

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ECOLE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT - TLEMCEM



Département : Management

Spécialité : management et stratégie des entreprises

Mémoire de Fin d'Etudes

En vue de l'obtention du diplôme de Master académique

Thème :

**L'impact de la certification ISO 14001 sur la responsabilité sociale
des entreprises**

**Cas de la station d'épuration des eaux usées STEP de la wilaya de
BOUIRA.**

Présenté par : Melle SAOUDI Meriem

Soutenue le :29 Juin 2019

Nom et prénom	Grade	Qualité
SELMI Abdeldjabar	MCA	Président
SAIDI Tarek	MCA	Encadreur
CHEKROUN Meriem	MCA	Examinatrice

2018/2019

DÉDICACES

JE DÉDIE CE PRÉSENT TRAVAIL À MA GÉNIALE, TENDRE,
COURAGEUSE ET AFFECTUEUSE MAMAN AINSI À MON HUMBLE,
BRAVE, DOUX ET L'HOMME DE MA VIE PAPA.

A MA DEUXIÈME MAMAN MIKA ET MES GRANDS-PARENTS

A MES FRÈRE ZIZOU ET GHANOU, ET MES POUPÉES, MAISSA,
MAROUA, IMENE, ET MA PETITE MALEK

A MON CHOCOLAT ADORÉ

A MON ÂME SCEUR FERIEL, MES AMIES SAIDA ET AMINA QUI M'ONT
ÉTÉ TOUJOURS UNE SOURCE DE MOTIVATION, DE JOIE ET DE FOLIE
ET ENFIN À TOUS CEUX QUI M'AIMENT ET QUI ME SOUHAITENT LE
BONHEUR ET LA RÉUSSITE

MERIEM.

REMERCIEMENT

JE TIENS TOUT D'ABORD À REMERCIER DIEU LE TOUT PUISSANT,
QUI M'A DONNÉ LA FORCE ET LA PATIENCE D'ACCOMPLIR CE
MODESTE TRAVAIL

JE REMERCIE MR SAIDI, MON PROMOTEUR POUR SA DISPONIBILITÉ
ET SON ASSISTANCE QUI ONT ASSURÉ LE BON DÉROULEMENT DE CE
TRAVAIL

JE REMERCIE AUSSI MLE BELABBES SABRINA, MA MAITRESSE DE
STAGE QUI M'A FORMÉ ET ACCOMPAGNÉ TOUT AU LONG DE CETTE
EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE, AINSI QUE TOUS LES EMPLOYÉS DE
LA STEP DE BOUIRA POUR LES CONSEILS QU'ILS ONT PU M'AIDER AU
COURS DE CE STAGE

SOMMAIRE

Introduction générale.....	01
Chapitre 01 : le management environnemental.....	06
Section 01 : généralité sur le management environnemental.....	08
Section 02 : le système de management environnemental.....	15
Section 03 : Normalisation, certification et accréditation.....	21
Chapitre 02 : la responsabilité sociale des entreprises	27
Section 01 : Généralité sur la responsabilité sociale des entreprises.....	29
Section 02 : le développement durable	37
Section03 : la responsabilité sociale en Algérie.....	40
Chapitre03 : étude de l'impact de la certification ISO 14001 sur la responsabilité sociale des entreprises : cas de la station d'épuration des eaux usées STEP de BOUIRA.....	42
Section01 : présentation de l'entreprise d'accueil	45
Section 02 : le système de management environnemental au sein de l'ONA.....	52
Section03 : enquête par sondage	69
Conclusion générale.....	85

Liste des tableaux :

numéro	Titre de tableau	Page
01	Série de norme destinées à compléter ISO 14001	10
02	EMAS et ISO 14001	12
03	Évolution du concept de responsabilité sociale des entreprises	30
04	Domaines d'actions environnementales de la norme ISO 26 000	31
05	Principaux enjeux du DD	38
06	Contribution au DD selon le domaine des actions prises par les entreprises	38
07	Temps de BY-PASS de la station de relevage n°02	63

Liste des figures :

numéro	Titre des figures	Page
01	Proportion d'établissements industriels certifiés ISO 14001	11
02	Etablissements industriels français	16
03	La roue de DEMING	17
Schéma01	Les étapes d'un système de management environnemental	20
04	Les trois piliers du développement durable	37
05	Emplacement de la station d'épuration de la ville de BOUIRA (Google earth)	47
06	Dégrillage fin automatique	48
07	Dégrillage grossier	48
08	Benne pour déchets grossier	48
09	Les deux lignes de dessablage/déshuilage	49
10	Laveuse de sable	49
11	Répartiteur	50
12	Bassin d'aération	50
13	Clarificateur	51
14	Chicanes de désinfection	51
15	Epaississeurs de boue	51
16	Lits de séchage	51
17	L'organigramme de la CHSE	58

18	Nombre de personnes sensibilisées	58
19	Nombre de personnes formés	59
20	Hiérarchie des documents essentiels du SME	60
21	Ratio énergétique de la STEP de BOUIRA	64
22	Quantité valorisée de déchets en (Kg)	65
23	Taux des conformités à la réglementation à partir de l'année 2014	66
24	Nombre d'écarts enregistrer lors des audits	67

Liste des abréviations :

SME	Système de management environnemental
ONU	Organisation des nations unies
ISO	International organization for standardization
EMAS	ECO-management and audit scheme
OMC	Organisation mondiale du commerce
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
OIT	Organisation internationale de travail
ONG	Organisation non gouvernementale
DD	Développement durable
OND	Objectif millénaire pour le développement
MIT	Massachusetts institute of technology
UICN	Union internationale pour la conservation de la nature
CDD	Contrat de travail à durée déterminée
PNAE-DD	Plan national d'action pour l'environnement- développement durable
DEVED	Développement économique durable
GIZ	l'Agence de coopération allemande au développement
EPIC	Etablissement public national à caractère industriel et commercial
ONA	Office nationale d'assainissement
SR	Station de relevage
STEP	Station d'épuration des eaux usées
PE	Politique environnementale
AES	Aspects environnementaux significatifs

JORADEP	Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire
HSE	Hygiène, santé et environnement

*

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

L'actualité nous rappelle quotidiennement que l'environnement est une entité précieuse et fragile qui peut être facilement endommagée, voir détruite par une activité humaine non contrôlée¹. Depuis une dizaine d'années, l'appréhension de la problématique environnementale par les entreprises connaît une mutation considérable. De nos jours les entreprises communiquent sur leurs engagements en faveur de la protection de l'environnement au travers, des rapports de développement durable, la certification...etc.

La problématique environnementale était envisagée par l'entreprise sous l'angle d'une contrainte et source de dépenses, alors qu'elle est devenue une donnée stratégique.

Cette prise en compte des problématiques écologiques par les entreprises s'explique par plusieurs facteurs tels que les crises environnementales (Bhopal, Erika, Exxon-Valdès, ...), les phénomènes écologiques susceptibles de constituer les enjeux majeurs du XXIe siècle (changements climatiques, pollution de l'eau, déforestation, perte de la biodiversité, ...) ou bien encore les pressions de diverses parties prenantes (pouvoirs publics, organisations internationales, groupes écologistes, consommateurs, ...). Ces différents éléments amènent l'humanité à s'interroger « sur la finalité des activités économiques, sur ses effets sur la configuration géophysique de la planète, sur ses conséquences à long terme pour les générations à venir.

« D'une démarche antagoniste, où le fait de polluer apparaissait incontournable, voire normal, les entreprises sont progressivement passées à une démarche proactive de gestion des problématiques environnementales »²

Faisant suite aux démarches Qualité mises en place dans les entreprises, le Management Environnemental est une démarche qui vise à prendre en compte de façon systématique l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement, à évaluer cet impact et à le réduire. Elle consiste donc à intégrer l'environnement dans la gestion et la stratégie de l'entreprise. Le Management Environnemental s'inscrit donc dans une perspective de développement durable il implique une interdépendance entre développement économique et qualité de l'environnement

¹ AIT YOUCEF I, AGGOUN I, ; « l'impact de la certification ISO14001 sur la performance économique de l'entreprise. Cas de l'ENIEM » université MOULOUD MEMMERIE de TIZI-OUZOU, ; (2014/2015)

²Giraud S., Introduction de L'intégration de la contrainte environnementale dans les entreprises concurrentielles: conditions et avantages des stratégies de protection de l'environnement, 2002, 512 pages.

INTRODUCTION GENERALE

Le SME est un outil de gestion interne qui favorise l'intégration précoce d'objectifs écologiques précis dans les autres systèmes de gestion et processus de décision. Il établit la structure organisationnelle, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources nécessaires. Un SME s'appuie sur une véritable politique environnementale, point de départ essentiel de la démarche.

« Autrement dit, le SME permettrait de contrôler les stratégies environnementales des entreprises et de rendre compte aux parties prenantes, dans le but d'assurer leur légitimité sociale. Dans cette perspective, on comprend mieux l'engouement actuel des entreprises pour ce système de management. Mais cette mobilisation n'a pas toujours été le cas, elle s'est faite progressivement sous la pression des législations environnementales et celle de l'opinion publique »¹

Depuis les années 2000, le principal défi des entreprises ne concerne plus la reconnaissance de la problématique environnementale, ni leur engagement formel pour la protection de l'environnement, mais plutôt l'amélioration de leurs performances environnementales²

Pour atteindre ce nouvel objectif, les entreprises adoptent massivement le SME préconisé par la norme ISO 14001, le phénomène d'adhésion au SME est généralement analysé comme s'inscrivant dans un processus plus vaste de responsabilisation des entreprises lié au développement du concept de responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

L'objectif de notre travail est d'étudier la norme 14001 en analysant son impact sur la responsabilité sociale des entreprises cas de la STEP BOUIRA.

A travers de cette étude, nous tenterons de répondre à la problématique suivante :

➤ **La problématique**

La mise en place d'un système de management environnementale et sa certification permettent-elles d'assumer la responsabilité sociale et environnementale d'une entreprise ?

Pour répondre à cette problématique, nous devons pouvoir répondre aux sous-questions suivantes :

- C'est quoi un système de management environnemental ?
- Pourquoi se lancer dans une démarche de management environnemental ?
- Qu'est-ce qu'une amélioration continue ?
- Qu'est-ce que une responsabilité sociale des entreprises ?

¹Gendron, C. (2004). La gestion environnementale et la norme ISO 14001. Les Presses Universitaires de Montréal.

INTRODUCTION GENERALE

- Quels sont les piliers du développement durable ?
- Le SME permet-il de gérer les impacts des activités d'une entreprise sur l'environnement ?
- Le SME apporte-il des avantages économiques ?

Dans ce contexte, nous sommes menées à connaître la réponse de cette problématique. Avec notre étude approfondie au niveau de la station d'épuration des eaux usées STEP de la wilaya de BOUIRA, nous espérons répondre à la problématique déjà souligné et à démontrer les hypothèses suivantes :

- *La mise en place d'un système de management environnementale et sa certification permettent d'assumer la responsabilité sociale et environnementale d'une entreprise*
- *La mise en place d'un système de management environnementale et sa certification ne permettent pas d'assumer la responsabilité sociale et environnementale d'une entreprise*

Pour confirmer ou infirmer ces hypothèses, nous avons examiné et exploité des documents internes à la STEP, et aussi nous sommes inspirés de plusieurs ouvrages, revues et travaux de recherche universitaire.

➤ **L'importance de l'étude**

L'importance de cette recherche est qu'elle traite un sujet actuel qui est l'environnement, une entité précieuse et fragile qui peut être facilement endommagée, c'est pour cela que les entreprises ont mis en place un système de management environnemental pour gérer leurs impacts sur cet environnement, et pour qu'elles puissent assumer leurs responsabilité sociale.

➤ **Les raisons du choix de sujet**

Nous avons choisis ce sujet pour les raisons suivantes :

- L'importance du l'environnement.
- Approfondir l'étude et la pratique de l'analyse du SME d'une entreprise qui est un outil indispensable à sa pérennité.
- Avoir plus de connaissances sur la responsabilité sociale des entreprises qui est un sujet d'actualité.
- Cette étude pourra être bénéfique à l'ONA étant donné qu'elle va porter sur sa santé économique, et la santé environnementale des habitants de la wilaya de BOUIRA.

INTRODUCTION GENERALE

➤ Les études précédentes

1. Mémoire de master en sciences commerciales, présenté par Mlle AIT YOUCEF Imane et Mlle AGGOUN Imène ; 2014/2015 : « l'impact de la certification ISO 14001 sur la performance économique de l'entreprise : cas de l'entreprise ENIEM »¹ ; l'objectif de cette recherche est de tenter d'étudier les normes ISO 14001 en analysant leurs impact sur la performance économique des entreprises

2. Mémoire de Master, présenté par BENSAAD ABDELHAKIM ; et BOUARICHA CHAKIB ; 2016/2017 : « analyse environnementale et diagnostic selon la norme ISO 14001 version 2004 au niveau de la station d'épuration de AIN EL HOUTZ (Tlemcen). »² ; Le but de ce mémoire est de faire une évaluation de management environnemental suivant la norme ISO14001 version2004 et de réaliser une analyse des risques environnementaux au niveau de l'office national d'assainissement à la station d'épuration d'AIN EL-HOUTZ, TLEMCEN.

3. thèse de doctorat présenté par Léa BOURREAU ;18 décembre2012 : « Contribution de la dimension conformité réglementaire à la mesure de la performance des systèmes de management environnemental : proposition d'un outil de mesure »³. Cette étude vise à sortir autant que faire se peut de cette contingence et à proposer une base de mesure commune. Cet exercice est possible en utilisant l'une des dimensions négligées de la mesure de la performance environnementale, que présente l'évaluation de la conformité des pratiques aux exigences, légales, normatives et auto-définies.

4. Essai présenté au Centre Universitaire de Formation en Environnement (CUFE) en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M.Env.) ; présenté par Emilie Houle ; janvier 2012 : « La responsabilité sociale des entreprises dans les pays en développement avec des problèmes de gouvernance »⁴ Le but de cet essai est de déterminer si la RSE peut suppléer aux problèmes de gouvernance des pays en développement au niveau environnemental, comme outil d'encadrement des entreprises. Étant donné que les

¹ AIT YOUCEF Imane ; AGGOUN Imène ; « l'impact de la certification ISO sur la performance économique de l'entreprise : cas de l'entreprise ENIEM » université MOULOUD MEMMRE de TIZI-OUZOU ; 2014/2015

² BENSAAD ABDELHAKIM ; BOUARICHA CHAKIB ; « analyse environnementale et diagnostic selon la norme ISO 14001 version 2004 au niveau de la station d'épuration de AIN EL HOUTZ (Tlemcen). » ; université ABOU-BEKER BELKAID- TLEMCEN ; 2016/2017

³ Léa BOURREAU ; « contribution de la dimension conformité réglementaire à la mesure de la performance des systèmes de management environnemental : proposition d'un outil de mesure » ; l'école nationale supérieure des mines de paris ; 18 décembre 2012

⁴ Emilie Houle ; « La responsabilité sociale des entreprises dans les pays en développement avec des problèmes de gouvernance » ; centre universitaire de formation en environnement université de SHERBROOKE ; CANADA ; janvier 2012.

INTRODUCTION GENERALE

gouvernements ne mettent pas en place les législations nécessaires, ce sont donc les entreprises elles-mêmes qui doivent s'imposer la façon adéquate de limiter leurs propres impacts environnementaux.

➤ Démarche méthodologique

La méthodologie adoptée dans ce travail est une démarche descriptive et une autre quantitative.

La méthode descriptive nous permettra d'adopter une vision globale sur l'implantation du système de management environnemental, et son impact sur la responsabilité sociale des entreprises. Nous avons exploré le terrain à l'aide d'une étude quantitative qui a été réalisée auprès des employés de la STEP.

Cette étude empirique nous a conduits à des résultats qui nous permettront de répondre à notre problématique et de vérifier les hypothèses proposées.

➤ La structure de l'étude

Ce mémoire est constitué de trois chapitres ; chaque chapitre est divisé en trois sections.

Les deux premiers chapitres qui sont d'ordre théorique, aborderont les notions de base concernant notre problématique (le système de management environnemental, la responsabilité sociale, le développement durable, la famille ISO 14000, la certification 14001...)

Tandis que le cadre pratique sera élaboré dans un chapitre reparté en trois sections, la première consistera à la présentation de l'organisme d'accueil, la deuxième sur le système de management environnemental au sein de l'organisme, et quant à la troisième section, elle sera focalisée sur la présentation de nos résultats et analyse sur l'impact de la certification ISO14001 sur la responsabilité sociale des entreprises.

Chapitre 01 :
**La norme ISO 14001 et le management
environnemental**

Introduction

On a assisté depuis quelques années à une prise de conscience de la part de la population, mais aussi des organisations, de l'intérêt de l'environnement sur notre vie quotidienne. Ainsi, c'est développé la volonté de réduire notre empreinte écologique sur l'environnement et la volonté de développement durable. Il y a eu une prise de conscience sur le caractère irréversible de certains comportements.

Le développement durable est un concept qui vise à « répondre aux besoins des générations actuelles, sans compromettre ceux des générations futures »¹

Depuis une trentaine d'années, les entreprises ont tendance à intégrer de plus en plus les questions environnementales dans la définition de leur stratégie managériale.

Le management environnement est né dans les années 1990. En 1992, les européens ont adopté, le règlement sur les écolabels. La même année en France est adoptée la loi sur les déchets d'emballages. Ainsi est créé les éco emballages. En 1993, ils ont créés en

Europe, le règlement sur le système de management environnemental et d'audit. Et en 1996, a été créée la norme ISO 14 001 sur le management environnemental. Ce référentiel est une avancée importante pour les organisations, car il leur permet le déploiement d'action en matière environnementale. De plus, la mise en place d'un système de management environnemental (SME) permet aux organisations de satisfaire les exigences des différentes parties intéressées de l'organisation.

Le management de l'environnement est devenu un élément indispensable pour les organisations en termes de rentabilité, de notoriété, mais aussi en termes de mise en conformité avec les règlements.

¹Définition donnée par l'ancien premier ministre norvégien BRUNDTLAND, en 1997.

Section 01 : Généralité sur le management environnemental

1. Caractérisation de la relation environnement/entreprise.

« La notion d'environnement est de nos jours couramment utilisée aussi bien dans la littérature scientifique, que dans la vie courante. En effet, la notion d'environnement fait référence à la description d'un ensemble variant en fonction du sujet d'étude. L'environnement renvoyant à la description d'un milieu naturel gravitant autour d'un sujet, des interrelations de ses différentes composantes, en donner une définition englobant une multitude de réalités temporelles, géographiques, culturelles s'avère extrêmement ardue. L'environnement de l'entreprise varie ainsi en fonction de sa branche d'activité, de la localisation géographique, des enjeux humains et des écosystèmes en présence. »¹

2. Définition générale de la notion d'environnement.

« Etymologiquement, « environnement » est issu du grec gyros, qui en latin a donné girare, puis virare, tourner. L'environnement s'entend ainsi comme l'ensemble des éléments qui entourent un individu. La notion d'environnement naturel, souvent désignée par le seul mot « environnement », a beaucoup évolué au cours des derniers siècles et tout particulièrement des dernières décennies. L'environnement est compris comme l'ensemble des composants naturels de la planète Terre, comme, l'eau, et l'ensemble des phénomènes et interactions qui s'y déploient, c'est-à-dire tout ce qui entoure l'Homme et ses activités bien que cette position centrale de l'Homme soit précisément un objet de controverse dans le champ de l'écologie.

Au XXI^e siècle, la protection de l'environnement est devenue un enjeu majeur, en même temps que s'imposait l'idée de sa dégradation à la fois globale et locale, à cause des activités humaines polluantes. La préservation de l'environnement est un des trois piliers du développement durable. C'est aussi le 7^e des huit objectifs du millénaire pour le développement, considéré par l'ONU comme « crucial pour la réussite des autres objectifs énoncé dans la Déclaration du Sommet du Millénaire. »²

¹Léa Bourreau : Contribution de la dimension conformité réglementaire à la mesure de la performance des systèmes de management environnemental : Proposition d'un outil de mesure, l'École nationale supérieure des mines de Paris, le 18 décembre 2012 ; P28.

² <https://fr.wikipedia.org/wiki/Environnement> visité le 25/03/2019 à 14:11

« Pour une entreprise un environnement c'est l'ensemble complexe des facteurs internes et externes qui ont une incidence sur les décisions de l'entreprise et sur l'évolution de son activité ». ¹

3. définition de management environnemental

« Le management environnemental regroupe l'ensemble des méthodes, des moyens et des actions mis en œuvre par une entreprise pour tenir compte de l'impact de son activité sur l'environnement. Dans un souci de développement durable, le management environnemental répond à un besoin fondamental pour toute entreprise : réduire les effets néfastes de leur activité sur l'environnement. Le management environnemental permet aux entreprises d'identifier les conséquences qu'entraîne leur activité sur l'environnement et de prendre les mesures utiles pour réduire cet impact » ²

3.1 Série des normes ISO 14000:

« Un ensemble de normes internationales fait converger, à l'échelle mondiale, l'attention sur l'environnement, encourageant un monde plus propre, plus sûr et plus sain pour tous ses habitants. L'existence de ces normes permet aux organisations de centrer leurs efforts pour l'environnement par rapport à des critères acceptés au plan international » ³

« La série de normes ISO 14000 élaborée par l'ISO/TC 207 répond aux besoins des organisations dans le monde entier, en fournissant un cadre commun permettant de gérer les questions environnementales. La série ISO 14000 propose aux organisations actives sur le marché mondial, une nouvelle approche pour la protection de l'environnement » ⁴

La famille ISO comprend une série de norme destinées à compléter ISO 14001, dont certaines sont indiquées ci-dessous

¹<https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Environnement-241690.htm> visité le 25/03/2019 à 14:30

²<https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1199323-management-environnemental-definition-traduction-et-synonymes/> visité le 21/03/2019

³Sabbar A. 2013, Système de management environnemental « Norme ISO 14001 et certification ». Université Mohammed V-Agdal, Faculté des Sciences

⁴ INTRODUCTION Á ISO 14000 SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONMENTAL, Beejadhur Y.2007. bulletin n°78. Centre du commerce international

CHAPITRE I : LA NORME ISO 14001 ET LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Tableau n°01 : Série de norme destinées à compléter ISO 14001

Norme	Titre
ISO 14001	SME – spécification et lignes directrices pour son utilisation
ISO 14004	SME – lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et techniques de mise en œuvre
ISO 14015	Evaluation environnementale des sites et organismes
ISO 14031	Management environnemental- évaluation de la performance environnementale – lignes directrices
ISO 14032	Management environnemental – exemple d'évaluation de la performance environnementale

Les outils de gestion environnementale les plus connus sont: ISO 14001 et EMAS.

3.2 La norme ISO 14001 et l'EMAS

3.2.1 La norme 14001

ISO 14001 est une norme internationalement reconnue qui établit les exigences relatives à un système de ME. « Elle aide les organismes à améliorer leur performance environnementale grâce à une utilisation plus rationnelle des ressources et à la réduction des déchets, par la même, un avantage concurrentiel et la confiance des parties prenantes ».¹ « La démarche de l'ISO 14001 est censée être applicable à tous les types et tailles d'organismes et s'adapter à des situations géographiques, culturelles et sociales diverses. La norme s'adresse ainsi principalement aux entreprises de taille importante qui souhaitent :

- Établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un système de management environnemental,
- S'assurer de leur conformité avec leur politique environnementale, - démontrer leur conformité aux exigences de la norme.

¹ Introduction_to_iso_14001_fr_ld_pdf (une introduction à la norme Iso 14001 :2015

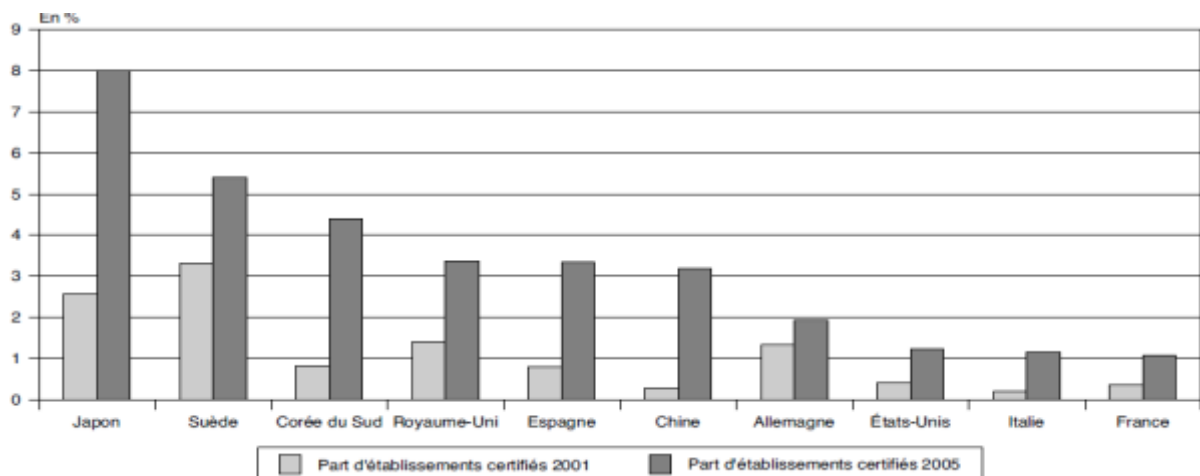
Elle s'applique aux aspects environnementaux que l'organisme peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Elle permet la certification par un organisme agréé. »¹

a- Les principes de la norme ISO 14001

La norme ISO14001 répond à un double engagement de progrès continu et de respect de la conformité réglementaire. « Elle permet de bien structurer la démarche de mise en place d'un système de management environnemental, d'en assurer la traçabilité et d'y apporter la crédibilité découlant de la certification par un organisme extérieur accrédité.

Elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise »². Cette démarche est souvent représentée par la roue de Deming comme la plupart de normes de qualité.³

Figure n°01 : Proportion d'établissements industriels certifiés ISO 14001



Source : The ISO Survey - 2005, <http://www.iso.org/>, Eurostat, OCDE, Insee et www.china.org.cn, calcul des auteurs.

