

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

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

Master Professionnel en Management par la qualité

**Analyse du contexte d'une entreprise selon les exigences de
la norme ISO 9001 version 2015**

Cas : SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE

Réalisé par :

MERABET Mohamed Hicham

Encadré par :

Dr. CHAHED Amina

Mme. BELIMANE Wissam

Année 2017/2018

Résumé

Rester leader sur le marché n'est pas forcément la position la plus facile, l'entreprise Schneider électrique l'un des leaders mondiaux a lancé un programme stratégique pour certifier toute les filiales du groupe qui se situent un peu partout dans le monde, cette stratégie a pour but de maintenir sa position sur le marché et être proche et à l'écoute de ces clients. Ce travail s'est déroulé dans la filiale Algérienne « Schneider Electric Algérie » afin de mettre à jour le système management de l'entreprise et répondre aux exigences de la nouvelle version de la norme ISO 9001 : 2015 et aussi préparer l'entreprise aux audits qui se dérouleront le mois de septembre 2018 le but de ces audits est de :

- Vérifier la conformité aux exigences du référentiel ISO 9001 version 2015.
- Vérifier la conformité par rapport aux exigences interne du groupe Schneider.

ABSTRACT

Staying leader on the market is not necessarily the easiest position, the company Schneider Electric one of the world leaders has launched a strategic program to certify all subsidiaries of the group that is located around the world, the aim of the strategy is to maintain its position in the market and to be close to their customers.

This work took place in the Algerian subsidiary "Schneider Electric Algeria" in order to update the management system of the company and meet the requirements of the new version of the ISO 9001 version 2015 standard and also prepare the company for audits which will take place in September 2018 the purpose of these audits is:

- Check the compliance with the requirements of the ISO 9001 version 2015 standard.
- Check the compliance with Schneider Group internal requirements.

ملخص

ان تبقى رائدا في السوق ليس بالوضعية السهلة ابدأ، أطلقت شركة شneider الكتريك واحدة من الشركات الاولى في العالم برنامج استراتيجي من اجل التصديق على كل فروعها المتواجدة في العالم ، هاته الاستراتيجية تهدف الى المحافظة على مكانة الشركة في السوق وايضا على الاقتراب من المستهلك اكثر هاته الاطروحة تمت في الفرع الجزائري.(شneider الكتريك الجزائر) من اجل تحديث النظام الاداري للشركة و تلبية المتطلبات التقيس الجديد ايزو 9001 في صيغتها 2015 و ايضا من اجل اعداد الشركة للتدقيقات التي تهدف الى

-التحقق من الامتثال لمتطلبات التقيس ايزو 9001 صيغة 2015.

-التحقق من التوافق مع المتطلبات الداخلية لمجموعة شneider.

Remerciements :

Je tiens d'abord à remercier Dieu le tout puissant pour me munir de la volonté, la santé et de la patience pour accomplir ce modeste travail

Je tiens également à témoigner ma profonde gratitude à mes encadreur Mme **BELIMANE Wissam** et docteur **CHAHED Amina** pour leur excellence qualité d'encadrement : leur disponibilité, leur conseils précieux, et pour toutes les notions de base tout au long de ces deux dernière années

Mes remerciements les plus vifs vont en faveur du personnel de « Schneider Electric Algérie » qui m'ont appris les notions de base du domaine professionnel particulièrement à Mme **Nassima KESKES** pour son accueil ses conseils et ses orientations, aussi de m'avoir donné la chance de participer aux différentes activités de l'entreprise et la réalisation des audits internes.

Je remercie mes Parents sur le fait qu'ils soient ma source d'inspiration, de m'avoir éduqué et de n'avoir épargné aucun effort pour m'instruire, qu'ils trouvent ici le témoignage de mon profond respect et ma reconnaissance

Je tiens à remercier tous mes enseignants, l'ensemble du personnel administratif ainsi que l'ensemble du corps professoral de l'École Nationale Supérieure de management (ENSM) de m'avoir accompagné tout au long de mon cursus de formation

Enfin je tiens à présenter mes remerciements à ma sœur, mon frère, mon neveu ANES, à tous mes amis et toutes personnes ayant contribué à élaborer ce travail de près ou de loin

SOMMAIRE**RÉSUMÉ****REMERCIEMENTS****LISTE DES TABLEAUX****LISTE DES FIGURES****LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES****INTRODUCTION.....1****CHAPITRE I : Certification du système de management de la qualité****à Schneider Electric Algérie.....3**

Section 1 : Présentation de Schneider Electric Algérie4

Section 2 : Projet de Mise en place d'un SMQ à Schneider (Version 2008).....17

CHAPITRE II : Projet de transition du SMQ vers la nouvelle version de la norme25

Section 1 : Présentation générale du projet.....26

Section 2 : Projet de Passage à la nouvelle version de la norme.....29

CHAPITRE III : Compréhension du contexte de Schneider et l'adoption d'une approche par les risques.....35

Section 1 : Contexte de l'organisme.....36

Section 2: Intégration de l'approche risque dans les Processus.....54

CONCLUSION73**BIBLIOGRAPHIE****ANNEXES**

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Historique du groupe Schneider Electric.....	5
Tableau 2 : Entreprises rachetées par SEA.....	6
Tableau 3 : les principaux marchés de Schneider Electric	9
Tableau 4 : l'implantation de SE en Algérie	13
Tableau 5 : liste des procédures de l'entreprise SEA.....	25
Tableau 6 : Principaux Indicateurs clés de Performance (KPIs).....	26
Tableau 7 : QQQCCP DU PROJET.....	28
Tableau 8 : principales différences de terminologie entre L'ISO 9001 :2008 et l'ISO 9001 :2015.....	34
Tableau 9 : Comparaison entre les principes de management de la qualité selon la norme iso 9000 version 2015 et la norme iso 9000 version 2005.....	34
Tableau 10 : comparaison entre les sommaires de la norme ISO 9001.....	35
Tableau 11 : les enjeux externes de SEA.....	41
Tableau 12: les enjeux internes de SEA.....	43
Tableau 13 :Analyse SWOT de SEA.....	45
Tableau 14 : Partie intéressées de SEA besoins et Attentes	47
Tableau 15 : Risque liées au processus de SEA.....	61
Tableau 16 : les différents types d'AMDEC.....	69
Tableau 17 : LES OBJECTIFS DES PROCESSUS.....	72
Tableau 18 : GRILLE D'EVALUATION.....	73
Tableau 19 : Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité des processus.....	74

Liste des figures

Figure 1 : Programme Schneider is On	11
Figure 2 : Cartographie de SEA	18
Figure 3 : Chaine de valeur de l'entreprise.....	21
Figure 4 : L'Organisation Satisfaction Client & Qualité.....	22
Figure 5 : Organigramme de SEA.....	22
Figure 6 : Historique de la Norme ISO9001.....	33
Figure 7 : Structure de la nouvelle norme iso 9001.....	36
Figure 8 : Structure du chapitre 4 de la norme iso 9001 version 2015.....	38
Figure 9 : Cartographie des parties intéressées SEA.....	54

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

ENSM: École Nationale Supérieure De Management

Afnor: Association française de normalisation

AMDEC: Analyse des Modes de Défaillance et De leur Criticité

CAC: *Cotation assistée en continu*

EBITA: *Earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization*

PI: Équipement de protection individuelle

KPIs: *Key Performance Indicator*

P.I: parties intéressées

PESTEL: politiques, économiques, socioculturel, technologique, écologie, légale

QQOQCP: Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi

ROCE: Return on Capital Employed

RSE: Responsabilité Sociétal des Entreprises

SE: Schneider Electric

SEA: Schneider Electric Algérie

SWOT: Strengths Weaknesses Opportunities, Threats

Introduction

Dans une mondialisation de plus en plus chaotique marquée par une concurrence féroce, et des consommateurs exigeants, les entreprises quel que soit leurs tailles ou leur domaine d'activité doivent s'adapter avec cette nouvelle situation économique afin de satisfaire leurs clients d'une part et répondre aux besoins du marché d'autre part. D'où vient l'importance de la mise en place d'un système de management de la qualité, qu'est une démarche de gestion des processus et des ressources nécessaires de l'entreprise pour mieux satisfaire toutes les parties intéressées et améliorer la performance globale de l'entreprise. Cette démarche repose essentiellement sur la mise en place de la norme ISO 9001 spécifié les exigences relatives au système de management de la qualité.

Pour mieux renforcer le système de management des entreprises, l'organisme nationale de normalisation ISO a mis à leur disposition d'autres normes telles que : ISO 14001 pour le système management environnemental, ISO 45001 pour le système de la santé et de la sécurité au travail et l'ISO 22000 management de la sécurité des denrées alimentaires. Ces normes sont révisées de façon périodique pour qu'elles gardent toute leur actualité et leur pertinence pour le marché.

La norme la plus célèbre dans la famille des normes ISO qu'est l'ISO 9001 a été révisée cinq fois depuis son apparition en 1987, la dernière était en 2015, cette nouvelle version a fait introduire trois changements majeurs :

- Compréhension du contexte de l'organisme et la prise en considération des enjeux internes et externes
- Identification des parties intéressées, leur besoins et attentes
- l'intégration de l'approche risque dans les processus de l'entreprise

Pour répondre aux nouvelles exigences de la norme ISO 9001, nous avons choisis le sujet intitulé « Analyse du contexte d'une entreprise selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 » avec la question centrale suivante

Comment analyser le contexte d'une entreprise conformément aux exigences du chapitre 4 de la norme ISO 9001 version 2015 ?

De ces entrefaites, cette présente étude sera réalisée au sein de l'entreprise Schneider Electric Algérie filiale du groupe Schneider Electric, leader mondial de la distribution électrique et un des leaders mondiaux dans la gestion de l'énergie et des automatismes.

Le traitement du sujet découle des questions suivantes :

- Quelle est la démarche que l'entreprise doit adopter pour comprendre et analyser son contexte ?
- Quels sont les enjeux internes et externes liés à la finalité et l'orientation stratégique de l'entreprise Schneider ?
- Quelles sont les parties intéressées ayant une influence ou un impact potentiel sur les décisions de l'entreprise ? Quelles sont leurs besoins et leurs attentes ?
- Comment intégrer l'approche risque dans les processus de l'entreprise ?

Pour répondre à ces questions, nous avons retenu les trois hypothèses suivantes :

H1-L'analyse et l'évaluation du contexte de l'entreprise permet de mieux connaître l'environnement externe et interne dans lequel l'entreprise évolue.

H2-l'identification des parties intéressées pertinentes permet de mieux guider l'orientation stratégique de l'entreprise.

H3-L'intégration de l'approche risque permet d'améliorer la performance des processus de l'entreprise.

Afin de vérifier ces hypothèses, notre travail se compose de trois chapitres :

CHAPITRE I : « Présentation de l'Organisme d'accueil » ou nous allons présenter l'entreprise et son système management de qualité.

CHAPITRE II : « Projet de transition du SMQ vers la nouvelle version de la norme », dans ce chapitre nous allons présenter la nouvelle version de la norme ISO 9001 et les principaux changements par rapport à l'ancienne version.

CHAPITRE III : « Compréhension du contexte de Schneider et l'adoption d'une approche Par les risques » ce chapitre sera consacré à l'analyse du contexte de l'entreprise et l'intégration d'une approche risque dans les processus de l'entreprise.

CHAPITRE I

**CERTIFICATION DU SYSTÈME DE
MANAGEMENT DE LA QUALITÉ À
SCHNEIDER ELECTRIC ALGÉRIE**

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Dans ce chapitre nous allons présenter le groupe Schneider Electric et la filiale algérienne, aussi nous allons décrire dans la deuxième section le système de management de Schneider Electric Algérie

Section 1 : Présentation de Schneider Electric Algérie

1-Présentation du groupe Schneider Electric

Schneider Electric SE est un groupe industriel français à dimension internationale, qui fabrique et propose des produits de gestion d'électricité, des automatismes et des solutions adaptées à ces métiers, le groupe offre des solutions intégrées pour de nombreux segments de marchés pour rendre l'énergie sûre, fiable, efficace, productive et verte.

L'un des leaders mondiaux le groupe SE est présent dans plus de 100 pays et possède plus de 250 sites de production avec plus de 170 000 collaborateurs qui s'engagent auprès des individus et des organisations, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires record de 26,6 Milliards d'euros en 2015.

En 2014, le groupe arrive en tête du classement de digitalisation des entreprises du CAC 40 et confirme ses bons résultats dans le secteur.

1.1Historique

En 1836, dans une petite ville en bourgogne (Creusot), les deux frères Eugène Schneider et Adolphe Schneider participent à la Révolution industrielle en fondant l'entreprise Schneider et Cie. Schneider innove dans les secteurs de la métallurgie et de la sidérurgie, et devient rapidement l'un des leaders européens dans les domaines de l'armement. Par la suite Schneider innove et se lance sur le marché encore balbutiant de l'électricité, plus de 180 ans d'existence le groupe est passé par les étapes suivantes :

De la qualité à Schneider Electric Algérie**Tableau 1 : Historique du groupe Schneider Electric**

DATE	ÉVÈNEMENT
1836	Les frères Schneider acquièrent des mines et des forges au Creusot, en France. Deux ans plus tard, ils créent Schneider & Cie
1891	Devenue spécialiste de l'armement, la société se lance sur le marché émergent de l'électricité.
1919	La société se développe en Allemagne et en Europe de l'Est grâce à l'Union européenne industrielle et financière (UEIF).
1949	Une restructuration en profondeur, sous la houlette de Charles Schneider, se déroule après la Seconde Guerre mondiale
1975	Le groupe Schneider acquiert des intérêts dans Merlin Gerin, l'un des leaders des équipements de distribution électrique.
1981-1997	La société se détache de l'acier et de la construction navale, pour se concentrer principalement sur l'électricité par le biais d'acquisitions stratégiques
1999	Le groupe développe l'installation, les systèmes et le contrôle avec l'acquisition de Lexel, Il adopte également son nom actuel
2000-2009	Période de croissance interne et d'acquisitions sur de nouveaux segments de marché : onduleurs, contrôle de mouvement, automatisation de bâtiments et sécurité
2010- AUJOURD'HUI	Schneider Electric renforce davantage sa position dans les applications logicielles, d'alimentation critique et de réseau électrique intelligent.

Source : Elaboré par nous-même

De la qualité à Schneider Electric Algérie**1.2 Les acquisitions de l'entreprise Schneider****Tableau 2 : Entreprises rachetées par SEA**

Entreprises	Activités	Date d'acquisition
Télemécanique	Automates industriels	1988
Square D	Gestion de l'électricité et automation	1991
Merlin Gerin	Distribution électrique	1992
Lexel	Installation des systèmes et contrôle solution	1999
APC, Clipsal, TAC, Pelco, Xantrex	L'acquisition de plusieurs entreprises	2000-2009
Areva T&D.	Distribution électrique	2010
Telvent	Contrôle et distribution électrique	2011
M&C Energy Group	Gestion de l'énergie et de conseil en Développement durable	2012
Invensys	Contrôle et automation	2013

Source : Elaboré par nous-même

1.3 Positionnement

Schneider Electric est le numéro 1 mondial de la distribution électrique sur l'ensemble de son offre. Premier en gestion d'énergie, bâtiment distribution, optimisation de l'énergie, sécurité électrique.

1.4 Activités et Métiers**1.4.1 La distribution électrique**

Elle consiste à rendre l'énergie électrique disponible et fiable. Ainsi, Schneider Electric ne produit pas de l'électricité, mais utilise son savoir-faire pour l'acheminer, la transformer et la sécuriser.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

1.4.2 Les automatismes

Schneider Electric fait partie des leaders mondiaux en automatismes et contrôle. Plus en détail, Schneider Electric est le numéro 1 mondial dans le contrôle industriel exemple : détecteur de mouvement ; numéro 3 mondial en automatismes exemple : robot d'usine ; numéro 4 mondial en automatismes du bâtiment.

1.5 Les clients de SCHNEIDER ELECTRIC

Schneider Electric vend très peu au grand public. En effet, le groupe passe par les canaux de distribution qui sont ces partenaires, ils ont acquis dont le savoir-faire est indispensable, pour la mise en place et le bon fonctionnement d'une offre très technique. C'est par leur entremise que les produits seront intégrés et diffusés sur les marchés, les principaux clients de SE sont :

1.5.1 Les distributeurs :

Les distributeurs de matériel électrique représentent plus de 50 % des ventes totales du groupe et 70 % de l'offre cataloguée. Ils sont répartis sur 15 000 points de vente dans le monde. Cette catégorie inclut les distributeurs locaux, les grossistes et distributeurs professionnels non spécialisés et de grands groupes internationaux.

