Titre	Page
1	Exemple de référentiels de système management SST	8

Chapitre 02 :

N°	Titre	Page
1	La classification des risques selon l'origine	47
2	L'évaluation du risque	52

Chapitre 03 :

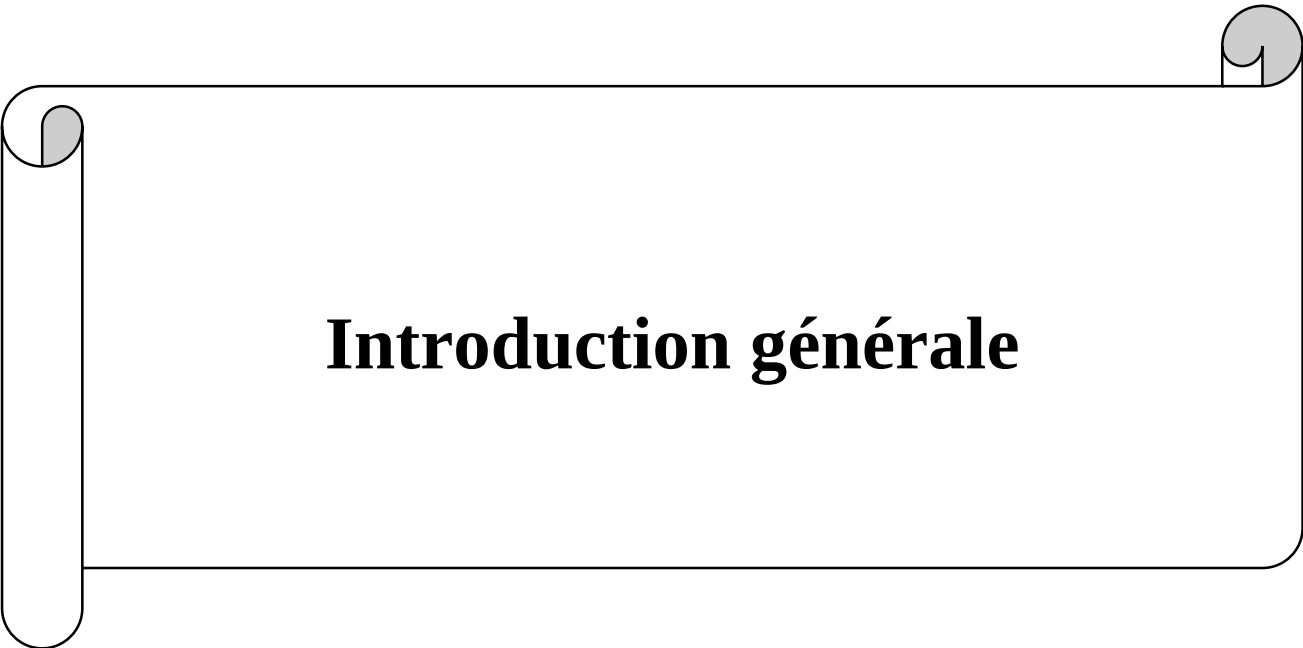
N°	Titre	Page
1	Fiche d'indenté	77
2	Répartition d'effectif par niveau	79
3	L'évaluation des risques par l'AMDEC processus	90
4	Les actions préventives	90
5	Identification des personnels questionnés	96
6	La connaissance des employés de leur droit en termes de santé et sécurité	97
7	L'avis des personnels sur les conditions de travail	98
8	L'influence du travail sur la santé	99
9	Les risques les plus fréquents	100
10	Les moyens de protection individuelle	100
11	L'information, l'ambition et l'évaluation des risques	101
12	L'avis sur la méthode AMDEC	103
13	L'existence et l'attention à la santé et sécurité	104
14	La place de la santé et sécurité au travail	105

Liste des abréviations

AdD	Analyse des défaillances
AFAQ	Association Française, Assurance qualité
AFNOR	Association française de normalisation
AMDEC	Analyse des modes de défaillances, de leurs effets et leur criticité
ANACT	Agence national pour améliorer des conditions de travail
APR	Analyse préliminaire de risque
BIT	Bureau international du travail
BS	British standard (norme britannique)
BSI	British standards institue
CHS	Comités d'hygiènes et de sécurité
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
FMEA	Failure mode and affects analysis
FMECA	Failure mode and affects criticality analysis
HACCP	L'hasard analyses critical control point (analyse des dangers point critiques pour leur maîtrise)
HAZOP	Hazard and operability study (étude de danger et opérabilité)
HS	Hygiène, sécurité
HSE	Hygiène, sécurité, environnement
ILO	International labours organisation
IRP	Indice de priorité du risque
ISO	International standards organisation
MASE	Manuel d'amélioration sécurité des entreprises
MP	Maladie professionnel
NPR	Niveau de priorité du risque
OIT	Organisation international du travail
OHSAS	Occupational health and safety assessment series (série sur l'évaluation de santé et sécurité)
PDCA	Plan, Do, Check, Act
PIS	Plan d'intervention et de santé au travail
QQQOCP/C	Qui, Quoi, Quand, Où, Comment, Pourquoi, Combien
SARL	Société à responsabilité limité
SAV	Service après-vente
SMS/SMSST	Système de managent de la santé et sécurité au travail
SMQ	Système management qualité
SST	Santé sécurité au travail
SWOT	Strengths, weaknesses, opportunities, threats(force , fabless , opportunity , menace)
UIC	Union des industries chimiques
UPCE	Unité de production des cartes électroniques

Sommaire

Introduction générale.....	02
Chapitre 01: la démarche SST	
Section 1 : les référentiels de système management SST.....	07
section 2 : geniralité sur le système management SSTLa notion d'un système management SST	16
section 3 : Les étapes de la démarche SST	27
Chapitre 02 : la gestion du risque	
Section 1 : notion de la gestion de risque	36
Section 2 : Processus de maîtrise des risques(les étapes de la gestion de risques)	46
section 3 : Les outils d'analyses des risques.....	51
Section 4 : AMDEC comme outils d'analyse.....	58
Chapitre 03 : l'apport de la démarche SST pour une gestion optimale des risques	
Section 01 : présentation de l'entreprise	70
Section 02 : présentation de la démarche SST et les risques existants.....	79
section 3 : La présentation de la démarche méthodologique de la recherche.....	86
Conclusion générale.....	105

A decorative graphic of a scroll, rendered in a light gray color. It features a central rectangular area with rounded corners, and two vertical strips on the left and right sides that resemble rolled-up paper or scroll edges. The entire graphic is outlined in a thin black line.

Introduction générale

Introduction

De nos jours, que ce soit au sein d'une entreprise où administration n'importe quelle activité engendre des risques. Donc la prise en charge de la santé et sécurité au travail par les employeurs et les travailleurs constitue le fondement essentiel d'une bonne démarche de préventions et aussi une discipline très large qui recouvre de nombreux domaines spécialisés. Mais pour assurer un milieu de travail sécuritaire, il est primordiale de connaître les risques qu'il comporte et les solutions appropriées pour les éliminer et afin d'améliorer quotidiennement la santé et la sécurité au travail.

Alors ces derniers deviennent une préoccupation croissante et majeure pour les entreprises ; en effet, les accidents de travail et les maladies professionnelles ne doivent plus être perçues comme une fatalité, mais bien comme un dysfonctionnement de l'entreprise. Donc la mise en place d'un système de management de la santé et sécurité au travail peut contribuer de manière efficace à réduire les accidents de travail et les maladies professionnelles et à anticiper les risques, accroître la productivité de l'organisme, il permet également au chef d'entreprise de remplir ses obligations d'organisation de la santé et de la sécurité au travail, le maintien de l'emploi et aussi d'améliorer la compétitivité des entreprises.

De ce fait, la SST est une partie du système de management global qui suit un ensemble des étapes (démarche) pour faire vivre ce système qui lui permettent d'établir une politique et des objectifs de sécurité et de santé au travail et de prévenir les risques. Ce système se base sur le référentiel OHSAS 18001 qui est susceptible de conduire une entreprise vers l'obtention de la certification. Cette dernière est la reconnaissance officielle d'une volonté collective d'améliorer constamment les performances et la confiance des utilisateurs, clients, consommateurs, pouvoirs publics, etc.

Donc l'étude et l'application de la démarche SST sont devenues, de plus en plus importantes et les entreprises doivent les mettre en place. D'où le suivi des mesures nécessaires pour respecter les obligations légales c'est-à-dire identifier, corriger et contrôler les risques et favoriser la pratique des travailleurs dans cette démarche de prévention.

Vu l'importance le développement des entreprises algériennes, le marché algérien des produits électroniques a connu l'apparition de plusieurs entreprises qui se spécialisent dans l'importation, la production, la distribution et l'exportation de ces produits. Il connaît actuellement une grande dynamique caractérisée par une forte concurrence entre un grand nombre d'acteurs de ce secteur. Parmi ces entreprises BOMARE COMPANY qui exerce son

activité dans le domaine électronique, une société innovatrice orientée totalement vers le consommateur pour répondre aux leurs besoins.

Le choix de cette entreprise comme lieu d'investigation a été motivé par le type d'activité de cette dernière qui nous permet d'appliquer nos connaissances théoriques sur le terrain ainsi que la dynamique et l'importance de leur secteur d'activité.

Le présent travail de recherche s'inscrit autour du thème suivant : « L'apport de la démarche SST pour une gestion optimale des risques ». Le choix de ce thème n'est pas le fruit du hasard, mais il est motivé par son actualité et intérêt (économique, social et managérial) et présente des avantages considérables pour les entreprises. Il représente une véritable base de réduction des risques et de lutte contre les altérations de la santé et de la sécurité de travail, compte tenu de leur importance primordiale. Ils nous permettent aussi d'accomplir notre connaissance.

L'objectif principal de notre recherche est de présenter et décrire en détail la démarche SST et de voir sans rôle et sa prise en charge, dans le but d'assurer leur bonne maîtrise et d'avoir les moyens et les outils qui aident à leurs analyse afin d'en limiter leurs conséquences sur les employés en améliorant leur conditions de travail et en pérennisant leur avenir.

Pour mieux cerner ce thème nous tentons à poser la problématique suivante : « **Comment la démarche SST peut-elle conduire à une gestion optimale des risques ?** »

Nous menons cette étude pour permettre de répondre aux interrogations suivantes qui se découlent de la question principale :

Q1 : Quel est le lien entre la démarche SST et la gestion optimale des risques ?

Q2 : Comment la démarche SST peut-elle aider à évaluer les risques?

Pour répondre à ces questions émettons les hypothèses suivantes :

H1 : la démarche SST à un impact direct et réel pour la gestion optimale des risques.

H2 : la démarche SST évalue les risques par plusieurs outils d'analyses.

Dans le souci de répondre à l'ensemble des interrogations et de tenter d'affirmer ou d'infirmer ces hypothèses nous avons adopté une démarche analytique et descriptive (étude qualitative et quantitative) basée sur un guide d'entretien auprès des responsables et un questionnaire pour la collecte d'informations.

De plus, pour mieux orienter ce mémoire, nous allons mener une recherche bibliographique telle que les ouvrages, les travaux de recherche universitaire, les revues scientifiques et des sites internet.

Et pour accomplir mon présent travail de recherche nous le subdivisons en trois chapitres :

- Le premier chapitre traite trois sections : dans la première section nous allons présenter les différents référentiels relatif au SMSST, dans la deuxième nous présenterons les concepts de base d'un système management SST et la troisième section nous allons la consacrer pour présenter la démarche SST ;
- Le deuxième Chapitre aborde la gestion de risque dans lequel nous allons voir les notions de la gestion de risque dans la première section, la processus de maitrise des risques dans la seconde sections, et la troisième et quatrième section sont réservée pour expliquer les outils d'analyses des risques et L'AMDEC comme principal outil ;
- Le troisième chapitre constituera et servira pour présenter la partie pratique de notre recherche, dans un premier temps nous allons mettre en lumière l'entreprise BOMARE COMPANY, après nous allons décrire la démarche SST au sein de BOMARE COMPANY et exposer ces principaux risques, et à la fin nous serons en mesure de répondre à la problématique en se concentrant sur l'analyse et la synthèse des résultats de l'enquête.

Enfin, et en dernière étape, nous tirerons une conclusion générale sur la base des résultats obtenus dans laquelle nous allons essayer de synthétiser les points essentiels retenus de cette expérience et de donner des perspectives qui permettront de continuer le travail dans cet axe ou dans un autre.



Chapitre 01 :

La démarche SST

Introduction

La santé et la sécurité des personnes ne peuvent pas être préservées par de simples convictions ou par de bonnes intentions. Donc afin d'améliorer continûment la santé et la sécurité au travail, les entreprises doivent mettre en place un système de management SST qui lui permettra de prévenir ou au moins de réduire et d'identifier les risques qui peuvent nuire à la santé et à la sécurité du personnel en se référant à un référentiel et suivant une démarche. Pour mieux comprendre c'est quoi un système management SST, quelle est la démarche à suivre et quels sont ces différents référentiels ou normes. Le présent chapitre a pour objectif d'éclaircir tout ça.

Section 1 : les référentiels de système management SST

On entend par référentiel de management de la sécurité et de la santé un guide au service d'une politique ou un texte de référence sur lequel l'entreprise pourra appuyer son système de management de la sécurité et de santé pour pouvoir prendre les dispositions d'organisation et de gestion nécessaires au respect de la santé et sécurité au travail et à la recherche d'une amélioration permanente des performances. Il peut s'agir d'une norme, d'un code, d'un règlement ou d'un guide externe à l'entreprise, ou de tout texte que l'entreprise se sera fixée comme exigence. Alors il existe plusieurs référentiels :¹

- ✓ Des guides généraux de bonnes pratiques : ILO/OHS 2001 (élaboré par l'Organisation internationale du travail), BS 8800 (norme britannique)...
- ✓ Des référentiels généraux certifiables tel que l'OHSAS 18001 (élaboré par des organismes de normalisation nationaux et des organismes privés, mais sans statut de norme internationale).
- ✓ Des référentiels orientés vers les relations entreprises extérieures / entreprises utilisatrices : Manuel d'amélioration sécurité des entreprises (Mase), Union des industries chimiques (UIC).
- ✓ Des référentiels spécifiques élaborés par et pour l'entreprise ou le secteur d'activité.
- ✓ Des référentiels de mise en place de manière progressive, par étapes, d'une démarche de gestion de la santé et sécurité au travail.

OHSAS 18001 contribue à réduire cette prolifération, du fait qu'il est le plus utilisé dans le monde à ce jour.

Note :

L'ISO élabore actuellement une nouvelle norme(45001) relative aux systèmes mangement de la santé et de la sécurité au travail. (Que nous allons traiter dans cette section).

Nous citons quelques exemples de référentiels les plus connus en système de mangement de la sécurité et santé au travail dans le tableau ci –dessous :

¹ LIERES, (Claire) et GABAI, (Philippe) : *Système de management de la sécurité et de la santé au travail (SMS)*, master préventions des risques et nuisances technologique, faculté de pharmacie de Marseille, 2008/2009, p13.

Tableau N°01 : Exemple de référentiels de système management SST

Type	Désignation de référentiels
National	-BS OHSAS 1800 -2007(Royaume-Uni). -BS 8800.2004(Royaume-Uni).
Institutionnel (LIERS 2008/2009)	-ILO-OSH 2001(OIT)
Activité	-MASE-UIC/OT 78

Source : COURDEAU, (Daniel) et GEY (Jean-Marc) : *le management de la santé et de la sécurité au travail : maîtriser et mettre en œuvre l'OHSAS*, Edition Afnor, Paris, 2009, p.06.

1.1. ILO OSH 2001 Principes directeurs concernant les systèmes de management de la sécurité et de la santé au travail (norme internationale) ¹

L'Organisation Internationale du Travail (OIT) a rédigé des principes directeurs concernant les systèmes de management de gestion de la sécurité et de la santé et a souhaité étendre les bénéfices de l'expérience des pays industrialisés en matière de management de la Santé Sécurité au Travail (SST) à toute la main d'œuvre mondiale. Les principes de ce système de management de la sécurité et de la santé sont basés sur l'amélioration continue et mettent les travailleurs au cœur du système et les associent dès le départ à son élaboration et tout au long du processus de mise en œuvre. Il n'a pas pour vocation à être certifié par tierce partie même si en France, l'AFAQ/AFNOR Certification a édité un guide d'évaluation de l'ILO-OSH 2001 à destination des entreprises souhaitant se faire certifier suivant ce référentiel avec l'accord de l'OIT. Ce guide a été adopté par les partenaires sociaux et met fortement l'accent sur la participation des salariés et la concertation avec les structures représentatives du personnel. Bien que les pouvoirs publics n'aient pas de positions clairement en faveur des systèmes de management de la sécurité (ce sont des outils pour atteindre un objectif de réduction des risques), ce référentiel est privilégié dans la mesure où il associe les salariés. Donc le fait que ce référentiel insiste sur la consultation et la participation des salariés, il précise des principes de mise en œuvre sur les éléments suivants:

¹ LIERES, (Claire) et GABAI, (Philippe) :OP.cit, pp.14-15.

- La gestion des changements et des modifications ;
- L'acquisition de biens et services ;
- La prise en compte des sous-traitants et de leurs salariés dans le système de management.

1.1.1. Les grandes phases de la mise en place de ce référentiel

- ✓ Politique ;
- ✓ Organisation ;
- ✓ Planification et mise en œuvre ;
- ✓ Evaluation ;
- ✓ Action en vue de l'amélioration.

1.1.2. Les objectifs d'ILO OHS

Les principes directeurs ILO-OSH ont deux objectifs principaux :

- Aider les pays dans l'établissement d'un cadre national pour des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail ;
- Fournir des orientations aux organismes souhaitant intégrer des éléments de SST dans leurs dispositions générales de management et de politique.

1.2. La norme BS 8800 ¹

Cette norme énonce des exigences pour l'intégration d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail dans un système global de management : elle peut être utilisée comme un guide.

Les principes de la norme BS 8800 (2004) consistent à intégrer la prévention des risques dans l'entreprise pour à la fois minimiser les risques pour les personnes, améliorer les performances de l'entreprise et donner une image positive et responsable sur le marché. La norme propose le choix entre 2 modèles :

- Le modèle HS (G) 65 (hygiène et sécurité),
- Le modèle ISO 14001 (environnement).

Sa structure lui permet une compatibilité avec des modèles de management existants et basés aussi sur le principe du PDCA (Plan Do Check Acte). Elle ne donne en aucun cas une validité réglementaire et l'organisme qui se base sur cette norme devra prouver qu'il est en accord avec la législation liée à son activité, en vigueur en France.

¹ LIERES, (Claire) et GABAI, (Philippe) :OP.cit, p.16.

1.3. Le MASE (Manuel d'Amélioration (d'assurances Sécurité des Entreprises))

Le référentiel MASE était créée dès les années 90, sous l'impulsion d'EXXON. Il sera ensuite généralisé sous l'impulsion de comités de pilotages régionaux sur l'ensemble du territoire Français. Il vise à améliorer la sécurité et permettre une meilleure prise en compte de l'environnement sur les sites pétro chimiques. Ce référentiel concerne les donneurs d'ordres d'une part, les entreprises extérieures sous-traitantes d'autre part. Il permet à l'entreprise de mieux structurer sa démarche sécurité, hygiène industrielle et environnement en approfondissant les cinq axes préconisés par le MASE et permet aussi de définir les minima requis pour la mise en place d'un système de prévention qui s'articule lui-même autour des cinq axes suivants :

- L'engagement de la direction de l'entreprise ;
- Compétence et la qualification professionnelle du personnel ;
- La préparation et l'organisation du travail ;
- Les contrôles ;
- L'amélioration continue.

La forme associative de chacun des comités MASE existants assure la diffusion d'un référentiel unique. Un comité de pilotage composé de représentants d'entreprises utilisatrices et extérieures délivre la certification en fonction de l'audit réalisé par un auditeur qualifié. Les entreprises extérieures répondant aux critères exigés par le MASE sont certifiées pour 1 ou 3 ans après un audit tierce partie.

Aujourd'hui, le MASE dépasse le secteur pétrochimique pour s'étendre à d'autre secteur (métallurgie, etc.) et aussi dans ce référentiel on retrouve des exigences commune a d'autre référentielle de management SST de type OHSAS18001 come l'engagement de la direction, la planification, l'inventaire des risques, l'organisation, la documentation, la formation, la communication.¹

1.4. La norme OHSAS 18001 2007

1.4.1. Un peu d'histoire de l'OHSAS ²

En 1999, le British Standards Institute a créé un groupe de travail international composé d'organismes certificateurs et de normalisation. La spécification britannique OHSAS 18001

¹ COURDEAU, (Daniel) et GEY, (Jean-Marc) : Op.cit, p.9.

² LIERES, (Claire) et GABAI, (Philippe) :OP.cit, p.17.

(Occupational Health and Safety Assessment Series) a été élaborée pour répondre à la demande des clients de disposer d'une norme sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail selon laquelle leurs systèmes de management peuvent être évalués et certifiés. Cela signifie l'apparition d'une nouvelle version OHSAS 2007 qui remplace la version 1999. Cette nouvelle version accorde aussi une importance accrue à la santé. Sa structure a été revue pour assurer une compatibilité avec ISO14001 :2004 et avec ISO9000 :2000 (la version 2008 de l'ISO ne remet pas en cause la structure de la version de l'an 2000). De plus, cette version contient une certaine modification dans la terminologie comme : le terme risque tolérable qui est remplacé par le terme risque acceptable et le terme accident par incident ...etc.

La spécification OHSAS18001 est composée de deux textes :

- OHSAS18001 : le référentiel lui-même (structure parallèle à l'ISO 14001),
- OHSAS 18002 : le guide pour sa mise en place.

1.4.2. Définitions

OHSAS (Occupation Health and safety Assessment Series): série sur l'évaluation de la santé et de la sécurité au travail « *Norme anglaise équivalente des normes ISO au niveau de la Santé et de la Sécurité au travail. Ce Système de management de la santé et de la sécurité au travail cherche à éliminer ou à réduire au minimum les risques pour le personnel et les autres parties intéressées* »¹.

L'OHSAS 18001 : « *est un référentiel britannique publié en 1999 et revu en 2007 par la british standards institute (BSI).il fixe des exigences en matière de système de management de la santé et de la sécurité au travail, il peut donner lieu à une certification* »².

L'OHSAS 18001 « *est considéré comme un texte de référence que l'entreprise a choisi d'appliquer en interne .son manuel sante sécurité au travail et ses documents internes de la façon dont elle prend en compte ces exigences au sein de son organisation* »³.

L'OHSAS 18001 : « *c'est référentiel (parfois norme) permettant d'évaluer et de certifier le système sécurité mis en place par une entreprise* »⁴.

¹ http://www.sante-securite-paca.org/risques_prevention/systemes_management/index.php# (consulté le 6/02/2018 à 22 :43).

² FLORENCE, (Gillet-Goinord) et CHIRISTEL, (Monar) : *Boite à outil en santé –sécurité environnement*, édition DUNOD, Paris, 2010, p .24

³ Ibid., p.24.

⁴ COURDEAU (Daniel) et GEY (Jean- Marc) :Op.cit, p.5.

NOTE :

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

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

1.4.3. Domaine d'application

La présente norme de la série sur l'évaluation de la santé et la sécurité au travail (Occupational Health and Safety assessment Series, OHSAS) précise les exigences qu'un système de management de la santé et la sécurité au travail (SST) doit satisfaire pour permettre à un organisme de maîtriser les risques pour la santé et la sécurité au travail et améliorer sa performance en la matière. Elle ne donne aucun critère de performance spécifique en matière de SST, ni aucune spécification détaillée sur la conception d'un système de management.

Le référentiel OHSAS 18001 est applicable à tout organisme souhaitant ¹:

- Etablir un système de management de la santé et de la sécurité au travail pour éliminer ou réduire au minimum les risques pour le personnel et les autres parties intéressées qui pourraient être exposés à des risques pour la santé et la sécurité au travail liés aux activités de l'organisme ;
- Mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de manière continue un système de management de la santé et de la sécurité au travail ;
- Assurer la conformité avec sa politique de santé et de sécurité au travail ;
- Prouver la conformité avec le présent référentiel OHSAS :
 - En Cherchant à obtenir la certification / l'enregistrement de son système de management de la santé et la sécurité au travail par un organisme extérieur ;
 - En effectuant une autoévaluation et faire une auto déclaration de conformité auprès d'une partie externe à l'organisme ou ;

¹ Système management de la santé et de la sécurité au travail-exigence : british standards OHSAS 18001 :2007, p.1.

- En cherchant confirmation de sa conformité auprès des parties ayant intérêt dans l'organisme.

1.4.5. Les finalités de la norme (référentiel)¹

L'organisme doit absolument prendre en compte les exigences légales lorsqu'il établit, met en place et tient à jour un système de management de la SST, et notamment lors de l'identification des dangers, de l'évaluation des risques et de détermination des mesures de contrôle.

L'objectif général du référentielle OHSAS est de soutenir et de promouvoir de bonnes pratiques en matière de SST.

Quant déjà dit qu'il y a une norme élaboré actuellement par la norme ISO qui est la norme 45001.

1.5. La norme 45001

Est une norme internationale qui spécifie les exigences que doit remplir un système management de la santé et de la sécurité au travail et qui devrait permettre aux entreprises de maîtriser leurs risques liés à la santé et à la sécurité et d'améliorer leur performance en vue de prévenir les accidents, blessures et maladies. ISO 45001 met l'accent sur la nécessité de la participation des travailleurs dans le fonctionnement d'un système de management de la santé et sécurité au travail (SMS), et spécifie que l'organisation doit s'assurer que ses employés ont les compétences requises pour accomplir leurs tâches en toute sécurité. Donc elle permet à une organisation d'intégrer, au travers de son système de management de la santé et sécurité au travail (SMS), d'autres aspects ayant trait à la santé et la sécurité, comme le bien-être des travailleurs. Mais, il convient de signaler qu'une organisation peut aussi avoir l'obligation légale de traiter ces questions.

1.5.1. A qui s'adresse la norme ?²

L'ISO 45001 sera applicable à toute organisation, quelles qu'en soient la taille ou la nature des activités. Toutes ses exigences sont destinées à être intégrées dans les processus de gestion de l'entreprise.

¹ PINET (Claude) : *10 clés pour réussir sa certification QSE : ISO 9001 :2015, ISO 14001 :2015, OHSAS 18001*, édition Afnor, 2015, p. 97.

² Support –client SQS la norme ISO 45001 : la protection de la santé et sécurité au travail dans l'entreprises, p.2.

Alors, c'est simple, à toutes les organisations. Peu importe si votre organisation est une micro-entreprise, un conglomerat mondial, un organisme sans but lucratif, un organisme de bienfaisance, un établissement universitaire ou un ministère du gouvernement. Dès lors que des personnes travaillent pour votre organisation et peuvent être exposées à des risques imputables à vos activités, le recours à une approche systématique de management de la santé et de la sécurité sera un atout bénéfique.

La norme peut être utilisée pour des activités à faible risque, ainsi que par de grandes organisations complexes où les risques sont élevés. La norme spécifie que les risques liés à la santé et à la sécurité au travail doivent être gérés et maîtrisés, et la démarche du système de management de la santé et de la sécurité au travail doit elle-même être axée sur les risques, pour assurer : son efficacité et son amélioration continue pour suivre l'évolution constante du «contexte» de l'organisation. Cette approche axée sur les risques, qui correspond au mode de gestion des autres risques liés aux activités des organisations, favorise l'intégration des exigences de la norme dans les processus de gestion d'ensemble.

1.5.2. Les avantages de la norme¹

Un système de management de la santé et sécurité au travail (SMS) fondé sur ISO 45001 permettra à une organisation d'améliorer sa performance SST de différentes façons :

- En mettant en place et en appliquant une politique et des objectifs SST ;
- En établissant des processus systématiques qui tiennent compte du « contexte », des risques et opportunités et des exigences juridiques et autres et prenant mieux conscience des risques SST ;
- En déterminant les dangers et les risques SST associés à ses activités et en cherchant à les éliminer, ou à les maîtriser pour en minimiser les effets potentiels et en instaurant des mesures de maîtrise opérationnelle pour gérer ses risques SST et les exigences juridiques et autres ;
- En évaluant les performances SST et en cherchant à les améliorer en adoptant des mesures appropriées ;
- En veillant à ce que les travailleurs jouent un rôle actif dans les questions SST.

Ces mesures combinées établiront la réputation de l'organisation en tant que lieu de travail sûr et pourront avoir les autres avantages directs suivants :

¹ Iso 45001, p.3.

- Meilleure aptitude à réagir en termes de conformité réglementaire ;
- Réduction du coût d'ensemble des incidents ;
- Diminution des temps d'immobilisation et du coût des perturbations de la production ;
- Réduction du coût des primes d'assurance ;
- Réduction de l'absentéisme et de la rotation du personnel ;
- Adoption d'un référentiel international (qui peut être un critère positif pour les clients attachés aux principes de responsabilités sociétales).

A la fin, il est important pour l'organisation d'éliminer ou de réduire au minimum les risques liés à la santé et à la sécurité au travail en prenant des mesures préventives appropriées. Donc La mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail avec un ensemble de processus systématiques et continus (appuyés par le recours à des outils et à des méthodes appropriés) traduit la volonté de l'organisation de prévenir les incidents, et renforce son engagement à améliorer pro activement ses performances liées à la santé et à la sécurité au travail et il est aussi nécessaire. Alors pour mieux comprendre c'est quoi un système mangement ?et quel sont ces déférents acteurs ?, ces avantages ?, et freins ?, on entame la deuxième section qui contient tout ça.

Section 02 : Généralités sur le système management SST

« On travaille pour gagner notre vie, pas pour la perdre »

Michel Chartrand

La mise en place d'un système management est nécessaire pour une gestion SST. Alors cette deuxième section nous donnera une idée sur ce système.

2.1. La notion d'un système management SST

2.1.1. Le système mangement

L'ISO 9000 :2000 retient comme définition pour la notion d'un système : « *un ensemble d'éléments corrélés ou interactifs* », et pour la notion de système de management : « *système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs* ».¹

Un système de management, qu'il porte sur la qualité, la santé-sécurité : « *est une des dimensions du management global de l'entreprise qui assure la conduite efficace des activités et la recherche de performance* »².

2.1.2. Notion de système management SST

Selon la norme OHSAS 18001(occupational health and safety assessment series)version 2007, « *les système management de la santé et sécurité au travail est défini comme étant une partie du système de mangement général d'un organisme utilisée pour élaborer, mettre en œuvre sa politique et gérer les risques en terme de santé et de sécurité au travail* »³

Un Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST) « *est une approche coordonnée et systématique de la gestion des risques de santé et de sécurité. Les SMSST aident les organismes à améliorer en permanence leurs performances en matière de sécurité et de respect de la législation et les normes de santé et de sécurité. Ce faisant, ils*

¹ CORDEAU, (Daniel) et GEY, (Jean- Marc) : *pratiquer le management de la santé et de la sécurité au travail, maîtrise et mettre en œuvre l'OHSAS 18001*, édition Afnor, 2^{ème} édition, Paris, 2005, p.03.

²FLORENCE, (Gillet-Goinard) et CHRISTEL, (Monar) : *Toute la fonction, qualité, santé-sécurité, environnement*, édition DUNOD, Paris, 2013, p.2.