3.2.2 EMAS “Eco-Management and Audit Scheme”

a- Définition d'EMAS

« C'est un règlement européen, permettant la mise en place d'un système de management et d'audit. L'objectif de ce règlement est de promouvoir des améliorations constantes des

¹ Léa BOURREAU op.cit. ;P42, 43

² <https://m.actu-environnement.com> > visité le 31/03/2019 à 21 :00

³Boiral, O. (2006b). "L'environnement en management et le management environnemental : enjeux et perspectives d'avenir". Dans Aktouf, O., Boiral, O., Mehran, E., & Saives, A.-L. (2006). Le management entre tradition et renouvellement (éd. 4e). Québec: Gaëtan morin éditeur.

CHAPITRE I : LA NORME ISO 14001 ET LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

résultats en matière d'environnement. »¹ « Ce système accorde une grande importance au contrôle des pouvoirs publics, à la participation des travailleurs et à la communication vers le grand public (à travers une déclaration environnementale annuelle). »²

3.2.3 Qu'est-ce qui distingue la norme iso 14001 du règlement EMAS ?

On va essayer de répondre à cette question en utilisant le tableau suivant :

Tableau n°02 : EMAS et ISO 14001

Qu'est-ce qui distingue les deux instruments ?		
	EMAS	ISO 14001
<i>Statut</i>	Règlement Européen Les articles et les annexes doivent être appliqués.	Norme résultant d'un consensus international formée d'une partie normative (obligatoire) certifiable et d'une partie informative: les annexes
<i>Couverture Géographique</i>	Etats membres de l'Union Européenne	Internationale
<i>Objectif</i>	L'amélioration continue des performances environnementales.	L'amélioration <u>du</u> Système de Management Environnemental et pas explicitement des performances environnementales.
<i>Communication</i>	La communication vers le public est obligatoire via la déclaration environnementale.	La norme n'exige pas de communication obligatoire vers le public.
<i>Champ d'application</i>	Le secteur industriel ⁽¹⁰⁾ L'enregistrement se base sur un <i>seul</i> site <i>complet</i> (toutes les activités du site doivent être incluses dans la démarche).	Toutes activités économiques (transports, services, administrations,...) La certification peut être basée sur l'organisation entière, une partie de celle-ci ou sur une combinaison de plusieurs unités...
<i>Résultat</i>	Le SME et la déclaration environnementale sont passés en revue par un vérificateur environnemental (tiers accrédité). Enregistrement par la Région wallonne Publication au Journal Officiel de la Communauté Européenne	Certification par un organisme certificateur (tiers accrédité). Pas de publication officielle d'une liste des sites

¹ <https://m.actu-environnement.com> > op.cit.

² <http://les.cahiers-developpement-durable.be/outils/systemes-de-management-environnemental/> visité le 31/03/2019 à 20/12

CHAPITRE I : LA NORME ISO 14001 ET LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

<i>Implication de l'autorité</i>	L'autorité (la Division de la Police de l'Environnement) intervient dans le cadre de l'enregistrement EMAS.	L'autorité n'est pas impliquée dans la procédure de certification.
<i>Exigences en matière d'analyse environnementale initiale</i>	EMAS définit les principales thématiques à aborder dans le cadre de l'analyse environnementale initiale (en annexe du règlement).	ISO 14001 est moins explicite au sujet de l'analyse environnementale initiale.
<i>Exigences à la conformité réglementaire</i>	Exige la conformité réglementaire avant l'enregistrement.	L'obligation de conformité à la réglementation n'est pas définie explicitement pour obtenir le certificat.
<i>Audit</i>	Exige un audit environnemental portant sur la conformité du SME et sur les performances environnementales. Cycle d'Audit (intervalle de temps entre deux audits) : minimum 3 ans	Exige un audit du SME. Les performances environnementales de l'entreprise ne sont pas "explicitement auditées". Pas de précision au sujet du cycle d'audit.
Quel est le principal point commun entre ces deux référentiels ?		
L'engagement aux deux référentiels est généralement volontaire. Les grands lignes méthodologiques des deux systèmes sont similaires et basées sur le principe de l'amélioration continue.		
Ces deux référentiels sont-ils compatibles ou pas ?		
EMAS et ISO 14001 sont tout à fait compatibles et complémentaires. Le nouveau règlement EMAS II met d'ailleurs en évidence cette compatibilité en considérant l'ISO 14001 comme cœur de l'EMAS.		
D'une manière résumée, on peut dire que : EMAS = ISO 14001 + <i>la déclaration environnementale</i> + <i>la conformité réglementaire</i> + ...		

Source : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

<https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/145694/1/Rapport%20final%20SME.pdf> visité le 31/03/2018 à 21 :00

3.2.4 Pourquoi se lancer dans une telle démarche ?

« Nous reprenons ici les principales motivations qui incitent les entreprises à se lancer dans la démarche SME

- Pour répondre aux exigences des clients, pour avoir un avantage concurrentiel et gagner des parts de marché
- Pour répondre à la pression du groupe
- Pour éviter les amendes réglementaires et gagner la confiance des autorités
- Pour faire des économies sur les consommations d'eau, d'énergie et de matières premières. Pour payer moins de taxes.
- Pour maîtriser les risques environnementaux de l'entreprise et gagner la confiance des assureurs et des banques
- Pour améliorer les relations de voisinage et l'image de marque de l'entreprise auprès de l'opinion publique

CHAPITRE I :LA NORME ISO 14001 ET LE MANAGEMENT ENVIRONMENTAL

- Pour améliorer les conditions de travail et impliquer le personnel dans un projet fédérateur »¹

¹ EDDY BAURAING ; JACQUES NICOLAS ; MARIANNE VON FRENCKELL ; « mise en place d'un système de management environnemental » ; Luxembourg ; décembre 2000 p.08

Section 02 : le système de management environnemental

1. définition d'un système de management environnemental

La notion de SME fait l'objet de nombreuses définitions. Après en avoir rappelé quelques-unes parmi les plus fréquemment retenues dans la littérature

La norme internationale ISO 14001, référentiel le plus largement accepté par les entreprises, définit le SME comme la « composante du système de management d'un organisme utilisée pour développer et mettre en œuvre sa politique environnementale et gérer ses aspects environnementaux »¹

Le Règlement n° 761/2001 du Parlement européen et du Conseil, du 19 mars 2001, permettant la participation volontaire des organisations à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS), définit le SME comme « la partie du système global de management qui comprend la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources pour développer, mettre en œuvre, réaliser, analyser et maintenir la politique environnementale »²

2. Objectifs d'un système de management environnemental

« Le management environnemental s'inscrit avant tout dans une perspective de développement durable. Il s'agit de

- Disposer d'un cadre normalisé et éprouvé pour développer une stratégie de management environnemental viable et efficace.
- Obtenir une reconnaissance officielle de la démarche et des efforts consentis, via la certification.
- Garantir la conformité aux exigences réglementaires en vigueur.
- Améliorer en continue nos performances environnementales.
- Identifier, prévenir et maîtriser les éventuels impacts de nos activités sur l'environnement.

¹ Reverdy T., Les normes environnementales en entreprise : la trajectoire mouvementée d'une mode managériale, Sociologies Pratiques, n°10, p.97-119.

² K de l'article 2 du Règlement (CE) n° 761/2001 du Parlement européen et du Conseil, du 19 mars 2001, permettant la participation volontaire des organisations à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS).

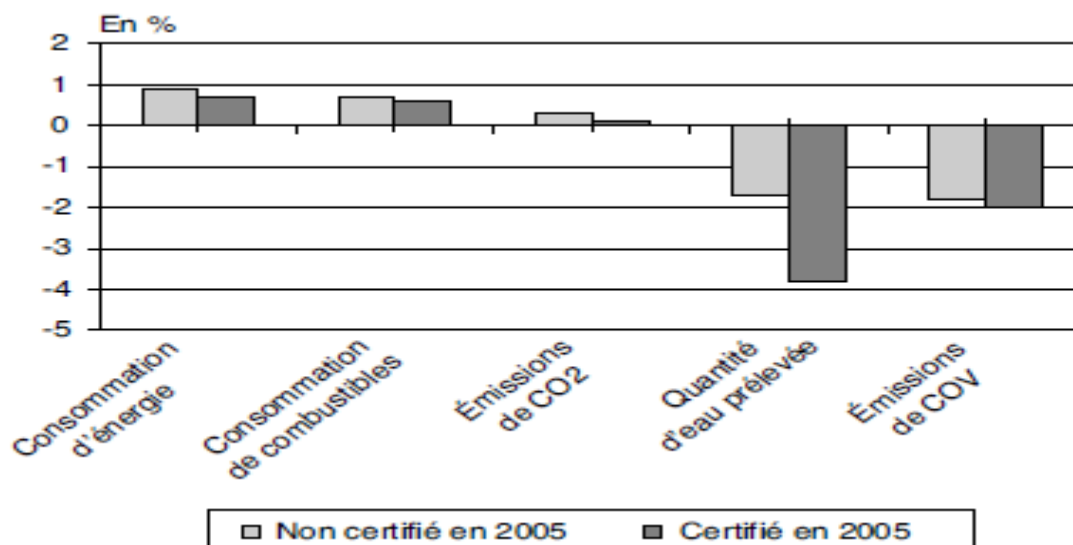
CHAPITRE I : LA NORME ISO 14001 ET LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- Prendre en compte nos performances environnementales dans le développement de nos activités.
- Solliciter et impliquer nos fournisseurs dans la prise en compte de nos exigences environnementales.
- Utiliser efficacement les ressources naturelles et énergétiques.
- Développer les réflexes environnementaux par l'information et la formation.
- Assurer une communication transparente avec l'ensemble des parties intéressées »¹

« Le SME tend ainsi à légitimer socialement l'action environnementale de l'entreprise. Il répond ainsi à un double objectif, à savoir :

- D'une part proposer des lignes directrices structurées, afin de favoriser la prise en compte des problématiques environnementales, et ce, de la direction organisationnelle de l'entreprise au niveau des opérationnels de terrain,
- D'autre part, favoriser la reconnaissance des actions écologiques de l'entreprise à l'égard de ses parties prenantes »².

Figure n° 02 : Etablissements industriels français



Source : Antipol, EACEI, iRep, calcul des auteurs.

¹ Armand-Denis Schor, *Le Système monétaire européen*, Presses universitaires de France, Paris, 2008, 128 p.

² Boiral O., 2006, dans Dohou-Renaud A., *Le système de management environnemental comme moyen de contrôle de la déclinaison et de l'émergence des stratégies environnementales*, Université de Poitiers, Thèse de doctorat en sciences de gestion, soutenue en novembre 2009, p.13

« La consommation d'énergie a augmenté de 0,9 % entre 2001 et 2005 dans l'établissement non certifié ISO 14001 médian contre 0,7 % dans l'établissement certifié ISO 14001 médian.

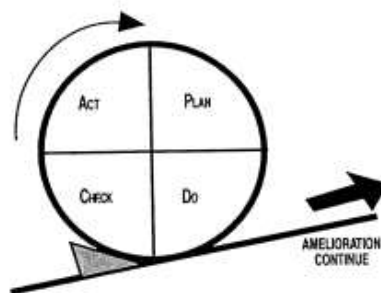
Il s'agit d'une évolution annuelle moyenne entre 2003 et 2005 pour les prélèvements d'eau et les COV, et entre 2001 et 2005 pour les consommations d'énergie, de combustibles et les émissions de CO2 liées. »¹

3. le principe d'amélioration continue

Une entreprise face à la concurrence, doit établir une stratégie qui lui permettra de générer de meilleures prestations plus rapidement et à moindre coût²

Le système de management de l'environnement est bâti sur un principe dit l'amélioration continue, dont le processus est représenté par la roue de Deming (figure03). Cette, roue représente le cycle PDCA, qui signifie to plan, to do, to check et to act , soit en français planifier, réaliser, contrôler et agir³

Figure n° 03 : la roue de DEMING



« La norme ISO 14001 définit l'amélioration continue comme un processus récurrent d'enrichissement afin d'obtenir des améliorations de la performance globale en cohérence avec la politique de l'organisme. »⁴

¹ Idem

² <https://www.iso.org/> visité le 28/02/2019 à 20 :12

³ CHARONNET A. , THIBAUDON. , « le guide de PDCA de Deming : progrès continu et management » , Editions d'organisation, 2013

⁴ <https://www.iso.org/> visité le 28/02/2019 à 20 :12

« La première étape « plan » consiste à planifier la réalisation, à savoir rédiger les cahiers des charges et établir le planning des actions à mettre en place dans le but de répondre aux principales exigences du référentiel choisis. La deuxième étape « do » représente la construction à proprement parler du système de management. S'agissant d'une boucle d'amélioration continue, le système entre alors la phase « check », c'est-à-dire de contrôle. Durant cette étape, les indicateurs sont utilisés afin de vérifier que le système tel qu'il a été bâti « étape d » est bien conforme aux prévisions initiales « étape p ». C'est en analysant les résultats de ces contrôles lors d'une revue de direction que seront décidées les actions à mettre en place lors de l'étape « ACT ». Le but étant, soit d'améliorer le système si les objectifs de départ sont atteints, soit de corriger les éventuels écarts constatés. Ces actions, une fois validées, seront ensuite planifiées dans une nouvelle étape « plan » qui entrainera une nouvelle boucle d'amélioration. »¹

« Toute entreprise qui veut être performante doit répondre à des objectifs de résultats et de moyens. Le cycle PDCA permet de les atteindre parfaitement car il est inutile de déployer une politique sans en mesurer l'efficacité »²

4. les étapes d'un système de management environnemental

« Les principales étapes de la mise en place d'un SME sont les suivantes:

a. L'Analyse environnementale : Cette première étape permet de faire un état de la situation environnementale (mise en évidence des points forts et des points faibles, ..). Elle permettra de fixer les actions à développer en priorité.

b. La Politique environnementale: L'entreprise définit les grands principes à l'égard de l'environnement. Cette politique adoptée au niveau le plus élevé de la direction comportera une série d'engagements visant une amélioration continue des résultats environnementaux.

c. Le Programme environnemental: A la lumière des résultats de l'analyse environnementale, l'entreprise va définir des objectifs destinés à améliorer la protection de l'environnement. Ces objectifs précis et chiffrés devraient être atteints dans un certain délai grâce à la mise en place de diverses actions.

¹ CHARONNET A. , THIBAUDON. , « le guide de PDCA de Deming : progrès continu et management » , Editions d'organisation, 2013

² HALATAL.L. , « impact de la certification environnementale ISO 14001 sur la performance environnementale d'une entreprise algérienne : cas de l'entreprise nationale des industries de l'électroménager », UMMTO, 2012

d. La Mise en œuvre et le fonctionnement du SME : Le SME est mis en place en définissant les responsabilités environnementales, en assurant la sensibilisation et la formation du personnel, en élaborant les plans d'urgence, en créant diverses procédures, Le SME est documenté dans un manuel environnement qui est complété par une série de procédures et diverses instructions de travail.

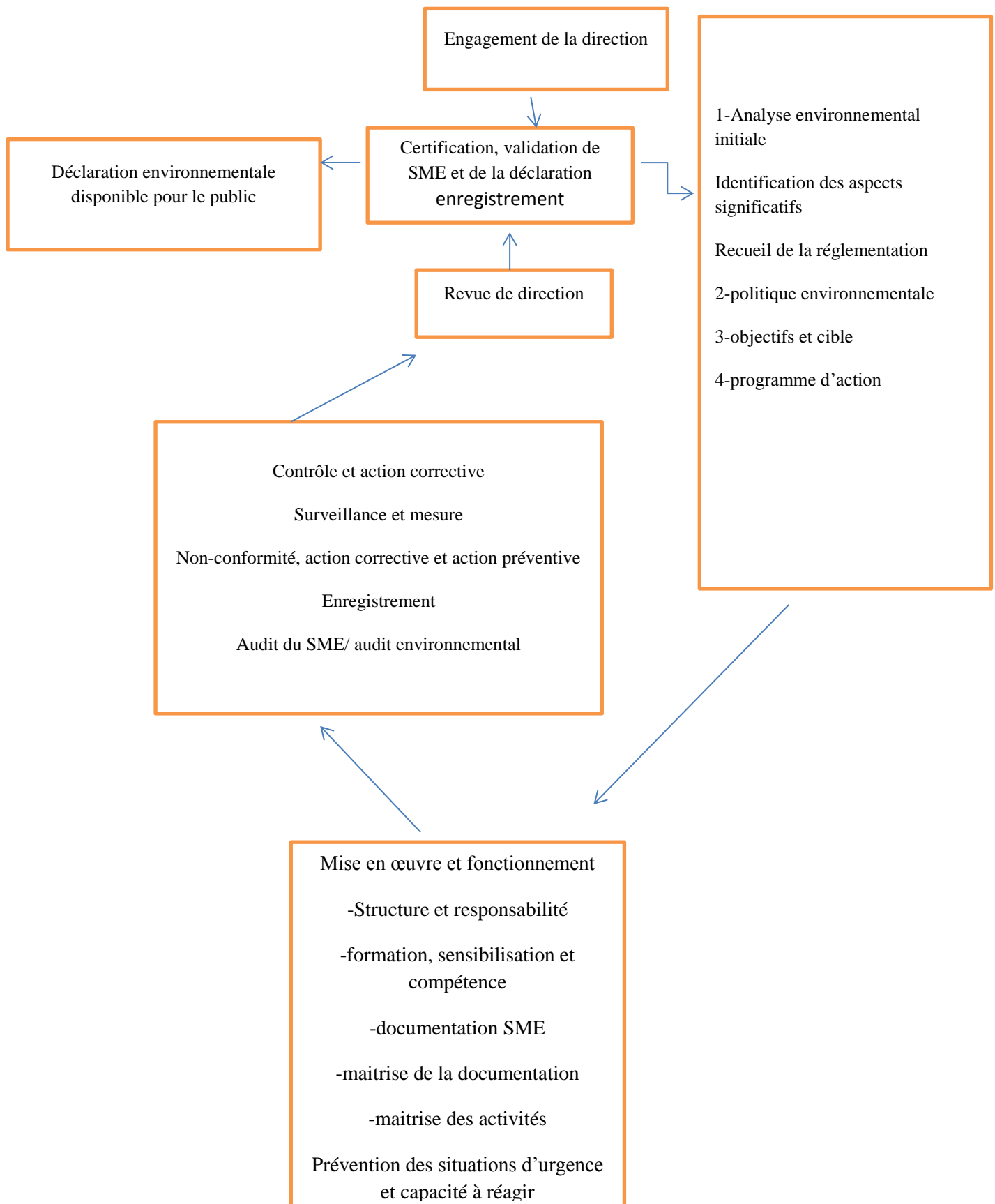
e. L'Audit: des audits internes vérifient régulièrement le bon fonctionnement du système de management environnemental. Il s'agit d'une évaluation systématique, documentée, périodique et objective du fonctionnement du système. Dans le cadre d'EMAS, les performances environnementales sont aussi auditées.

f. La Certification:L'étape finale consiste à effectuer un audit externe par un certificateur accrédité. Celui-ci vérifie le bon fonctionnement du système selon la norme. Un certificat est remis à l'entreprise: Il n'est valide que pour une durée limitée (généralement 3 ans). »¹

¹ EDDY BAURAING ; JACQUES NICOLAS ; MARIANNE VON FRENCKELL ; décembre 2000 ; op.cit. p.15

CHAPITRE I : LA NORME ISO 14001 ET LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Schéma n° 01 : les étapes d'un système de management environnemental



Section 03 : Normalisation, certification et accréditation.

1 La normalisation

1.1. Définition de la norme

Parmi les définitions les plus connues de ce concept, on se réfère à celle donnée par l'ISO : « Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné »¹

« Une norme est un document de référence approuvé par un institut de normalisation reconnu. Elle définit des caractéristiques et des règles volontaires applicables aux activités. Elle est le consensus entre l'ensemble des parties prenantes d'un marché ou d'un secteur d'activité. Elle permet de définir un langage commun entre les acteurs économiques (producteurs, utilisateurs et consommateurs), de clarifier et d'harmoniser les pratiques de production et commerciales et enfin de garantir un niveau de qualité et de sécurité. Des normes existent pour les produits, les services et les systèmes de management ».²

Les normes les plus connues sont celles des systèmes de management, sont :

- L'ISO 14001, norme internationale de système de management environnemental
- L'ISO 9001, norme internationale de système de management par la Qualité
- L'ISO 26000 Responsabilité sociétale des entreprises Sectorielles
- L'ISO 22000, norme internationale de système de management de la sécurité alimentaire
- L'ISO 13485, référentiel qualité relatif aux dispositifs médicaux;
- L'ISO 17025, référentiel international relatif à l'accréditation de laboratoires d'essais

¹Directives ISO/CEI, partie 2, « Règles de structure et de rédaction des normes internationales », 5^{ème} édition, Genève, 2004, p3.

²<https://www.objectif-import-export.fr/fr/export/fiches-export/comprendre-les-principes-de-la-normalisation>

Visité le 04/03/2019 à 19 :10

1.2 Les principes de la normalisation

« Dans le cadre de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), selon l'accord conclu sur les obstacles techniques au commerce, tous les organismes de normalisation doivent respecter les principes suivants :

a. Transparence : les renseignements essentiels sur les programmes de travail en cours, les projets de textes à l'étude et les résultats finaux sont accessibles à toutes les parties intéressées ; les procédures sont établies pour ménager un délai suffisant et des possibilités adéquates pour la présentation d'observations écrites ;

b. Ouverture : les travaux d'élaboration des normes sont ouverts à tous, sans discrimination, pour que les intérêts de toutes les parties prenantes soient pris en compte ;

c. Impartialité : le processus d'élaboration des normes est conçu pour éviter de privilégier ou de favoriser les intérêts particuliers ;

d. Consensus : les décisions sont prises suivant des procédures de consensus qui tiennent compte des avis de toutes les parties intéressées et concilient les arguments opposés ;

e. Efficacité : dans tous les cas appropriés, les normes sont définies sur la base de l'aptitude à l'emploi plutôt que de caractéristiques descriptives ;

f. Pertinence : les normes sont examinées et mises à jour à intervalles réguliers (au minimum tous les cinq ans), afin d'assurer qu'elles prennent en compte les évolutions de l'état de l'art quand ce n'est pas le cas, la norme est soit maintenue, soit annulée

g. Cohérence : pour éviter d'élaborer des normes contradictoires les travaux de normalisation coordonnés et la mise à enquête des projets de normes centralisée. Au plan international, les organismes de normalisation coopèrent et coordonnent leurs actions. »¹

2. La certification

2.1 Définition de la certification :

« Une certification est une assurance écrite sous la forme d'un certificat donnée par une tierce partie qu'un produit, services ou système est conforme à des exigences spécifiques »²

¹ HAMMICHE Hania ; IZEM Lidia ; « Le développement de la démarche qualité et le management des compétences apports et limites : Cas de quatre entreprises certifiées de la wilaya de Bejaia. », 2016/2017, p29

²NF EN ISO 9000, « Système de management qualité- Principes essentiels et vocabulaire », AFNOR, France, (2.8.2) 2008. P.5.

« La certification est un instrument utile qui, en démontrant que votre produit ou service répond aux attentes de vos clients, renforce votre crédibilité. Dans certains secteurs, elle est même une obligation légale ou contractuelle »¹

L'ISO n'exerce pas d'activité de certification il élabore des normes internationales comme l'ISO 9001 mais il ne fournit pas de services de certification selon ces normes et ne délivre pas de certificats. Ces services sont assurés par des organisations externes

Une entreprise certifiée signifie qu'elle a respecté absolument tous les points d'exigences nécessaires de certaine norme pour laquelle elle est certifiée

Les certifications permettent d'améliorer l'image de marque des entreprises et aussi de les situer les unes par rapport aux autres quelles que soient leurs tailles

2.2 Les types de certification :

« Il existe 4 types de certification sont les suivantes :

a. certification des services :

La certification des services a pour objectif de définir et de faire reconnaître les engagements qualité qu'un organisme s'engage à respecter vis-à-vis de ses clients/ utilisateurs

b. certification des produits :

La certification de produit est une procédure qui permet d'attester qu'un produit qui a été testé répond bien aux exigences en matière de qualité, de sécurité, de fiabilité et de performance du produit définie dans un référentiel de certification

c. Certification des systèmes de management :

Un système de management permet d'assurer la réalisation d'un produit ou d'un service conformément aux attentes explicites et implicites en matière de qualité, de santé, de sécurité et de gestion de l'environnement. Les entreprises développent des normes de performance et de fonctionnement pour manager la multitude de défis qu'elles doivent relever. La meilleure solution est d'intégrer les principes de gestion dans leur système de management.

d. Certification des normes de personnel :

La certification de personnel atteste la compétence de professionnels pour accomplir des tâches déterminées au regard de critères préétablis. »²

¹<https://www.iso.org/fr/certification.html> Visité le 01/03/2019 à 13 :00

² www.traduction-expert-france.fr visité le 01/03/2019 à 14 :44

2.3 Les objectifs de la certification :

On distingue plusieurs objectifs de la certification à savoir :

- Elle donne aux clients (entreprise ou particulier) des informations factuelles et suffisantes, sur les produits ou les services qu'ils achètent ;
- Elle permet aux entreprises qui ont obtenu une certification d'accéder aux marchés avec de meilleures conditions;
- Elle permet aux entreprises de se démarquer de la concurrence et de se positionner sur un marché ;
- La motivation du personnel : définir clairement les tâches du personnel et le responsabiliser, tout en améliorant la communication interne ;
- Elle offre à l'entreprise l'aptitude d'augmenter sa marge brute par la diminution des coûts de non-qualité ;
- Une forte implication du chef de l'entreprise et la direction générale pour la réussite ;
- Ramasser les énergies de tous les membres de l'entreprise ;
- Elle permet à l'entreprise de détecter les défauts en amont et d'éviter tout dysfonctionnement qui peut se produire.

2.4 Les avantages de la certification

« On distingue plusieurs avantages de la certification à savoir :

- Définition claire de ses objectifs ;
- Identification de nouvelles opportunités d'affaires ;
- Assurance d'une clientèle régulière ;
- Réponse aux exigences légales et réglementaires ;
- Réductions des coûts de non-qualité (dysfonctionnements, non-conformités, réclamations) ;
- Homogénéisation du fonctionnement de l'entreprise avec ses différents départements ;
- La garantie du professionnalisme donnée aux clients, aux fournisseurs et autres partenaires ;
- La reconnaissance internationale ;
- Argument de vente. »¹

¹ HAMMICHE Hania ; IZEM Lidia ; 2016/2017, op.cit. ; p37

2.5 Les inconvénients de la certification

« Dans un premier temps, il y a le risque de percevoir la recherche de certification comme une expérience contraignante et n'apportent que peu de valeur ajoutée.

