

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou (UMMTO)



Faculté des Sciences Biologique et des Sciences Agronomiques

Département des Sciences Agronomiques

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences alimentaires

Spécialité : Sécurité agro-alimentaire et assurance qualité

Thème

Transition de la norme ISO 22000 version 2005 vers la nouvelle version 2018 et ces avantages sur la performance globale d'une entreprise.

Cas : « CATERING AIR ALGERIE »

Réalisé par :

M^{elle} AMROUNE DAMIA

M^{elle} OULD TAHAR LOUIZA

Encadré par :

Pr. MAKHLOUF Malik

Soutenu devant les jurys :

Président : Pr. DJENANE Djamel

Examineur : Dr. SI TAYEB Hachemi

2021 – 2022

Remerciement

Avant tout, nous tenons à remercier Dieu tout puissant qui nous a donné la santé, la volonté, la patience pour réaliser ce travail. Nous tenons à adresser nos vifs remerciements et notre Profonde sympathie pour toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce modeste travail. En particulier :

*M^{me} **MOURAKEB NABILA**, directrice cellule qualité/SI du CATERING AIR ALGERIE qui a accepté de nous accueillir pour effectuer notre stage pratique.*

*M^{me} **HAFS BAHIA**, responsable de l'équipe SDA, M^{me} **BENAMARA ZINEB** chef de département Audit et M^{me} **BOUBEKEUR HAMIDA** chef de département Budget qui nous ont encadrés au niveau du CATERING, pour leur aide et leur conseils tout au long de ce travail.*

*M^r **MAKHLOUF.M** notre promoteur, pour son encadrement ainsi que son orientation scientifique.*

*M^r **DJENAN. D** et M^r **SI TAYEB.H** pour avoir accepté de juger ce travail.*

Ainsi que tous les enseignants qui nous ont encadrés durant ces deux années qui nous ont transmis leurs connaissances et leurs expériences.

Nos sentiments de reconnaissance et nos remerciements vont également à nos amis, nos familles et surtout nos parents dont le soutien est incontestable et sans limite. Ils ont toujours trouvé les mots et la ressource afin de nous pousser à nous dépasser et à réaliser nos projets. Ce mémoire n'aurait jamais pu aboutir sans leur présence.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

*A ma très chère **maman** qui m'a tout donné, de son amour, ses sacrifices pour que je puisse avoir une vie dans les meilleures conditions et que ne cesse de m'encourager et de veiller pour mon bien, sans son soutien ce travail n'aurait jamais vu le jour.*

*A mes chers frères (**Saïd, Aghiles, Yacine**) qui m'ont toujours soutenus moralement, m'ont encouragés et m'ont poussés à poursuivre mes études.*

A mes chers grands-parents,

*A mes très chères tantes (**Ouahiba et Ghania**) et chères oncles (**Djillali, Mohand, Slimane, Sadek**) pour leurs soutiens tout au long de mon parcours universitaire.*

*Sans oublier ma binôme **Damia** qui a fourni autant d'effort pour effectuer ce mémoire*

A mes chères amies qui m'ont soutenu et encourager à la réalisation de ce travail et avec qui j'ai partagé mes plus beaux moments durant tout mon cursus universitaire.

LOUIZA

Dédicaces

A mes chers parents avec tout mon amour

*Je dédie ce travail à **ma maman**, tous les mots ne sauraient exprimer ma gratitude elle qui m'a soutenu et encouragé durant toute ces années d'études avec une bienveillance, présence et affection pour moi.*

***Mon père**, tous les mots ne sauraient exprimer ma gratitude aussi, et ma reconnaissance pour ton dévouement et tes sacrifices tu as toujours été à mes côtés pour me soutenir et m'encourager.*

*A ma grande sœur **Melissa**, Mon adorable petit frère **Juba** et ma magnifique petite sœur **Ouarda** ce mémoire est une occasion pour vous remercier d'être présent pour moi vous qui m'ont toujours poussé, aimer et encourager.*

A toute ma famille

*A ma binôme **Louiza** qui a fourni autant d'effort pour effectuer ce mémoire*

A mes ami qui m'ont soutenu et encourager à la réalisation de ce travail et avec qui j'ai partagé mes plus beaux moments durant tout mon cursus universitaire.

Louiza, Lydia, Nora, Katia, Fadoua, Hanane,

Ferhat, Mohand Saïd et Hamza

Sommaire

Liste des figures

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Glossaire

Introduction 01

Partie bibliographique

Chapitre I : La norme et la normalisation

I. Généralité Sur La Norme..... 02

I.1- Définition..... 02

I.2- Importance et avantage 02

I.3-classification des normes..... 03

I.4-Liste de quelques normes reconnues 04

I.5- Les étapes du processus d'élaboration des normes..... 05

I.6- Quelques normes reconnues de l'ISO 06

II. La Norme Iso 22000 07

II.2-Application de la norme ISO 22000 08

II.3-Les principes de l'ISO 22000 08

II.4- Les objectifs de la norme ISO22000 08

II.5-Révision de la norme ISO 22000 08

II.6- La structure de haut niveau HLS et le PDCA 09

III. Le Système HACCP 10

III.1- Importance du HACCP et BPH 11

Chapitre II : La restauration collective

I. Généralité sur la restauration collective.....	12
I.2- la classification	12
II. Définition du Catering.....	13
III. Les contraintes de la restauration collective	14
IV. Dangers et altérations liées à la consommation des aliments en restauration collective	14
V. L'hygiène dans la restauration collective	15
VI. La réglementation algérienne en hygiène applicable à la restauration collective.	16
VII. Technologies de préparation des aliments en restauration collective différée	17
VIII. La norme dans la restauration collective.....	18

Partie expérimentale

I. Présentation De L'entreprise « CATERING AIR ALGERIE ».....	19
II. Mise en place de la norme ISO 22000 version 2018.....	28
II.1- Diagnostic de la norme ISO 22000	28
II.2- Plan d'action à entreprendre dans le cadre de la mise en place de la nouvelle version de la norme ISO 22000	33
II.3- Mise en œuvre du plan d'action	35
III. Audit interne.....	56
Conclusion.....	59

Annexe

Références

Liste des figures

Figure 1 : L'hygiène des aliments.....	06
Figure 2: les sept étapes du processus d'élaboration des normes	10
Figure 3: Séquence logique d'application HACCP.....	11
Figure 04 :l'hygiène des aliments	15
Figure 05 : plats cuisinés CATERING AIR ALEGERIE.....	21
Figure 06 : Plan de Production Food.....	22
Figure 07 : Organigramme de CATERING AIR ALGERIE.....	24
Figure 08 : Fiche processus contexte (détermination des enjeux)	36
Fiche 09 : Fiche processus contexte (détermination des parties intéressée)	37
Figure 10 : Procédure d'évaluation des risques et des opportunités.....	39
Figure 11 : Fiche processus communication	42
Figure 12 : La cartographie des processus.....	44
Figure 13 : Schéma de système de traçabilité	46

Liste des tableaux

Tableau 01 : L'évolution du chiffre d'affaire du CATERING AIR ALGERIE	26
Tableau 02 : Diagnostic de la norme ISO 22000	29
Tableau 03 : Plan d'action	33
Tableau 04 : Plan de maitrise des risques	40
Tableau 05 : Objectif de SMSDA	41
Tableau 06 : La procédure situation d'urgence	49
Tableau 07 : Plan de maitrise des dangers	52
Tableau 08 : Check-list de vérification PRP personnel	53
Tableau 09 : procédure d'audit interne.....	54

Liste des abréviations

ASN : Association Sénégalaise de Normalisation.

BPH : Bonnes Pratiques d'Hygiène.

CCP : Critical Control Point.

CEN : Comité Européen de Normalisation.

ETSI : Institut Européen des Normes de Télécommunications.

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point.

HLS : High Level Structure - Structure de Niveau Supérieur.

IEC : Commission Electrotechnique Internationale.

IFRS : International Financial Reportings Standards.

ISO : Organisation Internationale de la Standardisation.

OMS : Organisation Mondiale de la Santé.

PDCA : Plan-Do-Check-Act.

PRP : Programme préalable.

PRPo : programme préalable opérationnel.

SDA : Système Des Aliments.

SMSDA : Système de Management de la Sécurité des Denrées Aliments.

SMQ : Système Management de la Qualité.

SNTF : Société nationale de transport ferroviaire.

SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

- **Action corrective** : Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité détectée ou d'une autre situation indésirable.
- **Analyse des dangers** : démarche consistant à rassembler et à évaluer les données concernant les dangers et les facteurs qui entraînent leur présence, afin de décider lesquels d'entre eux représentent une menace pour la sécurité des aliments et par conséquent, devraient être pris en compte dans le plan HACCP.
- **Audit** : C'est un processus systématique, indépendant et documenté permettant de recueillir des informations objectives pour déterminer dans quelle mesure les éléments du système cible répondent aux exigences des référentiels du domaine concerné. Il s'attache notamment à détecter les anomalies et les risques dans les organismes et secteurs d'activité qu'il examine.
- **Bonnes pratiques d'hygiène (BPH)** : Mesures et conditions fondamentales appliquées à chaque étape de la chaîne alimentaire pour fournir des aliments sûrs et salubres.
- **Certification** : C'est une procédure par laquelle une tierce partie démontre qu'il est raisonnablement fondé de s'attendre à ce qu'un produit ou processus dûment identifiés soit conformes à une norme ou un document normatif spécifié.
- **Codex Alimentarius** : C'est une organisation internationale, créée en 1963 par la FAO (Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture) et l'OMS (Organisation mondiale de la santé), chargée d'élaborer des normes alimentaires, des définitions et des critères applicables aux aliments, de contribuer à leur harmonisation et donc, notamment, de faciliter les échanges internationaux. Elle joue un rôle prépondérant dans la normalisation alimentaire mondiale.
- **Contaminant** : Tout agent biologique, chimique ou physique, corps étranger ou autres substances n'ayant pas été ajoutés intentionnellement dans l'aliment, qui peut en compromettre la sécurité sanitaire ou la salubrité.
- **Points Critiques pour la maîtrise (CCP)** : étape à laquelle une (des) mesure(s) de maîtrise peut être exercée pour prévenir ou éliminer un danger menaçant la sécurité des aliments ou le ramener à un niveau acceptable.
- **Correction** : Action visant à éliminer une non-conformité détectée.
- **Danger lié à la sécurité des denrées alimentaires** : Agent biologique, chimique ou physique présent dans une denrée alimentaire ou état de cette denrée alimentaire pouvant entraîner un effet néfaste sur la santé.
- **Enjeux internes et externes** : Facteurs positifs et négatifs qui déterminent la stratégie d'une organisation pour atteindre ses objectifs.
- **Exigence** : Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés. Exigences client, normatives, réglementaires, métier...
- **Hygiène alimentaire** : Ensemble des conditions et mesures nécessaires pour assurer la sécurité sanitaire et la salubrité des aliments à toutes les étapes de la chaîne alimentaire.

- **ISO 22000** : Norme qui fournit l'ensemble des exigences pour un système de management de la sécurité des denrées alimentaires.
- **Mesure de maîtrise** : Action ou activité à laquelle il est possible d'avoir recours pour prévenir ou éliminer un danger ou pour le ramener à un niveau acceptable.
- **Mesure corrective** : Toute mesure prise en cas d'écart pour rétablir la maîtrise, le cas échéant mettre à part le produit concerné et déterminer sa destination, et prévenir ou minimiser la répétition de cet écart.
- **Parties intéressées** : personne ou un organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité (ex : collaborateurs, fournisseurs, concurrents, clients, groupe etc.).
- **Plan HACCP** : document préparé en conformité avec les principes HACCP en vue de maîtriser les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments dans le segment de la filière alimentaire considéré.
- **Processus** : Succession d'activités qui conduit à la fourniture d'un produit ou d'un service par la transformation des éléments d'entrée en éléments de sortie.
- **Programmes prérequis** : Conditions et activités de base nécessaires pour maintenir, tout au long de la chaîne alimentaire, un environnement hygiénique approprié à la production, à la manutention et à la mise à disposition de produits finis sûrs et de denrées alimentaires sûres pour la consommation humaine.
- **Programmes prérequis opérationnel** : PRP identifié par l'analyse des dangers comme essentiel pour maîtriser la probabilité d'introduction de dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires et/ou de la contamination ou la prolifération des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires dans le(s) produit (s) ou dans l'environnement de transformation.
- **Risque** : Fonction de la probabilité d'un effet néfaste sur la santé (par exemple, contracter une maladie) et de la gravité de cet effet (décès, hospitalisation, absence au travail, etc.) lorsque le sujet est exposé à un danger spécifique.
- **Salubrité des aliments** : Assurance que les aliments sont acceptables pour la consommation humaine conformément à l'usage auquel ils sont destinés.
- **Sécurité des denrées alimentaires** : Concept impliquant qu'une denrée alimentaire ne causera pas de dommage au consommateur lorsqu'elle est préparée et/ou ingérée selon l'usage prévu.
- **Surveillance** : Action de procéder à une séquence programmée d'observation ou de mesurages afin d'évaluer si les mesures de maîtrise fonctionnent comme prévu.
- **Système de management** : Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs.

- **Système HACCP** : Élaboration d'un plan HACCP et mise en œuvre des procédures conformément à ce plan.
- **Traçabilité** : C'est la capacité de retracer, à travers toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution, le cheminement d'une denrée alimentaire, d'un aliment pour animaux, d'un animal producteur de denrées alimentaires ou de substance destinée à être incorporée dans une denrée alimentaire.
- **Validation** : Obtenir des preuves démontrant que les mesures de maîtrise gérées par le plan HACCP et par les PRPo sont en mesure d'être efficaces.

Introduction
Générale

L'alimentation et la santé sont étroitement liées. C'est l'acte le plus fondamental de tout être humain et celui qui peut avoir le plus d'impact sur sa santé. Mais si la consommation alimentaire est le fondement de la vie, elle peut aussi représenter un risque vital. Selon l'organisation mondiale de la santé OMS, les aliments insalubres peuvent être une cause importante de la mort à travers le temps. La diarrhée tue chaque année environ 7600 000 enfants de moins de cinq ans. Il s'agit de la deuxième cause de mortalité mondiale dans ce groupe d'âge et en tout 1.800.000 personnes sur tous les groupes d'âges. Donc la sécurité des denrées alimentaires est une nécessité pour éviter tous risques et les dangers sur la santé humaine.

En effet, à travers le temps l'homme a pris des initiatives pour développer des solutions qui réduisent les risques et dangers liés à la consommation des denrées alimentaire. Le Codex alimentarius créée en 1962constitue l'une des réponses au défi des dangers et risques alimentaire. De plus la certification de la norme ISO 22000 vient renforcer la sécurité des denrées alimentaire destinée à l'alimentation (consommation privé, individuel ou collective).

Cette norme est devenue la norme de référence du secteur agroalimentaire qui s'appuie sur ses exigences. En 2018 Une mise à jour à était faite à la première version de cette norme (version 2005) qui a connu plusieurs changements et modifications importantes.

En 2018, L'entreprise Catering Air Algérie obtient pour la première fois la certification ISO 22000 version 2005. Cependant avec l'avènement de la nouvelle version de la norme (version 2018) l'entreprise a décidé volontairement d'intégrer la nouvelle version 2018 à son SMSDA d'où nos questions principales suivantes: **comment s'opère le processus de transition d'une ancienne version vers une nouvelle version de la norme ISO22000 et quels seront les impacts de sa mise en place sur la performance globale de l'entreprise ?**

Pour répondre à ses questions, nous avons élaboré plusieurs hypothèses de réponses :

H1 : compte tenu des moyens matériels et humains de l'entreprise, et de son capitale expérience la transition d'une version d'une norme à une autre ne peut constituer une contrainte ou un risque pour l'entreprise.

H2 : la mise en place d'un système SMSDA et surtout sa bonne maitrise doivent améliorer impérativement la performance globale de gestion de l'entreprise et de ses bénéfices financiers.

Pour vérifier nos hypothèses nous avons devisé notre travail en deux parties :

La première partie sera consacrée à la synthèse bibliographique, sur la restauration collective et sa relation avec la norme ISO 22000.

La seconde partie (partie pratique) se focalisera sur une entreprise de restauration collective certifiée iso 22000 à savoir Catering Air Algérie. Le travail d'investigation au niveau de cette entreprise touchera essentiellement en premier lieu l'analyse de l'efficacité du SMSDA mis en place et en second lieu analyser le processus de transition d'une ancienne version vers la nouvelle version de la norme 22000. Cette enquête de terrain a était réaliser au niveau Catering Air Algerie Spa sise aéroport houari Boumediene. Cette enquête a duré 3 mois (depuis Avril jusqu'à juillet2022). Des questionnaires, des entretiens semi directifs ainsi que des observations directs ont été mobilisés au cours de notre enquête.

Partie bibliographique

Introduction :

En agro-alimentaire, la norme est essentiellement considérée comme une règle à suivre pour la satisfaction des clients. Afin de rassurer les consommateurs, l'organisation internationale de normalisation a créé la norme ISO 22000 et établit les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires, que nous allons essayer de comprendre à travers ce seconde chapitre.

I. Généralité Sur La Norme :

I.1- Définition :

Une norme est un document approuvé par un organisme reconnu, qui a été mis au point par voie de consensus entre des experts du domaine, et qui fournit des recommandations sur la conception, l'utilisation ou la performance des produits, processus, services, systèmes ou personnes.

Les normes assurent la cohérence des caractéristiques essentielles des produits et services. Elles couvrent un vaste éventail de thèmes, de la construction aux nanotechnologies, du management énergétique à la santé et à la sécurité, des balles de cricket aux poteaux de but. Elles peuvent être très spécifiques, comme ce qui a trait à un type particulier de produit, ou à des pratiques de management.

I.2- l'importance et avantage :

L'importance et avantage d'une norme est vaste en vue de sa présence dans tous les domaines mais sa forte raison d'être est de fournir une base fiable permettant aux individus de partager les mêmes attentes autour d'un produit ou d'un service. Comme elles permettent :

- d'augmenter l'efficacité et de réaliser des économies, de manière transversale dans tous les domaines de l'entreprise, par exemple en R&D (recherche et développement), construction, achats, fabrication, technique de la qualité et des systèmes.
- apporte une contribution importante à la protection de la santé des consommateurs et des employés.
- Réduisent les entraves techniques au commerce et facilitent la libre circulation des marchandises et ouvrent l'accès au marché en encourageant aussi l'exportation.
- Agit comme un catalyseur d'innovations et aider à établir durablement des solutions sur le marché.
- Les normes réduisent le risque lié à la responsabilité du fait des produits du fait que Les normes définissent avec clarté les propriétés d'un produit et s'appliquent en tant que règles claires et reconnues de la technique.
- Améliorer les performances et œuvrer pour une culture d'amélioration continue.
- Identification et réduction des risques, coûts et temps
- Assure la bonne exécution des travaux
- Rationalisation et raccourcissement des processus (moins de temps, couts, risque...)

