

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

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
ENSM - KOLEA**

**MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITE
MEMOIRE DE FIN D'ETUDE**

THEME

**La conformité aux normes des systèmes de management de la
qualité et de sécurité des produits: Outils de valorisation de la
production nationale**

**Cas : Entreprise Nationale des Industries de L'Electroménager
« ENIEM »**

Présenté par : Lynda KRICHANE

Encadré par : Mme Ratiba CHIBANI

Pr Sadek BAKOUCHE.

ANNEE UNIVERSITAIRE

2015/2016

REMERCIEMENTS

Je remercie avant tout le bon dieu qui nous a donné le courage et la volonté pour réaliser ce travail

Je remercie ma famille et ma belle famille pour leurs encouragements et plus particulièrement mon père et mon mari

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à

Mr BAKOUCHE Sadek

Madame **CHIBANI Ratiba**, de m'avoir encadré pendant la préparation de ce travail et d'être disponible pour m'orienter.

Mr BENAMARA Rachid et **Mr BOUMRAH Djamel**, de m'avoir donné la chance de réaliser ce travail à l'**ENIEM** et de m'orienter.

Je tiens à remercier tout le personnel de l'**ENIEM** pour leur chaleureux accueil, leur disponibilité et leurs explications, et le personnel notre école **ENSM**.

Enfin, je tiens à remercier tout mes collègues étudiants de la quatrième promotion **Management Par la Qualité**.

SOMMAIRE

Liste des tableaux

Listes des figures

Listes des annexes

Liste des abréviations

Résumé

INTRODUCTION01

**CHAPITRE I : PRESENTATION DU PROJET, L'ENTREPRISE ENIEM ET SON
SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....05**

I. Présentation générale du projet06

II. Présentation de l'entreprise « ENIEM ».....08

III. Présentation du système de management de la qualité de l'ENIEM.....18

**CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015
COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE
DE L'ENIEM.....24**

I. Présentation de la norme ISO 9001 : 2015.....25

II. Diagnostic documentaire.....28

III. Plan d'actions.....34

**CHAPITRE III : LA CONFORMITE DES PRODUITS ENIEM AUX DIRECTIVES
EUROPEENNES DITES NOUVELLE APPROCHES.....45**

I. Définitions des termes essentielles.....46

II. Identifications des normes, les directives européennes dites nouvelles approche
applicables et exigences essentielles.....47

III. Procédure d'attestation de conformité.....51

IV. Constitution du dossier de conformité.....58

CONCLUSION61

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : QQQQCP du projet mémoire fin d'étude..... | 6 |
| Tableau 2: la gamme de production de l'ENIEM | 16 |
| Tableau 3: Liste des procédures de gestion de l'ENIEM..... | 20 |
| Tableau 4 : Comparaison entre ISO 9001 : 2015 et ISO 9001 :2008..... | 25 |
| Tableau 5: les principes de management de l'ISO 9001 :2008 et ISO 9001 :2015..... | 26 |
| Tableau 6 : Diagnostic documentaire relative au SMQ de l'ENIEM..... | 30 |
| Tableau 7: Codes couleurs de plan d'actions. | 34 |
| Tableau 8: Grille de plan d'actions de système documentaire relative au SMQ de l'ENIEM..... | 35 |
| Tableau 9 : les procédures à fusionner | 43 |
| Tableau 10 : Les normes des produits utilisées par ENIEM. | 47 |
| Tableau 11 : Les exigences essentielles de la directive 2009/142/CE | 48 |
| Tableau 12: Plan de contrôle en fabrication | 58 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|---|----|
| Figure 1: Processus du projet mémoire de fin d'étude..... | 7 |
| Figure 2 : Organigramme de l'entreprise « ENIEM »..... | 10 |
| Figure 3 : Organisation de la direction..... | 14 |
| Figure 4: Résumé de parcours qualité de l'ENIEM | 16 |
| Figure 5 : Système documentaire de l'ENIEM. | 19 |
| Figure 6 : La structure de la norme ISO 9001 :2015..... | 27 |
| Figure 7 : Plan de transition pour la certification sur la base de la nouvelle norme ISO 9001 | 28 |
| Figure 8 : Procédure d'attestation de conformité | 52 |
| Figure 9 : Processus examen CE de type | 53 |
| Figure 10: Processus de déclaration CE de conformité au type..... | 56 |