En dehors de la formalisation qui peut paraître lourde, la certification a un coût non négligeable. Cet investissement ne peut être rentabilisé qu'au bout d'un temps assez long, par diminution des coûts d'obtention de la qualité. »¹

3. l'accréditation

3.1 Définition de l'accréditation

« L'accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie à un organisme d'évaluation de la conformité. Elle constitue une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité »²

« L'accréditation concerne uniquement les entreprises qui réalisent des prestations de contrôle, dès lors qu'elles souhaitent faire reconnaître leurs compétences techniques en la matière. Elle s'adresse donc aux laboratoires d'essais et d'étalonnage, aux organismes de vérifications, et de comparaisons inter laboratoires...

L'accréditation repose sur quatre critères : l'évaluation, la validation, l'harmonisation ainsi que le domaine d'accréditation

a.L'évaluation :

Concerne le savoir-faire du laboratoire et donc son système qualité

b.La validation :

Concerne les méthodes employées par laboratoires pour effectuer ses essais et analyses

c. L'harmonisation :

Se charge d'imposer à tout laboratoire des pratiques et règles communes concernant les critères d'accréditation

d. En fin le domaine d'accréditation :

Concerne le domaine de compétence dans lequel le laboratoire souhaite se faire accréditer. »³

¹ Idem

²<https://www.cofrac.fr/quest-ce-que-laccreditation/certification-et-accreditation-quelles-differences/>

Visité le 25/02/2019 à 10 :42

³ Idem

Conclusion :

La mise en place d'un système de management environnemental, permet aux entreprises de se conformer aux exigences légales, de réduire les risques, de maîtriser les situations d'urgence et de gagner la confiance des parties intéressées.

Cependant, l'une des conditions du succès du projet de mise en place d'un SME est l'analyse préalable de ses avantages et inconvénients.

Par conséquent, la réussite du projet de certification selon la norme ISO14001, impose la réunion d'une analyse préalable, d'une bonne planification, d'une communication efficace et d'une distribution équitables des responsabilités.

Chapitre 02 :
La responsabilité sociale des entreprises

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Introduction

De nos jours, les entreprises sont devant une obligation d'assumer leur responsabilité sociale et environnementale, Pour des raisons de compétitivité, de légitimité ou de préoccupation éthique. « Une entreprise doit assumer un ensemble de d'obligations« vis a- vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société, prend en compte les attentes des parties prenantes; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement; est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relation »¹

¹Turcotte, M.-F., Langelier, L., Hanquez, M., Allard, M.-C., Desrochers, T. et Tirilly, M. *.Comprendre la responsabilité sociétale de l'entreprise et agir sur la base d'ISO 26000* Québec (Canada): Les publications de l'IEPF.2011 p.14

Section 01 : Généralité sur la responsabilité sociale des entreprises

1. L'évolution du la RSE

Le thème de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) connaît depuis une trentaine d'années un développement considérable.

« **A l'aube du 19ème siècle** et du développement industriel, on parle de paternalisme industriel des grandes entreprises, marquée par la prise de conscience et le développement d'une certaine éthique chez les dirigeants **Dès les années 1950**, des auteurs américains qui ont forgé le concept de RSE en partant de postulats religieux et éthiques et résultant essentiellement en des actions philanthropiques. **C'est en 1953** que d'Howard BOWEN, un pasteur protestant à la demande de l'église, publie (Responsibility of the business man). Il est le premier à utiliser le terme (Corporate Social Responsibility), traduit par la suite par « responsabilité sociale de l'entreprise ». Dans son ouvrage, Bowen insiste sur la contribution essentielle de l'entreprise au renforcement des valeurs portées par le rêve américain. L'entreprise est alors perçue comme un acteur social à part entière, investi d'une mission envers la société au sens large. **En 1970**, Milton Friedman, un des économistes les plus influents du XXème siècle, écrivait que « La responsabilité sociale des entreprises est d'augmenter leurs profits. Ce point de vue était alors représentatif du scepticisme général régnant à l'époque. **Dans les années 1980**, une autre vision de l'entreprise émerge et de nombreuses études ont vu le jour considérant que l'entreprise n'est pas seulement responsable devant les propriétaires du capital mais devant l'ensemble de ses employés, fournisseurs, clients, territoires. **En 1992**, tenue du deuxième sommet de la Terre à Rio de Janeiro qui fut l'occasion pour 173 chefs d'Etats de prendre des décisions en matière d'environnement. **Dans les années 1990** en Europe, la RSE a connu un gain d'intérêt suites aux actions entreprises par des organisations de la société civile à l'encontre d'entreprises coupables de torts sociaux ou encore environnementaux. Ce concept a alors été considéré comme la contribution des entreprises au développement durable et est la résultante des attentes d'une société civile de plus en plus informée et mondialisée d'une part, et d'autre part de la réponse des entreprises soucieuses de cultiver leur bonne image de marque. »¹

¹ <http://rse.cgem.ma/genese-rse.php> visité le 10/04/2019 à 11 :03

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Tableau n°03 : Évolution du concept de responsabilité sociale des entreprises

	1950-60	1970	1980	1990
Auteurs	Bowen (1953) Kaysen (1957) Galbraith (1958)	Wallich & McGowan (1970)	Carroll (1979)	Freeman (1984)
Thèmes	Éthique Obligations sociales de l'entreprise	Intérêt éclairé Réconciliation des obligations sociales avec performance financière	Performance sociétale de l'entreprise	Gestion stratégique des parties prenantes
Niveau d'analyse	Société	→		Organisations
Orientation Éthique	Explicite	→		Implicite

Source : adapté de Min Dong (2008)

2. Définition de la responsabilité sociale des entreprises

« Dans les discussions internationales sur la RSE, une autre confusion trouve son origine dans le fait que la responsabilité peut être vécue comme le résultat d'une obligation, mais aussi comme celui d'un engagement »¹ Durant son évolution, celle-ci a connu plusieurs définitions

« Pour Carroll, la RSE comprend «l'ensemble des obligations économiques, légales, éthiques et discrétionnaires que la société entend être respectées à un moment donné »². Pour être socialement responsable, il ne suffit pas de respecter la loi, il faut également respecter les normes sociales et répondre aux attentes de la société en matière de causes sociales.³

Une autre définition précise a été sélectionnée afin de faciliter la compréhension de l'essai, soit celle de la norme ISO 26 000 ; « la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- Contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;
- Prend en compte les attentes des parties prenantes;

¹Hibr édition 2013 pour la publication en Algérie Coopérative AissatIdir n 149 Beni- messous, Alger

² <https://www.cairn.info>> visité le 11/04/2019 à 13 :02

³ MICKAËL TIRILLY « LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES DANS LE SECTEUR PUBLIC : LE CAS DES ENTREPRISES PUBLIQUES » p27

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

- Respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations »¹

3. L'aspect environnemental de la responsabilité sociale des entreprises

Une section complète de la norme ISO 26 000 est consacrée à l'aspect environnemental. Celle-ci met l'emphase sur quatre domaines d'action, présentés dans le tableau suivant

Tableau n°04 : Domaines d'actions environnementales de la norme ISO 26 000

Domaines d'action	Description du domaine d'action
Prévention de la pollution	Émissions dans l'air Rejets dans l'eau Gestion des déchets Utilisation et mise au rebut de produits chimiques toxiques dangereux Autres formes identifiables de pollution
Utilisation durable des ressources	Efficacité énergétique Conservation de l'eau, utilisation de l'eau et accès à l'eau Efficacité dans l'utilisation des matières premières Réduction des besoins en ressources pour un produit
Atténuation aux changements climatiques et adaptation	Atténuation aux changements climatiques Adaptation aux changements climatiques

¹ La norme ISO 26 000 : 2010 *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. À son article 2.18 (p.4),

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	Valoriser et protéger la biodiversité Valoriser, protéger et réhabiliter les services assurés par les écosystèmes Utiliser les sols et les ressources naturelles de manière durable Aller dans le sens d'un développement urbain et rural sain d'un point de vue environnemental
---	---

Source : Gendron, C. (2010). Normaliser la responsabilité sociale : Le pari d'ISO 26 000. *Les Cahiers de la CRSDD - collection recherche*, n° 07, p. 1.47.

« Les entreprises doivent s'attarder lors de la mise en place d'activités de RSE au niveau environnemental aux principaux domaines citer dans le tableau01 elles doivent donc globalement commencer par une phase d'identification de ses impacts, des sources d'émission, d'utilisation des ressources. Après la prise de mesure de ceux-ci, des enregistrements peuvent être effectués. Par la suite, des actions peuvent être mises en place afin d'améliorer la situation au niveau des quatre domaines d'action, que ce soit par l'adoption de certaines pratiques ou par la diminution de l'utilisation de certains types d'énergie/de produits chimiques /de ressources. »¹

4. Intérêts d'une démarche responsable

4.1 Intérêts généraux

« La performance sociale et environnementale ne peut pas exister sans la performance économique »²

« En premier lieu, la responsabilité sociale présente l'avantage de faire accéder les entreprises à l'univers de référence "éthique" des investisseurs et à renforcer la valeur économique de l'entreprise. Pour les grandes entreprises, la promotion de la responsabilité sociale et environnementale permet d'accroître les performances commerciales et financières, de réduire le coût des risques industriels et écologiques et de renforcer leur compétitivité. Pour les P.M.E., une telle promotion influe sur leur image et sur les possibilités de financement et de

¹ Emilie Houle ; « LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES DANS LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT AVEC DES PROBLÈMES DE GOUVERNANCE » Canada, janvier 2012 p.07

²Aspects environnementaux et sociaux de la R.S.E. et management des entreprises : une éthique au centre et autour de l'entreprise p. 03

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

cotraitance. En deuxième lieu, l'éthique offre l'opportunité de donner une image saine et de restaurer la confiance. L'émergence des codes d'éthique, des contrats de confiance, des chartes d'éthique, des engagements d'honneur n'est pas neutre. En troisième lieu, il y a apparition dans les entreprises d'une labellisation éthique permettant d'attirer ou de retenir »¹

4.2 Intérêts spécifiques

« L'entreprise responsable peut accroître ses performances tout en donnant un « sens » à son développement et un visage plus humain à l'Economie »². « En ce qui concerne l'environnement, la prise en compte de cette donnée dans le cadre de la responsabilité sociale est un outil stratégique qui permet de réduire les coûts de production, d'adaptation et de dépollution, ainsi que de prévenir contre des risques d'accidents industriels ou de crises sociales et d'inciter à l'innovation. En ce qui concerne l'aspect social, les salariés sont la première source de richesse de l'entreprise. Ils garantissent non seulement la production d'un bien ou d'un service, mais peuvent également, placés dans des conditions. La mobilisation du personnel autour de valeurs partagées, de projets stratégiques et d'une plus grande ouverture vers l'extérieur, permet de réduire le risque social et de créer une dynamique de progrès »³

5. les parties prenantes de la RSE

« Il existe plusieurs types de parties prenantes à prendre en compte. Celles-ci varient selon le type d'entreprise et le milieu dans lequel la compagnie s'installe »⁴. Selon la norme ISO 26000, une partie prenante est un « individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation ».⁵

« Lorsqu'une entreprise souhaite améliorer les impacts de ses activités, elle doit d'abord prendre en compte la façon dont ses parties prenantes perçoivent ces activités et les enjeux qui lui sont liées. »⁶

¹ 2 Alliances et la RSE" [http:// www. alliances-asso. Org](http://www.alliances-asso.org) visité le 17/04/2019 à 12 :43

² Aspects environnementaux et sociaux de la R.S.E. op.cit.

³ Responsabilité sociale des entreprises, "Parties Prenantes", [Http:// www. Novetnic. Fr](Http://www.Novetnic.Fr) p. 04 visité le 17/04/2019 à 13 :10

⁴ Emilie Houle ; op.cit. ; p.08

⁵ Iso 26000 article 2.0 p.03

⁶ Emilie Houle ; op.cit.

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

« Plusieurs parties prenantes font partie du milieu de l'entreprise. Situées dans la sphère d'influence de cette dernière, les parties prenantes jouent un rôle essentiel dans la mise en place des programmes de RSE »¹

5.1 Les entreprises

« Quelques dirigeants considèrent qu'il est nécessaire que leurs affaires aient des impacts positifs sur le milieu dans lequel ils sont installés, du coup par volonté qu'ils adoptent un programme de RSE. De plus, les dirigeants ne peuvent se permettre de mettre en place un programme de RSE que lorsque certaines conditions sont présentes au sein de l'entreprise. En effet, il faut des ressources financières suffisantes pour que l'entreprise fasse les investissements nécessaires à l'implantation des activités »²

5.2 L'Etat

« Les institutions gouvernementales ont un rôle important à jouer dans l'établissement d'un environnement adéquat pour les entreprises, afin de favoriser le bon fonctionnement des programmes de RSE, particulièrement au niveau législatif »³. « En effet, la non-conformité aux différentes exigences législatives ainsi que des actes de négligence peuvent amener le gouvernement à retirer la licence d'opération aux entreprises, que l'entreprise ait un plan de RSE ou non. »⁴

5.3 Les communautés locales

« Les communautés locales sont situées dans la zone d'influence de l'entreprise et subissent bien souvent les impacts de l'implantation de celle-ci sur un territoire. L'apparition de nouveaux emplois peut être profitable pour ces populations, mais des contreparties négatives

Si l'entreprise décide de mettre en place un programme, elle doit s'assurer de répondre de façon continue aux demandes de la communauté. Ainsi, elle doit se renseigner à savoir quels sont les besoins de la société, »⁵

¹ Idem p.09

² Idem p. 10

³ Idem

⁴Newell, P. (2005). Citizenship, accountability and community: the limits of the CSR agenda. *International Affairs*, vol. 81, n°3, p. 907-919.

⁵ Idem p.13

5.4 La société civile

« La société civile d'un État est formée de différents groupes, ils ont un rôle plus important à jouer lors de la mise en place d'un programme de RSE. En effet, quelques organisations non gouvernementales (ONG) peuvent influencer de manière importante les entreprises ». ¹

« Cependant, il faut faire attention aux réclamations qu'elles peuvent effectuer, car ce ne sont pas nécessairement elles qui subissent les impacts négatifs découlant des activités de l'entreprise. Ainsi, ces organisations peuvent venir déformer la réalité en mettant l'emphasis sur certaines actions que l'entreprise devrait entreprendre alors que les besoins de la communauté ne sont pas nécessairement à ce niveau. » ²

6. RSE et environnement

« Les problématiques environnementales sont désormais centrales dans le cadre de la RSE. La norme ISO 14001 a d'ailleurs été spécialement créée pour aider les entreprises à mettre en place un système de management environnemental dans le cadre de la RSE.

- Mettre en place un programme de réduction des déchets papiers dans l'entreprise
- Mettre en place le recyclage
- Développer un plan de déplacement d'entreprise pour favoriser les transports non-polluants
- Etablir un plan de réduction des consommations énergétique ou de réduction des gaz à effet de serre
- Faire de l'éco-conception des produits (concevoir des produits qui respectent mieux l'environnement). » ³

6.1. La responsabilité environnementale

« L'émergence de la responsabilité environnementale résulte d'une prise de conscience internationale. Ainsi, la mobilisation des citoyens à travers différentes associations de protection de l'environnement, a conduit les Organisations internationales, les Institutions

¹ Idem

²Levis, J. (2006). Adoption of corporate social responsibility codes by multinational companies. *Journal of AsianEconomics*, vol. 17, n° 1, p. 50-55.

³ <http://e-rse.net>> visité le 02/04/2019 à 20 :12

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

communautaires ainsi que les États à prendre la mesure de la portée politique et juridique des dommages environnementaux. »¹

« La responsabilité environnementale des entreprises est l'un des trois piliers de la RSE ainsi que du développement durable au sein des entreprises. Elle prend tout son sens dans le contexte actuel, et devient un pilier de développement pour certaines organisations qui s'engagent volontairement. Aujourd'hui, la gestion des risques environnementaux est primordiale pour le bon développement des organisations et leur permet d'exercer leurs activités de manière durable sur le plan environnemental.»²

7. La RSE dans le monde et ses objectifs

« Dans le monde, il n'existe aucune loi qui oblige les entreprises à mettre en place une stratégie de RSE. Néanmoins, de nombreux Etats ont développé un corpus réglementaire qui encadre la RSE, notamment en incitant les entreprises à être plus responsables. D'autre part, il existe une institution internationale qui publie des guides à destination des entreprises afin de les orienter sur leur stratégie RSE. Cette organisation permet aux entreprises d'avoir un cadre de référence commun afin de mettre en place leur stratégie RSE. »³

« La RSE concerne toutes les entreprises. Elle correspond à l'application d'une démarche de développement durable qui se doit d'intégrer ses trois piliers : environnementales, sociales et humaines, la RSE vise à responsabiliser les entreprises qui doivent désormais s'impliquer dans le développement de la société et veiller à la mise en valeur de l'humain. Au départ avec des objectifs éthiques et non-financiers, on reconnaît aujourd'hui à la RSE la capacité à améliorer la performance économique de l'entreprise. Pour renforcer sa participation à l'amélioration de la société, l'entreprise booste bien sûr sa réputation et son attractivité auprès de ses clients et prospects. En accordant une attention particulière aux problématiques humaines, sociales et environnementales, elle favorise le développement personnel et l'épanouissement de ses salariés. Ces derniers renforceront leur implication ainsi que leur fidélité envers l'entreprise, et par là même leurs résultats et performances. »⁴

¹ www.toupie.org > visité le 02/04/2019 à 20 :15

² <http://e-rse.net>> visité le 02/04/2019 à 20 :12

³ [http://e-rse.net_op.cit.](http://e-rse.net_op.cit)

⁴ <https://www.elae.com/2016/05/17/25658-la-rse-objectifs-et-outil-de-communication> visité le 28/04/2019 à 13:17

Section 02 : le développement durable

1. Le développement durable dans les entreprises

« Le mot de développement durable DD apparaît au début des années 1970 et 1980 dans des écrits scientifiques. L'un des premiers textes référencés faisant usage de ce concept dans le sens actuel est le Rapport du Club de Rome « Halte à la croissance. Au niveau international, on commence à parler de développement durable pour la première fois dans les rapports des Congrès de l'UICN (Union Internationale pour la Conservation de la Nature). Mais bien avant cela, le développement durable avait commencé à émerger comme idée »¹.

« Au niveau de l'entreprise, le développement durable est souvent défini comme l'attente d'un triple bilan équilibré, une façon de gérer à la fois les risques, les obligations et les opportunités dans les domaines financier, social et environnemental »²

Figure n°04 : les trois piliers du développement durable



« L'objectif du DD sera atteint si le développement industriel souscrit aux trois principes suivants : efficacité économique, équité sociale et responsabilité environnementale. Ces trois enjeux peuvent être désignés par les termes : profits, personnes et planète

Les éléments du triple bilan sont liés. Les entreprises en avance sur le plan environnemental et social affichent également un rendement financier supérieur. En outre ces entreprises attirent et retiennent plus facilement les employés et s'exposent à des risques moins importants en matière financière et de réputation. Enfin ces entreprises font preuve d'innovation et d'une bonne capacité d'adaptation »³

2. Principaux enjeux du développement durable

Pour être durable, le développement industriel doit répondre à d'importants enjeux à l'échelle macroéconomique¹

¹ <http://franceolympique.com> > visité le 29/04/2019 à 10 :15

² NODESWAY A-F. , « mettre en œuvre le développement durable en entreprises en 12 points », Edition Eyrolles , 2013

³ SPENCE L-J., « le développement durable dans les petites et moyennes entreprises (PME) »

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Tableau n°05 : principaux enjeux du DD

Principe	Enjeux
Efficiences	Innovation – prospérité – productivité
Equité sociale	Pauvreté- communauté- santé et bien-être- droits de la personne- partage équitable des ressources et des risques
Responsabilité environnementale	Changements climatiques- aménagement du territoire- quantité et qualité de l'eau- biodiversité- utilisation responsable des ressources renouvelables et non dédoublables

« Les entreprises jouent un rôle crucial pour favoriser le DD. Et en s'attellant à ces enjeux, elles affectent positivement leur triple bilan qui comprend leur performance financière, sociale et environnementale »²

Tableau n° 06 : contribution au DD selon le domaine des actions prises par les entreprises

Financial	Social	Environnementale
Augmentation des revenus	Amélioration de la santé et de la sécurité des employés	Optimisation de l'utilisation des ressources
Réduction des coûts	Source d'approvisionnements éthiques	Réduction des déchets
Hausse du cours de l'action	Soutien communautaire et légitimité sociale	Pollution sonore et olfactive
	Rémunération du personnel	Gestion responsable des produits

¹ Idem

² NODESWAY A-F. , « mettre en œuvre le développement durable en entreprises en 12 points », Edition Eyrolles , 2013

3. Rentabilité du développement durable

« L'essence du DD repose sur la mesure des bénéfices dans trois catégories : financière, environnementale et sociale. Ces mesures ne sont pas indépendantes elles se renforcent mutuellement. Autrement dit, les initiatives environnementales comme les initiatives sociales peuvent contribuer à créer de la valeur financière »¹

4. La différence entre développement durable et RSE

« Selon la norme ISO26000, la responsabilité sociale est un ensemble d'actions et de décisions qui contribuent au développement durable. Les principes fondamentaux mis en avant par la norme sont la transparence, l'imputabilité de ses décisions et de ses actes, un comportement éthique, une reconnaissance des intérêts des parties prenantes, le respect des lois, la prise en compte des normes internationales de comportement, le respect des droits de l'homme. La norme de responsabilité sociale propose des lignes directrices pour que les entreprises développent une gestion responsable. Pour ces raisons, la responsabilité sociale va au-delà de la philosophie du développement durable, et notre recherche portera sur les pratiques, stratégies et sens à donner à cette responsabilité sociale dans des sociétés d'État. »²

¹ PELOZA J., « valoriser la démarche de développement » université Simon Fraser, 2011

²MICKAËL TIRILLY op.cit. p.15 et p.16

Section03 : la responsabilité sociale et le développement durable en Algérie

1. L'Algérie et la responsabilité sociale de l'entreprise

« L'Algérie, partie prenante, dès le début du processus de négociation des Conférences Internationales des Nations Unies sur l'Environnement et le Développement Durable, contribue à l'effort collectif visant la mise en œuvre des différents traités et Conventions adoptés par la communauté internationale, dans l'objectif de promouvoir un développement durable respectueux de l'environnement mondial. La Commission du Développement Durable (CDD) constitue le cadre approprié dans cette perspective. En conformité avec ces instruments internationaux, l'Algérie a intégré la dimension de durabilité dans sa politique nationale de développement. »¹

a. Cadre législatif et institutionnel

« Le Gouvernement algérien a mis en œuvre une Stratégie Nationale de l'Environnement et un Plan National d'actions pour l'environnement et le développement durable. Cette stratégie, dont les principaux objectifs sont :

- ✓ l'amélioration de la santé et de la qualité de vie;
- ✓ la conservation et l'amélioration de la productivité du capital naturel,
- ✓ la réduction des pertes économiques et l'amélioration de la compétitivité,
- ✓ la protection de l'environnement régional et global, s'est traduite dans les faits par :
- ✓ le développement du cadre législatif et réglementaire, le renforcement des capacités institutionnelles et l'introduction d'instruments économiques et financiers. »²

B. Economie verte, le double objectif de la croissance et de la création d'emplois

« L'Algérie a lancé, en 2012, une initiative destinée à promouvoir la création d'emplois et l'entrepreneuriat pour les jeunes et les femmes dans l'économie verte, vu le potentiel intéressant. C'est à l'occasion d'une conférence organisée en Algérie, le 28 mars 2012, qu'il a été question de la nécessité d'introduire les métiers liés à l'économie verte dans les listes d'activités proposées par les dispositifs publics pour la promotion de l'emploi de jeunes. Cette initiative permettrait d'ouvrir de nouvelles perspectives en matière de création d'emplois.

¹ Hind et AYAD ; « Sidi Mohammed La Réalité de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) en Algérie : Cas de NCA ROUIBA par HADJ SLIMANE-KHEROUA » p.04

² Idem ; p.05

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Selon une étude élaborée par l'Agence de coopération allemande au développement (GIZ), plus de 1,4 million d'emplois pourront être créés en Algérie à l'horizon 2025. »¹

2. développement durable en Algérie : une stratégie réelle et pertinente pour réussir la transition économique

« L'Algérie actuellement est conduite par un modèle de développement basé essentiellement sur une richesse naturelle limitée, écologiquement très polluante et un partage injuste des richesses, ajoutant à cela, la crise financière à laquelle, tout le pays fait face, engendrée par cette dépendance à une seule ressource, dont les revenus ont chuté ces dernières années, et qui ont eu des conséquences drastiques sur l'économie nationale et qui se sont répercutées sur la vie quotidienne des citoyens, mettant ainsi l'avenir du pays dans une situation incertain.

Bien que des rencontres, des conférences, des débats, des forums et des salons de promotion ne manquent pas sur le comment sortir de cette dépendance aux énergies fossiles, et même si la conscience quant à la nécessité d'une alternative économique est prise, une volonté d'apporter un changement et sortir de cette situation, l'Etat n'a pas encore réussi à mettre en place une stratégie fiable de développement sachant que les atouts sont divers et variés qui n'attendent qu'à être exploités autrement. »²

¹ Idem ; p.5

²<https://www.algerie-eco.com/2017/05/30/developpement-durable-en-algerie/> visité le 27/05/2019 à 21 :20

CHAPITRE II : LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Conclusion

La RSE est une nouvelle grille de lecture qui va permettre à l'entreprise de mieux répondre aux défis auxquels elle est confrontée et aux attentes de ses parties prenantes

Pour l'entreprise, une démarche de RSE est récompensée par une meilleure performance globale, elle assure son approvisionnement en matière première, gère mieux ses risques, réalise des économies, se différencie davantage de la concurrence, et elle attire et fidélise ses collaborateurs

Chapitre 03 :

**L'impact de la certification
environnementale ISO 14001 sur la
responsabilité sociale cas de : la station
d'épuration des eaux usées STEP de
BOUIRA**

Introduction

L'ONA s'est engagé dans une démarche de management de l'environnement conformément à la norme internationale ISO 2004 depuis Décembre 2007.