1.5.2 Les tableautiers

Les tableautiers réalisent et vendent des tableaux électriques de distribution ou de contrôle-commande, principalement destinés aux marchés du bâtiment, de l'énergie et des infrastructures. Les tableautiers achètent des appareillages de basse et moyenne tension (par exemple disjoncteurs), et des tableaux préfabriqués. Leurs principaux clients sont les installateurs (présentés ci-après). Il y a plus de 20 000 tableautiers dans le monde.

1.5.3 Les installateurs

L'élaboration de solutions répondant précisément aux besoins des utilisateurs finaux, s'effectue en étroite collaboration avec les installateurs.

1.5.4 Les systèmes intégrateurs

Les intégrateurs de système installent les automatismes chez les utilisateurs.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

1.5.5 Les constructeurs de machines (OEMs) *Original Equipment Manufacturer*

De l'emballage aux machines textiles, les constructeurs de machine ou OEMs (Original Equipment Manufacturer), cherchent à optimiser la performance et la maintenance de leurs machines , pour leurs clients.





1.5.6 Les énergéticiens

Les énergéticiens sont les producteurs et les distributeurs d'électricité.

1.5.7 Les grands comptes

Les grands comptes sont des clients qui ont choisi Schneider Electric comme partenaire privilégié, SE traite aujourd'hui avec plus de 70 grands comptes.

De la qualité à Schneider Electric Algérie**1.6 Les marchés de SCHNEIDER ELECTRIC****Tableau 3 : les principaux marchés de Schneider Electric**

Marché	Secteurs	La fonction de SE
Marché des bâtiments 	Hôpitaux, centres commerciaux, bureaux	Sur ce marché, Schneider Electric propose la rénovation des réseaux électriques des bâtiments ou des projets nouveaux au travers de solutions produits en alimentation et distribution électrique basse tension ; en gestion des utilités comme l'éclairage, la ventilation, les ascenseurs ; en contrôle moteur pour les escalators, etc. En plus des produits, Schneider Electric offre des services tels que de l'optimisation des coûts.
Marché de l'énergie et des infrastructures 	Transport et distribution d'électricité, de gaz, de pétrole et d'eau, aéroports, ports, tunnels, métros, infrastructures de télécommunication et de traitement de données	La fonction de Schneider Electric sur ce marché est d'assurer la qualité de l'électricité, de fiabiliser son transport et sa distribution, de garantir la disponibilité et la sécurité des infrastructures, d'optimiser la gestion des installations.
Marché résidentiel 	Résidences individuelles et collectives	La fonction de Schneider Electric sur ce marché est de proposer des produits qui permettent la distribution électrique, la gestion de l'éclairage, de la température, le multimédia, la communication homme-machine, etc.
Marché de l'industrie 	Agroalimentaire, emballage, automobile, pharmaceutique, aéronautique, cimenterie,	La fonction de Schneider Electric sur ce marché est de distribuer l'électricité, d'optimiser son utilisation, d'améliorer la productivité, d'assurer la sécurité, la qualité et la traçabilité sur les sites et les lignes de production.

Source : Elaboré par nous-même

De la qualité à Schneider Electric Algérie

1.7 Le programme de Schneider Electric

Schneider Electric : présente son nouveau programme d'entreprise « Schneider Is On » à sa journée Investisseurs

Les dirigeants de la société Schneider Electric ont présentés le nouveau programme d'entreprise pour 2015-2020, « Schneider Is On » et partagés la stratégie de croissance du Groupe, les priorités opérationnelles et les objectifs financiers.

Le spécialiste mondial de la gestion de l'énergie et des automatismes
Spécialiste mondial de la gestion de l'énergie et des automatismes, Schneider Electric développe des technologies et solutions de haut niveau pour rendre l'écosystème de ses clients sûr, fiable, efficace et durable. Le Groupe investit largement dans la technologie, afin de soutenir l'innovation et la différenciation, avec un engagement fort en développement durable.

Le Groupe a mis en place des fondations solides : quatre activités avec un leadership mondial, un portefeuille de technologies intégrées tout comme son modèle économique et sa structure commerciale, une *supply-chain* globalisée, des marchés finaux diversifiés et une couverture géographique équilibrée. S'appuyant sur ces fondations, Schneider Electric poursuivra son objectif continu de croissance profitable et de création de valeur.

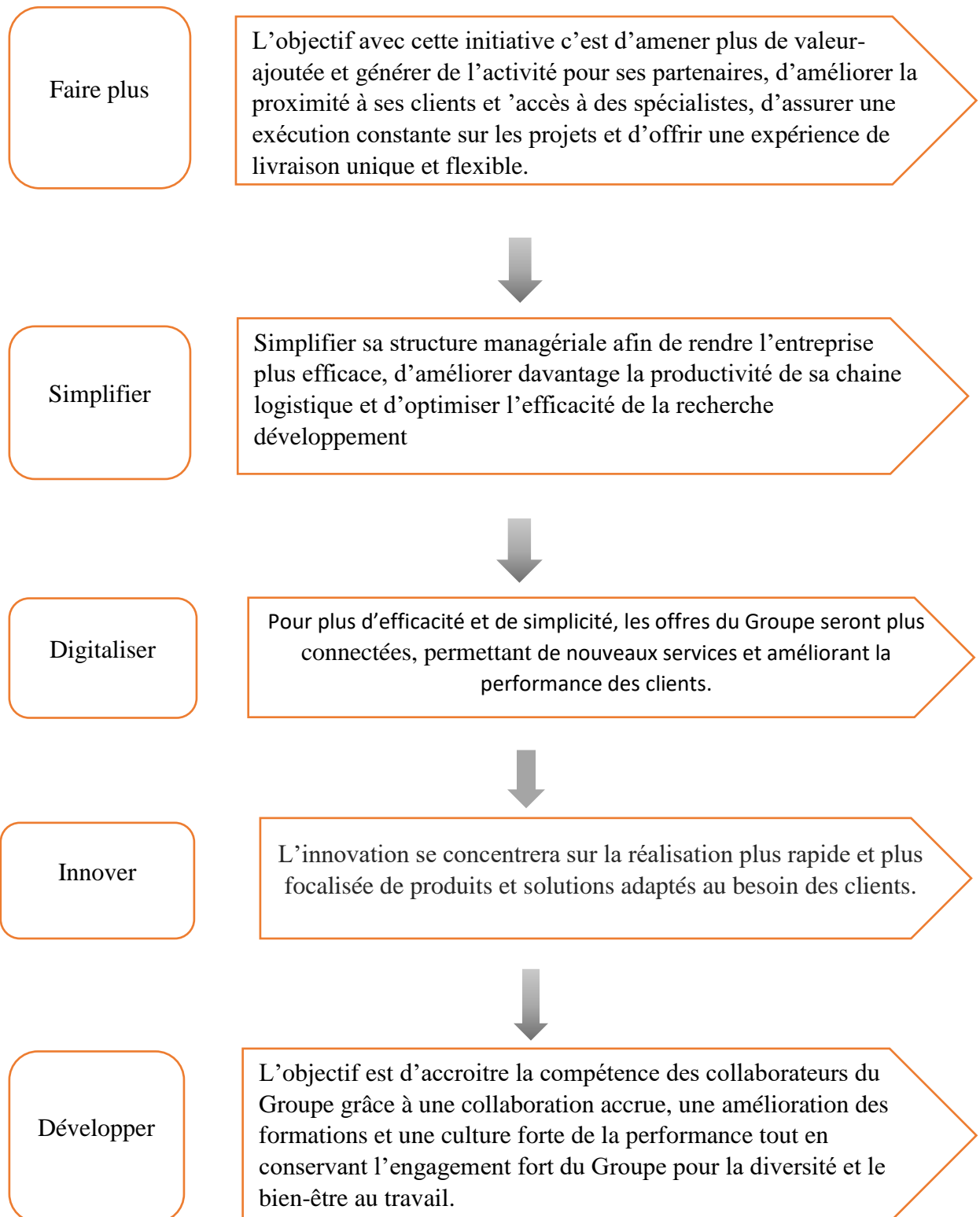
Le nouveau programme d'entreprise « Schneider Is On » est structuré autour de cinq initiatives pour apporter plus de valeur à ses clients et ses actionnaires.

Le nouveau programme d'entreprise pour 2015-2020 « Schneider Is On » s'appuie sur les bases solides de *Connect* et se structure autour de cinq initiatives pour apporter plus de valeur à ses clients.

Le Groupe a pour objectif avec cette initiative d'amener plus de valeur-ajoutée et générer de l'activité pour ses partenaires, d'améliorer la proximité à ses clients et l'accès à des spécialistes, d'assurer une exécution constante sur les projets et d'offrir une expérience de livraison unique et flexible.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Figure 1: programme Schneider is on



Source: Elaboré par nous-même

De la qualité à Schneider Electric Algérie

-Le Groupe se concentre sur la croissance organique et l'amélioration des retours sur capitaux engagés.

Schneider Electric vise donc les objectifs suivants :

-Une croissance organique entre 3% et 6% à travers le cycle économique.

-Objectif d'amélioration de marge : Le Groupe confirme sa fourchette long-terme d'une marge d'EBITA ajusté comprise entre 13% et 17.

Optimisation du portefeuille et de la structure de capital :

-Le Groupe continuera à revoir son portefeuille d'activités et à analyser les cessions potentielles d'activités non-cœur/ non-stratégiques.

-Conversion du cash-flow libre à travers le cycle

-Le Groupe confirme son objectif d'environ 100% de conversion du résultat net en cash-flow libre à travers le cycle économique.

-Une amélioration du ROCE de 1.5pt à 2pts dans 2 à 3 ans.

1.8 : Présentation de Schneider Electric Algérie (SEA)

1.8.1 : Historiques

Schneider Electric est présent en Algérie de plus de 50 ans à travers différentes marques, Schneider Electric Algérie (SEA) est spécialiste dans la gestion de l'énergie, de l'industrie Et des infrastructures.

De la qualité à Schneider Electric Algérie**Tableau 4 : l'implantation de SE en Algérie**

Année	Évènements
1975	Pénétration des produits de Schneider Electric sur le marché algérien
1994	Création du bureau de liaison
2002	Ouverture de la 1ere filiale d'une société internationale en Algérie Création d'une unité de production et d'équipements MT
2010	Ouverture de l'unité de production et d'équipement MT à Ouled fayet

Source : document interne de l'entreprise

Aujourd'hui SEA possède

- ❖ 2 agences régionales (Alger, Oran)
- ❖ 1 Réseau de 40 partenaires (Distributeurs, Tableautiers, Système Intégrateurs)
- ❖ Une équipe de 200 collaborateurs.
- ❖ 1 Centre de Distribution local + 1 Entrepôt de 2500m² + 300m²
- ❖ 1 Institut de Formation Agrée par l'État
- ❖ 1 Centre d'Excellence SEA

1.8.2 Mission et vision de SEA

Mission : Aider les personnes à tirer le meilleur de leur énergie

Nous aidons les personnes et les organisations à tirer le maximum de leur énergie afin d'être plus productifs et respectueux de l'environnement.

Vision : Un monde où l'on peut faire plus en utilisant moins de ressources de notre planète

Nous croyons en notre futur et à la possibilité de trouver des solutions qui nous permettrons d'assurer notre croissance tout en réduisant notre impact sur l'environnement.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

1.8.3 Offre de Schneider Electric Algérie

Schneider Electric Algérie propose une offre intégrée de produits, services et solutions qui rendent l'énergie Sûre, Fiable, Efficace, Productive et Verte.

Sûre : transformer et distribuer l'énergie en toute sécurité

Fiable : Éviter les coupures d'électricité et les fluctuations de la qualité.

Efficace : Mesurer et contrôler l'énergie, automatiser, fournir des diagnostics exacts.

Productive : Gérer les processus, améliorer la gestion et la communication des utilités de toutes les infrastructures.

Verte : Rendre la connexion avec des sources d'énergie renouvelables facile, fiable, et économique

a-Produits : En tant que spécialiste de la gestion d'énergie, Schneider Electric Algérie offre une large gamme de produits présents dans les segments suivants :

- Automatismes et Contrôle ;
- Moyenne tension – Automatisation et gestion des réseaux électriques ;
- Distribution électrique ;
- Systèmes d'Installations et de Contrôle ;
- Automatismes et sécurité du bâtiment ;
- Energie sécurisée et refroidissement ;
- Energie renouvelables.

b-Services :

Les experts de Schneider Electric Algérie sont à l'écoute des besoins spécifiques des clients et proposent une offre complète de services.

Service sur site : Améliorer votre performance tout au long du cycle de vie de vos installations.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Service Professionnel : Utiliser la technologie pour améliorer votre efficacité et vos communications tout en rendant accessibles les marchés actuels et futurs de manière plus rapide et compétitive.

Formation : Vous rendre plus compétitifs en participant à nos formations professionnelles.

c-Solutions :

Chaque jour, Schneider Electric Algérie s'appuie sur ses compétences mondiales dans les technologies de l'information, la gestion de l'énergie, l'automatisation, et d'autres encore pour livrer des solutions simplifiées à nos clients industriels, tertiaires et résidentiels.

1.8.4 Politiques de Schneider Electric Algérie

Schneider Electric Algérie a des engagements envers ces clients et ses parties intéressées pour cela elle a engagé dans une démarche de Qualité, environnement, santé et sécurité et une responsabilité sociétale.

1.8.5 Principaux marchés clients et Partenaires

a-Sur le marché de l'énergie et des infrastructures

SEA offre les processus de contrôle et de surveillance, l'alimentation et la distribution, la surveillance et le contrôle énergétique, la gestion des services publics, la gestion intelligente des réseaux électriques.

Les principaux clients sont des services publics d'électricité, de l'eau et des usines de traitement des déchets, les investisseurs du secteur public, l'infrastructure pétrolière et gazière, le secteur maritime.

b-Sur le marché de l'industrie

SEA se concentre sur l'automatisation et le suivi des processus de fabrication du traitement de l'eau, des mines et des infrastructures.

Les principaux clients sont les sociétés d'Ingénieries, les intégrateurs de systèmes, les constructeurs de machines, les grandes industries, les tableautiers, les distributeurs de matériel électrique et les clients finaux.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

c-Sur le marché des données et des centres de réseaux

SEA fournit des solutions complètes pour les centres de données et des solutions d'alimentation sans coupure pour les systèmes critiques

Les principaux clients vont des PME aux multinationales en passant par les administrations, hôpitaux, etc. Toute entreprise pour qui la disponibilité des données et la qualité de l'énergie est critique.

d-Sur le marché des bâtiments

SEA est spécialiste des systèmes de gestion des bâtiments.

Les principaux clients sont les promoteurs, les bureaux d'études, les intégrateurs de systèmes, les installateurs-tableautiers, les distributeurs de matériel électrique, les sociétés d'exploitation et clients finaux.

e-Dans le marché résidentiel

SEA offre des produits des solutions et des services pour les maisons individuelles et pour les appartements.

Les principaux clients sont les architectes, les maîtres d'ouvrage, les constructeurs de logements, les artisans, les distributeurs de matériels électriques, les grandes surfaces de bricolage et les clients finaux.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Section 2 : projet de mise en place d'un SMQ a Schneider Electric Algérie (version 2008)

Schneider a mis en place un système de gestion de la qualité en 20015 conformément à la norme ISO 9001 version 2008

Les systèmes de management de la qualité gèrent les processus interactifs, les sous-systèmes, les procédures et les ressources nécessaires pour :

- fournir de la valeur à toutes les parties intéressées pertinentes, et
- réaliser les produits et services, réalisations ou résultats de l'ensemble de l'organisme¹

La norme ISO 9001 spécifie les exigences destinées principalement à donner confiance aux produits et services fournis par une organisation et augmenter ainsi la satisfaction de la clientèle

On peut également s'attendre à ce que sa mise en œuvre apporte des avantages supplémentaires à l'organisation, comme une meilleure communication.

En interne, une meilleure compréhension et un meilleur contrôle des processus du corps aussi qu'une réduction des défauts et des déchets.

Les objectifs de cette mise en place pour Schneider est de satisfaire ses clients et motiver son personnel.