➤ **Exemple de l'application des normes dans notre quotidien :**

Niveaux de performance du produit fini ou bien

L'emballage résistant des produits médicaux qui est dû à une norme établissant une méthode d'essai internationalement reconnue pour évaluer, avant leur commercialisation, les caractéristiques de résistance des emballages à l'épreuve des enfants.

Utilisation de sa propre carte bancaire pratiquement partout dans le monde.

Les mêmes symboles du tableau de bord d'une voiture japonaise et l'autre française

I.3- classification des normes :

a- Normes de produits :

Accords concernant les caractéristiques des produits, afin que le consommateur bénéficie (généralement) de meilleures garanties de qualité et de sécurité...

b- Les normes de services :

Les normes de services garantissent aux organisations une qualité « minimale » permanente de services spécifiques. De plus, elles définissent les droits et obligations des fournisseurs et des utilisateurs de services, rendant les responsabilités de chaque partie claires pour tous.

c- Normes de processus :

Les normes de processus spécifient les conditions et exigences à respecter pour la production, le stockage, l'emballage et les tests de produits.

d- Normes de management :

Ces normes aident les organisations à gérer leurs activités au sens large. Par exemple, certaines normes de management ont trait à la qualité, à l'environnement ou au développement durable. D'autres décrivent la meilleure façon d'exécuter une tâche spécifique, comme le management de

- **Deuxième distinction : les normes formelles, informelles et spécifiques aux entreprises :**

En fonction de l'auteur de l'initiative de développement d'une norme, nous pouvons également distinguer les normes selon leur caractère formel.

a- Normes formelles

Des organismes de normalisation reconnus tels que le NBN, le CEN (Comité européen de normalisation) et l'ISO (Organisation internationale de normalisation) élaborent des normes officielles selon des procédures strictes. Par conséquent, chaque norme contient un certain nombre de garanties.

b- Normes informelles

Ce sont les consortiums d'entreprises qui prennent l'initiative dans ce domaine. On trouve principalement ces normes dans les secteurs innovants comme l'informatique. L'avantage de ce système plus fermé est que les normes sont développées plus rapidement, car seuls les membres participent à leur élaboration.

c- Normes propriétaires

Lorsque les entreprises définissent les spécifications de produits ou de processus en fonction de leurs propres innovations, nous parlons de normes propriétaires. Nous songeons, par exemple, ici à l'iPhone ou à MS Windows.

Le design, la facilité d'utilisation et l'image de marque font aussi souvent partie de ce type de normes.

I.4-Liste de quelques normes reconnues :

- **L'ETSI** : (Européen Télécommunications Standards Institute, en français : Institut européen des normes de télécommunications), est un organisme de normalisation indépendant et à but non lucratif, qui produit des normes pour l'industrie des technologies de l'information et de la communication. L'ETSI est responsable du développement et des tests des normes techniques applicables aux systèmes, aux applications et aux services ICT du monde entier.
- **IEC** : La Commission électrotechnique internationale (International Electrotechnical Commission en anglais), est l'organisation internationale de normalisation chargée des domaines de l'électricité, de l'électronique, de la compatibilité électromagnétique, de la nanotechnologie et des techniques connexes.
- **ASN** : Association sénégalaise de normalisation qui a pour mission de mener des actions d'élaboration de normes nationales, d'information, de sensibilisation et de formation pour apporter aux agents économiques du Sénégal.
- **IFRS** (International financial reporting standards). Sont les normes internationales d'informations financières destinées à standardiser la présentation des données comptables échangées au niveau international.
- **ISO** : L'Organisation internationale de normalisation, généralement désigné sous le sigle ISO, choisi pour être le sigle identique dans toutes les langues, est un organisme de normalisation international composé de représentants d'organisations nationales de normalisation de 167 pays, selon le principe d'un membre par pays. L'ISO est le plus grand organisme de normalisation au monde et demeure une organisation non gouvernementale. Les normes ISO sont convenues à l'échelon international par des experts et sont comparables à une formule qui décrirait la meilleure façon de faire.

Les normes reposent sur les connaissances des experts dans leur domaine de prédilection, conscients des besoins des organisations qu'ils représentent – qu'il s'agisse des fabricants, des distributeurs, des acheteurs, des utilisateurs, des associations professionnelles, des consommateurs ou des organismes de réglementation. Les normes sur le management de la qualité pour travailler plus efficacement et limiter les produits défectueux.

L'ISO a 258 comités techniques qui se pondent sur un éventail de thème et domaine, les experts constituent un comité technique responsable d'un domaine donné. Le processus débute par l'élaboration d'un projet répondant à un besoin spécifique du marché. Ce projet est ensuite diffusé en vue de recueillir des observations, puis examiné de manière approfondie.

Le processus de vote est la clé du consensus. Lorsque ce dernier est atteint, le projet est en bonne voie pour devenir une norme ISO. En l'absence d'accord, le projet est alors modifié et soumis à un nouveau vote.

De la soumission d'une première proposition à la publication finale, l'élaboration d'une norme s'étend généralement sur trois ans.

I.5- Les étapes du processus d'élaboration des normes :

1. Détermination : D'abord, il s'agit de définir un besoin. Cela peut être accompli par les prestataires, les usagers ou les deux. Par exemple, des progrès technologiques en surveillance à distance des états de santé pourraient nécessiter de nouvelles normes qui correspondraient à cette nouvelle réalité. Une fois qu'un besoin est défini, une proposition de projet de création d'une nouvelle norme (ou de mise à jour d'une norme existante) est présentée.

2. Comité : Les normes sont élaborées ou évaluées par des experts du secteur pertinent. Ces experts comprennent des chercheurs, des prestataires de soins, des usagers et des familles qui forment ensemble un comité technique.

3. Étude : Le comité technique effectue une recherche préliminaire et crée une version provisoire de la nouvelle norme (ou de la norme révisée). La majeure partie de ce travail préliminaire peut être effectuée à distance.

4. Consensus : Une fois la version provisoire rédigée, les membres du comité technique se rencontrent officiellement en personne pour approuver une ébauche pour examen public. Ce consensus est obligatoire pour pouvoir aller de l'avant.

5. Examen public : La prochaine étape est de soumettre la nouvelle norme, ou la norme révisée, à un examen public. Tout le monde est invité à donner des commentaires en vue d'améliorer sa qualité et de veiller à ce que les normes couvrent l'entièreté des aspects et des perspectives qui importent pour le sujet donné.

6. Approbation : Après l'examen public, la norme retourne au comité technique pour qu'il apporte les modifications qu'il juge nécessaires en fonction des commentaires reçus. Ensuite, le comité vote pour adopter la version définitive.

7. Publication : Une fois que la nouvelle norme ou la norme révisée a reçu l'approbation finale du comité technique, elle est officiellement publiée. Les prestataires et systèmes de soins de santé peuvent l'acheter et l'intégrer à leur pratique.



Figure 1 : les sept étapes du processus d'élaboration des normes.

I.6- Quelques normes reconnues de l'ISO :

1. ISO 9000 : management de la qualité :

La famille de normes ISO 9000 sur le management de la qualité pour les entreprises et les organismes de toutes tailles est la plus célèbre au monde. Actuellement, la série 9000 est constituée de :

- **ISO 9000:2015** : systèmes de management de la qualité - principes essentiels et vocabulaire ;
- **ISO 9001:2015** : systèmes de management de la qualité - exigences ;
- **ISO 9004:2009** : systèmes de management de la qualité - lignes directrices pour l'amélioration des performances.

2. ISO 14000 : management de l'environnement :

La série des normes désigne l'ensemble des normes qui concernent le management environnemental. La plus célèbre et la plus utilisée des normes de cette série est la norme ISO 14001. Une organisation peut faire certifier son système de management environnemental suivant cette norme par des organismes tierce partie accrédités

- **ISO 14050** : Vocabulaire
- **ISO 14001** : Exigences
- **ISO 14004** : Lignes directrices

3. ISO 22000 : Management de la sécurité des denrées alimentaires

Définit les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dont la conformité à la norme peut être certifiée. La série 22000 est constituée de :

- **ISO/TS 22003** : système de management de la sécurité des denrées-exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de système de management de la sécurité des denrées selon l'ISO 22000.
- **ISO/TS 22004** : système de management de la sécurité des denrées-ligne directrice relative à l'utilisation de l'ISO 22000 :2005.
- **ISO 22005** : système de traçabilité dans la chaîne alimentaire- principes généraux relatifs à la conception et à la réalisation.

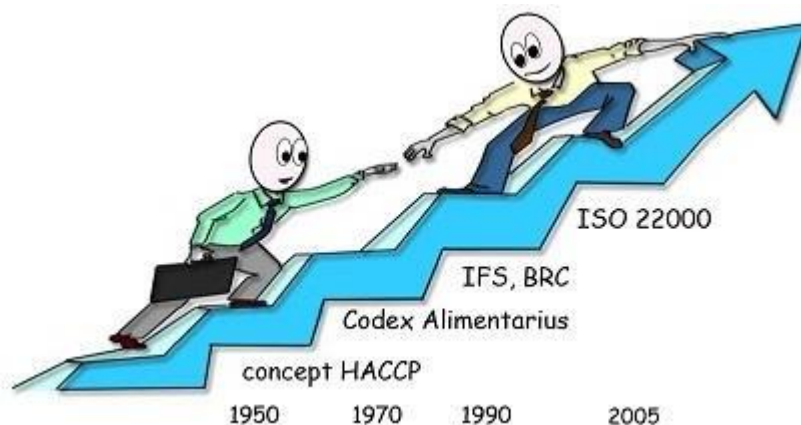
II. La Norme Iso

22000II.1-Historique :

Est une norme récente (première édition en 2005) et permet d'harmoniser et de simplifier les différentes approches en matière de système de management de la sécurité des aliments (denrées alimentaires) et d'obtenir une certification par un organisme accrédité.

L'ISO 22000 est fondée sur une approche globale de la maîtrise de la sécurité des aliments et répond à la crise de confiance des consommateurs (crises ESB, dioxine, grippe aviaire).

La norme ISO 22000 a pour but à long terme de remplacer les nombreux référentiels sur la sécurité des denrées alimentaires comme l'IFS (*International Food Standard* – Norme Internationale alimentaire) et le BRC (*British Retail Consortium* - Consortium des Distributeurs Britanniques).



Par opposition à l'IFS et le BCR la norme ISO 22000 est focalisée sur :

- les exigences de résultats (système de management) et non sur les exigences de moyens (bonnes pratiques d'hygiène)
- toute la chaîne alimentaire et
- une approche système (n'est pas limitée à des catégories de produits)

II.2-Application de la norme ISO 22000 :

Inspirée du HACCP, il s'agit d'une norme conçue à l'adresse des entreprises agroalimentaires qui souhaitent proposer aux consommateurs des produits fabriqués et emballés dans les meilleurs conditions combinée avec la démarche HACCP. Cette norme est actuellement la meilleure garantie de qualité des aliments issus de la production industrielle.

L'ISO 22000 est utilisée par plus de 30 000 organisations, regroupe 140 pays dans le monde, son objectif est d'harmoniser les exigences en matière de management de la sécurité des denrées alimentaires au niveau mondial et assurer la sécurité des aliments, de la chaîne alimentaire de la ferme à la table. Norme à l'initiative du Danemark, votée à 100% des voix (41 pays dont USA, Japon, Chine, Argentine, France, Canada, Russie...).

II.3-Les principes de l'ISO 22000 : comprenant :

- la communication interactive (au travers de la chaîne alimentaire).
- le management du système.
- les programmes prérequis.
- les principes HACCP.

II.4- Les objectifs de la norme ISO22000 :

- Planifier, mettre en œuvre, exploiter, maintenir et mettre à jour un système de management de la sécurité des denrées alimentaires
- Démontrer la conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables en matière de sécurité des denrées alimentaires;
- Evaluer et apprécier les exigences du client,
- Démontrer la conformité avec les exigences établies en accord avec lui et relatives à la sécurité des denrées alimentaires afin d'améliorer la satisfaction du client;
- Communiquer efficacement sur les questions relatives à la sécurité des denrées alimentaires
- Garantir la conformité avec sa politique déclarée en matière de sécurité des denrées alimentaires;
- Démontrer cette conformité aux parties intéressées;
- Faire certifier/enregistrer son système de management

II.5-Révision de la norme ISO 22000 :

L'objectif principal de la révision de la norme ISO22000 :2005 est de clarifier les exigences pour construire un système de management de la sécurité des aliments efficace, cohérence entre les normes, d'en simplifier l'utilisation combinée, et d'en faciliter la lecture et la compréhension par les utilisateurs.

L'ISO 22000:2018 propose :

- des exigences renforcées en matière de management en incluant une nouvelle approche sur les risques de l'entreprise et ses opportunités de développement.
- Des liens étroits avec le Codex Alimentarius des Nations Unies qui propose aux pouvoirs publics des lignes directrices en matière de sécurité des denrées alimentaires.

- la norme clarifie le cycle Plan-Do-Check-Act, en faisant cohabiter deux cycles dans la norme, l'un couvrant le système de management, l'autre, couvrant les principes HACCP.
- La portée d'application inclut désormais les aliments pour animaux
- Des changements importants dans les définitions : la notion de « dommage » est remplacée par « effet néfaste sur la santé » par souci de cohérence avec la définition du danger pour la sécurité sanitaire des aliments. L'utilisation du concept de « garantie » met en évidence la relation entre le consommateur et le produit alimentaire, basée sur la garantie de la sécurité des denrées alimentaires.
- exige explicitement que la direction facilite la compréhension des politiques de sécurité alimentaire par les employés.
- Les objectifs du système de management de la sécurité des aliments : La définition des objectifs du système de management de la sécurité sanitaire des aliments est précisée au chapitre 6.2.1 et comprend des notions telles que : « Conforme aux exigences du client », « Surveillé » et « vérifié ».
- Le contrôle des processus, produits ou services externes - Chapitre 7.1.6: Cette clause introduit la nécessité de contrôler les fournisseurs de produits, processus et services (y compris les processus externalisés) et d'assurer une communication adéquate des exigences, pour répondre à la sécurité alimentaire du système de management.
- En outre, il y a plusieurs changements clés dans la norme ISO 22000:2018 par rapport à ISO 22000:2005 concernant les principes HACCP.
- s'articule selon la structure HLS désormais commune à toutes les normes ISO. Cette structure permet une intégration plus facile à d'autres systèmes de managements comme l'ISO 9001 et l'ISO 14001.

II.6- La structure de haut niveau HLS et le PDCA :

Le PDCA est une démarche structurée d'amélioration continue ou de résolution de problème, symbolisée par la roue de Deming. Respecter ces étapes permet d'identifier et mettre en œuvre les solutions les plus adaptées et pérennes pour progresser. Toutes les normes de système de management éditées depuis 2013 sont structurées suivant le cycle du PDCA.

PDCA signifie :

- **Plan (Planifier)** : établir et définir les objectifs de maîtrise de la sécurité alimentaire dans l'entreprise étudiée ;
- **Do (Faire)** : mettre en place des méthodes comme l'HACCP afin de maîtriser les dangers et les points critiques ;
- **Check (Vérifier)** : vérifier les objectifs initiaux, le plan HACCP et les résultats obtenus ;
- **Act (Réagir, Agir)** : mener des actions afin d'inscrire la méthode établie dans un système d'amélioration continue.

ISO a développé un nouveau cadre commun, applicable à la fois aux nouvelles normes ainsi qu'aux prochaines révisions des normes existantes. Cette structure commune permet notamment de rendre l'élaboration des normes plus efficace, mais aussi de renforcer l'alignement et la compatibilité des normes. Toutes les normes ISO doivent comprendre la structure HLS, avec 10 chapitres principaux et sous-chapitres, le texte de base identique pour ces chapitres communs, les termes courants et les définitions de base. Chaque norme de système de management ajoutera à la structure HLS les exigences spécifiques nécessaires.

La nouvelle structure HLS est structurée selon la roue de Deming (PDCA) comme suite :

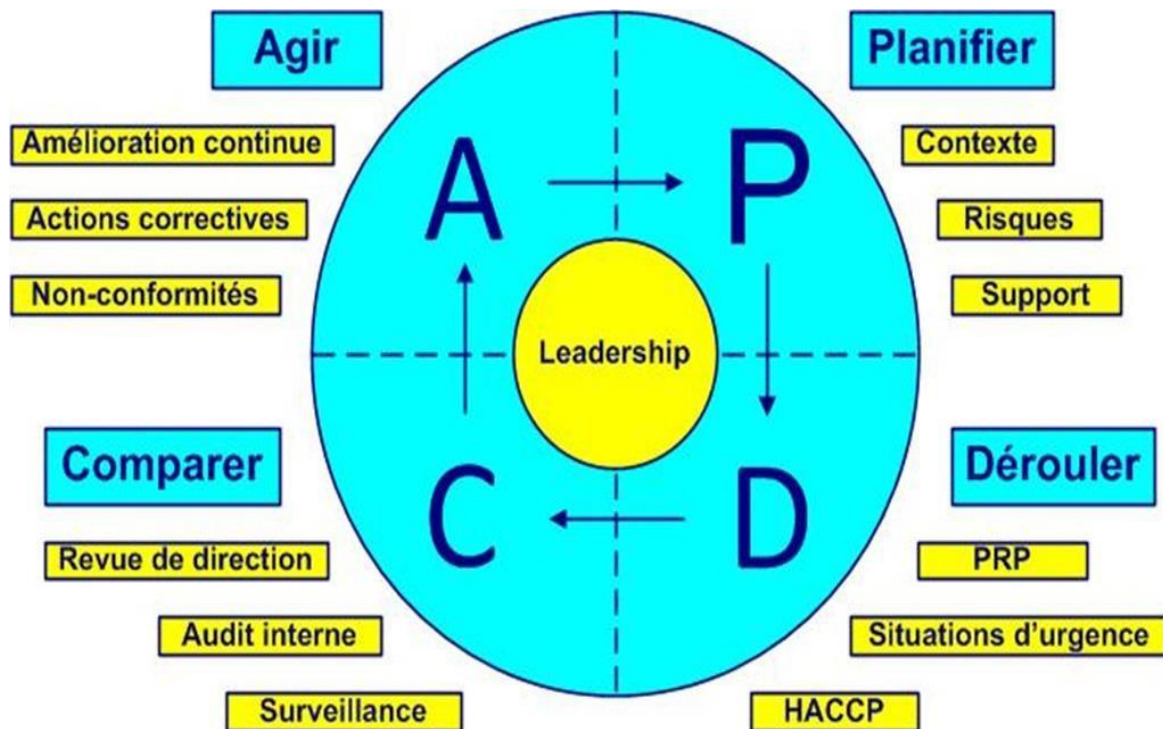


Figure 2: HLS structuré selon le cycle PDCA de Deming.