Cette distinction demeure la première en son genre à l'échelle nationale et Africaine dans le domaine de la gestion et de l'exploitation des systèmes d'assainissement.

Dans ce chapitre, nous essaierons d'étudier cette entreprise de part de son système de management environnemental (SME) répondant aux normes internationales n la matière, soit de type ISO14001. Afin de pouvoir répondre à notre problématique à savoir : ***la mise en place d'un SME et sa certification ISO 14001 permettent-elles d'assumer la responsabilité sociale d'une entreprise ?***

Pour répondre à cette question, il faut passer d'abord par une présentation générale de l'entreprise en question.

Section 01 : Présentation de l'entreprise d'accueil

1. présentation de l'Office Nationale de l'Assainissement (ONA)

Placé sous la tutelle du Ministère des ressources en Eau et de l'Environnement, l'Office National de l'Assainissement (ONA) est un établissement public national à caractère industriel et commercial (E.P.I.C), créé par le décret exécutif n 01-102 du 21 Avril 2001

1.1 Activités de l'ONA

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique national de l'assainissement, l'Office National de l'Assainissement est chargé sur le territoire national, de l'exploitation, de la maintenance, du renouvellement, de l'extension et de la construction des ouvrages et des infrastructures d'assainissement, ainsi il assure :

- ❖ La protection et la sauvegarde des ressources et environnement hydrique
- ❖ La lutte contre toute les sources de la pollution hydrique
- ❖ La prévention de la santé publique

L'ONA assure également pour le compte de l'Etat, la maitrise d'ouvrage et d'œuvre déléguée concernant les projets d'études, de réalisation, réhabilitation, de diagnostics, des stations d'épurations, des réseaux d'assainissements et de collecte de l'eau pluviale ainsi que des stations de relevage¹

1.2 Développement durable au niveau de l'ONA

L'ONA s'est engagé dans une démarche de management de l'environnement conformément à la norme internationale ISO 2004 depuis Décembre 2007, cette démarche volontaire a été couronnée par une certification selon le référentiel cité ci-dessus, du périmètre suivant :

- ❖ Siège de la zone d'Alger
- ❖ Système d'assainissement de la ville de BOUIRA
- ❖ Système d'assainissement de la ville de BOUMRDES
- ❖ Système d'assainissement de BOUGAA/HAMMAM GUERGOUR, wilaya de SETIF
- ❖ Système d'assainissement de la ville de Tizi-Ouzou
- ❖ Système d'assainissement de la ville de Tlemcen

¹ Site de l'office national d'assainissement (ONA) : <https://www.ona-dz.org/>

- ❖ Système d'assainissement de la ville Sidi Bel Abbès
- ❖ Système d'assainissement de la ville de ZEMMOURI

Cette distinction demeure la première en son genre à l'échelle nationale et Africaine dans le domaine de la gestion et de l'exploitation des systèmes d'assainissement. Elle a été décernée par le bureau international Allemand accrédité « TUV RHEINLAND »

1.3 Motivations de l'intégration de SME

La première raison qui a poussé l'ONA à s'engager dans une démarche de management de m'environnement est liée à trois enjeux principaux

- ❖ Financière : qui consiste à réduire la consommation des matières premières et d'énergie, dont le prix est non négligeable
- ❖ Réglementaire : pour se conformer à la réglementation environnementale en vigueur en Algérie et réduire les non-conformités environnementales afin de réduire les redevances et les taxes importantes qu'elles engendrent
- ❖ confiance des citoyens

La deuxième raison qui est d'ordre générale s'intéresse tout simplement au développement durable, c'est-à-dire, satisfaire les besoins des générations présentes sans compromettre celle de la future¹

2. présentation de l'unité de BOUIRA

L'unité de BOUIRA a été créée le 25 Juin 2006 et siège à la Rue ABERKANE HAMMOUCHE. Elle fait partie de la zone de TIZI-OUZOU

Le système d'assainissement de BOUIRA est composé de :

- ❖ La station d'épuration de BOUIRA
- ❖ La station de relevage n02 (SR02)
- ❖ Du réseau d'assainissement de BOUIRA

La station d'épuration (STEP) de la ville de BOUIRA est implantée en amont du barrage TILES DIT sur la rive d'Oued EDHOUS qui se trouve à la sortie Est du chef-lieu de la ville de BOUIRA

¹ Site de l'office national d'assainissement (ONA) : <https://www.ona-dz.org/>

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Pour les stations de relevage, il y en a deux mais seulement une est en état de marche (la SRn°02)

Son rôle est d'acheminer les eaux recueillies par le réseau d'assainissement de la ville de BOUIRA vers la station d'épuration

Cette nouvelle station d'une capacité nominale de 129200 équivalents habitants recueille les eaux usées urbaines et pluviales de la ville de BOUIRA. Elle a été réalisée dans le but de protéger le barrage TILES DIT qui est la source principale d'irrigation et d'alimentation en eau potable de la ville de BOUIRA.

Figure n°05 : Emplacement de la station d'épuration de la ville de BOUIRA (Google earth)



2.1 Chronologie de la certification de l'unité de BOUIRA

L'application du système de management environnemental (SME) a débuté en septembre 2014, au niveau de la station d'épuration de BOUIRA obtient la certification ISO 14001

Durant le deuxième cycle du SME (2016/2017) c'est tout le réseau d'assainissement de la ville de BOUIRA qui entre dans le périmètre de certification, complétant ainsi la certification du système d'assainissement de la ville de BOUIRA

2.2 Description du procès épuration de la STEP de BOUIRA

L'eau usée est collectée et relevée à l'aide d'une station de relevage vers la STEP. La chambre d'arrivée d'eau est équipée de sondes de mesures de PH, T°, conductivité de type analogique, qui envoie le signal à la table de commande. L'eau passe en premier lieu par un

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

dégrillage grossier à nettoyage manuel qui sert à l'élimination des grosses impuretés (>50mm), puis par un dégrillage fin automatique qui élimine les impuretés moyennes (<8mm)



Figure n°06 : Dégrillage fin automatique **figure n° 07: Dégrillage grossier**

Les déchets recueillis par le dégrillage grossier sont collectés manuellement et stockés dans une benne à proximité

Figure n° 08: Benne pour déchets grossier



Quant au dégrillage fin, les déchets qu'il recueille sont automatiquement transportés vers le conteneur grâce à un broyeur qui va compresser et déplacer les déchets vers une benne à ordures

Après être passée par les deux dégrilleurs, l'eau arrive dans les deux lignes de dessablage/déshuilage ou l'élimination du sable se fait par simple décantation et les huiles par flottation en injectant de l'air sous-pression par les deux surpresseurs d'air

Figure n°09 : Les deux lignes de dessablage/déshuilage



Les sables récupérés sont lavés pour permettre une réduction du volume de stockage et des odeurs. Une unité de séparation et de lavage des sables est installée pour traiter l'ensemble des sables de la station

Figure n°10 : Laveuse de sable



L'eau ensuite passe par le réseau pour qu'elle soit mélangée avec la boue de retour pour former la boue activée et se dirige vers les bassins biologiques. Après le dessableur/déshuileur et la mesure du débit, l'eau usée est dirigée vers une unité de répartition permettant l'équipartition du débit vers les deux lignes (04 bassins) de traitement biologique. Les boues recirculation des boues vers les bassins biologique (boue de retour) et deux en excès vers l'épaississeur.

Figure n° 11: Répartiteur



Chaque bassin comprend une partie anoxie où l'oxygène libre est nul pour favoriser la dénitrification (réduction des nitrates en nitrites puis en azote gazeux) et une partie aérobie pour l'oxydation biologique de la pollution carbonée et azotée (nitrification) avec une éventuelle déphosphoration biologique qui est favorisée par le système d'aération syncopal. Ces bassins sont aérés par des aérateurs de surface horizontaux et agités avec des agitateurs submersibles¹

Figure n°12 : bassin d'aération



Après la dégradation biologique de la pollution carbonée, azotée et phosphorée, l'eau se dirige vers les deux clarificateurs pour une séparation eau épurée/boue par simple décantation de cette dernière. L'eau épurée déverse des lames des clarificateurs vers les chicanes de désinfection puis vers le milieu récepteur (oued edhous).

¹ PRONOST J., PRONOST R., MALRIEU J., BERLAND J-M ., « station d'épuration : Disposition constructives pour améliorer leur fonctionnement et faciliter leur exploitation » Direction de l'Espace Rural et de la Forêt, Décembre 2002

Figure n°13 : clarificateur



Figure n°14 : chicanes de désinfection



Une partie des boues soutirées des clarificateurs est recyclée vers les bassins biologiques en se mélangeant avec l'eau brute au niveau du répartiteur et l'autre partie est extraite vers l'épaississeur pour qu'elle soit épaissie puis vers le stabilisateur aérobie et enfin vers la déshydratation mécanique, qui consiste à déshydrater mécaniquement la boue à l'aide de deux presses à bande et avec ajout de polymère cationique. On peut aussi stocker ou faire sécher la boue naturellement dans les lits de séchage.



Figure n° 15: épaisseurs de boue

figure n° 16: lits de séchage

3. mise en place du SME

La mise en place du SME au sein de la STEP de BOUIRA s'est fait à travers deux démarches : tout d'abord la démarche nationale pour se conformer à la réglementation environnementale algérienne. Ensuite, après la conformité à la réglementation nationale, une perspective de certification environnementale internationale de type ISO 14001 a été élaborée c'est justement à celle-ci que l'on va s'intéresser

Section n°02 : le système de management environnementale au sein de l'ONA

1. Définition de la politique environnementale

« La politique environnementale est l'élément moteur de la mise en œuvre et de l'amélioration du système de management environnemental de l'organisme, de sorte qu'il puisse maintenir et potentiellement améliorer sa performance environnementale »¹

La politique environnementale constitue la base sur laquelle s'appuie l'organisme pour fixer ces objectifs et ces cibles. Il convient que la politique environnementale soit :

- ❖ Suffisamment claire pour être comprise par les parties intéressées
- ❖ Qu'elle comporte un engagement d'amélioration continue et prévention de la pollution
- ❖ Qu'elle soit communiquée à toutes les personnes qui travaillent pour le compte de l'organisme
- ❖ Que son domaine d'application soit clairement identifié et reflète la nature unique, l'importance et les impacts environnementaux des activités, produits et services qui entrent dans le domaine d'application du système de management environnementale

« La politique environnementale de l'ONA est établie par la direction générale, qui s'engage publiquement à poursuivre et développer encore davantage ses efforts dans la protection de l'environnement. Ces efforts sont axés essentiellement sur les principes suivants :

- ❖ Se conformer à la réglementation nationale en vigueur, et répondre aux autres exigences auxquelles l'ONA a souscrit
- ❖ Prévenir et réduire toutes les formes de pollution générées par son activité
- ❖ Assurer une gestion intégrée des déchets
- ❖ Assurer de manière continue la sensibilisation des employés, des sous-traitants et des partenaires sur les bonnes pratiques environnementales
- ❖ Suivre et évaluer périodiquement la performance du SME en l'inscrivant dans une optique de DD

¹ HARIZ S., « Etude Critique du Système de management environnemental au niveau des entreprises algérienne », Mémoire de magister en Hygiène et sécurité industrielle, université Hadj Lakhdar, Batna, 2009

- ❖ Mettre en place un dispositif de communication de l'engagement environnemental de l'office aux parties externes
- ❖ Désigner systématiquement un correspondant local pour l'environnement et créer un comité de pilotage au niveau des sites du périmètre

La politique environnementale de l'ONA est périodiquement passée en revue et révisée pour tenir compte des changements des conditions et des nouvelles informations, et la direction de l'entreprise veille à se doter des moyens financiers, humains et techniques pour être en mesure d'atteindre cette politique. La version actuellement en vigueur de la PE de l'ONA est la version 14 (annexe n°) »¹

2. Planification du SME

« La seconde étape de la mise en place du SME est sa planification. Elle se fait d'abord par une analyse environnementale initiale de l'entreprise afin de détecter les défaillances environnementales et les aspects environnementaux les plus influents de l'activité. Puis à partir de ces lacunes une fixation d'objectifs et de cibles est établie. Enfin, la dernière étape est celle de la préparation d'un programme pour atteindre les objectifs et cibles tracés. »²

2.1. Analyse environnementale

« Elle consiste à diagnostiquer et évaluer les dégâts environnementaux avant l'intégration du SME au sein de l'entreprise. Elle sert à identifier les aspects environnementaux des activités de l'entreprise et de déterminer ceux qui sont significatifs (AES) et qu'il convient de prendre en considération en priorité »³

« La première étape consiste à dresser un inventaire exhaustif des activités et sous activités faisant partie du domaine d'application du SME, ce qui permettra de repérer rapidement celles qui génèrent le plus d'impact sur l'environnement. Chaque activité ou sous activité recensée doit être croisée avec les domaines de l'environnement (air, bruit, sol, énergie, déchets...) ce qui permettra d'identifier les aspects environnementaux générés par ces activités. Chaque activité du système d'assainissement est identifiée dans le lieu qui lui propre. Une activité peut avoir un ou plusieurs aspects environnementaux et chaque aspect peut avoir un ou plusieurs impacts sur l'environnement qui doivent être identifier.

¹ Site de l'office national d'assainissement (ONA) : <https://www.ona-dz.org/>

² Idem

³ FRANCIS P., « Système de management environnemental : liste de contrôle à l'usage des PME », Centre du Commerce International, 2010

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Après l'identification des aspects et impacts environnementaux, ils seront évalués et notés selon trois critères d'évaluation : la gravité (G), la fréquence d'occurrence (F) et la détectabilité (D). Les échelles de notation sont comprises entre 1 et 4 (). Le degré de criticité est obtenu par la multiplication des notes attribuées à chaque critère ($G \cdot F \cdot D$)¹. Les aspects environnementaux sont qualifiés de significatif lorsque :

1. les aspects sont non conformes (NC) à la législation et qu'ils ne remplissent pas les exigences réglementaires. (Exemple : la pollution de l'air du aux échappements de gaz du groupe électrogène qui sont non conforme aux seuils réglementaires des émissions atmosphériques).

2. le degré de criticité environnementale évalué est supérieur ou égale à 24. (Exemple : le gaspillage des ressources naturelles du aux fuites d'eau au niveau des douches de la STEP a un degré de criticité de 24, et donc est un AES, même si il est conforme à la réglementation).

Cette démarche est réalisée par le correspondant environnemental local en collaboration avec le responsable de chaque structure. Il est à signaler que les données recensées ne sont pas définitives, elles seront mises à jour et améliorer d'une manière continue, une fois par année et dans d'autres cas lors d'une modification d'activité, d'une nouvelle exigence ou d'un achat d'un nouveau produit ou installation ayant des impacts sur l'environnement. »²

2.2. Exigences légales et autres exigences :

« L'ONA veille au respect des exigences légales applicable à ses activités. Dans cette optique, les textes réglementaires ainsi que les conventions ont été identifiés à l'aide du Journal officiel de la République algérienne démocratique et populaire (JORADP). Cette base de données est disponible au siège de la Direction générales (service documentaire)

La méthodologie de mise en œuvre de la ville réglementaire ainsi que l'évaluation de la conformité réglementaire se font selon la procédure « identification et évaluation des exigences légales et autres exigence applicables », cette dernière a pour objet la description de la méthodologie utilisée par l'ONA pour la vérification de la conformité de ses activités par rapport aux exigences légales applicables et de toutes autres exigences

¹ Manuel environnemental de l'ONA, « Système de management environnemental ISO 14001 », juin 2012

² Document interne de l'ONA

Ainsi un recueil des exigences légales relatif aux aspects environnementaux significatifs comporte les textes applicables aux sites du périmètre d'application du SME de l'unité de BOUIRA. »¹

2.3. Définition des objectifs et cibles environnementaux

« Les objectifs et cibles environnementaux (OCE) ont été définis et fixés en fonction des aspects et impacts environnementaux significatifs générés par les activités de l'unité de BOUIRA, des exigences légales applicables et des capacités techniques et financières de l'ONA

Ils sont documentés dans le cadre du « programme environnemental » qui a été mis en place suite à une « étude environnementale », afin de planifier les actions à entreprendre pour instaurer au sein de l'établissement les bonnes pratiques environnementales et la maîtrise des impacts générés par ses activités. Parmi les objectifs visés par la démarche du SME

- ❖ Lutte et prévention contre différents type de pollution
- ❖ L'optimisation de la consommation d'énergie
- ❖ La gestion appropriée des déchets spéciaux dangereux issus de l'activité des laboratoires
- ❖ Réduction des déchets générés et favorisation du recyclage
- ❖ Minimisation des accidents de travail et veille à la protection des opérateurs
- ❖ Veiller à l'efficacité du processus d'épuration des eaux usées urbaines et à diminuer la pollution avant le rejet dans le milieu récepteur
- ❖ La conformité réglementaire

Les objectifs et cibles sont actualisés dans un esprit d'amélioration continue lors des revues de direction ou toute autre circonstance nécessitant leur modification »²

2.4. Conception du programme environnemental

« La création d'un programme environnemental est importante pour le succès de la mise en œuvre du SME, le programme doit décrire comment les objectifs et les cibles fixés par le responsable SME seront atteints. Quelques exemples tirés du programme environnemental de l'unité de BOUIRA

¹ Manuel environnemental de l'ONA op.cit.

² Idem

- ✓ Lutte contre la pollution
- ❖ Réparer et entretenir les pompes de la station de relevage n°2 pour limiter la pollution du milieu récepteur
- ❖ Réparation des fuites de gaz au niveau du groupe électrogène
- ❖ Mesurer l'efficacité de l'épuration de l'eau et s'assurer du respect des normes de rejets
- ❖ Mesurer la qualité de la boue issue de processus épuratoire de la STEP

- ✓ Réduction des déchets générés et favorisation du recyclage
- ❖ Utilisation de moyens informatiques et de supports numériques pour transmettre des documents
- ❖ Réutilisation des déchets qui peuvent être réutilisés dans le stockage tels que les emballages des produits chimiques et d'huiles
- ❖ Instaurer un système de tri et de recyclage des déchets
- ❖ Sensibiliser le personnel sur des déchets

- ✓ Optimisation de la consommation d'énergie
 - ❖ Installation de compteurs pour suivre et enregistrer la consommation d'énergie et la réduire éventuellement
 - ❖ Réduire l'utilisation de véhicules pour réduire la consommation de carburant
 - ❖ Sensibiliser le personnel à éteindre tous les équipements de production, les climatiseurs et les lampes après les heures de travail ou quand il n'est pas nécessaire de les allumer

- ✓ minimiser des accidents de travail et veille à la protection des opérateurs
- ❖ Instaurer des procédures de préparation et réponse aux situations d'urgence
- ❖ Former le personnel au secourisme et premiers soins par des organismes compétents
- ❖ Mettre à la disposition du personnel des plans d'évacuation d'urgences pour chaque bâtiment
- ❖ Disposer des trousse de soin et des extincteurs à la portée des employés. »¹

3. Mise en œuvre du SME

« Le succès de la mise en œuvre d'un système de management environnemental suppose l'engagement de toute les personnes travaillant pour ou avec l'organisme

Cette phase consiste à fournir les ressources nécessaires (humaines, financières, technologiques...etc.) à la réalisation des actions, à la sensibilisation, à la formation du personnel, à mettre au point un plan de communication interne et externe et un système de

¹ Document interne de l'ONA

gestion documentaire, ainsi que le développement de procédures relatives à la préparation et à la réponse aux situations d'urgence »¹

3.1 Désignation des responsables environnementaux

« Afin de mettre en œuvre le système de management de l'environnement, la direction générale de L'ONA à son plus haut niveau, a nommé un Responsable du Management Environnemental (déléguée à l'environnement) à la tête d'une cellule centrale Hygiène, santé, sécurité et Environnement pour coordonner, orienter et contrôler l'ensemble des activités en matière d'hygiène, de santé, de sécurité du travail et d'environnement.

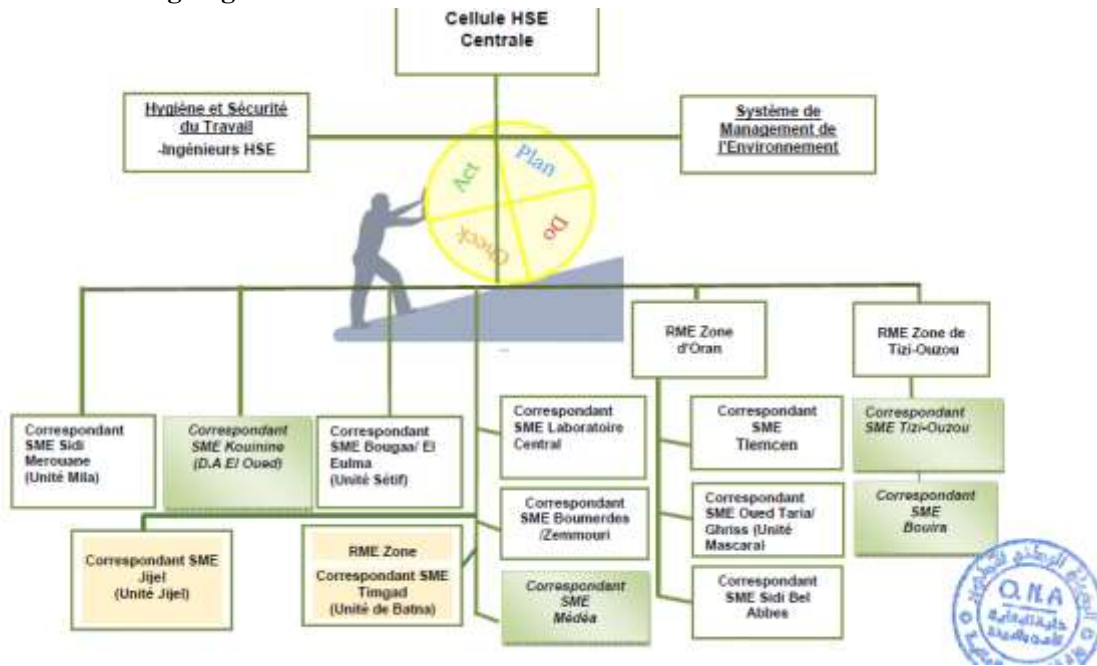
Une commission de pilotage du SME, composée des directeurs centraux et des responsables et acteurs des différentes structures, a été mise en place au niveau du périmètre du SME pour seconder le délégué à l'environnement, afin de discuter les aspects environnementaux, suivre la mise en place du SME et prendre les décisions nécessaires à l'amélioration de ce système. Chaque membre de la commission de pilotage intervient dans son champ de compétence, et participe à l'élaboration de la procédure qui relève de son activité (organigrammes et fiches de poste).

Au niveau de chaque site de L'ONA un correspondant local a été nommé afin de planifier, mettre en œuvre et évaluer, sensibiliser et veiller à l'amélioration continue des SME implantés dans les différents sites, comme c'est le cas de l'unité de BOUIRA. »²

¹ Manuel environnemental de l'ONA ; op.cit.

² Idem

Figure n°17 : l'organigramme de la CHSE

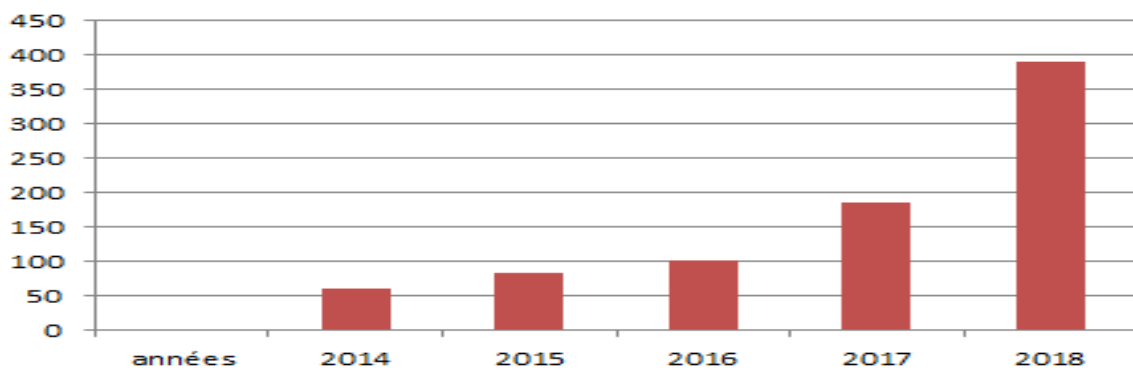


Source : politique environnementale de l'ONA

3.2. Formation et sensibilisation

« L'efficacité du système de management de l'environnement dépend fortement de l'implication du personnel de son niveau de sensibilité vis-à-vis des paramètres environnementaux. Les correspondants locaux du SME organisent périodiquement des séances de sensibilisation au profit du personnel des sites »¹

Figure n°18 : nombre de personnes sensibilisées



Source : élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

¹ Idem

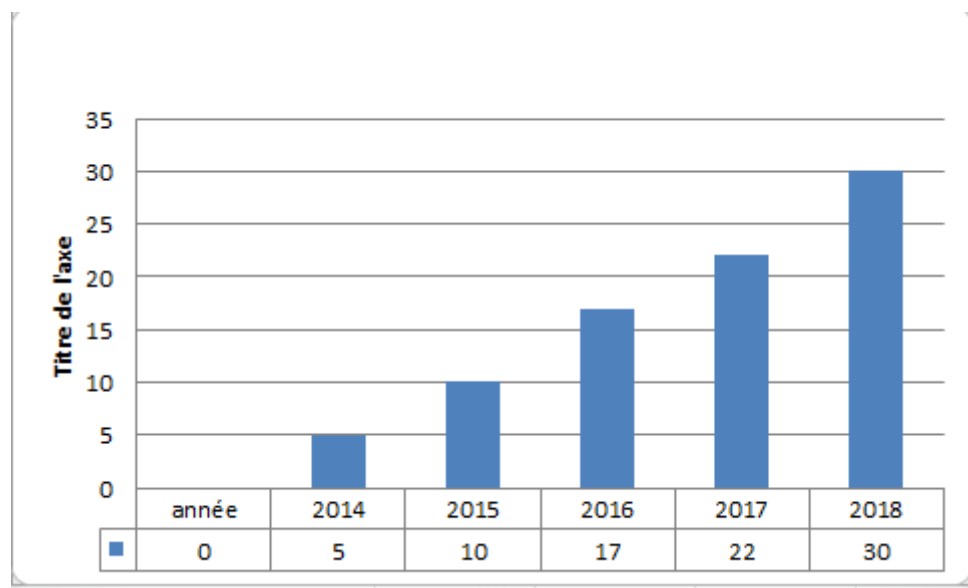
L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

La norme ISO 14001 stipule que chaque visiteur du périmètre de certification doit être sensibilisé au système de management environnemental. Le graphique ci-dessus représente le nombre de personnes sensibilisées par le correspondant SME de l'unité de BOUIRA. Parmi ces personnes il y a ; le personnel de l'unité, les stagiaire, les visiteurs et les sous-traitants.