LISTE DES ANNEXES

| |
|--|
| Annexe A : Planning de déroulement de projet mémoire de fin d'étude |
| Annexe B : Certificat ISO 9001 :2008 de l'ENIEM |
| Annexe C : Matrice des enregistrements de l'ENIEM |
| Annexe D : Politique Qualité ENIEM ISO 9001 :2008 |
| Annexe E : Cartographie des processus ENIEM ISO 9001 :2008 |
| Annexe F : Politique Qualité ISO 9001 :2015 ENIEM |
| Annexe G : Fiche processus Approvisionnement ENIEM |
| Annexe H : Cartographie des processus ISO 9001 :2015 ENIEM |
| Annexe I : Fiche d'évaluation des fournisseurs ENIEM |
| Annexe J : Demande examen CE de type |
| Annexe K : Demande de surveillance CE |
| Annexe L : Déclaration de conformité-Cuisinière |

LISTE DES ABREVIATIONS

SMQ : Système de Management de la Qualité

C&D : Conception et Développement

DQE : Directeur Qualité et Environnement

AQE : Assistant Qualité et Environnement

ISO : International Standard Organization

OMC : Organisation mondiale du commerce

SC : Sous Comité

TC : Technical Comite (Comité Technique)

HLS: High level structure

UE: Union Européen

ENIEM : Entreprise Nationale de l'Industrie de l'Electroménager

ENSM : Ecole Nationale Supérieure de Management

PDCA: Plan, Do, Check, Act

SQE: Système Qualité et Environnement

SQ : Système Qualité

EPE : Entreprise Publique Economique

SPA: Société Par Action

CAM: Complexe d'appareils ménagers

Résumé

Pour répondre à la politique du ministère de l'industrie, la diversification de la production et service nationaux, ENIEM a décidé d'implémenter les normes des systèmes de management et de produit reconnues au niveau international et régional.

Ce travail consiste à préparer l'ENIEM, certifiée à la norme ISO 9001/2008 depuis 2011, à la conformité à la nouvelle de la norme ISO 9001 version 2015 pour son système de management de la qualité en commençant par son système documentaire, ainsi que les directives européennes dites nouvelles approches par l'implémentation des normes européennes pour ses produits en commençant par ses cuisinières.

Mots clé : ISO 9001 :2008, ISO 9001 :2015, Marquage CE, Système Documentaire, Directive 2009/142/CE, ENIEM.

Abstract

To meet the industry ministry's policy, diversification of production and national services ENIEM decided to implement management systems and product standards recognized internationally and regionally.

This work aim to prepare ENIEM certified to ISO 9001/2008 standard since 2011, to the new version ISO 9001/2015 for its quality management system, starting with it's documentary system and the European directives say "new approach" by the implementation of European standards for its products starting with it's stoves.

Keywords: ISO 9001: 2008, ISO 9001: 2015, CE Marking, Documentary system, Directive 2009/142 / CE, ENIEM.

ملخص

لتلبية سياسة وزارة الصناعة، تنوع الإنتاج والخدمة الوطنية، قررت ENIEM تنفيذ نظم الإدارة ومعايير المنتجات المعترف بها دولياً وإقليمياً.

يشمل هذا العمل إعداد ENIEM الحاصلة على شهادة مستوى ISO 9001: 2008 منذ عام 2011، للامتثال لـ ISO 9001: 2015 الجديد لنظام إدارة الجودة بدءاً من نظامه الوثائقي والامتثال للتوجيهات الأوروبية نهج جديد لتنفيذ المعايير الأوروبية لمنتجاتها بدءاً بمواقدها.

كلمات مفتاحية : ISO 9001 :2008 ، ISO 9001 : 2015 ، علامة CE ، نظام وثائقي ، التوجيه CE 2009/142 ، ENIEM.

INTRODUCTION

INTRODUCTION

L'Algérie est un pays en voie de développement, il dépend de la rente pétrolière qui connaît une instabilité de ses prix. Pour faire face le gouvernement a adopté une politique de diversification des produits et services nationaux, dont le ministère de l'industrie qui valorise la production nationale et encourage les industries en améliorant leurs systèmes de management et leurs produits, pour faire face à la concurrence et acquérir les marchés internationaux.

Dans cette perspective le groupe des entreprises nationales de la filière électroniques et électroménagères ELEC EL-DJAZAIR « ex INDELEC » a mis en place une politique de développement, qui s'appuie sur quatre axes stratégiques¹ : la croissance des parts de marché, le développement de nouveaux projets dont certains en partenariat avec des étrangers, le label « Made in Algeria » et enfin un positionnement dans la production internationale, pour valoriser la production nationale.

Parmi les entreprises de ce groupe on trouve l'Entreprise Nationale des Industries de l'électroménager « ENIEM » qui a mis en œuvre et a développé un système de management qualité basé sur l'amélioration continue. Elle est la première entreprise algérienne qui a certifié son système assurance qualité ISO 9002 en 1998 et actuellement, elle est certifiée ISO 9001 V2008 et ISO 14001 V2004.