En janvier 2016 l'entreprise a obtenu la certification selon les exigences de la norme ISO9001 version 2008

La certification est une Assurance écrite (sous la forme d'un certificat) donnée par une tierce partie qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques.²

¹ La norme ISO 9001 version 2015 : Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et Vocabulaire

² <https://www.iso.org/fr/certification.html> consulté le 14/04/2018 à 22h40

De la qualité à Schneider Electric Algérie

2-1 Le système management de l’entreprise

Le système management qualité de l’entreprise Schneider Electric Algérie est composé de :

A-processus;

B-manuel management;

C- politique qualité;

D- procédures;

E-indicateurs de performances.

A-processus.

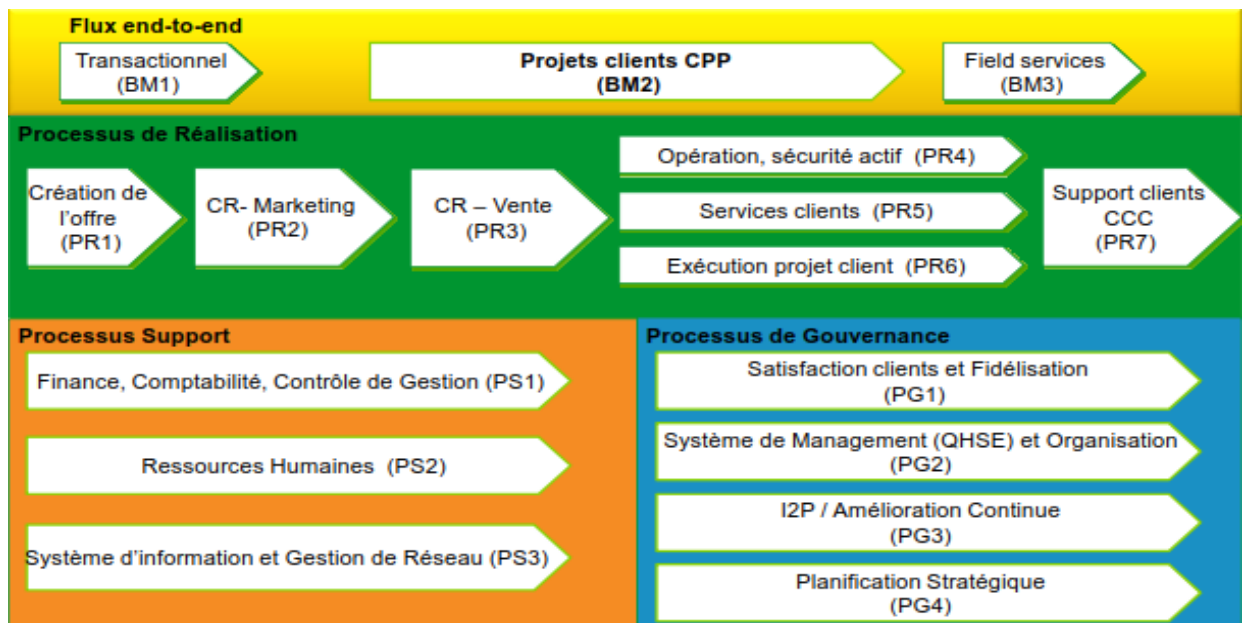
Le système de management de la qualité est constitué de processus corrélés. Comprendre Comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances³

A-1 cartographie des processus

Définition

L’ensemble des processus, ainsi que leurs « interactions », c’est-à-dire les flux de matière, de matériel ou d’information circulant entre les processus, sont généralement représentés dans une ‘cartographie’⁴

Figure 2 : Cartographie de SEA



Source : Manuel Management SEA

³ La norme ISO 9000 version 2015 : Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

⁴ LALOUX, Guillaume. *Management de la maintenance selon l'ISO 9001: 2008*. AFNOR, 2009.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

A-2 La description des processus de Schneider Electric Algérie

Les flux End-to-End connectent entre eux les processus pour établir des scénarios complets de traitement des commandes.

Transactionnel (BM1) : inclut l'ensemble des business model (produit, service, solution).

Projet clients CPP (BM2) : Le flux complet de livraison d'une solution à un client, inclut une méthodologie de vente solution, l'exécution et le management du projet, l'intégration et la livraison de la solution et le transfert vers les services

Field services (BM3) : le flux complet de livraison des services à la base installée, inclut la vente, la planification, l'exécution et la clôture des prestations ; les projets d'exécution des services et la détection de nouvelles opportunités de vente à l'occasion des visites sur site.

Les Processus Cœur concernent les livrables de base de l'entreprise et offrent de la valeur directement aux clients externes.

Processus de Création de l'Offre (PR1) : fournit les directives pour innover, développer, lancer, améliorer et gérer les produits, les solutions et les services, tout au long du cycle de vie, pour répondre aux besoins des clients et ainsi maintenir la position de leader à long terme.

CR-Processus Marketing (PR2) : offre, tout au long du cycle de vie du client, un portefeuille clair et attractif au prix optimal, à travers de larges et synergiques canaux d'accès; étend la notoriété et la préférence de Schneider Electric Algérie en fournissant une communication stratégique et tactique sur nos marchés cibles en utilisant tous les médias disponibles et appropriés.

CR-Processus de Vente (PR3) : génère les commandes clients et le chiffre d'affaire pour les produits, services et solutions.

Opérations, Sécurité, Actifs (PR4) : fournit les produits physiques aux clients, dont la fabrication, l'approvisionnement et la gestion des stocks.

Services Clients (PR5) : fournit des services aux clients : maintenance, dépannage, installation et conseil, Formations, etc....

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Exécution Projet Clients (PR6) : fournit des solutions complètes aux clients (clés en main et fourniture).

Support clients CCC (PR7) : point de contact avec les clients, la résolution rapide et efficace de toutes les demandes et la communication proactive aux clients.

Les processus Support fournissent les ressources, les infrastructures et supportent les Processus Cœurs.

Finance, Contrôle, Relations Externes (PS1) : gère et contrôle les actifs financiers de l'entreprise, y compris toutes les transactions et déclarations financières.

Ressources Humaines (PS2) : fournit et développe les ressources humaines afin de répondre aux besoins de l'entreprise.

Gérer la technologie de l'information (PS3) : crée et livre des services IT rentables qui supportent les processus opérationnels de Schneider Electric.

Les Processus de Gouvernance fixent les règles et donnent une orientation pour tous les autres processus.

Développement de la Satisfaction & Fidélité Client (PG1) : capte l'expérience du client avec SEA, gère les problèmes spécifiques détectés à travers leurs commentaires, construit et partage les analyses sur les améliorations prioritaires, conduit les actions pour fournir une expérience client de qualité supérieure et différenciatrice.

Gérer les Processus, Concevoir les Organisations (PG2) : développe, déploie et améliore des processus de haut niveau pour répondre aux besoins QHSE du business et de ses clients.

I2P / Amélioration continue (PG3) : Résout les réclamations clients et les problèmes qualité, afin de les corriger définitivement et de prévenir la récurrence des problèmes sous-jacents dans un concept d'amélioration continue.

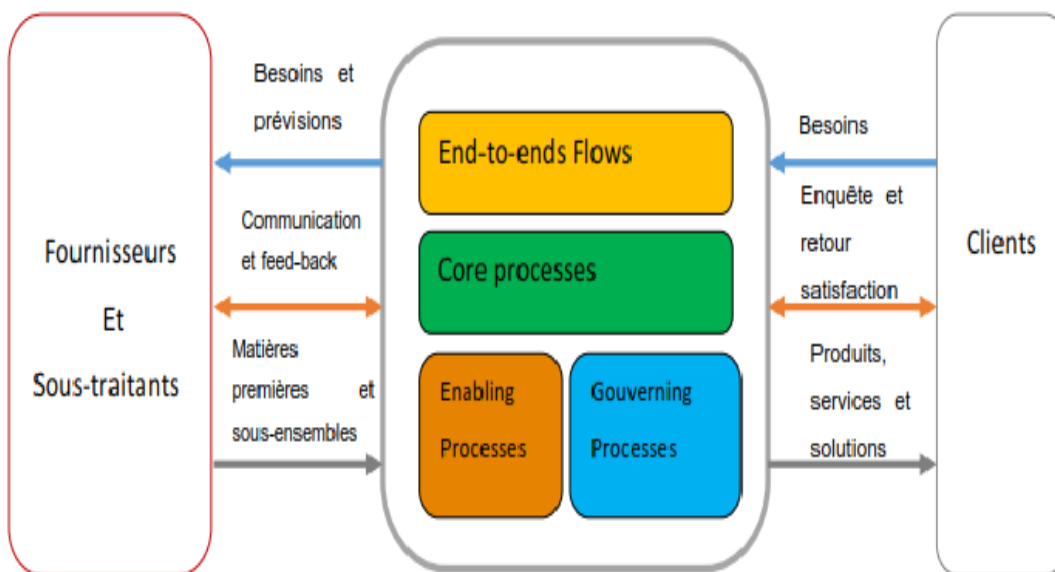
Stratégie, Planification et Suivi (PG4) : développe, met en œuvre et gère la stratégie afin d'atteindre les buts et les objectifs du business.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

A-4 Chaîne de valeur de l'entreprise

La chaîne de valeur de l'entreprise Schneider Electric Algérie est un ensemble d'activités qui de bout en bout crée un résultat pour le client. La chaîne de valeur a un but très clair : satisfaire et ravir le client.

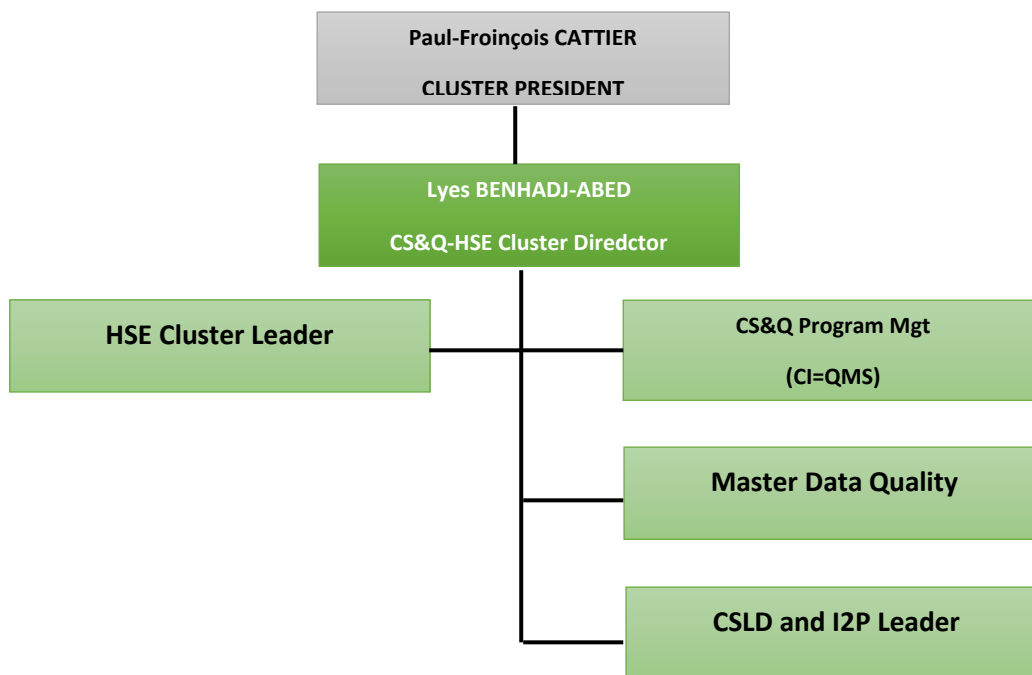
Figure 3 Chaîne de valeur de l'entreprise



Source : Schneider Electric manuel qualité SE année 2018, page 12

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Figure 4 : L'Organisation Satisfaction Client & Qualité



Source : Schneider Electric manuel qualité SE, année 2018, page 18

A5-Organigramme

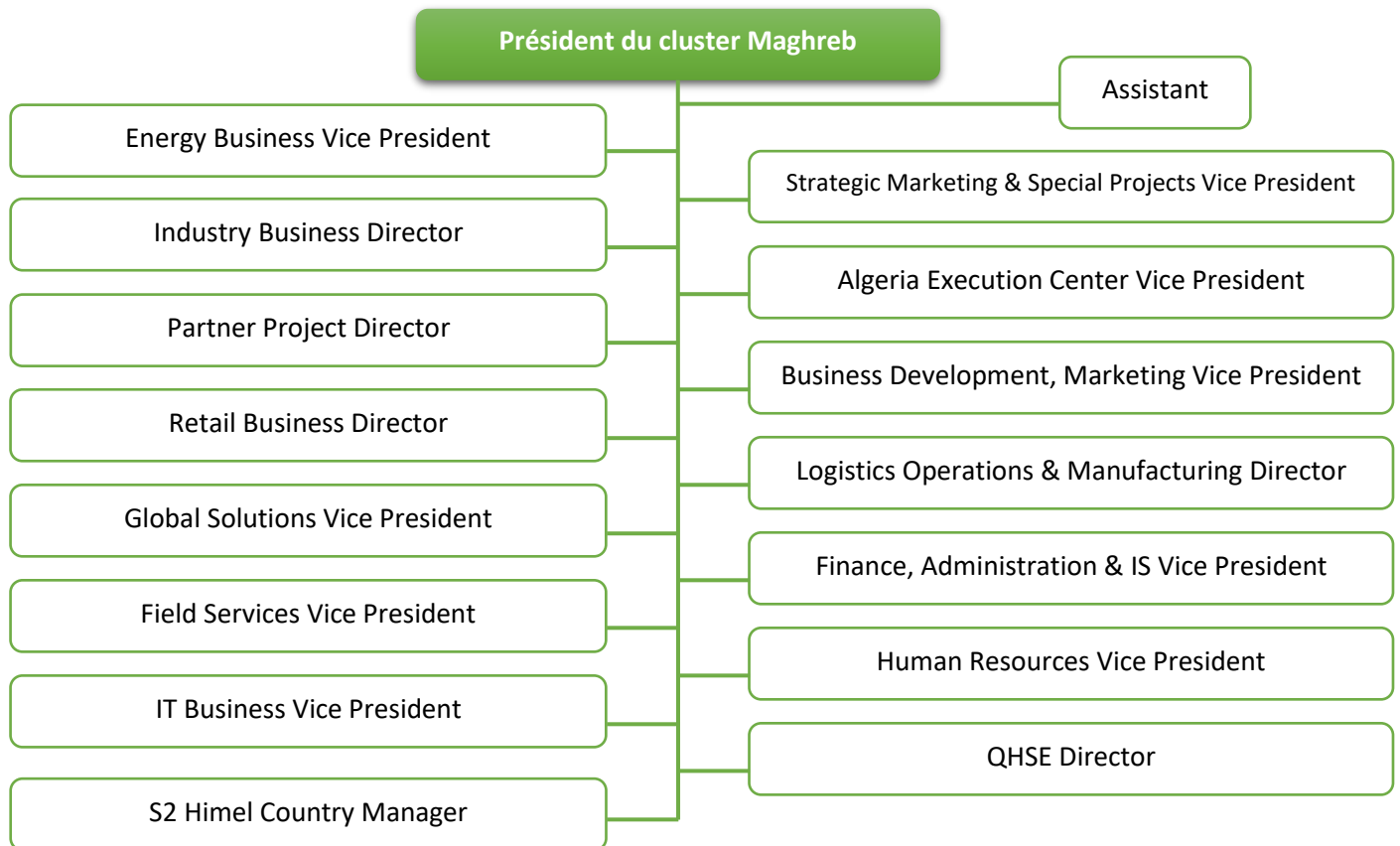
Définition :

L'organigramme est une représentation schématique des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques d'une entreprise.⁵

⁵ <https://www.petite-entreprise.net/P-2196-81-G1-organigramme-definition-et-role.html> le 14/04/2018 a 23h16

De la qualité à Schneider Electric Algérie

Figure 5 : Organigramme de SEA



Source : document interne de SEA

B- manuel management

Le manuel de management est avant tout un moyen de communication externe qui sert à présenter notre entreprise et s’exprimer sur son activité. C’est une carte de visite pour nos clients actuels et potentiels.

C’est aussi un moyen pédagogique pour les employés de Schneider Electric Algérie SEA pour expliquer le management des processus à travers son système documentaire : Cartographie des Processus, Procédures, Instructions de travail etc.

De la qualité à Schneider Electric Algérie

B-1 Domaine d'application :

Le Système de management de la qualité s'applique à toutes les activités de Schneider Electric Algérie, (Siège et Atelier de montage ainsi que les agences de commerciales centre et régionales).