Le SME n'ayant été mis en œuvre qu'en septembre 2014, le nombre de personnes sensibilisés cette année-là est relativement bas. En 2015 et 2016 ce chiffre n'augmente que très peu. Mais à partir de l'année 2016 il représente plus du double de l'année précédente, cela est dû à la maîtrise de la procédure de sensibilisation par le correspondant et de la bonne implantation du SME dans l'unité de BOUIRA

On peut observer le même phénomène pour les formations du personnel. En, deux ans après l'implantation du SME, le nombre de personnes formées est multiplié par six

Figure n°19 : nombre de personnes formés



Source :élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

3.3. Communication interne et externe

« La réussite de ma démarche environnementale nécessite la mobilisation du personnel (communication interne) et l'information des parties intéressées (communication externe)

1. les actions de communication interne visent à développer l'implication de l'ensemble du personnel au management de l'environnement et à assurer l'échange d'informations entre les différents niveaux et fonctions du système. Elle s'effectue sous forme d'affichage de la politique environnementale et des objectifs environnementaux de l'ONA, des aspects

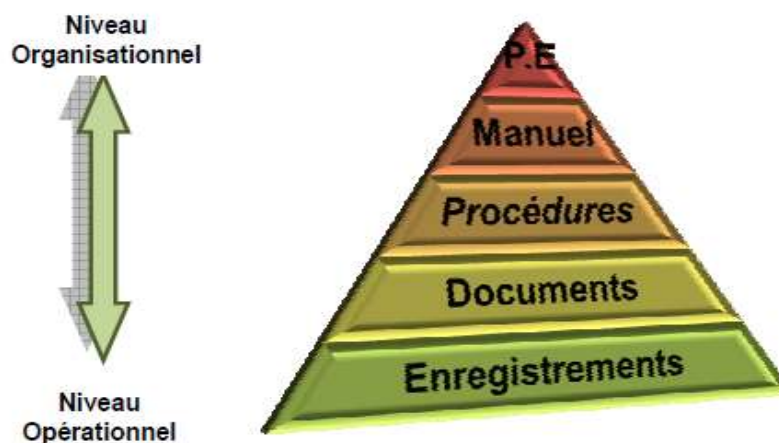
environnementaux significatifs et programme environnemental, des indicateurs de performance environnementale, ainsi que les PV de réunion

2. pour la communication externe, l'ONA a choisi de communiquer sa politique environnementale ainsi que son expérience en matière de gestion des impacts environnementaux issus de son activité et ce dans le but d'échanger son expérience et de sensibiliser les différents acteurs, qu'ils soient locaux, nationaux ou internationaux ; cette démarche a pour objectif de communiquer l'engagement de l'établissement quant à sa prise en charge des impacts de son activité sur l'environnement. Les aspects environnementaux significatifs ont été communiqués en externe sur des Cd-rom et des dépliants de sensibilisations. L'ONA procède aussi un site web donnant toutes sortes d'informations sur ses activités et ses engagements. »¹

3.4. Documentation du SME :

« Les documents du SME listés dans une matrice documentaire les éléments essentiels du SME sont organisés selon une structure pyramidale schématisée dans la figure suivante »²

Figure n°20 : hiérarchie des documents essentiels du SME



Source : la politique environnementale de l'ONA

¹ Document interne de l'ONA op.cit.

² Idem

« Les ingénieurs de la cellule hygiène santé et environnement (CHSE) en collaboration avec les représentants des structures concernées, sont chargés de la rédaction des documents centraux qui relèvent du SME.

Les documents spécifiques aux sites sont élaborés par le correspondant SME local en collaboration avec les responsables des structures concernés. Une fois l'élaboration du document terminée, il est transmis à l'unité de la zone pour validation. Par la suite le document est transmis à la CHSE sous format numérique modifiable (par email ou autre) pour validation définitive et approbation. Le document peut être renvoyé par la CHSE au correspondant local pour d'éventuelles modifications ou corrections.

Avant de procéder à la diffusion, les documents doivent porter la mention « DOCUMENT EN VIGUEUR », quand un document est mis à jour l'ancienne version doit porter la mention qui indique son remplacement, ce qui permet d'éviter toute utilisation non intentionnelle de ces documents

Une liste de diffusion est dressés au début du document, afin d'identifier les destinataires et de suivre le mouvement des documents. Pour transmettre les documents il est préférable d'utiliser des supports numériques (CD/rom, DVD, clé USB) afin d'économiser le papier. »¹

3.4.1. Préparation et réponse aux situations d'urgence

« Cette procédure définit la méthodologie mise en œuvre pour l'identification des risques et accidents potentiels et des situations d'urgence au niveau des sites concernés par le SME. Elle définit également les modalités de planification des exercices permettant de vérifier l'efficacité des moyens de prévention des situations d'urgence et de la documentation correspondante

La communication d'urgence : les règles de communication interne et externe en situation d'urgence sont définies dans le plan de sureté interne et dans la procédure en question en référence aux exigences réglementaires

Des simulations d'initiation du personnel à la réaction aux situations d'urgences sont effectuées avec les organismes compétents (pompiers...) ou en interne, au niveau des sites certifiés. Ces actions ont pour objectifs de mettre en place équipements et moyens nécessaires

¹ Manuel environnemental de l'ONA ; op.cit.

pour faire face à une situation exceptionnelle tels que : incendie, déversements de produits chimiques...

Par exemple, en cas de situation d'urgence des plans d'évacuation d'urgence sont affichés dans chaque bâtiment, indiquant aux personnes le chemin à prendre pour se rendre au point de rassemblement ou ils seront en sécurité. Il y a aussi des flèches sur le sol qui mènent au point de rassemblement. »¹

3.4.2. Contrôle des résultats et action préventives

« L'ONA doit établir, en œuvre et tenir à jour des procédures pour surveiller et mesurer régulièrement les principales caractéristiques de ses opérations qui peuvent avoir un impact environnemental significatif.

Ces procédures doivent inclure la documentation des informations permettant le suivi de la performance, des contrôles opérationnels applicables et la conformité aux objectifs et cibles environnementaux.

L'ONA doit s'assurer que des équipements de surveillance et de mesure étalonné ou vérifiés sont utilisés et entretenus et doit en conserver les enregistrements associés.²

3.4.3. Surveillance et mesurage :

« Par rapport aux objectifs, les aspects et impacts environnementaux sont contrôlé par l'élaboration des programmes environnementaux, des procédures, des instructions et sont vérifiés par des audits et inspections pour s'assures de l'efficacité des actions correctives.

La procédure de surveillance et mesurage, décrit les modalités de surveillance des aspects et des indicateurs environnementaux et l'entreprise.

Un programme de maintenance et d'étalonnage des appareils des mesures (appareils de mesure de laboratoire, débit mètres, oxymètres...) est mis en place. »³ Des contrôles techniques des équipements et installations électriques sont assurés périodiquement en plus d'une évaluation du niveau de certaines installations et équipements⁴.

¹ Idem

² Idem

³ Idem

⁴ METROTF., « Développement Durable et entreprise responsable : formation des politiques de développement durable et cohérence des stratégie », centre d'Etude des Modes d'Industrialisation, 2005

__ Le temps de BY- PASS :

« Le by-pass désigne globalement toutes les eaux dérivées de la station d'épuration vers le milieu naturel qui n'ont pas bénéficié de l'ensemble des traitements. Il est essentiel pour éviter que les eaux usées anormalement chargées passent par les bassins d'aération et risquer la destruction des cultures bactériennes qui ont mis plusieurs mois à se former.

Dans le cas de la station d'épuration de la ville de BOUIRA, les BY-PASS sont causés par des

- Arrivées d'eau anormalement chargée : à la découverte d'une arrivée anormalement chargée et après établissement d'un prélèvement instantané et le BY-PASS, un contrôle visuel de l'arrivée des eaux est systématiquement réalisé afin de rétablir le fonctionnement de la STEP
- Intempéries : en cas de fortes intempéries, une surveillance du canal d'arrivée des eaux brutes est systématiquement réalisée, afin d'effectuer le BY-PASS
- Arrêts fréquents de la station de relevage n°02 : lors des arrêts de la SR n°02 dus aux pannes mécaniques et électriques ainsi qu'aux curage et maintenances, l'eau n'est pas acheminée à la STEP et est directement déversée dans le milieu naturel. »¹

Tableau n°07 : temps de BY-PASS de la station de relevage n°02

Cause du BY-PASS	2015		2016		2017		2018	
	Cible annuelle	Réalisé	Cible annuelle	réalisé	Cible annuelle	Réalisé	Cible annuelle	réalisé
Panne mécaniques et électriques	550h	200h	450h	414h	290h	250h	290h	263h
Curage	240h	131h	200h	129h	150h	132h	150h	138h

¹ Document interne de l'ONA ; op.cit.

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Coupure d'électricité	110h	29h	100h	55h	100h	66h	100h	66h
--------------------------	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----

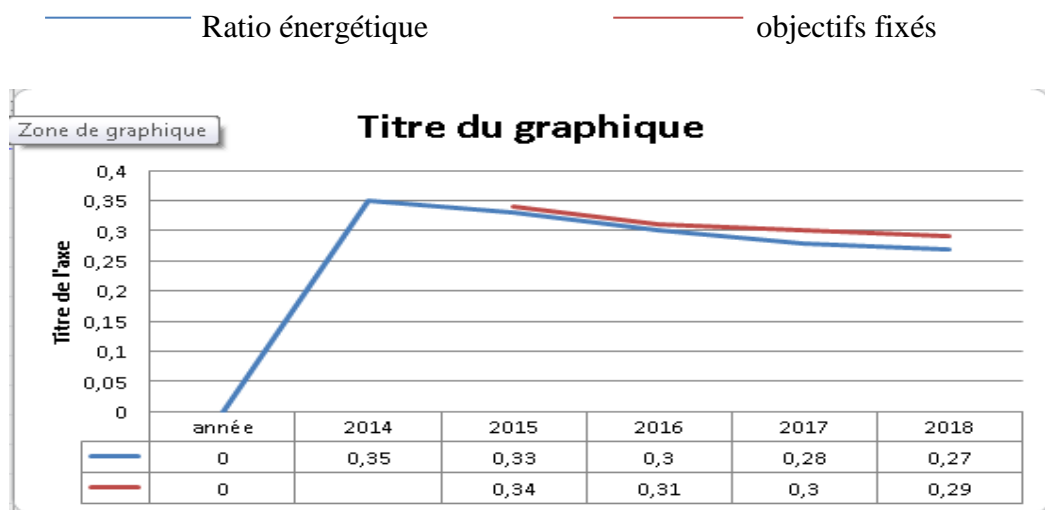
Source : élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

Des cibles annuelles ont été fixées pour les temps des BY-PASS dus aux arrêts fréquents de la station de relevage n°02. Le tableau ci-dessus démontre qu'on 2015 la cible annuelle du temps de BY-PASS engendré par des pannes mécaniques et électriques de la SRn°02, a été dépassée, mais une amélioration significative est observée après l'installation du SME.

__ La consommation d'énergie :

« Le ratio énergétique de la STEP de BOUIRA correspond à la quantité d'énergie consommée (KWH) par mètre cube d'eau épurée. »¹

Figure n°21 : ratio énergétique de la STEP de BOUIRA



Source : élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

Au début de l'application du SME, la consommation d'énergie été relativement élevé, après la certification en 2015, des objectifs à ne pas dépasser ont été fixés, nous remarquons que le ratio tend à baisser et ce grâce aux efforts de réduction de la consommation cités dans le programme environnemental.

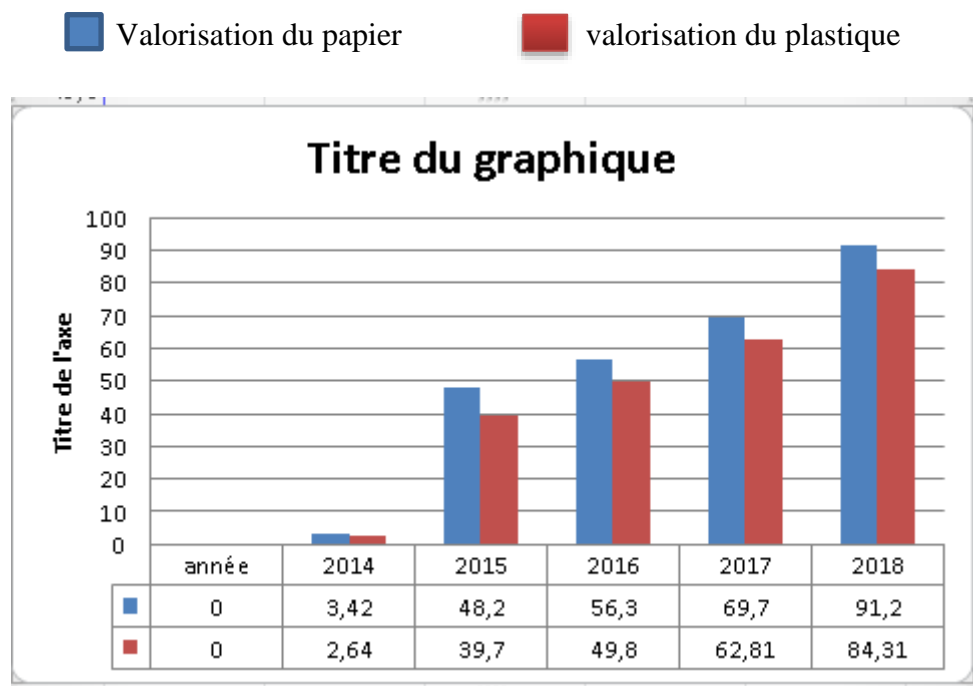
¹ Idem

__ Valorisation des déchets

« Le tri et le recyclage des déchets au niveau de la STEP n'ont été réalisés qu'après la mise en place du SME. Des poubelles de tri sélectif ont été disposées un peu partout dans la station, et le personnel a été sensibilisé et formé.

La figure ci-dessus indique la quantité de déchets plastique et de papier recyclés ou réutilisés. En 2014, le recyclage été quasi inexistant au niveau de la STEP avec quelque kilogrammes de déchets valorisés. A partir de 2015, cette quantité commence a augmenter considérablement et cela grâce aux actions de favorisation de la valorisation des déchets cités dans le programme environnemental. »¹

Figure n°22 : quantité valorisée de déchets en (Kg)



Source : élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

3.4.4. Gestion des non conformités

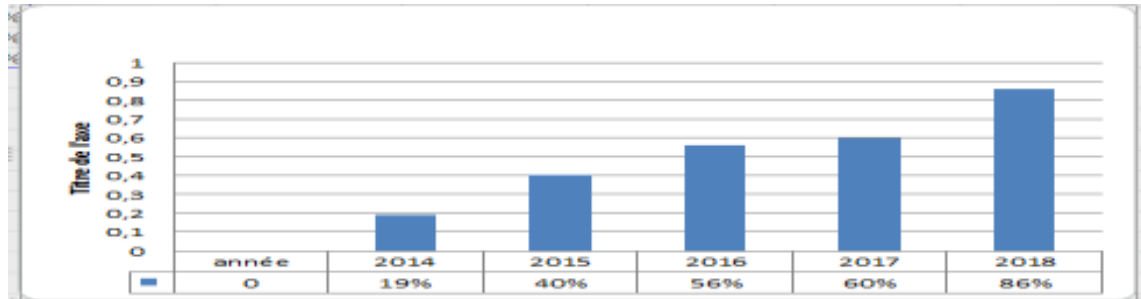
« Il convient que l'organisme soit capable de démontrer qu'il a évalué sa conformité aux exigences légales, y compris les permis ou autorisation applicables.

Dans le cas de l'unité de BOUIRA, on a observé, lors de l'identification des aspects environnementaux significatifs, qu'il subsiste quelques non conformités à la réglementation,

¹ Idem

mais ces derniers ont bien diminué depuis la mise en place du SME en septembre 2014, comme le démontre le graphique suivant. »¹

Figure n°23 : taux des conformités à la réglementation à partir de l'année 2014



Source : élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

En 2017 la conformité à la réglementation atteint un taux de 86%, une amélioration significative depuis 2014, comme on a observé une amélioration continue par rapport au début de l'année 2018.

3.4.5. Maitrise des enregistrements

« Les enregistrements constituent des preuves permettant de démontrer la conformité du SME. Les enregistrements sont classés par exigences de la norme (enregistrements relatifs à la communication externe, la gestion des déchets, les rapports de contrôle techniques.) et sont portés sur une liste des enregistrements. Chaque structure est chargée de classer et d'archiver toutes les données à caractère environnemental qui la concerne. »²

3.4.6. Audit du système de management

« Des audits internes partiels ou globaux sont réalisés périodiquement dans les sites certifiés ainsi que les sites récemment intégrés au périmètre de façon à couvrir toutes les activités générant des AES une fois par an. Ces audits sont réalisés par une équipe d'auditeurs qualifiés, l'objectif étant de :

- Déterminer si le SME est conforme aux exigences de la norme ISO 14001
- Détection des dysfonctionnements éventuels dans l'application des dispositions du SME

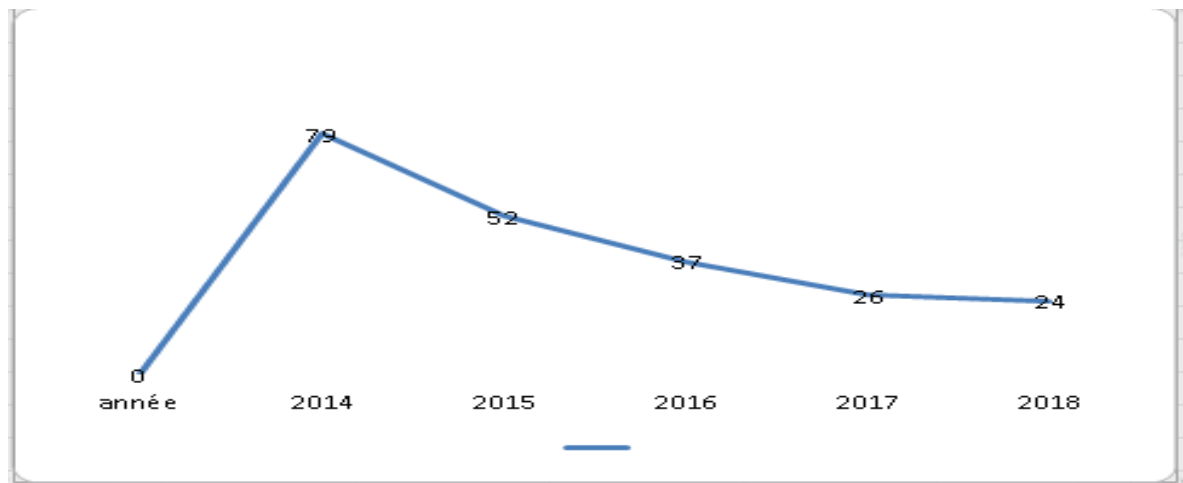
¹ Idem

² Idem

- Mise en place d'actions d'ajustement et d'amélioration
- Vérification de l'efficacité du système

Une fois l'audit interne terminé, un rapport d'audit est transmis aux correspondants des sites audités afin d'élaborer un plan d'action aux écarts détectés. »¹

Figure n°24 : nombre d'écarts enregistrer lors des audits



Source : élaboration de l'étudiant sur base de documents interne

La figure représente les écarts recensés lors des audits. En 2014, 79 écarts ont été enregistrés, un nombre assez élevé dû au fait que le SME n'était pas encore correctement implanté. A partir de 2015 il a commencé à diminuer jusqu'aux 24 écarts en 2018, preuve indéniable de l'efficacité et du bon fonctionnement du SME.

3.5. Revue de direction

« A des intervalles planifiés, l'unité de BOUIRA passe en revue son système de management environnemental, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, suffisant et efficace

Les revues de direction doivent comprendre l'évaluation d'opportunités d'amélioration et le besoin de changements à apporter au SME, y compris la politique environnementale et les objectifs et cibles environnementaux. La direction, à son plus haut niveau, préside cette revue de direction. Elle est dirigée et présentée par le correspondant SME et l'unité de BOUIRA. Un ordre du jour est établi pour informer les participants des thèmes abordés. »²

¹ Site de l'office national d'assainissement (ONA) : <https://www.ona-dz.org/>

² Idem

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Durant la revue de direction du cycle 2017/2018 de la STEP de BOUIRA, à laquelle nous avons pu assister, le correspondant SME a exposé :

- Les révisions éventuelles de la PE, du programme de management environnemental, d'autres éléments du SME
- Les résultats de l'audit interne
- Les évolutions des aspects réglementaires applicables
- La décision de communication externe volontaire et spontanée
- Les besoins en formation
- Le bilan économique de la démarche
- L'appréciation globale de l'efficacité du SME

A l'issue de cette revue de direction un compte rendu contenant des éléments de sortie a été rédigé, validé et diffusé

Le fait d'avoir pu assister à cette revue de direction nous a permis d'être témoin de l'efficacité de celle-ci, qui a réuni les directeurs des différents services de l'unité, et leurs a permis d'exposer leurs idées et de s'exprimer sur les problèmes qu'ils ont pu rencontrer tout au long de l'année, pour ensuite s'allier sur la résolution de ces problèmes en fixant des objectifs et actions et en allouant les ressources nécessaires à leurs réalisations. A la fin les responsables de la réalisation des objectifs sont désignés, et une échéance a été fixée.

Section n°03 : Enquête par sondage

1. présentation de l'enquête :

1.2. Objectif de l'enquête

- Connaître les avis du personnel de la STEP sur le système de management environnemental.

1.3. Instruments de l'enquête

Pour notre travail on a opté pour le questionnaire comme instrument d'enquête

1.4. Déterminer la population étudiée

Notre questionnaire est destiné aux personnels de la station d'épuration des eaux usées (STEP) de la wilaya de BOUIRA (il a été testé auprès de 10% de l'échantillon)

1.5. La taille de l'échantillon

Dans cette étude, on va travailler avec un échantillon composé de trente-trois personnes

Enquête effectuée le 19 ou 23/05/2019

Nombre de questionnaire : 33

Nombre de personnel ayant répondu au questionnaire : 33

1.6 La méthode d'enquête utilisée

La méthode d'enquête qu'on a utilisée est la méthode quantitative, une fois les informations sont collectées auprès de notre échantillon, nous passons à la phase d'analyse et d'interprétation présentée sous forme de pourcentage

1.7 Le mode d'enquête utilisée

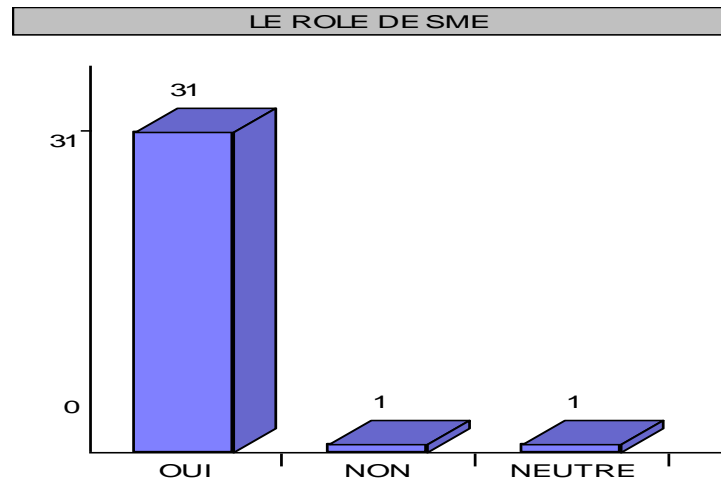
Le mode d'enquête qu'on a choisi pour la collecte des réponses est la méthode par entretien direct (face à face) cette méthode a été effectuée au sein de la STEP, les réponses sont enregistrés sur le questionnaire durant l'enquête.

2. Exploitation et analyse des données

2.1 Les analyses unidirectionnelles

Q1 : Avez-vous connaissance du rôle du SME en interne ?

LE ROLE DE SME	Nb. cit.	Fréq.
OUI	31	93,9%
NON	1	3,0%
NEUTRE	1	3,0%
TOTAL OBS.	33	100%

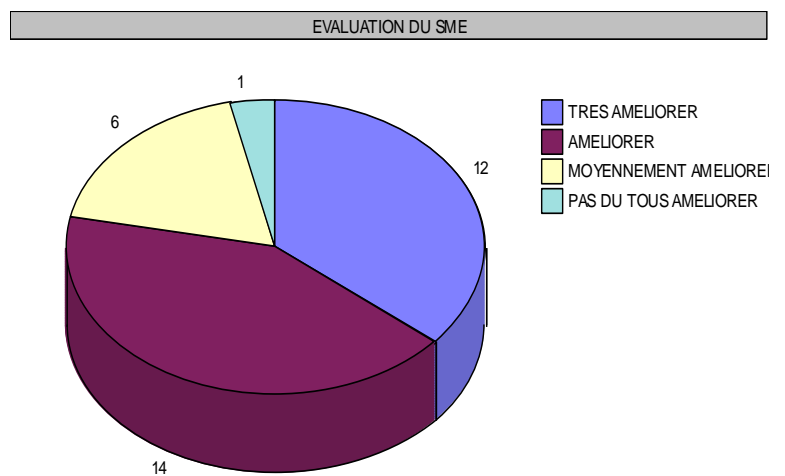


Interprétation des résultats de l'enquête question N°01

D'après cette analyse presque la totalité (31 personnes) de personnels connaît le rôle de SME en interne.