³ Système de management de la santé et de la sécurité au travail –exigence, british standards OHSAS, 18001,2007, p.3

établissent des environnements de travail plus sûres qui protègent les personnes au travail en éliminant, ou mieux gérer, les risques professionnels »¹.

Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMS) : *« système visant à améliorer les performances d'une entreprise en matière de Santé et de Sécurité au Travail (SST) en combinant politique de prévention, moyens et personnel dans une démarche d'amélioration continue »².*

Un système de management de la santé et de la sécurité au travail (SMS) *« est un dispositif de gestion combinant personnes, politiques, moyens et visant à améliorer les performances d'une entreprise en matière de santé et de sécurité au travail (S&ST). C'est un outil qui permet de mieux maîtriser l'organisation de l'entreprise et de progresser en continu en intégrant la S&ST à toutes les fonctions »³.*

Le système management SST a besoin des précautions préalable avant de lancer une démarche la volonté tel : la taille d'entreprise, la volonté d'agir en sécurité de la direction, le management globale doit être participatif et transparent et l'existence d'une démarche qualité ou environnement.

2.1.3. La notion de la santé et securit au travail

Santé et sécurité au travail (SST) : *« conditions et facteurs qui affectent, ou pourraient affecter, la santé et la sécurité des employés ou d'autres travailleurs (y compris les travailleurs temporaires et le personnel détaché par un sous-traitant), des visiteurs, ou de toute autre personne présente sur le lieu de travail »⁴.*

2.3. Les fondements du système management SST

Les fondements du système de management de la santé et de la sécurité au travail portent essentiellement sur les accidents de travail, les maladies professionnelles et les conditions de travail. Ces notions sont développées dans ce qui suit :

¹ <https://chroniques.tn/2014/05/le-management-de-la-sante-securite-au-travail-sst-dans-les-entreprises-tunisiennes/> (consulté le 6/02/2018 à 23:17).

² http://www.sante-securite-paca.org/risques_prevention/systemes_management/index.php# (consultée le 6/02/2018 à 22 :43).

³ LIERS, (Claire) et GABBAI, (Philipe) :Op.cit, p. 4.

⁴ Système management de la santé et de la sécurité au travail : Op.cit, p.13.

2.3.1. Les accidents du travail

Le premier aspect régi par le système de management de la santé et de la sécurité est la notion d'accident de travail, cette dernière est définie comme étant « *des événements violents et imprévus reliés à l'environnement, à l'équipement et à l'individu, et qui provoquent des brûlures, coupures, chocs électriques et fractures pouvant entraîner la mort* »¹

L'accident du travail est « *un événement soudain et brutal qui occasionne des dommages corporels survenus par le fait ou à l'occasion du travail* »².

Aussi les accidents de travail sont définis comme : « *celui qui survient par le fait ou à l'occasion du travail à tout personne salarié ou travaillant à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs, quelle qu'en soit la cause* »³

D'après les articles 6, 7, 8, 9,10 et 12 de la loi n°83-13 du 02 juillet 1983 modifiée et complétée par l'ordonnance 96/19 du 06/07/1996 « *l'AT est celui qui survient par le fait ou à l'occasion du travail quel que soit la cause .considérer comme AT tout accident ayant entraîné une lésion corporelle, imputable à cause soudaine extérieure et survenue dans le cadre de relation du travail* »⁴

En distingue quatre catégories des accidents du travail existent en Algérie ⁵:

- Accidents sans arrêt du travail ;
- Accident avec arrêt du travail ;
- Accident avec incapacité ;
- Accident avec décès.

2.3.1.1. Les caractéristiques des accidents de travail ⁶

L'accident du travail est caractériser par :

¹ SEKIOU, BLONDIN et autres : *Gestion des ressources humaines* ,2^{ème} édition ,5^{ème} tirage, édition de Boeck, Bruxelles, 2009, p.581.

² Les fondamentaux en sécurité et santé au travail, p.2.

³ MADELEINE, (Doussy) et autre : *gestion du risque*, édition Nathan, Paris, 2010, p.27.

⁴ Les articles 6, 7, 8, 9,10 et 12 de la loi n°83-13 du 02 juillet 1983 modifiée et complétée par l'ordonnance 96/19 du 06/07/1996.

⁵BOUDJOUJ, (Mohamed): *évaluation de la politique de la santé et de sécurité au travail des entreprises algériennes*, mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de master en science de gestion, école supérieure de commerce, 2012, p.6.

⁶ MADELEINE, (Doussy) et autre : Op.cit, p.27.

- La soudaineté des événements générateurs (éblouissement, coupure, chute..) cette soudaineté distingue l'accident de la maladie, qui apparaît de façon progressive ;
- L'apparition d'une lésion corporelle, qu'elle que soit sans importance ;
- Le caractère professionnel de l'accident, survenu par le fait ou à l'occasion du travail.

2.3.1.2. Les facteurs à l'origine des accidents de travail

Certaines organisations, certains services au sein de la même entreprise enregistrent des taux d'accidents plus élevés que d'autres. Un ensemble de facteurs peuvent expliquer ces différences, ces facteurs sont les suivants¹ :

-les caractéristiques de l'organisation : Les taux accidents varient substantiellement en fonction du secteur d'activité.

-les programmes de sécurité du travail : Les techniques, les programmes, et les accidents visent à promouvoir la prévention des accidents et la sécurité diffèrent aussi d'un organisme à l'autre .leur efficacité varié selon le type d'industrie et la taille de l'organisation.

-les comportements dangereux : Les facteurs organisationnels jouent un rôle important sur le plan de la sécurité du travail, bon nombre d'experts estiment que les principaux responsables des accidents sont les employés eux-mêmes .Les accidents dépendent en effet du comportement des individus, des risques, associés au milieu de travail, ainsi que du hasard.

2.3.2. Les maladies professionnelles

Les maladies professionnelles constituent le deuxième aspect régi par le système management SST, ce point est défini comme étant « *une maladie contractée par le fait ou l'occasion de l'exercice d'une activité rémunérée reliée directement aux risques particuliers de cette activité* »²

Les maladies professionnelles (MP) sont aussi définies comme suit : « *Conséquence négative sur la santé de l'exposition plus ou moins prolongée à un risque qui existe lors de l'exercice habituel de la profession* »³.

¹ DOLLAN (Simon), SABA(Tania) et autres : *la gestion des ressources humaines : tendances, enjeux et pratiques actuelles*, édition du renouveau pédagogique, 3^{ème} édition, Paris, 2002, p.568.

² SEKIOU, BLONDIN et autres : Op.cit, p.582.

³ Les articles 11 et 12, 15 53 et 56 de la loi 83-13 du 02 juillet 1983 relative aux accidents du travail.

« Une maladie est «professionnelle» si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique, ou résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle »¹.

D'après le bureau international du travail (BIT) « les maladies professionnelles sont les maladies qui résultent de l'explosion dans les procédés, activités, ou occupations à des substances ou à des danger inhérents à ces procédés, activités, ou occupations »².

Donc il y a deux éléments qui entrent dans la définition des MP :

- La relation de cause à un effet entre l'exposition dans un milieu de travail et les maladies professionnelles ;
- Les maladies touchent les personnes exposées dans un milieu de travail avec une probabilité supérieur que les autres personnes.

2.3.2.1. Caractéristiques

Les maladies professionnelles et les accidents de travail sont reliés à une problématique déferente l'accident de travail peut arriver d'une façon soudaine et rompre l'état de santé d'un salarié quand déjà dit tandis que la maladie professionnelle agit de façon longue de sorte qu'il peut s'écouler des années avant que le salarié soit sérieusement affecté.

2.3.2.2. Responsabilités

Il est difficile de déterminer les agents responsables de l'accroissement des atteintes à la santé des salariés de sorte que de plus en plus de produits chimiques dont on ne connaît pas la toxicité et des machines toujours plus complexes, fabriquées pour des cadences de production toujours plus rapides.

2.3.2.3. Les facteurs à l'origine des maladies professionnelles³

Les sources de maladie professionnelles sont aussi varié que les manières dont elles affectent l'organisme humaine .les risques de maladies professionnelle comptent beaucoup dans les problèmes de la santé et de sécurité au travail. On distingue cinq types de risque pour la santé : risque chimiques, risque physiques, risque biologique, risque ergonomique, risque psycho-sociaux.

¹ Les fondamentaux en sécurité et santé au travail, p.2.

² BIT : « liste des maladies professionnelles », série sécurité et santé au travail n°74, Genève, 2010, p. 07.

³ SABA, (Tania) et DOLLAN, (Simon) : *gestion des ressources humaine « tendances enjeux et pratiques actuelles »*, Edition de renouveau pédagogique, 5^{ème} édition, 2013, p. 589.

2.3.2.4. Les agents de risques

On peut regrouper les agents les agents de risques sous cinq catégories qui sont les suivants ¹:

-les agents de risques chimiques : Ce sont des agents qui constituent une menace pour la santé des salariés, ils représentent un réel danger pour ses derniers, vu qu'ils agissent sur quasiment toutes les fonctions vitales de l'organisme.

-les agents de risques biologiques : Les agents biologique engendrent des maladies qui sont, pour la plus part, contagieuse et causée par des virus, des bactéries et des champignons.

-les agents de risques physiques : En industrie, ce sont des maladies engendrées par de mauvaises conditions de température, d'éclairage et de bruit.

-les agents de risques psycho-sociaux : Les agents psycho sociaux sont lie à l'organisation du même travail et ils peuvent affecter le confort du salarié te sa performance.

-Les agents de risques mécaniques : Les agents de risques mécaniques sont très coûteux en termes économiques. Les effets de ces agents peuvent se présenter sous multiples formes pour les salariés car il est difficile d'identifier tous les facteurs qui peuvent générer des accidents au travail, mais la majeure partie est due à de l'équipement en mauvaise état, à un manque d'information et de formation des salariés.

-les groupes de travailleurs à risques : Les travailleurs des mines, de la construction, et des contremaitres des industries de fabrication occupent des emplois qui les exposent considérablement aux maladies professionnelles et aux accidents.

2.3.2.5. La prévention de maladies professionnelles

Pour que l'entreprise préserve la santé et la sécurité de leurs travailleurs et améliorer les conditions de travail. Elle doit intégrer des moyens de prévention en suivant des étapes qui se résument en trois volets :

Dans le premier temps, il s'agit de détecter les dangers et les problèmes existant dans le milieu de travail .pour y arriver, les entreprises ont intérêt à intégrer à leur fonctionnement habituel des moyens de prévention.

Dans le deuxième temps, il faut remédier aux problèmes qui ont été décelés ce qui revient à éliminer les dangers existant dans le milieu de travail .dans les cas où cela se révèle impossible, il faut les reduire.il est également nécessaire de protéger les travailleurs en mettant en œuvre un programme d'entretien préventif, des méthodes de travail sécuritaire

¹ SEKIOU, BLONDIN et autres : Op.cit, p.584.

Dans le troisième temps, il faut maîtriser la situation qui existe dans l'entreprise, ce qui revient à assurer la permanence des correctifs apportés. Il s'agit d'appliquer des moyens de préventions qui assureront le maintien des conditions de santé et de sécurité dans les lieux de travail.

2.3.3. Les conditions de travail

Les conditions de travail représentent le troisième aspect régi par le système de management de la santé et de la sécurité.

Les conditions de travail peuvent être définies comme étant « *le contenu de travail et des effets qu'il peut avoir sur la santé et sur la vie professionnelles et sociale des salariés. Les éléments qui entrent dans cette notion sont à la fois physiques (milieu ambiant, aménagement du poste, durée et rythme de travail,...etc.) et psychiques (intérêt et perception du travail, intégration dans un groupe)* »¹.

Les conditions de travail « *notion recouvrant les conditions physiques du travail (charges physiques et mentales, nuisances, sécurité) et les contraintes technologiques et d'organisation* »²

2.3.3.1. Amélioration des conditions de travail³

Améliorer les conditions de travail est une préoccupation majeure pour la majorité des employeurs. Les objectifs visés par les conditions de travail servent autant les intérêts des employeurs que ceux des salariés. Ces objectifs sont les suivants :

- Le maintien de la santé physique et mentale ;
- La motivation au travail du salarié ;
- La réduction des accidents.

Les démarches à entreprendre à l'intérieur d'une organisation doivent être fondées sur des critères précis et sur une démarche rationnelle. Une analyse du travail peut s'effectuer en quatre étapes qui sont :

- Montrer une liste des phases successives qui composent le travail ;

¹ SEKIOU, BLONDIN et autre : Op.cit, p.585.

² PERRETI, (Jean –Marie), dictionnaire des ressources humaines, 7^e édition, p.77.

³ BENABDALLAH (Mehdi) et BOUAMOCHA (Abdelhafid) : *l'impact et la mise en place d'un système management HSE intégré sur la performance d'entreprise*, mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de licence en science commerciales, Ecole Des Hautes Etudes Commercial, d'Algérie, 2012, p.14.

- Observer dans quelles conditions chaque phase est exécutée ;
- Evaluer et noter la durée de chaque phase ;
- Faire un bilan.

2.3.3.2. Approche ergonomique

Le mot *ergonomie* vient du grec il a deux parties ‘ergo’ qui veut dire « travail » et ‘nomos’ qui veut dire « loi ou règle » en peut définir le mot *ergonomie* comme « la science du travail »¹

L’ergonomie peut résoudre des problèmes de santé et de sécurité au travail. L’ergonomie est à la fois une discipline qui touche aux relations entre l’individu et le travail et une technique qui vise à adapter les emplois, les systèmes, les produits et les environnements aux aptitudes et aux limites physiques et mentales des salariés.

De plus l’ergonomie est une étude multidisciplinaire du travail humaine pour remédier à l’inadaptation industrielle, limiter les atteintes à la santé physique ou mentale, réduire la fatigue positionnelle. Leur grille d’analyse a été élaborée pour établir un diagnostic des conditions de travail.

2.3.3.3. Les indicateurs de bien-être au travail

On trouve :

- Les indicateurs physiques, indicateurs psychologiques, et comportementaux ;
- Les indicateurs objectifs et indicateur perceptuelle ;
- Indicateurs relatifs au déterminants des biens- êtres (actions permettant d’améliorer le bien-être).

2.4. Les principaux acteurs du système de management SST ²

Les principaux acteurs du système de management de la santé et de la sécurité au travail sont les suivants :

2.4.1 Les salariés : Les salariés ont des responsabilités face à la sécurité dans le milieu de travail afin d’améliorer les conditions de ce dernier. Tout salarié a la possibilité de cesser, sans être pénalisé, d’occuper un poste s’il évoque des motifs raisonnables d pensé que l’exécution de son travail présente un danger grave et imminent pour sa santé ou sa sécurité.

¹ BOUDJOUDJ, (Mohamed):Op.cit, p .7.

² BENABDALLAH (Mehdi), ET BOUAMOCHA (Abdelhafid):Op.cit, pp.14-15.

2.4.2 Les employeurs : L'état leur fournit des services de formation, d'information et de conseil pour qu'ils assument mieux leurs responsabilités. Les employeurs ont l'obligation générale de s'assurer que l'organisation du travail les méthodes et techniques qu'ils utilisent sont sécuritaires.

2.4.3 L'Etat : Tout le fonctionnement de la santé et de la sécurité au travail dépend du rôle de l'Etat. Son rôle est reconnu autant par les associations de salariés que par les employeurs. Dans ce domaine l'Etat s'implique généralement dans quatre domaines primordiaux :

- La compensation monétaire à accorde aux victimes d'accidents et de maladies professionnelles ;
- Les règlements techniques touchant divers dommages comme les plans de construction des bâtiments industriels, les dangers de machines, l'entretien des lieux.... Etc. ;
- Les normes concernant l'environnement de travail ;
- Les normes de santé ayant trait aux quantités de substances chimiques.

2.4.4. Les préventeurs : Toutes les personnes, indépendamment de leurs titres qui, par leur description de l'emploi, qui ont la responsabilité de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelle sont des préventeurs.

Ces derniers peuvent se présenter sous les profils suivants :

- animateur ;
- Administrateur ;
- Intervenant ;
- Relationniste ;
- Dépanneur.

2.5. Les principales conditions de réussite du SMS

- Réussir son évaluation initiale des risques ;
- Assurer la veille réglementaire (14 000 lois et 400 000 décrets...) ;
- Trouver une synergie suffisante avec les autres domaines du management ;
- Adopter une démarche projet et la piloter ;
- Intégrer tous les acteurs internes de la S&ST : CHSCT, médecin du travail, infirmière...
- Communiquer régulièrement et savoir motiver le personnel ;
- renforcer les formations sécurité ;
- Accepter la transparence ;

- Choisir des indicateurs pertinents ;
- Savoir réagir aux dérives ;
- Evaluer régulièrement la démarche ;
- Reconnaître la contribution de chacun.

2.6. Les avantages d attendus et les freins (les craintes)

2.6.1. Les avantages attendus d'un SMS

Les avantages attendus d'un management maîtrisé de la SST sont multiples :

- ✓ Réduction des accidents de travail et des maladies professionnelles ;
- ✓ Bénéfices sociaux : un meilleur climat social, une confiance accrue dans les dirigeants en interne et en externe de l'entreprise, une meilleure qualité de travail ;
- ✓ Amélioration, d'image de l'entreprise faillant les relations avec l'environnement ;
- ✓ Meilleur respect de la réglementation et réduction des risques et des coûts d'accident et des risques ;
- ✓ Assurer la prévention et la protection des salariés et des salariés des entreprises extérieures ;
- ✓ Améliorer la gestion de la santé-sécurité et agir sur les situations dangereuses pour éviter l'accident et l'amélioration de la motivation du personnel et les conditions de travail ;
- ✓ Donner un moyen de contrôle de la gestion en place ;
- ✓ Anticiper les changements ;
- ✓ Augmenter la réactivité et la performance de l'entreprise dans la prévention des risques en S&ST ;
- ✓ Limiter les dysfonctionnements en S&ST,
- ✓ Assurer une cohérence globale avec les autres démarches de management.

2.6.2. Les principales difficultés rencontrées¹

- ✚ Faible motivation de la direction et du personnel ;
- ✚ Culture sécurité peu développée ;
- ✚ Préexistence d'un autre système mal vécu ;
- ✚ Conflit production / S&ST ;
- ✚ Système déconnecté des risques perçus ;
- ✚ Contexte économique et social défavorable (licenciements, saturation...) ;

¹ LIERS, (Claire) et GABBAI, (Philippe) :Op.cit, p.6.

- ✚ Ressources humaines insuffisantes ;
- ✚ Se reposer sur l'encadrement pour faire vivre le système (il doit être soutenu) ;
- ✚ Difficulté d'établir des fiches de non-conformité ;
- ✚ Retour sur investissement pas toujours mesurable directement ;
- ✚ Culture de l'écrit non dominante.

2.7. La mise en place d'un système management SST

La mise en place d'un système de management de la sécurité (SMS) permet d'intégrer les résultats du Document Unique dans un cadre formalisé qui peut être certifié. Le document unique permet de lister et hiérarchiser les risques pouvant nuire à la sécurité de l'ensemble des salariés afin de préconiser des actions visant à les supprimer, ou sinon les réduire. Pour éviter d'aboutir à un système élaboré qui ne porte pas ses fruits (surtout lorsqu'il a été imposé ou qu'il ressort d'une démarche uniquement descendante), il est nécessaire d'animer la démarche. Alors La mise en place d'un tel système de management est un projet de changement dans l'entreprise. Même si les objectifs d'un tel système sont consensuels et que son adoption paraît simple et naturelle, ce genre de dispositif de gestion exige pour des résultats réels une véritable démarche.

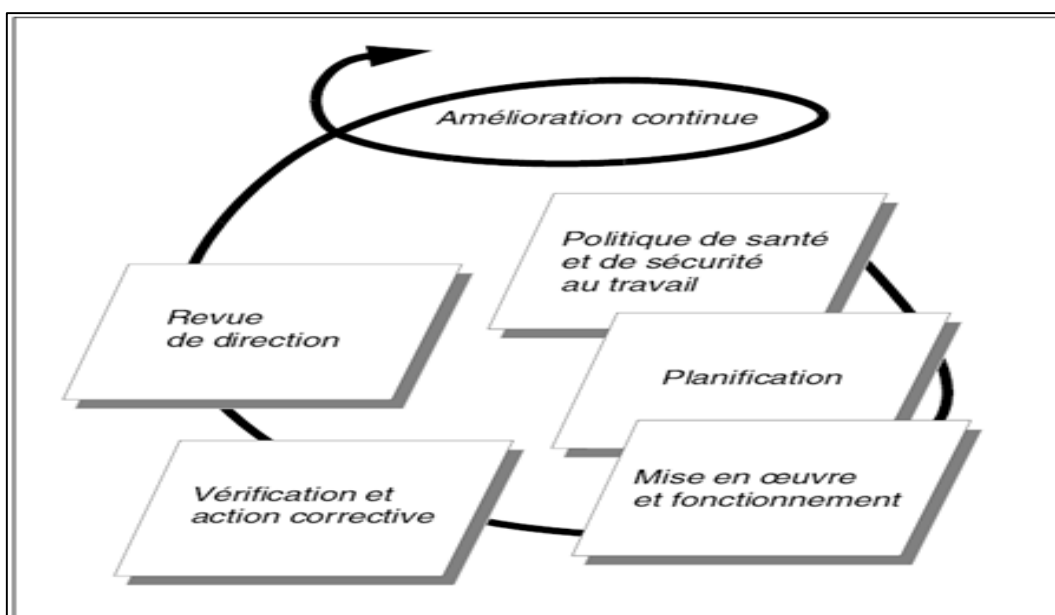
Donc Un système de management de la santé et de la sécurité au travail (SMS) est une partie du système de management global de l'entreprise et l'adoption d'un tel système est l'expression d'une approche globale et gestionnaire de la prévention des risques professionnels. Il se base sur un référentiel et suit une démarche de changement qui doit être animée et soutenue. On va traiter cette démarche dans la section suivante.

Section 03 : la démarche SST

La mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail passe par le suivi d'une démarche SST qui contient plusieurs étapes jugées indispensables, ces étapes sont les suivantes¹ :

3.1. Les étapes de la démarche SST

Figure N° 1 : Le modèle de système management SST selon le référentiel OHSAS



Source : système management de la santé et sécurité au travail –exigences – british standards OHSAS 18001, 2007, p.6.

3.1.1 La définition d'une politique santé et sécurité au travail(SST)

La direction doit définir et autoriser la politique santé et sécurité au travail de l'organisme et veiller à ce que, dans le cadre du champ d'application défini de son système de management de la santé et de la sécurité elle :

- Soit approprié à la nature et à l'entendue des risques santé et sécurité au travail de l'organisme ;
- Inclue un engagement envers la prévention des préjudices personnels et atteintes à la santé et envers l'amélioration continue du management et de performance SST ;

¹ Système management de la santé et de la sécurité au travail –exigences, british standards OHSAS 18001, 2007, p.5.

- Inclue un engagement à se conformer aux exigences légales en vigueur et autres exigences auxquelles l'organisme se conforme et qui se rapportent à ses dangers en termes de SST ;
- Fournisse un cadre visant à déterminer et revoir les objectifs de SST ;
- Soit documentée, mise en œuvre et tenue à jour ;
- Soit diffusée auprès de toutes les personnes travaillant sous le contrôle de l'organisme afin que celles-ci soient informées de leurs obligations individuelles en matière de SST ;
- Soit mise à la disposition de toutes les parties intéressées ; et
- Soit revue de manière régulière pour garantir sa pertinence et son caractère approprié à l'égard de l'organisme.

De plus, la définition d'une politique SST permet de fixer le cadre du dispositif de management. Elle doit reposer sur une réelle volonté du chef d'entreprise de s'engager dans la démarche et de faire progresser l'entreprise de façon régulière.

Elle implique la mise en place progressive des éléments suivants :

- La définition d'objectifs cohérents avec les autres politiques de l'entreprise ;
- La fixation des responsabilités de l'encadrement ;
- L'engagement de ressources ;
- La définition de dispositifs de consultation et d'implication du personnel et de ses représentants ;
- Le choix d'un référentiel ;
- La définition d'un tableau de bord permettant de mesurer les progrès réalisés ;
- La communication sur les objectifs...

Une politique pertinente se traduit par une intégration des exigences en SST dans toutes les fonctions de l'entreprise. Donc pour instaurer un système de management fiable, la direction doit affirmer les principes de prévention. Elle est destinée à une communication à usage interne à l'ensemble des salariés et aussi un moyen de communication externe.

Cette politique doit être expliquée de façon claire et concise dans un document qui sera communiqué au personnel (lettre d'engagement de la direction).

3.1.2. La planification

L'étape de la planification passe par plusieurs phases (identification de dangers, évaluation des risques et mesures de contrôle...etc.) ces phrases sont les suivantes :

3.1.2.1. Identification des dangers, évaluation des risques et mesures de contrôles : L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour identifier les dangers, évaluer les risques, et mettre en œuvre des mesures de contrôles nécessaires.

Les procédures d'identification des dangers et d'évaluation des risques doivent prendre en compte:

- Les activités de routine et les activités ponctuelles ;
- Les activités de toutes les personnes ayant accès au lieu de travail (y compris les sous-traitants et visiteurs) ;
- Le comportement, les compétences et autres facteurs humains ;
- Les dangers identifiés, ayant une origine extérieure au lieu de travail, susceptibles d'avoir un impact négatif sur la santé et la sécurité des personnes sous le contrôle de l'organisme sur le lieu de travail ;
- Les dangers créés dans le voisinage du lieu de travail par des activités professionnelles sous le contrôle de l'organisme ;
- Les infrastructures, équipements et matériaux sur le lieu de travail, qu'ils soient fournis par l'organisme ou d'autres ;
- Les modifications ou modifications proposées apportées à l'organisme, ses activités, ou matériaux, et aussi Les modifications apportées au système de management de la SST, y compris les modifications temporaires, et leurs impacts sur les opérations, processus et activités ;
- Toute obligation légale applicable se rapportant à l'évaluation des risques et à la mise en œuvre des contrôles nécessaires ;
- La conception d'espaces de travail, processus, installations, machinerie/équipement, procédures d'exploitation et organisation de travail, y compris leur adaptation aux compétences humaines.

L'organisme doit veiller à ce que les résultats de ces évaluations soient pris en compte lors de la détermination des mesures de contrôle. Lors de la détermination des mesures de contrôle, ou s'il est envisagé de modifier les mesures de contrôle existantes, il faut veiller à réduire les risques selon la hiérarchie suivante :

- Elimination ;
- Substitution ;

- Contrôles d'ingénierie ;
- Signalisation/avertissements et/ou contrôles administratifs ;
- Equipement de protection individuelle.

3.1.2.2. Les exigences légales : L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour identifier et accéder aux exigences légales et autres en matière de SST applicables à sa situation. De plus, il doit faire part des informations pertinentes sur les exigences légales aux personnes travaillant sous son contrôle, ainsi qu'aux autres parties prenantes.

Les principales sources d'exigences légales et réglementaires sont trouvées dans :

- Le code de travail ;
- l'ILO-OHS 2001 ;
- Les règles de fonctionnement du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

3.1.2.3. Fixation des objectifs et programmes : L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour les objectifs de SST documentés, à tous les niveaux et fonctions pertinents dans l'organisme. Les objectifs doivent être mesurables et en accord avec la politique SST notamment en termes d'engagement et de respect des exigences légales et aussi doivent être réalistes et réalisables. Alors pour établir ses objectifs SST, l'organisme doit tenir compte :

- Des exigences légales ;
- Des autres exigences ;
- De ses risques SST ;
- De ses choix technologiques ;
- De ses exigences financières ;
- De ses exigences opérationnelles ;
- Et de ses contraintes des parties intéressées.

3.1.2.4. Programme : Une étape importante d'un système de management qui réside dans la planification donc l'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour un ou des programme(s) pour atteindre ses objectifs. Le(s) programmes doivent au moins :

- Désigner les responsables et autorités chargés d'atteindre les objectifs aux niveaux et fonctions pertinents de l'organisme ;
- Fixer les moyens et le calendrier en vertu desquels les objectifs devront être atteints.

Les programmes doivent être revus à intervalles réguliers et prévus, et ajustés si nécessaire, pour garantir l'obtention des objectifs.

3.1.3 La mise en œuvre et le fonctionnement

La mise en œuvre du système se fait à travers :

3.1.3.1. Ressources, rôles, responsabilités, obligations de rendre compte et autorités : L'organisme doit désigner un ou plusieurs membres de la direction en leur accordant une responsabilité spécifique pour la SST et une autorité définie pour :

- Garantir que le système de management de la SST est établi, mis en œuvre et tenu à jour conformément au présent référentiel OHSAS ;
- Garantir que les rapports sur la performance du système de management de la SST sont présentés à la direction pour être revus et utilisés comme base d'amélioration du système de management de la SST.

La responsabilité finale de la santé et la sécurité ainsi que le système de management de la SST incombe à la direction.

3.1.3.2. Compétences, formation et sensibilisation : L'organisme doit veiller à ce que toute personne sous son contrôle effectuant des tâches susceptibles d'avoir un impact sur la SST, soit compétente en termes de formation initiale, professionnelle ou expérience appropriée.

L'organisme doit identifier les besoins en formation liés à ses risques pour la SST et son système de management de la SST. Elle doit proposer ladite formation ou prendre toute autre mesure nécessaire pour répondre à ces besoins, évaluer l'efficacité de la formation ou mesure prise, et conserver les enregistrements afférents.

L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour sensibiliser les personnes travaillant sous son contrôle:

- Aux conséquences, effectives ou potentielles, de leurs activités professionnelles et de leur comportement sur la santé et la sécurité au travail, et les avantages sur la SST d'une performance individuelle accrue ;
- A leurs rôles et responsabilités et à l'importance de parvenir à se conformer à la politique SST et aux procédures ainsi qu'aux exigences du système de management de la SST, notamment aux exigences relatives à la prévention des situations d'urgence et la capacité à réagir;
- Aux conséquences potentielles d'un écart par rapport aux procédures spécifiées.

Les procédures de formation doivent tenir compte des différents niveaux de :

- Responsabilité, aptitude et instruction ; et
- Risque.

3.1.3.3. Communication, participation et consultation : En ce qui concerne ses dangers pour la SST et son système de management de la SST, l'organisme doit mettre en œuvre des procédures pour la communication interne entre les divers niveaux et fonctions de l'organisme ainsi qu'avec les sous-traitants et autres visiteurs sur le lieu de travail.

L'organisme doit aussi mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour la participation des collaborateurs et la consultation des sous-traitants en cas de modifications affectant leur santé et sécurité au travail. Alors l'échange d'information doit fonctionner dans les deux sens afin d'obtenir la participation de tous les acteurs :

- Sens descendant, de la direction vers les collaborateurs, c'est la communication ;
- Sens montant, des collaborateurs vers la direction, c'est la consultation.

3.1.3.4. La documentation : La documentation du système de management doit inclure la politique et les objectifs SST et par la suite définir une description du champ d'application du système de management SST ainsi que de ces principaux éléments et de leurs interactions et aussi des documents dont les enregistrements, requis par le référentiel OHSAS et dont les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour garantir la bonne planification, le bon fonctionnement et le bon contrôle du processus relatif au management de ses risques pour la SST.

3.1.3.5. Contrôle des documents : Les documents requis par le système de management de la SST doivent être contrôlés.

Les enregistrements sont des documents particuliers et doivent être contrôlés conformément aux exigences légales.