Le manuel et les différentes dispositions qualité qu'il décrit a pour objectif de répondre à toutes les exigences de la normes ISO 9001 v 2008, qui sont décrites à travers la documentation disponible sur Notre Base de Communication Interne .⁶

C-politique qualité

Politique : intentions et orientations d'un organisme, telles qu'elles sont officiellement formulées par sa direction.⁷

La politique qualité de l'entreprise Schneider Electric Algérie.

Remarque : politique qualité (voir ANNEXE C).

D-procédures

La procédure est une manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.⁸

D-1 Principales procédures applicables

L'entreprise Schneider Electric Algérie possède 12 procédures applicables qui sont présenté sur le tableau suivant :

⁶ Manuel de mangement SEA page 5

⁷ La norme ISO 9001 version 2015 : Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

⁸ La norme ISO 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

De la qualité à Schneider Electric Algérie**Tableau 5** : liste des procédures de l'entreprise SEA

Référence	Procédure
P01	Procédure de gestion des documents
P02	Procédure d'audit interne
P03	: Procédure d'actions correctives et préventives
P36	Procédure de traitement des non conformités en réception
T30	: Instruction de maîtrise des enregistrements
P37	Procédure exigences légales et autres exigences.
P38	Procédure de sélection et évaluation des fournisseurs
P51	Procédure de communication environnementale
P65	Procédure de surveillance et mesurage environnemental
P67	Procédure d'identification des aspects environnementaux
P72	Procédure d'urgence Schneider
P78	Procédure maîtrise opérationnelle

Source : Elaboré par nous-même

E-Les indicateurs clés de Performance

Un indicateur de performance KPI est une mesure ou un ensemble de mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation.⁹

E-1 Principaux Indicateurs clés de Performance (KPIs)

Schneider Electric Algérie met en place des KPIs au niveau global pour contrôler la Satisfaction Client, la Qualité et le Développement Durable. Ces KPIs sont directement liés à nos activités et processus clefs et agissent comme un vecteur majeur pour assurer la culture de l'amélioration permanente.

⁹ <https://www.piloter.org/mesurer/tableaubord/indicateur-performance.htm> le 16/04/2015 à 23h

De la qualité à Schneider Electric Algérie**Tableau 6 : Principaux Indicateurs clés de Performance (KPIs)**

Indicateur	
<i>Livraisons</i>	<i>On Time Delivery at Customer Door (OTDC)</i>
<i>Pro-activity</i>	<i>Collaborative Sales Forecast (MAPE-3)</i>
<i>Interactions Clients</i>	<i>Customer Experience on Customer Care Center (CCCNSS)</i>
<i>Customer overall experience</i>	<i>customer net promoter score (CNPS), customer net promoter score – strategic accounts (CNPS-SA)</i>
<i>Solutions / projects</i>	<i>customer experience on solutions (SOL-NPS)</i>
<i>Services</i>	<i>customer experience on services (SER-NPS)</i>
<i>Complaint management</i>	<i>business risk escalation cycle time (BRE-CT)</i>
<i>Solutions / projects</i>	<i>customer experience on solutions (SOL-NPS)</i>

Source : Elaboré par nous-même

En plus de ces principaux KPIs, chaque entité peut ajouter d'autres KPIs en fonction des besoins du business.

CHAPITRE II

**PROJET DE TRANSITION DU SMQ
VERS LA NOUVELLE VERSION DE LA
NORME**

Version de la norme

Pour mieux répondre aux besoins de ces clients et ces parties intéressées, l'entreprise Schneider Electric a lancé un projet de passage vers la nouvelle version ISO 9001 version 2015, cette dernière repose sur l'aspect d'analyse du contexte d'organisme et l'approche risque, ce chapitre porte sur la présentation du projet et les apports de la nouvelle version de la norme.

Section 1 : Présentation générale du projet**1 L'outil QQQQCP**

Nous allons utiliser dans ce chapitre un outil de qualité qu'est le QQQQCP, afin d'analyser le déroulement du projet.

1-1 Méthode QQQQCP¹⁰**a-But**

Le QQQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi) est un moyen très simple pour analyser aussi complètement que possible un sujet donné ou remettre en cause une situation.

b-Déroulement

La méthode consiste à répondre systématiquement aux questions :

QUI est concerné, responsable, avec quel niveau de formation ou de compétence, etc. (caractéristiques, nombre...)?

De QUOI s'agit-il, de quel(s) objet(s), de quelle(s) action(s), etc. (objet, nature, quantité, etc.)?

OÙ ? Lieu, distance, etc. ?

QUAND ? à quel moment, fréquence, combien de temps, etc. ?

COMMENT réaliser ? (matériel, équipement, moyens nécessaires, etc.)

POURQUOI réaliser une telle action, etc. ?

¹⁰ ERNOUL, Roger. *Le grand livre de la qualité: management par la qualité dans l'industrie, une affaire de méthodes*. AFNOR éd., 2013. Page 65

Version de la norme

Tableau 7 : QQQCCP DU PROJET

Qui	QUI est concerné : L'entreprise Schneider Electric. Moi-même : MERABET Mohamed Hicham.
Quoi	De QUOI ? s'agit-il : Analyse du contexte de l'entreprise Schneider selon les exigences de la nouvelle version ISO 9001 version 2015.
Où	OÙ ? Lieu : 02 Bis route d'Ouled Fayet – Algérie.
Quand	QUAND ? à quel moment : Du 26 janvier 2018 au 31 mai 2018
Comment	COMMENT ? réaliser : Création d'une déclaration de l'existence d'un audit (ISO 9001: 2008) et d'un outil d'auto-évaluation ISO 9001: 2015 -En intégrant les nouvelles exigences de la norme iso 9001 version 2015.
Pourquoi	POURQUOI réaliser une telle action ? -Optimiser le système management de l'entreprise -Analyser les risques de chaque processus -Certifier la nouvelle version de la norme ISO 9001 -Mieux comprendre les enjeux internes et externes et besoins des parties intéressées.

Source : Elaboré par nous-même

1.2 L'objectif et le Processus du Projet

1.2.1 L'objectif du projet

Le projet d'analyse du contexte de l'entreprise Schneider repose sur 3 axes différents :

-Objectif stratégique : les objectifs stratégiques sont liés à l'orientation stratégique de l'entreprise et à la politique qualité ;

-Objectif opérationnel. Les objectifs opérationnels sont liés aux fonctionnements des processus ;

-Objectif tactique, ce sont les objectifs internes de l'entreprise.

Version de la norme

1.2.2 Processus de projet

La planification du projet passe par les étapes suivantes

- comprendre les nouvelles exigences de la norme ISO 9001 version 2015 ;
- Analyser les documents internes de l'entreprise (manuel management, les fiches processus, les procédures...) pour mieux comprendre son contexte ;
- Identifier les enjeux internes et externes de l'entreprise ;
- Identifier les parties intéressées pertinents à l'activité de l'entreprise ;
- Realiser des entretiens avec les pilots processus pour :
 - Bien comprendre le fonctionnement de chaque processus ;
 - Identifier les risques liés à chaque processus ;
 - Donner des actions correctives.

1.3 Avantage du projet

Nous pouvons citer quelques avantages de ce projet tels que :

- ❖ Analyser le contexte général de l'organisation pour mieux établir les parties intéressées leur besoins et attentes.
- ❖ Anticiper les attentes des clients et gagner de nouveaux clients.
- ❖ Répondre aux exigences légales et réglementaires applicables.
- ❖ Répondre aux appels d'offres et Conquérir de nouveaux marchés, parce que, dans certains marchés et pour certains clients, le respect de la norme ISO 9001 est un critère essentiel.
- ❖ Identifier les risques associés aux processus.
- ❖ Comprendre les enjeux internes et externes de l'entreprise.

Version de la norme

1.4 Risque liés au projet

Tout projet contient des risques qui pourraient interrompre la réalisation des activités et parmi les risques que nous jugeons importants dans notre projet sont :

- Difficulté de collecte des informations ;
- Complexité des processus de l'entreprise ;
- Difficulté d'identification des risques ;
- Durée de stage insuffisante pour réaliser la totalité du projet ;
- Perte des données sur PC.

Version de la norme**Section 2 projet du Passage à la nouvelle version de la norme****2.1 Présentation de la norme ISO****a-Présentation de l'ISO**

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, dont les 161 membres sont les organismes nationaux de normalisation. Par ses membres, l'Organisation réunit des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire, fondées sur le consensus, pertinentes pour le marché, soutenant l'innovation et apportant des solutions aux enjeux mondiaux.¹¹

b-Historiques

L'histoire de l'ISO débute en 1946 lorsque les délégués de 25 pays, réunis à l'*Institute of Civil Engineers* à Londres, décidèrent de créer une nouvelle organisation internationale « avec pour objet de faciliter la coordination et l'unification internationales des normes industrielles ». La nouvelle organisation, ISO, entra officiellement en activité le 23 février 1947.

Depuis, L'ISO a publié plus 22102 Normes internationales dans presque tous les domaines de la technologie et de l'économie.

Aujourd'hui, l'élaboration des normes est assurée par les membres dans 161 pays et par 779 comités et sous-comités techniques. Plus de 135 personnes travaillent à plein temps au Secrétariat central de l'ISO à Genève, en Suisse.

c-La nomination ISO

Parce que le nom "Organisation internationale de normalisation «aurait donné lieu à des abréviations différentes selon les langues (« IOS » en anglais et « OIN » en français), ses fondateurs ont opté pour un nom court : « ISO ». Ce nom est dérivé du grec *isos*, signifiant « égal ». Quel que soit le pays, quelle que soit la langue, la forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours l'ISO.¹²

¹¹ <https://www.iso.org/fr/about-us.html> le 15/04/2018 à 15:36

¹² <https://www.iso.org/fr/about-us.html> le 15/04/2018 à 16h

Version de la norme**2.2 Présentation de la famille ISO 9000****a- Les principales normes iso 9000¹³**

La famille ISO 9000 comprend de nombreuses autres normes qui contribueront à tirer le meilleur parti d'un système de gestion de la qualité et à placer la satisfaction du client au centre de votre entreprise.

- ISO 9000 contient des explications détaillées sur les sept principes de management de la qualité, ainsi que de nombreux conseils utiles pour les appliquer. Elle contient également bon nombre des termes et définitions utilisés dans ISO 9001 et est une ressource précieuse pour bâtir un système de management de la qualité réussi.
- ISO 9004 fournit des lignes directrices pour réaliser des performances durables à l'aide de votre système de management de la qualité.
- ISO 19011 fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management selon les exigences d'ISO 9001. Les audits internes permettent de confirmer le bon fonctionnement prévu de votre système de management de la qualité et constituent une bonne préparation préalable à un audit externe, si vous optez pour une certification par tierce partie.

b- Historique de la Norme ISO9001

Depuis la première version (1987), typique de l'industrie et du contrôle de la qualité, dans un contexte où la demande était supérieure à l'offre, la révision de 1994 n'a fait que confirmer le caractère international et générique de la norme. Ouverture au monde des services, C'est en 2000 que la norme a pris un tour réel, s'imposer comme une norme de gestion. Cette percée a été créée par l'introduction de l'approche processus, qui permet de prendre en compte l'organisation globale de l'organisation, de contrôler la qualité de ses produits et services et d'assurer la satisfaction du client. . La version 2008 n'a apporté des précisions à la version 2000 qu'à travers l'introduction de notes explicatives.¹⁴

¹³ [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001-2015 - how to use it.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001-2015_-_how_to_use_it.pdf) le 16/04/2018 à 11h50

¹⁴ L'ISO 9001 en marche: Cap sur la version 2015 ! Afnor éditions page 5

Version de la norme

La dernière version de la norme iso 9001 a été publiée en septembre 2015, cette nouvelle version a fait le lien entre le système qualité et le contexte de l'entreprise dans lequel elle évolue.

Figure 6 : Historique de la Norme ISO9001

Source:<http://www.qualiblog.fr/actualites-du-milieu-normatif/iso-9001-version-2015-decodee-traduite-illustree-accessible/>

2.3 Comparaison entre la version 2008 et la version 2015¹⁵

Cette cinquième version est une révision technique de l'ancienne version, elle a incorporé de nombreuses évaluations de mise en œuvre des systèmes de qualité qui donnent un niveau de maturité supérieur.

Elle met en évidence les points suivants:

- ▶ Lier dans une structure de document basée sur dix paragraphes: architecture commune pour tous la gestion;
- ▶ Confirmation que les livrables sont de type «produit» mais aussi de service standard;
- ▶ Prendre en compte le contexte général de l'organisation, c'est-à-dire l'objectif interne aussi externe;
- ▶ La compréhension des besoins et des attentes ne se limite pas à clients, s'étend à toutes les parties intéressées;
- ▶ renforcer le processus qui contribue à l'amélioration;
- ▶ L'identification et la gestion des risques et des opportunités qui remplacent actions préventives;
- ▶ contrôle de l'offre externe de produits et services, beaucoup plus que la simple procédure d'achat.

¹⁵PINET, Claude et BAYARD, Philippe. *10 clés pour réussir sa certification QSE: ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015, OHSAS 18001*. Afnor, 2015. Page 40

Version de la norme

Tableau 8 : principales différences de terminologie entre L'ISO 9001 :2008 et l'ISO 9001 :2015

ISO 9001 :2008	ISO 9001 : 2015
Produits	Produits et services
Représentant de la direction	Non utilisé
Exclusions	Non utilisé (Des responsabilités et autorités similaires sont attribuées, mais aucune exigence Relative à un représentant unique de la direction)
Documentation, manuel qualité, procédures documentées, enregistrements	Informations documentées
Environnement de travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus
Equipements pour la surveillance et la Mesure	Ressources pour la surveillance et la mesure
Produit acheté	Produits et services fournis par des prestataires externes
Fournisseur	Prestataire externe

Source : ISO 9001 version 2015 Annexe A (informative) tableau A.1

2.4 Les principes de management de la qualité

La nouvelle version de l'ISO9001-2015, repose sur 7 principes de management de la qualité (contre 08 pour la version 2008).

Tableau 9 : Comparaison entre les principes de management de la qualité elon la norme iso 9000 version 2015 et la norme iso 9000 version 2005

ISO 9000 :2015	ISO 9000 :2005
1. Orientation client	1. Orientation client
2. Responsabilité de la direction	2. Leadership
3. Implication du personnel	3. Implication du personnel
4. Approche processus	4. Approche processus
5. Amélioration	5. Management par approche système
6. Prise de décisions fondées sur des preuves	6. Amélioration continue
7. Gestion des relations avec les parties intéressées.	7. Approche factuelle pour la prise de décision
	8. Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Source : élaborer par nous-même à partir de la norme iso 9000 version 2015 et iso 9000 version 2005

Version de la norme

2.5 Comparaison entre les sommaires de la norme iso 9001 version 2015 et la norme ISO 9001 version 2008

Tableau 10 : comparaison entre les sommaires de la norme ISO 9001

ISO 9001 2015	ISO 9001 2008
1. Domaine d'application	1. Domaine d'application
2. Références normatives	2. Références normatives
3. Termes et définitions	3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisme	4. Système de management de la qualité
5. Leadership	5. Responsabilité de la direction
6. Planification	
7. Support	6. Management des ressources
8. Réalisation des activités opérationnelles	7. Réalisation du produit
9. Évaluation des performances	8. Mesure, analyse et amélioration
10. Amélioration	

Source : élaboré par nous-même

2.6 Structure de la nouvelle norme iso 9001

La norme 9001 repose sur une nouvelle structure commune (la *High Level Structure* ou HLS) et aussi pour toutes les normes relatives aux systèmes de management, Cette structure commune permet de rendre l'élaboration et la mise en place des normes plus efficace, mais aussi de renforcer l'alignement et la compatibilité des normes pour les organismes voulant mettre en œuvre des systèmes de management intégrés (SMI).