Q2 : Comment évaluez-vous le SME de votre entreprise ?

EVALUATION DU SME	Nb. cit.	Fréq.
TRES AMELIORER	12	36,4%
AMELIORER	14	42,4%
MOYENNEMENT AMELIOREI	6	18,2%
PAS DU TOUS AMELIORER	1	3,0%
TOTAL OBS.	33	100%



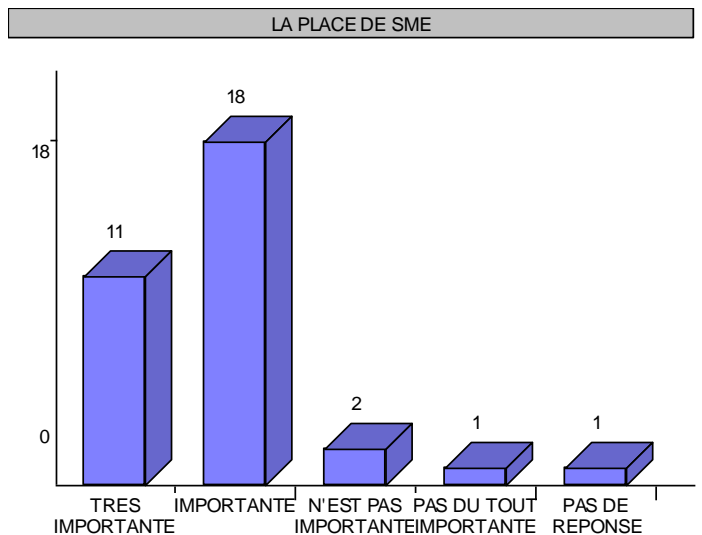
L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Interprétation des résultats de l'enquête question n°02

Parmi trente-trois personnes 36.4% d'entre eux voit que le SME est très améliorer autour des années.

Q3: D'après vous la place qu'occupe le SME est :

LA PLACE DE SME	Nb. cit.	Fréq.
TRES IMPORTANTE	11	33,3%
IMPORTANTE	18	54,5%
N'EST PAS IMPORTANTE	2	6,1%
PAS DU TOUT IMPORTAN	1	3,0%
PAS DE REPONSE	1	3,0%
TOTAL OBS.	33	100%

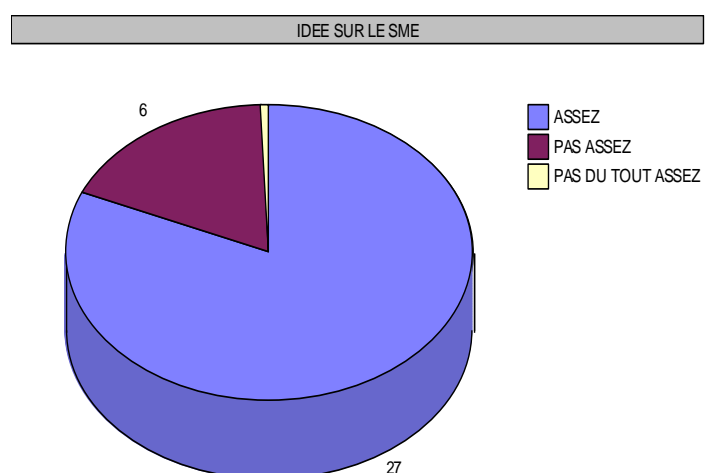


Interprétation des résultats de l'enquête question N°03

L'observation portée sur les valeurs de cette statistique indique que ce système de management environnemental est important (54,5%)

Q4 : Avez-vous une idée sur le système de management environnemental de votre entreprise ?

IDEE SUR LE SME	Nb. cit.	Fréq.
ASSEZ	27	81,8%
PAS ASSEZ	6	18,2%
PAS DU TOUT ASSEZ	0	0,0%
TOTAL OBS.	33	100%



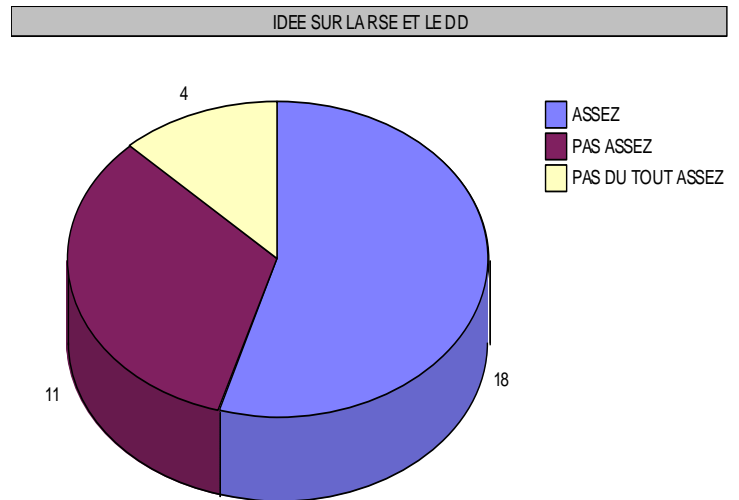
Interprétation des résultats de l'enquête question n°04

On constat que la plus grande part de personnel interroger (81,8%) ont une idée sur le système de management environnemental

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Q5 : avez-vous une idée sur la responsabilité sociale des entreprises et le développement durable ?

IDEE SUR LA RSE ET LE DD	Nb. cit.	Fréq.
ASSEZ	18	54,5%
PAS ASSEZ	11	33,3%
PAS DU TOUT ASSEZ	4	12,1%
TOTAL OBS.	33	100%

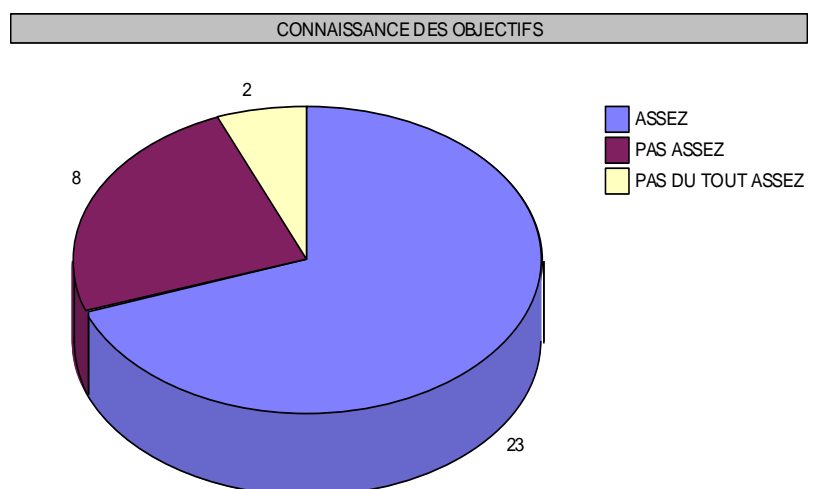


Interprétation des résultats de l'enquête question n°05

L'observation portée sur les valeurs de cette statistique indique que 54,5% de personnel ont une idée sur la responsabilité sociale des entreprises et de développement durable, 33,3% de ces derniers n'ont pas une idée vraiment clair, par contre 12,1% de personnel n'ont aucune idée sur la RSE et le DD.

Q6 : Les objectifs environnementaux de l'ONA sont-ils connus de tous ?

CONNAISSANCE DES OBJECTIFS	Nb. cit.	Fréq.
ASSEZ	23	69,7%
PAS ASSEZ	8	24,2%
PAS DU TOUT ASSEZ	2	6,1%
TOTAL OBS.	33	100%



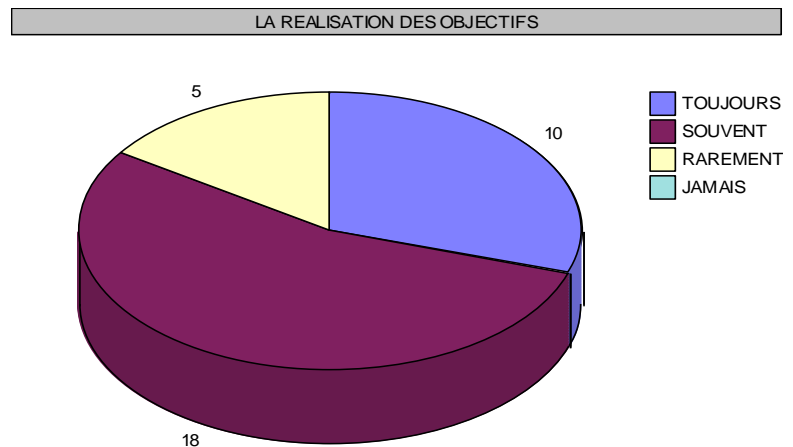
Interprétation des résultats de l'enquête question n°06

D'après ce graphe on peut constater que la plupart des employés (69,7%) connaissent les objectifs environnementaux de l'ONA.

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Q7 : Etes-vous impliqués dans la réalisation de ces objectifs ?

LA REALISATION DES OBJECTIFS	Nb. cit.	Fréq.
TOUJOURS	10	30,3%
SOUVENT	18	54,5%
RAREMENT	5	15,2%
JAMAIS	0	0,0%
TOTAL OBS.	33	100%

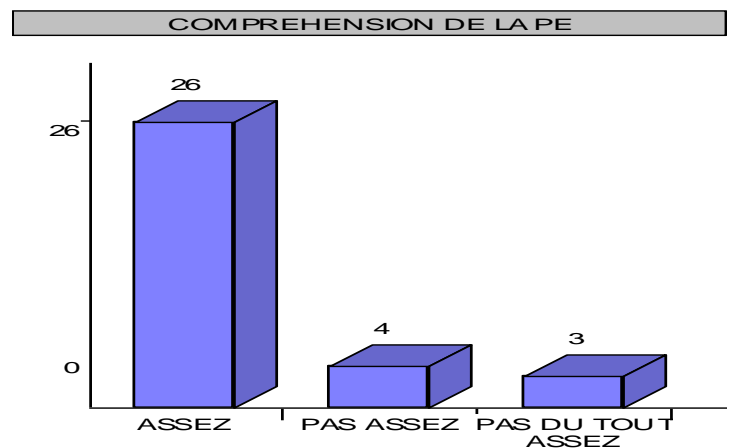


Interprétation des résultats de l'enquête question n°07

Le personnel de la STEP est souvent impliqué dans la réalisation de ces objectifs environnementaux avec un pourcentage de 54,5%, 30,3% d'entre eux le font toujours

Q8 : Avez-vous pris connaissance et compris la politique environnementale affichée ?

COMPREHENSION DE LA PE	Nb. cit.	Fréq.
ASSEZ	26	78,8%
PAS ASSEZ	4	12,1%
PAS DU TOUT ASSEZ	3	9,1%
TOTAL OBS.	33	100%



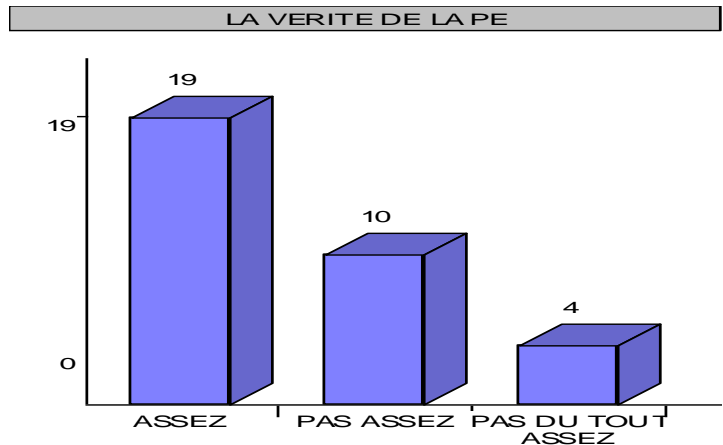
Interprétation des résultats de l'enquête question n°08

Cet histogramme nous montre que 78,8% de personnel comprennent très bien la politique environnementale de l'ONA, par contre que 9,1% d'entre eux n'ont pas pris connaissance

**L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA
RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP**

Q9 : Pensez-vous que la politique environnementale affichée reflète la vérité de l'entreprise ?

LA VERITE DE LA PE	Nb. cit.	Fréq.
ASSEZ	19	57,6%
PAS ASSEZ	10	30,3%
PAS DU TOUT ASSEZ	4	12,1%
TOTAL OBS.	33	100%

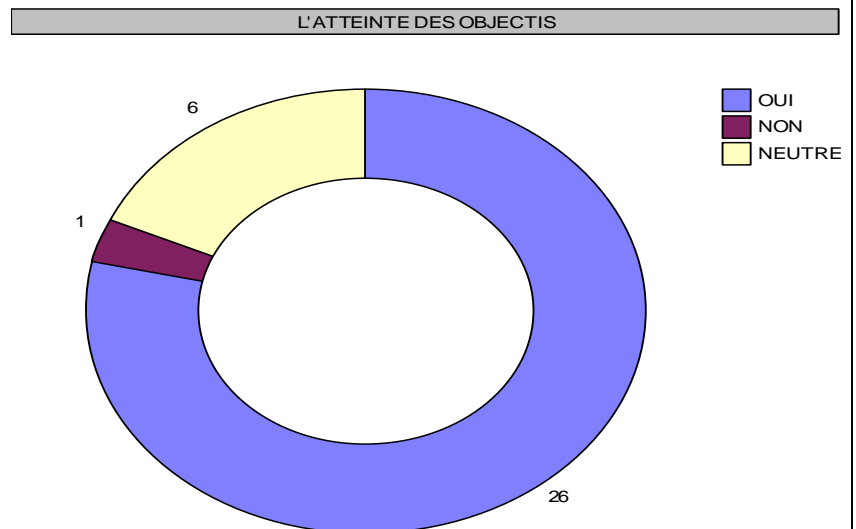


Interprétation des résultats de l'enquête question N°09

Sur 33 employés 19 personnes confirment que la politique environnementale affichée dans chaque département dans la station reflète la vérité de l'entreprise, 10 ne la considère pas vraiment.

Q10 : L'application du SME permet-elle d'atteindre les objectifs fixés ?

L'ATTENTE DES OBJECTIS	Nb. cit.	Fréq.
OUI	26	78,8%
NON	1	3,0%
NEUTRE	6	18,2%
TOTAL OBS.	33	100%



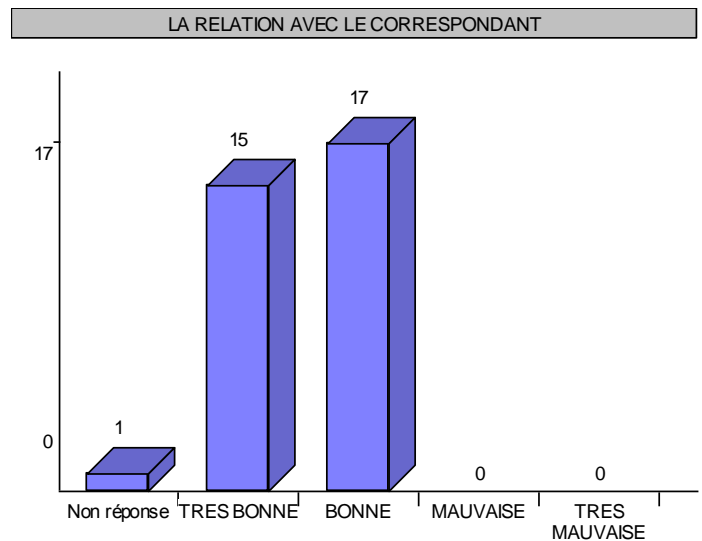
Interprétation des résultats de l'enquête question N°10

D'après 78,8% du personnel l'application du SME a permis d'atteindre les objectifs fixés de l'ONA, 18,2% était neutre, et seulement 3% était contre.

**L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA
RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP**

Q11 : Comment évaluez-vous votre relation avec le correspondant SME ? (pour le personnel)

LA RELATION AVEC LE CORRESPONDANT	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	3,0%
TRES BONNE	15	45,5%
BONNE	17	51,5%
MAUVAISE	0	0,0%
TRES MAUVAISE	0	0,0%
TOTAL OBS.	33	100%

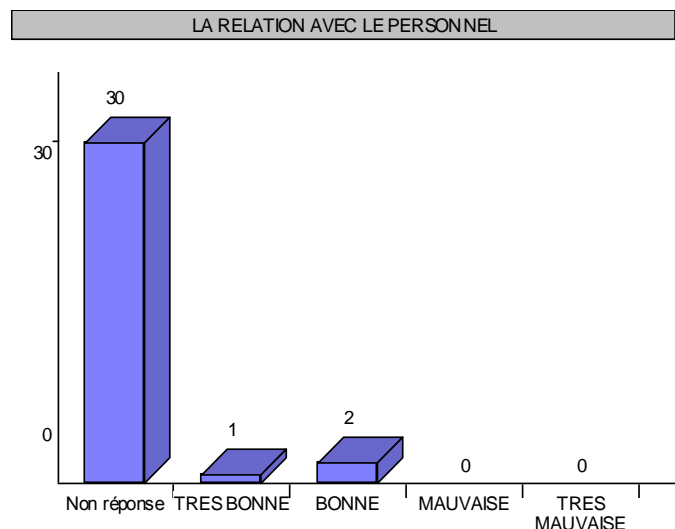


Interprétation des résultats de l'enquête question N°11

La relation entre le personnel et le correspondant SME d'après le point de vue du personnel est bonne.

Q12 : Comment évaluez-vous votre relation avec le personnel ? (pour le correspondant SME)

LA RELATION AVEC LE PERSONNEL	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	30	90,9%
TRES BONNE	1	3,0%
BONNE	2	6,1%
MAUVAISE	0	0,0%
TRES MAUVAISE	0	0,0%
TOTAL OBS.	33	100%



Interprétation des résultats de l'enquête question N°12

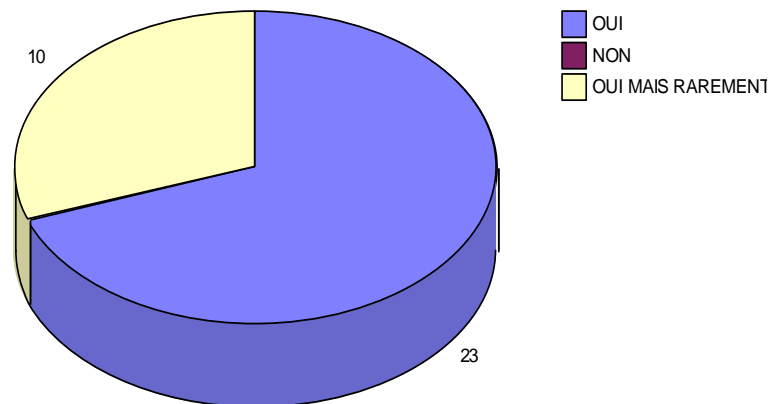
Cette question était destinée seulement au correspondant SME pour qu'on puisse évaluer sa relation avec le reste de personnel et d'après sa réponse cette relation est très bonne.

**L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA
RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP**

Q13 : votre correspondant De SME vous organise des séances de sensibilisation

ORGANISATION DES SEANCES DE SENSI

ORGANISATION DES SEANCES DE SENSI	Nb. cit.	Fréq.
OUI	23	69,7%
NON	0	0,0%
OUI MAIS RAREMENT	10	30,3%
TOTAL OBS.	33	100%



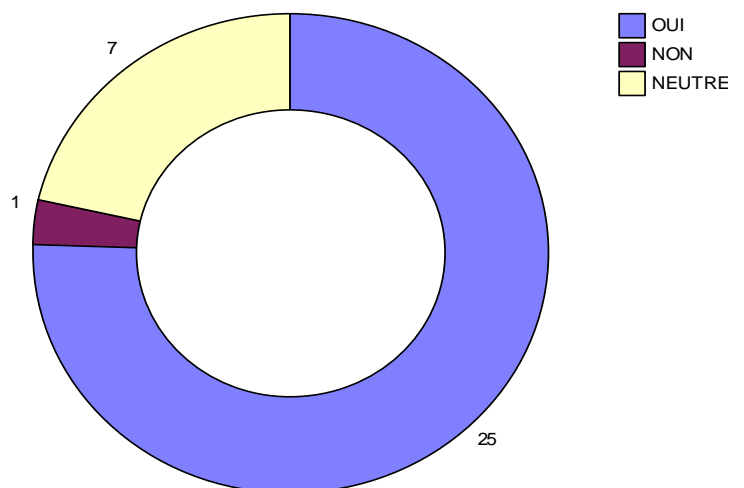
Interprétation des résultats de l'enquête question N°13

69,7% de personnel ont dit que oui le correspondant SME organise des séances de sensibilisation, par contre le reste (30,3%) ont voté pour oui mais ils voient qu'elles ne sont pas suffisantes et qu'il les organise rarement.

Q14 : Le SME apporte-t-il une valeur ajoutée à votre poste occupé ?

LA VALEUR AJOUTEE

LA VALEUR AJOUTEE	Nb. cit.	Fréq.
OUI	25	75,8%
NON	1	3,0%
NEUTRE	7	21,2%
TOTAL OBS.	33	100%

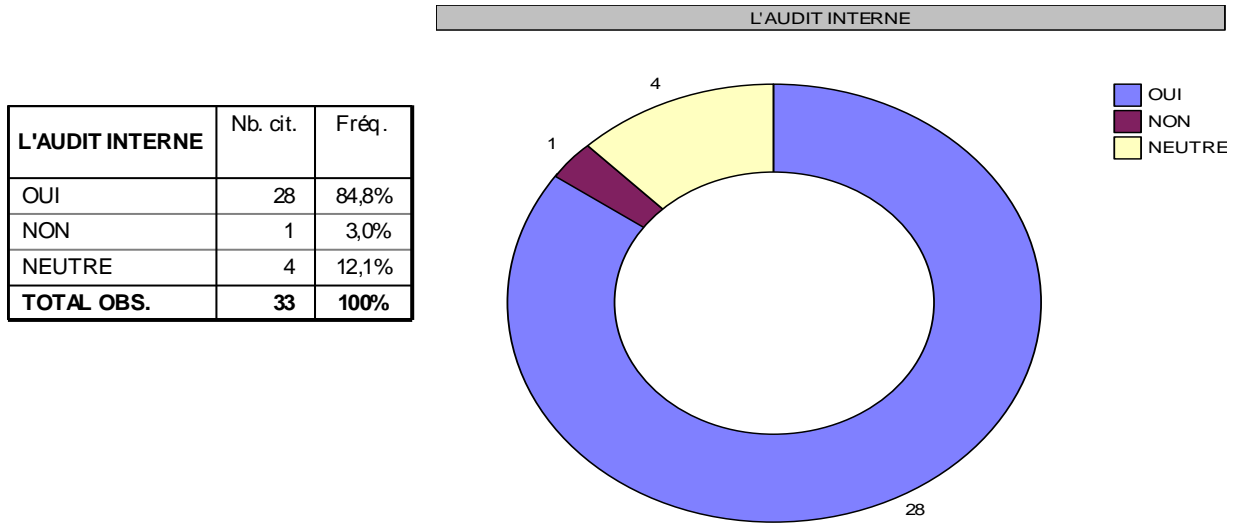


Interprétation des résultats de l'enquête question N°14

75,8% de personnel voit que le SME apporte une valeur ajoutée à leurs poste, 21,2% d'entre eux était neutre dans leurs réponse, et seulement 3% qui n'ont pas constaté une valeur ajoutée.

**L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA
RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP**

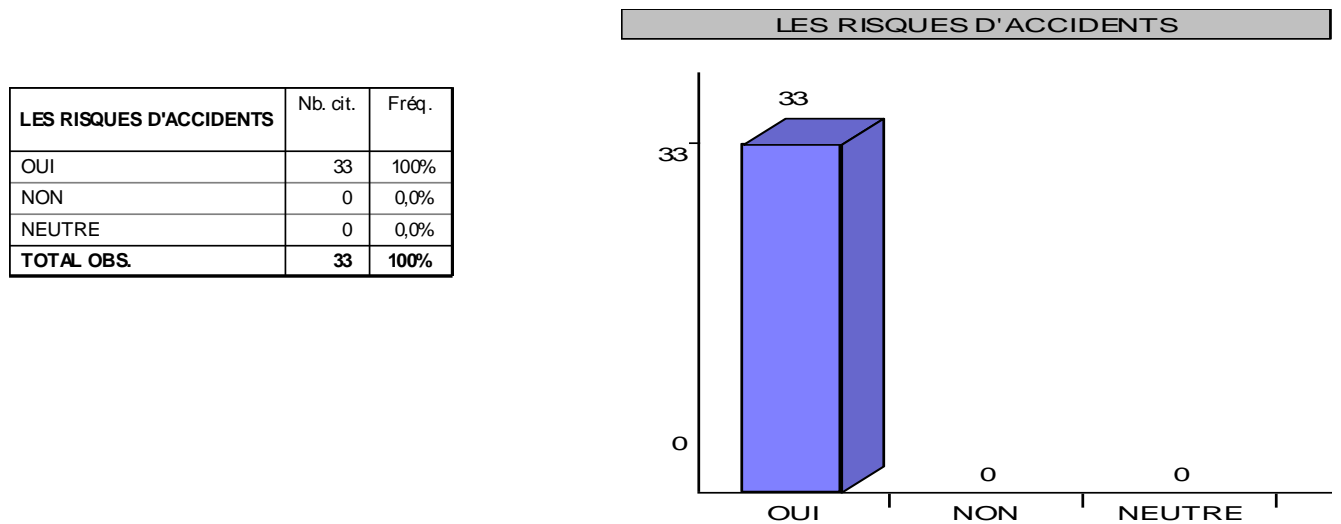
Q15 : Pensez-vous que l'audit interne aide à mieux satisfaire les besoins de votre Processus SME ?



Interprétation des résultats de l'enquête question N°15

L'analyse de cette question nous montre que l'audit interne aide à mieux satisfaire les besoins de leurs processus 84,8% ont répondu par un oui, et 12,1% ont préféré d'être neutre dans leurs réponse.

Q16 : est- ce que le SME permet de diminuer les risques d'accidents ?