L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour :

- Approuver l'adéquation des documents avant leur distribution ;
- Revoir et actualiser si nécessaire les documents et les réapprouver ;
- S'assurer que les modifications et la version en cours des documents sont identifiées et que les versions pertinentes des documents applicables sont disponibles aux points d'utilisation ;
- S'assurer que les documents restent lisibles et aisément identifiables ;

- S'assurer que les documents d'origine extérieure jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du système de management de la SST sont identifiés et leur distribution contrôlée ; et
- Prévenir l'utilisation involontaire de documents obsolètes et leur appliquer une identification convenable s'ils sont retenus pour une quelconque raison.

3.1.3.6. Contrôle des opérations : L'organisme doit déterminer les opérations et les activités associées à des dangers identifiés lorsque la mise en œuvre de mesures de contrôles est nécessaire pour gérer les risques pour la SST.

Pour ces opérations et activités, l'organisme doit mettre en œuvre et tenir à jour :

- Des contrôles pratiques, conformément à l'organisme et à ses activités ; l'organisme doit intégrer ces opérations dans son système de management de la SST global ;
- Des contrôles se rapportant aux biens, équipements et services achetés ;
- Des contrôles se rapportant aux sous-traitants et autres visiteurs sur le lieu de travail ;
- Des procédures documentées, pour couvrir les situations où leur absence pourrait conduire à des écarts par rapport à la politique et aux objectifs SST ;
- Des critères de fonctionnement stipulés lorsque leur absence pourrait conduire à des écarts par rapport à la politique et aux objectifs SST.

3.1.3.7. Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir : L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour identifier et répondre aux situations d'urgence potentielles.

Il doit aussi répondre aux situations d'urgences réelles et en prévenir ou en atténuant les conséquences néfastes pour la santé et la sécurité a travail pouvant y être associée. Même il doit réexaminer périodiquement (et modifier, le cas échéant) ses procédures de prévention des situations d'urgence et de capacité à réagir, en particulier après la réalisation d'un test périodique et après la survenance d'une situation d'urgence.

3.1.4. La vérification

La vérification se fait à travers plusieurs étapes, ces derniers sont les suivantes :

3.1.4.1. Mesure et surveillance de performance : L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour régulièrement surveiller et évaluer la performance SST.

Ces procédures doivent prévoir :

- A la fois des mesures qualitatives et quantitatives, appropriées aux besoins de l'organisme ;
- Une surveillance du niveau de réalisation des objectifs de SST de l'organisme ; et une surveillance de l'efficacité des contrôles (pour la santé ainsi que pour la sécurité) ;
- Des mesures proactives de la performance pour surveiller la conformité aux programmes de SST, aux contrôles et aux critères opérationnels ; et des mesures réactives de la performance pour surveiller les atteintes à la santé, les incidents (dont les accidents, les presque-accidents, etc.), et autres signes de performance insuffisante en matière de SST ;
- Des enregistrements des données et résultats de la surveillance et des mesures suffisants pour faciliter l'analyse ultérieure des actions correctives et des actions préventives.

Si des équipements sont nécessaires pour surveiller ou évaluer la performance, l'organisme doit établir et tenir à jour des procédures d'étalonnage et de maintenance de ces équipements, selon les besoins. Des enregistrements des activités et des résultats d'étalonnage et de maintenance doivent être conservés.

3.1.4.2. Evaluation de conformité : Conformément à son engagement de conformité, l'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour évaluer de manière périodique la conformité aux exigences légales en vigueur. Ainsi que tenir à jour les enregistrements des résultats des évaluations périodiques.

Les procédures de vérification de la conformité doivent couvrir :

- La planification (processus, personnes,...) ;
- La préparation des visites (documentation, information des acteurs...) ;
- La réalisation des visites (interview, observation...) ;
- La rédaction des comptes rendu (conclusion, amélioration...) ;
- La diffusion des comptes rendu (préparation des actions avec les acteurs) ;
- Le suivi des actions correctives décidées.

3.1.4.3. Recherche d'incidents, non-conformité, action correctives et préventives

- **La recherche d'incidents :** L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour consigner, examiner et analyser les incidents afin de :

- Déterminer les insuffisances sous-jacentes en matière de SST et autres facteurs susceptibles de causer ou de contribuer à la survenance d'incidents ;
- Identifier la nécessité d'une action corrective, les opportunités pour une action préventive, et les opportunités pour l'amélioration continue ;

- Communiquer les résultats de ces recherches.

-Non-conformité et action correctives et préventives : L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour traiter toute non-conformité réelle ou potentielle et pour prendre toute action corrective et préventive nécessaire.

Si une action corrective ou une action préventive identifie de nouveaux dangers ou des dangers modifiés ou la nécessité de nouveaux contrôles ou contrôles modifiés, la procédure doit demander que les actions proposées soient revues dans le cadre du processus d'évaluation des risques avant leur mise en œuvre.

Toute action corrective ou préventive conduite dans le but d'éliminer les causes de non-conformité réelles ou potentielles doit être adaptée à l'ampleur des problèmes et proportionnée aux risques pour la SST.

3.1.4.4. Maîtrise des enregistrements : L'organisme doit établir et tenir à jour des enregistrements si nécessaire pour apporter la preuve de la conformité aux exigences de son système de management de la SST, ainsi que les résultats obtenus. Et mettre en œuvre des procédures visant à identifier, entreposer, protéger, retrouver, conserver et éliminer les enregistrements.

Les enregistrements doivent être et rester lisibles, identifiables et permettre de retrouver les activités concernées. et doivent aussi être stockée de façon à pouvoir trouver facilement et protéger contre toute détérioration ou perte. Leur durée de conservation doit être définie.

3.1.4.5. L'audit interne : L'organisme doit veiller à ce que des audits internes du système de management de la SST soient réalisés à des intervalles planifié.

L'audit interne de système management SST est indispensable pour assurer :

- Qu'il fonctionne correctement (conformément au référentiel de l'organisme ;
- Qu'il est efficace ;
- Qu'il contribue à la réalisation de la politique et des objectifs SST.

Les procédures d'audit doivent être prévues, établies, mises en œuvre et tenues à jour par l'organisme, en fonction des résultats de l'évaluation des risques des activités de l'organisme, et des résultats des précédents audits.

Les procédures d'audit doivent traiter :

- Des responsabilités, compétences et exigences en matière de planification et réalisation des audits, enregistrements des résultats et conservation des enregistrements afférents ;
- De la détermination des critères, de l'étendue, de la fréquence et des méthodes des audits.

Le choix des auditeurs et la réalisation des audits doivent garantir l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit.

3.1.5. Revue de direction

La direction doit réexaminer le système de management SST de l'organisme, à intervalles planifiés, pour garantir la continuité de son applicabilité, son adéquation et son efficacité, les examens doivent comprendre une évaluation des opportunités d'amélioration et de la nécessité d'apporter des modifications au système de management de la SST. Des enregistrements de la revue de la direction doivent être conservés.

Les données d'entrée des revues de direction doivent inclure :

- Les résultats des audits internes et des évaluations de conformité aux exigences légales applicables et autres exigences auxquelles l'organisme se conforme ;
- Les résultats de participation et de consultation;
- Les communications pertinentes des parties intéressées externes, y compris les plaintes ;
- La performance SST de l'organisme ;
- Le degré de satisfaction des objectifs ;
- L'état des recherches d'incidents, actions correctives et actions préventives ;
- Les actions de surveillance de précédents examens par la direction ;
- Les nouveautés, notamment toute évolution des exigences légales et autres se rapportant à la SST ;
- Les recommandations en matière d'amélioration.

Les données de sortie des revues de direction doivent être cohérents avec l'engagement de l'organisme envers l'amélioration continue et inclure toute décision et action se rapportant à des modifications :

- De la performance SST ;
- De la politique et des objectifs SST ;
- Des ressources ; et
- Des autres éléments du système de management de la SST.

Les données de sortie pertinentes de la revue de direction doivent être rendues disponibles pour être communiquées et consultées.

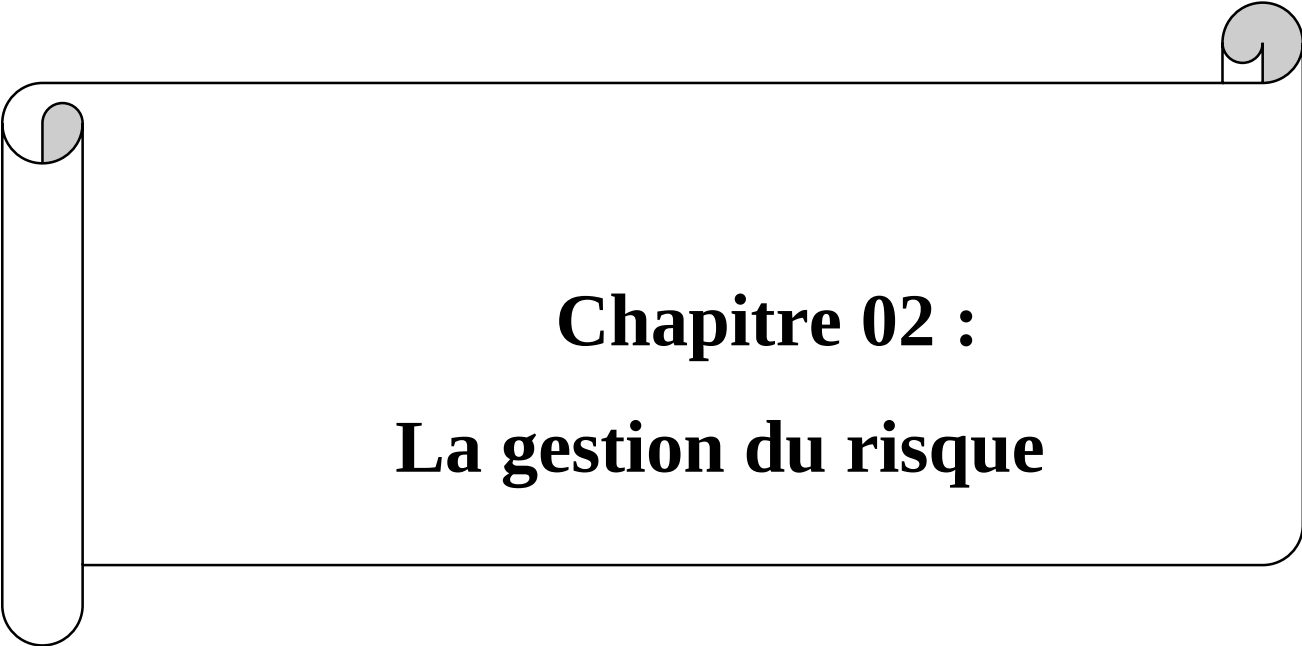
Donc le suivi d'une démarche SST et le respect des référentielles représentent la bonne maîtrise et mise en place d'un système management SST.

Conclusion

Pour conclure, le système management de la santé et sécurité au travail a besoin de cette démarche qui vise à la bonne maîtrise d'une gestion de risques. Qui va présenter dans le chapitre suivant.

Alors ce premier chapitre menons de connaitre les différents référentiels relative au système management SST dans un premier temps, ensuite, il représente les concepts de base d'un système management SST, et enfin nous avons établi la démarche SST avec ses principales étapes.

Donc il nous menons à mieux connaitre cette démarche et savoir son importance.

A decorative frame resembling a scroll, with a vertical strip on the left and a horizontal strip at the top, both featuring rounded ends and a small grey circular detail at the top-left and top-right corners respectively.

Chapitre 02 :

La gestion du risque

Introduction

Depuis plusieurs décennies, la modification et la diversification des risques associés au milieu du travail représentent une préoccupation croissante de la société et aussi bien au sein des entreprises. Donc il est nécessaire de prendre en considération des risques dans toutes situations et chercher à maîtriser afin de les réduire ou bien d'éliminer si possible.

Dans ce chapitre, nous abordons des notions relatives à la gestion du risque, les différents types de risques, les outils d'analyses et l'AMDEC comme outils d'analyse.

Section 1 : Notion de la gestion du risque

Les risques sont une composante incontournable de la vie. Alors sans risque, il n'y a pas de vie. Donc il est nécessaire d'adopter des définitions précises.

1.1. Définitions

Le risque est un concept multidisciplinaire défini de plusieurs façons dans la littérature et au sein de l'entreprise. Tous dépendent du domaine car l'environnement et le contexte de l'utilisation de ce concept sont différents selon les domaines.

1.1.1. Définitions de risque

Selon le Grand Robert (2005), le risque est défini comme un « *danger éventuel plus ou moins prévisible* »¹.

Le risque pour le conseil de l'Europe est « *la probabilité qu'un effet spécifique se produise dans une période donnée ou dans des circonstances déterminées* »².

Un risque est « *une situation (Ensemble d'événements simultanés ou consécutifs) dont l'occurrence est Incertaine et dont la réalisation affecte les objectifs de l'entité (individu, famille, Entreprise, collectivité) qui le subit. Certains risques pourront avoir des effets Positifs. Ce sont ceux que l'on recherche, et que l'on appelle « chance » ou « Opportunités ». D'autres auront assurément des effets négatifs. Ce sont ceux que l'on craint* »³.

Nos activités génèrent directement certains risques. On les qualifie d'endogènes. D'autres naissent dans notre environnement et nous affectent par contrecoup. On les appellera exogènes.

Toutes fois, un consensus se dégage sur le fait que risque comporte deux notions fondamentales : l'incertitude et la perte. Alors la notion de risque comporte trois définitions principales :

¹ Archive ouverte HAL, juin 2016, ASSIENIN, (Kouakou Armel) : *L'impact de la gestion des risques opérationnels sur la performance d'entreprises non financières*, HAL Id: hal-01252493, Université Félix Houphouët Boigny de Cocody Côte d'Ivoire, p. 2.

² Ibid., p.2.

³ BARTHÉLEMY, (Bernard) et COURRÈGES, (Philippe) : *gestion des risques : méthode d'optimisation global*, éditions d'organisation, 2^e édition, Paris, 2000-2004, p.11.

« Le risque est une fonction essentiellement le produit de la probabilité et de l'ampleur d'une perte »¹

« Le risque est la valeur potentielle d'une conséquence négative non désirée d'un événement ou d'une activité »².

« Le risque est la somme des pertes multipliée par leur probabilité »³

1.1.2. Définition de danger

« Représente une source potentielle de préjudices : dommage matériels à l'égard des biens ou dommage corporel à l'égard des personnes »⁴.

1.1.3. Définition de la gestion du risque

« Est un processus comprenant des étapes bien définies et suivies qui favorisent une meilleure prise de décision tout en fournissant une meilleure information sur les risques et leurs impacts. La gestion des risques concerne aussi bien l'identification d'opportunités que l'évitement de pertes »⁵.

Nous verrons plus loin que la Gestion des Risques se définit justement comme « l'art de prendre en compte rationnellement les deux composantes du risque, fréquence(F) et gravité (G) »⁶.

« La gestion de risque est une fonction transversale dans l'entreprise elle concourt à la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise »⁷.

1.1.4. Les caractéristiques du risque

Un risque se caractérise:

- Sa probabilité d'occurrence, ou fréquence F ;
- Ses effets, ou gravité G ;
- La criticité C ;

¹ MINYEM, (Henri Georges) : *De l'ingénierie d'affaires au management de projet*, éditions d'organisation, Paris, 2007, p.201.

² MINYEM, (Henri Georges): op.cit, p.201.

³ Ibid., p.201.

⁴ MADELEINE, (Doussy) et autre : *la gestion des risques*, édition Nathan, Paris, 2010, p.19.

⁵ MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p. 202.

⁶ BARTHÉLEMY, (Bernard) et COURRÈGES, (Philippe) : Op.cit, p.12.

⁷ BACHY, (Bruno) et HARACHE, (Christine): *Toute la fonction management*, édition DUNOD, Paris, 2010, p.89.

- La détectabilité D.

Un risque se mesure par le produit de ces deux grandeurs, sa criticité C :

$$C = F \times G \text{ ou bien } C = F \times G \times D$$

1.1.5. Les zones de risques ¹

On distingue 5 zones de risques :

- La zone des risques de fréquence assez élevée et de gravité relativement faible, appelés risques de fréquence. La prévention s'applique à ces risques, dont les exemples ne manquent pas (risques domestique, sécurité routière, chutes, etc.).
- La zone des risques de gravité forte et probabilité d'occurrence faible, appelés risques de gravité. Ce sont là les risques de catastrophe, pour lesquels l'assurance joue à plein son rôle.
- La zone des risques de fréquence et de gravité faibles, dits risques négligeables. Ce sont les petits risques de la vie courante, avec lesquels il nous faut apprendre à vivre.
- La zone des risques de fréquence et de gravité élevées, dits risques inacceptables. Les situations générant ces risques sont évidemment à éviter !

Enfin la zone des risques à fréquence et gravité « moyennes » qui constituent le vaste champ d'application de la Gestion des Risques.

1.1.6. Les niveaux de risque

-Niveau 1 : Risque critique

Actions prioritaires

- Niveau 2 : Risque majeur

Actions sont à envisager

-Niveau 3 : Risque mineur

Situation acceptable.

1.1.7. Les composants des risques²

- Le danger ;
- La cible menacée par ce danger ;

¹BACHY, (Bruno) et HARACHE, (Christine : op.cit, p.33.

² LERAY, (Jean) : *La gestion des risques au management des risques, pourquoi ?comment ?*, édition Afnor, 2015, pp.6-7.

- L'estimation de risque.

1.2. Petit historique

Dire que le risque est inhérent à la vie est une évidence. Ceci dit, la perception du risque a longtemps été celle d'une fatalité attribuable aux dieux, sans la moindre notion de mesure. Les anciens ne savaient pas parler de chances, au sens moderne du terme, c'est-à-dire celui des probabilités. N'oublions pas que ce n'est qu'au milieu du XVII^e siècle que Fermat et Pascal ont jeté les premières bases de la prédiction mathématique du hasard en résolvant le problème posé deux siècles auparavant par le moine italien Luca Paccioli¹.

Ce n'est que dans la première moitié du XVIII^e siècle que Bernoulli découvrit la loi des grands nombres et formula sa théorie de la décision, introduisant le premier la notion de criticité (fréquence x gravité). Enfin la fameuse loi de Gauss n'a même pas 150 ans, un instant en regard de notre histoire.

Ce n'est donc qu'à partir du XVIII^e siècle que le risque a commencé de remplacer la notion mystique de fatalité, non seulement grâce aux nouveaux outils mathématiques, mais aussi sous la pression de l'industrie naissante, et de la complexité croissante de modes de production et des relations commerciales. Les accidents devenaient alors plus complexes que ceux auxquels le monde rural avait à faire face, et donc plus difficiles à réparer. Ils impliquaient en chaîne plusieurs acteurs économiques, et leurs conséquences devenaient plus lourdes à supporter, voire dramatiques. La conscience que le risque n'est pas une fatalité, mais la résultante d'une combinaison d'événements fut aussi le moteur de la notion d'entreprise, tant il est vrai qu'entreprendre est savoir prendre des risques, ce qui ne pouvait que favoriser le développement industriel, domaine privilégié de la prise de risque volontaire et rationnelle.

Le XIX^e siècle verra ces facteurs se conjuguer dans la spirale de notre monde moderne : la conscience de la logique déterministe du risque, qui justifie qu'on « tente sa chance » au travers du système industriel capitaliste, la complexité du risque créé par ce même système, enfin les modèles mathématiques permettant la prédiction sur la base des observations, fondements de l'assurance. Les entrepreneurs, soutenus par la prise de risque du capital, développent grâce aux scientifiques la machine industrielle sous la protection de l'assurance qui garantit que seul restera le risque de gagner. La synergie entre l'esprit d'aventure, qui projette dans l'avenir, et

la peur de l'échec, qui impose anticipation et assurance, permettront le formidable développement du monde moderne.

On voit bien qu'au moment où ils comprenaient qu'un événement est le résultat d'une chaîne d'événements antérieurs, complexe mais déterministe, nos pères ont intuitivement séparé les chances de gagner, qu'ils ont jugé être le fruit de l'esprit d'entreprise, de celles de perdre, qu'ils ont confiées aux assureurs. Cette dichotomie, pour ne pas parler de schizophrénie, persiste encore aujourd'hui : l'entrepreneur se juge maître des risques qu'il veut prendre, et n'hésite pas à bâtir des « arbres des causes » complexes pour atteindre ses objectifs, mais refuse de faire la même analyse pour les risques négatifs, car ce sont pour lui des échecs qu'il refuse d'envisager, mais aussi parce que l'assurance en fait son affaire...ou tout au moins le lui laisse croire! Ainsi s'explique que la gestion des risques ait autant de mal à émerger, alors que jamais elle n'a été aussi nécessaire qu'aujourd'hui, les risques croissants pour l'entreprise comme pour la société, et l'assurance réduisant chaque jour la réponse qu'elle peut y apporter. La Gestion des risques est ainsi un véritable instrument de management de l'entreprise, puisque gérer, c'est savoir prendre des risques. C'est pourquoi on peut aujourd'hui parler de Système de Management par les Risques. Au contraire des systèmes de management tels que ceux développés pour gérer la qualité, les atteintes à l'environnement ou la sécurité, qui s'appuient sur des normes d'organisation (ISO 9000, ISO 14000...) et considèrent que la réduction du risque est un but en soi, le management par les risques est un système global qui ne s'adresse pas à un risque particulier et qui surtout ne place pas la réduction du risque au centre du système mais vise l'optimisation économique de l'incertitude, c'est-à-dire le profit et la pérennité de l'entreprise. A ce titre, la Gestion des risques mérite bien le label de « Système de Management Intégré ».¹

1.3. Les sources de risque²

La société impose à l'entreprise de mieux contrôler les risques qu'elle lui fait subir. Les sources de ces risques sont des dysfonctionnements techniques, organisationnels et humains dont les impacts sur les ressources de l'entreprise (objets de risques) peuvent aussi altérer la rentabilité de l'entreprise.

¹ BARTHÉLEMY, (Bernard) et COURRÈGES, (Philippe) :Op.cit, pp.12-13.

² Ibid., p.8.

Figure N°1: L'impact des sources de risques

Source : BARTHÉLEMY, (Bernard) et COURRÈGES, (Philippe) : *gestion des risques : méthode d'optimisation global*, éditions d'organisation, 2^e édition, Paris, 2000-2004, p.8.

On distingue des sources naturelles et des sources humaines.

1.4. Les types de risque

Il existe plusieurs types de risques, on peut résumer :

1.4.1. Les risques techniques

Liés au domaine fonctionnel, à la stabilité des exigences, aux technologies mise en œuvre, à la complexité des interfaces, aux exigences de performances, au niveau de qualité requis...¹

1.4.2. Les risques externes

Liés aux sous-traitantes et aux fournisseurs, aux réglementations, au marché, aux clients (disponibilité, circuit, de validation...)².

1.4.3. Les risques organisationnels

Liés aux ressources, aux dépendances du projet, au financement, aux priorités...³.

1.4.4. Risques stratégiques

Risques mettant en danger la capacité de l'entreprise à définir, orienter et mettre en œuvre sa stratégie telle que définie dans le PIS (Plan d'Intervention et de Sécurité) et les plans d'affaires.

¹ TABAKA, (Jean) : *gestion de projet, vers les méthodes agiles*, éditions Eyrolles, Paris, 2008, p.147.

² Ibid., p.147.

³ Ibid., p.147.

1.4.5. Risques opérationnels

Risques susceptibles de modifier la capacité de l'entreprise à gérer au quotidien sa force commerciale, son outil industriel et autres actifs pour générer des profits récurrents d'exploitation.

1.4.6. Les risques professionnels

-**Risque chimique** : les employeurs sont exposés à un grand nombre de danger d'ordre chimique dans le cadre de leur travail ;

-**Risque physiques** : englobe tous les risques qui peuvent avoir un impact sur la santé humaine, ils sont liés à l'utilisation des machines et l'équipement professionnel ;

-**Risque psycho-sociaux** : ils concernent les risques professionnels qui sont liée à l'intégrité physique et à la santé morale des travailleurs ;

-**Risque biologiques** ;

-**Risques ergonomique.**

1.5. Autre types de risques**1.5.1. Les risques naturels ;****1.5.2. Les risques liés à l'activité humaine**

- Les risques industriels (incendie, explosion, émission) ;
- Les risques urbains ;

1.5.3. Les risques économiques ;**1.5.4. Les risques matériels et environnementaux ;****1.5.5. Les risques mécaniques ;****1.5.6. Les risques liés à la sécurité ;****1.6. La classification des risques**

Les risques peuvent se classer on trois catégories¹ :

- Le non-respect des spécifications techniques ou fonctionnelles (c'est l'affaire des expertes) ;
- Le non-respect des délais qui sera abordé avec les outils d'ordonnancement.
- Le non-respect du cout de projet ;

¹ MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p.203.

Les risques aussi dépendent des critères et peuvent se classer par nature, objet ou impact, par positionnement et par origine.

1.6.1. Les risques par natures¹

- Risque politique ;
- Risque de non-paiement ;
- Risque économique ;
- Risque juridique ;
- Risque technologique.

Ainsi le tableau ci-dessous représente une proposition de la classification des risques selon leurs origines² :

Tableau N°1 : La classification des risques selon l'origine

Origine	Exemples
Risque économique et financiers	Force de marché, risque liée au titre financier
Risque politique et réglementaire	Changement de gouvernance, la législation...
Risque naturelle	Inondation, séisme...
Risque environnemental	Pollution de l'environnement
Risque humaine et psychosocial	Accident de travail, risque de maladie, manque de compétence
Risque technologique	Risque d'apparition de nouvelles techniques et de nouveaux produits
Risque logistique	Risque dus aux déplacements des marchandises ...

¹ LEGRAND, (Ghislaine) et MARTINI, (Hubert): *Gestion des opérations import-export*, éditions DUNOD, Paris, 2008, p.106.

² JADID, (Kaoutar), ELKHAYAT, (Yassine) et ZHAO, (Liuqing): *le management des risques d'entreprise en lien avec la norme ISO/DIS*, p.23.

Risque biologique et chimique	Incendies, explosions
Risque activité physique	Risques liés aux bruits, risque électrique

Source : JADID, (Kaoutar), ELKHAYAT, (Yassine) et ZHAO, (Liuqing): Op.cit, p.23.

1.7. Les principes de la gestion de risques

1.7.1. Quelque principe de la gestion de risque¹

1.7.1.1. Principe d'humanité : Les outils probabilistes, les scénarios et les théories comme celles des jeux ou de l'utilité ne sont que des aides à la décision. Elles ne permettent pas de résoudre totalement le problème du risque, face auquel le décideur doit admettre une part irréductible d'ignorance ;

1.7.1.2. Principe d'analyse et de mesure : Une situation est dite « risquée », et non pas seulement incertaine, lorsqu'il est possible de la probabiliser ;

1.7.1.3. Principe de précaution : Une bonne gestion du risque doit en particulier veiller à prévoir et prévenir autant qu'il est possible les dommages les plus graves.

1.7.1.4. Principe de responsabilisation : Toutes les études montrent que le risque surgit plus souvent des actes quotidiens de l'organisation, que des éléments extérieurs imprévisibles. Ce principe montre que chacun puisse être responsabilisé et que la gestion du risque ne soit pas réservée au seul *risk manager*, ni même aux éventuels « propriétaires de risque », ainsi nommés pour introduire une plus grande responsabilisation individuelle ;

1.7.1.5. Principe de diversification : La diversification permet de diminuer le risque, par la compensation de ses effets ;

1.7.1.6. Principe de transversalité : Les risques sont souvent interdépendants, reliés entre eux dans leurs causes et leurs effets ;

1.7.1.7. Principe de plaisir ;

1.7.2. Les objectifs du suivi des risques²

✓ Réduire les facteurs de risques.

¹ « L'essentiel de management par les meilleurs professeurs », Henri d'ARCIMOLES, (Charles) : *gestion des risques (les fondamentaux)*, éditions d'organisation, Paris, pp.497-499.

²MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p.207.

- ✓ Diminuer les effets négatifs.
- ✓ Constituer des provisions pour les risques.
- ✓ Faire prendre en compte au niveau adéquat les risques résiduels.

1.7.3. Les finalités de la gestion de risques¹

- Veiller à la pérennité de l'entreprise ;
- Anticiper les risques et en diminuer les effets ;
- Satisfaire les exigences de plus en plus fortes des clients ;
- Diminuer les risques pénaux grâce à la gestion des risques, l'entreprise peut mettre en place des dispositions qui vont lui permettre de vérifier sa conformité avec la loi et de limiter des pratiques ou risque répréhensibles ;
- Atteindre une conformité égale à 100% et un zéro défaut dans les processus opérationnels.

Pour la bonne maîtrise et analyse des risques, il est nécessaire de suivre un processus et d'utiliser des outils qui lui permettent à l'entreprise d'assurer la gestion de risque de sorte qu'ils ne puissent pas constituer des barrières pour les projets de l'entreprise et pour ces employés . Donc ce processus et ces outils on va développer dans les trois sections qui suivent dans ce chapitre.

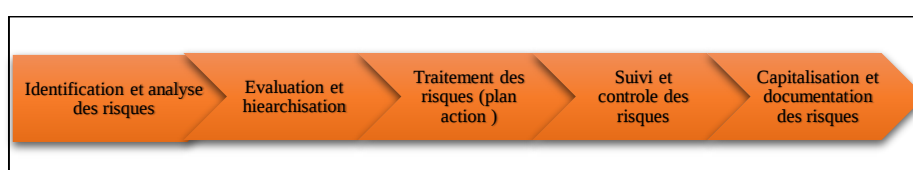
¹ BACHY, (Bruno) et HARACHE, (Christine):Op.cit, pp.90-91.

Section 2 : Processus de maîtrise des risques (les étapes de la gestion de risques)

2.1. Les étapes de la gestion de risques

La maîtrise des risques s'appuie sur un processus qui se compose de cinq étapes présentées dans la figure ci-dessous :

Figure N°02: Processus de maîtrise des risques



Source: MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p.204.

2.1.1. Identification et analyse des risques

Consistent à répertorier et à caractériser le plus exclusivement possible tous les événements générateurs de risque ; en effet l'entreprise doit établir une liste contenant tous les risques potentiels dont laquelle doit distinguer les risques les plus importants d'un côté et les risques les moins importants d'autre côté, grâce à cette liste, elle peut analyser plusieurs corrélations. Alors plusieurs techniques peuvent être utilisées : analyse de la documentation, interview, réunions de brainstorming...

L'analyse de risque aussi peut être définie comme : « *Est une étude systématique des forces et des entités comportent un potentiel d'influence négative sur l'atteinte des objectifs. Ainsi l'analyse du risque cherche à expliquer le phénomène de risque de façon à mieux en connaître les impacts et à définir des solutions* »¹.

Une analyse comporte : une mise en contexte, une énoncé mettant en relation le risque et les facteurs de risque, des caractéristiques du risque comme : le niveau de contrôle, les conséquences indirectes, les individus ou les groupes visés, etc.²

¹ MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p.202.

² Ibid., p.202.

De plus l'identification des risques mène habituellement au processus d'analyse qualitative des risques, mais il peut aussi être directement suivi par le processus d'analyse quantitative des risques.

2.1.1.1. Analyse qualitative : consiste à hiérarchiser les risques pour une analyse ou action ultérieure en évaluant et en combinant leur probabilité d'occurrence et leur impact. Donc elle est fondée sur une estimation subjective de la probabilité de variables qualitatives.