III. Le Système HACCP :

Parmi les éléments clé de la norme ISO 22000 est le système HACCP qui s’agit d’un système d’analyse des dangers et de points critiques pour leur maîtrise. Cette méthode est devenue, au plan mondial, synonyme de sécurité des aliments.

Le HACCP se fonde sur le principe selon lequel les dangers pour la sécurité des aliments peuvent être soit éliminés, soit réduits au minimum grâce à la prévention au stade de la production plutôt que par l’inspection des produits finis. Son objectif est de prévenir le danger le plus tôt possible dans la chaîne alimentaire. La méthode HACCP peut s’appliquer de la production primaire à la consommation. Si l’on ajoute le HACCP à l’inspection traditionnelle et aux activités de maîtrise de la qualité, l’on obtient un système préventif d’assurance de qualité au sein de l’organisme.

La méthode HACCP a 12 étapes dont on trouve 6 principes, elles se classifient et s’appliquent dans la séquence logique d’application de la démarche HACCP comme suite :

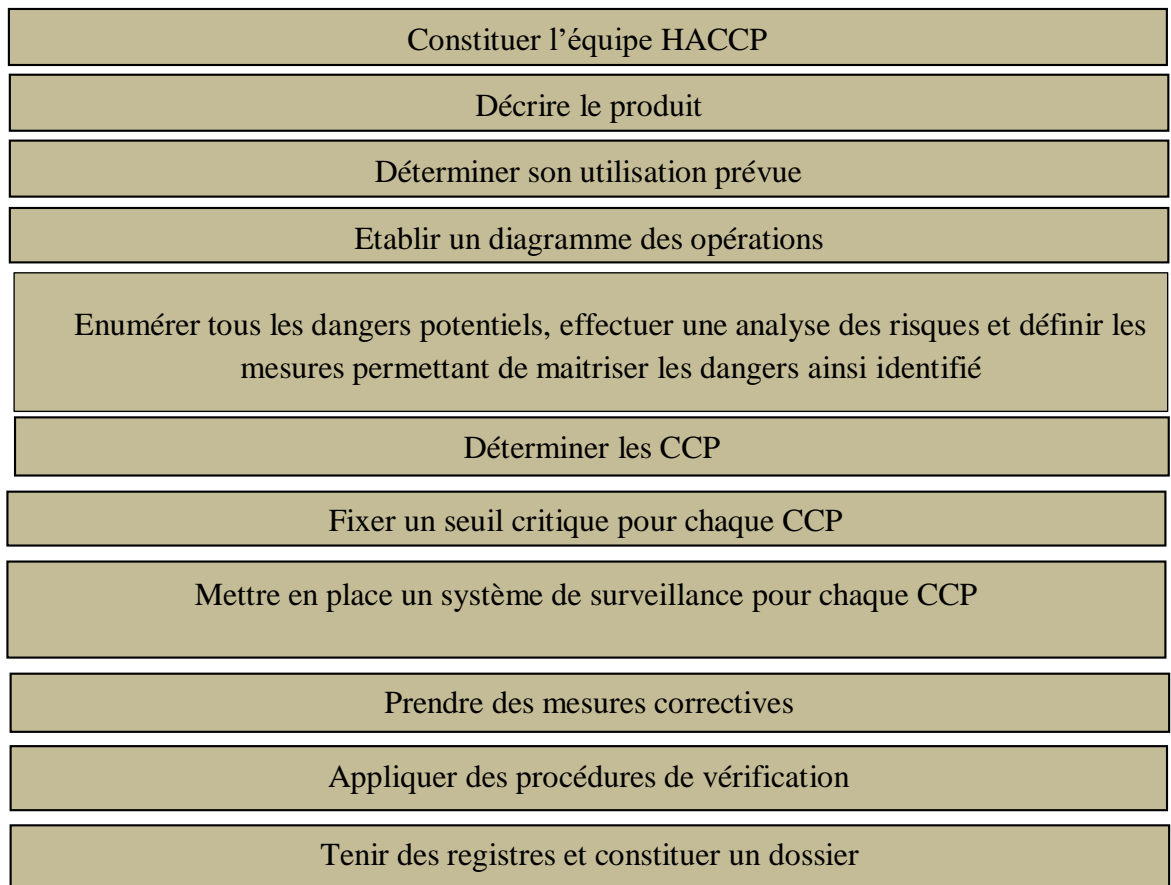


Figure 3 : Séquence logique d'application HACCP. (BOUTOU, 2008).

III.1- Importance du HACCP et BPH :

Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et le système d'analyse des dangers-points critiques pour leur maîtrise (HACCP) visent à :

- Définir des principes et des directives concernant la mise en œuvre des BPH applicables d'un bout à l'autre de la chaîne alimentaire pour fournir des aliments sûrs et salubre.
- Fournir des directives sur l'application des principes HACCP.
- Clarifier les rapports entre les BPH et HACCP.
- Jeter les bases à partir desquelles les codes d'usage propres à chaque secteur et ceux spécifiques des produits peuvent être élaborés.

Conclusion :

La sécurité alimentaire est un enjeu sanitaire, économique et social dans une ère de mondialisation et de développement durable, qui nécessite la normalisation des processus comme exigence pour les échanges internationaux des denrées alimentaires.

Introduction :

Les restaurants collectifs comme les cantines, caterings..., sont définis comme étant des établissements publics ou privés assurant un service de restauration à titre gracieux ou onéreux et dont au moins une partie de la clientèle est constituée d'une collectivité de consommateurs réguliers (BALDE, 2002). Il est donc nécessaire de passer en revue les généralités et la notion d'hygiène au niveau de la restauration collective, que nous allons essayer de comprendre à travers ce premier chapitre.

I. Généralité sur la restauration collective :

I.1-Définition :

La restauration collective est une branche de la restauration hors foyer ou hors domicile qui s'adresse au secteur ou le repas est distribué dans des lieux ou des collectivités organisées. Elle se distingue par son caractère social qui vise à produire un repas aux convives d'une collectivité déterminée (jeune, patient, salarié...) à un prix modéré (Wade, 1996).

I.2- la classification :

I.2-1-Classification selon la nature de collectivité : On distingue deux sortes :

- a- Restauration collective à caractère social :** Elle se reconnaît par le type de clientèle servie. Il s'agit des collectivités « fermées » telles que :
- Etablissements d'enseignement : scolaires, universitaires.
 - Etablissements de travail : administration, entreprises.
 - Etablissements de santé et de repos : hôpitaux, maisons de retraite.
 - Transports « catering » : trains, avions, bateaux.
 - Etablissements pénitentiaires : prisons, maison de correction (Diallo Diallo, 2016).
- b- La restauration collective à caractère commercial :** Elle est à but lucratif, les repas étant entièrement vendus au public ou « collectivités ouvertes ». On distingue trois types :
- Le type informel ou traditionnel : ex : gargotes ;
 - Le type formel ou occidental : ex : Bar-restaurant, Restaurant-hôtel ;
 - Le type rapide : ex : Fast-food, Pizzeria.

I.2-2. Classification selon le mode de gestion :

a- Restauration collective intégrée :

Elle est entièrement assurée par la collectivité qui peut elle-même assurer l'activité culinaire et le service de distribution (Essomba, 2000).

b- Restauration collective concédée :

C'est le cas où la collectivité cède à une société, le droit d'assurer entièrement ou partiellement le service de restauration (Diallo Diallo, 2016).

I.2-3. Classification selon les lieux de préparation et de distribution :

- Type « sur place et tout de suite » lorsque la cuisine et la prise du repas se font sur place.
- Type « ailleurs et plus tard » ou restauration différée (cas de catering) (dans l'espace et dans le temps) lorsque la cuisine et le lieu de restauration sont éloignés. (**Diallo, 2010**).

II. Importance de la restauration collective : Selon **GOMSU DADA**, l'importance est triple : hygiénique, économique et sociale.

a- Importance hygiénique :

Ceci est considérable en raison du risque élevé de maladies d'origine alimentaire (empoisonnement, infection par des toxines) et du risque de détérioration des aliments.

b- Importance économique : La restauration collective constitue :

- Un marché important pour les opérateurs du secteur agroalimentaire.
- Une clientèle considérable en ville.
- Un investissement à risque dû aux pertes liées au caractère facilement périssable des denrées alimentaires et aux aléas du marché, quant à la disponibilité des produits (baisse de production agricole).

c- Importance social : La restauration collective permet de :

- Répondre aux besoins alimentaires de la population des grandes villes (une source de satisfaction de besoins alimentaires des populations).
- Il génère également beaucoup de travail direct et indirect (une source de création d'emplois).

III. Définition du Catering :

Catering est un terme anglais ayant pour signification "ravitaillement", "restauration" et ayant le même sens en français. Il est employé pour désigner la restauration de groupes de personnes lors de grands événements, mais prend également le sens de cantine lorsqu'il s'agit de la restauration du personnel dans le domaine de spectacle. Un établissement de restauration est défini comme celui qui fournit de la nourriture et / ou de la boisson. C'est ce qu'on appelle un fournisseur de produits et de services. Beaucoup de types d'entreprises commerciales opèrent dans l'industrie de la restauration, mais il existe également entreprises non commerciales dans l'industrie.

IV. Les contraintes de la restauration collective :

La restauration collective, activité en extension dans le monde, connaît des contraintes dont les plus fréquentes sont :

- La fluctuation aléatoire et en hausse des effectifs qui exige une planification de l'approvisionnement.
- La nécessité de faire des stocks importants de denrées périssables (viandes, lait, poissons, volailles, œufs, légumes et fruits).
- L'application des principes généraux de l'hygiène lors du transport et des manipulations des denrées.
- L'aménagement des locaux permettant de résoudre à la fois les impératifs de l'hygiène et du rythme de travail.
- Le contrôle de la santé et de l'hygiène du personnel (**Brunet, 1982**).

V. Dangers et altérations liées à la consommation des aliments en restauration collective :

L'hygiène en restauration collective est d'une importance capitale. Cependant, certains manquements quant à l'application des conditions d'hygiène peuvent exposer les consommateurs à un certain nombre de dangers liés à l'altération des denrées. Parmi les agents néfastes en restauration collective (**DIOUF, 2013**).

1- Les agents d'altération des aliments : D'après (**ROZIER, 1990**), plusieurs agents sont en cause parmi lesquels :

- les agents chimiques (oxydations des pigments et graisses).
- les agents biochimiques (enzymes tissulaires).
- les agents physiques (déshydratation superficielle ou profonde).
- les agents microbiens, par leur prolifération et par les produits de leur catabolisme affectent la fraîcheur des aliments ce sont :
 - ✓ Les bactéries notamment les genres *Pseudomonas* et *Clostridium*.
 - ✓ Les moisissures telles que les genres *Thamnidium*, *Sporothrichum*, *Aspergillus*, *Cladosporium*.

VI. L'hygiène dans la restauration collective :

L'hygiène dans le secteur agroalimentaire a fait de gros progrès durant ces dernières décennies mais c'est pourtant le domaine où il reste le plus à faire et cette amélioration aurait un impact tout à fait significatif sur la santé. Ces progrès seront obtenus grâce à une bonne éducation et des comportements adaptés à tous les niveaux de la chaîne alimentaire.

VI.1. Notion d'hygiène des denrées alimentaires :

VI.1-1. Hygiène alimentaire :

L'hygiène alimentaire en restauration collective est l'ensemble des conditions et des mesures nécessaires pour maîtriser les dangers biologiques, chimiques, physiques, et garantir la sécurité alimentaire et la salubrité des aliments à toutes les étapes de la chaîne alimentaire (de la réception à la distribution).

VI.1-2. Hygiène des denrées alimentaires :

Selon le règlement (CE) N° 852/2004 : l'hygiène des aliments est l'ensemble des mesures et conditions nécessaires pour maîtriser les dangers et garantir le caractère propre à la consommation humaine d'une denrée alimentaire compte tenu de l'utilisation prévue (JOUE, 2004).

Selon la NF V 01-002: 2008: l'hygiène des aliments est l'ensemble des conditions et les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires à toutes les étapes de la chaîne alimentaire (BOUTOU, 2008).

On résulte donc que l'hygiène des aliments a deux composants comme suit :

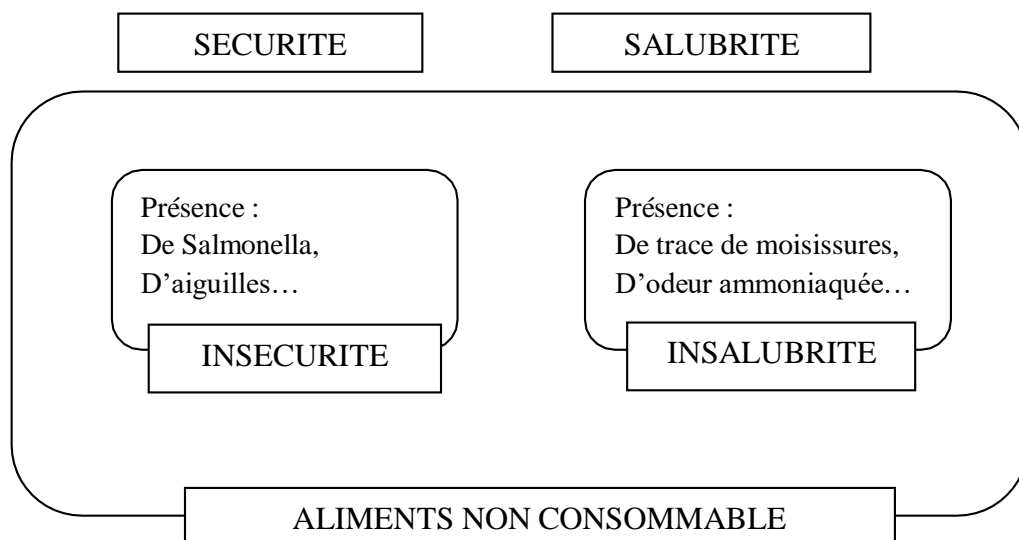


Figure 4 : L'hygiène des aliments (Boutou, 2008).

VI.1-3. Sécurité des denrées alimentaires (Ou sécurité sanitaire des aliments) :

La sécurité des denrées alimentaires est utilisée pour désigner l'innocuité des aliments, c'est-à-dire la garantie que les aliments n'entraînent pas des conséquences néfastes pour la santé du consommateur quand ils sont préparés et ingérés, conformément à l'usage auquel ils sont destinés. (BECILA, 2009).

V.1-4. Salubrité des denrées alimentaires :

La notion de salubrité s'applique plus aux caractéristiques intrinsèques du produit, à savoir le goût, l'odeur, la texture, la présentation, avec la présence de microbes de dégradation.

Selon la NF V 01-002: 2008: La salubrité des aliments est l'assurance que les aliments, lorsqu'ils sont consommés conformément à l'usage auquel ils sont destinés, sont acceptables pour la consommation humaine. (BOUTOU, 2008).

VII. La réglementation algérienne en hygiène applicable à la restauration collective :

Le système réglementaire algérien en hygiène dans la restauration collective est référencé par quelques textes législatifs :

- Loi 89-02 du 07 février 1989 portant règles générales de protection du consommateur et l'abrogation du certificat de conformité aux normes d'hygiène exigées auparavant par les services de santé pour l'obtention de registre de commerce.
- Loi algérienne n° 09-03 du 25 Février 2009, relative à la protection des consommateur et la répression des fraudes, a pour objet de fixer les conditions d'hygiène , de salubrité et sécurité lors du processus de mise à la consommation des denrées alimentaires destinées à la consommation humaine, infractions aux règlements d'Hygiène.
- Décret exécutif n°91-04 du 19 janvier 1991 relatif aux matériaux destinés à être mis en contact avec les denrées alimentaires et les produits de nettoyage de ces matériaux.
- Décret exécutif (DE) n° 91-53 du 23 février 1991, relatif aux conditions d'hygiène lors du processus de la mise la consommation des denrées alimentaires ; les textes d'application du ce décret exécutif, demeurent en vigueur jusqu'à leurs remplacement par des textes pris en application du DE 17-140 (Koulli, 2017).
- Décret exécutif n° 11-125 du 22 mars 2011, modifié et complété, relatif à la qualité de l'eau de consommation humaine.
- Décret exécutif n° 12-203/2012 du 6 mai 2012 relatif aux règles applicables en matière de sécurité des produits.
- Décret exécutif n° 15-172 du 25 juin 2015 fixant les conditions et les modalités applicables en matière de spécifications microbiologiques des denrées alimentaires (JORA, 2017).
- Actuellement, le décret exécutif n°17-140 du 11 avril 2017 fixant les conditions d'hygiène et de salubrité lors du processus de mise à la consommation des denrées alimentaires destinées à la consommation humaine.
- L'arrêté interministériel du 2 juillet 1995 relatif à la mise à la consommation des volailles abattues.
- L'arrêté interministériel du 24 janvier 1998 modifiant l'arrête du 23 juillet 1994 relatif aux spécifications microbiologiques de certaines denrées alimentaires.

- L'arrêté interministériel du 29 septembre 1999 fixant les règles de mise à la consommation des viandes hachées à la demande.
- L'arrêté interministériel du 21 novembre 1999 relatif aux températures et procédés de conservation par réfrigération, congélation ou surgélation des denrées alimentaires.

VIII. Technologies de préparation des aliments en restauration collective différée :

1-1. Les plats cuisinés élaborés à l'avance :

Il s'agit des préparations culinaires comportant des denrées d'origine animale et/ou végétale, cuites ou précuites, dont la consommation est différée soit dans le temps soit dans l'espace et dont la stabilité microbiologique leur conservation est possible de deux façons : liaison froide (entreposage réfrigéré) ou liaison chaude (entreposage chaud).

➤ Liaison chaude (conservation par la chaleur) :

Le repas, dès la fin de la cuisson jusqu'au moment du service, maintenu à la température de +65°C sans interruption. C'est une méthode de conservation à court terme nécessite du matériel isotherme ou auto chauffant. Il est donc important de réduire au maximum le temps s'écoulant entre la fin de cuisson et la consommation du repas (ne doit pas excéder 2 heures)

➤ Liaison froide (conservation par le froid) : deux procédés existent pour la conservation des repas par le froid :

a- Procédé à court terme (la réfrigération):

Le repas est d'abord refroidi rapidement à +10°C à cœur en moins de 2 heures. Le stockage est ensuite réalisé à +5°C pendant 5 jours au maximum. Le repas doit être mis en température à +65°C à cœur en moins d'une heure pour une consommation immédiate;

b- Procédé à long terme (surgélation):

On distingue ici trois étapes principales: La chute rapide de température de +65°C jusqu'à la congélation débutante (moins de 0°C), la transformation de l'eau en glace et le refroidissement final après l'entreposage (-18°C). Le stockage, se font à au moins (-18°C). La décongélation des repas surgelés doit être rapide et s'effectue selon différents procédés: l'eau chaude, la friture, la circulation forcée d'air chaud,...