Version de la norme

2.6.1 Structure des normes relatives aux systèmes de management

Figure 7: Structure de la nouvelle norme iso 9001



Source : <http://www.axess-qualite.fr/iso-14001-2015-structure-hls.html> le 22/04/2018 a 12h:01¹⁶

¹⁶ <http://www.axess-qualite.fr/iso-14001-2015-structure-hls.html> le 22/04/2018 a 12h:01

CHAPITRE III

**COMPREHENSION DU CONTEXTE DE
SCHNEIDER ET L'ADOPTION D'UNE
APPROCHE PAR LES RISQUES**

D'une approche par les risques

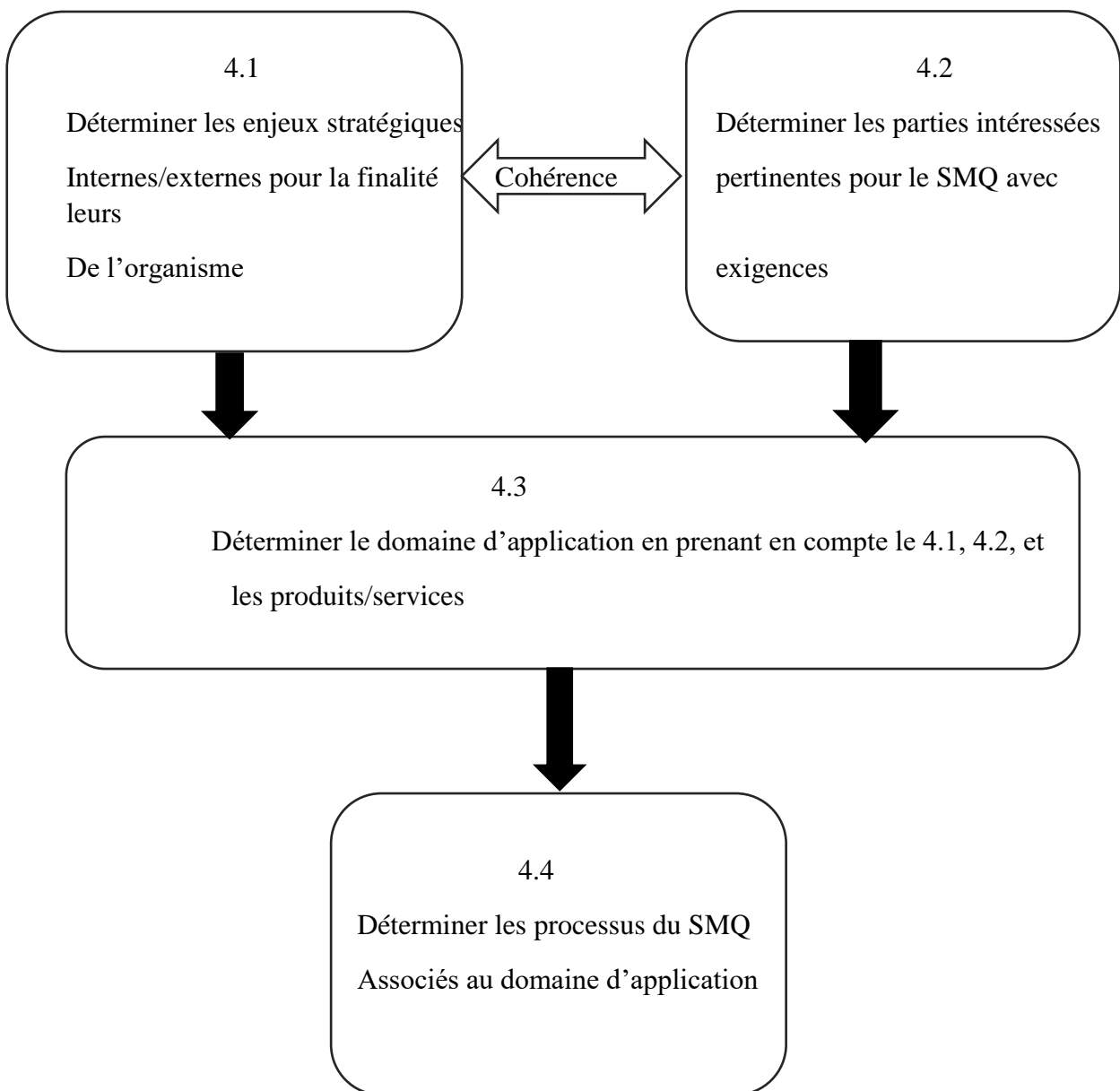
Dans ce chapitre nous allons analyser le contexte dans lequel l'entreprise Schneider Electric Algérie évolue, cette analyse va être effectuée selon les exigences du chapitre 4 de la norme ISO 9001 version 2015.

Section 1 : Contexte de l'organisme

1. Explication des exigences :

Le chapitre 4 de la norme ISO 9001 version 2015 contient 4 sous chapitre comme qui s'articulent selon la figure suivante.

Figure 8 : structure du chapitre 4 de la norme iso 9001 version 2015



Source : livre Au cœur de l'ISO 9001 :2015 page 41

D'une approche par les risques

1.2 Détermination des enjeux internes et externes :¹⁷

La détermination des enjeux est une étape importante dans la détermination de la stratégie de l'organisme en lien avec sa finalité (sa mission avec ses métiers et sa vision). Littéralement, les enjeux représentent « tout ce qui est à perdre ou à gagner » dans l'accomplissement de la mission et de la vision de l'organisme.

Les enjeux peuvent être déterminés de manière méthodique, par exemple l'aide d'un PESTEL (« Politique », « Économique », « Socioculturel », « Technologique », « Environnement », « Légal »), d'un SWOT (« Menaces », « Opportunités », « Forces », « Faiblesses »), ou de façon empirique en se basant sur la connaissance et l'expérience.

1.3 Les outils utilisés pour déterminer les enjeux internes et externes

a- l'outil PESTEL :¹⁸

Le modèle PESTEL peut aider à déterminer quelles tendances politiques, économiques, sociologiques, technologiques, écologiques et légales peuvent affecter les organisations. à partir de ces facteurs globaux, il est possible d'identifier les tendances structurelles, c'est-à-dire les caractéristiques de l'environnement général qui peuvent différer d'une zone géographique à l'autre et ainsi favoriser certaines organisations ou en défavoriser d'autres.

b-Analyse SWOT¹⁹

Le modèle SWOT (*Strengths Weaknesses Opportunities, Threats*) permet d'avoir une vision globale de l'entreprise ou du domaine d'activité stratégique sur son marché :

Menaces : ce sont les faits provenant du marché ou de son environnement et qui ne sont pas favorables. Ainsi, l'arrivée de nouveaux concurrents, la fusion de deux concurrents les

¹⁷Dori Nissan, Marc Bazinet, Jean-Marc Reilhac Au cœur de l'ISO 9001:2015 Une passerelle vers l'excellence Editeur(s) : AFNOR page 42

¹⁸ JOHNSON, Gerry, SHOLES, Kevan, WHITTINGTON, Richard, *et al.* Stratégique, 7 e édition. US: Pearson Education, 2005 page 74

¹⁹PETIT, Philippe, BENOIT-CERVANTES, Géraldine, MAES, Jérôme, *et al.* *Toute la fonction Management.* Dunod, 2010 page 60-61

D'une approche par les risques

rendant plus compétitifs, une réglementation restrictive, un segment de marché en régression, une instabilité internationale ayant des répercussions sur le marché.

Opportunités: elles correspondent aux faits ou tendances du marché et de son environnement qui sont plutôt favorables. Ainsi, une nouvelle technologie, un segment de marché en forte croissance, un fort pouvoir d'achat du marché- cible, un segment de marché émergent en forte progression, la chute d'un concurrent, une reprise économique...

Forces: ce sont les atouts de l'entreprise et de ses gammes de produits ou services. Ce sont ses points forts par rapport aux concurrents. Par exemple : une image d'innovateur, une excellente qualité une gamme large et complète, une bonne relation client, une part de marché importante...

Faiblesses: ce sont les points faibles de l'entreprise ou des gammes de produits ou services. Par exemple : une faible notoriété, une baisse de qualité, une faible rentabilité, des produits vieillissants...

1.4 Les enjeux internes et externes de l'entreprise Schneider Electric Algérie

Tableau 11 : les enjeux externes de SEA

Enjeux externe	Opportunité	Menace	Force	Faiblesse
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • partenariat commercial entre la France et l'Algérie • soutien gouvernemental 	<ul style="list-style-type: none"> • Changement de réglementation • Dévaluation du dinar algérien • Risque d'agitation sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • veille réglementaire • Une convention de partenariat pour la création de filières de formation d'excellence 	<ul style="list-style-type: none"> • Dissolution et perte de projet à cause de considérations politiques • Blocage des importations
Economique	<ul style="list-style-type: none"> • Conquête de nouveaux marchés • l'inauguration de deux usines et trois centres de formations 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles régulations économiques (protectionnisme) • croissance de taux d'inflation • croissance de taux de change 	<ul style="list-style-type: none"> • Performance financière • Rationalisation des dépenses • Augmenter la satisfaction clients et ainsi les fidéliser 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertes des partenaires clés • Faible capacité de production
Socioculturel	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement de SEA dans des actions humanitaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflits internes et externes • Culture spécifique à chaque région 	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des principes de RSE à tous les niveaux de l'entreprise • Lancer des programmes de sensibilisation et de formation régulièrement • Equilibre travail et loisir 	<ul style="list-style-type: none"> • formation des nouvelles recrues insuffisantes • Mobilité du personnel • Résistance au changement • Augmentation du turnover (départ de personnes clefs et compétentes)

Technologiques	<ul style="list-style-type: none"> • une technologie développée par rapport aux concurrents • Nouveaux brevets 	<ul style="list-style-type: none"> • Les mutations technologiques et commerciales • Impact des changements technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise du système d'information par le personnel • Rend l'efficacité urbaine en utilisant la technologie avec des solutions éprouvées et testées 	<ul style="list-style-type: none"> • Rupture technologique • Vitesse d'obsolescence des innovations très élevée
Ecologie	<ul style="list-style-type: none"> • participer à la protection de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Image de marque • Payement des taxes 	<ul style="list-style-type: none"> • certifié la norme iso 14001 • Offrir une meilleure solution dans le domaine de la rationalisation de la consommation de l'énergie 	<ul style="list-style-type: none"> • Pollution • Dégradation de l'environnement avoisinant
Légal	<ul style="list-style-type: none"> • Propriété industrielle • Droit des contrats 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrainte légale trop lourde • Imitation et contrefaçon de produits SE • Lois et normes instables 	<ul style="list-style-type: none"> • Certification des systèmes • Certification des personnes • Protection des consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des exigences relatives à la réglementation et aux normes par le personnel • créer des charges supplémentaires • accès restreints à certains marchés

Source : élaboré par nous-même

Enjeux Internes

Selon la norme ISO 9001 la compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme.

Tableau 12: les enjeux internes de SEA

Enjeux internes	Force	Faiblesse
<ul style="list-style-type: none"> •Performance globale de SEA 	<ul style="list-style-type: none"> •Programme Schneider i s on •Siège de l'entreprise •réduction des émissions •Amélioration continue de la performance sociétale et environnementale de l'entreprise •Responsabilisation des salariés •Opter pour l'économie circulaire •<i>Lessons Learned</i> •Délocalisation et élargir la gamme de production 	<ul style="list-style-type: none"> • Résistance au changement • Augmentation des conflits interpersonnels • Stress au travail
<ul style="list-style-type: none"> • Compétences/ Connaissances 	<ul style="list-style-type: none"> • le développement de la compétence locale •le transfert de la technologie. 	<ul style="list-style-type: none"> •Cout de formation élevée •Perte des compétences clés de l'entreprise

<ul style="list-style-type: none">• Valeurs	<ul style="list-style-type: none">•Esprit d'équipe•Leadership•Qualité	
<ul style="list-style-type: none">• Cultures	<ul style="list-style-type: none">•La culture de la Collaboration : travailler ensemble•La culture de la Compétence : être le meilleur.•La culture du Contrôle : avoir et garder le contrôle	

Source : élaboré par nous-même

Tableau 13 : Analyse SWOT de SEA

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Programme <i>Schneider is on</i> • Leadership • La culture de la Collaboration : travailler ensemble • <i>Lessons Learned</i> • veille réglementaire • Augmenter la satisfaction clients et ainsi les fidéliser • Certification des systèmes et des personnes • Maitrise du système d'information par le personnel • Amélioration continue de la performance sociétale et environnementale de l'entreprise • Siège de l'entreprise • Lancement des programmes de sensibilisation et de formation régulièrement • Rationalisation des dépenses • Retour sur image et renommée de SEA • Anticiper les besoin des clients • institut de formation agréé par le Ministère de la formation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertes des partenaires clés • Augmentation du turnover (départ de personnes clefs et compétentes) • Augmentation des conflits interpersonnels • Stress au travail • Faible capacité de production • Dissolution et perte de projet à cause de considérations politiques • Rupture technologique • Résistance au changement • Pollution • Pertes des fournisseurs clés • Blocage des importations • formation des nouvelles recrues insuffisantes
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Conquête de nouveaux marchés • une technologie développée par rapport aux concurrents • participer a la protection de l'environnement • partenariat commercial entre la France et l'Algérie • Délocalisation vers une nouvelle usine • Elargir la gamme de production • Politique RSE • Action sociale d'absorption des talents locaux • Participation de SEA à des salons/foire pour la promotion de ses produits • l'inauguration de deux usines et trois centres de formations 	<ul style="list-style-type: none"> • Changement de réglementation • Dévaluation du dinar algérien • Nouvelles régulations économiques (protectionnisme) • croissance du taux d'inflation • croissance du taux de change • Contrainte légale trop lourde • Imitation et contrefaçon de produits SE • L'entrée de nouveaux concurrents (Turques, Novexia,...) • Lenteur bureaucratique • accès restreints à certains marchés • Lois et normes instables

Source : élaboré par nous-même

D'une approche par les risques

1.6 Identification des parties intéressées leurs attentes et leurs besoins

a- Définition des parties intéressées : Personne ou organisme qui peut avoir une incidence, être affecté ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité.

b- Comment identifier les parties intéressées ²⁰

-Tout acteur ou groupe d'acteurs pouvant avoir une influence sur l'image ainsi que sur la perception de la qualité et apporter sa contribution à la qualité des produits et des services peut être considéré comme une partie Intéressée.

-L'influence sur la perception de la qualité

Plus l'influence sur l'image et la perception de la qualité des produits et des services est forte, plus la partie intéressée sera pertinente à prendre en compte.

-La contribution à la qualité

Plus la contribution à la qualité des produits et des services est forte et plus la partie intéressée sera également pertinente à prendre en compte.

c- Méthodes utilisées pour déterminer les besoins et attentes des parties intéressées ²¹

Pour comprendre les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes, plusieurs activités et méthodes peuvent être menées. Elles comprennent une collaboration avec les personnes responsables des processus ou l'utilisation de méthodes permettant de réunir des informations.

Les méthodes comprennent, sans toutefois s'y limiter:

- revue des commandes reçues;
- revue des exigences légales et réglementaires avec les services des affaires juridiques et de la conformité;
- lobbying et travail en réseau;
- participation à des associations pertinentes;
- analyse comparative (*benchmarking*)
- surveillance du marché;
- revue des relations de la chaîne d'approvisionnement;
- enquêtes auprès des clients ou des utilisateurs;
- surveillance des besoins, des attentes et de la satisfaction des clients.

²⁰ LE BOTERF, Guy. *Construire les compétences individuelles et collectives: Agir et réussir avec compétences, les réponses à 100 questions*. Editions Eyrolles, 2015.

²¹ ISO/TS 9002:2016 fournit des lignes directrices concernant l'intention des exigences de l'ISO 9001:2015

En utilisant les méthodes mentionnées dans la norme ISO 9002 version 2016 nous avons pu identifier 17 parties intéressées pertinentes pour le système management de l'entreprise Schneider Electric Algérie.