2.1.1.2. Analyse quantitative : consiste à effectuer une analyse chiffrée des effets des risques identifiés sur l'ensemble des objectifs.

D'autre terme l'analyse quantitative faite pour un critère de risque donné et destinée à obtenir une distribution de probabilités d'un indicateur associé à ce critère , et ce, en exploitant toutes les informations obtenues par l'analyse qualitative.¹

Donc une analyse de risque est le processus qui consiste à ²:

- Identifier les dangers.
- Analyser ou évaluer les risques associés à un danger; et
- Déterminer les moyens appropriés pour éliminer, maîtriser ou corriger ces risques.

Un risque qui n'a pas d'impact sur une fonction ou une ressource de l'entreprise n'a pas d'intérêt à être identifié.

2.1.1.3. Comment faire une analyse des risques³

Sur le plan pratique, une analyse de risques consiste en une inspection approfondie de votre lieu de travail en vue d'identifier entre autres les éléments, situations et procédés qui peuvent causer un préjudice, en particulier à des personnes. Une fois cette étape terminée, il faut évaluer la probabilité et la gravité du risque, puis déterminer quelles mesures adopter afin d'empêcher le préjudice de se concrétiser. Une fois ces mesures identifiées, il faudra les mettre en place, mais il est aussi important de s'assurer qu'elles demeurent viables dans le temps.

¹ Dictionnaire de management de projet, plus de 1400 terme français définis et analysés, avec leur équivalent en anglais, édition Afnor, 2010, p.16.

² www.conformit.com/fr/analyse-de-risques-un-incontournable-pour-la-securite-de-vos-employes/ (consulté le 22/01/2018à18:11).

³ www.conformit.com/fr/analyse-de-risques-un-incontournable-pour-la-securite-de-vos-employes/ (consulté le 22/01/2018à18:11).

L'analyse de risques se fait par la mise en place de grilles d'analyse pour tous les types de risques, qu'ils soient associés :

- Aux machines dangereuses;
- A l'ergonomie;
- Aux tâches;
- A l'environnement; ou
- Aux procédés.

Plusieurs personnes croient à tort que l'analyse de risques est simplement l'identification des phénomènes dangereux. Au contraire, il est nécessaire de déterminer un certain nombre d'éléments complémentaires tels que la gravité du dommage, la fréquence et la durée d'exposition, la probabilité d'occurrence d'un phénomène dangereux ainsi que la possibilité d'évitement.

2.1.2. L'évaluation et hiérarchisation des risques

Consistent à évaluer pour chacun des risques identifiés, le niveau de criticité (gravité, probabilité, détectabilité.), puis les comparer et les hiérarchiser afin de se focaliser sur les risques les plus préjudiciables et garantir la sécurité et la santé sur les lieux de travail. Cependant il faut faire la différence entre analyse de risque, où il s'agit simplement de dépister les risques, et l'évaluation des risques qui permet de classer les risques selon le degré d'importance.

L'évaluation de risques sert à établir :

- Les causes potentielles d'un risque donné ;
- Les possibilités d'élimination ;
- Les mesures de prévention ou de protection à mettre en place pour maîtriser les risques.

On évalue les risques :

Tableau N° 02 :L'évaluation du risque

Probabilité de réalisation	Gravité des conséquences
Fréquent ou très probables	Catastrophique
Peu fréquent ou probable	Critique
Rare	Marginale

Improbable	Négligeable
Très improbable	

Source: MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p.205.

Le tableau d'évaluation du risque prend la forme d'une matrice calculé ainsi :

$$P \times G = C$$

P : probabilité d'occurrence du risque (fréquence) ;

G : gravité des conséquences ;

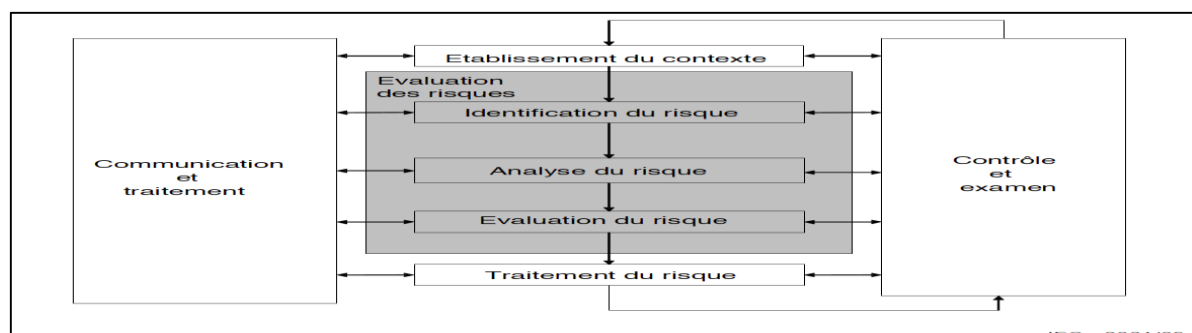
C : la criticité.

Lorsqu'un risque a pu être identifié, la première chose à faire est de voir si ce risque peut être éliminé. Si une élimination du risque s'avère impossible, le risque devra être maîtrisé, c'est-à-dire réduit à un minimum et gardé sous contrôle.

Alors, dans l'évaluation des risques, on utilise des méthodes déductives et des méthodes inductives.

- **Les Méthodes déductives** : qui partent de l'événement redouté (ou de l'événement qui s'est produit, l'accident) : méthode de l'arbre des causes, diagramme en arête de poisson ou Ishikawa, méthode des pourquoi, etc...
- **Les méthodes inductives** : qui partent de l'observation des tâches et des activités, observation à partir de laquelle le groupe pluridisciplinaire qui évalue les risques cherchera à identifier les accidents envisageables.

Donc Une fois que les dangers ont été identifiés et les risques listés, il reste une étape fondamentale de cotation, afin de se fixer des priorités sur une base aussi objective que possible. On résume la contribution de l'évaluation des risques au processus de gestion dans la figure suivante :

Figure N°03: La contribution de l'évaluation des risques au processus de gestion

Source : <https://www.slideshare.net/jiljap/outils-et-techniques-des-gestion-des-risques>

(Consulté le 16/05/2018/ à 16 :04).

2.1.3. Traitement des risques

Consiste à définir et à mettre en œuvre risque par risque et aussi à disposer plusieurs solutions envisageables pour trouver la plus adapté en fonction du risque lui-même, en étudiant la possibilité d'une élimination ou d'une limitation de ces effets. Alors un certain nombre action visant à :

- supprimer les risques, soit en supprimant ces causes soit en annulant ces effets.
- A réduire la probabilité d'apparition ou à limiter la gravité du risque (réduire la criticité du risque).
- A transformer ou les partager.

On réduit le risque en mettant en places des solutions pour¹ :

- ✓ Diminuer, voire supprimer sa probabilité d'occurrence ;
- ✓ Atténuer ses éventuelles conséquences ;
- ✓ Choisir un plan d'action et intégrer dans le management ;
- ✓ Constituer ou non une provision pour risques ;
- ✓ S'assurer ;
- ✓ Développer et mettre en place des solutions alternatives.

¹ MINYEM, (Henri Georges): Op.cit, p.206.

2.1.4. Le suivi et le contrôle des risques (surveillance)

Consistent à actualiser la liste des risques en cours et ajuster les données caractéristiques des risques déjà connus. Il s'agira de réévaluer leur criticité, de contrôler l'application des actions de maîtrise, d'apprécier l'efficacité des actions engagées et de surveiller le déclenchement des événements redoutés, ainsi que leurs conséquences. Cela signifie que la gestion de risque nécessite un suivi régulier qui vise à garantir la fiabilité de chaque étape, l'efficacité et la capacité à maîtriser les risques afin de mettre en place des solutions à long et moyen terme.

2.1.5. La capitalisation et documentation des risques

Consiste à capitaliser le savoir-faire et l'expérience acquise et à établir un catalogue des risques associés au projet. Cela doit permettre d'enrichir la connaissance des risques potentiels et dommageables, d'accroître la réactivité à chaque niveau d'intervention, de faciliter la prise de décision et d'améliorer l'efficacité des actions.

La maîtrise de tous ces processus permet à l'entreprise de :

- Cibler les points faibles de son activité pour faire en sorte de les atténuer, voire qu'elles deviennent des forces ;
- Diffuser la culture risque dans l'entreprise ;
- Prévoir des alternatives face aux risques ;
- L'amélioration des conditions de travail dans les entreprises ;
- Les gains socio-économiques ;
- La réflexion sur l'organisation du travail (gain de temps, meilleure gestion des ressources humaines, etc.) ;
- D'anticiper pour éviter les nouveaux risques liés aux évolutions techniques et aux changements d'organisation...Etc., ou encore prévenir des risques à effets différés (exposition à des produits chimiques...).

2.3. Les bénéfices d'analyses des risques¹

Les bénéfices d'effectuer des analyses au sein d'une organisation sont multiples :

¹ www.conformit.com/fr/analyse-de-risques-un-incontournable-pour-la-securite-de-vos-employes/ (consulté le 22/01/2018 à 18:11).

- ✓ Prioriser les actions de réduction de risques là où les gains sont les plus significatifs;
- ✓ Vous conformer aux exigences réglementaires et normatives;
- ✓ Limiter l'exposition des travailleurs aux phénomènes dangereux;
- ✓ Prôner la santé et la sécurité des employés par une approche planifiée et structurelle de la prévention des accidents.

En conclusion, l'analyse de risques est une étape primordiale qui s'inscrit dans un processus complet de gestion de la sécurité de vos travailleurs. Elle vous permettra non seulement d'identifier les dangers, mais surtout de les réduire et de contribuer à travailler en toute sécurité En basant sur des outils.

Section 3 : les outils qualité pour une bonne gestion de risques

Le choix de méthode ou bien des outils dépend de plusieurs facteurs parmi lesquels ; type de risques, d'activités professionnelles, des équipements, des caractéristiques propres au lieu de travail. Il existe plusieurs outils ; premièrement on va établir quelque outils qualité pour une gestion de risque et après on va préciser les outils d'analyse des risques.

3.1. Quelque outils pour une bonne gestion de risques

On peut distinguer :

3.1.1. Le QQOQCP/C

En se basant sur une logique de questionnement, cet outil s'avère très utile pour une meilleure collecte des données (informations) concernant les risques.

Donc c'est un outil simple utilisé pour clarifier un risque ou une situation. Il structure la réflexion en donnant un guide d'analyse au travers de question factuelles dont les réponses permettent d'analyser précisément le risque.

Cet outil permet de s'assurer que l'on dispose bien de toutes les données nécessaires pour comprendre le risque et donc le résoudre. Une liste de question (qui ? quoi ? quand ? où ? comment ? pourquoi ? combien ?).

Alors une fois le problème posé, on va de manière très créative, en suivant les étapes suivantes ¹:

-lister et après répondre à toutes les questions : auxquelles il faut avoir une réponse pour pouvoir passer à l'étape suivante sans risque d'interprétation.

-S'orienter vers une analyse des causes : voici une série de questions types non exhaustives :

-Qui : Qui est concerné par le problème ? Qui l'a signalé ? Quels sont les acteurs de l'activité concernée ? ;

-Quoi : Quel est le problème ? (concernant le formuler de la façon la plus précise possible) ;

-Quand : depuis quand avons-nous ce problème ? Quand cela se produit-il ? ;

-Où : Où cela se passe-t-il ? Dans quels secteurs ? ;

-Comment : Comment se déroulent les activités en cause ?

-Pourquoi : Quel objectif visons-nous (à lier au combien) qui nous donne la situation initiale ? ;

¹ FLORENCE, (Gillet-Goinord) et CHIRISTEL, (Monar) : *Boite à outil en santé –sécurité environnement*, Op.cit, p.151.

-**Combien** : Quelle est l'importance mesurable du problème ? Quel est sa fréquence ? Combien de personnes sont concernées ? Combien cela coût-il ?

3.1.2. Ishikawa (diagramme de cause à effet, 7M ou bien l'arrêt de poisson)

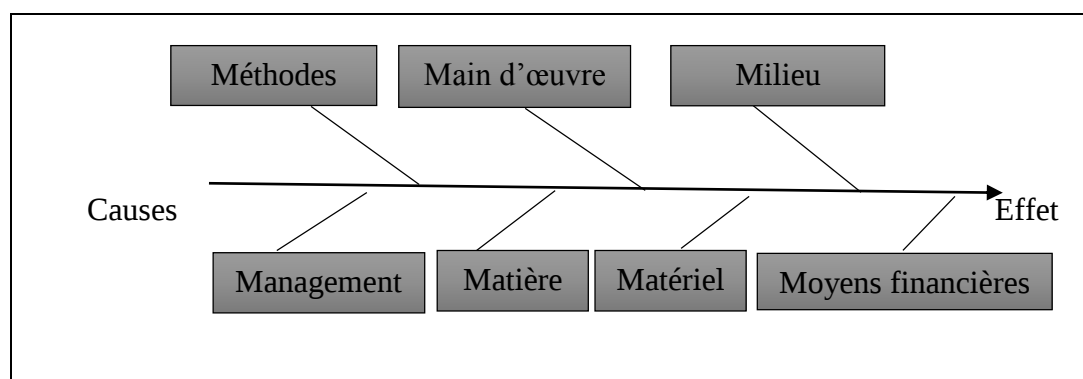
Est un outil de classement de toutes les causes pouvant être à l'origine d'un problème (Où bien un risque). Le regroupement se fait selon cinq familles plus deux autres familles (origines) qui ont les suivants:

- Main d'œuvre (expérience, compétence...);
- Matière (qualité de matière...);
- Machine ;
- Milieu (interne : les conditions favorable, externe : étude de marché...);
- Méthode ;
- Monnaie ;
- Management (procédure, réglementation...).

On parle de 7M, on peut cependant utiliser seulement 3M si cela est suffisant pour identifier la source de risque.

Les familles de causes potentielles identifiées sont définies comme ceci :

Figure N°04 : Le diagramme d'Ishikawa



Source : Etablie par l'étudiante sur la base de mes études

L'objectif de cet outil est de rechercher, classer par famille les causes d'un problème .il ne donne pas la cause mais permet de choisir parmi les causes potentiels celles à tester.

Le diagramme de 5M est à utiliser lorsque le problème peut être formulé de façon suffisamment précise (donc après un QQQQCCP) et avant de réfléchir aux solutions à mettre en œuvre pour supprimer le problème. Il suit certain étapes¹ :

- Poser le problème** : formuler en démarrant par ‘ pourquoi ? ’ ;
- Faire émerger toutes les idées** : toutes les causes possibles avec un brainstorming ;
- Classer ensuite les causes possibles en 5 familles** (ou bien 7 familles) ;
- Repérer par vote la ou les causes à tester** : (les causes probables) ;
- Entourer la cause réelle** : sur laquelle on pourra éventuellement appliquer les 5 ‘ pourquoi ’ après la réalisation des tests.

3.1.3. Brainstorming ²

Recherche d'idées originales dans un groupe, par la libre expression, sur un sujet donné. Pour que cette méthode soit efficace, quatre règles fondamentales sont à respecter :

- Retenir un panel d'experts suffisamment créatifs, mais pas trop nombreux (6 au maximum), en s'efforçant d'obtenir un spectre assez large d'expérience, sans que les liens hiérarchiques puissent influencer leurs opinions ;
- Ne traiter qu'une seule discipline à la fois, en limitant la réunion à quatre heures ;
- Laisser le champ libre à leur imagination, pour qu'ils puissent formuler des idées aussi diverses que possible ;
- Désigner un animateur du groupe qui soit extérieur, n'émettant pas d'opinions personnelles et ne portant pas de jugement de valeur sur les idées émises, et limitant l'exercice à l'identification et non à la hiérarchisation des risques.

3.1.4. Le diagramme de Pareto

Est outil visuel qui permet de choisir le problème à traiter en priorité en travaillant sur des données factuelles chiffrées. Il est basé sur la loi des 80/20 : 80% des problèmes dans une entreprise sont occasionnés par 20% de causes³.

¹ FLORENCE, (Gillet-Goinord) et CHIRISTEL, (Monar) : *Boîte à outil en santé –sécurité environnement*, Op.cit, p.153.

² BARTHÉLEMY, (Bernard) et COURRÈGES, (Philippe) : Op.cit, p.64.

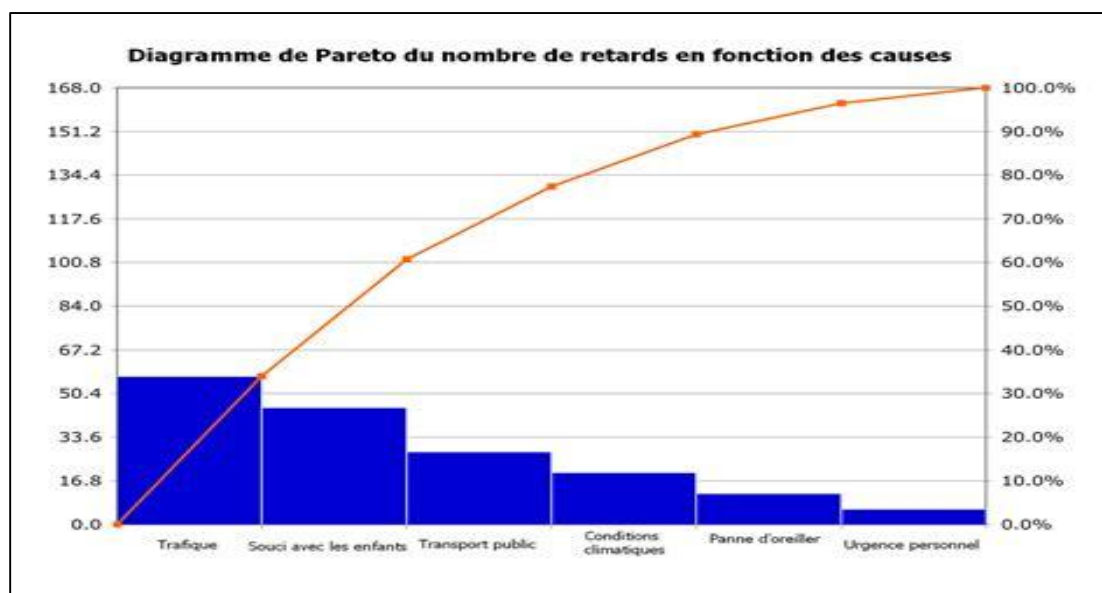
³ FLORENCE, (Gillet-Goinord) et CHIRISTEL, (Monar) : *boîte à outil...* Op.cit, p.148.

Le diagramme de Pareto sert à hiérarchiser et classer les risques par importance, et pour le construire il faut :

- Collecter les données du phénomène étudié ;
- Classer ces données au sein des catégories ;
- Calculer le pourcentage de chaque catégorie sur le total ;
- Trier les catégories par ordre d'importance ;
- Tracer le graphique de Pareto ;
- Interpréter le graphique.

La figure suivante représente un exemple de diagramme de PARETO

Figure N°05: Exemple d'un diagramme de PARETO



Source : <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/8/89/Pareto.png/1280px-Pareto.png> (consulté le 17/03/2018 à 23:46).

3.1.5. Le vote pondéré

C'est un outil de prise de décision qui aide à faire le meilleur choix sur un ensemble de solutions, basé sur certains critères tels que : l'efficacité, coûts, délais, rentabilité ...

3.2. Autres outils d'analyses des risques

Il existe plusieurs outils aux milieux industriels qui peuvent être des méthodes inductives (débutant par l'analyse des causes de risques pour aboutir aux effets) tel que :

- l'analyse de mode de défaillance de leurs effets et de leur criticité (AMDEC),

- Analyse préliminaire de risque (APR),
- HAZOP (étude de dangers et opérabilité),
- L'hasard Analyses critical control point(HACCP)

Ou des méthodes déductives (partant des effets pour remonter aux causes) tel que : l'analyse des défaillances(AdD).

3.2.1. L'analyse préliminaire des risques (APR)¹

Elle a pour objectif : identification, évaluation, la hiérarchisation et la maîtrises des risques qui résultent des dangers auxquels un système est susceptible d'être exposé tout au long de sa mission.

3.2.2. L'arbre des causes

Est la présentation graphique de l'enchaînement logique des faits qui ont provoqué un accident. Alors leur avantage c'est que designer une représentation graphiques clair et précises et leur inconvénient : rester factuel.

La méthode de l'Arbre des Causes consiste à analyser et à représenter les causes ayant contribué à l'occurrence d'une défaillance en se basant généralement sur des retours d'expérience. L'arbre des causes permet d'organiser les informations recueillies à propos d'une défaillance et donc l'analyser.

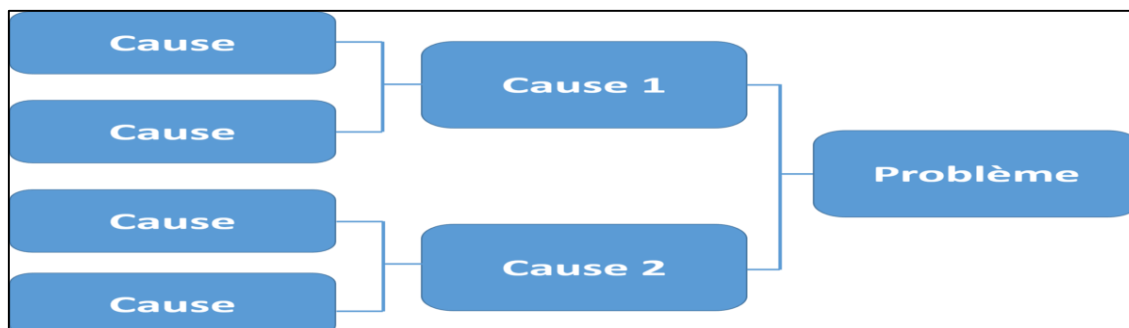
L'arbre des causes se focalise généralement sur la représentation de l'ensemble des combinaisons de causes d'un scénario de défaillance particulier afin d'expliquer la défaillance qui est apparue (contrairement à l'arbre de défaillance qui vise à rechercher l'ensemble des scénarios pouvant conduire à une défaillance).

Donc la démarche de l'arbre des causes comprend trois phases : le recueil d'information, la construction de l'arbre et l'exploitation de cet arbre.

On peut présenter l'arbre des causes sous forme suivant

¹ BACHY, (Bruno) et HARACHE, (Christine):Op.cit, p.114.

Figure N°06: L'arbre des causes :



Source: <http://qeri-box.over-blog.com/2016/04/l-arbre-des-causes.html> (le 17/03/2018 à 23 :53).

3.2.3. Le Hasard Analyses Critical Control point (HACCP) : analyse des dangers point critiques pour leur maîtrise

Est une méthode désignée à évaluer les risques potentielle d'un processus et à établir des systèmes de maîtrise axée sur la prévention plutôt que sur les contrôles à posteriori du produit fini (utiliser plus souvent dans l'agroalimentaire).

3.2.4. HAZOP: Hazard and Operability study¹

Cette méthodologie peut elle aussi être divisée en 4 phases :

- **Phase 1** : Identification des dérives potentielles à l'aide d'une liste guide ;
- **Phase 2** : Recherche des causes possibles ;
- **Phase 3** : Recherche des conséquences ;
- **Phase 4** : Détermination d'actions correctives et de protection.

Cette méthode ne nécessite pas l'étude systématique des modes de défaillance de chaque composant. Cependant, elle peut être complétée par une étude AMDEC sur certains sous-ensembles.

¹https://www.utc.fr/~farges/gbm_et_qualite/outils/analyse_risques.htm (consulté le 22/01/2018 à 17:42).

3.2.5. L'analyse de mode de défaillance leurs effets et leur criticité (AMDEC)

C'est un outil d'anticipations des risques potentiels de non fonctionnement d'un produit engendré par sa conception, de non-conformité d'un produit engendré par son procédé de fabrication, de non fiabilité des moyens mis en œuvres dans le procédé. Donc elle présente l'avantage d'être mise en œuvre tout au long du cycle de vie d'un système. Cependant, elle est principalement utilisée en tant que technique d'analyse préventive pour détecter les défaillances potentielles, évaluer les risques et susciter des actions de prévention. Alors elle se focalise sur le mode de défaillance, son effet et son niveau de priorité(NPR).

(On va présenter en détail dans la section qui suit).

Section 4 : AMDEC comme outil d'analyse

Il existe plusieurs outils d'analyses des risques et parmi ces méthodes et technique de prévention des risques potentiel on a choisi la méthode la plus efficace et qui s'avère simple 'la méthode AMDEC'.

4.1. Définitions de bases

AMDEC est l'acronyme de 'Analyse da Mode de Défaillance de leurs Effets et de leur Criticité 'en version française.

FMEA 'Failure Mode and Affects Analysis ' en version anglaise, ou FMECA en ajoutant Criticality au sigle initial.

L'association de la normalisation AFNOR définit l' AMDEC comme étant : « *la méthode inductive qui permet de réaliser une analyse qualitative et quantitative de la fiabilité ou de la sécurité d'un système* »¹.la méthode consiste à examiner méthodiquement les défaillances potentielles de système (analyse de modes des défaillances), leurs causes et conséquence sur le fonctionnement de l'ensemble (effets).et évaluer la hiérarchisation des modes de défaillance et mesurer la criticité.

« *L'AMDEC est une façon de penser, une méthode de travail, et non un formulaire à remplir* »².

AMDEC c'est une « *méthode d'analyse prévisionnelle de la fiabilité qui permet de recenser les modes de défaillances potentielles dont les conséquences affectent le bon fonctionnement d'un moyen de production, d'un équipement ou d'un processus, puis d'estimer les risques liés à l'apparition de ces défaillances, afin d'engager les actions correctives ou préventives nécessaires* »³

Alors La logique AMDEC est sous-tendue par quatre questions, pour tous les types d'AMDEC existantes, cette logique restera la recherche⁴ :

¹ KELADA, (Joseph) : *la méthode AMDAC*, Ecole Des Hautes Etudes Commerciales, centre d'étude qualité, 1998, p.3.

² LANDY, (Gérard): *AMDEC, guide pratique*, édition Afnor, 2^e édition, 2007, p.9.

³ Institut national de la santé de la recherche médical, journée national de prévention, 2014 : *les outils 5M, QQOQCP, AMDEC*.

⁴ LANDY, (Gérard): *Op.cit*, pp.9-10.

- Des modes de défaillances potentielles, réponse à la question de base : Qu'est-ce qui pourrait aller mal ?
- Des effets possibles, réponse à la question : Quels pourraient être les effets entraînés par ce mode de défaillance potentielle ?
- Des causes possibles, réponse à la question : Quelles pourraient être les causes à l'origine de ce mode de défaillance potentielle ?
- Des moyens de détection, réponse à la question : Comment faire pour voir si cela se produit?
La méthodologie AMDEC utilise un vocabulaire précis. On parle de :
 - **défaillance** : non-fonctionnement ou fonctionnement non conforme aux spécifications. La défaillance s'exprime par une négation du besoin qu'il était prévu de satisfaire;¹
 - **mode de défaillance** : manière et façon dont un produit, un composant, un ensemble, un processus ou une organisation manifeste une défaillance. Un mode de défaillance est « perçu » par l'utilisateur. Chaque mode de défaillance fait l'objet d'une fiche d'enregistrement sur laquelle sont notées toutes les informations issues des analyses;²
 - **Cause de défaillance** : origine(s) de la défaillance c'est à dire ce qui conduit à une défaillance. On définit et on décrit les causes de chaque mode de défaillance considéré comme possible pour pouvoir en estimer la probabilité, en déceler les effet secondaire et prévoir des actions correctives pour les corriger ;
 - **Effet** : conséquence de la défaillance. Sont des effets locaux sur l'élément étudié du système et les effets de la défaillance sur l'utilisateur final de produit ou service ;³
 - **Fréquence** ou **Occurrence** : probabilité d'apparition d'un défaut;⁴
 - **Détection** : probabilité de constater l'effet de la défaillance avant de détecter la cause de la défaillance. La détection s'effectue via les contrôles et procédures de l'entreprise;⁵
 - **Gravité** : conséquence de l'effet de la défaillance sur l'utilisateur mesuré. Le niveau le plus élevé concerne la sécurité des personnes;

¹ BLONDEL, (François) : *aide-mémoire, gestion industrielle*, édition Dunod, 2^{ème} édition, Paris, 2002,2006, p.136.

² Ibid., p.136

³ Ibid., p.137.

⁴ Ibid., p.137.

⁵ Ibid., p.137.

– **Criticité ou indice de criticité** : appelé aussi indice de priorité du risque (IPR) ou nombre de priorité de risque (NPR). C'est le produit occurrence $\times$ détection $\times$ gravité ($F \times D \times G$). Il caractérise le niveau de fiabilité du système étudié. Plus l'indice est élevé, plus le traitement du mode de défaillance est urgent.¹

4.2. Historique de l'AMDEC

À l'origine était l'analyse de problèmes potentiels, le format générique qui permettait de travailler sur toute planification et d'identifier ce qui aurait pu aller mal. Cette logique de base a été reprise, puis spécialisée pour des produits, procédé, machines, et services...

Dans les années 1950, devenue un mode de raisonnement spécialisé, elle fut d'abord utilisée par l'industrie aérospatiale et militaire américaine pour identifier les caractéristiques de sécurité, sous le nom de *Failure Mode and Effects and Criticality Analysis* (FMECA ou FMEA). Donc l'AMDEC a été créé aux Etats- unis par la société Mc Donnell Douglas en 1966. Elle consistait à dresser la liste des composant d'un produit et à cumuler des informations sur le mode de défaillance, leur fréquence et leurs conséquences. La méthode a été mise au point par la NASA et le secteur de l'armement sous le nom FMEA pour évaluer l'efficacité d'un système. A partir des années 1960-1970, l'AMDEC fut pratiquée en France en premier lieu par les ingénieurs fiabilistes. Puis de grands groupes rédigèrent des Manuels d'application de l'AMDEC (ou de la FMEA), et certains se donnèrent l'obligation, d'utiliser cet outil de prévention. A la fin des années soixante-dix, la méthode fut largement adopté par Toyota, Nissan, Ford, Peugeot et d'autres grandes constructions d'automobiles.

La méthode a fait ses preuves dans les industries suivantes : mécanique, automobile, électronique, électrotechnique, chimie, informatique...etc. mais aujourd'hui, dans un contexte plus large la méthode AMDEC est considéré comme un outil de qualité totale qui chercher à priori des solutions préventives et de maîtriser les risques au maximum.

4.3. Les types d'AMDEC

Il existe plusieurs types l'AMDEC, parmi les plus importants :

¹ BLONDEL, (François) : Op.cit, p.137.

4.3.1. L'AMDEC d'organisation¹

S'applique aux différent niveaux de processus d'affaires : du premier niveau qui englobe le système de gestion, le système d'information, le système production, le système personnel, le système marketing, et le système finance. Jusqu' un au dernier niveau comme l'organisation d'une tâche de travail.

4.3.2. L'AMDEC produit ou L'AMDEC projet

Concerne le produit ou le projet dans sa phase de conception et vérifie sa conformité au cahier des charges. Si le produit comprend plusieurs composants on applique AMDEC composants.

Les objectifs de l'AMDEC produit sont de² :

- Respecter les contraintes ;
- Déterminer les paramètres importants pour les performances de l'ensemble ;
- Définir les points critiques du produit, au moins, les paramètres de sécurité et de réglementation ;
- Apporter des modifications de conception ;
- Optimiser les séquences de tests et d'essais, et aider à bâtir un plan de validation ;
- Commencer à penser aux modalités de fabrication, d'assemblage, de réparation, de transport.