Interprétation des résultats de l'enquête question N°16

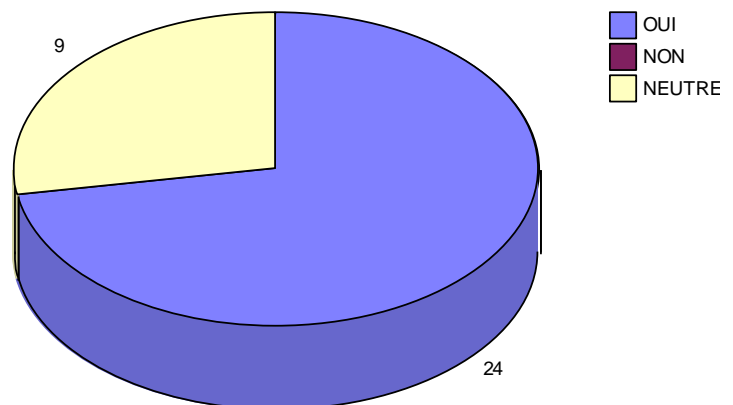
Un pourcentage de 100% a été sûr que ce système a permis de diminuer les risques d'accidents

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Q17 : L'application du SME a permis de mieux gérer les impacts des activités de la STEP sur l'environnement ?

LES IMPACTES DES ACTIVITES SE LA STEP

LES IMPACTES DES ACTIVITES SE LA STEP	Nb. cit.	Fréq.
OUI	24	72,7%
NON	0	0,0%
NEUTRE	9	27,3%
TOTAL OBS.	33	100%



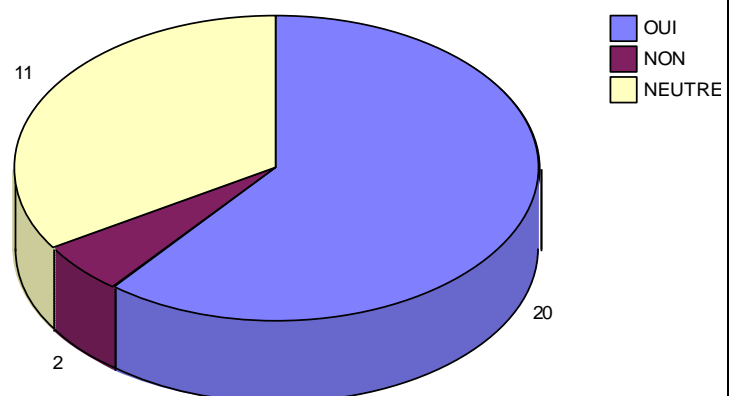
Interprétation des résultats de l'enquête question N°17

D'après les résultats de cette analyse, 72,7% de personnel ont dit que l'application du SME a permet de mieux gérer les impacts des activités de la STEP, le reste (27,3%) ont choisi de rester neutre.

Q18 : l'implantation du SME apporte des avantages économiques ?

LES ANAVTAGES ECONOMIQUES	Nb. cit.	Fréq.
OUI	20	60,6%
NON	2	6,1%
NEUTRE	11	33,3%
TOTAL OBS.	33	100%

LES ANAVTAGES ECONOMIQUES



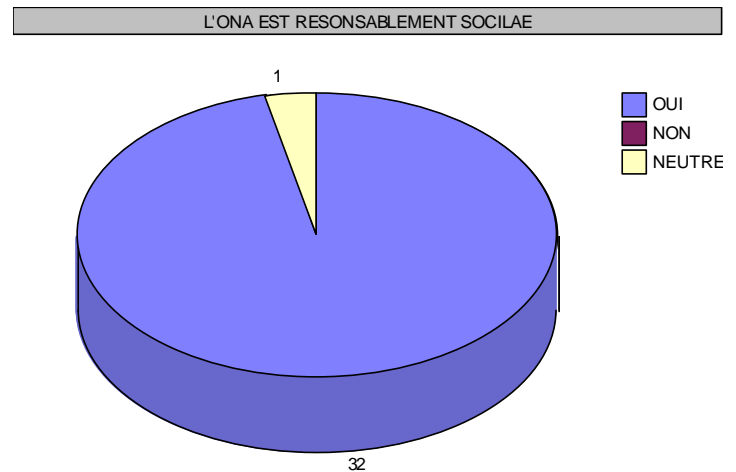
Interprétation des résultats de l'enquête question N°18

D'après les réponses des responsables, l'implantation du SME apporte des avantages économiques.

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Q19 : la responsabilité sociale d'une entreprise est la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui
 - contribue au développement durable, d'après vous l'ONA est socialement responsable ?

L'ONA EST RESONSABLEMENT SOCILAE	Nb. cit.	Fréq.
OUI	32	97,0%
NON	0	0,0%
NEUTRE	1	3,0%
TOTAL OBS.	33	100%

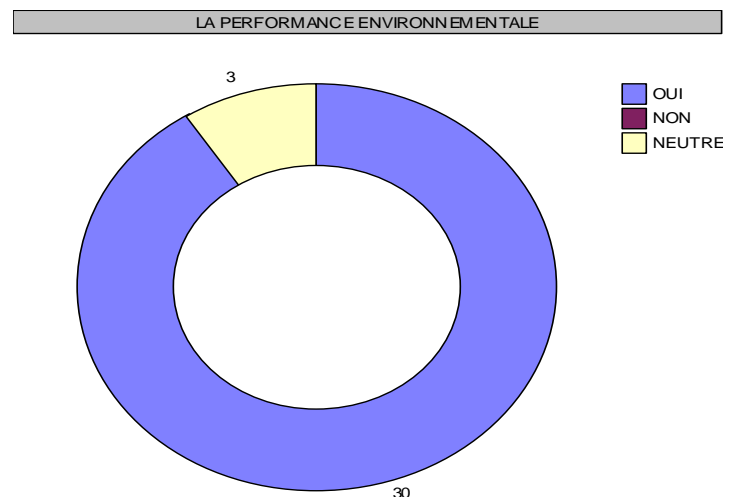


Interprétation des résultats de l'enquête question N°19

On a simplifié la définition de la responsabilité sociale pour le personnel de la STEP, et d'après l'analyse de cette question, 97,7% de personnel ont dit que oui l'ONA est responsable ment sociale.

Q20 : Est-ce que le SME permet d'améliorer la performance environnementale de l'ONA ?

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE	Nb. cit.	Fréq.
OUI	30	90,9%
NON	0	0,0%
NEUTRE	3	9,1%
TOTAL OBS.	33	100%



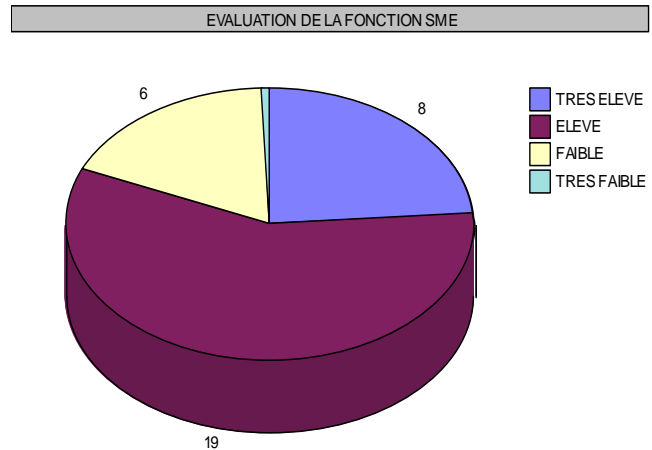
Interprétation des résultats de l'enquête question N°20

L'observation portée sur les valeurs de cette statistique indique que oui le SME a permet d'améliorer ma performance environnementale

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Q21 : Comment évaluez-vous l'amélioration de la STEP depuis la mise en œuvre la fonction de SME ?

EVALUATION DE LA FONCTION SME	Nb. cit.	Fréq.
TRESELEVE	8	24,2%
ELEVE	19	57,6%
FAIBLE	6	18,2%
TRESFAIBLE	0	0,0%
TOTAL OBS.	33	100%

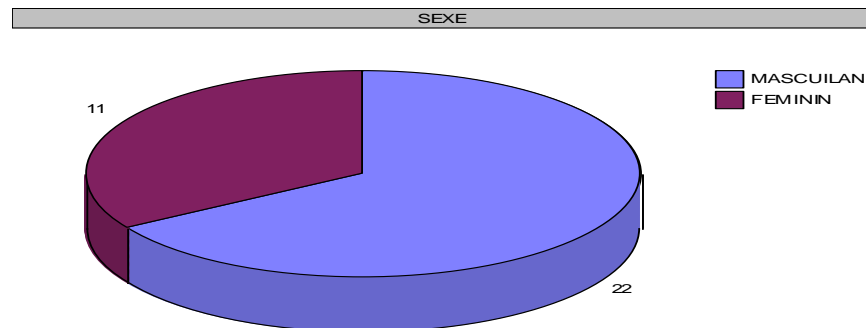


Interprétation des résultats de l'enquête question N°21

Plus de la moitié (57,6%), ont dit que l'amélioration de la STEP est élevée, contrairement à 18,2% qui ont dit qu'elle est faible.

Sexe :

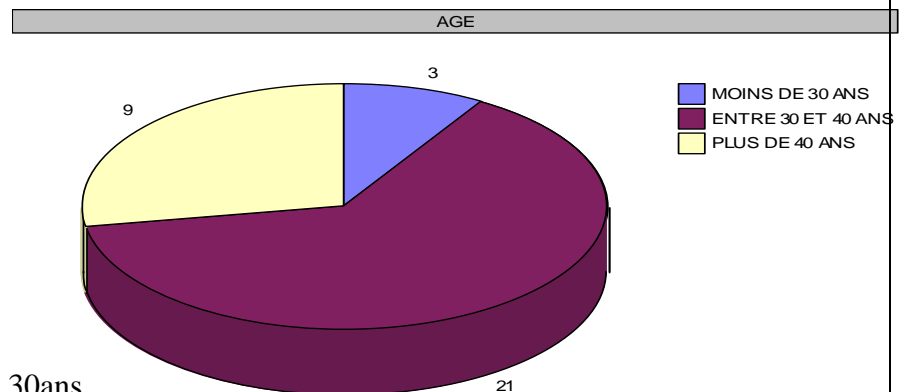
SEXE	Nb. cit.	Fréq.
MASCULIN	22	66,7%
FEMININ	11	33,3%
TOTAL OBS.	33	100%



__ 22 des employés sont des hommes

Age :

AGE	Nb. cit.	Fréq.
MOINS DE 30 ANS	3	9,1%
ENTRE 30 ET 40 ANS	21	63,6%
PLUS DE 40 ANS	9	27,3%
TOTAL OBS.	33	100%



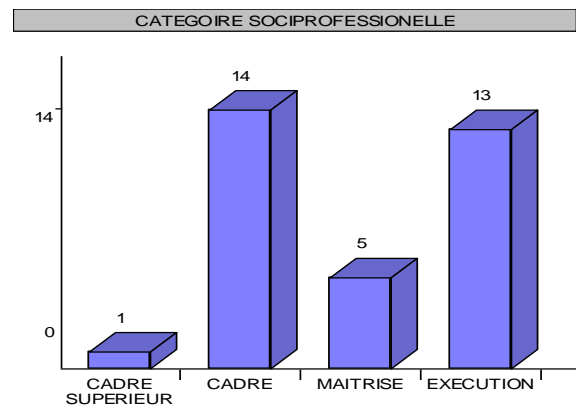
__ 63,6% (21 personnes) sont entre 30ans

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

Et 40 ans, 27,3% (9 personne), plus de 40 ans, et 9,1% (3 personnes) sont moins de 30ans.

La catégorie socioprofessionnelle :

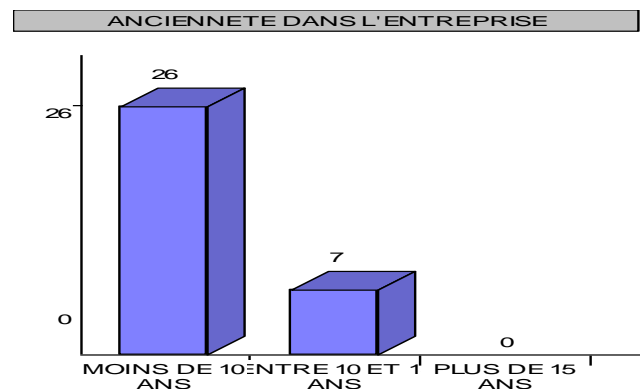
CATEGORE SOCIPROFESSIONELLE	Nb. cit.	Fréq.
CADRE SUPERIEUR	1	3,0%
CADRE	14	42,4%
MAITRISE	5	15,2%
EXECUTION	13	39,4%
TOTAL OBS.	33	100%



__D'après les résultats de cette analyse 14 personnes des employés sont des cadre, 5maitrises, 13 en exécution, et un seul cadre supérieure qui est le directeur générale.

L'ancienneté dans l'entreprise :

ANCIENNETE DANS L'ENTREPRISE	Nb. cit.	Fréq.
MOINS DE 10 ANS	26	78,8%
ENTRE 10 ET 15 ANS	7	21,2%
PLUS DE 15 ANS	0	0,0%
TOTAL OBS.	33	100%



78,8% ont moins de 10 ans d'ancienneté dansLa STEP, et 21,2% sont entre 10ans et 15ans.

3. Synthèse de résultat

Ce sondage a été réalisé auprès de trente-trois personnes, dont 22 sont des hommes et 11 sont des femmes, (dont 14 sont des cadre, 13 maitrise, 5 en exécution et 1 cadre supérieure), qui travaillent dans l'office national d'assainissement ONA. La collecte d'information a été réalisée face à face à la base d'un questionnaire.

Après avoir traité et analysé les réponses relancées nous avons établi un ensemble de constats :

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

- La STEP de la wilaya de BOUIRA est l'une des plus performantes stations de la wilaya, elle est dotée d'un personnel qualifié.
- L'analyse environnementale consiste à diagnostiquer et évaluer les dégâts environnementaux de l'entreprise.
- L'ONA donne une grande importance aux sensibilisations, soit du personnel, les visiteurs, ou les sous-traitants.
- La formation du personnel dont les tâches ont un impact significatif sur l'environnement afin d'améliorer la performance environnementale.
- La communication en interne et en externe est un élément essentiel dans l'entreprise.
- Diminution des accidents de travail grâce à la procédure préparation et réponse aux situations d'urgence.
- L'installation de ce système joue un rôle crucial dans l'entreprise, une baisse remarquable de la consommation d'énergie, de pannes mécaniques et électriques.
- Des audits internes réalisés au sein de l'entreprise, poussent le personnel à respecter les procédures de SME pour ne pas se piéger dans les non-conformités.
- L'entreprise assure que son système est toujours approprié, en passant en revue de direction.
- Le SME est important pour une entreprise qui souhaite maîtriser l'impact de ses activités sur l'environnement et sur la société.
- L'implication du personnel dans la réalisation des objectifs de la STEP, confirme l'existence d'une certaine communication en interne.
- La politique environnementale est le moteur de SME.
- La bonne relation entre le correspondant SME et le reste du personnel aide à mieux maîtriser le SME.

4. Recommandations

D'après notre compréhension du sujet d'étude tout au long de la réalisation de notre mémoire ainsi que l'interprétation des résultats auxquels on est parvenu, on va tenter d'apporter quelques recommandations grâce aux connaissances obtenues pendant mon apprentissage théorique et en prenant compte de l'expérience acquise au sein de l'ONA.

- Pour ce qui concerne les sensibilisations, on propose de sensibiliser les employés sur :

L'IMPACT DE LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES CAS DE : LA STEP

- ✓ La responsabilité sociale des entreprises car l'ONA à une responsabilité vis-à-vis des impacts de ces décisions et activités sur la société et sur l'environnement.
- ✓ Les objectifs et cibles de la politique environnemental car elle est l'élément moteur de la mise en œuvre de l'amélioration du système de management environnemental de l'organisme.
- Motiver le personnel par l'augmentation des salaires.
- Renouveler la certification.
- Mettre en place une évaluation 360° afin de valoriser l'avis des collaborateurs et d'améliorer le management.

Conclusion du chapitre

Ce chapitre nous a permis de mieux comprendre le système de management environnemental et son rôle important dans l'entreprise, ainsi son impact sur la responsabilité sociale des entreprises. Grâce à notre étude de cas au sein de l'entreprise et notre questionnaire élaboré auprès des employés, il est avéré que l'ONA maîtrise bien les impacts de son activité sur l'environnement et la société, et qu'elle assume sa responsabilité sociale.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

Ces dernières années, dans tous les secteurs économiques et à l'échelle internationale, de la production aux activités de services, la concurrence devient de plus en plus vive et la normalisation s'est imposée comme un outil indispensable d'échange et de développement.

Nul ne peut ignorer les transformations que subit aujourd'hui notre environnement et les dégradations tant qualitatives que quantitative qui affectent les ressources naturelles que nous utilisons quotidiennement. Autant de sous-entendent l'obligation faite désormais à l'humanité de chercher à établir un lien entre les activités de production et de consommation et un usage durable des ressources naturelles et de l'environnement.

Assailli par ces contraintes que ce nouveau contexte impose à l'entreprise, le développement durable apparaît comme un consensus qui tient compte des attentes de la société.

L'engagement pour une démarche de développement durable signifie pour les entreprises la recherche d'une performance non seulement financière, mais aussi sociale et environnementale. L'entreprise devient socialement responsable devant ses parties prenantes et l'environnement. Cet engagement se traduit par la poursuite de valeurs éthiques qui tiennent compte de toutes les parties prenantes concernées par l'activité de l'entreprise.

Une bonne planification du projet de certification, suppose une prévision des moyens humains, matériels et financiers à utiliser, ainsi que le temps nécessaire à la réalisation de chacune des étapes. En cas d'éventuels écarts entre prévisions et réalisations, les entreprises apporteront leur planification. Quant au bon partage des responsabilités, celui-ci suppose la considération de la certification comme projet de groupe et non pas comme objectif en tant que tel. Ceci implique d'instaurer une culture environnementale autour de laquelle convergeront les efforts de l'ensemble du personnel.

En Algérie, la protection de l'environnement et la prévention des catastrophes naturelles constituent des défis importants pour le développement du pays. On constate encore une maîtrise insuffisante de la part des pouvoirs publics des problèmes liés à l'habitat et la pollution. Les risques de catastrophes naturelles restent élevés d'une manière générale et la forte concentration des populations et des activités sur le littoral contribue à y renforcer les facteurs de risques naturels et industriels. L'Algérie a fait des efforts considérables pour protéger l'environnement en mettant en œuvre un certain nombre d'initiatives de protection de l'environnement, et en instaurant une législation compréhensive et un système institutionnel. La volonté politique pour des actions dans l'amélioration de l'environnement est évidente.

Dans ce contexte, nous avons mentionné le système de management environnemental comme un outil permettant le respect de la réglementation en matière de protection de l'environnement, l'amélioration des relations avec les autorités réglementaires, les préventions et le contrôle de la pollution ainsi qu'une amélioration de l'image de l'entreprise.

CONCLUSION GENERALE

Nous avons pu, grâce à une évaluation des différents indicateurs de performance des dernières années, conclure que le respect et la bonne application de la norme ISO 14001 a aidé la STEP de BOUIRA à :

- Gérer les impacts des activités de la STEP sur l'environnement.
- Apporter des avantages économiques par :
 - ✓ valorisation des déchets.
 - ✓ Le recyclage
 - ✓ réduction de la consommation d'énergie.
 - ✓ Gestion raisonnable des ressources naturelles.
- Améliorer de la santé du personnel.
- Impliquer le personnel dans la réalisation des objectifs de l'ONA.
- Protéger la santé des habitants de la wilaya de BOUIRA.
- Améliorer l'image de marque et renforcer la réputation « verte » de l'entreprise.

Grâce à ce système l'ONA et plus précisément la STEP de la wilaya de BOUIRA, cherche à avoir un impact positif sur la société, à respecter l'environnement tout en étant économiquement viable.

Cette évaluation nous a permis donc de confirmer que, l'implantation d'un système de management environnemental avec sa certification ISO14001, permet aux entreprises d'assumer leur responsabilité sociale.

Quasiment aucune faille dans le système de management environnemental de l'unité de BOUIRA, n'a été recensée, mis à part le retard qui subsiste dans l'allocation des ressources financières pour la réalisation des objectifs, mais cela est dû à la situation économique actuelle de l'Algérie.

Table des matières

Dédicace	i
Remerciement.....	ii
Introduction générale.	1
Chapitre n°01 : le management environnemental	6
Introduction au 1^{er} chapitre	7
Section n°01 : généralité sur le management environnemental	8
1. Caractérisation de la relation environnement/entreprise.....	8
2. Définition générale de la notion d'environnement.....	8
3. définition de management environnemental	9
3.1 Série des normes ISO 14000.....	9
3.2 La norme ISO 14001 et l'EMAS	10
3.2.1 La norme 14001.....	10
a- Les principes de la norme ISO 14001	11
3.2.2 EMAS "Eco-Management and Audit Scheme".....	11
a- Définition d'EMAS.....	11
3.2.3 Qu'est-ce qui distingue la norme iso 14001 du règlement EMAS ?.....	12
3.2.4 Pourquoi se lancer dans une telle démarche ?.....	13
Section n°02 : le système de management environnemental	15
1. définition d'un système de management environnemental	15
2. Objectifs d'un système de management environnemental	15
3. le principe d'amélioration continue	17
4. les étapes d'un système de management environnemental	18
a- L'Analyse environnementale.....	18
b. La Politique environnementale.....	18
c. Le Programme environnemental.....	18
d. La Mise en œuvre et le fonctionnement du SME.....	19
e. L'Audit.....	19
f. La Certification.....	19
Section 03 : Normalisation, certification et accréditation.....	21
1-La normalisation.....	21
1.1. Définition de la norme.....	21
1.2 Les principes de la normalisation.....	22
a. Transparence.....	22
b. Ouverture.....	22
c. Impartialité.....	22
d. Consensus.....	22
e. Efficacité.....	22
f. Pertinence.....	22
g. Cohérence.....	22
2. La certification	22
2.1 Définition de la certification	22
2.2 Les types de certification	23
a. certification des services	23
b. certification des produits	23
c. Certification des systèmes de management	23
d. Certification des normes de personnel	23
2.3 Les objectifs de la certification	24

2.4 Les avantages de la certification.....	24
2.5 Les inconvénients de la certification.....	25
3-La l'accréditation	25
3.1 Définition de l'accréditation.....	25
a. L'évaluation	25
b. La validation	25
c. L'harmonisation	25
d. En fin le domaine d'accréditation.....	25
Conclusion du chapitre.....	26
Chapitre n°02 : la responsabilité sociale des entreprises.....	27
Introduction au chapitre n°02.....	28
Section 01 : Généralité sur la responsabilité sociale des entreprises.....	29
1. L'évolution du la RSE	29
2. Définition de la responsabilité sociale des entreprises	30
3. L'aspect environnemental de la responsabilité sociale des entreprises.....	31
4. Intérêts d'une démarche responsable.....	32
4.1 Intérêts généraux.....	32
4.2 Intérêts spécifiques.....	33
5. les parties prenantes de la RSE.....	33
5.1 Les entreprises	34
5.2 L'Etat	34
5.3 Les communautés locales.....	34
5.4 La société civile	35
6. RSE et environnement.....	35
6.1. La responsabilité environnementale	35
7. La RSE dans le monde et ses objectifs	36
Section 02 : le développement durable	37
1. Le développement durable dans les entreprises.....	37
2. Principaux enjeux du développent durable	37
3. Rentabilité du développement durable.....	39
4. La différence entre développement durable et RSE.....	39
Section03 : la responsabilité sociale et le développement durable en Algérie.....	40
1. l'Algérie et la responsabilité sociale de l'entreprise.....	40
a. Cadre législatif et institutionnel.....	40
b. Economie verte, le double objectif de la croissance et de la création d'emplois.....	40
2. développement durable en Algérie : une stratégie réelle et pertinente pour réussir la transition économique.....	41
Conclusion du chapitre.....	42
Chapitre n°03 : étude de l'impact de la certification ISO 14001 sur la responsabilité sociale des entreprises : cas de la station d'épuration des eaux usées STEP de BOUIRA.....	43
Introduction du chapitre.....	44
Section01 : présentation de l'entreprise d'accueil	45
1. présentation de l'Office Nationale de l'Assainissement (ONA).....	45
1.1 Activités de l'ONA.....	45
1.2 Développement durable au niveau de l'ONA	45
1.3 Motivations de l'intégration de SME.....	46
2. présentation de l'unité de BOUIRA	46
2.1 chronologie de la certification de l'unité de BOUIRA.....	47
2.2 Description du procès épuration de la STEP de BOUIRA.....	47
3. mise en place du SME.....	51

Section n°02 : le système de management environnementale au sein de l'ONA.....	52
1. Définition de la politique environnementale.....	52
2. Planification du SME.....	53
2.1. Analyse environnementale	53
2.2. Exigences légales et autres exigences	54
2.3. Définition des objectifs et cibles environnementaux.....	55
2.4. Conception du programme environnemental	55
3. Mise en œuvre du SME.....	56
3.1 Désignation des responsables environnementaux.....	57
3.2. Formation et sensibilisation.....	58
3.3. Communication interne et externe	59
3.4. Documentation du SME	60
3.4.1. Préparation et réponse aux situations d'urgence	61
3.4.2. Contrôle des résultats et action préventives.....	62
3.4.3. Surveillance et mesurage	62
__ Le temps de BY- PASS	63
__ La consommation d'énergie.....	64
__ Valorisation des déchets	65
3.4.4. Gestion des non conformités	65
3.4.5. Maitrise des enregistrements.....	66
3.4.6. Audit du système de management.....	66
3.5. Revue de direction.....	67
Section n°03 : Enquête par sondage	69
1. présentation de l'enquête.....	69
1.2. Objectifs de l'enquête.....	69
1.3. Instruments de l'enquête.....	69
1.4. Déterminer la population étudiée	69
1.5. La taille de l'échantillon.....	69
1.6 La méthode d'enquête utilisée.....	69
1.7 Le mode d'enquête utilisée.....	69
2. Exploitation et analyse des données.....	70
2.1 Les analyses unidirectionnelles	70
3. Synthèse de résultat.....	81
4. Recommandations.....	82
Conclusion du chapitre	84
Conclusion générale	85
Bibliographie	
Annexes	

Bibliographie

Bibliographie

Travaux universitaires :