Les plats cuisinés considérés comme impropres à la consommation sont:

- ✓ Les plats ne satisfaisant pas aux normes microbiologiques exigées par la réglementation ;
- ✓ Les plats conservés par un procédé frigorifique, remis en température, mais non consommés le jour même du chauffage.

IX. La norme dans la restauration collective :

Tous les restaurants collectifs sont dans l'obligation de respecter les notions d'hygiène pour le bien de leur entreprise et la santé du consommateur, cependant ces règles d'hygiène ont pour objectif d'empêcher toute propagation microbienne, moisissure ou virus...etc. mais pour une maîtrise plus conforme et adéquate certaines unités de restauration collective préfèrent se référer aux normes dont la plus appliquée est ISO22000 pour cause que c'est l'unique norme internationale qui harmonise les pratiques de management de la sécurité des denrées alimentaires couvrant l'ensemble des activités constituant la chaîne alimentaire.

Conclusion :

Afin d'assurer la salubrité des plats cuisinés depuis la préparation jusqu'à leur distribution, le respect de nombreuses règles d'hygiène est exigé à tous les niveaux de passage de l'aliment.

Partie
Expérimentale

I. Présentation De L'entreprise «CATERING AIR ALGERIE »:**I-1 Historique :**

Le Catering d'Air Algérie existe depuis plus de soixante ans. Il est le seul en Algérie à intervenir sur l'ensemble des segments de la restauration aérienne collective et les services associés (vente à bord.). Cette situation de quasi-monopole a permis le développement de ses activités, d'accumuler un savoir-faire, d'accroître son expertise et enfin d'acquérir des capacités qui l'ont hissé au statut d'entreprise Leader dans le domaine de la restauration embarquée en Algérie.

Doté d'une superficie de 7000 m² et situé dans l'enceinte aéroportuaire de l'aéroport d'Alger Houari Boumediene, Air Algérie Catering emploie également 600 personnes dont 75 % sont issus des écoles hôtelières.

Par le passé, cette entité a été organisée successivement en service puis département, sous-direction et direction depuis 1996. Filialisé depuis le 01 Janvier 2015, aujourd'hui le Catering est érigé en Direction Générale.

I.2 Missions :

Air Algérie Catering travaille essentiellement dans le domaine du Catering aérien, mais également dans d'autres services associés, tels que le duty free¹ à bord des avions d'Air Algérie, des traitements des vols charters, VIP², VVIP³, le service d'escale (Handling⁴), en plus de l'activité traiteur⁵ et autres services de support. Air Algérie Catering travaille avec plus d'une quinzaine de compagnies aériennes. En effet, elle fournit aussi des repas pour Air Algérie et Tassili Airlines, mais aussi pour les autres compagnies étrangères telles que : Royal Air Maroc, Emirâtes, EgyptAir, Air Canada, Air France, Iberia, Tunisair, Turkish Airlines, Royal Jordanian, la SNTF mais elle produit également des repas pour d'autres entreprises issues du secteur de l'hôtellerie ou autre comme Mobilis.

L'entreprise produit chaque jour en moyenne 15 000 plateaux, alors que ses capacités de production dépassent les 20 000 unités/j. En fin, elle travaille 24h/24, 7j/7 et utilise 80 % de produits frais.

¹Il s'agit des produits détaxés, que l'on trouve dans les boutiques en zone d'embarquement ou à bord de l'avion. Ces produits sont exonérés de taxes car ils sont vendus en zone internationale (aéroports, ports maritimes...) Une façon pour les passagers de gagner quelques euros en achetant des produits de -15 à -20%.

²Personne importante.

³Personne très importante.

⁴Déplacement physique des marchandises dans l'entrepôt.

⁵Professionnel qui prépare des plats à emporter ou qui les livre à domicile.

I.3 Organisation de CATERING AIR ALGERIE :

Le Catering est structuré par diverses directions, chacune chargée de missions bien définies ; et dans notre étude un point d'attention sera porté sur la direction d'exploitation, production Food, la direction qualité.

1- Direction exploitation : cette direction comporte trois départements à savoir :

- Département approvisionnement qui assure l'approvisionnement de tous les produits et/ou services nécessaires pour l'activité du Catering.
- Département maintenance qui assure le bon fonctionnement du matériel et/ou équipements (équipements e cuisine, matériel roulant...).
- Centre des opérations, d'où nous trouvons cinq services (service hygiène, avitaillement, vente à bord, service piste et production food).

2- Production Food : elle a été créée et dotée d'équipements modernes à savoir :

- 12 cellules de refroidissement rapide.
- 16 chambres froides dont 02 négatives.
- Pondeuse à glaçons (2000 kg)/jour.
- Equipements de cuisine, boulangerie et pâtisserie.
- Machine de conditionnement sous atmosphère contrôlé.
- Centrale de Nettoyage et désinfection.
- 14 camions élévateurs frigorifiques.
- 06camions frigorifiques légers.
- 10 véhicules légers d'intervention en piste.

Cette partie centrale de l'entreprise élabore les différents plateaux de repas destinés aux compagnies clientes de l'entreprise. Les types des repas et les autres prestations servis par cette dernière sont :

- **DC** : Repas chaud : une entrée, viande ou poulet chaud, plus un accompagnement et un dessert.
- **DF** : Repas froid : une entrée, viande ou poulet froid, plus un accompagnement et un dessert.
- **SNK** : Snack, canapés, plus des éléments froids (fromage, pâté et accompagnement), on rajoute une cassolette chaude si c'est un snack chaud.
- **PV** : Petit déjeuner : café, lait, petit pain, croissant, beurre, confiture.

- **BKF** : Breakfast : petit déjeuner copieux, PV, plus un élément chaud (omelette ou brochettes).
- **RAF** : Rafrâchissements.
- **BRN** : Brunch.
- **CR** : Collation riche.
- **COL** : Collation simple.



Figure 5 : plats cuisinés CATERING AIR ALEGERIE (AH/CAT).

Le type de production adopté par le CATERING D'AIR ALGERIE est la cuisine collective en liaison froide, dont le processus de production est lancé à j-0.

Les travaux de rénovation ont permis d'augmenter les capacités de production qui sont passées à 17 000 plateaux / jours en période de pointe notamment par l'extension de la cuisine chaude. Par ailleurs, différents menus sont confectionnés, dont les repas spéciaux quand le besoin est exprimé selon les préférences culinaires ou exigences diététiques des clients. Ils ont atteint 3.6 millions de plateaux en 2018.

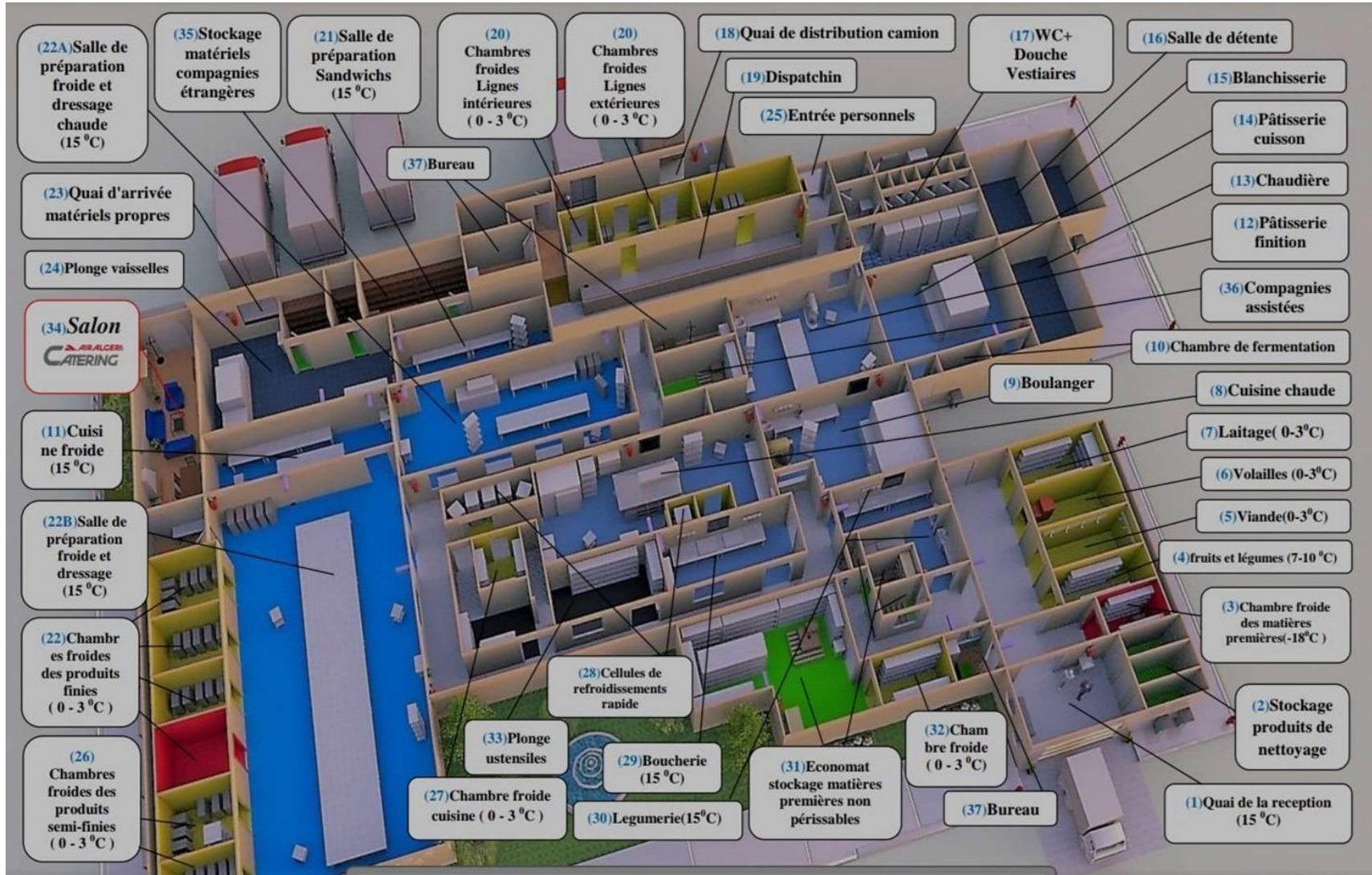


Figure 6 : Plan de Production Food.

3- Direction qualité/SI: cette direction se compose de trois structures (cellule Management Qualité/SDA, Département Audit, Laboratoire de contrôle qualité et Département Informatique).

a- Cellule qualité/SDA : L'activité principale de la structure est piloter et surveiller le système de management de la sécurité des denrées alimentaires :

- Elaboration des synthèses de traitement des non conformités.
- Le suivi des TBQ (tableau de bord qualité).
- La diffusion de la documentation (maîtrise des documents).
- La surveillance des CCP/PRPO (traitement et classement des fiches de surveillance CCP).
- Animation de l'équipe SDA.
- Traitement et synthèse des NC.
- Elaboration des points qualité.
- Elaboration des revues de direction.

b- Département audit :

- Elaboration du programme d'audit annuel.
- Assurer le suivi et la réalisation des audits programmés (internes, sous-traitants, fournisseurs).
- Suivi des écarts constatés.
- Formation et évaluation des auditeurs internes.
- Suivi des plans d'actions des audits externes (audit de certification, audits clients).

c- Laboratoire :

Les activités principales du laboratoire sont :

- ✓ Assurer le suivi et la traçabilité des enregistrements liés aux contrôles qualités ; à savoir :
 - La réception des produits.
 - Le contrôle de la chaîne de froid.
 - Le contrôle des bonnes pratiques d'hygiène.

- ✓ Le management de SMQ (Système de Management de la Qualité) :
 - La maîtrise des documents et des enregistrements qualités.
 - L'analyse et traitements des non conformités et le suivi des actions correctives et préventives.

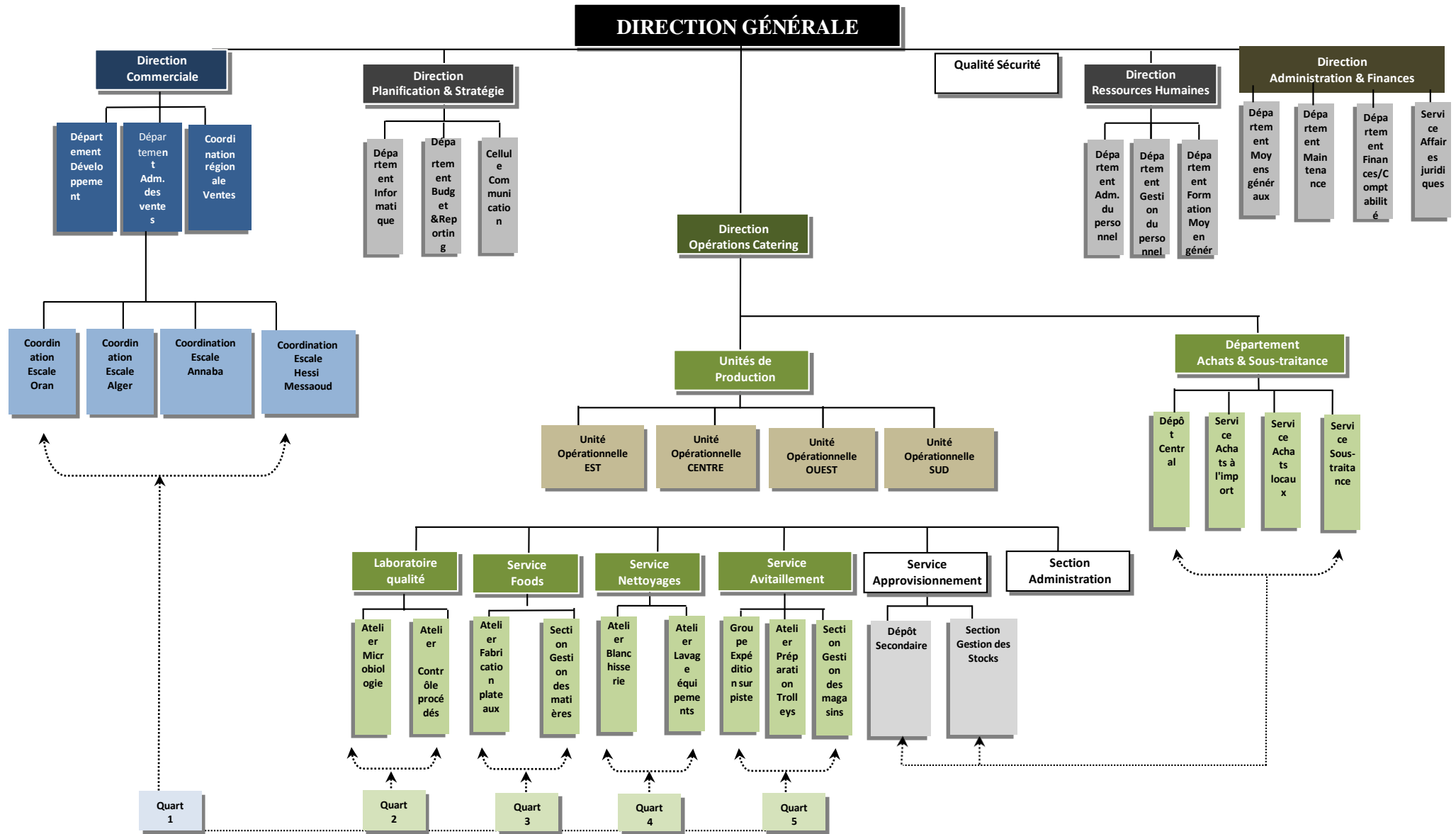
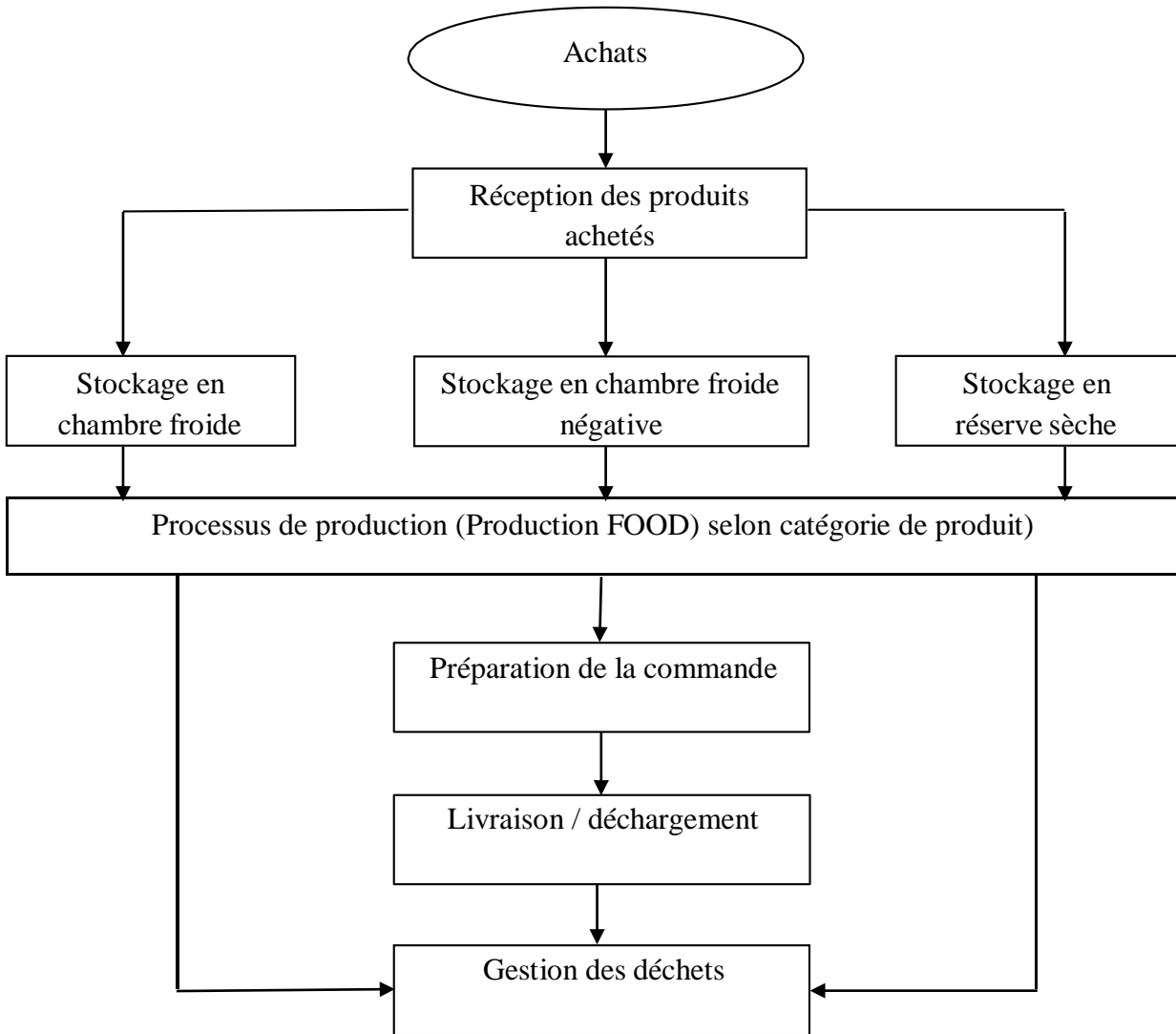


Figure 7 : Organigramme de CATERING AIR ALGERIE.