4.3.3. l'AMDEC processus

Concerne les produits par rapport à sa réalisation et permet de vérifier l'impact du processus sur la conformité du produit

(Étude des opérations de la gamme de fabrication); elle est utilisée pour analyser et évaluer la criticité de toutes les défaillances potentielles d'un produit engendrée par son processus, elle peut aussi être utilisé pour le poste de travail.

Les objectifs de l'AMDEC processus sont³ :

- Définir les points critiques du processus ;

¹ KELADA, (Joseph):Op.cit, p.4.

² LANDY, (Gérard):OP.cit, p.96.

³ Ibid., p.141.

- Proposer des changements sur le processus ;
- Choisir les indicateurs et les moyens de pilotage du processus pertinents ;
- Déterminer des mesures de secours ou des mesures préventives ;
- Elaborer et suivre un plan d'action.

4.3.4. L'AMDEC ressource de production (moyen)

Concerne la fiabilité des moyens utilisés dans la fabrication des produits. Elle s'applique à des machines, des outils, des équipements, des systèmes de transports...leur objectif c'est d'augmenter le temps moyen de bon fonctionnement d'un produit.

4.3.5. L'AMDEC des services

Utiliser pour vérifier que la valeur ajoutée réalisée dans le service correspondante aux attentes des clients et que le processus de réalisation de service n'engendre pas de défaillances.¹

Les objectifs de l'AMDEC service sont² :

- Respecter les contraintes ;
- Définir les points critiques ;
- Proposer des changements sur le service ou la prestation ;
- Optimiser, voire créer les contrôles ;
- Déterminer des mesures de secours ou des mesures préventives.

4.3.6 L'AMDEC sécurité³

S'appliquer pour assurer la sécurité des opérateurs dans les procédés où il existe des risques. C'est-à-dire vise à analyser les défaillances et les risques sur un équipement pour améliorer la sécurité et la fiabilité.

4.4. Les aspects de la méthode AMDEC

On distingue deux aspects :

- Les aspects quantitatifs
- Les aspects qualitatifs.

¹ KELADA, (Joseph):Op.cit, p.4.

² LANDY, (Gérard):OP.cit, p.135.

³ KELADA, (Joseph):Op.cit, p.4.

4.4.1. Aspect quantitatif

Consiste à estimer le risque associé à la défaillance potentielle. Le but de cette estimation est l'identification et la hiérarchisation des défaillances potentielles. Celle-ci sont alors mise en évidence en appliquant certain critère dont, entre autres ; l'impact sur le client. La hiérarchisation de mode de défaillance par ordre décroissant facilite la recherche et la prise d'action prioritaires qui doivent diminuer l'impact sur le client ou qui élimineraient les causes des défauts potentiels.

4.4.2. L'aspect qualitatif

Consiste à recenser les défaillances potentiels des fonctions du système étudié, de recherche et d'identifier les causes des défaillances et d'en connaître effet qui peuvent affecter les clients, les utilisateurs et l'environnement interne et externe.

4.5. Les principales étapes de la méthode AMDEC

4.5.1. La constitution d'un groupe de travail

Il s'agit de constituer l'équipe multidisciplinaire qui aura à réaliser l'étude.

4.5.2. L'analyse fonctionnelle

Leur but est de déterminer de manière assez complète les fonctions principales d'un produit « *sont des fonctions pour lesquelles le système a été conçu, donc pour satisfaire les besoins de l'utilisateur* »¹, les fonctions secondaires (dependent interrelation avec le milieu extérieure) et les fonctions élémentaire « *assurent des fonctions principal, ce sont des fonctions de différent composantes alimentaires du système* »².

Pour réaliser une analyse fonctionnelle il faut effectuer trois étapes :

- ✓ Définir les besoins à satisfaire ;
- ✓ Définir les fonctions qui correspondent aux besoins ;
- ✓ Etablir l'arbre fonctionnel afin de visualiser l'analyse fonctionnel.

¹ KELADA, (Joseph):Op.cit, p.7

² Ibid., p.7.

4.5.3. Identification des modes de défaillances

Soit par une étude qualitatif qui vise à identifier toutes les défaillances possible, à déterminer les modes de défaillances à identifiés les effets et analyser les causes ou étude quantitatifs qu'il s'agit d'une estimation de l'indice de criticité traduit par la gravité des conséquences de défaillances, baser sur trois paramètre F,D, et G ($C=F \times G \times D$)chacun sur une échelle de 1à10.

4.5.4. Évaluation et hiérarchisation des modes de défaillance

Grâce aux trois critères F, G et D c'est à dire mesure de la criticité.

D'où le besoin d'une hiérarchisation qui permet de classer les modes de défaillances et d'organiser leur traitement par ordre d'importance. Donc la hiérarchisation suivant l'échelle de criticité permet de décider les actions prioritaires.

4.5.5. Recherche d'actions préventives

Après le classement des différents modes de défaillance potentiel d'après l'indice de criticité, le groupe désigne les responsables de la recherche des actions préventives ou correctives afin de réduire l'indice de criticité par le suivi de certain action tel que la réduction de la probabilité d'occurrence, la réduction de la probabilité de non détection et la réduction de la gravité de l'effet de défaillance. En basant sur certains outils : diagramme des cause -effet, analyse de Pareto, brainstorming.

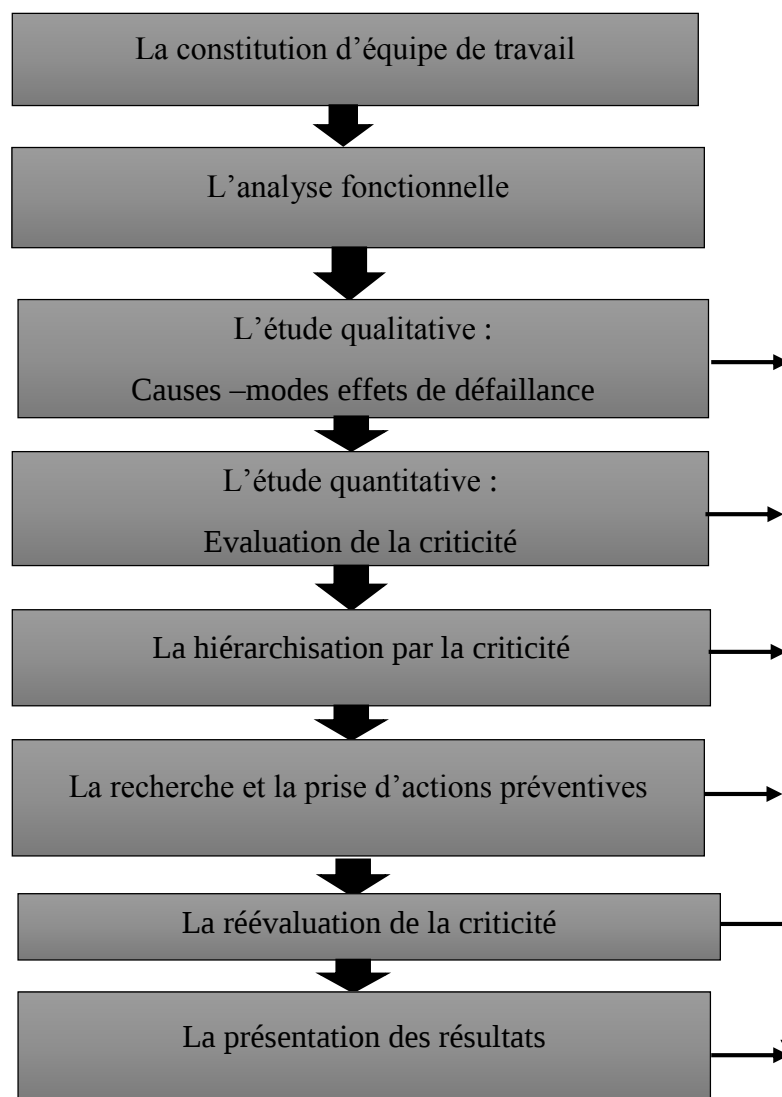
4.5.6. Le suivi des actions prises et la réévaluation de criticité

C'est le moment de vérité pour la méthode, un nouvel indice de criticité est calculé de la même façon que lors la première évaluation, en prenant en complètes actions prises. Cette valeur du nouvel indice de criticité est parfois appelée risque résiduel. L'objectif de cette réévaluation est de déterminer l'impact et l'efficacité des actions pris

4.5.7. La présentation des résultats

Pour pouvoir effectuer et appliquer l'AMDEC. Les entreprises utilisent des tableaux conçus spécialement pour le système étudié et préparés en fonction des objectifs recherchés.

Toutes ces étapes on peut les résumés dans le schéma suivant :

Figure N°07 : La démarche AMDEC

Source : établie par l'étudiante sur la base de mes études.

4.6. Les avantages de la méthode AMDEC¹

La méthode AMDEC confronte les connaissances de tous les secteurs d'activité de l'organisation, donc elle contient les avantages suivants :

- La satisfaction du client est l'objectif majeur de l'AMDEC ;
- Le pilotage de l'amélioration continue par la gestion de plan d'actions ;

¹ LANDY, (Gérard):OP.cit, p.21.

- L'amélioration de la stabilité des produits, procédés, services, machines ;
- La réduction des coûts ;
- L'optimisation des contrôles, L'AMDEC vous aide à ne faire des contrôles que sur les points qui le nécessitent ;
- L'élimination des causes de défaillances. C'est un des objectifs majeurs de l'AMDEC qui se traduira par la mise en place de mesures préventives, voire par l'élaboration de plans d'actions.

4.7. Les freins de la méthode AMDEC ¹

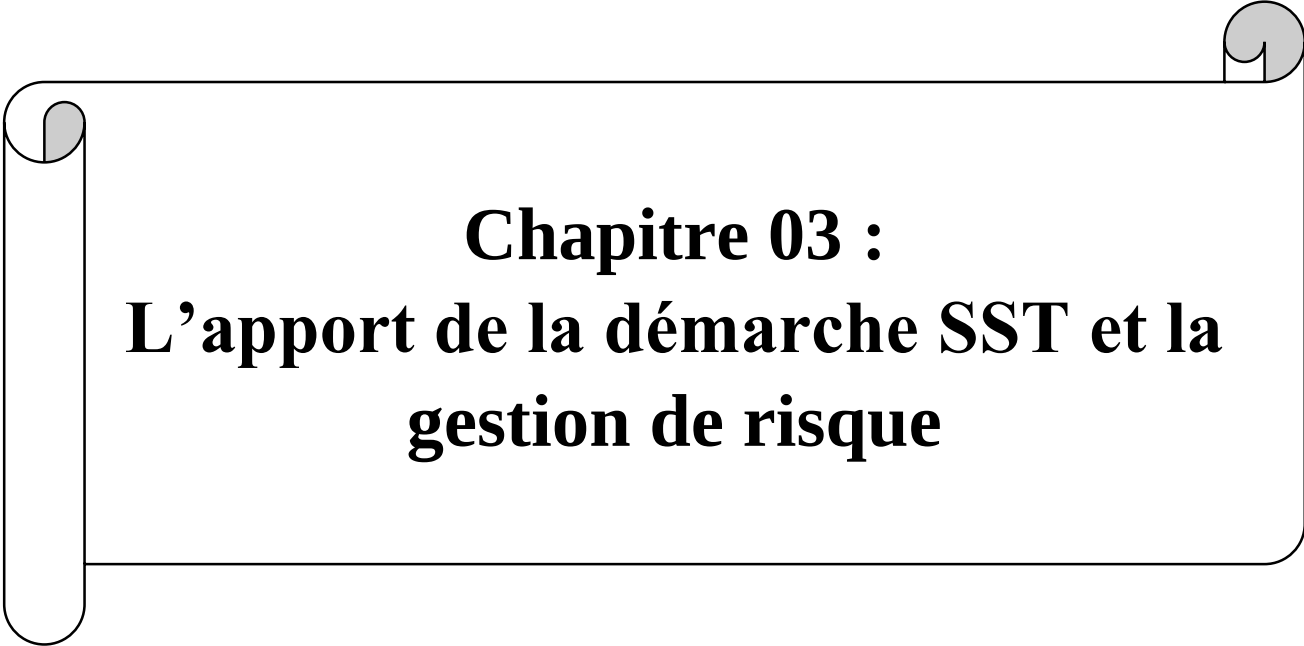
- Une mauvaise composition du groupe est certainement le premier facteur d'échec ;
- Faire une AMDEC seul rend difficile l'intégration de cette méthode à la culture préventive de l'organisation et au partage des valeurs d'amélioration continue. De plus, les informations contenues dans l'AMDEC seront obligatoirement incomplètes, quelle que soit la personne qui aura rempli le document ;
- Travailler sous la contrainte, sans saisir les opportunités que peut apporter une méthode de travail préventive ;
- Être obligé de communiquer intégralement ces AMDEC au client demandeur ; L'expérience montre que c'est une des façons les plus sûres de tuer l'AMDEC ;
- Ne pas agir, ne pas mener de plans d'actions correctives, lorsque la nécessité en a été démontrée par l'AMDEC.

En conclusion la méthode AMDEC est une méthode de prévention qui peut s'appliquer à une organisation, un processus, un moyen, un composant ou un produit dans le but d'éliminer le plus possible les causes des défauts potentiels et de diminuer les risques. Donc c'est une méthode plus efficace et très utile.

¹LANDY, (Gérard): OP.cit, p.28.

Conclusion

Ce chapitre a mené de dire que malgré l'impossibilité de prévoir les risques, il est nécessaire de mettre en places des études qui permettent de les identifier, les maîtriser ou bien de les éliminer si possible. C'est Ainsi que la démarche SST ait cette finalité. Alors la gestion du risque ouvre la porte à une nouvelle façon de gérer l'entreprise. Dans ce contexte, les entreprises doivent adapter des systèmes qui lui permettront de réduire les risques par le suivi d'une démarche SST. C'est pour cela que l'entreprise Stream System a mis en place cette démarche. Mais on va traiter une partie de cette démarche qui est l'identification des risques par l'utilisation de la méthode AMDEC dans le suivant chapitre.

A decorative frame resembling a scroll, with a vertical bar on the left and rounded corners. The text is centered within this frame.

Chapitre 03 :

L'apport de la démarche SST et la gestion de risque

Introduction

La santé et la sécurité au travail est l'objectif fondamental de toute entreprise et notamment dans les entreprises actives dans le domaine électronique pour qu'elles puissent réduire au maximum ces risques et afin de satisfaire leurs clients, alors pour connaître l'apport de la démarche SST pour une gestion optimale des risques nous allons entamer ce chapitre.

Au cœur de ce chapitre nous allons premièrement exposer une présentation générale de l'organisme d'accueil avant de commencer l'aspect pratique de notre recherche. En donnant un résumé organisationnel sur cette compagnie et ses activités. Ensuite, dans la deuxième section nous allons voir la présentation de la démarche SST au sein de BOMARE COMPANY et les risques existants. Enfin nous allons présenter et analyser les résultats quantitatifs et qualitatifs de l'enquête et tirer les constatations nécessaires pour aboutir à une synthèse générale.

Section 01 : présentation de l'entreprise

Dans cette section, nous tenterons de présenter l'entreprise BOMARE COMPANY, sa gamme de produits, son approche organisationnelle, ses activités.

1.1. Présentation générale de l'entreprise

BOMARE COMPANY c'est une SARL, faite partie des entreprises industrielles Algériennes, qui devient un opérateur de l'industrie électronique, elle a été créée en 2001. L'activité de l'entreprise consiste dans l'importation de la distribution de produit blancs (électroménager) et de produit bruns (électronique). Il dispose d'une unité de production située à BIRTOUTA (Alger). Ces produits sont commercialisés sous la marque « Stream system ». BOMARE COMPANY a fait beaucoup de chemin depuis sa création en 2001, elle acquit une notoriété sur le plan de la qualité et en matière de service puis qu'elle offre une gamme très large de produit.

L'usine compte plusieurs unités de fabrication de produit électronique de haute technologie : téléviseurs (LED, OLED, 3D, Smart), récepteurs satellitaires, les cartes électroniques, puis les pc, micro-ordinateurs, Tablettes, et smartphones.

BOMARE COMPANY est spécialisée aussi dans les sous-traitantes industrielles en proposant, entre autre la fabrication des téléviseurs LG qui représente une référence en termes de qualité et de fiabilité et l'injection plastique pour tous les secteurs comme l'appareillage scientifique et l'énergie renouvelable.

Depuis 2005, BOMARE COMPANY a atteint sa vitesse de croisière en augmentant ses volumes de production mensuelle pour atteindre des seuils plus que remarquables. Le succès qu'a connu la commercialisation de ses produits et solutions innovants a permis à l'entreprise de révolutionner le marché de la technologie nationale et internationale. Alors BOMARE COMPANY est un acteur majeur de l'industrie électronique et un exemple de succès national dont l'objectif est de rendre la technique accessible à tous, pour y parvenir, BOMARE COMPANY investit plus de 15 millions de dollar dans le déploiement de ces structures et l'acquisition de nouveaux équipements en se rapprochant des grandes entreprises internationales. Tel que l'Américain Universel instrument et le Japonais Saki. Ces collaborations ont un impact considérable sur le chiffre d'affaire, celui-ci ne cesse d'augmenter. En effet, il est passé de 10millions de dollars en 2011 à 55millions de dollars en 2016. De plus, il s'est autant engagé dans un partenariat avec divers centre de recherche et de développement, notamment des universités telles qu'USTHB (Bab Ezzouar), Saad Dahlab (Blida), Mouloud

Mammeri (Tizi-Ouzou), et aussi des écoles supérieures comme l'école polytechnique, ESI (Oued Smar), et CDT centre de développement.

Tableau N°1: Fiche d'identité

le nom d'entreprise	BOMARE COMPANY
La marque commerciale	Stream système
Le siège social	26, Rue Mohamed Idir Amellal, El-biar, Alger, 16406
Forme juridique	SARL
Date de création et d'entrée en production	04/ 02/ 2001
Capital	620.332.000,00 DA
Secteur d'activité	Le secteur électronique
Client	Tous types de clients
Unité de production	ilot 21, Section 02, Ouled Chbel, Birtouta
Superficie de l'usine	1500 m ²
Exportation	l'Europe0
Certificat	ISO 9001 :2008, Directive RoHS, marquage CE
Contact	Téléphone : +213 (0) 21 79 16 10
	Fax : +213 (0) 21 79 25 61
	Site web: www.bomarecompany.com
	E-mail: sarlbomare@streamsystem.net
Nombre des employés	>500

Source : Document interne, manuel qualité.

1.2. Les activités de l'entreprise ¹

Les différentes activités de l'entreprise sont :

- La fabrication des appareils électroniques et de télécommunication ;
- Recherche, développement et conception ;
- Fabrication de tous types de carte électroniques ;
- La sous-traitance ;
- L'injection plastique ;
- Le service après-vente.

1.3. La gamme des produits

L'entreprise possède une large gamme de produits :

- Les téléviseurs (LED, OLED, 3D, et SMART) : Pour les 02 marques : Stream System et LG ;
- Les récepteurs numériques ;
- Les Micro-ordinateurs et les Micro-portables ;
- Les tablettes tactiles ;
- La téléphonie mobile.

À partir de 2001 que cette entreprise vive sa première expérience dans la fabrication des récepteurs numériques. Et au fur et à mesure elle a diversifiée sa gamme de produit progressivement pour se positionner aux nouveaux marchés. Les étapes fondamentales de cette évolution peuvent être se résumer comme suit :

- **2004:** La fabrication des téléviseurs avec plusieurs options ;
- **2005:** L'injection plastique ;
- **2006:** La fabrication des cartes électroniques ;
- **2013:** La fabrication des téléviseurs LG (la sous-traitance) ;
- **2014:** La fabrication des micros ordinateurs et des tablettes tactiles;
- **2015:** La fabrication des smartphones ;
- **2016:**ouverture service après-vente Espagne et Portugal ;
- **2017:**Augmentation du capital social BOMARECOMPANY a plus de 64% ;
- **2017 :** partenariat avec LGE pour la fabrication des smartphone LGE.

¹ Document interne, Manuel qualité

1.4. Les moyens de l'entreprise

Pour répondre aux différentes missions qui lui sont dévolues, BOMARE COMPANY possède à son actif un potentiel humain et matériel considérable.

1.4.1. Les moyens humains : Une des principales stratégies de l'entreprise dans le domaine du développement de ses ressources humaines se base sur une formation continue de ses employés leur assurant un haut niveau de compétence et d'expertise. **Le tableau N° 02 :** représente le nombre de ses employés.

Tableau N°2 : Répartition d'effectif par niveau

Niveau	Nombre	%
Cadre supérieur	17	3.89
Cadre	70	16.02
Maitrise	184	42.11
Exécution	166	37.99
Total	437	100

Source : Document interne de l'entreprise, DRH.

1.4.2. Les moyens matériels : L'entreprise dispose des moyens considérables pour assurer un bon fonctionnement de ses activités : Les moyens de transport (20 véhicules); les moyens de manutention et les moyens de stockage; matériels outillage pour le montage et l'injection de haute technologie; matériels informatiques ; matériels bureautique ; deux entrepôts ; parc de conteneurs ; unité d'assemblage ; unité d'injection plastique ; unité de production des smartphones ; unité de production des cartes électroniques.

1.5. Les objectifs de l'entreprise

Le principal objectif de BOMARE COMPANY est de satisfaire ses clients par des produits innovants. Parmi les objectifs de l'entreprise, on peut citer :

- L'augmentation de sa part de marché en attirant de nouveaux clients ;
- La satisfaction et la fidélisation de sa clientèle ;
- Renforcer la marque « Stream System » sur le marché Algérien ;
- Proposer des offres attractives correspondant aux exigences et aux besoins du marché ;
- Renforcer la présence de Stream System sur le front de vente;

- Développer le professionnalisme et la communication interne en impliquant le personnel au développement de l'entreprise;
- Développer la technologie en Algérie en encourageant la R&D;
- Renforcer l'image de marque et augmenter sa notoriété ;
- La protection de l'environnement ;
- L'augmentation des ventes ;
- Le développement de la gamme des produits ;
- La création et l'innovation.

1.6. La vision avenir de BOMARE COMPANY

BOMARE COMPANY vise à s'occuper une grande place à l'internationale : France, Germany, Portugal, Hungary , Bulgaria, Greece, Spain, Ivory cost.(voir l'annexe 02)

1.7. L'organisation structurelle de l'entreprise

L'entreprise possède une organisation adaptée à ses activités de type fonctionnelle, avec une direction générale reposant sur des structures opérationnelles. (Annexe 01)

1.7.1. L'interprétation de l'organigramme de l'entreprise

La Direction Générale : Assure le pilotage de toute l'entreprise. Elle est responsable de valider les objectifs globaux, tracer les grandes orientations, établir les axes stratégiques des différentes structures et harmoniser et coordonner les opérations des différents acteurs. Le directeur général participe aux différentes activités.

Département Qualité System: Ce département a comme mission l'orientation et le contrôle de tous les processus pour assurer la qualité du produit, et que les produits et les technologies utilisés répondent bien aux exigences du système de management de la qualité.

Département Communication et PUB : Ce département est chargée de tous ce qui relation avec le client. Il s'occupe à :

- La mise en place des panneaux publicitaires et des écrans géants et assurer leur suivi ;
- L'habillage des camions et assurer leur suivi ;
- Le suivi des showrooms.

Département Finances et Comptabilité : Sa mission consiste au contrôle et à la poursuite financière des autres départements et services ce qui facilite la perception des informations qui concernent les dépenses et les frais supportés par l'entreprise, et il établit les analyses financières nécessaires.

Département Export : S'occupe du contrôle et suivi de toute opération d'acquisition de marchandise importée. Ses missions principales sont :

- Gestion et suivi des requêtes d'achat ;
- Ordonnancement des factures pour paiements des contrats (opérations bancaires) ;
- Préparation des dossiers de dédouanement et d'assurance des marchandises importées;
- Accomplissement des formalités maritimes, et douanières ;
- Gestion du volet commerce extérieur des contrats.

Département Ressources Humaines : Il détermine essentiellement les postes de travail nécessaire à l'entreprise selon la décision de la direction générale, il définit aussi la politique de gestion des ressources humaines en collaboration avec la direction générale en lui fournissant un rapport qui contient toutes les informations sur le personnel.

Département logistique : Il permettra de mettre à disposition le produit à l'utilisateur dans les différentes régions au bon moment et dans les meilleures conditions, et cela à travers la réalisation des missions suivantes :

- Réception et contrôle (qualitative et quantitative) de toute la marchandise importée et achetée localement ;
- Assurer l'approvisionnement régulier, en fonction du planning, des composants et des matières premières nécessaires au fonctionnement des Unités de production et au maintien du niveau des stocks destinés à la clientèle ;
- Superviser les opérations de préparation des commandes ;
- Gérer les livraisons ;
- Assurer le bon déroulement de l'administration des ventes ;
- Planifier les expéditions de la marchandise vers les utilisateurs ;
- Établissement d'un plan d'affectation qui contient les lieux de chargement et de
- Déchargement, le nombre et les spécifications techniques des camions.

Département Commerciale : Mène les études de marché, s'occupe aussi de la relation client entreprise, ainsi que la communication autour du produit, de l'équipe et de l'entreprise.

Département Techniques : Ce département constitue le noyau de l'entreprise, cette structure aux multiples taches exerce la direction opérationnelle, elle contribue à superviser la réalisation de tous les programmes opérationnels. C'est à partir de cette optique que les produits sont conçus suivant les processus de production sévèrement contrôlés pour garantir une gamme de produits de qualité optimale, répondant aux normes internationales les plus exigeants.

Département Production : Ce département est représenté par des unités de fabrication et de montage des différents produits de l'entreprise :

Unité de Production des Cartes Électroniques (UPCE) : En matière d'équipement, BOMARE COMPANY s'équipe toujours chez les meilleurs. À ce titre, l'entreprise s'est dotée d'une nouvelle usine capable de produire tous les types de cartes électroniques dans de nombreux domaines : audiovisuel, télécommunications, équipements médicaux, téléphonie mobile, informatique, électronique, militaire...etc.

L'UPCE est composée de différentes lignes de productions :

- 02 lignes pour l'insertion de tous les types de composants ;
- Machines de contrôle qualité 3D ;
- Machine d'inspection de la pâte à braser ;
- Utilisation de la technologie pour les insertions des composants ;
- Ligne d'insertions manuelles ;
- Ligne de test et de contrôle ;
- Ligne d'insertion des composants traversants.

Unité d'injection plastique : L'entreprise est bien équipée pour la production de différents coffrets en plastique (avant et arrière) pour tous les produits. Cette unité maîtrise le processus car elle est en mesure d'exécuter les trois étapes du procédé : l'injection plastique, la peinture et enfin la sérigraphie.

Unité d'assemblage : L'entreprise possède deux lignes d'assemblage spécifiques selon la nature de chaque produit :

- Ligne d'assemblage des téléviseurs (LED, OLED, 3D et SMART) ;
- Ligne d'assemblage et de montage des récepteurs numériques, ordinateurs et tablettes.

Unité de production des SMARTPHONES : Cette unité est chargée à produire les Smartphones Stream System, elle a fabriqué dans un premier temps, deux modèles sous les noms de B1 et B2, puis les modèles B3, ALLIN et IRON. En attendant de diversifier sa gamme de produits en matière de téléphones portables pour augmenter sa part de marché.

Département Achats Locaux : Le service achats locaux est chargé des achats au niveau national après la transmission de requête découlé du département de production.

Département Achats internationaux : S'occupe des achats effectués à l'étranger et de l'émission de la commande ou de l'appel d'offre international.

Département S.A.V/C.M.D : a pour mission :

- Assurance des prestations après-vente des produits de l'entreprise aux clients dans le cadre de la garantie ;
- Traitement des réclamations clients ;
- Effectuer le suivi : répertorier le nombre d'appareils ou d'articles déposés chaque jour en SAV, la nature des pannes détectées, les délais moyens de réparation...etc.

Département Maintenance : Il est considéré comme le noyau de l'entreprise car il veille sur la constance du fonctionnement des autres services en garantissant la maintenance du matériel de l'entreprise préservant ainsi la continuité de son activité.

1.8. L'analyse SWOT de BOMARE COMPANY

Pour élaborer une analyse de l'environnement de l'entreprise, on va appliquer le modèle SWOT.

1.8.1. Les forces

- La maîtrise du SAV par rapport aux concurrents ;
- Personnel jeune et qualifié;
- La sous-traitance des produits LG et l'injection plastique ;
- Distribution par ses propres moyens de transport ;
- Communication interne ;
- Large gamme de produit proposée aux clients ;
- L'exportation de ses produits vers l'Europe;
- La présence d'un tableau de bord qui permet de définir clairement les objectifs, et ensuite mettre en place des outils pour en mesurer la réalisation.

1.8.2. Les faiblesses

- L'inexistence de la couverture nationale ;
- Très forte concurrence ;
- Manque d'information sur le marché ainsi que sur la part de marché de l'entreprise ;
- Manque de communication externe pour attirer et fidéliser les clients ;
- Absence de la fonction marketing réelle.

1.8.3. Les opportunités

- Etendre le réseau de l'exportation ;
- Marché en croissance ;
- Une population jeune et diplômée ;

- La couverture nationale ;
- L'augmentation de sa part de marché.

1.8.4. Les menaces

- La guerre des prix avec ses plus proches concurrents : Condor, Samsung ;
- Concours de marque Algérienne (montage locale) et de nouveaux entrants ;
- Concurrence rude.

Donc cette section nous donne une présentation générale sur l'entreprise, ses activités et son organigramme. Dans la section prochaine nous allons voir une présentation de la démarche SST au sein de BOMARE COMPANY, et les risques qui peuvent exister.

Section 02 : présentation de la démarche SST et les risques existants

Dans cette section nous allons voir une petite présentation de la démarche SST et quels sont les principaux risques qui existent au sein de BOMARE COMPANY. Nous constatons que BOMARE COMPANY est toujours effectué des adaptations en termes de santé et sécurité.

2.1. Les prés étapes pour la réalisation du système de management santé et sécurité au travail

- Un diagnostic pour déceler les écarts afin de permettre une mise à niveau par rapport au système de management santé et sécurité au travail OHSAS / 18001 -2007 ;
- La constitution d'une équipe pluridisciplinaire pour animer le projet de certification (département HSE, responsable des systèmes management, juriste et un administrateur) ;
- L'adhésion au programme initié par le ministère de l'industrie et la promotion de l'investissement pour l'octroi de la subvention pour financer le projet de certification ;
- Le choix d'un organisme accompagnateur pour la réalisation du projet de certification.

2.2. Les étapes de la démarche SST

- Une évaluation du plan d'action déclenché lors de la phase diagnostic de la situation en sécurité et santé au travail ;
- Un audit initial de l'engagement et la politique de prévention définies, formalisés et communiqués ;
- Une organisation de la fonction SST est définie en termes de structure et responsabilités ;
- Les actions de prévention sont ensuite planifié en allant au-delà de l'évaluation réglementaire et normative des risques professionnel en intégrant une veille réglementaire et normatives en s'appuyant sur des outils scientifiques et des retours d'expérience avec des prévisions des ressources humaines, matérielles et organisationnelles nécessaires ;
- La mise en œuvre opérationnelle et le fonctionnement de l'organisation et des actions programmées qui sont réalisés ;
- Les résultats obtenus sont contrôlés et évalués afin de proposer des actions correctives et des corrections ;
- Une revue de Direction permettra en fin de cycle d'améliorer le système.