Tableau 13 : Partie intéressées de SEA besoins et Attentes

Partie intéressée	Externe/Interne	opportunités	Risques	Besoins et attentes	Niveau de pertinence
Clients	Externe	<ul style="list-style-type: none"> •Analyse des causes. •<i>Lessons Learned.</i> • Augmenter la satisfaction clients et ainsi les fidéliser • Capitaliser sur la connaissance des clients, et augmentation du temps de réaction I2P • Anticiper les besoin des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Délai de prise en charge long. • Absence de prise en charge • Réponses non adéquates au client (délais, solutions, coûts ...etc.) • Perte de clients • Incompréhension au niveau de la requête client • Turnover • Langue (communication) • <i>Time zone</i> • Base de données BFO erronée • Client injoignable • Coordonnées fausses 	<ul style="list-style-type: none"> •Disponibilité des différentes collections des produits •livraison en temps réel •service après-vente • Confidentialité • Rapport qualité-prix 	1

<p>Personnel</p>	<p>Interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Déploiement des principes de RSE à tous les niveaux de l'entreprise • Lancer des programmes de sensibilisation et de formation régulièrement • Plan de motivation par la reconnaissance 	<ul style="list-style-type: none"> • Turnover • Partage de la connaissance • Résistance au changement • Communication intra-entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> •Améliorer la qualité des EPI (équipement de protection individuelle) • Plus d'avantages sociaux •Santé et sécurité au travail •Bon environnement de travail • Formation •une gestion de carrière motivante 	<p>1</p>
<p>Les fournisseurs et sous-traitant</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fidélisation des fournisseurs clés • Efficience de la logistique d'approvisionnement • Nouveaux fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertes des fournisseurs clés • Non-respect des exigences relative à la réglementation santé et sécurité (contrôle techniques des équipements) • faible qualité de livraison • Pénuries de matières premières, vol de matières premières • Dommages physiques des équipements • Interruptions des imports, changement de lois 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais de passation de commande et de paiement • Etablir une relation gagnant-gagnant • Bienfais mutuel et pérennité 	<p>1</p>

<p>Ecoles et université</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Recherche et développement •Une à proximité avec les écoles et création de lien fort •Une relation directe et individualisée • L'accueil des professionnels et l'accompagnement proposé aux étudiants • Répondre au besoin de recrutement 	<ul style="list-style-type: none"> •Manque de ressources financières •Manque de participation des étudiants lors des actions •Non-respect des exigences internes de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> •Favoriser l'accès à l'emploi des étudiants de l'université (logique RSE ou d'égalité de chance) •Partager les expériences et mettre l'accent sur le lien (emploi de demain/formation) •Faciliter les rencontres (enseignants-entreprises) et les formes d'échanges 	<p>2</p>
<p>les banques</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prêtent de l'argent • favoriser le développement 	<ul style="list-style-type: none"> •le risque de crédit •le risque de liquidité •les risques opérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> •Rembourse les emprunts et paye les intérêts 	<p>2</p>
<p>Concurrents</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veille technologique • Dissolution d'une joint-venture concurrente • Avantage compétitif (large gamme de produits) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'entrée de nouveaux concurrents (Turques, Novexia,...) • Perte de part de marché au profit de concurrents traditionnels (ABB, Siemens,...) • Rupture technologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Une concurrence saine et loyale • Innover ensemble •Mieux Satisfaire les clients 	<p>1</p>

<p>les organismes de formations</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des employés à de nouveaux référentiels • Manager les connaissances • Contribuer de manière positive et à la gestion de carrières • Capitalisation du knowledge 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la formation perçue de manière insuffisante • Agenda de formation concomitant à des opérations considérées essentielles 	<ul style="list-style-type: none"> •contribuer au développement économique et culturel et à la promotion sociale des salariés •Relation mutuel et bénéfique 	<p>2</p>
<p>État, collectivités territoriales et Autorités réglementaires</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Le développement des localités territoriales • Action sociale d'absorption des talents locaux • Veille réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Lenteur bureaucratique • Changement de réglementation • Blocage des importations • Contrainte légale trop lourde 	<ul style="list-style-type: none"> •Versement des impôts et des taxes •Le respecte de la réglementation et les lois •Création d'emplois •La préservation de l'environnement 	<p>1</p>

<p>Associations non-lucratives</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement de SEA dans des actions humanitaires • Développer les actions d'intérêt général 	<ul style="list-style-type: none"> • Image de marque affectée 	<ul style="list-style-type: none"> • respect de l'environnement • lutte contre l'exclusion 	<p>3</p>
<p>Partenaires (canal de distribution SEA)</p>	<p>Interne/Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Commande renouvellement de stock des équipements (équipement BT, MT, Automatismes) • Commande spécifique à un besoin précis d'un client • Elargissement du portefeuille partenaire • Réaction par rapport aux besoins et réclamations des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte des partenaires clés • Fluctuation des prix de produits et services • Retard dans les livraisons, non-qualité de la livraison • Incendie, tremblement de terre, explosion, inondations • Faible capacité de production • Management de cycle de vie produit 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le bon chemin de distribution • collaborer ensembles 	<p>1</p>

<p>Management/Direction</p>	<p>Interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité de la gestion des processus dans la nouvelle organisation • Veille réglementaire • Analyse de l'évolution de la part de marché • Croissance du CA • Amélioration de la communication interne • Amélioration des processus • Maturité du SMQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Dissolution et perte de projet à cause de considérations politiques • Non-conformité avec les conditions de paiement dans les temps • Information sur la part de marché non-pertinente • Risques liés à l'hygiène, santé et sécurité de travail • Entré de nouveaux concurrents • Imitation et contrefaçon de produits SE • L'impact négative dû à la mauvaise qualité des produits de SE 	<ul style="list-style-type: none"> •Performance de l'entreprise •Respect des exigences •Réponses aux besoins et attentes clients 	<p>1</p>
<p>Citoyen</p>	<p>Externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement en matière de responsabilité sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Image de marque • pollution • Dégradation de l'environnement avoisinant 	<ul style="list-style-type: none"> •Dire la vérité •Financer le durable et le naturel • Répondre à leur besoin 	<p>2</p>

Médias	Externe	<ul style="list-style-type: none"> • Manager le marketing digital • Participation de SEA à des salons/foire pour la promotion de ses produits • Développement de sa présence dans la presse écrite spécialisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Image de marque 	<ul style="list-style-type: none"> • Aider pour construire leur reportage radio ou télévisé • Apportez la matière au journaliste qui lui permet de travailler et de remplir ses objectifs • Etablir un lien professionnel 	2
SE Internal organizations (BUs, Ops,...) GROUPE	Interne	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidité des interactions interprocessus • partage des tâches 	<ul style="list-style-type: none"> • Culture spécifique à chaque région • Langues différentes • Jours ouvrables différents • Niveau d'intégration des programmes groupe • Réorganisation 	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des ressources Travailler ensemble • Améliorer la performance du groupe • Trouver des solutions rapides et efficace 	1
Les assurances	Externe	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction client et Fidélité • garantir le succès d'une entreprise • remboursement en cas de sinistre 	<ul style="list-style-type: none"> • Le non-respect de la clause de confidentialité • coût élevé 	<ul style="list-style-type: none"> • collabore avec les entreprises pour réduire les effets négatifs d'un accident ou de la fermeture de tout ou partie de l'entreprise. • s'engage à combattre toute fraude et tentative de fraude 	2

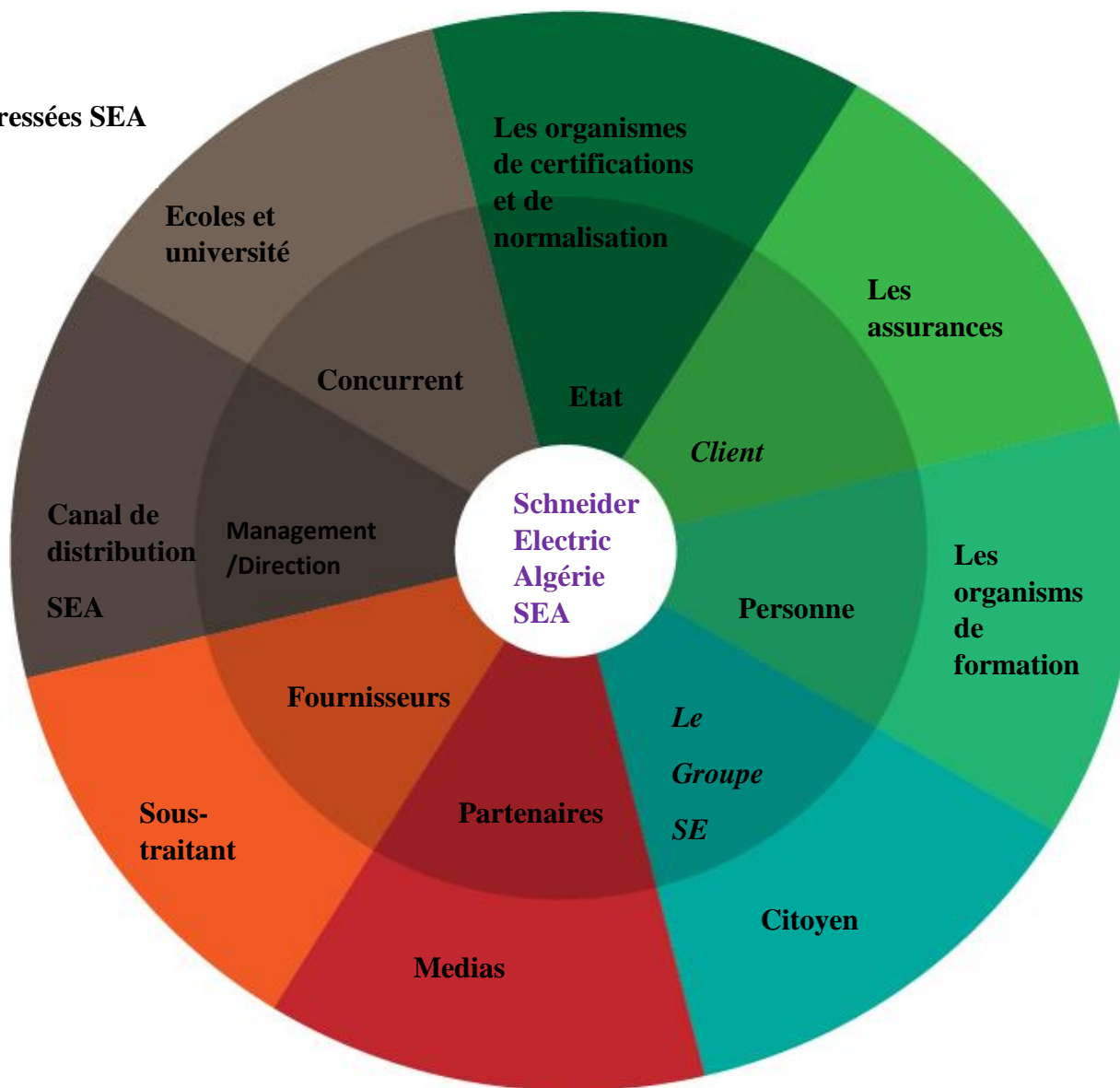
Source : élaboré par nous-même

Type des parties intéressées

Indice	Type des parties intéressées
1	P.I pertinentes
2	P.I Moyennement pertinentes
3	P.I impertinente

1.7 Cartographie des parties intéressées

Figure 9 cartographie des parties intéressées SEA



Source : élaboré par nous-même

L'analyse des parties intéressées, leur besoins et attentes permettent à l'entreprise Schneider Electric Algérie de :

- Avoir une vision générale sur le système management de l'entreprise ;
- Développer les objectifs, les procédures, et les processus de l'entreprise ;
- Mieux guider l'orientation stratégique de l'entreprise ;
- Evaluer le pouvoir et les rôles potentiels des parties prenantes ;
- Analyser les résultats obtenus pour aller rapidement aux objectifs tracés.

Section 2 -Intégration de l'approche risque dans les Processus

La nouvelle version de la norme ISO 9001 a intégré la notion des risques dans les exigences à apprendre en compte dans un système de management de la qualité .

Tout d'abord il est primordial de savoir -

-C'est quoi un risque ?

-Le processus de management de risque selon la norme ISO 31000 version 2018 ?

-La démarche de réalisation d'un AMDEC-Processus ?

2.1 Termes et définitions

Définition d'un risque

❖ **Le risque** : est l'effet de l'incertitude sur résultat escompté.

Voici deux autres définitions standards de la notion de risque :

- C'est la probabilité d'un fait, d'un événement considéré comme un mal ou un dommage.²²

- C'est la combinaison de la probabilité d'un événement et de ses Conséquences.²³

❖ **Risque**²⁴: effet de l'incertitude sur les objectifs.

❖ **Management du risque** : activités coordonnées dans le but de diriger et piloter un organisme vis-à-vis du risque.

❖ **Source de risque** : tout élément qui, seul ou combiné à d'autres, est susceptible d'engendrer un risque.

❖ **Conséquence** : effet d'un événement affectant les objectifs.

❖ **Vraisemblance** : possibilité que quelque chose se produise.

²² <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/risque/69557>

²³ (ISO/CEI 27002:2005).

²⁴ ISO 31001 version 2018 page 1 terme et définition

2.2 Le processus de Management de risque Selon la norme ISO 3100 version 2018 ²⁵

a- Identification des risques

L'identification du risque a pour but de rechercher, reconnaître et décrire les risques qui peuvent aider ou empêcher un organisme d'atteindre ses objectifs. Il est essentiel que les informations utilisées pour l'identification des risques soient pertinentes, appropriées et à jour. L'organisme peut utiliser un éventail de techniques pour identifier les incertitudes pouvant avoir une incidence sur un ou plusieurs objectifs. Il convient de prendre en compte les facteurs suivants et leurs relations :

- Source de risque tangible et intangible ;
- Causes et évènements ;
- Menaces et opportunités ;
- Vulnérabilité et capacité ;
- Changements intervenus au niveau du contexte externe et interne ;
- Indicateurs de risques émergents ;
- nature et valeur des actifs et des ressources ;
- conséquences et leur impact sur les objectifs ;
- limitations des connaissances et fiabilité des informations ;
- facteurs liés au temps ;
- biais, hypothèses et convictions des personnes impliquées.

Il convient que l'organisme identifie les risques, que leurs sources soient ou non sous son contrôle. Il convient de tenir compte du fait qu'il peut y avoir plusieurs types de résultat pouvant avoir diverses conséquences tangibles ou intangibles.

b-Analyse du risque²⁶

L'analyse du risque a pour but de comprendre la nature du risque et ses caractéristiques, y compris le niveau de risque, le cas échéant. L'analyse du risque implique la prise en compte détaillée des incertitudes, des sources de risque, des conséquences, de la vraisemblance, des évènements, des scénarios, des moyens de maîtrise et de leur efficacité.

²⁵ ISO 3100 Management du risque — Lignes Directrices version 2018

²⁶ISO 3100 Management du risque — Lignes Directrices version 2018

D'une approche par les risques

Un événement peut avoir des causes et conséquences multiples et affecter des objectifs multiples.

L'analyse du risque peut être menée à différents niveaux de détail et de complexité selon la finalité de l'analyse, la disponibilité et la fiabilité des informations et les ressources disponibles. Les techniques d'analyse peuvent être qualitatives, quantitatives, ou une combinaison de celles-ci, selon les circonstances et l'utilisation prévue.

Il convient que l'analyse du risque prenne en compte des facteurs tels que:

- ✓ la vraisemblance des événements et des conséquences;
- ✓ la nature et l'importance des conséquences;
- ✓ la complexité et l'interconnexion;
- ✓ les facteurs liés au temps et la volatilité;
- ✓ l'efficacité des moyens de maîtrise existants;
- ✓ les niveaux de sensibilité et de confiance.

L'analyse du risque peut être influencée par toute divergence d'opinions, biais, perceptions du risque et jugements. Les influences supplémentaires sont la qualité des informations utilisées, les hypothèses et exclusions posées, toute limitation des techniques et la façon dont elles sont mises en œuvre. Il convient que ces influences soient prises en compte, documentées et communiquées aux décideurs

c-Évaluation du risque²⁷

L'évaluation du risque a pour but de déboucher sur des décisions plus judicieuses. L'évaluation du risque consiste à comparer les résultats de l'analyse du risque aux critères de risque établis afin de déterminer si une action supplémentaire est exigée. Cela peut déboucher sur la décision:

- de ne rien faire de plus;
- d'examiner les options de traitement du risque;

²⁷ ISO 3100 Management du risque — Lignes Directrices version 2018

D'une approche par les risques

- d'entreprendre une analyse plus approfondie afin de mieux comprendre le risque;
- de maintenir les moyens de maîtrise du risque existants;
- de réexaminer les objectifs.