I.3 Diagramme des étapes communes :



I.4-Genèse de la certification d’Air Algérie Catering :

Au départ (avant l’année 2007) Air Algérie Catering a adopté une démarche assurance qualité et a assuré la qualité de ces prestations via le respect de la réglementation, le codex alimentarius.

Ensuite, l’entreprise (le groupe Air Algérie) a entamé le projet de la certification ISO 9001 version 2008 en début de l’année 2007.

Puis pour garantir que toute denrée alimentaire est sûre au moment de sa consommation par l’homme, Air Algérie Catering s’est engagée dans la mise en place d’un système de management de la sécurité des denrées alimentaires SMSDA, conformément au référentiel ISO 22000 Version 2005, les travaux ont commencé en 2015, pour que le certificat soit obtenu en mois d’Avril 2019.

Le tableau ci-dessus démontre l’évolution du chiffre d’affaires du Catering SPA

Evolution en % (2014)	Evolution en % (2015) (année de certification)	Evolution en % (2016)	Evolution en % (2017)	Evolution en % (2018)	Evolution en % (2019)
-4,11%	22,55%	21,37%	37,99%	42,70%	43,2%

Tableau 01 : L’évolution du chiffre d’affaire du CATERING AIR ALGERIE.

Le résultat 2015 par rapport à 2014, fait ressortir une évolution de 22,55% qui s’explique par l’application d’une marge de 25% pour le groupe AH.

Pour l’année 2016 le taux de 21,37% a été enregistré par rapport à l’entrée en vigueur de la gestion de l’activité Catering au niveau de 13escales national à partir de mois de juin,

Le taux d’évolution de 37,99% pour l’exercice 2017 est dû essentiellement à la recette des escales domestiques durant l’exercice en entier contrairement à 2016 qui a compté que 7mois de facturation.

Le pourcentage d’évolution en 2018 est enregistré avec un taux de 42,70%.

L’année 2019 (l’année de certification) est enregistrée de 43,2%.

On constate que le chiffre d’affaire d’air Algérie monte durant la période de l’investissement pour le projet de certification et aussi dans l’année de certification.

Air Algérie Catering a été lauréate à deux reprises de distinctions internationales, la première lors de la rencontre gastronomique qui a eu lieu à Marrakech en 2004, où, ils ont décroché le Mehez d'or de la catégorie dessert froid, la seconde fois, à l'occasion de la cérémonie qui a eu lieu au niveau de l'hôtel Melia Castilla à Madrid le 25/01/2016, où ils ont décerné le trophée de l'International Food & Beverages Quality Award, par Global Trade Leaders' Club.

Après la révision de la norme ISO22000:2005, puis sa mise à jour en 2018, AIR ALGERIE CATERING, a commencé le projet de la transition de tout son système SMSDA vers la nouvelle norme ISO22000:2018 et cela vers la fin de l'année 2019. Mais avec la pandémie COVID19 et la fermeture des frontières au monde au début 2020, le projet de la transition s'est arrêté et repris au début 2022.

II. Mise en place de la norme ISO 22000 version 2018 :

Dans ce chapitre on parlera de chaque étape de la transition vers ISO 22000:2005 qui sont structuré ainsi :

- Diagnostique de la norme ISO22000.
- Mise en œuvre du plan d'action.
- Audit interne.
- Revue de direction.
- Audit de certification.

II.1- Diagnostic de la norme ISO 22000 :

La transition de la norme ISO 22000 / 2005 vers la norme ISO 22000 / 2018 implique :

- L'identification des nouvelles exigences spécifiées dans la norme ISO 22000 / 2018
- L'identification du besoin de revoir le système documentaire actuelle
- L'identification des nouveaux documents à rédiger

Tel est l'objet de présent document. Il présente, pour chaque chapitre de la nouvelle version ISO 22000 :

- Le chapitre associé de l'ancienne version, s'il y a lieu
- Les paragraphes associés
- Les documents déjà rédigés par AIR ALGERIE CATERING pour satisfaire aux exigences de la l'ancienne version
- Les nouveautés et les actions à entreprendre en matière de documentation.

Le diagnostic consiste à comparer chaque chapitre et exigences de la norme ISO 22000 :2018 et ISO 22000 :2005, ensuite établir un plan d'action qui soulignera toute les actions à mettre en place pour se conformer à la nouvelle version.

Version 2018	Version 2005	Document AH/CAT
4 CONTEXTE DE L'ORGANISME	Nouvelle intitulé	
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte.	Nouveau	Néant
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.	Nouveau	Néant
4.3 Détermination de périmètre d'application du système de management de la sécurité des denrées alimentaires.	4.1 (et nouveau) Nouveauté : prise en compte des enjeux et des besoins et attente pour la détermination du SMSDA	Manuel SDA
4.4 Système de management de la sécurité des denrées alimentaires.	4.1 Manuel SMSDA	Manuel SDA
5 LEADERSHIP	Nouvelle intitulé	
5.1 Leadership et engagement	5.1, 7.4.3 (et nouveau) Nouveauté : introduction de nouveaux éléments pour démontrer le leadership et l'engagement : a) Attribuer la responsabilité et l'autorité pour : b) S'assurer que le SMSDA est conforme aux exigences du présent document c) Rendre en compte de la performance du SMSDA à la direction.	Prise en compte dans le système documentaire
5.2 Politique	5.2 (et nouveau) Nouveauté : Prise en compte des enjeux et des besoins et attentes pour l'établissement de la politique	Politique SDA
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	5.4, 5.5, 7.3.2 (et nouveau) Nouveauté : Ajout de l'exigence ci-après « attribuer la responsabilité et l'autorité pour rendre compte de la performance de SMSDA à la direction »	Organigramme Manuel d'organisation Fiche de poste Décision portant création de l'équipe SDA

6 Planification	Nouvelle intitulé	
<p>6.1 Action à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p>	<p>Nouveau</p> <p>Nouveauté : tenir compte des enjeux mentionnées en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et 4.3, et déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte</p>	<p>Néant</p>
<p>6.2 Objectifs du système de management de la sécurité des denrées alimentaires et planification des actions pour les atteindre</p>	<p>5.3 (et nouveau)</p> <p>Nouveauté : Planifier la façon dont les objectifs de son SMSDA seront atteints</p>	<p>TBQ</p>
<p>6.3 Planification des modifications</p>	<p>5.3 (et nouveau)</p> <p>Nouveauté : Déterminer le besoin de modifier le SMSDA, y compris les changements de personnel.</p>	<p>TBQ</p>
7 Support	Nouvelle intitulé	
<p>7.1 Ressources</p>	<p>1, 4.1, 6.2, 6.3, 6.4, (et nouveau)</p> <p>Nouveauté : Exigences de prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les capacités et les éventuelles contraintes des ressources internes existantes ; b) Le besoin de ressources externes 	<p>Manuel SMSDA</p>
<p>7.1.2 et 7.2 Compétences</p>	<p>6.2.7.3.2 (et nouveau)</p> <p>Nouveauté : Exigences de s'assurer de la compétence de l'équipe SDA.</p>	<p>PRP Formation du personnel</p> <p>Manuel formation</p>
<p>7.3 Sensibilisation</p>	<p>6.2.2</p>	
<p>7.4 Communication</p>	<p>5.6, 6.2.2</p>	<p>Manuel de pilotage des processus</p>

7.5 Informations documentées	4.2, 5.6.1	PS501 Maitrise des documents PS502 Maitrise des enregistrements
8 Réalisation des activités opérationnelles	Nouvelle intitulé	
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	Nouveau	Néant
8.2 Programmes prérequis (PRP)	7.2	PRP 14
8.3 Système de traçabilité	7.9 (et nouveau) Nouveauté : pris en compte de : a) relation des lots de matériaux, d'ingrédients et de produits intermédiaires reçus avec les produits finis; b) retraitement/recyclage des matériaux/produits; c) distribution du produit fini.	PR 17 traçabilité
8.4 Préparation et réponse aux situations d'urgence	5.7 (et nouveau) Nouveauté : Ajout d'un paragraphe sur la gestion des situations d'urgence et des incidents.	PR14 situation d'urgence
8.5 Maîtrise des dangers	7.3.7.4, 7.5, 7.6, 8.2 (et nouveau) Nouveauté : Ajout d'un paragraphe « description des processus et de l'environnement des processus »	Manuel de pilotage des processus Programme d'application des PRP
8.6 Actualisation des informations spécifiant les PRP et le plan de maîtrise des dangers	7.7	Programme de vérification Matrices des risques
8.7 Maîtrise des activités de surveillance et de mesure	8.3	Arbre de décision

<p>8.8 Vérification relative aux PRP et au plan de maîtrise des dangers</p>	<p>7.8, 8.4.2</p>	<p>Matrice des risques résiduels PRPO Plan HACCP</p>
<p>8.9 Maîtrise des non-conformités des produits et des processus</p>	<p>7.10</p>	<p>Procédure de maîtrise des non conformités</p>
<p>9 Evaluation des performances</p>	<p>Nouvelle intitulé</p>	
<p>9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation</p>	<p>Nouveau</p>	<p>Néant</p>
<p>9.1.1 Généralité</p>	<p>Nouveau</p>	<p>Néant</p>
<p>9.1.2 Analyse et évaluation</p>	<p>8.4.2, 8.4.3 Nouveauté : analyser et évaluer les données et informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure afin de confirmer que les performances satisfont aux dispositions prévues et aux exigences du SMSDA, d'identifier le besoin en matière d'actualisation ou d'amélioration du SMSDA, d'identifier les tendances indiquant une incidence plus élevée de produits potentiellement dangereux ou de défaillances de processus.</p>	<p>Programme de vérification</p>
<p>9.2 Audit interne</p>	<p>8.4.1 (et nouveau) Nouveauté : Déterminer si le SMSDA répond aux intentions de la politique relative à la sécurité des denrées alimentaire (voir 5.2) et aux objectifs du SMSDA (voir 6.2).</p>	<p>Procédure d'audit interne.</p>
<p>9.3 Revue de direction</p>	<p>5.8 (et nouveau) Nouveauté : prendre en compte les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le SMSDA, y compris les modifications au sein de l'organisme et de son contexte (Cf. éléments d'entrées)</p>	<p>§5.8 Manuel SMSDA.</p>
<p>9.3.1 Généralité.</p>	<p>5.2, 5.8.1</p>	<p>Manuel SMSDA</p>

9.3.2 Eléments d'entrée de la revue de direction	5.8.2 (et nouveau)	Manuel SMSDA
9.3.3 Eléments de sortie de la revue de direction	5.8.1, 5.8.3	Manuel SMSDA
10 Amélioration	Nouvelle intitulé	
10.1 Non-conformité et actions correctives	Nouveau Nouveauté : Suppression de l'approche action préventive (Cf. approche risque)	Procédure maîtrise des non conformités Procédure actions correctives et préventives
10.2 Amélioration continue	8.1, 8.5.1	Manuel SMSDA
10.3 Actualisation du système de management de la sécurité des denrées alimentaires	8.5.2	Manuel SMSDA

Tableau 02 : Diagnostic de la norme ISO 22000.

II.2- Plan d'action à entreprendre dans le cadre de la mise en place de la nouvelle version de la norme ISO 22000 :

Le plan d'action est comme suite :

N°	Chapitre	Pilotage	Action
01	Contexte	DQ/SI	<ul style="list-style-type: none"> Revue du manuel SMSDA Rédaction d'une nouvelle procédure relative au contexte en prenant en compte des enjeux et des besoins et attentes des parties intéressées. PS06/AHCAT.
02	Leadership	DQ/SI	<ul style="list-style-type: none"> Revoir le manuel SMSDA Revoir la politique SDA Revoir la décision portant création du comité SDA
03	Planification	DQ/SI	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter un chapitre « planification » dans le manuel SMSDA Rédiger une nouvelle procédure d'évaluation des risques et des opportunités

			<ul style="list-style-type: none"> • revoir les objectifs • élaborer un plan de maîtrise des risques • A prendre en charge dans la revue de direction (§9.3) et dans le cadre de la révision du manuel SMSDA les nouveautés concernant (6.3)
04	Support	DQ/SI DRH	<ul style="list-style-type: none"> • A prendre en charge dans le cadre de la révision du manuel SMSDA (7.1) • revoir le PRP formation du personnel • revoir le PRP formation du personnel en intégrant la sensibilisation du personnel • Rédiger une procédure de communication du personnel • rédiger une procédure de management de l'information
05	Réalisation des activités opérationnelles	DQ/SI Responsables processus	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir le manuel SMSDA en intégrant la maîtrise opérationnelle • Procéder à la revue des PRP (Cf; par exemple PRP formation) • Revoir la procédure traçabilité revoir la procédure d'urgence en cohérence avec la procédure de management de l'information • Revoir le manuel de pilotage des processus • A prendre en charge dans le cadre du §10.1 concernant (8.9)
06	Évaluation des performances	DQ/SI	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir le manuel SMSDA • Rédiger une procédure d'analyse des performances
07	Amélioration	DQ/SI	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger une procédure d'amélioration • revoir le manuel SMSDA

Tableau 03 : Plan d'action.

Après le diagnostic SMSDA, Air Algérie Catering constate désormais son écart par rapport à la nouvelle version ISO 22000 :2018 et détermine les bonnes conditions pour un bon suivi du projet, établi aussi les nouveaux processus et procédures et ceux qui faut juste une mise à jour, les nouvelles exigences peuvent être résumés par :

- Besoin et attente des parties intéressées,
- Enjeux interne et externe,
- Analyse du risque et opportunités,

- Cartographie des processus
- Planification et maîtrise opérationnelle.

II.3- Mise en œuvre du plan d'action :**1 – Contexte :****a- Compréhension de l'organisme et de son contexte :**

AIR ALGERIE CATERING a procédé à la revue de son manuel SMSDA pour déterminer et revoir les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité, et qui influent sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son SMSDA. Pour cela, AIR ALGERIE CATERING a documenté le processus lié à la détermination des enjeux et a rédigé une procédure contexte. (Voir figure 08).

b- Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées :

Pour s'assurer son aptitude à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences légales et réglementaires et aux exigences du (des) client(s) applicables en matière de sécurité des denrées alimentaires, AIR ALGERIE CATERING a déterminé :

- Les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du SMSDA; et
- Les exigences pertinentes des parties intéressées du SMSDA.

AIR ALGERIE CATERING a documenté le processus « déterminer les besoins et attentes des parties intéressées (Cf. Procédure relative au contexte). (Voir figure 08 ci-dessous)

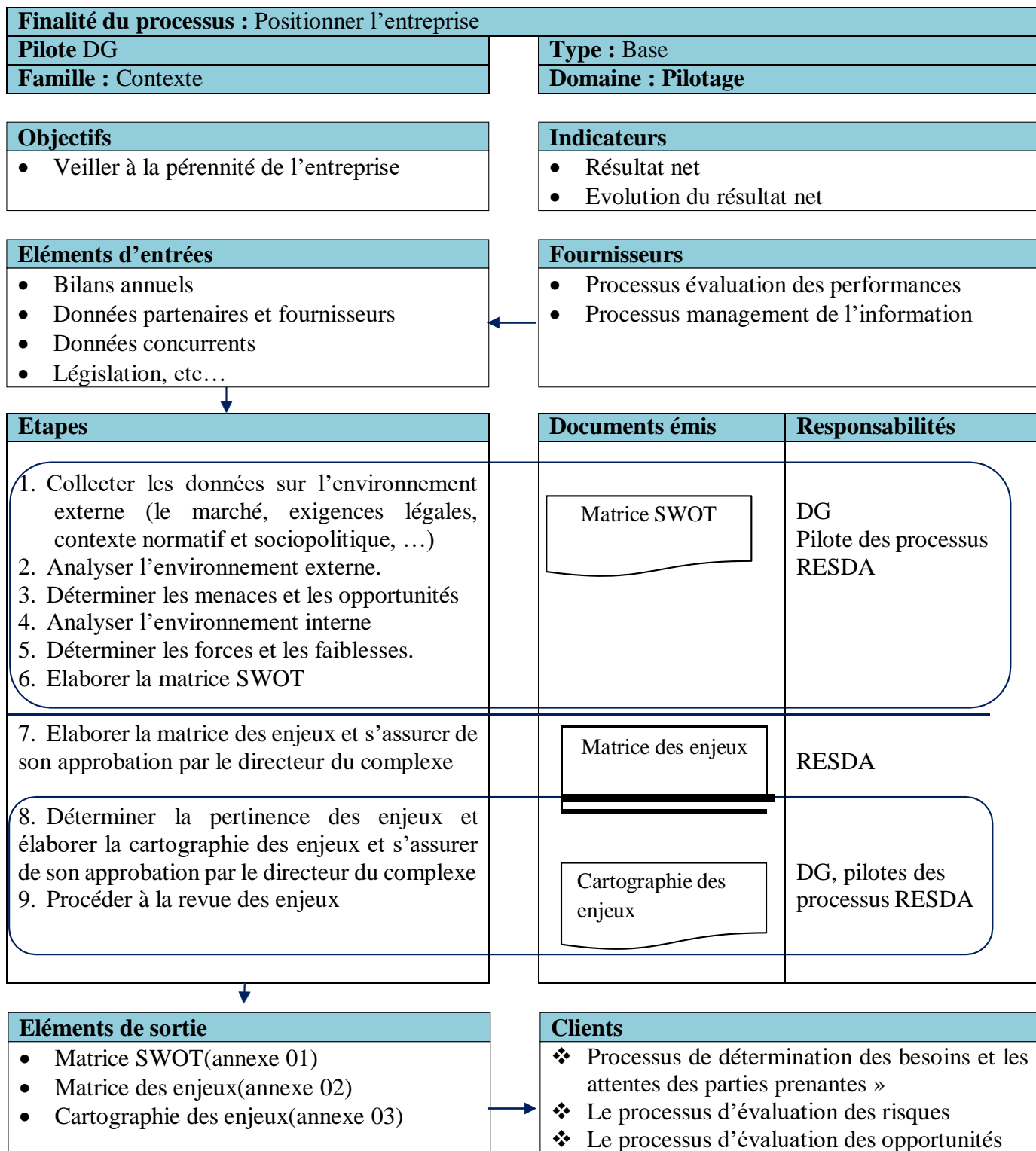


Figure 08 : Fiche processus contexte (détermination des enjeux).