- ✓ AIT YOUCEF I, AGGOUN I, ; « l'impact de la certification ISO14001 sur la performance économique de l'entreprise. Cas de l'ENIEM » université MOULOUD MEMMERIE de TIZI-OUZOU, (2014/2015)
- ✓ Armand-Denis Schor, *Le Système monétaire européen*, Presses universitaires de France, Paris, 2008, 128 p.
- ✓ Boiral O., 2006, dans Dohou-Renaud A., *Le système de management environnemental comme moyen de contrôle de la déclinaison et de l'émergence des stratégies environnementales*, Université de Poitiers, Thèse de doctorat en sciences de gestion, soutenue en novembre 2009, p.13
- ✓ Emilie Houle ; « LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES DANS LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT AVEC DES PROBLÈMES DE GOUVERNANCE » Canada, janvier 2012 p.07
- ✓ HALATAL.L. , « impact de la certification environnementale ISO 14001 sur la performance environnementale d'une entreprise algérienne : cas de l'entreprise nationale des industries de l'électroménager », UMMTO, 2012
- ✓ HAMMICHE Hania ; IZEM Lidia ; « Le développement de la démarche qualité et le management des compétences apports et limites : Cas de quatre entreprises certifiées de la wilaya de Bejaia. », 2016/2017, p29.
- ✓ Hind et AYAD ; « Sidi Mohammed La Réalité de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) en Algérie : Cas de NCA ROUIBA par HADJ SLIMANE-KHEROUA » p.04
- ✓ Léa Bourreau : Contribution de la dimension conformité réglementaire à la mesure de la performance des systèmes de management environnemental : Proposition d'un outil de mesure, l'École nationale supérieure des mines de Paris, le 18 décembre 2012 ; P28.
- ✓ MICKAËL TIRILLY « LA RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES DANS LE SECTEUR PUBLIC : LE CAS DES ENTREPRISES PUBLIQUES » p27
- ✓ PELOZA J., « valoriser la démarche de développement » université Simon Fraser, 2011
- ✓ Sabbar A. 2013, *Système de management environnemental « Norme ISO 14001 et certification »*. Université Mohammed V-Agdal, Faculté des Sciences

Webographie :

- ✓ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Environnement> visité le 25/03/2019 à 14:11
- ✓ <https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Environnement-241690.htm> visité le 25/03/2019 à 14:30
- ✓ <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1199323-management-environnemental-definition-traduction-et-synonymes/> visité le 21/03/2019
- ✓ <https://m.actu-environnement.com> > visité le 31/03/2019 à 21 :00
- ✓ <http://les.cahiers-developpement-durable.be/outils/systemes-de-management-environnemental/> visité le 31/03/2019 à 20/12
- ✓ <https://www.iso.org/> visité le 28/02/2019 à 20 :12
- ✓ <https://www.iso.org/fr/certification.html> Visité le 01/03/2019 à 13 :00
- ✓ www.traduction-expert-france.fr> visité le 01/03/2019 à 14 :44
- ✓ <https://www.cofrac.fr/quest-ce-que-laccreditation/certification-et-accreditation-quelles-differences/>
Visité le 25/02/2019 à 10 :42
- ✓ <https://www.objectif-import-export.fr/fr/export/fiches-export/comprendre-les-principes-de-la-normalisation>; Visité le 04/03/2019 à 19 :10
- ✓ <http://rse.cgem.ma/genese-rse.php> visité le 10/04/2019 à 11 :03
- ✓ <https://www.cairn.info>> visité le 11/04/2019 à 13 :02
- ✓ [http:// www. alliances-asso. Org](http://www.alliances-asso.org) visité le 17/04/2019 à 12 :43
- ✓ [Http:// www. Novetnic. Fr](http://www.Novetnic.Fr) p. 04 visité le 17/04/2019 à 13 :10
- ✓ <http://e-rse.net>> visité le 02/04/2019 à 20 :12
- ✓ www.toupie.org > visité le 02/04/2019 à 20 :15
- ✓ <https://www.elaee.com/2016/05/17/25658-la-rse-objectifs-et-outil-de-communication> visité le 28/04/2019 à 13:17
- ✓ <http://franceolympique.com>> visité le 29/04/2019 à 10 :15
- ✓ <https://www.algerie-eco.com/2017/05/30/developpement-durable-en-algerie/> visité le 27/05/2019 à 21 :20
- ✓ Site de l'office national d'assainissement (ONA) : <https://www.ona-dz.org/>

Autre documents :

- ✓ Aspects environnementaux et sociaux de la R.S.E. et management des entreprises : une éthique au centre et autour de l'entreprise p. 03
- ✓ CHARONNET A. , THIBAUDON. , « le guide de PDCA de Deming : progrès continu et management » , Editions d'organisation, 2013 .
- ✓ Définition donnée par l'ancien premier ministre norvégien BRUNDTLAND, en 1997
- ✓ Directives ISO/CEI, partie2, « Règles de structure et de rédaction des normes internationales », 5eme édition, Genève, 2004, p3
- ✓ Documents internes de l'entreprise
- ✓ Giraud S., Introduction de L'intégration de la contrainte environnementale dans les entreprises concurrentielles: conditions et avantages des stratégies de protection de l'environnement, 2002, 512 pages.
- ✓ HALATAL.L. , « impact de la certification environnementale ISO 14001 sur la performance environnementale d'une entreprise algérienne : cas de l'entreprise nationale des industries de l'électroménager », UMMTO, 2012
- ✓ Hibr édition 2013 pour la publication en Algérie Coopérative AissatIdir n 149 Benimessous, Alger
- ✓ INTRODUCTION Á ISO 14000 SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONMENTAL, Beejadhur Y.2007. bulletin n°78. Centre du commerce international
- ✓ Introduction_to_iso_14001_fr_Id_pdf (une introduction à la norme Iso 14001 :2015
- ✓ M. .*Comprendre la responsabilité sociétale de l'entreprise et agir sur la base d'ISO 26000* Québec (Canada): Les publications de l'IEPF.2011 p.14
- ✓ Manuel environnemental de l'ONA
- ✓ Newell, P. (2005). Citizenship, accountability and community: the limits of the CSR agenda. *International Affairs*, vol. 81, n°3, p. 907-919.
- ✓ NF EN ISO 9000, « Système de management qualité- Principes essentiels et vocabulaire », AFNOR, France, (2.8.2) 2008. P.5.
- ✓ NODESWAY A-F. , « mettre en œuvre le développement durable en entreprises en 12 points », Edition Eyrolles , 2013
- ✓ Reverdy T., Les normes environnementales en entreprise : la trajectoire mouvementée d'une mode managériale, *Sociologies Pratiques*, n°10, p.97-119.
- ✓ SPENCE L-J., « le développement durable dans les petites et moyennes entreprises (PME) »
- ✓ Turcotte, M.-F., Langelier, L., Hanquez, M., Allard, M.-C., Desrochers, T. et Tirilly,

Articles :

- ✓ Boiral, O. (2006b). "L'environnement en management et le management environnemental : enjeux et perspectives d'avenir". Dans Aktouf, O., Boiral, O., Mehran, E., & Saives, A.-L. (2006). *Le management entre tradition et renouvellement* (éd. 4e). Québec: Gaëtan morin éditeur.
- ✓ EDDY BAURAING ; JACQUES NICOLAS ; MARIANNE VON FRENCKELL ; « mise en place d'un système de management environnemental » ; Luxembourg ; décembre 2000 p.08
- ✓ Gendron, C. (2004). *La gestion environnementale et la norme ISO 14001*. Les Presses Universitaires de Montréal.
- ✓ Iso 26000 article 2.0 p.03
- ✓ K de l'article 2 du Règlement (CE) n° 761/2001 du Parlement européen et du Conseil, du 19 mars 2001, permettant la participation volontaire des organisations à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS).
- ✓ La norme ISO 26 000 : 2010 *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*. À son article 2.18 (p.4),
- ✓ Levis, J. (2006). Adoption of corporate social responsibility codes by multinational companies. *Journal of AsianEconomics*, vol. 17, n° 1, p. 50-55.

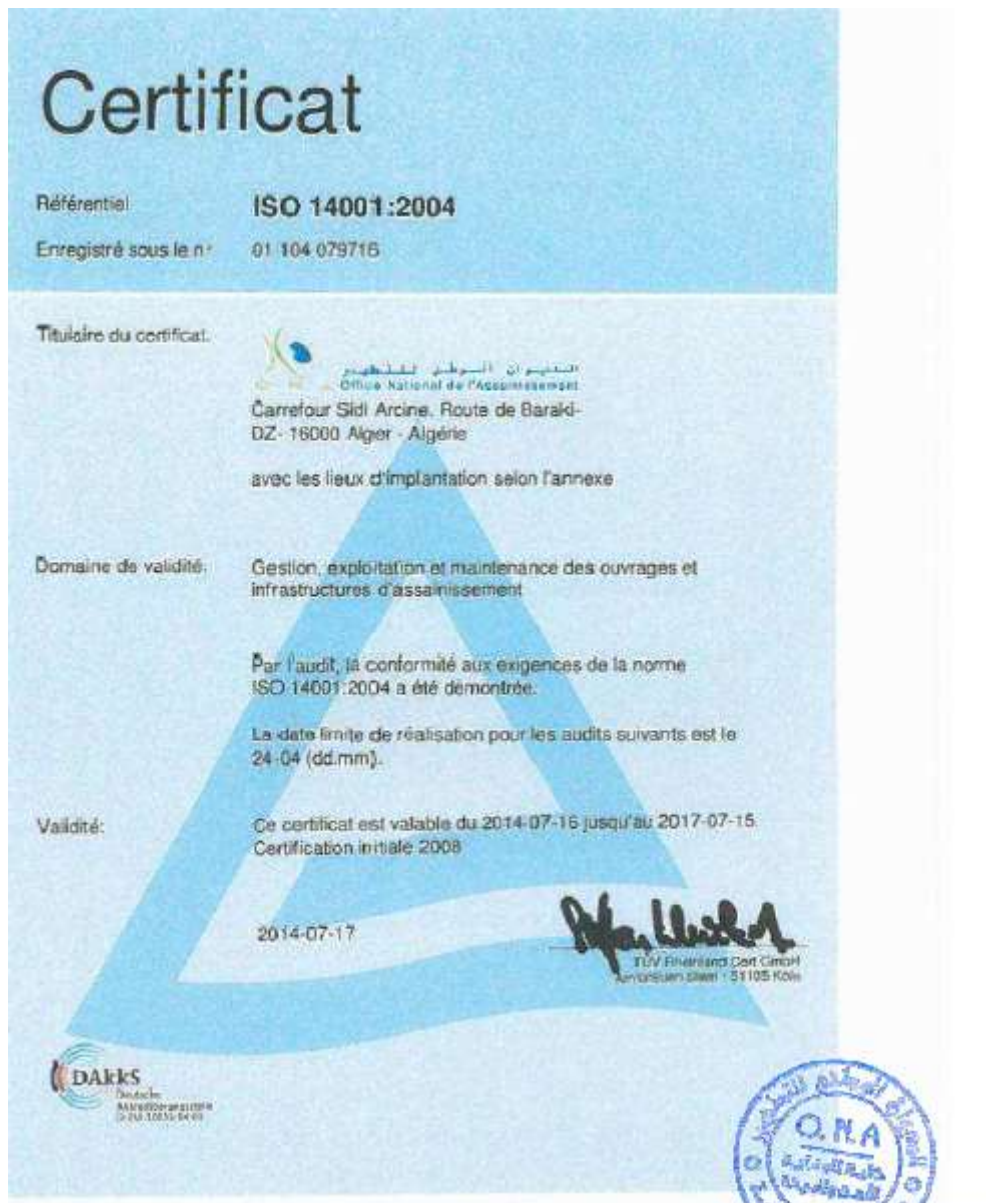
Annexes

Annexe n°01 : la famille ISO 14000

La famille ISO 14000

CATEGORIE DE NORME	OBJET
ISO 14001	Système de Management Environnemental , spécifications et lignes directrices
ISO 14004	SME:lignes directrices générales,les principes,les systèmes et techniques de mise en œuvre
ISO 14010	Lignes directrices pour l'audit environnemental -principe-
ISO 14011	Lignes directrices pour l'audit environnemental : procédure d'audit, audit du système de management environnemental
ISO 14012	Lignes directrices pour l'audit environnemental -criteres de qualification des auditeurs environnementaux
ISO 14020	Étiquette et déclarations environnementales
ISO 14031	Management environnemental- Évaluation de la performance
ISO 14040	Écobilan (cadre et principe)
ISO 14041	Écobilan- définition de l'objectif et du champs de l'étude et analyse de l'inventaire
ISO 14042	Écobilan- Évaluation des impacts
ISO 14043	Écobilan -Interprétation
ISO 14050	Management environnemental- Vocabulaire

Annexe n°03 : la certification



Annexe n°03 : la politique environnementale de l'ONA



POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

L'Office National de l'Assainissement (ONA), créé par Décret exécutif N°01-102 du 21 Avril 2001, est un Etablissement Public national, à caractère Industriel et Commercial (IEPIC), exerçant son activité sous la tutelle du Ministère des Ressources en Eau et de l'Environnement.

A travers ses Zones et ses Directions, l'Office National de l'Assainissement est chargé de la protection de l'environnement hydrique et de la mise en œuvre de la politique d'assainissement en concertation avec les collectivités locales.

Dans ce cadre, l'ONA adhère aux grands principes de la gestion environnementale des aspects et impacts générés par ses activités.

Ainsi, et dans le cadre de l'amélioration continue et de l'extension de son système de management la Direction Générale de l'ONA renouvelle la certification de son périmètre d'application du SME aux sites suivants :

1. Laboratoire Central ;
2. Système d'assainissement « Est » de la ville de Tizi-Ouzou (Unité de Tizi Ouzou / Zone de Tizi Ouzou) ;
3. Système d'assainissement de la ville de Tiemcen (Unité de Tiemcen / Zone d'Oran) ;
4. Station de lagunage naturel de Oued Taria (Unité de Mascara / Zone d'Oran) ;
5. Système d'assainissement de Bougaa-Hammam Guerqour (Unité de Sétif / Zone de Sétif) ;
6. Système d'assainissement de la ville de Boumerdes (Unité de Boumerdes / Zone d'Alger) ;
7. Système d'assainissement de la ville de Sidi Bel Abbès (Unité de Sidi Bel Abbès / Zone d'Oran) ;
8. Système d'assainissement de la ville de Zemmourj (Unité Boumerdes / Zone d'Alger) ;
9. Système d'assainissement de Sidi Marcouane (Unité de Mila / Zone de Constantine) ;
10. Système d'assainissement de la ville de Kouinine (Direction d'assainissement d'El Oued) ;
11. Système d'assainissement de la ville de Médéa (Unité de Médéa / Zone d'Alger) ;
12. Système d'assainissement de la ville de Bouira (Unité de Bouira / Zone de Tizi-Ouzou) ;
13. Système d'assainissement d'El Eulma (Unité de Sétif / Zone de Sétif) ;
14. Système d'assainissement de Tingad (Unité de Batna / Zone de Batna) ;
15. Système d'assainissement de la ville de Jijel (Unité de Jijel / Zone de Constantine).

Aussi, et conformément à la norme ISO 14001, visant à atteindre les objectifs environnementaux fixés, l'ONA s'engage à :

- ▶ Se conformer à la réglementation nationale en vigueur, et répondre aux autres exigences auxquelles l'ONA a souscrit.
- ▶ Prévenir et réduire toutes les formes de pollution générées par son activité.
- ▶ Assurer une gestion intégrée des déchets par :
 - La valorisation des sous-produits de l'épuration (boue et eau épurée) ;
 - La mise en place d'un système de tri sélectif des déchets à fin de les valoriser ;
 - L'instauration d'une politique de compétitivité, relative à la valorisation des déchets, entre les différents systèmes d'assainissement certifiés.
- ▶ Assurer le suivi du dispositif d'optimisation de la consommation de l'énergie électrique.
- ▶ Assurer de manière continue la sensibilisation des employés, des sous-traitants et des partenaires sur les bonnes pratiques environnementales.
- ▶ Suivre et évaluer périodiquement la performance du SME en l'inscrivant dans une optique de développement durable.
- ▶ Mettre en place un dispositif de communication de l'engagement environnemental de l'Office aux parties externes.
- ▶ Désigner systématiquement un correspondant local pour l'environnement et créer un comité de pilotage au niveau des sites du périmètre.

En ma qualité de Directeur Général de l'ONA, je fais de l'Environnement, l'une des actions prioritaires de l'entreprise, et m'engage à :

- ▶ Allouer les ressources indispensables à la mise en œuvre des programmes environnementaux ;
- ▶ Intégrer les formes de consommation propre dans les cahiers des charges des contrats de conception des nouvelles stations d'épuration ;
- ▶ Entretien le dispositif de communication entre les différents niveaux et fonctions de l'Office ;
- ▶ Assurer la formation continue du personnel sur la gestion des aspects environnementaux de l'activité de l'ONA ;
- ▶ Améliorer les mécanismes de préservation de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Je demande à l'ensemble du personnel de contribuer activement pour la réussite de l'engagement, auquel j'ai souscrits.



Annexe n°04: dépliant de sensibilisation

	Office National de l'Assainissement Système de Management Environnemental ISO 14001	Codification : Alan 11 Date de mise à jour : Mai 2017 Version : 11
	Manuel environnemental	



Qu'est-ce que le Management Environnemental en entreprise ?

Le Management Environnemental en entreprise est un processus qui vise à intégrer les préoccupations environnementales dans toutes les activités de l'entreprise. Il s'agit de gérer les impacts de l'activité de l'entreprise sur l'environnement et de répondre aux exigences des parties prenantes (clients, fournisseurs, autorités, etc.).

Objectifs de l'intégration de l'EMV

• Prévenir les impacts environnementaux négatifs de l'activité de l'entreprise.
 • Améliorer l'efficacité des ressources.
 • Répondre aux exigences réglementaires et des parties prenantes.
 • Améliorer l'image de l'entreprise.

Les enjeux de l'EMV en entreprise

• Répondre aux exigences réglementaires.
 • Améliorer l'efficacité des ressources.
 • Répondre aux exigences des parties prenantes.
 • Améliorer l'image de l'entreprise.

Le rôle de l'EMV en entreprise

• Prévenir les impacts environnementaux négatifs.
 • Améliorer l'efficacité des ressources.
 • Répondre aux exigences réglementaires et des parties prenantes.
 • Améliorer l'image de l'entreprise.

Le temps de l'investissement est le meilleur temps de la vie. Les déchets, les déchets et les déchets.

- Le papier (100%)
- Le tissu (100%)
- Le verre (100%)
- Le métal (100%)
- Le bois (100%)
- Le plastique (100%)
- Le carton (100%)
- Le verre (100%)
- Le métal (100%)
- Le bois (100%)
- Le plastique (100%)
- Le carton (100%)

Figure N°21 : Dépliant de sensibilisation.



Ce document est la propriété de l'ONAA, il ne peut être reproduit sans autorisation

Annexe n°05

EN. 4.5.2/02 : Plan d'action relatif au rapport de l'évaluation n°01/2017 de la conformité réglementaire du système d'assainissement de la ville de Bouira

N°	Non-conformité	Analyse des causes	Correction	Actions correctives	Responsable	Échéance prévue pour la levée de la NC
01	Manque d'entretien des vestiaires, douches et local des repas	Non respect des consignes et règles d'hygiènes	Désignation d'un agent pour l'entretien régulier de ces locaux	Sensibilisation et suivi continu	Chef de STEP	Systematique
02	Absence de fiches non-conformité de l'année 2017 au niveau du RME local	Non renseignement des fiches lors de la constatations des non-conformités		<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des membres du comité de pilotage sur l'importance des fiches de non-conformités et la façon de les renseigner. - Implication et sensibilisation de tous les personnels par les membres du comité de pilotage chacun dans son service sur les fiches de non-conformités 	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondant SME - Membre comité de pilotage SME 	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser (18/12/2017) - Systematique
03	Enregistrement des dépassements des seuils fixés pour : - le ratio énergétique - les paramètres : DBO ₅ , NH ₄ , NO ₃ et PO ₄ des eaux épurées de la STEP	Enregistrement de plusieurs pannes des équipements et aussi diminution de débit entrant à la STEP (une pompe en marche sur 03 pompes au niveau de la SR02)	Exploitation d'une seule ligne au niveau de la STEP. Remédier immédiatement aux pannes survenues	- Voir avec la DRE pour l'achat des pompes et autres équipements pour la SR02	- Directeur d'unité / Chef de service exploitation/ Chef de STEP	- Décembre 2018
04	Dépassement des cibles annuelles fixées relatives au curage et pannes électriques					



Dans le cadre de notre travail de recherche qui consiste à l'élaboration d'un mémoire de fin de cycle en vue d'obtention d'un master en management à l'école supérieure de management Tlemcen, option Management et Stratégie d'Entreprise, dont le thème est « L'impact de la certification environnementale ISO 14001 sur le développement durable des entreprises algériennes : cas de la station d'épuration de BOUIRA » et afin de mener à bien notre recherche.

Ce questionnaire est adressé au défient personnels de la STEP, nous nous engageons à ce que cette enquête soit exploitée dans un cadre purement pédagogique et traitées uniquement à des fins statistiques et nous vous garantissons l'anonymat des réponses. Pour cela, nous vous prions de bien vouloir apporter votre contribution en répondant d'une manière objective à notre questionnaire.

Fiche signalétique :

Sexe :

- masculin - féminin

Age :

- moins de 30 ans - entre 30 et 40 ans - plus de 40 ans

La catégorie socioprofessionnelle :

- cadre supérieur - Cadre - maîtrise - exécution

L'ancienneté dans l'entreprise :

- moins de 10 ans - entre 10 et 15ans - plus de 15ans

1) Avez-vous connaissance du rôle du SME en interne ?

- Oui - Non - Neutre

2) Comment évaluez-vous le SME de votre entreprise ?

-Très amélioré - Amélioré - Moyennement amélioré - Pas du tout amélioré

3) D'après vous la place qu'occupe le SME est

- Très importante - Importante - N'est pas importante -
Pas du tout importante - Pas de réponse

4) Avez-vous une idée sur le système de management environnemental de votre entreprise ?

- Assez - Pas assez - Pas du tout assez

5) avez-vous une idée sur la responsabilité sociale des entreprises et le développement durable ?

-Assez - pas assez - pas du tout assez

6) Les objectives environnementaux de l'ONA sont-ils connus de tous ?

- Assez - Pas assez - Pas du tout assez

7) Etes-vous impliqués dans la réalisation de ces objectifs ?

- Toujours - Souvent - Rarement - Jamais

8) Avez-vous pris connaissance et compris la politique environnementale affichée ?

- Assez - Pas assez - Pas du tout

9) Pensez-vous que la politique environnementale affichée reflète la vérité de l'entreprise ?

- Assez - Pas assez - Pas du tout

10) L'application du SME permet-elle d'atteindre les objectifs fixés dans la politique environnementale de l'entreprise?

- Oui - Non - Neutre

11) Comment évaluez-vous votre relation avec le correspondant SME ?(pour le personnel)

- Très bonnes - Bonnes - Ni bonnes ni mauvaises
- Mauvaises - Très mauvaises

12) Comment évaluez-vous votre relation avec le personnel ? (pour le correspondant SME)

-Très bonne -Bonne - Ni bonne ni mauvaise
- Mauvaise -Très mauvaise

13) votre correspondant du SME vous organise des séances de sensibilisation ?

- Oui - Non - oui mais rarement

14) Le SME apporte-t-il une valeur ajoutée à votre poste occupé ?

- Oui - Non - Neutre

15) Pensez-vous que l'audit interne aide à mieux satisfaire les besoins de votre Processus SME ?

- Oui - Non - Neutre

16) est- ce que le SME permet de diminuer les risques d'accidents ?

- Oui - Non - Neutre

17) L'application du SME a permis de mieux gérer les impacts des activités de la STEP sur l'environnement ?

-Oui -Non -Neutre

18) l'implantation du SME apporte des avantages économiques à l'entreprise ? :

-Oui -Non -Neutre

19) la responsabilité sociale d'une entreprise est la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui

- contribue au développement durable, d'après vous l'ONA est socialement responsable ?

- Oui -Non

20) Est-ce que le SME permet d'améliorer la performance environnementale de l'ONA ?

- Oui - Non - Neutre

21) Comment évaluez-vous l'amélioration de la STEP (dans le cadre du RSE) depuis la mise en œuvre la fonction de SME ?

- Très élevé - Élevé - Ni élevé ni faible
- Faible - Très faible

MERCI.

Résumé

La mise en place d'un système de management environnemental conforme à la norme ISO14001, apporte bien des avantages en termes d'organisation et de responsabilité sociale. C'est ce que nous avons tentés de prouver en analysant le système de management environnemental d'une entreprise algérienne.

Nous avons pu suivre l'évolution des indicateurs de performance environnementale, sociale et économique d'une entreprise algérienne depuis la mise en place d'un système de management environnemental conforme à la norme ISO14001. Des améliorations conséquentes de certains indicateurs ont été observés, notamment une baisse importante du ratio énergétique et l'implantation d'un système de tri au sein de l'entreprise. Ces améliorations ont permis de renforcer l'image « verte » de l'entreprise et de gagner de crédibilité au niveau international.

Mots clefs : système de management environnemental (SME), la norme ISO14001, responsabilité sociale des entreprises, mise en place, une entreprise algérienne, la performance environnementale

ملخص :

تطبيق نظام الإدارة البيئية وفقاً لمعيار ISO14001 له العديد من المزايا من حيث التنظيم والمسؤولية الاجتماعية.

هذا ما حاولنا إثباته بتحليل نظام الإدارة البيئية لشركة جزائرية

تمكنا من متابعة تطور مؤشرات الأداء البيئي والاجتماعي والاقتصادي لشركة جزائرية منذ إنشاء نظام الإدارة البيئية وفقاً لمعيار ISO14001. وقد لوحظ تحسن كبير في بعض المؤشرات ، ولا سيما انخفاض كبير في نسبة الطاقة وتنفيذ نظام الفرز داخل الشركة. عززت هذه التحسينات صورة الشركة "الخضراء" واكتسبت مصداقية على المستوى الدولي

الكلمات المفتاحية (تطبيق نظام الإدارة البيئية , لمعيار ISO14001, الشركات الاجتماعية المسؤولة, التأسيس, الشركة الجزائرية, الأداء البيئي)