2.3. Présentation de la démarche SST au sein de BOMARE COMPANY

2.3.1. La planification

La direction BOMARE COMPANY assure que l'évaluation et l'identification des risques est nécessaire et important par l'utilisation des méthodes :

2.3.1.1. Les exigences légales

- Mettre des procédures et suivre des référentiels OHSAS 18001 et aussi BOMARE COMPANY est entraîné d'appliquer la norme ISO 45001 ;
- Des documents opérationnels nécessaires à la planification des processus, leur fonctionnement et leur maîtrise efficace (Procédures interne et fiches de processus ;
- Des manuels de gestion sont établis par processus contenant les procédures applicables au niveau de chaque processus ;
- Des enregistrements exigés par le référentiel OHSAS18001.

2.3.1.2. Fixation des objectifs

BOMARE COMPANY vise toujours à améliorer la démarche SST, les conditions de travail et satisfaire les clients en favorisant la formation et la sensibilisation afin de réduire les risques.

2.3.1.3. Le programme SST au sein de BOMARE COMPANY

Le programme management santé et sécurité est établi en fixant des objectifs et cibles mesurables, lorsque cela est possible, et cohérents avec la politique. Le programme doit :

- Désigner les responsables et autorités chargés d'atteindre les objectifs aux niveaux et fonctions pertinents de l'organisme ;
- Fixer les moyens et échéances en vertu desquels les objectifs devront être atteints ;
- Ils sont revus à intervalles réguliers et prévus, et ajustés si nécessaire, pour garantir l'obtention des objectifs.

Ce programme prend en considération :

- Les exigences légales et les autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit ;
- Les dangers significatifs et autres situations opportunes pour lesquels la performance de l'entreprise peut être améliorée ;
- Les ressources financières, opérationnelles et commerciales (faisabilité économique et techniques) ;
- L'organisme doit statuer sur l'efficacité de ses mesures de contrôles.

2.3.2. La mise en œuvre et le fonctionnement

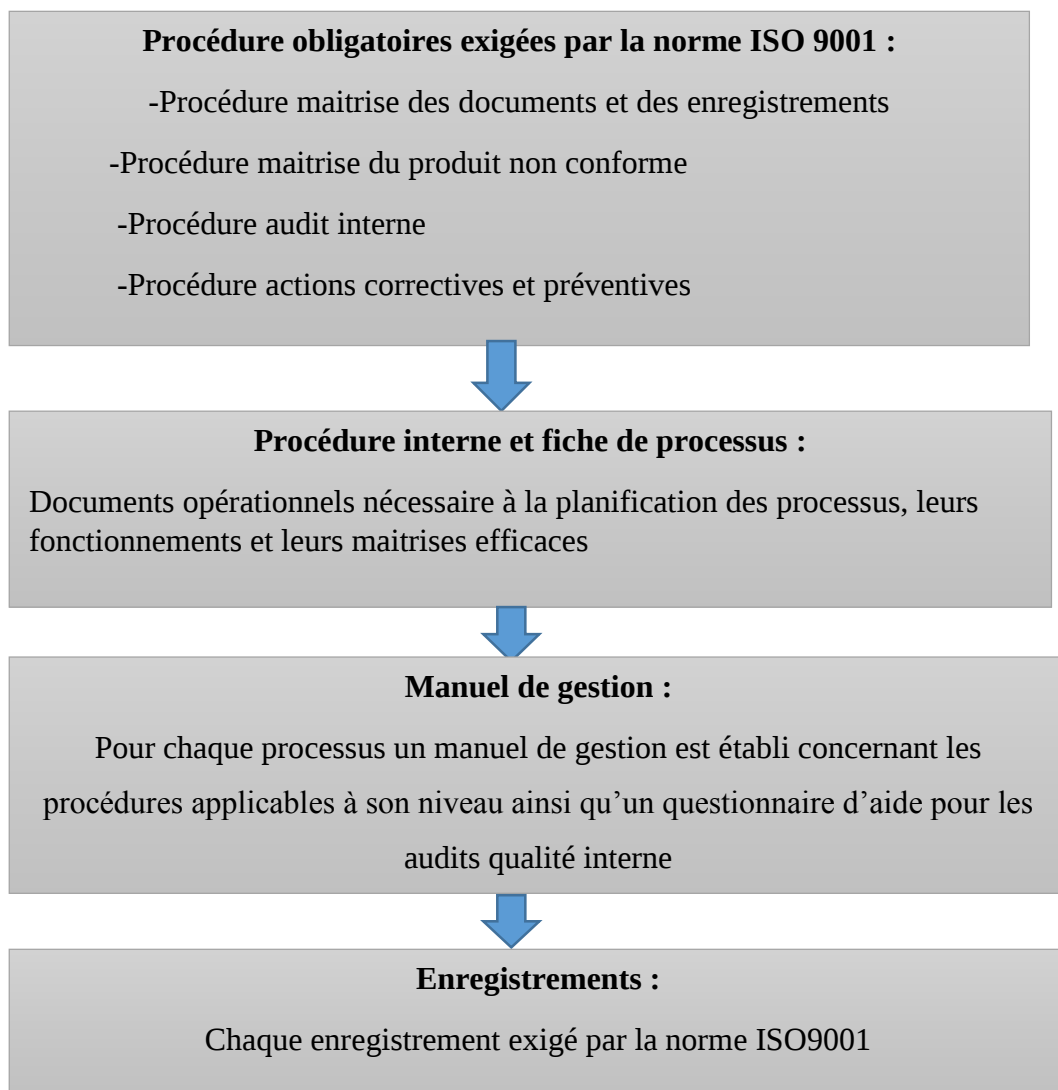
2.3.2.1. Le rôle, responsabilité et obligation

Afin de fournir la preuve de son rôle au développement de la démarche SST elle la rendre obligatoire.

2.3.2.2. La documentation

Nous avons trouvé la documentation suivante :

Figure N° 01 : La documentation



Source : manuel qualité

2.3.3. La vérification

2.3.3.1. Les actions de maitrise de non-conformité

Une fois que les non-conformités et leurs causes sont identifiées (par exemple par la méthode des 5M), les actions correctives doivent être déterminées et mise en œuvre, puis l'efficacité ces actions sera évaluées. Dans le cas où les actions sont efficaces la non-conformité sera clôturée

2.3.3.2. L'audit interne

Vérifier l'application des exigences de la norme.

2.3.4. Revue de direction

La direction générale de BOMARE COMPANY organise annuellement une revue de direction dans laquelle elle prend en compte les résultats afin de s'assurer que son système de qualité demeure pertinent, adéquat, efficace et efficient.

2.4 .Les principaux risques au sein de BOMARE COMPANY

Chaque entreprise fait face à des risques qui pourraient représenter des menaces pour sa réussite et pour sa santé et sécurité de travail. Alors les principaux risques au sien de BOMARE COMPANY :

2.4.1. Les risques liés aux machines

Certaines parties des machines utilisées dans l'entreprise, notamment lors les opérations de nettoyages, des réglages, des démarrages, les pannes, problème de soft, sont sources de risque majeurs qui peuvent être grave sur tout concernant le produit.

Les sources de bruits dans unité de production sont nombreuses, créant un environnement bruyant du fait de toutes les machines en fonctionnement, peut entrainer un stress qui nuise non seulement la santé du travailleur mais aussi à la sécurité de son travail par baisse de son concentration

2.4.2. Les risques allergiques

Les poussières et l'odeur des matières utilisées peuvent être source d'une fréquente allergie: la maladie allergique principale est l'asthme.

2.4.3 Les risques chimiques

Ils sont utilisés plusieurs produit chimiques qui ont des effets secondaire lors de l'utilisation non correcte par les employés et qui ont un influence directe sur la santé des employés tel que : le cancer...

2.4.4. Les risques liés au produit

La possibilité de manque d'une pièce, manque dans la quantité demandée, manque de matière première mais ce cas est rare.

2.4.5. Les risques physiques et psychologiques

Chute à pied, fatigue, blessures, le stress...

2.4.6. Les risques liés au milieu de travail (métier)

Manque d'espace, le bruit, la chaleur, l'encombrement

2.4.7. Les risques liés à la zone de production

La chaleur, le bruit, le stress, fatigue, le bruit. Sans presque identique aux autres risques

2.4.8. Les risques électriques

2.4.9. Les risque en matière de santé et sécurité

L'utilisation des produits chimiques qui peuvent menacer la santé et la sécurité des employés, la fatigue,

Autre risques non spécifiques

Risques en lien à la conformité tel que l'introduction de nouvelle norme ISO 45001, risque lié à l'introduction des nouveaux concourant (risque stratégique)...

2.5. Les outils d'analyse des risques et l'évaluation de risques

BOMARE COMPANY utilise la méthode AMDEC comme méthode d'analyse des risques.

Alors nous avons cité l'exemple suivant qui représente l'évaluation des certains risques au niveau de l'unité de production par l'utilisation de la méthode AMDEC processus.

(G : la gravité sur une échelle de 1à 3 : « 1 : mineure », « 2 : grave », « 3 : critique »)

(F : la fréquence de 1à 3 : « 1 : rare(une fois tous les trois moi) », « 2 :peu fréquent(une foi par moi) », « 3 : fréquent(une fois par semaine) »)

(D : la détectabilité de 1 à 3 : « 1 : délectable », « 2 : moyennement détectable », « 3 : aucun détection »).

Tableau N°03 : L'évaluation de risque par l'AMDEC processus

Operations du processus	Mode de défaillance	Effet de défaillance	Cause possible de défaillance	G	F	D	Criticité
Réception matière première	espace infusant	chute à pied	l'encombrement	3	2	3	18
stockage de la matière première	rayonnage non conforme	chute d'objet	carton mal positionné	3	1	3	9
Production des cartes mères	blocage des machines (les machines)	perte de produit - stress-la fatigue	mauvaise installation du système - électrisation - le bruit	3	3	3	27
	utilisation des produits chimiques	exposition aux produit chimiques (EF6000)-les maladies cancéreux - l'explosion	contact avec les produit chimique -mauvaise stockage et distribution de ces produits	3	1	1	3
vérification de produit	le produit non conforme	rectification de produit	manque des pièces	3	2	2	12

Source : Etablie par nous- même sur la base des informations obtenues de l'unité de production

D'après le tableau nous observons que les risques les plus fréquents et les plus critiques au niveau de l'unité de production sont des risques liés à la production des cartes mères à cause d'utilisation des produits chimiques et de blocage des machines, alors c'est pour cela les responsables ont fait et suivi des actions préventives afin de réduire ses risques. Donc le tableau suivant représente les principales actions préventives qui peuvent suivre pour chaque opération (réévaluation)

Tableau N°04 : Les actions préventives

Ce tableau représente les actions préventives à suivre par l'entreprise BOMARE COMPANY (réévaluation des risques) afin de les réduire.

Opération du processus	Actions Préventives	Responsable. Actions	G	F	D	Nouvelle Criticité
Réception matière première	sensibilisation du personnel sur les risques de chutes - Mise à disposition du personnel des chaussures de sécurité anti dérapant - agrandir l'espace -Mettre en place une signalétique adaptée aux risques de chutes de plain-pied.	Inspection HSE	3	1	3	9
stockage de la matière première	organisation des postes de travail - Sensibilisation du personnels à adopter des gestes et postures appropriés	Inspection HSE périodique	2	1	2	4
stockage de la matière première	Utilisation du matériel conforme et entretenu, réglage des machines, contrôle des machines, Assurance de la stabilité de la machine	inspection HSE périodique, responsable technique et contrôle de responsable production	3	2	2	12
Production des cartes mères	Limitation de la manipulation des produits dangereux, Formation du personnel au risque incendie/explosion, Respect des consignes de sécurité établi par le RHSE, Port des chaussures de sécurité, gants de protection...	Inspection périodique HSE et Visite médicale périodique	2	1	1	2
vérification de produit	Vérification régulière des produits, le respect de défèrent procédures de contrôle et vérification.	Responsable de production	3	1	1	3

Source : établie par nous -même sur la base des informations obtenues de l'unité de production

Donc cette section nous menons de connaître les déférents étapes de la démarche SST au sein de BOMARE COMPANY et ses principales risques qui peuvent exister.

Section 03 : le déroulement de l'enquête et les résultats

Après avoir présenté l'organisme d'accueil, la démarche SST et les principaux risques, nous allons élaborer dans cette section, les différentes étapes que nous avons suivies pour collecter des données assez pertinentes pour répondre à notre enquête et tester nos hypothèses.

3.1. La présentation de la démarche méthodologique de la recherche

Afin de répondre à notre problématique nous allons collecter des informations et les analyser par le suivi d'une démarche qui combine entre deux méthodes de recherches : la méthode quantitative et la méthode qualitative.

Alors en raison de la nature de notre thème de recherche, nous allons effectuer une étude qualitative qui nous permet de vérifier l'importance de la démarche SST et son apport pour une meilleure maîtrise des risques. et une étude quantitative qui nous mène à vérifier les hypothèses par l'analyse des données statistiques et l'utilisation de la méthode AMDEC qui sert à évaluer les risques.

3.2. Outil de recueil de données

Les deux principales méthodes de collecte des données sont :

- Des entretiens individuels et des observations de terrain comme un premier procédé de collecte des données ;(Annexe 05).
- La technique du sondage, au moyen d'un questionnaire afin de compléter les informations recueillies à travers l'entretien ; (Annexe 06).

3.2.1. L'entretien et l'observation

Dans l'objectif d'avoir des informations pertinentes, qui nous aiderons de connaître l'importance de la démarche SST et son apport pour une gestion de risque nous avons utilisé également l'entretien et l'observation personnelle. Les questions de l'entretien furent administrées aux personnes les plus impliquées pour répondre au mieux à notre problématique.

Nous avons donc jugé utile de préparer le guide d'entretien semi directif avec 4 responsables : responsable hygiène, santé et environnement, responsable de management de qualité, responsable de production et responsable technique.

La durée de chaque entretien varie entre 15 à 30min.

A. Conception du guide d'entretien

Le guide d'entretien utilisé pour notre enquête est articulé autour d'une vingtaine des questions ouvertes et fermées ; elles ont été définies d'une part, par apport à la connaissance que nous avons ou voulions acquérir du sujet et d'autre part en intégrant des éléments introduit dans la partie théorique. Donc notre guide d'entretien s'articule autour de quatre thèmes se présentant comme suit :

.Thème 01 : est axé sur la situation de l'entreprise en termes de santé et sécurité ;

.Thème02 : sera axé sur l'évaluation des risques ;

.Thème 03 : axé sur les outils d'analyses ;

.Thème 04 : met l'axe sur la démarche SST.

3.2.2. Le questionnaire

Dans un autre temps pour réaliser notre étude, nous avons adopté à notre enquête une méthode d'échantillonnage dite non-probabiliste ou empirique se définissant comme méthode par quotas, les unités interrogées sont choisies aléatoire en fonction de certaines caractéristiques : leur connaissance, leur appartenance

Nous avons choisi cet outil car il est efficace pour combler le manque des données puisqu'il se base sur un échantillon plus large ce qui nous permet de préciser les résultats.

A. La population cibles

En effet, nous avons choisi des niveaux différents (responsable, cadre, employé) pour la bonne manipulation de notre recherche.

Notre sondage a donc été mené au sein de deux unités de production et d'assemblage la taille réelle de l'échantillon est de 60 personnes réparties entre les deux unités. Nous avons pris seulement 50 personnes (10 autres sont des exécutions)

B. L'élaboration du questionnaire

Notre questionnaire englobe 18 questions, dans la plus part sont fermées. Elles s'inscrivent dans deux principaux volets :

Volet 01 : Identification du personnel ;

Volet 02 : La connaissance de la santé et sécurité au travail et les risques.

3.3. Les résultats de l'enquête

Nous commençons tous d'abord par l'analyse de l'entretien :

3.3.1. L'analyse de l'entretien

D'après l'entretien que nous avons effectué avec les responsables, nous allons constater que :

- **Dans le thème de la situation de l'entreprise en termes de santé et sécurité :**

Le service HSE a fait une statistique sur les accidents de travail et a enregistré 5 accidents pendant le premier trimestre 2018, dont deux accidents d'électrocution, un accident lié au machine, un accident de chute pleine pied et un de chute en hauteur. (Annexe 03)

Lorsqu'il s'agit d'un accident de travail, les responsables sont sensés de mettre des règles et suivre des consignes (plaque signalétiques, les équipements débranchés de leur source d'alimentation électrique..) afin de protéger la santé des personnes et aussi de faire des rapports concernant ces accidents et les distribuer aux personnes concernées pour mettre en place des mesures correctives et les réduire au maximum (voir l'annexe 04). Toute les personnes connaissent leurs conditions de travail et sont totalement satisfaites de les appliquer.

D'après le responsable de management qualité, lors du recrutement d'un nouveau employé, il doit assister une séance d'information sur les risques liés au tâches concernées et lui mettre à leur disposition des équipements de protection (tablier, gants, masques, chaussure,..)

Tous cela signifie que l'entreprise donne une importance et s'intéresse à la santé et sécurité au travail.

- **Thème 02 : Identification des risques**

Concernant ce thème, les employés au sien de l'unité de production sont exposées à plusieurs risques : les risques chimiques (à cause d'utilisation des produits chimiques (EF6000)), les risques allergiques, les risques électriques, les risques lié aux machines, les risques lié au produit (panne), les risques en terme de santé (fatigue, stress), risques de chutes, les risques physique... D'où, d'après les réponses des responsables, ils sont tous assurés contre le risque le plus fréquent c'est le risque d'électrocution car l'entreprise est spécialisée dans la production électronique et les risques physiques. Mais concernant l'évaluation des risques il n'y a pas des exigences de la norme, ils font des sensibilisations, des supervisions, des sous-traitances, et suivent certaines mécanismes pour éviter les risques : tester les produits, vérifier les rapports et la validation.

- **Thème03 : Les outils d'analyses**

Dans le but d'atteindre le risque zéro, l'entreprise vise à identifier et à évaluer ces risques sur la base de certains critères : la gravité, la fréquence et la détectabilité (les moyens), en appliquant la méthode AMDEC afin de réduire ou d'éliminer ces risques si possibles. Elle est considérée comme une bonne méthode et plus performante.

De plus, d'après le responsable technique il existe un autre outil étudié pour être mis en place ; c'est les « 5S » mais il faut aussi savoir le maintenir.

- **Thème 04 : La démarche SST**

D'après le responsable HSE, la démarche SST est intégrée dans le processus HSE qui fait partie du système management qualité envisageant l'amélioration continue de cette démarche. Elle joue un rôle très important au sein de l'entreprise : elle sert à assurer la réalisation des produits conformes et améliorer les conditions de travail et vise aussi à diminuer les risques qui peuvent exister au sein de BOMARE COMPANY. Donc cela signifie l'existence d'un lien entre la démarche SST et la gestion des risques c'est à dire que la démarche SST a un impact direct sur la gestion de risque et elle conduit à leur bonne maîtrise (traiter les risques afin de les réduire par des outils ou bien prévenir si on n'a pas encore fait face au risque pour les éviter). Alors la gestion de risques est incluse et fait partie de la démarche SST.

3.3.2. Le dépouillement du questionnaire

➤ Identification du personnel questionné

Q1 : Quel âge avez-vous ?

Q2 : Nature du poste occupé ?

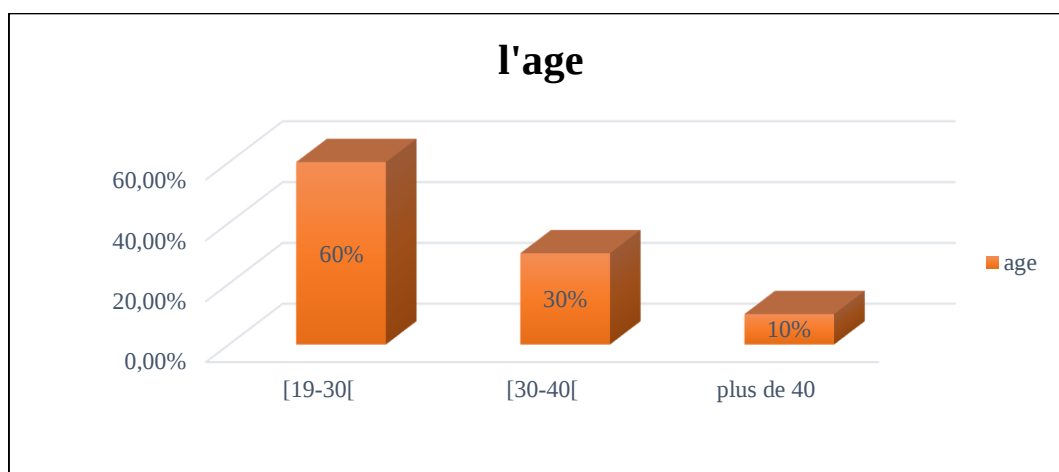
Q3 : Nombre d'années de service (ancienneté) ?

On présente des résultats dans le tableau et les figures suivantes

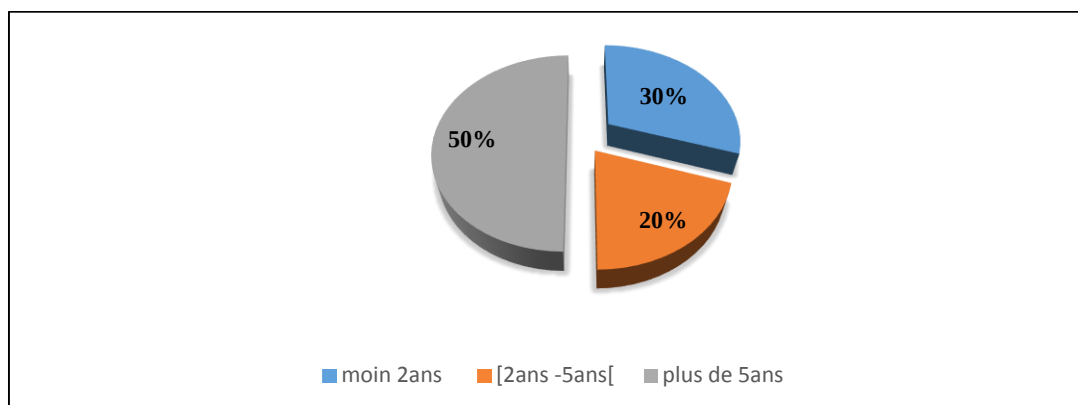
Tableau N° 05: Identification des personnels questionnés

Critères		Nombre	%
Age	[19-30[	30	60
	[30-40[	15	30
	plus 40	5	10
Ancienneté	moins de 2ans	15	30
	[2ans-5ans [	10	20
	plus de 5ans	25	50
Poste occupé	Superviseur HSE	4	8
	chef de service	6	12
	chef de section	2	4
	Ouvrier	38	76

Source : Elaboré par nous-même à la base d'Excel

Figure N°02 : L'âge du personnel questionné

Source : Elaboré par nous-même à la base d'Excel

Figure N°03: L'ancienneté du personnel questionné

Source : Elaboré par nous-même à la base d'Excel

D'après le tableau et le graphe nous déduisons que la majorité des travailleurs (60%) sont des jeunes (qui sont âgés entre 19 ans et 30ans) car la nature de travail nécessite des éléments moins âgés et 30% des travailleurs sont moins de 40 et le reste (10%) sont les travailleurs plus de 40ans.

Pour l'ancienneté nous constatons que 50% des employés sont plus de 5ans, 30% sont moins de 2 ans et les autres (20%) sont entre 2ans et 5ans. Et ce qui concerne la réparation des postes nous constatons que les ouvriers occupent la première place avec un pourcentage de 76 % cela signifie la motivation des personnes afin d'assurer leur implication et montre qu'ils sont satisfaits de leur poste occupé.

➤ **Connaissance des employés de la santé et sécurité au travail**

Q4 : Savez-vous que vous avez le droit à la protection de votre santé au travail ?

Q5 : Pouvez-vous refuser d'exécuter une tâche si vous croyez qu'elle comporte des risques pour vous ?

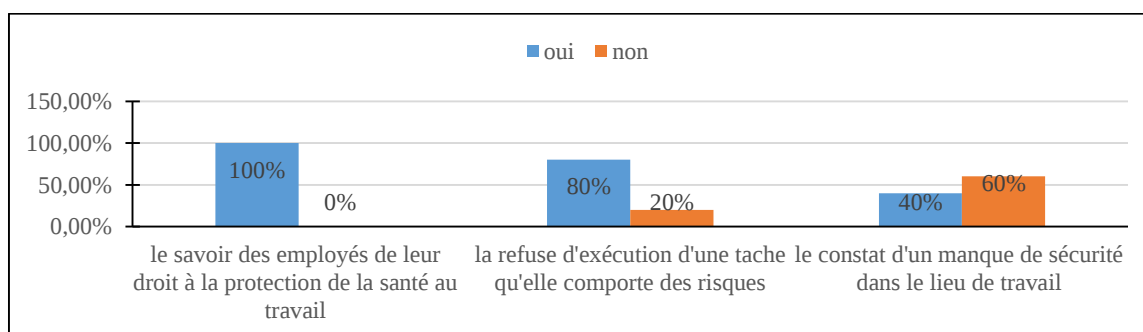
Q6 : Avez-vous constaté des manques de sécurité dans le lieu de travail ?

Tableau N°06 : La connaissance des employés de leur droit en santé et sécurité

	Oui		Non	
	Nombre	%	Nombre	%
Le savoir des employés de leur droit à la protection de la santé au travail	50	100	0	0
La refuse d'exécution d'une tâche qu'elle comporte des risques	40	80	10	20
Le constat d'un manque de sécurité dans le lieu de travail	20	40	30	60

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N°04 : La connaissance des employés de leur droit en termes de santé et sécurité



Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

D'après les résultats nous observons que la totalité des travailleurs sont en conscient de leur droit à protection de la santé et sécurité, ce qu'il montre le rôle des responsables dans la transmission des informations concernant la nature du travail effectué et les risques liés à chaque tâche. En effet, nous trouvons que la majorité des employés (80%) refusent d'exécuter les tâches qui contiennent des risques afin de préserver leurs santé, mais les autres qui sont acceptés d'effectuer ces tâches peut-être qu'ils ont besoin de travail.

De plus nous remarquons qu'il y a un manque de sécurité mais n'est pas fréquent, dont le plus souvent au niveau de l'unité de production car à ce niveau-là ils sont très intéressés beaucoup plus au produit et les employés sont plus exposés au risque.

➤ **Les conditions de travail et la santé des travailleurs**

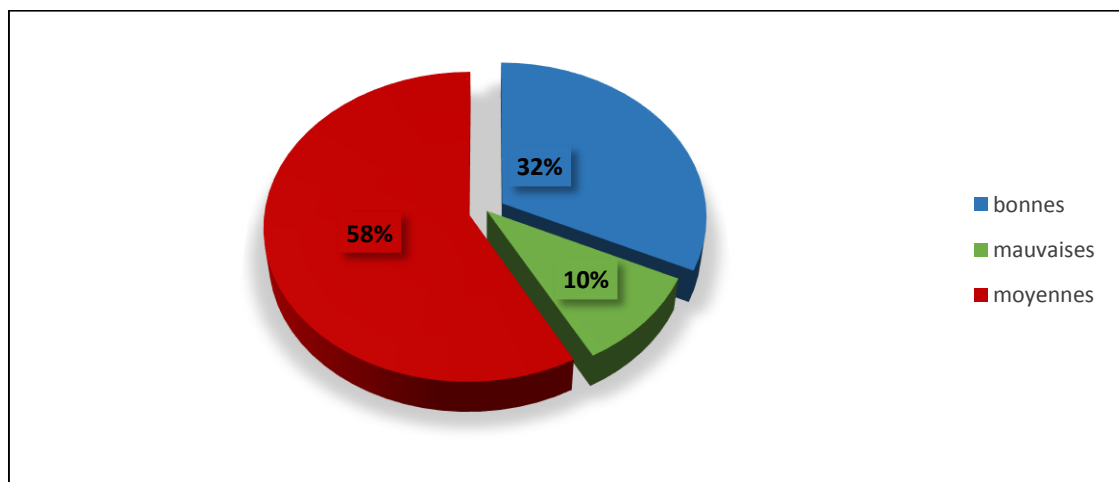
Q7 : Dans l'ensemble, considérez-vous que les conditions de votre travail sont bonnes, mauvaises, moyennes ?

Tableau N°07 : L'avis des personnels sur les conditions de travail

	nombre	%
Bonnes	16	32
Mauvaises	5	10
Moyennes	29	58

Source : Elaboré par nous- même à la base de l'Excel

Figure N°05: L'avis des personnels sur les conditions de travail



Source : Elaboré par nous- même à la base de l'Excel

La majorité des travailleurs déclarent que les conditions de travail au sein de BOMARE COMPANY sont moyennes avec un pourcentage de 58% à cause de la nature de leur travail (spécialisation dans la production électronique) qui provoque beaucoup de risques et influence

ses conditions. Alors parmi les problèmes liés aux conditions de travail : bruit, la charge de travail, la chaleur, la poussière...

Pour diminuer les conséquences de ces facteurs BOMARE COMPANAY cherche toujours à améliorer les conditions de travail et à utiliser des moyens de protection.

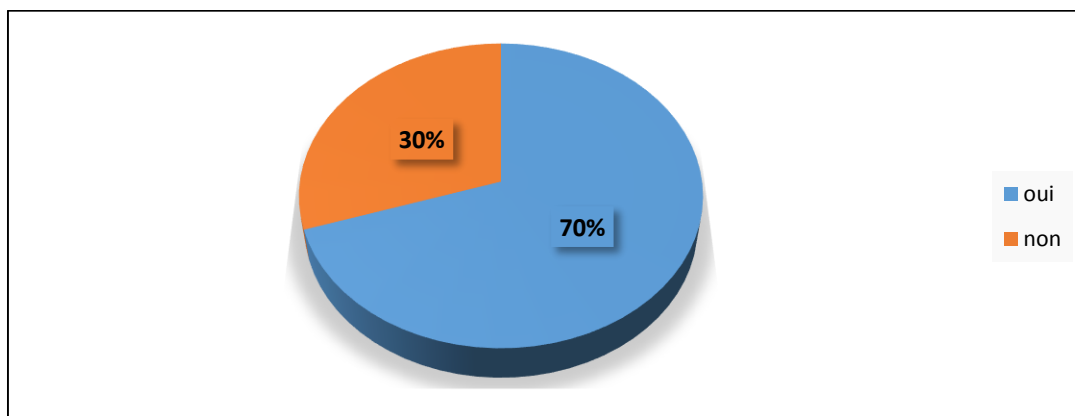
Q8 :Pensez-vous que votre travail à une influence sur votre santé ?

Tableau N°08 : L'influence du travail sur la santé

	nombre	%
Oui	35	70
non	15	30

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N°06 : L'influence du travail sur la santé



Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

D'après le tableau et la figure précédente nous allons 70% des employés considèrent que leur travail a une influence sur leur santé à cause de leurs expositions au risque chaque jours. Dont les plus parts sont des ouvriers au niveau de l'unité de production qui sont en contact direct avec les machines, les produits chimiques qui peuvent menacer leurs santé (stress, fatigue..) et provoquer des maladies.