Finalité du processus : Prévenir les conflits avec les PI		
Pilote : DG	Type : base	
Famille : Contexte	Domaine : Pilotage	
Objectifs		
<ul style="list-style-type: none"> Prévenir les plaintes des parties intéressées 		
Indicateurs		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre de plaintes des parties intéressées 		
Eléments d'entrées		
<ul style="list-style-type: none"> Matrice des enjeux Cartographie des enjeux 		
Fournisseurs		
<ul style="list-style-type: none"> Processus déterminer les enjeux 		
Etapes	Documents émis	Responsabilités
<ol style="list-style-type: none"> Déterminer les parties intéressées et collecter les informations sur les parties intéressées Déterminer le rôle et les contributions potentielles de chaque partie intéressée; Déterminer leurs besoins et attentes 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Matrice des besoins et attentes</div>	DG Pilote des processus RESDA
<ol style="list-style-type: none"> Qualifier les parties intéressées (évaluer le niveau d'influence et les intérêts de chaque partie intéressée).. Elaborer la matrice de la pertinence des parties intéressées et s'assurer de son approbation par le directeur du complexe 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Matrice d'évaluation de la pertinence</div>	RESDA
<ol style="list-style-type: none"> Elaborer la cartographie des parties intéressées et s'assurer de son approbation par le directeur du complexe. 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Cartographie des parties intéressées</div>	RESDA
<p>Procéder à la revue des besoins et des attentes des parties intéressées</p>		DG / pilotes RESDA
Eléments de sortie		
<ul style="list-style-type: none"> Tableau d'identification des parties intéressées Matrice des besoins et des attentes des parties intéressées (annexe 04) Matrice d'évaluation de la pertinence des parties intéressées (annexe 05) Cartographie des parties intéressées (annexe 06) 		
Clients		
<ul style="list-style-type: none"> Processus évaluer les risques Processus évaluer les opportunités 		

Fiche 09 : Fiche processus contexte (détermination des parties intéressée).

2- Leadership

a- Leadership et engagement :

La direction d'AIR ALGERIE CATERING démontre son leadership et engagement vis-à-vis du SMSDA en:

- S'assurant que la politique relative à la sécurité des denrées alimentaires et les objectifs du SMSDA sont établis et qu'ils sont compatibles avec l'orientation stratégique de l'organisme.
- s'assurant que les exigences liées au SMSDA sont intégrées aux processus métiers de l'organisme.
- s'assurant que les ressources exigées pour le SMSDA sont disponibles.
- communiquant sur l'importance de disposer d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires efficace et de se conformer aux exigences liées au SMSDA, aux exigences légales et réglementaires applicables, et aux exigences relatives à la sécurité des denrées alimentaires établies en accord avec le(s) client(s).
- veillant à ce que le SMSDA soit évalué et maintenu afin d'atteindre le ou les résultats attendus.
- orientant et soutenant les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du SMSDA.
- promouvant l'amélioration continue.
- soutenant les autres rôles managériaux pertinents afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs.

b- Politique :

➤ Etablissement de la politique relative au SMSDA :

La politique de l'entreprise était déjà faite mais selon la norme iso 22000 :2005, sa mise à jour vers la version 2018 était faite en prenant en compte les enjeux et les besoins et attentes. La politique de l'entreprise.(annexe07).

➤ Rôles, responsabilités et autorités au sein d'air Algérie catering :

La direction générale d'AIR ALGERIE CATERING s'assure que les responsabilités et les autorités sont définies et communiquées en son sein afin d'assurer le fonctionnement et l'entretien efficaces du système de management de la sécurité des denrées alimentaires. Dans ce cadre, la direction générale :

- Propose au conseil d'administration un projet d'organisation et s'assure de son approbation
- S'assure que les responsabilités et les autorités de chaque personne ayant une incidence sur la SDA en veillant à la rédaction et à la cohérence des fiches descriptives des postes de travail
- S'assure que les fiches descriptives sont communiquées à chaque employé d'AIR ALGERIE CATERING
- S'assure que tout le personnel rend compte au responsable hiérarchique, au responsable de l'équipe SDA et à tout responsable fonctionnel des problèmes rencontrés avec le système de management de la sécurité des denrées alimentaires. Pour ce faire, la direction générale :
- Définit les liaisons hiérarchiques et les liaisons fonctionnelles dans le cadre de l'organisation mise en place
- S'assure que le personnel désigné à une responsabilité et une autorité définies quant au lancement et à l'enregistrement des actions

- Revue de la décision de l'équipe SDA. (annexe 08).

3- Planification :

a- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités :

Par rapport à la version 2005 ce chapitre fut nouveau, AIR ALGERIE CATERING à ajouter un chapitre de planification en tenant compte des exigences de chapitre "contexte "et déploie le processus de détermination des risques et des opportunités.

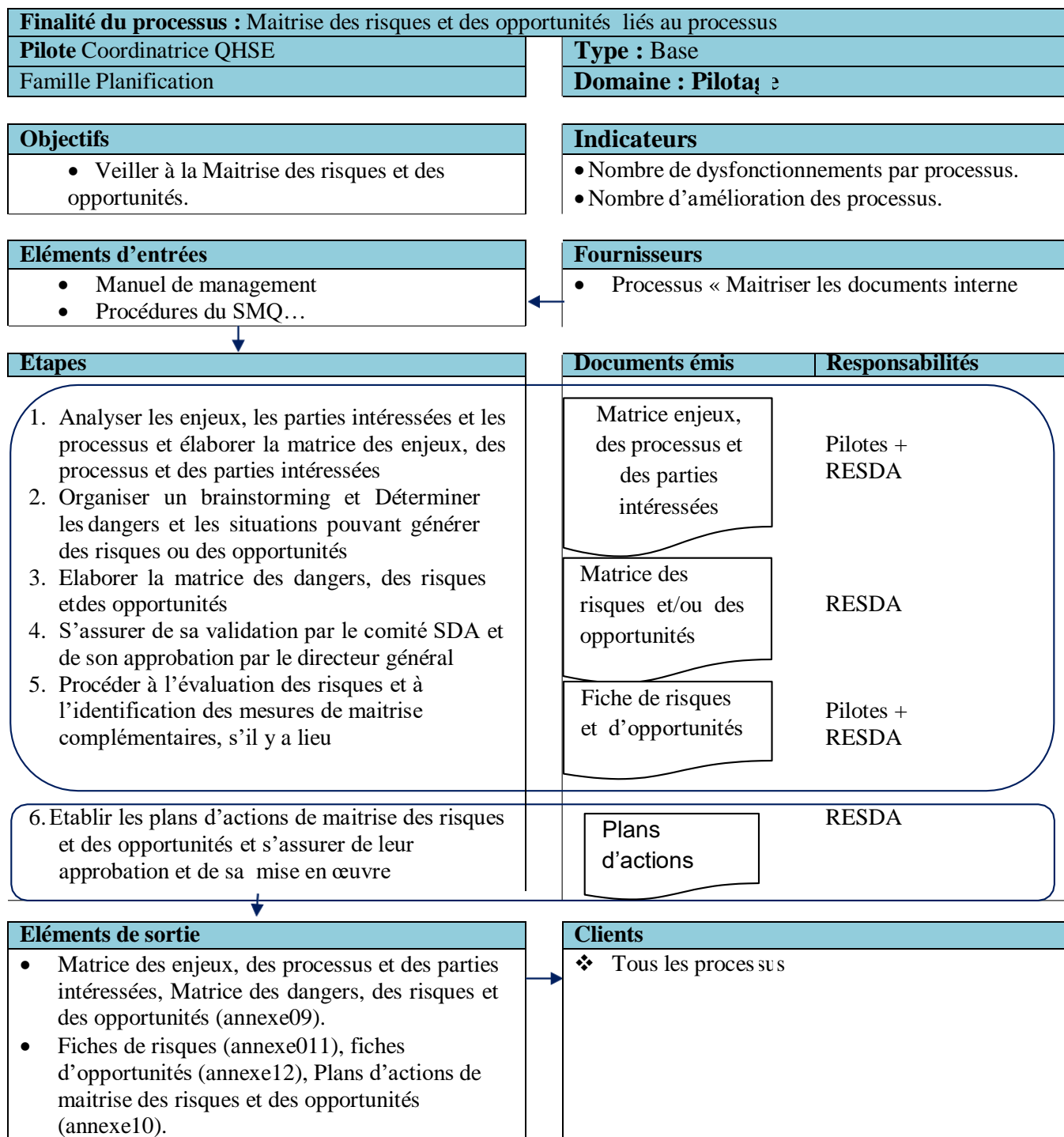


Figure 10 : Procédure d'évaluation des risques et des opportunités.

b- Objectifs du système de management de la sécurité des denrées alimentaires et planification des actions pour les atteindre :

➤ AIR ALGERIE CATERING établit des objectifs pour le SMSDA, aux fonctions, niveaux et processus concernés. Les objectifs du SMSDA sont :

- Cohérents avec la politique relative à la sécurité des denrées alimentaires.
- Mesurables.
- Établis en prenant en compte des exigences applicables en matière de sécurité des denrées alimentaires, y compris les exigences légales et réglementaires et les exigences du (des) client(s).
- Surveillés et vérifiés à des fréquences déterminées.
- Sont communiqués au personnel concerné.
- Revus et actualisés au besoin lors de chaque revue de direction.
- Par ailleurs à chaque objectif, sont associés.
- Des cibles à atteindre.
- Des indicateurs de mesure.

➤ Dans le cadre de l'élaboration du plan de maîtrise des risques et pour s'assurer de l'atteinte des objectifs de son SMSDA atteints, AH/ CATERING détermine :

- Ce qui sera fait.
- Les ressources qui seront nécessaires.
- Qui sera responsable.
- Les échéances.
- La façon dont les résultats seront évalués.

❖ **Exemple : Pour le processus d'audit.**

Risques	Opportunités	Actions	Moyens	Responsabilités	Echéances
accroissement des couts de traitement des écarts	maitrise des couts de production	revue des résultats	procédure de contrôle de gestion	de direction	lors de l'élaboration de chaque rapport de gestion et avant chaque revue de direction

Tableau04 : Plan de maitrise des risques.

Objectifs SMSDA :

❖ Exemple : direction commerciale.

Fonctions	Objectifs	Indicateur de mesure	Référentiel actuel	Objectif annuel	Fréquences
Direction commerciale	Prévenir les réclamations des clients	nombre de réclamation	AH 471 FNC (ALG + Esc MS 1 FRC RJ 14 FRC TK 01 FRC TAL 07 FRC (ALG + ES) ZI 01 FRC	AH 10/mois. C.E + SF 01 mois et par ompagnies	Mensuelle
	Assurer la disponibilité des Prestations	Taux de satisfaction des commandes	100%	100%	Mensuelle
	Veiller à la fidélisation des clients	Taux de fidélisation	100%	100%	Annuelle
		Taux de satisfaction clients	60%	80%	Annuelle
	Veiller à l'amélioration des processus commerciaux	nombre d'amélioration (AC - AP / NC AUDIT)	5	2	Mensuelle
	Accroître le chiffre d'affaires	KDA	-9.23%	05% / an	Mensuelle
	Veiller au recouvrement des créances	Taux C/CA	NAT-33.93% RTRANGERS 10.20% ALG 13.12% - 5.32DOM	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Tous les clients Inferieur (◊) à 25% ➢ AH inferieur (◊)à 50% 	Mensuelle
	Maitriser les sous-traitants	Taux de réalisation du programme de contrôle de conformité des plateaux à l'arrivée.	41%	100%	Mensuelle
		Tolérance sous-traitants par nombre de vols	1	1/100 vols traités	Mensuelle
	Mise en œuvre du plan de communication	Msg enregistrés/msg prévus*100	/	100%	Mensuelle
Prévenir les retards	Nbre de retards lié à la livraison des prestations hôtelières (DL 37).	/	2/1000 vols	Mensuelle	

Tableau 05 : Objectif de SMSDA.

4- Support :

- a- Pour assurer que le personnel demeure compétent à la maîtrise de sécurité des denrées alimentaires, AIR ALGERIE CATERING a établi, met en œuvre et met à jour : **le PRP formation du personnel.**
- b- met à jour un programme de sensibilisation visant à assurer que toutes les personnes concernées effectuant un travail sous son contrôle sont sensibilisées.
- c- Communication

Finalité du processus : Assurerle partage de l’information		
Pilote : Assistante communication	Type : De base	
Famille : Management de l’information	Domaine : Management des ressources	
Objectifs	Indicateurs	
<ul style="list-style-type: none"> • Accroître la satisfaction du personnel et des parties intéressées • Sensibiliser le personnel et les parties intéressées 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction du personnel et des parties intéressées • Nombre de réclamations du personnel et des parties intéressées 	
Eléments d’entrées	Fournisseurs	
Matrice des besoins et des attentes des parties intéressées Cartographie des parties intéressées Matrice des risques et des opportunités Fiches de risques Fiche d’opportunités	Processus identifier les besoins et attentes des parties intéressées Processus évaluer les risques et opportunités	
Etapas	Documents émis	Responsabilités
1. Consulter les matrices des risques et des opportunités, la matrice des risques liés au processus et la cartographie des parties intéressées 2. Etablir la matrice des interfaces avec les parties intéressées et s’assurer de son approbation parle DG	Matrice des interfaces avec les parties intéressées	Responsablede l’équipe SDA
3. Consulter les fiches de risques et les fiches d’opportunités et Déterminer les informations à communiquer aux parties intéressées 4. Elaborer le plan de communication et s’assurer de son approbation par le DG 5. Communiquer le plan de communication	Plan de communication	Assistante communication
6. Mettre en œuvre le plan de communication		Responsables de structure
Eléments de sortie	Clients	
<ul style="list-style-type: none"> • Matrice des interfaces avec les parties intéressées (annexe13). • Plan de communication (annexe14). 	Processus : Tous les processus	

Figure 11 : Fiche processus communication.

- d-** Informations documentées : AIR ALGERIE CATERING a rédigé une procédure de management de l'information qui lie les deux procédures PS01 maîtrise des documents PS02 maîtrise des enregistrements.

5- Réalisation des activités opérationnelles :

a- Planification et maîtrise opérationnelles :

Air Algérie Catering planifie, met en œuvre, maîtrise, maintient et actualise les processus nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à l'élaboration de produits sûrs et réaliser les actions déterminées en 6.1, en:

- établissant des critères pour ces processus.
- mettant en œuvre la maîtrise de ces processus conformément aux critères.
- conservant des informations documentées dans une mesure suffisante pour avoir l'assurance de démontrer que les processus ont été réalisés comme prévu.

Ainsi chaque processus est caractérisé à travers :

- Sa finalité.
- Sa typologie.
- Ses objectifs.
- Ses indicateurs de mesures.
- Ses processus amont.
- Ses éléments de sorties.
- Ses activités et ses ressources.
- Ses éléments de sorties.
- Ses processus.
- Ses risques et ses opportunités.

AIR ALGERIE CATERING maîtrise les modifications prévues, analyse les conséquences des changements imprévus et, si nécessaire, mener des actions pour limiter tout effet négatif. De même, AIR ALGERIE CATERING s'assure que les processus externalisés sont maîtrisés.

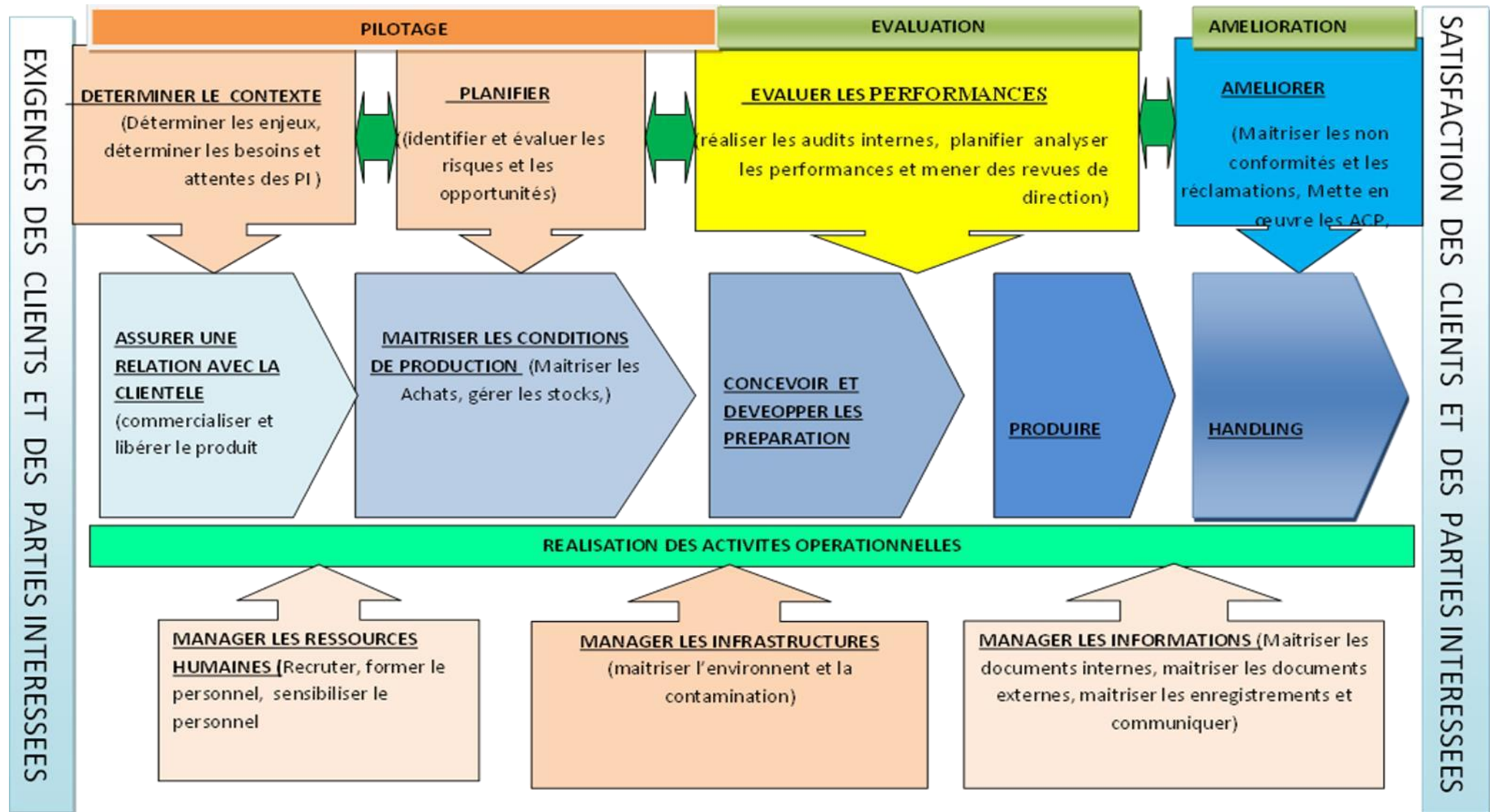


Figure 12 : La cartographie des processus.

b- Programme prérequis :

AIR ALGERIE CATERING établi, met en œuvre, maintient et actualise plusieurs PRP pour faciliter la prévention et/ou réduction des contaminants (y compris les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires) dans les produits, la transformation des produits et l'environnement de travail, plus particulièrement pour ce qui concerne :

AIR ALGERIE CATERING établit, met en œuvre et maintien des PRP pour aider à maîtriser:

- La probabilité d'introduction de dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires dans le produit via l'environnement de travail.
- La contamination biologique, chimique et physique des produits, notamment la contamination croisée entre des produits; et
- Les niveaux de danger liés à la sécurité des denrées alimentaires dans le produit et l'environnement de transformation du produit.