En utilisant le processus de management de risque décrivant dans la norme ISO 3100 avec la réalisation des audits internes et des entretiens avec les pilotes processus nous avons pu identifier les risques de chaque processus de l'entreprise Schneider Electric Algérie

Tableau 14 : Risque liées au processus de SEA

Processus	Opportunités	Risques
<p>Processus Création de l'Offre</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La concurrence ➤ Insatisfaction client du a l'inflation SEA ➤ Budget (absence de lancement de promotion relatif au produit) ➤ Insatisfaction du client du a un retard de création ➤ Restriction budgétaire ➤ Absence d'approbateur (absence de délégation de signature) ➤ Bug système (absence des accès au compte) ➤ Cas de défaut qualité sur une nouvelle offre ➤ Manque de place logistique (absence de moyen de stockage) ➤ Mauvaise connexion et rupture connexion ➤ Cycle de vie produit trop long ➤ Étude de marché non pertinente ➤ Base client erronée ➤ Dévaluation de la monnaie locale ➤ Nouvelle orientation du groupe

<p>Processus CR-Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clients fidélisés ✓ Visibilités des produits et services sur le marché ✓ Stratégie Mix Marketing pertinente ✓ Veille concurrentielle ✓ Veille technologique 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clients potentiels non marketer ➤ Perte d'un client infidèle ➤ Client non réceptif à la communication de SEA ➤ Déploiement d'un nouvel Outil ➤ Nouvelle organisation ➤ Litiges ➤ Augmentation des prix ➤ Inflation ➤ Dépassement du budget ➤ Nouveaux concurrents
<p>RC-Vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidéliser les clients à travers une bonne gestion de leurs commandes (délais, qualité ...etc) ✓ Image et réputation de l'entreprise ✓ Intégrer de nouveaux marchés et opportunités 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erreur d'enregistrement ➤ Erreur sur la commande (quantité, produit ...etc) ➤ Délais de livraison ➤ Rupture de la chaine logistique ➤ Impayés
<p>Opération sécurité des actifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veille réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Non-respect de la loi et réglementation ➤ Retard de livraison ➤ Déménagement ➤ Détérioration des biens de SEA ➤ Vol ai niveau de l'USINE
<p>Service Client</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidélisation du client ✓ -Part de marché nouvelle 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ -Nouvelle réglementation et Normes ➤ -changement d'organisation

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ -Accroître le chiffre d'affaire ✓ -Veille réglementaire (avantage compétitif) ✓ -Offre MPS ✓ -Détection des opportunités par les FSR (Field Service Représentative) ✓ -Réduction et suppression du nombre d'accident lors des risk assesment 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ -Insatisfaction client ➤ -Perte de données relatives à la base installée ➤ -Non réception des informations qualité (absence de Absence de pièces de rechanges) ➤ -Mise en place de nouveaux outils ➤ -Habitations électriques ➤ -Non port des EPI ➤ -Mauvais étalonnage ➤ -Création d'article (délais) ➤ -Oublie de risk assesment avant chaque intervention
Exécution projet client	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clients satisfait et fidélisé ✓ Retour sur image et renommée de SEA ✓ Profitabilité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Délais de réalisation trop long ➤ Incidents sur site de réalisation ➤ Coûts de réalisation non maitrisés

<p>Processus support clients (CCC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmenter la satisfaction clients et ainsi les fidéliser ✓ Capitaliser sur la connaissance des clients, et augmentation du temps de réaction I2P ✓ Anticiper les besoin des clients I2P 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réponses non adéquates au client (délais, solutions, coûts ...etc.) ➤ Perte de clients ➤ Incompréhension au niveau de la requête client ➤ Manque de formation ➤ Turnover ➤ Langue (communication) ➤ Time zone ➤ Base de données BFO erronée ➤ Client injoignable ➤ Coordonnées fausses
<p>Processus Finance, Comptabilité, Contrôle de Gestion</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veille réglementaire ✓ Gestion du risque et anticipation ✓ Archivage électronique ✓ Mise en place d'une solution de backup 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Changement dans la réglementation ➤ Crise économique (manque de liquidité dévaluation de la monnaie) ➤ Instabilité politique ➤ Perte (destruction, sabotage) des archives ➤ Perte des données financières sur SAP

<p>Processus Gestion des Ressources Humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de maintien en poste et planification des parcours de carrière ✓ Définir clairement les rôles et les responsabilités de chaque individu ✓ Mettre à jour les procédures après chaque nouvelle organisation ✓ Déployer l'apprentissage du stress 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Augmentation du turnover (départ de personnes clefs et compétentes) ➤ Nouvelle organisation ➤ Augmentation des conflits interpersonnels ➤ Stress au travail
<p>Processus Système d'information et Gestion de Réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veille technologique 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La gestion des risques est propre au processus lui-même
<p>Processus Satisfaction client et développement de la fidélité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyse des causes ✓ <i>Lessons Learned</i> ✓ Proactivité 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Délais de prise en charge trop long ➤ Absence de prise en charge

<p>Système de Management (QHSE) et Organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réaliser des Groupes de progrès sur l'amélioration des processus ✓ Mettre en œuvre les décisions prises par la direction (Revue de Direction-codir-BR) ✓ Communication et possibilité d'adhésion de l'ensemble du personnel au déploiement du Programme d'Entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Insatisfaction des clients ➤ Accident de travail ➤ Ecart par rapport aux exigences de la norme ➤ Pollution ➤ Lenteur dans la création de l'offre
<p>Planification Stratégique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veille du marché ✓ <i>Lessons Learned</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Environnement instable ➤ Avancées technologiques ➤ Menace de nouveaux concurrents

Source : élaboré par nous-même à partir des fiches processus

2.3 La démarche de réalisation d'un AMDEC-Processus

Définition

L'AMDE est considérée comme une méthode pour identifier la sévérité de modes de défaillance potentiels et pour introduire dans la conception des mesures pour réduire les risques. Cependant, dans certaines applications, l'AMDE inclut également une estimation de la probabilité d'apparition des modes de défaillance. Cela améliore l'analyse en fournissant une mesure de la probabilité du mode de défaillance.

Termes et définition²⁸

Dispositif / entité

Tout élément, composant, sous-système, unité fonctionnelle, équipement ou système que l'on peut considérer individuellement.

Défaillance

Cessation de l'aptitude d'une entité à accomplir une fonction requise .

Panne

État d'une entité inapte à accomplir une fonction requise, non comprise l'inaptitude due à la maintenance préventive ou à d'autres actions programmées, ou due à un manque de moyens extérieurs effet de défaillance conséquence du mode de défaillance en termes de fonctionnement, fonction ou état du dispositif.

Le dispositif :

C'est tout élément, composant, équipement que l'on peut considérer individuellement, il peut être crée d'un matériel, logicielle ou les deux en même temps et dans certains cas comprendre du personnels²⁹

²⁸ JEAN-MARIE, FLAUS. *Analyse des risques des systèmes de production industriels et de services: Aspects technologiques et humains*. Lavoisier, 2013

²⁹ JEAN-MARIE, FLAUS. *Analyse des risques des systèmes de production industriels et de services: Aspects technologiques et humains*. Lavoisier, 2013

Mode de défaillance

Manière dont un dispositif tombe en panne

Criticité d'une défaillance

Combinaison de la sévérité d'un effet et de la fréquence de son apparition, ou d'autres attributs d'une défaillance comme une mesure de la nécessité d'un traitement ou d'une atténuation.³⁰

³⁰ Norme iso 60812 Techniques d'analyse de la fiabilité du système – Procédure d'analyse des modes de défaillance et de leurs effets (AMDE)

2.4 Présentation des différents types d'AMDEC

Tableau 15 : les différents types d'AMDEC

Type d'AMDEC	Définition	Question générique	Les objectifs
L'AMDEC procédé	Pratiquée sous la responsabilité de celui qui a déterminé le procédé de fabrication	« Comment le procédé pourrait générer des paramètres du produit qui ne répondraient pas aux spécifications, les effets entraînés et les causes possibles, ainsi que les moyens prévus pour détecter ces non-conformités	faire le lien entre les caractéristiques critiques du produit et les paramètres du procédé ; – apporter des modifications sur le procédé et l'optimiser ; – définir les points critiques du procédé ; – éventuellement proposer des changements en conception – aider à bâtir ou à valider un plan de contrôle ou de surveillance ; – déterminer des mesures de secours ou des mesures préventives ; – élaborer et suivre un plan d'action

<p>L'AMDEC produit</p>	<p>Pratiquée sous la responsabilité du concepteur du produit, l'AMDEC produit</p>	<p>« Comment chaque fonction pourrait-elle faillir, les conséquences que cela entraînerait, et les causes possibles, ainsi que les moyens prévus pour détecter ces problèmes, lors de la conception ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"> – respecter les contraintes ; – déterminer les paramètres importants pour les performances de l'ensemble ; – définir les points critiques du produit, au moins, les paramètres de sécurité et de réglementation ; – apporter des modifications de conception ; – optimiser les séquences de tests et d'essais, et aider à bâtir un plan de validation ; – commencer à penser aux modalités de fabrication, d'assemblage, de réparation, de transport
-------------------------------	---	---	---

<p>L'AMDEC services</p>	<p>Pratiquée sous la responsabilité de celui qui a déterminé le service ou les modalités de la prestation du service</p>	<p>« Comment le service ou la prestation du service pourrait générer des défaillances perceptibles, les effets entraînés, les causes possibles, ainsi que les moyens prévus pour détecter ces problèmes potentiels ? ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> – respecter les contraintes ; – définir les points critiques ; – proposer des changements sur le service ou la prestation ; – optimiser, voire créer les contrôles déterminer des mesures de secours ou des mesures préventives ; – élaborer et suivre un plan d'action ;
<p>L'AMDEC processus</p>	<p>Pratiquée sous la responsabilité du pilote processus</p>	<p>« Comment le processus pourrait ne pas atteindre les objectifs qui lui sont fixés, les effets que cela pourrait entraîner, les causes possibles ainsi que les moyens prévus pour détecter une dérive ? ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> – définir les points critiques du processus ; – proposer des changements sur le processus ; – choisir les indicateurs et les moyens de pilotage du processus pertinents ; – déterminer des mesures de secours ou des mesures préventives ; – élaborer et suivre un plan d'action
<p>L'AMDEC processus à l'hôpital</p>	<p>Pratiquée sous la responsabilité du pilote processus</p>	<p>« Comment le processus pourrait aller mal (ou bien quels sont les risques identifiables), les effets que cela pourrait entraîner, les causes possibles ainsi que les moyens prévus pour détecter une dérive ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les risques ; – définir les points critiques du processus ; – proposer des changements sur le processus ou les étapes le composant pour éliminer les risques – choisir les indicateurs et les moyens de pilotage du processus pertinents ; – déterminer des mesures de secours ou des mesures préventives ; – élaborer et suivre un plan d'action

Source : Analyse des risques des systèmes de production industriels et de services : Jean-Marie Flaus Septembre 2013

2.5 La réalisation d'un AMDEC-Processus et Plan d'action

Nous allons fixer notre périmètre d'étude sur 3 processus qui sont : service client, Exécution projet client et vente.

Les objectifs de ces processus sont

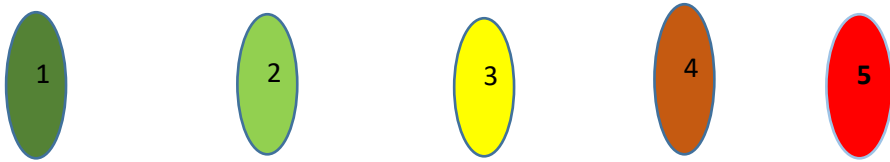
Tableau 16 : LES OBJECTIFS DES PROCESSUS

Processus	Objectifs
Service Client	Développement des services de base installés en cours de fabrication et S'assurer que les commandes de services sont traitées et réalisées dans les délais contractuels et les exigences spécifiées de manière à satisfaire le client.
Exécution projet client	<ul style="list-style-type: none">▪ Fournir des offres globales à des projets de moyenne et de grande échelle▪ Qualité de réalisation et sécurité des équipements installer
Vente	<ul style="list-style-type: none">▪ Croissance▪ Chiffre d'affaire▪ EDC (entrée de commande)▪ Marge

Source : élaboré par nous-même

Grille d'évaluation

Tableau 17 : Grille d'évaluation



	Rare	Improbable	Possible	Probable	Certaine
Fréquence					
Gravité	Nulle	Faible	Moyen	Elevé	Très élevé
Détection	Indétectable	Difficilement détectable	Moyennement détectable	Facilement détectable	Très facile à détecter

Source : élaboré par nous-même

Criticité=F*G*D

Criticité en %=(F*G*D/125)*100

Les méthodes utilisées pour la réalisation du tableau AMDEC sont :

- Réalisation des audits internes ;
- Entretien avec les pilotes processus ;
- Analyse des fiches processus.

Tableau 18 : Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité des processus

Processus	Risques	Impact	Fréquence	Gravité	Détection	Criticité	Actions faces aux risques
Service client	-Changement d'organisation	-Instabilité du personnel	2	1	3	4.8%	Pas d'action juste subir le changement
	-Insatisfaction client	-Perte des clients	3	3	4	28.8%	Enquête client chaque mois et après chaque intervention
	-Absence de pièces de rechanges	-Augmentation des réclamations clients	3	4	4	38.4%	-Changer le moyen de transport (utiliser le transport aérien) -opter pour le DHL -Achat local et garder la même qualité des pièces
	-Mise en place de nouveaux outils	-Non maîtrise de nouveaux outils par le personnel	1	3	2	4.8%	Assurer des formations avant le lancement de nouveaux outils
	- Risque électrique	-Accident de travail	1	4	5	16%	Intervention hors tentions
	-Non port des EPI	-Accident de travail	2	4	2	12.8%	-Achat des EPI -sensibilisation à la porte des EPI
	-Mauvais étalonnage	-l'instrument de mesure non fiable due aux mauvais étalonnage	1	1	5	4%	-Arrête des interventions jusqu'à l'étalonnage des outillages
	Création d'article (délais)	-Perte des clients	2	3	3	14.4%	Relancer les références et mettre le responsable de marketing en copie
	-Oublie de risk assesment avant chaque intervention	-Absence d'une traçabilité	1	3	3	7.2%	-Mesure de sensibilisation pour l'importance de cette opération

Exécution projet client	-Non-respect des Délais de réalisation	-clients insatisfait	3	3	4	28.8%	-Ajouter une provision de pénalité de retard -Faire une étude d'approvisionnement -sensibiliser les commerciaux -Lancer le projet une fois le contrat est mis en vigueur
	-Incidents sur site de réalisation	-Augmentation des couts de couverture	2	2	3	9.6%	-Envoie un spécialiste sur site -Assurer le personnel -faire des procédures à suivre sur site -Exigence HSE -Habilitations du personnel -Porte des EPI
	-Risque de cash	-Absence de liquidité	4	5	4	64%	-Bloquer le client -Ne pas livrer la commande -
	-Taux de change	-Perte financière	4	4	4	51.2%	-Répondre en monnaie étrangère -Ajout des clauses de variabilité avec le client -faire un taux de change prévisible en corrélation avec le responsable des finances
	-Risque logistique	-Retard dans les délais de réalisation des projets	2	3	3	24%	-Coffee call -Veille réglementaire -Echange de document

Vente	-Erreur sur la commande (quantité produit ...etc),	Perte de couts et de temps	3	3	1	7%	-Trouver la bonne commande et appelé le client pour inverser les commandes
	-Délais de livraison	-paiement de pénalité de retard	2	3	2	9.6%	-Enregistrement a temps -Echéance de livraison -faire une réunion avec les commerciaux chaque début de mois
	-Rupture de la chaine logistique	-Retard des livraisons et insatisfaction client	2	5	3	24%	-Faire des inventaires journaux -FRS
	-Impayés	-Absence de liquidité	3	5	5	60%	-Envoie l'état de créance aux clients Blocage des clients

Source : élaboré par nous-même

CONCLUSION

Selon une étude de l'union européenne en 2017³¹, l'Algérie a été classée au 17e rang en termes d'obstacles au commerce et à l'investissement, sur un total de 51 pays. L'Algérie a opté pour une situation économique dite protectionnisme, Le ministre du commerce Saïd DJELAB à déclarer le 2 mai 2018 « On dit à tous les pays qui ramenaient auparavant des produits pour les vendre, venez les fabriquer en Algérie ».³²

Un accès restreint a certain marché et une importation lourdement taxées ce sont les conséquences de Cette nouvelle situation économique.

En tant qu'une entreprise étrangère, Schneider Electric est considéré comme le leader de la transformation numérique de la gestion de l'énergie et des automatismes. Le fabricant français a bien profité de la situation économique algérienne en signant avec l'ENIE (Entreprise Nationale des Industries Electroniques), filiale du groupe Elec El-Djazair, et GICA (Groupement Industriel des Ciments d'Algérie) un pacte d'actionnaire pour la création d'une société mixte spécialisée dans la fabrication d'une large gamme d'équipements de distribution électrique et dans le contrôle numérique.

Pour cela et pour mieux guider ce changement Schneider Electric a décidé de passer vers la nouvelle version de la norme ISO 9001 : 2015 afin de mettre à jour son système de management de la qualité et aussi analyser son contexte et son environnement interne et externe.

Ce travail de fin d'étude a pour objectif de répondre à la problématique de Schneider Electric Algérie suivante :Comment analyser le contexte d'une entreprise conformément aux exigences du chapitre 4 de la norme ISO 9001 version 2015 ?