Et le pourcentage 30% reflète la majorité des responsables et des chefs de services qui ne sont pas vraiment concerné par les risques précédents.

➤ **Connaissance des risques, et l'outil d'analyse**

Q9 : Quel est le principal risque encourus pendant l'exercice de votre tâche ?

Le tableau suivant représente les principaux catégories des risques au sien de BOMARE COMPANY, alors d'après la déclaration des employés nous distinguons : des risques physiques, risques psychosocial, des risques chimiques, et autres risques (risques liés aux

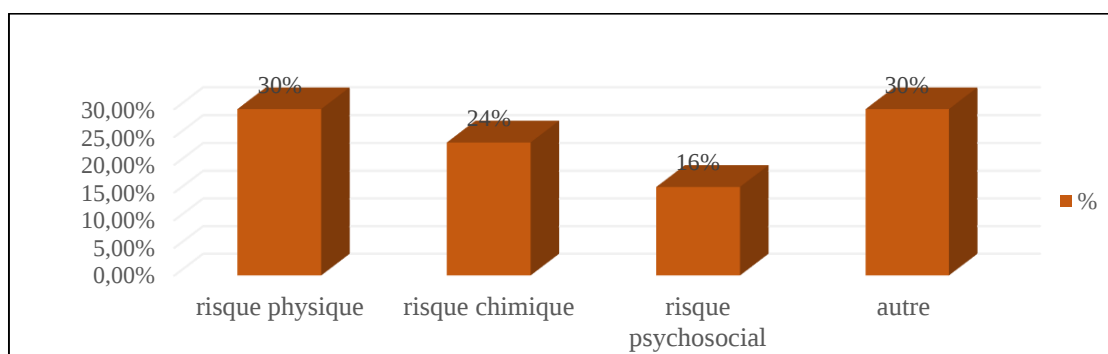
machines, les risques électrocutions, risques liés aux produits...). Et les risques les plus fréquents sont des risques physiques et autres risques avec un pourcentage de 30%.

Tableau N°09: Les risques les plus fréquents

	Nombre	%
Risque physique	15	30
Risque chimique	12	24
Risque psychosocial	8	16
Autre	15	30
Totale	50	100

Source : Elaboré par nous même à la base de l'Excel

Figure N°07: Les risques principaux (les plus fréquents)



Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

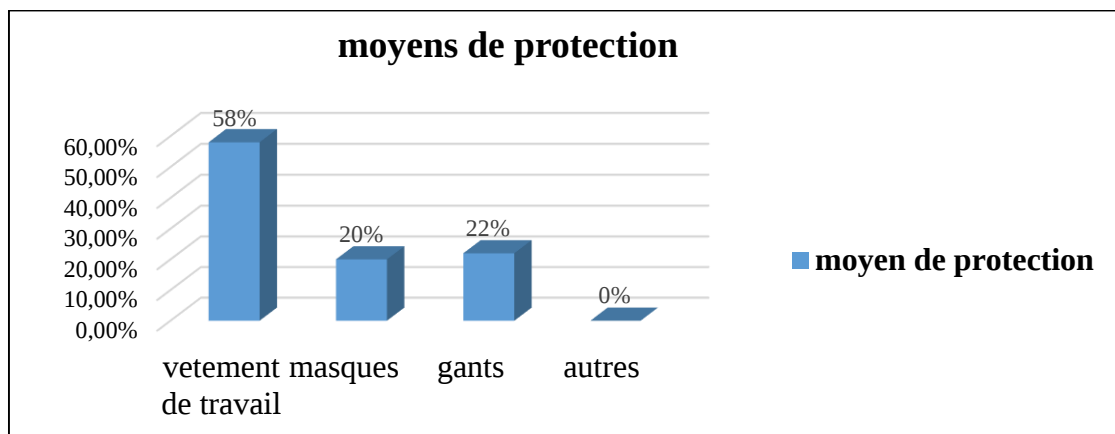
D'après les résultats collecté nous constatons que les principaux risques au sein de BOMARE COMPANY ont des déférents catégories : physique, chimique, psychosocial, et autre (électrocution, risques lié aux machines et aux produits...) dont les majorités sont des risques physiques et des autres risques avec un pourcentage de 30% tous dépend de la nature de travail et d'unité de travail. Alors les employés sont déclarés que la plus part des accidents sont à cause des chutes des personnes et des blessures...

Q10 : Quels sont les équipements que vous utilisés pour la protection de votre santé durant le travail ?

Tableau N°10 : Les moyens de protection individuelle

	nombre	%
vêtement de travail	29	58
masques	10	20
gants	11	22
autres	0	0

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N°08 : les moyens de protection individuelle

Source : Elaboré par nous- même à la base de l'Excel

D'après le tableau et la figure précédente nous déduisons que l'entreprise afin de diminuer leurs risques et protéger ses employés, elle a mis en place des moyens de protection .Donc nous observons que les plus parts utilisent des vêtements de travail (58%), des masques (20%), des gants (22%) chacun selon la nature de travail exercer.

Q11 : Etes-vous déjà informer, sensibiliser, former, sur les risques liés à votre travail ?

Q12 :Avez-vous une ambition d'atteindre le risque zéro ?

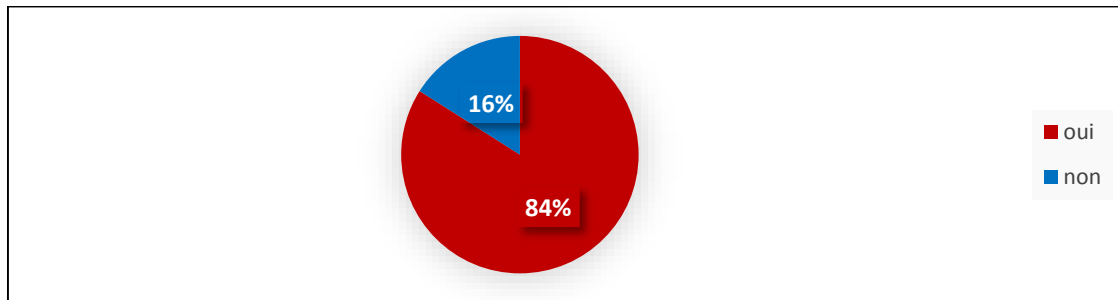
Q13 :Avez-vous déjà évalué les risques ?

Toutes ces questions nous allons traiter dans le tableau et les figures qui suivent :

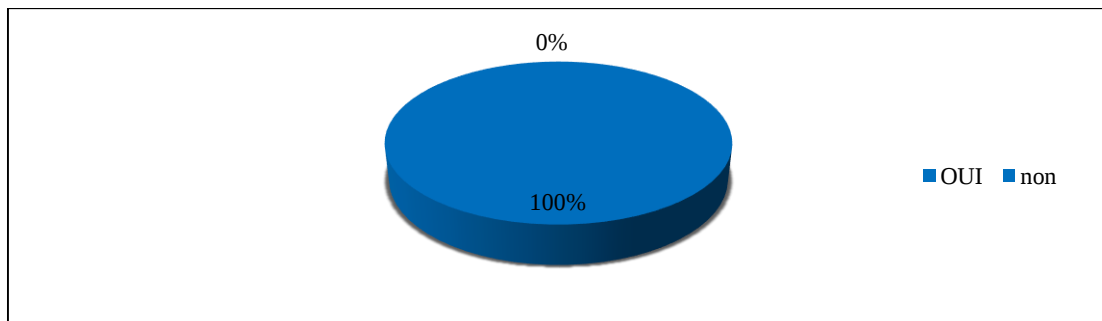
Tableau N°11 : L'information, L'ambition et L'évaluation des risques

	Oui		Non	
	nombre	%	nombre	%
Information et formation sur risque	42	84	8	16
L'ambition d'atteindre le risque zéro	50	100	0	0
L'évaluation des risques	37	74	13	26

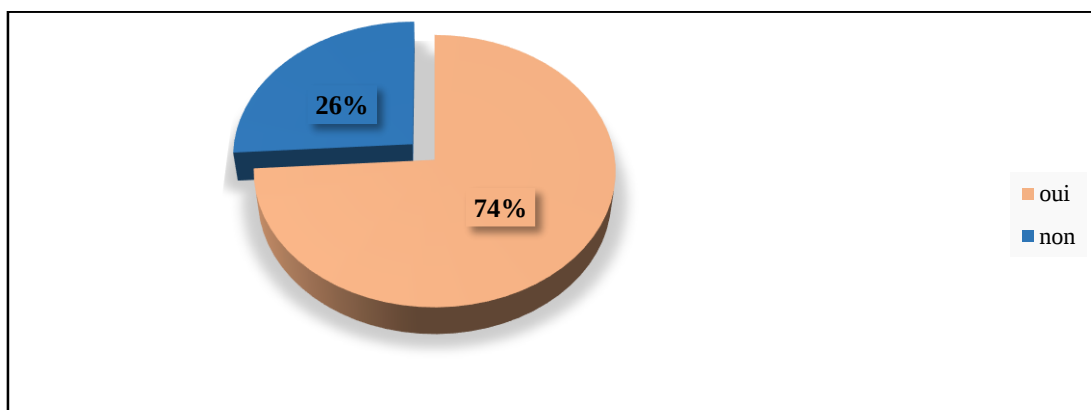
Source : Elaboré par nous- même à la base de l'Excel

Figure N°09 : Information, Formation et Sensibilisation sur les risques liés au travail

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N°10: L'ambition d'atteindre le risque zéro

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N°11: L'évaluation des risques

Source : Elaboré par nous-même sur la base de l'Excel

Selon le tableau et la figure N°09 : 84% des employés ont bénéficiés d'une formation d'une durée de (1mois, 3 mois liés au thème de formation (hygiène, santé, sécurité, prévention des risques)) et aussi sont sensés de savoir et de les informer sur les risques liés au travail par plusieurs moyens : affichage, bouche à l'oreille, brochure, document interne et la formation elle-même pour qu'ils puissent protéger leur santé et vivent en sécurité.

Donc il est évident que chacun cherche d'atteindre le risques zéro (100% oui) (la figure N° 10). Ci pour cela 74% des personnes sont effectués une évaluation des risques afin de les réduire au maximum en utilisant des méthodes telles que la méthode AMDEC (figure N°11).

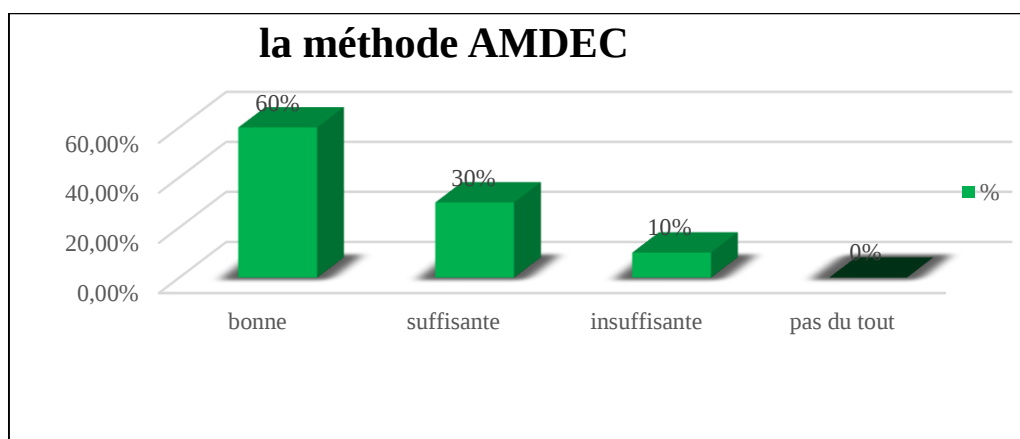
Q14 : Que pensez-vous de la méthode AMDEC : bonne, suffisante, insuffisante, pas du tout ?

Tableau N°12 : L'avis sur la méthode AMDEC

	Nombre	%
Bonne	30	60
Suffisante	15	30
insuffisante	5	10
pas du tout	0	0
Totale	50	100

Source : Elaboré par nous-même à la base de l'Excel

Figure N°12 : L'avis sur la méthode AMDEC



Source : Elaboré par nous-même à la base de l'Excel

D'après les résultats collectés, nous trouvons que 60% des personnes sont considérées la méthode AMDEC comme une bonne méthode qui sert à identifier et évaluer les risques afin de les réduire ou d'éliminer si possible, 30% sont déclarés comme une méthode suffisante et 10% sont constatées comme une méthode insuffisante, il faut utiliser d'autres outils plus efficaces.

➤ La place de la santé et sécurité de travail, la démarche SST

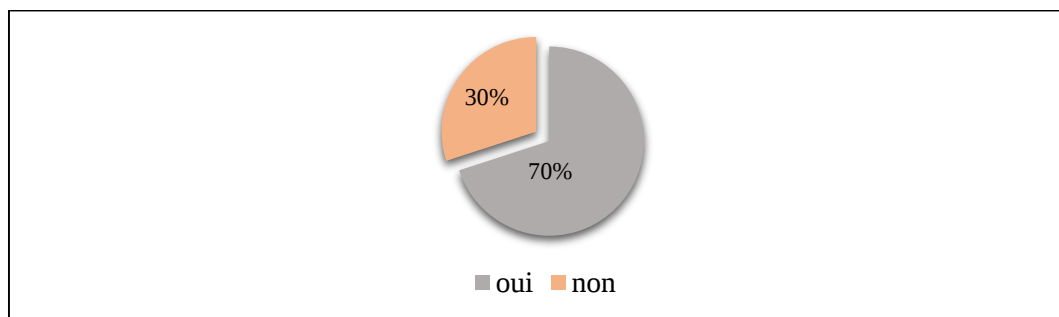
Q15 : Existe-t-il une politique en santé, sécurité du travail ?

Q16 : Êtes-vous intéressé par la sécurité et santé de travail ?

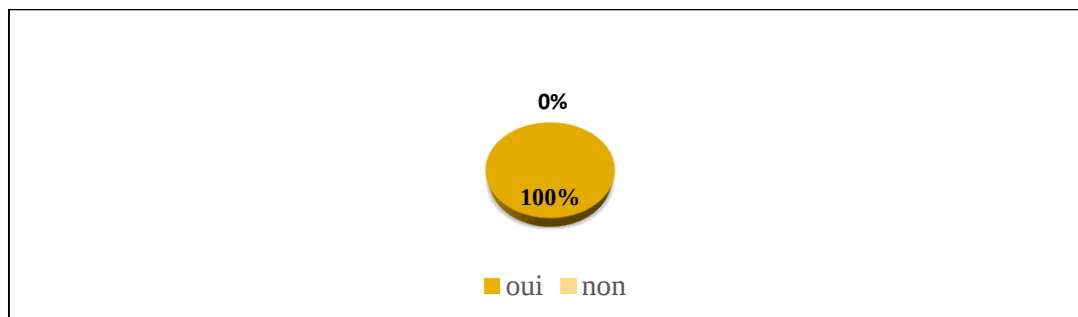
Tableau N°13 : L'existence et l'attention à santé et sécurité

	Oui		Non	
	nombre	%	nombre	%
L'existence d'une politique en santé et sécurité du travail	35	70	15	30
L'attention à la sécurité et santé de travail	50	100	0	0

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N° 13 : L'existence de la santé et sécurité

Source : élaboré par nous -même à la base de l'Excel

Figure N°14 : L'attention à la santé et sécurité

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

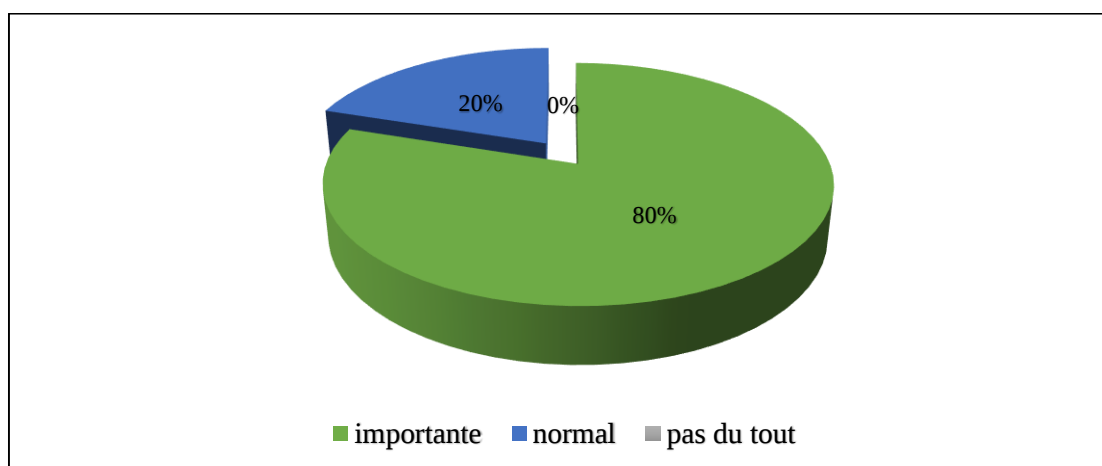
D'après la réponse des travailleurs nous avons confirmé l'existence d'une politique de santé et de sécurité (70% des travailleurs qui lui confirment ça) alors cela montre que l'entreprise s'intéresse à 100% à la santé et sécurité de travail.

Q17 : Comment considérer vous la santé et la sécurité de travail ?

Tableau N°14 : La place de santé et sécurité au travail

la place de la santé et sécurité au travail	importante	normale	pas du tout	Totale
Nombre	40	10	0	50
%	80	20	0	100

Source : Elaboré par nous-même à la base de l'Excel

Figure N°15 : La place de la santé et sécurité au travail

Source : Elaboré par nous -même à la base de l'Excel

D'après les résultats nous observons que 80% des travailleurs confirment que la santé et sécurité au travail à une place importante et 20% ils sont voir normal (leurs présence ou leurs absence c'est la même chose) alors cela designer que la santé et sécurité occupe une place très importante au sien de BOMARE COMPANY et leur présence considéré comme le mot clé de réduction des risques et d'amélioration des conditions de travail.

Q18 : Quel est le rôle de la démarche SST au sien de votre entreprise ?

La démarche SST joue un rôle très important au sien de BOMARE COMPANY elle sert à : réduire les risques, améliorer les conditions de travail, élever le niveau de production la motivation des personnels, avoir un produit de bonne qualité et concurrentielle sur le marché (conforme à la norme, satisfaction client) et aussi présente la bonne maîtrise des risques.

3.4. La synthèse de l'enquête

D'après les résultats obtenus par le guide d'entretien et le questionnaire qui nous permettons de réponde à notre problématique et tester nos hypothèses nous concluons :

- La connaissance des travailleurs de leur droit à la protection de la santé et sécurité et les tâches qui portent des risques montre le rôle des responsables dans la sensibilisation des personnels et qu'ils sont intéressés à la santé et sécurité ;
- La majorité des employés constatent que les conditions de travail sont moyennes donc il faut les améliorer ;
- L'activité de BOMARE COMPANY contient beaucoup de risques : (les risques physiques, chimiques, électrocutions, psychosociales, risques liés aux machines...) qui menacent la santé et la sécurité de travail, mais l'application de la démarche SST sert à les identifier et à les évaluer afin de les réduire ou prévenir ;
- La santé et sécurité de travail est très importante au sein de BOMARE COMPANY si pour ça elle vise à protéger la santé de ses employés et consacrer des moyens de protection (vêtement, masques, gants..) et aussi elle informe ses employés au risques liés au travail effectuer afin de prendre des mesures et de protéger leur santé ;
- L'existence de la méthode AMDEC qui considère comme une bonne méthode d'identification et d'évaluation des risques montre le souci de l'entreprise de réduire ses risques ;
- L'évaluation des risques base sur certains critères : gravité, fréquence, la détectabilité.
- La démarche SST joue un rôle majeur au sein de toutes entreprises et occupe une place intéressante et devenue une préoccupation actuelle, une source de motivation des employés, de satisfaction client, d'amélioration de la production, crée un espace concurrentielle sur le marché....
- La démarche SST conduit à la bonne maîtrise des risques c'est-à-dire la démarche SST vise à identifier les risques et les évaluer par des outils ou bien de prévenir afin de les réduire donc la démarche SST a un impact direct sur la gestion du risque ;
- L'application d'une bonne démarche SST implique la bonne maîtrise des risques cela signifie que la gestion de risque est incluse dans la démarche SST ;
- Le rôle principal de la démarche SST est de réduire les risques, elle vise aussi à : améliorer les conditions de travail, motiver les personnes, satisfaire les clients, possibilité d'accès au nouveau marché, améliorer la performance et la production, le respect des réglementations santé et sécurité au travail, réduction des coûts et des accidents liés au travail.

3.5. Les points forts et les points faibles

Suite aux résultats présentés, nous pouvons tirer les points forts et faibles suivants :

3.5.1. Les points forts

- L'application de la démarche SST ;
- La bonne maîtrise des risques ;
- L'utilisation de la méthode AMDEC pour identifier et évaluer les risques et aussi l'entreprise à une vision d'appliquer une autre méthode 5S pour la bonne maîtrise des risques ;
- Existence d'une politique de santé et sécurité ;
- Donne une importance à la santé et sécurité des personnels dans certaines unités ;
- Effectuer des formations et informer les nouveaux recrutés au risque lié à sans tâche.

3.5.2. Les points faibles

- Les conditions de travail sont moyennes ;
- Donne une importance au produit dans certain unité et néglige la sécurité des personnel ;
- Manque de maintien pour appliquer la nouvelle méthode.

3.6. Les suggestions et les recommandations

Selon notre étude qualitative et quantitative, nos recherches et nos remarques à l'intérieure de BOMARE COMPANY, nous essayons de proposer quelques recommandations et nous espérons qu'elles seront utiles pour la bonne conduite et un meilleur fonctionnement de l'entreprise :

- Améliorer les conditions de travail pour motiver les personnels ;
- Faire une évaluation périodique des risques dans toutes les unités (doit être conscient à l'importance d'évaluation des risques) et mettre des consignes et des règles au sein de toutes ses unités ;
- Elaborer des plans d'actions qui définit des mesures de préventions appropriées aux risques identifiés (développer une vision globale sur les risques interviennent et améliorer le brainstorming);
- Donner une importance à la sécurité des personnels non seulement au produit ;
- Rendre l'application de la démarche SST obligatoire (application de la norme 45001) pour garder sa part sur le marché donc cette démarche doit être fortement développée ;
- Favoriser le maintien pour pouvoir appliquer la nouvelle méthode 5S ;

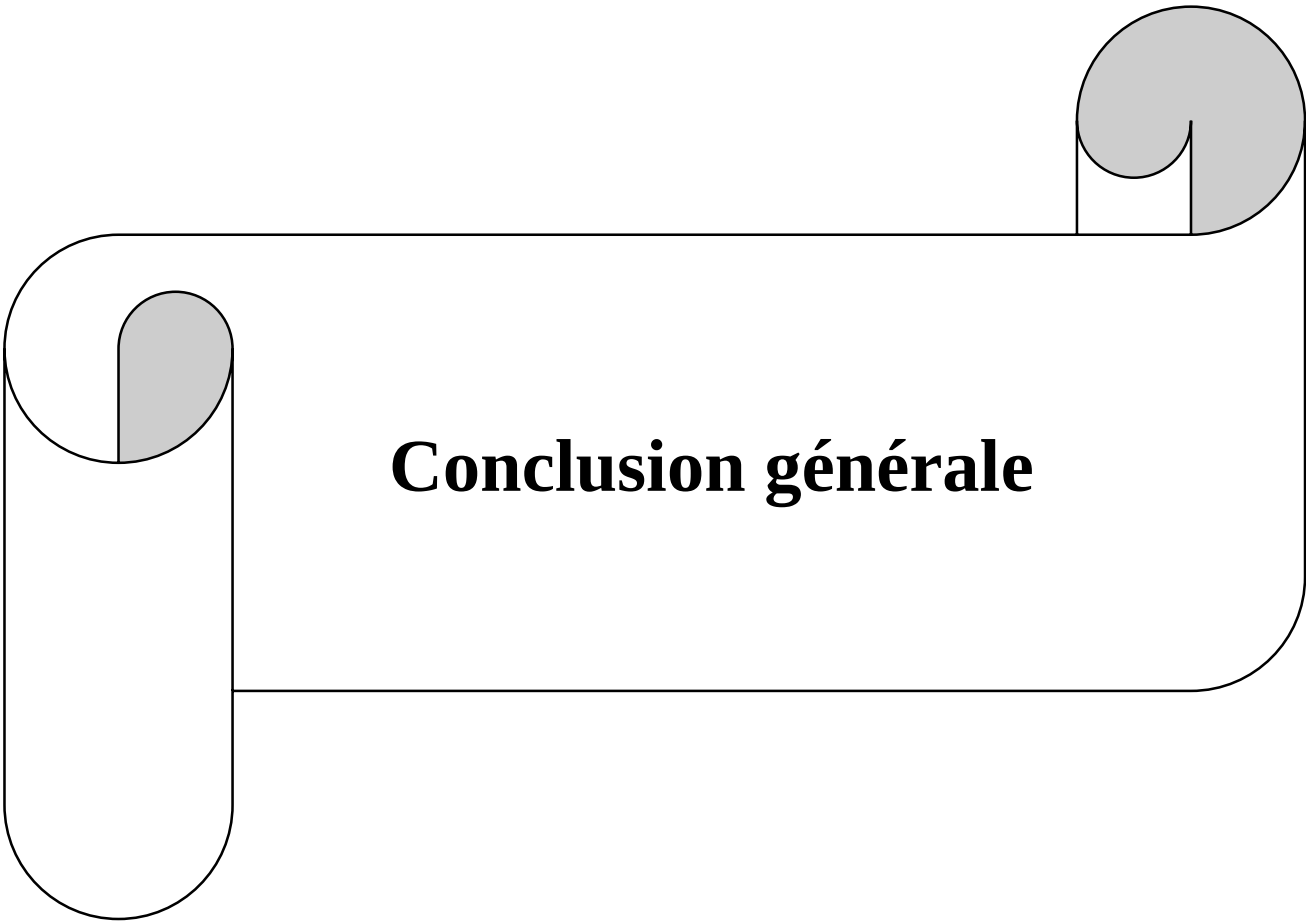
- Rester toujours en amélioration continue en matière de santé et sécurité afin d'atteindre le risque zéro en appliquant des politiques préventives et en utilisant des moyens de protection ;
- Préserver des couts des soins de la santé.

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons essayé de concrétiser nos connaissances théoriques relatives à notre sujet de recherche. Alors, nous avons précédé ainsi, en premier lieu, une présentation générale de l'entreprise, et ensuite une présentation de la démarche SST au sein de cette entreprise et les principaux risques existants étaient nécessaires ou préalables et à la fin de ce chapitre nous avons cherché de répondre à notre problématique,

Alors le but de ce dernier chapitre est de voir la contribution de la démarche SST et d'analyser l'apport et le rôle de cette démarche pour une gestion optimale du risque, cette étude nous permettons de conclure que l'entreprise BOMARE COMPANY suit une démarche SST afin de réduire ses risques par l'utilisation de la méthode AMDEC et afin d'améliorer les conditions de travail et la production.

Il s'avère aussi que la démarche SST joue un rôle très important et occupe une place intéressante au sein de toute entreprise d'où sa nécessité pour une véritable maîtrise des risques

A decorative graphic of a scroll. It features a horizontal band with rounded ends, a vertical extension on the left, and a curled-up end on the right. The scroll is outlined in black, and the curled-up sections are filled with a light gray color.

Conclusion générale

Conclusion générale

La santé et sécurité au travail sont des aspects très importants dans la vie de l'entreprise. Afin d'améliorer ces aspects, les entreprises mettent en place et appliquent un système de management SST qui s'appuie sur un référentiel (OHSAS 18001) et suit une démarche basée sur un ensemble des étapes qui reflète les exigences de ce référentiel. Mais malheureusement ces aspects sont exposés à des risques. Alors dans le but de connaître et savoir l'apport de la démarche SST sur la bonne maîtrise des risques, nous avons effectué ce modeste travail.

Notre étude nous a permis de montrer que :

- La démarche SST joue un rôle très important et aujourd'hui devient une préoccupation actuelle dans toutes les entreprises et se rend de plus en plus obligatoire (la norme 45001) ;
- L'évaluation des risques nécessite l'utilisation des outils et des méthodes appropriés pour leur maîtrise ;
- La démarche SST permet :
 - D'identifier et évaluer les risques afin de préserver la santé et la sécurité du personnel ;
 - De prendre en compte des exigences juridique réglementaires contractuelle de plus en plus complexes ;
 - Améliorer la politique de maîtrise des risques et faire évoluer les valeurs d'entreprise de façon continue.
- La préservation de la santé et sécurité nécessite la bonne maîtrise des risques par l'application d'une bonne démarche SST et le suivi des normes.

D'après l'étude pratique accomplie par une étude qualitative (entretien) et une étude quantitative (questionnaire) nous avons constaté que :

La démarche SST a un impact direct sur la gestion de risque cela signifie que la démarche SST sert à identifier et évaluer les risques ou bien de prévenir par la politique de prévention c'est à dire que la démarche SST conduit à la bonne maîtrise des risques donc la gestion de risque est inclus dans la démarche SST ,l'hypothèse une est confirmée .

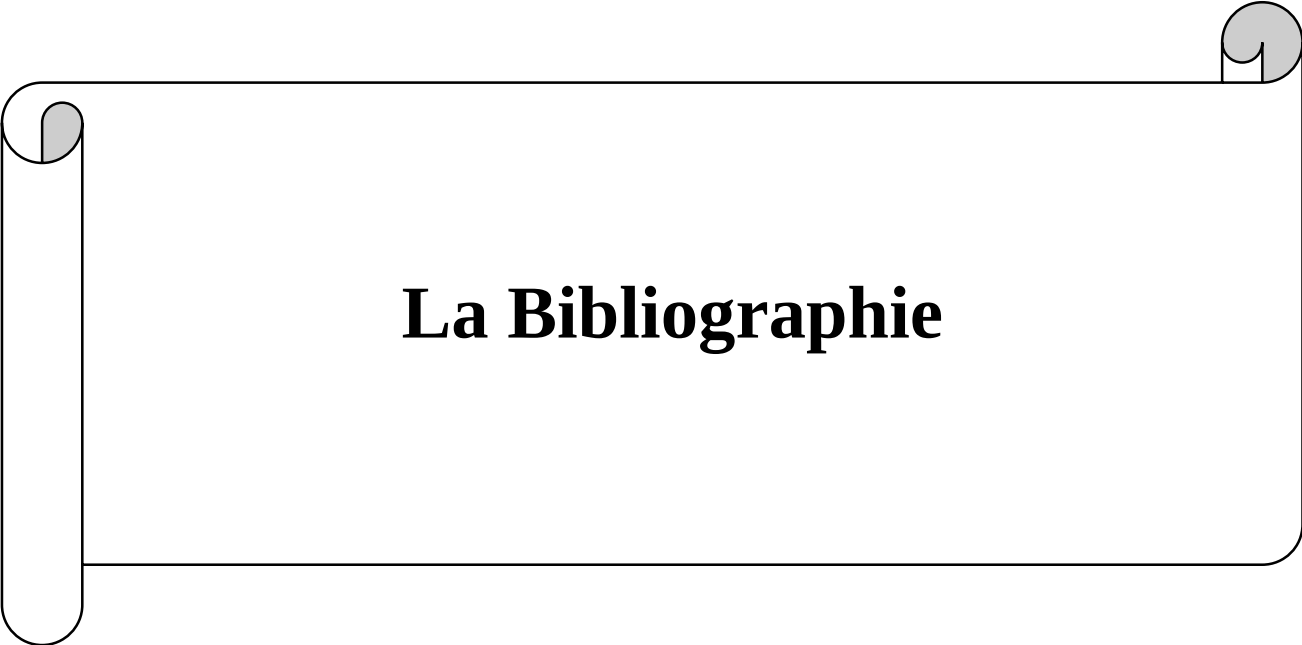
De plus l'existence et l'utilisation de la méthode AMDEC démontre le pouvoir d'identifier et d'évaluer les risques par des outils et des moyens appropriés ce qui confirme notre deuxième hypothèse.