Dans ce cadre, les PRP suivants sont rédigés :

- PRP locaux
- PRP Maintenance préventive
- PRP Personnel
- PRP Equipements
- PRP Equipements
- PRP formation du personnel.
- PRP Achats
- PRP Stockage
- PRP Transport
- PRP Maitrise du nettoyage
- PRP Déchets
- PRP Distribution
- PRP Lut anti-nuisibles
- PRP Utilité
- PRP Prévention de l'introduction intentionnelle des dangers
- PRP Information des consommateurs et des clients

c- Système de traçabilité :

AH CATRING met un système de traçabilité qui permet d'identifier les lots de produits et leur relation avec les lots de matières premières ainsi que les enregistrements relatifs à la transformation et à la livraison dans le cadre du déploiement de la fiche de processus « assurer la traçabilité ».

Le système de traçabilité permet d'identifier les fournisseurs directs des intrants. Ainsi pour AIR ALGERIE CATERING, le système de traçabilité peut être schématisé comme suit :

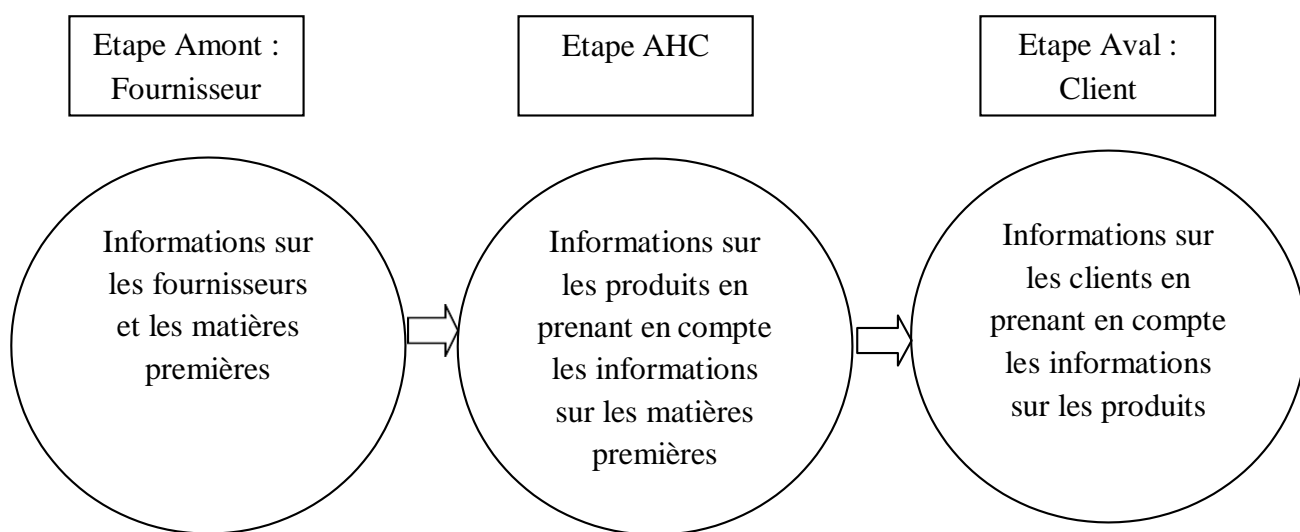


Figure 13 : Schéma de système de traçabilité.

❖ **Compte rendu de traçabilité :**

AIR ALGERIE CATERING SPA
REF : N° /HB/DQ-SI/2022



AHB, le 21/06/2022

COMPTE RENDU

Traitement réclamation client (vol 3016 du 19/06/2022)

Description de la non-conformité : Salade d'une mauvaise odeur

Lieu de détection : VOL AH 3016 du 19/06/2022(ALG/IST)

Type de prestation(incriminée) : Entrée à base de macédoine de légumes.

Composition de l'entrée :

Nbre de réclamation : 01 seule réclamation (vol AH 3016).

Dès la réception de la réclamation envoyée par le Directeur général, le 20/06/2022 relative à la réclamation du client indiquant que les entrées servies à bord du vol cité ci-dessus dégageaient une mauvaise odeur, une opération d'investigation est menée par la responsable de la cellule Qualité/SDA.

1- Vérification des étapes de fabrication et la traçabilité des produits utilisés

Le vol 3016 du 19/06/2022 est préparé à j-1 : le 18/06/2022.

N°	Etape de fabrication	Enregistrement vérifié	Constat
01	Livraison des prestation à bord	Fiche suiveuse suivi température à bord du 19/06/2022	La température des prestations est conforme entre 7.5°C et 8.5°C
02	Distribution des prestations	Fiche suiveuse dispatching du 19/10/2021	Le N° de vol ne figure pas sur la fiche suiveuse dispatching jour et sur la fiche de nuit (aucune traçabilité des températures de distribution).
03	Montage plateaux	Fiche suiveuse Montage plateaux du 18/06/2022	La température des entrées est conforme (07°C)
04	Prétraitement légumes	Fiche suiveuses légumerie	La macédoine utilisée a été traitée la nuit du 17/06/2022.
05	Sortie marchandise (économat)	Bon de sortie marchandise	Non renseignement des DLC produits sur la fiche
06	Réception de la matière première	Fiches de réception	Produit conforme.

AIR ALGERIE CATERING SPA
REF : N° /HB/DQ-SI/2022



N.B :

- Contrôle sensoriel a été effectué au niveau de l'économat d'où il s'est avéré que le produit utilisé ne présente aucune odeur suspectée.
- Une vérification a été faite au niveau de service coordination pour voir s'il n'y a aucun retard durant cette journée, d'où il s'est avéré que **le vol en question a enregistré un retard de 2h35mn.**

Conclusion :

Le retard du vol est la seule cause de l'altération des entrées chargées à bord du vol 3016 du 19/06/2022, sachant qu'il n'y avait aucune réclamation provenant des autres vols chargés le jour même.

Actions correctives :

- ✓ Instruire les superviseurs de la piste pour le suivi des vols en cas de retard afin d'informer l'agent du groupage pour alimenter le vol par la neige carbonique.

Ci-joint :

Les fiches suiveuses produits

Fiches de réception

Certificat de conformité des produits

Cellule Qualité/SDA



d- Préparation et réponse aux situations d'urgence :

AIR ALGERIE CATERING, a revu la procédure d'urgence et l'a mis en cohérence avec la procédure de management de l'information.

❖ Exemple issue de la procédure d'urgence concernant l'urgence de coupure d'électricité :

Situation d'Urgences	Actions	Responsable
Coupure d'électricité	<ul style="list-style-type: none">- Information du DOC.- Intervention de la maintenance.- s'assurer du déclenchement du groupe électrogène.	<ul style="list-style-type: none">- Doc.- chef d'unité.- Maintenance.

Tableau 06 : La procédure situation d'urgence.

❖ Exemple situation d'urgence :

AIR ALGERIE CATERING
Ref N° / HB / DQSI / CQ-SDA / AHCAT / 2019

**PROCES VERBAL DE REUNION**

TENUE LE : 13/11/2019 A : Direction Générale

- ❖ **Etaient présents** : Voir Feuille de Présence.
- ❖ **Objet de la réunion** : **Situation d'urgence**

**Coupure d'énergie électrique le Vendredi 15/11/2019 de 09h00 à 11h00
Au niveau de l'aéroport d'Alger**

Suite au préavis reçu de la part de l'établissement national de la navigation aérienne diffusé par le Directeur d'exploitation, au sujet de la coupure d'énergie électrique au niveau de l'aéroport d'Alger, le Directeur Qualité invite l'ensemble des concernée à une réunion de travail au niveau de la Direction Générale, pour une cellule de crise, le 13/11/2019 à 11h00 présidée par Monsieur le Directeur Général, dans le but de déterminer les actions nécessaires afin d'éviter tout risque lié à la sécurité des denrées alimentaires.

Durant cette réunion, le responsable du département maintenance donne un état du groupe électrogène, et les différents équipements alimentés par ce groupe qui sont : chambres froides, machines à glaçons, fours de la cuisine, les cellules de refroidissement et l'éclairage de la production.

Par la suite, il a été décidé ce qui suit :

- Vérifier le fonctionnement du groupe électrogène par la maintenance.
- Réaliser une simulation de coupure d'électricité et déclenchement du groupe électrogène, le 13/11/2019 entre 15h00 et 16h00 par le responsable maintenance, afin de vérifier l'état du groupe, en présence du responsable de la production.
- Rationaliser l'utilisation d'électricité durant cette journée.
- Fonctionnement d'un seul four de la cuisine
- Réaliser un stock de glaçons la veille

- Eteindre les machines à glaçons.
- Renforcer le personnel de la production, afin de préparer le maximum des repas
- Contrôle rigoureux de la température des prestations et du temps de dressage.
- Confirmer la disponibilité du loueur de groupes électrogènes en cas de nécessité.
- Disponibilité des responsables

La séance est levée à 11h30mn.

❖ **Destinataires :**

- Monsieur le Directeur Général.
- Les membres de la cellule de crise

❖ **Secrétariat assuré par :** Cellule Q/SDA

Date : 14/11/2019

Signature :

❖ **Destinataires :**

- Monsieur le Directeur Général
- Les membres de la commission.

❖ **Classement :** Cellule management qualité/SDA

❖ **Secrétariat assuré par :** Cellule Q/SDA.



6- Evaluation des performances :

a- Surveillance, mesure, analyse et évaluation :

AIR ALGERIE CATERING, a élaboré une procédure d’analyse des performances pour analyser et évaluer les données et informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure afin de confirmer que les performances satisfont aux dispositions prévues et aux exigences du SMSDA, d’identifier le besoin en matière d’actualisation ou d’amélioration du SMSDA, d’identifier les tendances indiquant une incidence plus élevée de produits potentiellement dangereux ou de défaillances de processus.

Programmes (programme d’application des PRP, programme d’audit).

N° PR Po	ETAPE	Danger	Mesures de maitrise	Critère d'action	Surveillance		Corrections ou Actions correctives	Enregistrements	Responsabilités
					Mode de surveillance	Fréquence			
CCP01 Temps/ T°C de refroidissement	Refroidissement	Prolifération microbienne due à la non atteinte de la T°C et durée de refroidissement	Faire refroidir l'aliment rapidement juste après la cuisson	Inférieur 10°C en moins 02heures	Mesurer la température à cœur à l'aide d'un thermomètre à sonde	Après Chaque cuisson	Après Chaque cuisson	Fiche suivie	Cuisiniers

Tableau 07 : Plan de maîtrise des dangers (CCP).

❖ **Programme de vérification PRP personnel :**

Voire le tableau en dessous :

Critère d'observation	Ch/PRP	C	NC	Observation
Tenue professionnelle propre et complète.	5-2-1	✓		
Lavage des mains après chaque touché hors activité.	5-1	✓		
Absence de tabagisme.	5-1	✓		
Respect des interdits.	5-1	✓		
Porte de charlotte.	5-21	✓		
Barbe rasée.	5-2-1	✓		
Angles couper et sans vernis.	5-2-2	✓		
Absence des bijoux.	5-2-2	✓		
Porte de gants à usage unique.	5-4		✓	Revoir la qualité des gants.
Rangement séparatif des tenues : sales/propre/usages unique.	5-5	✓		
Visite préliminaire et sensibilisation pour chaque recruté(e).	5-6	✓		
Suivi des visites périodiques.	5-7	✓		
Mains sans blessures infectée parue.	5-8	✓		
Questionnaire santé renseignée.	EN01/PRP	✓		
Ecarter les personnes atteintes d'infection nasale.	5-8	✓		
Ecarter les personnes atteintes de lésions cutanées infectées dans les opérations de préparation des aliments.	5-8	✓		
Personnel sensibilisé sur les actes à suivre au cas de maladies contagieuses.	5-6-1	✓		
Sensibilisation du personnel sur les BPH/BPF, PRP, PRPO et les illustrations.	5-11	✓		
Présence de la check liste et des enregistrements du contrôle quotidien d'hygiène corporelle.	5-12	✓		
En cas de contamination des aliments : dépistage des porteurs sains au laboratoire est-il présent ?si oui, se fait-il ?	5-10	✓		
Le respect des règles chez le personnel encadrement.	5-13	✓		
Sensibilisation et/ou formation de chaque intervenant dans la chaîne alimentaire.	5-11	✓		
Présence des boîtes à pharmacie.	5-10	✓		

Tableau 08 : Check-list de vérification PRP personnel.

b- Audit interne :

La nouveauté était de Déterminer si le SMSDA répond aux intentions de la politique relative à la sécurité des denrées alimentaires (voir 5.2) et aux objectifs du SMSDA (voir 6.2). Désormais AIR ALGERIE CATERING a dû revoir la procédure audit et d'établir une nouvelle procédure qui est conforme à la nouvelle norme ISO 22000 :2018 .

❖ **Exemple : Audit interne/Fournisseur/Sous-traitant :**

Responsable	Eléments d'entrée	Activité	Eléments de sortie
Direction générale sur proposition du département audit	<ul style="list-style-type: none"> -état et importance des processus et des domaines à auditer -L'importance de l' (des) opération(s) concernée(s) -L'évaluation des risques des activités de AH CATERING -Des résultats des audits précédents 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1-Definition objectifs et champs d'audit</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programme annuel d'audit Entreprise
le département audit.	<ul style="list-style-type: none"> -Programme annuel d'audit Entreprise -planning d'audit -Liste des auditeurs (qualifiés, stagiaires) 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">2-Déclenchement de l'audit</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mandatement de l'équipe d'audit + Notification de la structure auditée transmis
RA/ Auditeurs	Equipe d'audit/Audités notifiés	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3- Préparation des activités d'audit</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revue des documents effectuée ▪ Rapports d'audits précédents consultés et vérifiés ▪ Check dép audit/ Auditeur : Objectifs de l'audit, champs et Plan d'audit validé, check list préparée.
RA/ Auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'audit ▪ Documents d'audits ▪ Référentiel ▪ NC précédentes non clôturées 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">4-Déroulement de l'audit</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Résultats de l'audit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Non- conformité/ Remarques relevés ▪ Evaluation des actions correctives relatives aux NCclôturés(audits de suivi).

RA/ Auditeurs	Résultats validés par les audités (Actions correctives+délais)	5-Rédiger le Draft rapport d'audit ↓	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'audit draft remis au département audit.
le dpt audit /RA/Audité	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'audit draft Résultat de l'évaluation du suivi de l'audit précédent 	6-Validation du rapport d'audit ↓	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'audit validé NC introduits dans la base de données (logiciel suivi des audits) SI évaluation efficace de l'audit de suivi aller à l'étape 09
le dpt audit	Rapport d'audit validé	7-Diffuser le rapport d'audit	Rapport d'audit diffusé aux structures auditées
Audité/	Rapport d'audit reçu	8-Traitement des Ecart	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la « root cause » NC traités : Action corrective/préventives NC levés NB : Le département audit. rendent au DG par rapport à l'évolution du traitement DAC lors des points qualité et revue de direction
le dptaudit/Auditeurs	DAC entreprises	<p>Non efficace</p> <p>←</p> <p>9-Suivi Audit</p> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Evaluation des actions correctives relatives aux écarts clôturés. Mise à jour de la Base de données. Rapport suivi enregistré
	Ecarts clôturés	<p>Efficace</p> <p>10Clôture Audit</p>	Audit clôturés

Tableau 09 : procédure d'audit interne.

c- Revue de direction :

Le CATERING AIR AH a pris en compte les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le SMSDA, y compris les modifications au sein de l'organisme et de son contexte ensuite a fait ses modification en ce qui concerne surtout la procédure d'éléments d'entrées.

7- Amélioration :

a- Non-conformité et actions correctives :

AIR ALGERIE CATERING a élaboré une nouvelle procédure qui est la procédure d'amélioration pour être conforme aux exigences de ce chapitre.

III. Audit interne

III.1-rapport d'audit

Après la mise en œuvre du plan d'action de la norme iso 22000 :2018 AIR ALGERIE CATERING établie un audit interne pour Évaluez l'efficacité de la mise en œuvre et définir des actions si nécessaire avant l'audit de certification.

« Rapport d'audit interne N°---	
Date :.....	
Visa du responsable d'audit	Diffusion du rapport d'audit
	DG DQSI DRH DC DEX RESDA

Champ et périmètre de l'audit :	Ensemble des structures
Référentiels :	ISO 22000/2018
Documents de référence :	Manuel SMSDA + procédures + PRP + PLAN DE MAITRISE DES DANGERS

Structures auditées : DG, DQSI, D EX, DC, DRH	
Responsable d'audit :	
Observateurs:	

1- Plan d’audit :

Objectifs	Vérifier la pertinence du SMSDA Elaborer un plan d’amélioration du SMSDA
COATCH + RA	
Auditeurs	

Date /		
HEURE	INTERLOCUTEURS	CRITERES D’AUDIT
09h00-09h15	DG Directrice qualité et SI Directeur exploitation DRH, Directeur commercial	Réunion d’ouverture
09H15-10h15	Visite du site	
10h15-11h00	DG	§ 4.1 ; 4.2 ; 4.3 ; 5, 6.2 et 9.3 ISO 22000§
11h00 – 12h00	Directrice qualité + RESDA	§4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.5, 8, 9 et 10
PAUSE DEJEUNER		
13h00-14h00	DRH	§7.1.2 et 7.2 et 7.3
14h00 – 15h30	Direction commerciale Assistant communication	§7.1.6, 7.4

DATE / -----		
HEURE	INTERLOCUTEURS	CRITERES D’AUDIT
09H00-10h30	Direction exploitation – Département approvisionnement	§7.1.6
10h30 – 12h00	DirectriceExploitation – Department maintenance	§, 7.1.4
PAUSE DEJEUNER		
13h30- 15h30	Direction exploitation – Centre des operations.	§ 7.1.3, 8
15h00 – 16h00	DG, Directrice qualité, Directeur exploitation, DRH,Directeur commercial.	Réunion de clôture

2- Les points et forts et d'amélioration :

➤ Principaux points forts :

- Revue de la politique SMSDA.
- Revue des objectifs et des indicateurs de mesure pour l'année 2020.
- Revue de l'organisation et élaboration du manuel d'organisation et revue des fiches de postes.
- Revue du système documentaire.
- Communication en internes et en externe.
- Réhabilitation du centre d'exploitations.
- Détermination des enjeux internes et externes et de leur pertinence.
- Détermination des parties intéressées, de leurs pertinences et de leurs besoins et attentes.
- Revues des dangers et des risques.
- Revue des PRP, des PRPO et des CCP.