Pour répondre à cette problématique, nous avons présenté trois hypothèses qui constituaient la matière première de notre étude, que nous avons confirmée au cours de ce travail.

La première hypothèse : L'analyse et l'évaluation du contexte de l'entreprise permet de mieux connaître l'environnement externe et interne dans lequel l'entreprise évolue.

³¹ <https://www.algerie-eco.com/2017/06/29/obstacles-commerce-a-linvestissement-lalgerie-classee-a-17eme-place-lue/>

³² http://www.gps.mr/index.php?option=com_content&view=article&id=6543:2018-05-05-12-16-51&catid=55:conomie-en-afrique&Itemid=412

Cette hypothèse a été largement confirmée suite à une analyse des enjeux internes et externes nous avons pu identifier les forces, la faiblesse aussi les opportunités et les menaces de l'entreprise.

La deuxième hypothèse a été aussi confirmée et permet à l'entreprise d'identifier les parties intéressées les plus pertinentes afin de les satisfaire et anticiper leurs besoins et attentes.

La 3ème hypothèse L'intégration de l'approche risque permet d'améliorer la performance des processus de l'entreprise cette hypothèse a été confirmée par le fait que :

- chaque pilote processus doit identifier les risques liés à son activité et donner des actions correctives pour les remédier ;

-l'utilisation de la méthode AMDEC permet à l'entreprise de détecter les risques les plus redoutés afin de mettre en place un plan d'action.

Finalement ce stage pratique nous a donné la chance de connaître l'entreprise Schneider Electric et réaliser de nombreux audits internes et assister aux différentes activités de l'entreprise, Nous espérons que ce travail apportera une contribution intéressante pour la maîtrise des risques, et l'amélioration des performances des processus et guider l'entreprise vers une meilleure orientation stratégique.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Les Ouvrages

- Dori Nissan, Marc Bazinet, Jean-Marc Reilhac Au cœur de l'ISO 9001:2015 Une passerelle vers l'excellence Editeur(s) : AFNOR
- ERNOUL, Roger. Le grand livre de la qualité: management par la qualité dans l'industrie, une affaire de méthodes. AFNOR éd., 2013
- JEAN-MARIE, FLAUS. Analyse des risques des systèmes de production industriels et de services: Aspects technologiques et humains. Lavoisier, 2013
- JOHNSON, Gerry, SCHOLES, Kevan, WHITTINGTON, Richard, et al. Stratégique, 7^e édition. US: Pearson Education, 200
- LE BOTERF, Guy. Construire les compétences individuelles et collectives: Agir et réussir avec compétences, les réponses à 100 questions. Editions Eyrolles, 2015.
- LALOUX, Guillaume. Management de la maintenance selon l'ISO 9001: 2008. AFNOR, 2009
- Marc Bazinet, Dori Nissan. L'ISO 9001 en marche: Cap sur la version 2015 ! Afnor éditions
- PETIT, Philippe, BENOIT-CERVANTES, Géraldine, MAES, Jérôme, et al. Toute la fonction Management. Dunod, 2010
- PINET, Claude et BAYARD, Philippe. 10 clés pour réussir sa certification QSE: ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015, OHSAS 18001. Afnor, 2015.

Documents institutionnels

- ISO9001 V 2015 «Systèmes de management de la qualité- Exigences
- ISO9000 V 2015 «Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et Vocabulaire»
- ISO 60812 Techniques d'analyse de la fiabilité du système – Procédure d'analyse des modes de défaillance et de leurs effets (AMDE)
- ISO 31001 version 2018 « Management du risque — Lignes directrices »
- ISO/CEI 27002 V 2005 « Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Code de bonne pratique pour le management de la sécurité de l'information »
- Manuel de mangement SEA

Webographie

- <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/risque/69557>
- <http://www.axess-qualite.fr/iso-14001-2015-structure-hls.html>
- <http://www.qualiblog.fr/actualites-du-milieu-normatif/iso-9001-version-2015-decodee-traduite-illustree-accessible/>
- <https://www.iso.org/fr/about-us.html>
- https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001-2015_-_how_to_use_it.pdf <https://www.iso.org/fr/about-us.html>
- <https://www.piloter.org/mesurer/tableaubord/indicateur-performance.htm>
- <https://www.iso.org/fr/certification.html>
- <https://www.petite-entreprise.net/P-2196-81-G1-organigramme-definition-et-role.htm>
- <http://www.axess-qualite.fr/iso-14001-2015-structure-hls.html>.

Liste des ANNEXES

ANNEXE A - CERTIFICATION ISO 9001 :2008 SEA

ANNEXE B : CERTIFICATION ISO 14001 : 2004 SEA

ANNEXE C : LA POLITIQUE QUALITE

ANNEXE D : LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

ANNEXE E : LA POLITIQUE SST

ANNEXE F : MODELE D'UNE FICHE PROCESSUS SEA:ISO 9001 :2015

ANNEXE G : ANCIENNE FICHE PROCESSUS

ANNEXE H : Grille D'un Plan D'action

**ANNEXE A - CERTIFICATION ISO
9001 :2008 SEA**



Certificat

Certificate

N°2006/26439.3

AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifie que le système de management mis en place par :
AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:

SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**VENTE ET DISTRIBUTION DE PRODUITS ELECTRIQUES BASSE TENSION.
ASSEMBLAGE ET VENTE DE CELLULES MOYENNE TENSION.
VENTE D'ENSEMBLES D'EQUIPEMENTS, PRODUITS ET SERVICES
EN DISTRIBUTION ELECTRIQUE.
VENTE ET MISE EN OEUVRE D'AUTOMATISMES INDUSTRIELS ET CONTROLE INDUSTRIEL.
FORMATION. MAINTENANCE D'EQUIPEMENTS.**

**SALE AND DISTRIBUTION OF LOW-VOLTAGE ELECTRICAL PRODUCTS.
ASSEMBLY AND SALE OF MEDIUM-VOLTAGE CUBICLES.
SALE OF EQUIPMENT PACKAGES, PRODUCTS AND SERVICES IN ELECTRICAL DISTRIBUTION.
SALE AND IMPLEMENTATION OF INDUSTRIAL AUTOMATION SYSTEMS
AND INDUSTRIAL CONTROL.
TRAINING COURSES. EQUIPMENT MAINTENANCE.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

2 Bis Route d'Ouled Fayet CHERAGA 16320 ALGER ALGERIE

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2016-01-06

Jusqu'au
until

2018-08-08

Administrateur d'AFAQ AFNOR INTERNATIONAL
Administrator of AFAQ AFNOR INTERNATIONAL


M. AUGEREAU-LANDAIS

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps et lieu de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified.
SERI 1 A7 F 3005 2 MAI 15 2010 AFAQ est une marque déposée. AFAQ is a registered trademark.

**ANNEXE B- CERTIFICATION ISO
14001 : 2004 SEA**



Certificat

Certificate

N°2016/70345.1

AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifie que le système de management mis en place par :
AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:

SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

ASSEMBLAGE DE CELLULES MOYENNE TENSION.
MISE EN OEUVRE D'AUTOMATISMES INDUSTRIELS ET CONTROLE INDUSTRIEL,
VENTE ET DISTRIBUTION DE PRODUITS ÉLECTRIQUES BASSE TENSION.

ASSEMBLY OF MEDIUM-VOLTAGE CELLS.
IMPLEMENTATION OF INDUSTRIAL AUTOMATION SYSTEMS AND INDUSTRIAL CONTROL,
SALE AND DISTRIBUTION OF LOW-VOLTAGE POWER PRODUCTS.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

2 Bis Route d'Ouled Fayet CHERAGA 16320 ALGER ALGERIE

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2016-01-06

Jusqu'au
until

2018-09-14

Administrateur d'AFAQ AFNOR INTERNATIONAL
Administrator of AFAQ AFNOR INTERNATIONAL



M. AUGEREAU-LANDAIS

Seule version électronique, consultable sur www.afnor.org. Not to be changed after the certification of the genuine. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in evidence that the company is certified. (CERT) n° F 00952 9443 102013 AFAQ est une marque déposée. AFAQ is a registered trademark.

ANNEXE C - LA POLITIQUE QUALITE

Politique Qualité

Chez Schneider Electric,
la **satisfaction** de
nos **clients** est
notre priorité numéro un

- > Nous nous engageons à apporter à nos clients un service de unique et différenciateur
 - Nous nous assurons de l'excellence de nos solutions, produits et services
 - Nous réglons les problèmes de nos clients avec professionnalisme
 - La qualité de nos prestations est irréprochable sur tout le territoire national
 - Nous nous conformons aux obligations
 - > Nous développons une culture exemplaire centrée sur nos clients
 - La satisfaction de nos clients passe avant toute autre priorité
 - Nous savons écouter nos clients et nous agissons en conséquence
 - Nous honorons nos engagements
 - Nous communiquons de manière proactive et transparente
 - > Nous responsabilisons et formons nos collaborateurs à refuser tout compromis en matière de qualité
 - Nos managers montrent l'exemple
 - Nos collaborateurs bénéficient de l'autonomie requise pour développer leur sens des responsabilités
 - Nous planifions, contrôlons et progressons sans cesse grâce à des outils et méthodologies performants
- La politique qualité est déclinée selon 3 axes principaux :
- L'amélioration continue dans les domaines de la satisfaction des clients
 - La satisfaction et l'engagement du personnel
 - La performance de notre offre et l'amélioration de nos processus

**La véritable mesure de la qualité,
c'est la satisfaction de nos clients**



Akli BRIHI
Country President

**ANNEXE D - LA POLITIQUE
ENVIRONNEMENTALE**

Notre Politique Environnement

L'ambition de Schneider Electric est de :

- > **Réduire** l'impact environnemental de ses produits et solutions, sur l'ensemble de leur cycle de vie, notamment en optimisant leur consommation d'énergie et de ressources naturelles et en proposant des solutions de recyclage en fin de vie.
- > **Offrir** des services respectant l'environnement, et aider nos clients à optimiser l'utilisation de l'énergie.
- > **Minimiser** l'impact environnemental de ses sites, notamment en réduisant leurs consommations de ressources naturelles, les déchets et les émissions liés à leurs activités et en utilisant les meilleures techniques disponibles (BAT : Best Available Techniques).
- > **Associer** ses collaborateurs, ses fournisseurs et ses partenaires à sa démarche d'amélioration continue pour, avec ses clients, mieux répondre aux attentes de la société.

En cohérence avec ses Principes de Responsabilité, Schneider Electric s'engage à :

- > **Respecter** les prescriptions environnementales applicables et aller au-delà quand c'est pertinent.
- > **Concevoir** des produits et solutions respectueux de l'environnement selon un processus d'éco-conception.
- > **Offrir** à ses clients des produits et solutions qui assurent sécurité, efficacité énergétique et respect de l'environnement.
- > **Conjuguer** innovation et amélioration continue pour relever les nouveaux défis environnementaux.
- > **Promouvoir** la prise en compte de l'environnement par la formation de tous et le développement de réseaux de compétences pour faciliter l'utilisation de meilleures pratiques.
- > **Améliorer** sa performance environnementale de manière continue pour servir, aujourd'hui et demain, aussi bien les communautés que les utilisateurs de ses produits, son personnel, ses clients et ses actionnaires.
- > **Rendre compte** à toutes les parties prenantes de l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement.
- > **Contribuer** au développement durable de la Planète et développer la prévention aux risques environnementaux.

Nous nous engageons pour notre planète

Akli BRIHI
Président Cluster Maghreb




Président
Schneider Electric Algérie

ANNEXE E - LA POLITIQUE SST

Politique Santé et Sécurité



Ensemble, nous protégeons notre Santé et notre Sécurité

Dans le cadre de nos activités professionnelles, nous voulons assurer le meilleur niveau de Santé-Sécurité à nos collaborateurs et nos intervenants extérieurs.

La prise de risque, dans le domaine de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs, n'est pas acceptable.

Les managers, les collaborateurs et les intervenants extérieurs de l'entreprise doivent appliquer, ou faire appliquer, les mesures de prévention définies pour éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Nous voulons être reconnus comme une référence en matière de Santé et de Sécurité au Travail.

Les managers ont un comportement exemplaire et visent l'amélioration permanente du niveau de santé et de sécurité de leurs équipes. Chaque entité définit clairement les missions et niveaux de responsabilité dans son organisation.

Toutes les parties prenantes (salariés et leurs représentants, intérimaires et sous traitants...) sont impliquées dès lors que la Santé ou la sécurité est en jeu.

Ensemble, nous partageons les bonnes pratiques et nous tirons les enseignements de tout accident ou incident.

La formalisation d'un Système de management Santé-Sécurité garantit l'amélioration continue de nos pratiques.

Le système de management est basé sur une évaluation périodique des risques, sur la conformité aux exigences légales et réglementaires, et sur des programmes de prévention annuels.

Un système de management Santé-Sécurité est un levier efficace pour maintenir l'amélioration permanente de la performance.

Cela nous permet de fixer des objectifs annuels réalistes et atteignables.

Notre politique et nos engagements clés sont définis au niveau global et adaptés à chaque contexte local.

En cohérence avec nos « Principes de Responsabilité » et la définition de la santé¹ par l'Organisation Mondiale de la Santé, la direction Santé et Sécurité du groupe est responsable de la définition des directives globales.

Ces directives décrivent les exigences minimales pour l'ensemble des entités du Groupe. Elles sont adaptées et déployées localement, par les équipes locales et tiennent compte des exigences réglementaires spécifiques à chaque pays.

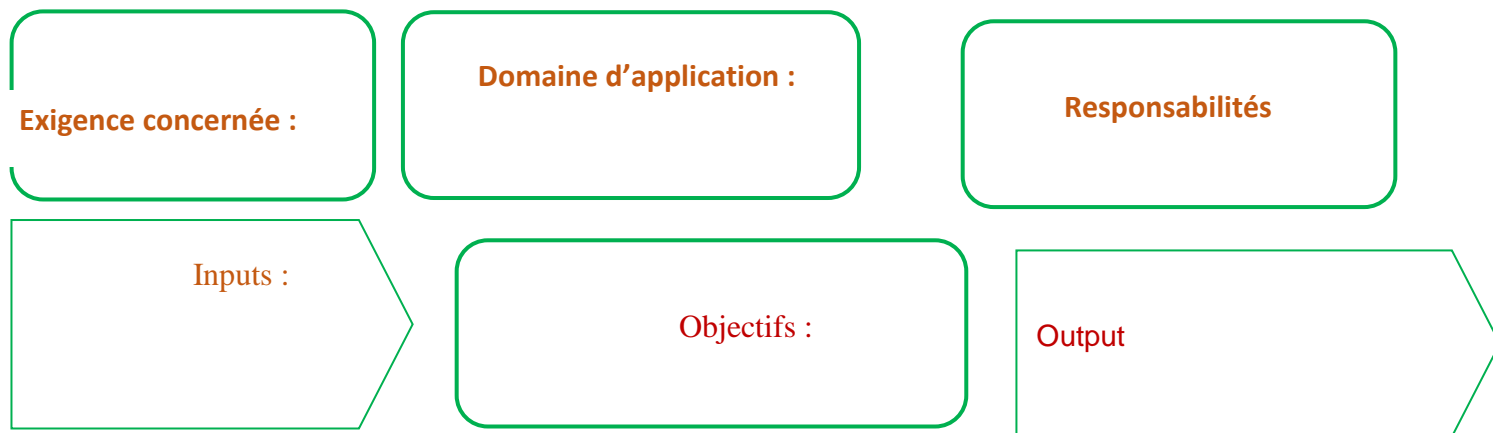
« Je compte sur l'implication active de chacun d'entre vous pour, qu'ensemble, nous assurions la Santé et la Sécurité de tous ! »



Akli BRIHI
Country President

¹ « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité ».

ANNEXE F - MODELE D'UNE FICHE
PROCESSUS SEA:ISO 9001 :2015



Amélioration continue

Management processus

Définition et déploiement réorganisation

KPI
•

Matrice Risques / opportunités	
Risques	Opportunités

Date	Rév	Description des modifications

Date	Rév	Description des modifications	Pages
			1-1

Rédaction	Vérification	Approbation

**ANNEXE G - ANCIENNE FICHE
PROCESSUS**

Entrées	Venant du processus	Sorties	Vers le processus

Date	Rév.	Description des modifications	Pages

Rédaction	Vérification	Approbation

ANNEXE H : Grille D'un Plan D'action

Processus	Actions	Responsables	Echéance	Indicateur de performance
Processus A				
Processus B				
Processus C				
Processus D				