Durant la réalisation de notre travail nous avons rencontré beaucoup d'obstacle notamment :

- L'absence de la documentation interne au sein de l'entreprise ;
- Le problème de déplacement ;

- La collecte des données.

Enfin, nous souhaitons que notre travail de recherche contribue à une meilleure connaissance de système management SST et comprendre l'importance de la démarche SST et que vous arriviez à illustrer et connaître l'apport et le lien entre la démarche SST et la gestion de risque. Donc à la fin nous attirons l'attention des futurs chercheurs de faire un thème concernant le management visuel (l'apport de la démarche SST sur le management visuel en appliquant la méthode de 5S) ou bien de faire aussi : La démarche SST et l'amélioration continue (la contribution de la démarche SST dans l'amélioration continue), la démarche SST et l'amélioration des conditions de travail.



La Bibliographie

I. Les ouvrages

- BACHY, (Bruno)et HARACHE,(Christine): *toute la fonction management*, Edition DUNOD, Paris, 2010.
- BARTHELEMY, (Bernard) et COURREGES,(Philippe) : *gestion des risques : methode d'optimisation global*, Edition d'organisation , Paris, 2002-2004.
- BLONDEL, (François): *aide-memoire,gestion industrielle* ,Edition DUNOD, 2^{ème} édition, Paris, 2002-2006.
- CASPECUR, (Conseil): *manager santé et securité au travail :pour une approche humaine de la prevention des risques*, Edition DUNOD, Paris, 2013.
- CHABANI, (Smain) et OUACHRINE, (Hassane): *Guide de méthodologie de la recherche en sciences sociales*, Taleb Impression, 2013.s
- COURDEAU, (Daniel) et GEY,(Jean-Marc): *le management de la santé et securité au travail: maitriser et mettre en oeuvre l'OHSAS*, Edition Afnor, Paris , 2009
- COURDEAU, (Daniel) et GEY,(Jean-Marc):. *pratiquer le management de la santé et de la securité au travail ,maitise et mettre en oeuvre l'OHSAS 18001* ,Edition afnor , 2^{ème} édition, Paris,2005.
- DOLLAN, (Simon), SABA,(Tania) et autre:*la gestion des ressources humaines :tendances,enjeux et pratiques actuelles*,Edition de renouveau pedagogique,3^{ème} édition, Paris, 2002.
- FLORENCE, (Gillet-Goinard) et CHRISTEL,(Monar): *toute la fonction ,qualité,santé securité,environnement*,Edition DUNOD,Paris, 2013.
- FLORENCE, (Gillet-Goinord) et CHIRISTEL,(Monar): *la boite à outil en santé-sécurité environnement*, Edition DUNOD, Paris, 2010.
- LANDY, (Gérard):*AMDEC, guide pratique*, Edition Afnor, 2^{ème} édition , Paris, 2007.
- LEGRAND, (Ghislaine) et MARTINI,(Hubert): *gestion des opérations import-export*, Edition DUNOD, Paris, 2008.
- LERAY, (Jean): *la gestion des risques au management des risques ,pourquoi?,comment?*, Edition Afnor,Paris, 2015.
- "L'essentiel de management par les mellieurs professeures", HENRI D'ARCIMOLES,(Charles): *gestion des risques (les fondamentaux)*,Edition d'organsation, Paris.

- MADELEINE, (Doussy) et autre: *gestion du risque*. Edition Nathan, Paris, 2010.
- MINYEM, (Henri Georges): *de l'ingénierie d'affaires au management de projet*, Edition d'organisation, Paris, 2007.
- PINET, (CLAUDE):. *10 clés pour réussir sa certification QSE: ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015, OHSAS 18001*, Afnor, Paris, 2015.
- SABA, (Tania) et DOLLAN, (Simon): *gestion des ressources humaines : tendance et pratique actuelle*, Edition de renouveau pédagogique, 5^{ème} édition, Paris, 2013
- SEKIOU, BLONDINE et autres: *gestion des ressources humaines*, 2^{ème} édition, 5^{ème} tirage, Edition de Boeck, Bruxelles, 2009.
- TABAKA, (Jean): *gestion de projet, vers les méthodes agiles*, Edition Eyrolles, Paris, 2008.

II. Dictionnaires

- Dictionnaire de management de projet, plus de 1400 termes français définis et analysés, avec leur équivalent en anglais, édition Afnor, 2010.
- PERRETI, (Jean –Marie), dictionnaire des ressources humaines, 7^{ème} édition.

III. Travaux universitaires

- BENABDALLAH (Mehdi) et BOUAMOUCHE (Abdelhafid) : *l'impact de la mise en place d'un système management HSE intégré sur la performance d'entreprise*, mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de licence en sciences commerciales, Ecole Des Hautes Etudes d'Alger, 2012.
- BOUDJOU DJ, (Mohamed): *évaluation de la politique de la santé et de sécurité au travail des entreprises algériennes*, mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion, école supérieure de commerce, 2012.
- LIERES, (Claire) et GABAI, (Philippe) : *Système de management de la sécurité et de la santé au travail (SMS)*, master préventions des risques et nuisances technologiques, faculté de pharmacie de Marseille, 2008/2009.

IV. Les textes réglementaires

- Les articles 11 et 12, 53 et 56 de la loi 83-13 du 02 juillet 1983 relative aux accidents du travail.
- Les articles 6, 7, 8, 9, 10 et 12 de la loi n°83-13 du 02 juillet 1983 modifiée et complétée par l'ordonnance 96/19 du 06/07/1996.

V. Web graphie

- <http://qeri-box.over-blog.com/2016/04/l-arbre-des-causes.html> (consulté le 17/03/2018 à 23:53).
- http://www.sante-securite-paca.org/risques_prevention/systemes_management/index.php# (consulté le 6/02/2018 à 22 :43).
- http://www.sante-securite-paca.org/risques_prevention/systemes_management/index.php# (consultée le 6/02/2018 à 22 :43).
- <https://chroniques.tn/2014/05/le-management-de-la-sante-securite-au-travail-sst-dans-les-entreprises-tunisiennes/> (consulté le 6/02/2018 à 23:17).
- <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/8/89/Pareto.png/1280px-Pareto.png> (consulté le 17/03/2018 à 23:46).
- <https://www.slideshare.net/jiljap/outils-et-techniques-des-gestion-des-risques> . (consulté le 16/05/2018 à 16:09).
- https://www.utc.fr/~farges/gbm_et_qualite/outils/analyse_risques.htm (consulté le 22/01/2018 à 17:42).
- www.conformit.com/fr/analyse-de-risques-un-incontournable-pour-la-securite-de-vos-employes/ (consulté le 22/01/2018 à 18:11).

VI. Autres

- Archive ouverte HAL, juin 2016, ASSIENIN, (Kouakou Armel) : *L'impact de la gestion des risques opérationnels sur la performance d'entreprises non financières*, HAL Id: hal-01252493, Université Félix Houphouët Boigny de Cocody Côte d'Ivoire.
- BIT : « liste des maladies professionnelles », série sécurité et santé au travail n°74, Genève, 2010.»
- Document interne de l'entreprise: DRH, manuel qualité.
- Institut national de la santé de la recherche médicale, journée nationale de prévention, 2014 : les outils 5M, QQQQCP, AMDEC.
- Iso 45001.
- JADID, (Kaoutar), ELKHAYAT, (Yassine) et ZHAO, (Liuqing): le management des risques d'entreprise en lien avec la norme ISO/DIS.
- KELADA, (Joseph) : la méthode AMDAC, Ecole Des Hautes Etudes Commerciales, centre d'étude qualité .

- Les fondamentaux en sécurité et santé au travail.
- Support –client SQS la norme ISO 45001 : la protection de la santé et sécurité au travail dans l'entreprises.
- Système management de la santé et de la sécurité au travail-exigence : british standards OHSAS 18001 :2007.

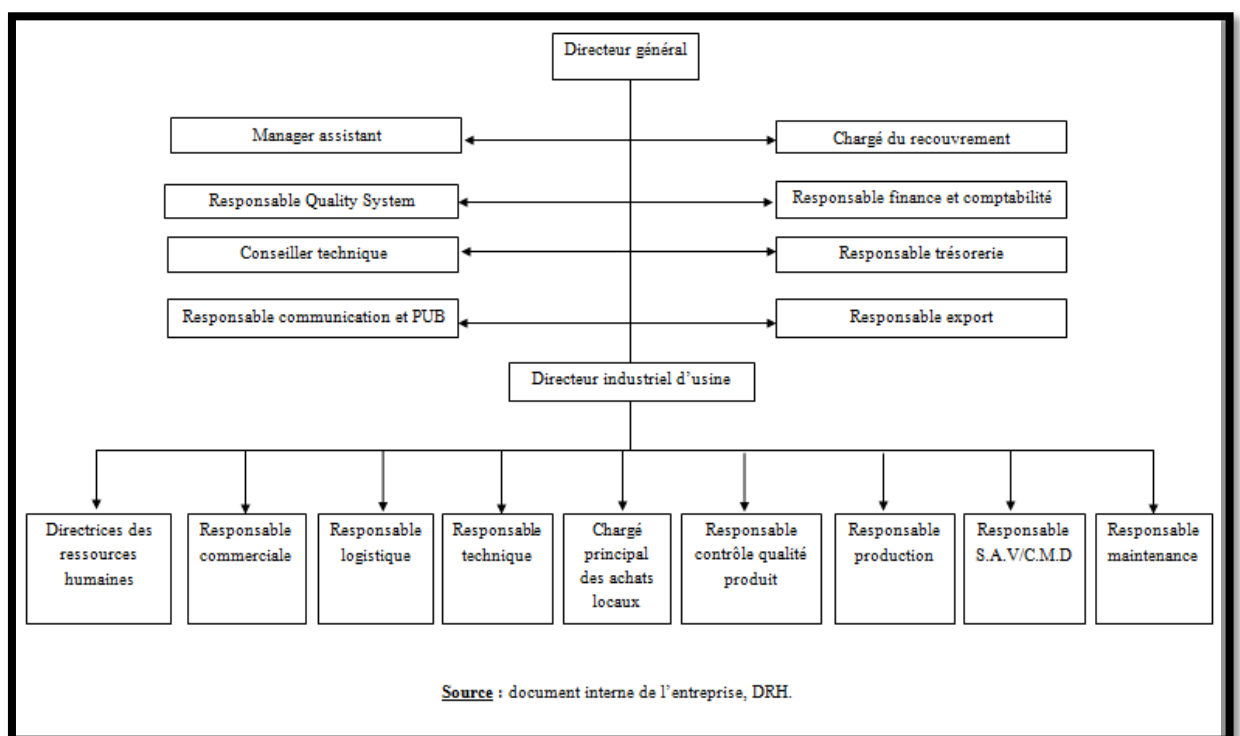


Les annexes

Liste des annexes

N°	Titre
01	L'organisation de l'entreprise
02	La vision d'avenir de l'entreprise
03	Les accidents pendent le premier trimestre 2018
04	Rapport d'accident de travail
05	Guide l'entretien
06	Questionnaire

Annexe N°01 : l'organisation de l'entreprise



Annexe 02 : La vision d'avenir de l'entreprise



Annexe 03 : les accidents pendant le 1^{er} trimestre

Le mois	Type d'accident	Nombre d'accident
Janvier 2018	Electrocution	2 accidents
	Accident lié à la machine	1 accident
Février 2018	Chute à pied	1 accident
Mars 2018	Chute hauteur	1 accident

Annexe 04 : l'apport d'accident de travail

RAPPORT D'INCIDENT/ACCIDENT DE TRAVAIL

Document

Information sur la personne blessée

Nom et prénom

Sexe : Homme ☐ Femme ☒

Date et lieu de naissance

Employé(e) : BOMARE COMPANY ☒ Prestataire ☐

Numéro de la sécurité sociale

Date de recrutement

Poste actuel

Ancienneté dans le poste

Nature de l'incident

Premiers soins ☐ Avec arrêt de travail ☒ Presque accident ☐ Atteinte à l'environnement ☐

Mortel ☐ Dommages matériels ☐

Détails sur l'incident

Date de l'incident

Heure de l'incident

Lieu de l'incident

Horaires de travail de la victime le jour de l'accident

Lieu où a été transportée la personne blessée

Description de l'incident

Analyse de l'incident

☐ Pris, écrasé, coincé dans ou entre des objets

☐ Contact avec des objets pointus ou coupants

☐ Contact avec la chaleur ou des substances chaudes

☐ Confiné ou pris au piège dans l'environnement pauvre en oxygène

☐ Chute dans l'eau

☐ Tomber d'un niveau à un autre (par exemple, échafaudages, construction de structures)

☒ Chute sur le niveau de glisse (au sol et trebuchement)

☐ Chute dans ou de l'échelle, les échelles, hauteurs

☐ Corps étranger dans l'œil ou dans la peau

☐ Exposition au courant électrique

☐ Exposition à des substances chimiques ou nocives

☐ Exposition à la fumée, le feu, les flammes

☐ Explosion d'appareils sous pression

☐ Exposition à l'environnement de travail dangereux (par exemple, bruit, vibrations, rayonnements)

☐ Exposition à des conditions environnementales extrêmes (vent, neige, glace)

☐ Heurter, frapper, piéger d'un animal ou d'un objet

☒ Un mauvais mouvement (posture ou involontaire mouvement corporel)

☐ Surmenage (soulèvement, tirer, pousser, lancer des objets)

☐ Heurté par un objet lancé, projeté ou en mouvement

☐ Piégé contre (objets fixes ou mobiles)

☐ Occupant d'une automobile blessé dans un accident de la circulation routière

☐ Accidents de transport

☒ Autre (préciser)

Nature des lésions

Quels ont été les dommages ou pertes subies ? (Biens/véhicules/Réputation et image)

Causes directes de l'incident :

Actions immédiates prises :

Évacuation de la victime vers :

Causes profondes :

Actions correctives :

Sensibilisation du personnel.

Rédigé par :
Le Superviseur HSE
Date :

validé par :
le Responsable HSE
Date :

Les Témoins de cette accident :

Annexe 05 : Guide d'entretien

Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

Option : management et entrepreneuriat

Guide d'entretien

Madame, monsieur,

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin d'études : Master en management et entrepreneuriat et qui porte sur « l'apport de la démarche SST pour une gestion optimale des risques », nous souhaitons vérifier l'importance de cette démarche en vos seins et son apport pour une meilleur maitrise des risques, Pour cette raison, nous avons jugé utile d'élaborer cet entretien destiné aux responsables de « BOMARE COMPANY »

Donc, nous vous demandons de nous accorder un peu de temps pour répondre à nos questions, nous tenons à vous assurer que le but de cette étude n'est pas commercial mais scientifique car elle s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire.

Nos remerciements pour votre précieuse collaboration.

Profil de l'interviewé :

-Nom :

-Prénom :

-Direction :

-Fonction :

-Ancienneté dans l'entreprise :

-date et lieu d'entretien :

I. La situation de l'entreprise en termes de santé et sécurité

1. Quelles sont les principaux types d'accident de travail enregistrés dans votre entreprise ?
2. Quel est le nombre des accidents de travail enregistré dans votre entreprise pendant le 1^{er} trimestre 2018 (accident de travail, maladies professionnelles) ?
3. Quelles sont les règles et consignes en matière de la santé et sécurité au travail que vous avez appliquées en terme :
 - D'accident de travail :
 - maladie professionnelle :

-santé et sécurité :

4. Vos employés ont-ils des connaissances de ces conditions de travail ? et sont-ils satisfaits ?

Oui ☐

Non ☐

5. Quels sont les équipements de protection disponibles dans votre entreprise ?

6. Est-ce que vous informez vos salariés à l'avance sur les risques liés à la tâche qu'ils occupent ? d'autre terme vous intéressez-vous à la santé et sécurité des personnes ?

II. Identification des risques :

1. Quels sont les risques existants dans votre entreprise ?

2. Y'a-t-il une évaluation périodique des risques ?

3. Comment l'évaluer ?

4. Y'a-t-il des procédures à suivre pour éviter les risques ?

5. Existe-t-il une prévention des risques professionnels ?

6. Quels sont les risques les plus fréquents dans votre entreprise ?

III. Les outils d'analyse :

1. Sur quelle base évaluez-vous les risques ?

2. Y'a-t-il des méthodes ou outils à appliquer ?

3. Quelle méthode appliquez-vous pour identifier vos risques ?

4. Que pensez-vous sur la méthode AMDEC ?

5. Comment la méthode AMDEC peut-elle identifier les risques ?

6. Avez-vous pour une ambition d'atteindre le risque zéro dans votre entreprise ?

VI. la démarche SST :

1. Quelle est la place de la démarche SST au sein de votre entreprise ?

2. Quel est le rôle de cette démarche dans votre entreprise ?

3. Y'a-t-il un lien entre la démarche SST et la gestion de risque ?

Annexe 06 : Questionnaire

Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

Option : management et entrepreneuriat

Questionnaire

Madame, monsieur,

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin d'études : Master en management et entrepreneuriat et qui porte sur « l'apport de la démarche SST pour une gestion optimale des risques », nous souhaitons vérifier l'importance de cette démarche en vos seins et son apport pour une meilleur maitrise des risques, Pour cette raison, nous avons jugé utile d'élaborer ce questionnaire.

Donc, nous vous demandons de nous accorder un peu de temps pour répondre à nos questions, nous tenons à vous assurer que le but de cette étude n'est pas commercial mais scientifique car elle s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire.

Nos remerciements pour votre précieuse collaboration.

I. Identification du personnel questionné

1. Quel âge avez-vous ?

[19-30] [30-40[plus de 40

2. Nature du poste occupé ?

3. Nombre d'années de service (anciennetés) ?

Moins de 2 ans [2ans- 5 ans [plus de 5 ans

II. connaissance de La santé et sécurité au travail et les risques

4. Savez-vous que vous avez le droit à la protection de votre santé au travail ?

Oui non

5. Pouvez-vous refuser d'exécuter une tache si vous croyez qu'elle comporte des risques pour vous ?

Oui non

6. Avez-vous constaté des manques de sécurité dans le lieu de travail ?

Oui ☐ non ☐

A quel niveau

7. Dans l'ensemble, considérez-vous que les conditions de votre travail sont ?

Bonnes ☐ Moyennes ☐ Mauvaise ☐

8. Pensez-vous que votre travail a une influence sur votre santé ?

Oui ☐ non ☐

Si, oui quelles sont les conséquences :

9. Quel est le risque principal encourus pendant l'exercice de votre tâche ?

-Risque physique ☐

-Risque psychosocial ☐

-Risque chimique ☐

-Autre ☐

10. Quels sont les équipements que vous utilisés pour la protection de votre santé durant le travail ?

Vêtement de travail ☐ masque filtrant ☐ gants ☐ autres ☐

11. Etes-vous déjà informer, sensibiliser, former sur les risques liés à votre travail ?

Oui ☐ non ☐

Si, oui par quel moyen ?

12. Avez-vous une ambition d'atteindre le risque zéro ?

Oui ☐ non ☐

13. Avez-vous déjà évalué les risques ?

Oui ☐ non ☐

Si, oui par quel outil ?

14. Que pensez-vous de la méthode AMDEC ?

-Bonne méthode

-Suffisante

-Insuffisante

-Pas du tout

15. Existe-t-il une politique en santé, sécurité du travail ?

Oui non

16. Etes-vous intéressés par la sécurité et santé de travail ?

Oui

17. Comment considérez-vous la santé et la sécurité de travail ?

-Important

-Normal

-Pas du tout

18. Quel est le rôle de la démarche SST au sein de votre entreprise ?

Merci à vous

Table des matières

Résumé

Abstract

Dédicaces

Remerciement

Liste des figures

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale..... 1Erreur ! Signet non défini.

Chapitre 01 : La démarche SST 5

Introduction.....6

Section 01 : les référentiels de système management SST..... 7

1.1. ILO OSH 2001 Principes directeurs concernant les systèmes de management de la sécurité et de la santé au travail (norme internationale) 8

1.1.1. Les grandes phases de la mise en place de ce référentiel9

1.1.2. Les objectifs d'ILO OSH9

1.2. La norme BS.....9

1.3. La MASE.....10

1.4. OHSAS.....10

1.4.1. Un peu d'histoire.....10

1.4.2. Définitions.....11

1.4.3. Domaine d'application.....12

1.4.4. Les finalité de la norme (référentielle).....13

1.5. La norme 45001.....	13
1.5.1. A qui s'adresse la norme?.....	13
1.5.2. Les avantages de la norme.....	14
Section02: Généralité sur le système management SST	16
2.1. Les notions d'un système management SST	16
2.1.1. Le système management.....	16
2.1.2. Notions du système management SST.....	16
2.1.3. Notion de la santé et sécurité au travail	16
2.2. Les fondements du système management SST.....	17
2.2.1. Les accidents au travail.....	18
2.2.1.1. Les caractéristiques des accidents de travail.....	18
2.2.1.2. Les facteurs à l'origine des accidents de travail.....	19
2.2.2. Les maladies professionnelles.....	19
2.2.2.1. Caractéristiques	20
2.2.2.2. Responsabilité.....	20
2.2.2.3. Les facteurs à l'origine de maladie professionnelles.....	20
2.2.2.4. Les agents de risque.....	21
2.2.2.5. La prévention des maladies professionnelles.....	21
2.2.3. Les conditions de travail.....	22
2.2.3.1. Amélioration des conditions de travail.....	22
2.2.3.2. Approche ergonomique.....	23
2.2.3.3. Les indicateurs de bien-être au travail.....	23
2.3. Les principaux acteurs du système de management SST	23
2.3.1. Les salariés.....	23

2.3.2. Les employeurs.....	24
2.3.3. L'Etat.....	24
2.3.4. Les préventeurs.....	24
2.4. Les principales conditions de réussite un SMSST.....	24
2.5. Les avantages et les freins d'un SMSST.....	25
2.5.1. Les avantages attendues.....	25
2.5.2. Les principales difficultés rencontrées.....	26
2.6. La mise en place d'un système management SST.....	26
Section 03 : La démarche SST.....	27
3.1. Les étapes de la démarche SST	27
3.1.1. La définition d'une politique santé et sécurité au travail(SST).....	27
3.1.2. La planification.....	28
3.1.2.1. Identification des dangers, évaluation des risques et mesures de contrôles.....	29
3.1.2.2. Les exigences légales.....	30
3.1.2.3. Fixation des objectifs et programmes.....	30
3.1.2.4. Programme.....	30
3.1.3. La mise en œuvre et le fonctionnement.....	31
3.1.3.1. Ressources, Rôles, Responsabilités, Obligations de rendre compte et autorités.....	31
3.1.3.2. Compétences, formation et sensibilisation.....	31
3.1.3.3. Communication, participation et consultation.....	32
3.1.3.4. La documentation.....	32
3.1.3.5. Contrôles des documents.....	32
3.1.3.6. Contrôle des opérations.....	33
3.1.3.7. Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir.....	33

3.1.4. La vérification.....	33
3.1.4.1. Mesure et surveillance de performance.....	33
3.1.4.2. Evaluation de la conformité.....	34
3.1.4.3. Recherche d'incidents, non-conformité, actions correctives et préventives.....	34
3.1.4.4. Maitrise des enregistrements.....	35
3.1.4.5. L'audit interne.....	35
3.1.5. Revue de direction.....	36
Conclusion.....	37
Chapitre 02 : La gestion de risque	38
Introduction.....	39
Section 01 : Notion de la gestion de risque	40
1.1.Définitions	40
1.1.1. Définition de risque.....	40
1.1.2. Définition de danger.....	41
1.1.3. Définition de gestion de risque	41
1.1.4. Les caractéristiques de risque.....	41
1.1.5. Les zones de risques.....	42
1.1.6. Les niveaux de risques.....	42
1.1.7. Les composants des risques.....	42
1.2. Petit historique.....	43
1.3. Les sources de risques.....	44
1.4. Les types de risques.....	45
1.4.1. Les risques techniques.....	45
1.4.2. Les risques externes.....	45

1.4.3. Les risques organisationnels.....	45
1.4.4. Les risques stratégiques.....	45
1.4.5. Les risques opérationnels	46
1.4.6. Les risques professionnels.....	46
1.5. Autres types de risques	46
1.5.1. Les risques naturels	46
1.5.2. Les risques liés à l'activité humaine.....	46
1.5.3. Les risques économiques.....	46
1.5.4. Risques matérielles et environnementaux.....	46
1.5.5. Risques mécaniques	46
1.5.6. Les risques liés à la santé	46
1.6. La classification des risques.....	46
1.6.1. Les risques par nature.....	47
1.7. Les principes de la gestion de risque.....	48
1.7.1. Quelques principes de la gestion de risques.....	48
1.7.1.1. Le principe d'humanité	48
1.7.1.2. Le principe d'analyse et de mesure.....	48
1.7.1.3. Le principe de précaution.....	48
1.7.1.4. Le principe de responsabilisation.....	48
1.7.1.5. Le principe de diversification.....	48
1.7.1.6. Le principe de transversalité.....	48
1.7.1.7. Le principe de plaisir.....	48
1.7.2. Les objectifs du suivi des risques.....	48

1.7.3. Les finalités de la gestion de risque.....	49
Section 2 : Processus de maîtrise des risques(les étapes de la gestion de risques)	50
2.1. Les étapes de la gestion de risques	50
2.1.1. L'identification et analyse de risque.....	50
2.1.1.1. L'analyse qualitative.....	51
2.1.1.2. L'analyse quantitative.....	51
2.1.1.3. Comment faire une analyse des risques.....	51
2.1.2. L'évaluation et hiérarchisation des risques.....	52
2.1.3. Traitement des risques	54
2.1.4. Le suivi et le contrôle des risques (surveillance).....	55
2.1.5. La capitalisation et documentation.....	55
2.2. Les bénéfices d'analyse des risques.....	55
Section 03: les outils qualité pour la bonne maîtrise des risques.....	57
3.1. Quelques outils pour une bonne gestion de risques	57
3.1.1. QQQOCP/C.....	57
3.1.2. Ishikawa.....	58
3.1.3. Brainstorming.....	59
3.1.4. Le diagramme de Pareto.....	59
3.1.5. Vote pondéré.....	60
3.2. Autres outils d'analyses des risques	60
3.2.1. APR.....	60
3.2.2. L'arbre des causes.....	61
3.2.3. HCCP.....	62
3.2.4. HAZOP.....	62

3.2.5. AMDEC.....	63
Section 04 : AMDEC comme outils d'analyse.....	64
4.1. Définitions de bases.....	64
4.2. Historique de l'AMDEC.....	66
4.3. Les types AMDEC.....	66
4.3.1. AMDEC d'organisation.....	67
4.3.2. AMDEC produit ou projet	67
4.3.3. AMDEC processus.....	67
4.3.4. AMDCE ressource de production (moyen).....	68
4.3.5. AMDEC service.....	68
4.3.6. AMDEC sécurité	68
4.4. Les aspects de la méthode AMDEC.....	68
4.4.1. Aspect quantitatif.....	69
4.4.2. Aspect qualitatif.....	69
4.5. Les principales étapes de la méthode AMDEC.....	69
4.5.1. La construction d'un groupe de travail.....	69
4.5.2. L'analyse fonctionnelle.....	69
4.5.3. Identification des modes de défaillances.....	70
4.5.4. Evaluation et hiérarchisation des modes des défaillances.	69
4.5.5. Recherche d'actions préventives.....	70
4.5.6. Le suivi des actions prise et la réévaluation de criticité.....	70
4.5.7. La présentation des résultats.....	70
4.6. Les avantages AMDEC.....	71
4.7. Les freins d 'AMDEC.....	72

Conclusion.....	73
Chapitre 03 : l'apport de la démarche SST pour une gestion optimale des risques	74
Introduction.....	75
Section 01 : présentation de l'entreprise	76
1.1. Présentation générale de l'entreprise.....	76
1.2. Les activités de l'entreprise.....	78
1.3. La gamme de produit.....	78
1.4. Les moyens de l'entreprise.....	79
1.4.1. Moyens humaines.....	79
1.4.2. Moyens matériels.....	79
1.5. Les objectifs de l'entreprise.....	79
1.6. La vision d'avenir.....	80
1.7. L'organisation structurelle de l'entreprise.....	80
1.7.1. L'interprétation d'organisation de l'entreprise.....	80
1.8. L'analyse SWOT de l'entreprise	83
1.8.1. Les forces.....	83
1.8.2. Les faiblesse.....	83
1.8.3. Les opportunités.....	83
1.8.4. Les menaces.....	84
Section 02 : présentation de la démarche SST et les risques existants.....	85
2.1. Les pres etapes pour la reslisation d'un SMSST.....	85
2.2. Les étapes de démarche SST.....	86
2.3. Présentation de la démarche SST au sein de BOMARE COMPANY	86
2.3.1. La planification.....	86

2.3.1.1. Les exigences légales.....	86
2.3.1.2. Fixation des objectifs	86
2.3.1.3. Le programme SST au sein de BOMARE COMPANY.....	86
2.3.2. La mise en œuvre et le fonctionnement	87
2.3.2.1. Rôle, responsabilité.....	87
2.3.2.1. La documentation.....	87
2.3.3. La vérification.....	88
2.3.3.1. Les actions de maîtrise de non-conformité	88
2.3.3.2. L’audit	88
2.3.4. Revue de direction.....	88
2.4. Les principaux risques au sein de BOMARE COMPANY.....	88
2.4.1. Risque liés aux machines.....	88
2.4.2. Risque allergique.....	88
2.4.3. Risque chimiques.....	89
2.4.4. Risque lié au produit.....	89
2.4.5. Risque physiques et psychologique.....	89
2.4.6. Risque lié au milieu de travail.....	89
2.4.7. Risque électrique.....	89
2.4.8. Risque en matière de santé et sécurité.....	89
2.5. Les outils d'analyse de risque et l'évaluation.....	89
Section 03: le déroulement de l'enquête et des résultats.....	92
3.1. La présentation de la démarche méthodologique de la recherche	92
3.2. Outil de recueil de données	92
3.2.1. L'entretien de l'observation.....	92

A. La conception du guide d'entretien.....	93
3.2.2. Questionnaire.....	93
A. La population ciblés.....	93
B. Elaboration d'un questionnaire.....	93
3.3. Les résultats de l'enquête.....	94
3.3.1. L'analyse de l'entretien.....	94
3.3.2. Le dépouillement du questionnaire.....	95
3.4. La synthèse de l'enquête.....	105
3.5. Les points forts et les points faibles	107
3.5.1. Les points fortes	107
3.5.2. Les points faibles.....	107
3.6. Les suggestions et les recommandations.....	107
Conclusion.....	109
Conclusion générale.....	110
La bibliographie	
Les annexes	