➤ Points d'amélioration :

- Sensibilisation du personnel.
- Evaluation de l'efficacité de la formation.
- Maîtrise des dossiers d'équipements.

3- Description des non conformités :

Structure audité : Direction générale

4	<u>ISO</u> 22000 §4.4	Néant	Les processus nécessaires au déploiement du SMDA et leurs interactions sont documentés dans le manuel SMSDA	Néant
----------	--------------------------	-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

NB : Après la fin de l'audit interne, un incendie s'est déclenché le 25 Juillet 2022 au niveau de centre de production alimentaire du CATERING AIR ALGERIE, qui a causé de grands dommages pour toute la production et fait arrêter le projet de la transition à sa presque fin. Ce qui fait que les étapes :

- Revue de direction.
- Audit de certification.

Ces derniers n'ont pas été réalisées. L'organisme AIR ALGERIE CATERING, fait de son mieux pour se relever encore et devenir plus meilleure qu'avant.

Conclusion
Générale

Au terme de ce travail nous pouvons conclure que la norme ISO 22000 : 2018, comparée à celle de 2005, apporte un nouveau principe de base à savoir « la notion de risque ». Il s'agit d'un concept essentiel pour les entreprises du secteur alimentaire qui doivent faire la distinction entre le risque au niveau opérationnel et le risque au niveau stratégique du système de gestion (risque commercial).

Au niveau de l'entreprise CATERING AIR ALGERIE, objet de notre enquête, la transition de la version ISO 22000/ 2005 vers la nouvelle version s'est réalisée graduellement, en prenant en considération les éléments suivants :

- Compréhension du contenu et des exigences de la norme ISO 22000 :2018.
- Veillé la formation et l'application des exigences et les changements clés par le personnel impliqué.
- Identification des écarts afin de répondre aux nouvelles exigences et établissement d'un plan de mise en œuvre.
- Mise en œuvre des actions et mise à jour du système de management.
- Évaluation de l'efficacité de la mise en œuvre au moyen d'audits internes.

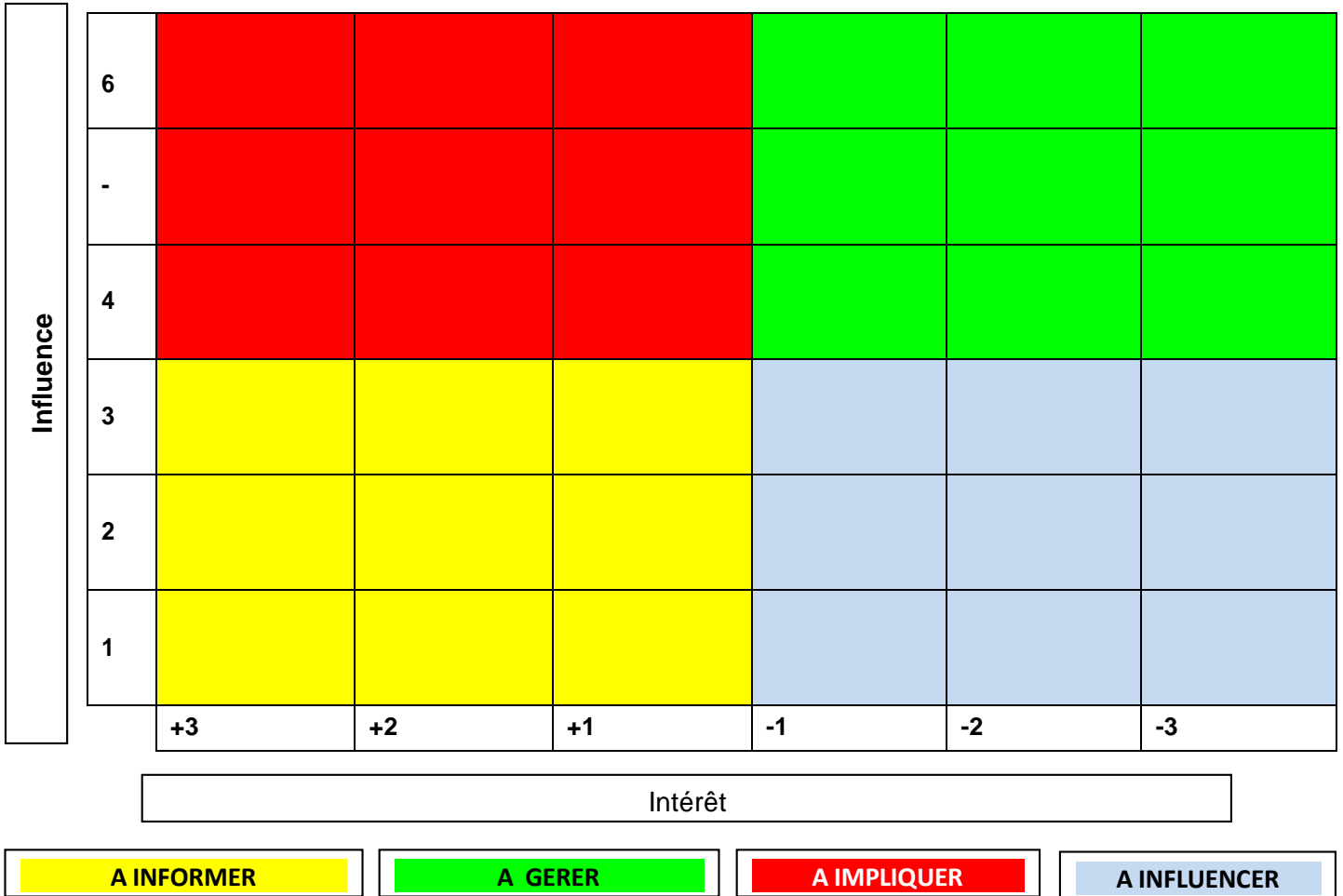
Enfin, nous pouvons conclure que la mise en place de la norme ISO 22000 depuis 2018 a fortement contribué à la performance globale de l'entreprise quand on observe le nombre important de contrats signés avec des nouveaux clients et de l'évolution positive de son chiffre d'affaire annuel.

Annexes

Annexe 05 : Matrice d'évaluation de la pertinence des parties intéressées

Parties intéressées	niveau d'intérêt dans l'entreprise (peu à très intéressé -3 à +3)	niveau d'influence dans l'entreprise (peu influent à très influent : 1 à 6)	Pertinence de la partie intéressée
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
39.			

Annexe 06 : Cartographie des parties intéressées



Annexe 07 : Fiche de la politique SDA



POLITIQUE EN MATIERE DE SECURITE DES DENREES ALIMENTAIRES

Fiers de notre appartenance au groupe AIR ALGERIE et compte tenu du contexte dans lequel évolue AIR ALGERIE CATERING, nous avons décidé de déployer un Système de Management de la Sécurité des denrées alimentaires, visant à garantir des produits sûrs et sains, conformes à la réglementation et aux besoins de nos clients et des clients des autres compagnies aériennes qui nous font confiance.

Cette démarche vise à éviter de nuire à la santé des consommateurs et a pour objectif de prévenir ou maîtriser :

- LES DANGERS BACTERIOLOGIQUES
- LES DANGERS PHYSIQUES
- LES DANGERS CHIMIQUES

Pour cela, AIR ALGERIE CATERING

- Assure la disponibilité des infrastructures nécessaires et veille à la maîtrise de l'environnement,
- Développe les compétences de ses ressources humaines,
- Préviend toute utilisation d'espèces en voie d'extinction et protégées par la législation en vigueur
- Déploie une organisation à même de réagir, y compris face aux urgences,
- Veille à la mise en œuvre de processus de communication,
- Veille à la mise en œuvre de processus d'analyse et de maîtrise des risques intégrant la méthode HACCP,
- Intègre les bonnes pratiques d'hygiène basées sur le codex alimentarius **et les exigences légales et réglementaires** et veille à leur respect par l'ensemble du personnel,
- Implique les fournisseurs pour la prévention des dangers liés aux matières et emballages,
- Se dote d'un laboratoire de contrôle qualité et d'un système de traçabilité,
- Fixe des objectifs mesurables en matière de sécurité des denrées alimentaires,
- Veille à la surveillance et à l'amélioration de ses performances.

Il demeure évident que ces engagements doivent être partagés par tous et j'attends que l'ensemble du personnel soit à l'écoute des parties intéressées et veille à leur satisfaction. Trois valeurs guideront tous nos actes.

D'abord, **l'Amélioration** des processus, des systèmes, des services et des prestations d'AIR ALGERIE CATERING influe positivement sur la satisfaction des clients et des autres parties prenantes. La collaboration, l'engagement, l'esprit d'équipe et le perfectionnement professionnel contribuent tous à l'excellence.

Ensuite **l'Habilité** qui fera que notre compétence et nos capacités soient reconnues par nos clients, nos partenaires et les autres parties prenantes.

Enfin, **la Continuité** sera la pierre angulaire de la bonne gouvernance par laquelle AIR ALGERIE CATERING, à travers l'ensemble de ses travailleurs maintient et renforce en continu la confiance de ses clients et des autres parties intéressées

17 FEV. 2022

AIR ALGERIE CATERING
S. KESSOUAR
Directeur Général



Annexe 08 : décision l'équipe SDA

AIR ALGERIE CATERING SPA
DIRECTION GENERALE



-- DECISION N° 32 /DG/AH CAT/2022 --

LE DIRECTEUR GENERAL DE LA FILIALE AIR ALGERIE CATERING SPA;

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés ;

- Vu le procès-verbal de l'assemblée générale constitutive de la filiale AIR ALGERIE CATERING du 27 Janvier 2014 ;
- Vu le statut N° 815 du 10 Juin 2014, portant création de la filiale AIR ALGERIE CATERING ;
- Vu le procès-verbal du conseil d'administration de la filiale « AIR ALGERIE CATERING SPA » du 16 Janvier 2022 en sa résolution numéro 01 portant confirmation de Monsieur **KESSOUAR Salih** en qualité de Directeur Général de la Filiale « AIR ALGERIE CATERING SPA » ;

-- **DECIDE** --

ARTICLE 1 : Il est institué une équipe chargée de la sécurité des denrées alimentaire (ESDA).

ARTICLE 2 : L'équipe chargée de la SDA est placée sous l'autorité de Mme **HAFS BAHIA**, qui a les responsabilités et les autorités suivantes :

- Diriger une équipe chargée de la sécurité des denrées alimentaires et organiser son travail ;
- Garantir la formation appropriée, initiale et continue, des membres de l'équipe chargée de la sécurité des denrées alimentaires ;
- Garantir que le système de management de la sécurité des denrées alimentaires est établi, mis en œuvre, maintenu et mis à jour ;
- Planifier et veiller à la mise en œuvre des audits internes
- Représenter AH CATERING auprès des organismes certificateurs
- Rendre compte à la direction de l'efficacité et du caractère approprié du système de management de la sécurité des denrées alimentaires et de toute difficulté d'application rencontrée.
- Fournir en temps utile les informations sur des modifications opérées notamment au niveau des points suivants (liste non exhaustive) :



- Les produits ou les nouveaux produits ;
- Les matières premières, les ingrédients et les services ;
- Les systèmes et équipements de production ;
- Les locaux de production, l'emplacement des équipements, l'environnement ambiant ;
- Les programmes de nettoyage et de désinfection ;
- Les systèmes de conditionnement, de stockage et de distribution ;
- Le niveau de qualification du personnel et/ou de l'affectation des responsabilités et des autorisations ;
- Les exigences légales et réglementaires ;
- Les connaissances concernant les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires et les mesures de maîtrise ;
- Les exigences des clients, du secteur et autres, observées par l'organisme ;
- Les enquêtes pertinentes des parties intéressées extrême ;
- Les réclamations signalant des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires associés au produit ;
- Les autres conditions ayant un impact sur la sécurité des denrées alimentaires.

ARTICLE 3 : L'équipe chargée de la sécurité des denrées alimentaire est composée des membres suivants :

▪ HAMZAOUI Bahia	Responsable Qualité/SDA
▪ AMAOUI Nawel	Responsable Qualité/SDA adjoint
▪ BENAMARA Zineb	Chef de Département Audit
▪ AKMOUNE Lyes	Chef de Centre des Opérations
▪ FADLI Reda	Contrôleur Qualité Principal
▪ BOUCHAITA Sofiane	Contrôleur Qualité Principal
▪ ABBA Sara	Contrôleur Qualité
▪ AIT AMAR Mahdia	Chef de Partie Cuisine Froide
▪ SAADA Ouramdane	Responsable Avitaillement
▪ NASRI Abdelghani	Pâtissier
▪ AZZOUG Lyes	Chef de Département Formation
▪ RAIHAH Rym	Chef Produit
▪ NECIB Abdelmalek	Chef d'Atelier Matériels industriels
▪ ZEGHLI Amine	Chef Magasin
▪ DAHMANI Salim	Chargé de Vente Principal
▪ CHAABI Zakaria	Chef Magasin Libre



ARTICLE 4: L'équipe chargée de la sécurité des denrées est dotée des responsabilités et des autorités suivantes :

- Veiller à la détermination des caractéristiques des Matières premières, ingrédients et matériaux en contact avec le produit.
- Veiller à la détermination des caractéristiques des produits finis
- Veiller à l'Etablissement des diagrammes des flux
- Veiller à la description des étapes de procédé et des mesures de maîtrise
- Veiller à l'analyse et à l'évaluation des dangers
- Veiller à la sélection et à l'évaluation et la mise à jour des mesures de maîtrise des dangers.
- Veiller à l'établissement et à la mise à jour des PRP, des PRPO et des plans HACCP
- Veiller à la planification et à la mise en œuvre de la vérification de l'analyse des dangers, des PRP, des PRPO et des plans HACCP
- Veiller à la définition et à la mise en œuvre d'un système de traçabilité
- Garantir que les informations transmises par le responsable de l'équipe font partie intégrante de la mise à jour du système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

ARTICLE 5: Dans les limites des responsabilités et des autorités qui lui sont conférées, l'équipe chargée de la sécurité des denrées alimentaires, se réunit chaque fois que de besoin sur convocation de **Mme HAFS BAHIA**.

ARTICLE 6 : La présente décision annule et remplace la décision N° 95/AH CAT/2021 du 15 Juin 2021 et prend effet à compter de la date de sa signature.

ARTICLE 7 : Mesdames les Directrices des Ressources Humaines, Qualité et Système d'Information et Messieurs les Directeurs d'Exploitation, Commercial et Finances et Comptabilité sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.

Fait à DEB, le 03 MARS 2022

AIR ALGERIE CATERING SPA
S. KESSOUAR
Directeur Général



Références
Bibliographiques

➤ **Références bibliographiques :**

- **Balde, J. (2002).** Etude de la qualité microbiologique des repas servis à l'Hôpital Principal de Dakar .Thèse : Méd, vét. Université CHEIKH ANTA DIOP-DAKAR ; N° 01, 126p ;
- **Boutou, O. (2008).** De l'HACCP à l'ISO 22000 : Management de la sécurité des aliments .2émeEd : AFNOR, Paris. ISBN : 978-2-12-4401111-6.314p ;
- **Becila, A. E. (2009).** Préventions des altérations et des contaminations microbiennes des aliments. Mémoire de stage. Institut de la nutrition de l'alimentation et des technologies agro -alimentaires (INATAA) - Constantine, 90 p ;
- **Diallo, M. L. (2010).** Contribution à l'étude de la qualité bactériologique des repas servis par Dakar catering selon les critères du groupe Servair. Thèse : Méd, vét. Université Cheikh AntaDiop-Dakar ; N° 07, 86 p ;
- **Diallo Diallo, K. (2016).** Etude de la qualité bactériologique des repas commercialisés au niveau de la cite de étudiants vétérinaires. Thèse : Méd, vét. Université Cheikh AntaDiopDakar ; N° 36, 59p ;
- **DIOUF L.(2013).**Appréciation du niveau d'hygiène et proposition d'un système de traçabilité en restauration collective: Cas de kiki raideur sarl.-110p ;
- **Essomba, J. A. (2000).** Etude de l'hygiène de la restauration collective au Cameroun : cas du centre des œuvres universitaire de YaoundeI et des gargotes environnantes. Thèse : Méd, vét. Université Cheikh AntaDiop-Dakar; N° 18, 109p ;
- **Gomsu Dada, C. O. (2005).** Maitrise de l'hygiène et de son interprétation par le dénombrement d'Escherichia coli dans les repas servis par Dakar catering. Thèse : Méd, vét. Université Cheikh AntaDiop-Dakar ; N° 09, 90p ;
- **ISO 22000 (International Organization for Standardization). (2005).** Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires -Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire[en ligne] ;
- **JORF (Journal Officiel de la République Française) N°247. (1997)** .Arrêté du 29 septembre 1997 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration à caractère social Paris. Chapitre I, Article 07 ;
- **JOUE (Journal officiel de l'Union européenne) L 226. (2004).** Rectificatif au règlement (CE) No 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires ;

- **JORA (Journal Officiel de la République Algérienne) N °24. (2017).** Décret exécutif n °17-140 du 11/04/2017 : fixant les conditions d'hygiène et de salubrité lors du processus de mise la consommation humaine des denrées alimentaires. Chapitre II, Article 03 ;
- **Kolli, S. (2017).**Présentation des principales dispositions du décret exécutif n°17-140 relatif à l'hygiène alimentaire, communication présentée par le directeur de la qualité et de la consommation. MINISTERE DU COMMERCE, ALGEX, 41diapositives.) ;
- **ROZIER J. (1990).**Comprendre et pratiquer l'hygiène en cuisine. R Millau : imprimerie Maury. 200p ;
- **Wade, M. (1996).** Étude de la qualité microbiologique des repas servis au niveau des restaurants du centre des œuvres universitaires de DAKAR. Thèse : Méd, vét. Université CHEIKH ANTA DIOP-DAKAR; N° 39, 73 p.

➤ **Références web-graphiques :**

- **Site officiel de l'ISO 22000 :** www.iso.org
- <https://www.iso.org/fr/management-system-standards.html#:~:text=Normes%20ISO%20C3%A9tablissant%20des%20exigences,d'atteindre%20de%20objectifs%20sp%C3%A9cifiques>.
- **Site thématique AFNOR agroalimentaire :** www.org/agroalimentaire
- **Site du British Retail Consortium (BRC) :** www.brc.org.uk
- **Site de l'agence canadienne d'inspection des aliments :** www.inspection.gc.ca
- <https://web.maths.unsw.edu.au/~lafaye/CCM/qualite/iso-9001.htm>
- <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-comptable-et-fiscal/1198451-ifrs-normes-definition-traduction/#:~:text=sont%20les%20normes%20internationales%20d,sous%20ses%20initiales%20anglaises%20IASB>.