Pour répondre à la politique de développement du groupe Elec El-Djazair l'ENIEM a décidé d'implémenter les normes des systèmes de management et de produit reconnues au niveau international et régional.

Dans ce contexte, nous avons choisi l'entreprise ENIEM pour notre thème de recherche qui est d'actualité et répond au besoin et au préoccupation de l'entreprise s'est porté sur l'étude de la saisie de l'opportunité du passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 pour améliorer son système documentaire et la conformité à la directive européenne 2009/142/CE concernant les appareils à gaz par l'implémentation des normes européennes pour ses cuisinières.

¹ <http://archive2013.maghrebemergent.info/component/k2/eniem-a-la-bourse-d-alger-en-2014-la-filiere-electronique-electromenager-affiche-ses-ambitions.html>, consulté le 01/05/2016 à 22 :00.

INTRODUCTION

Dans cette perspective se découle notre problématique : « **Comment l'ENIEM peut saisir l'opportunité du passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 pour améliorer son système documentaire, et se conformer aux directives européennes dites nouvelles approches ?** »

De cette problématique découle quelques questions secondaires :

- **Q1** : Quel est le système de management de la qualité de l'ENIEM ?
- **Q2** : Comment sera le système documentaire de l'ENIEM selon ISO 9001 V2015?
- **Q3** : Comment peut-elle avoir le marquage CE ?

Afin de bien cerner notre travail, nous avons retenu les hypothèses suivantes :

- **H1** : Le passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 est une opportunité pour améliorer le système documentaire de l'ENIEM.
- **H2** : L'ENIEM peut acquérir des marchés internationaux en se conformant aux directives européennes dites nouvelle approche.

Pour mener notre travail de recherche, nous avons eu recours à la consultation de la documentation et ouvrages de la bibliothèque de notre école et la bibliothèque de l'université de Tizi-Ouzou « Mouloud Mammeri », de la documentation interne de l'entreprise « ENIEM » et les orientations de notre encadreur.

L'objectif de notre travail est de traduire nos connaissances théoriques en pratique au niveau de l'ENIEM en contribuant à l'amélioration de son système documentaire et savoir comment peut-elle se conformer à la directive 2009/142/CE.

Afin de répondre à notre problématique, nous avons divisé notre travail en trois chapitres :

- **Le premier chapitre** intitulé « Présentation du projet, l'entreprise ENIEM et de son système de management de la qualité », consiste à présenter le projet du mémoire de fin d'étude, l'historique l'ENIEM, sa position sur le marché, ses missions, ses objectifs, son parcours qualité, sa gamme de production et son système de management de la qualité met en place selon ISO 9001 V 2008.
- **Le deuxième chapitre** intitulé « Le passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 comme opportunité d'amélioration du système documentaire de l'ENIEM », traite une présentation de la norme ISO 9001 :2015 et les nouveautés

INTRODUCTION

apportées par rapport à la version 2008, un diagnostic documentaire et un plan d'actions.

- **Le troisième chapitre** intitulé «La conformité des produits de l'ENIEM aux directives européennes dites nouvelles approches», traite l'identification des normes produits utilisés pour la fabrication des cuisinières de l'ENIEM, l'identification des exigences essentielles de la directive des appareils à gaz 2009/142/CE, la procédure à suivre pour avoir le marquage CE et le dossier à constituer.

**CHAPITRE I : PRESENTATION DU
PROJET, L'ENTREPRISE ENIEM ET
SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE
LA QUALITE**

Ce chapitre porte sur la présentation du projet de mémoire de fin d'étude et la présentation de l'entreprise d'accueil « ENIEM » ainsi son historique, sa position sur le marché, ses missions, ses objectifs, son parcours qualité, sa gamme de production et son système de management de la qualité met en place selon ISO 9001 V 2008.

I. PRESENTATION GENERALE DU PROJET

Le stage dont ce rapport fait s'est déroulé du 25 janvier au 24 Avril 2016, à l'Entreprise Nationale de l'Industrie de l'Electroménager « ENIEM », sous la responsabilité de l'Assistant Qualité et Environnement au début et après sous la responsabilité de Directeur Qualité et Environnement au niveau de l'entreprise et enseignante experte en normalisation au niveau de notre école (Ecole Nationale Supérieure de Management « ENSM »).

1. L'outil QQQQCP

Afin d'apporter plus de clarté à notre problématique, l'outil qualité QQQQCP a été utilisé

Tableau 1 : QQQQCP de projet mémoire fin d'étude.

| Donnée d'entrée Thème de stage | La conformité aux normes des systèmes de management de la qualité et sécurité des produits: Outils de valorisation de la production nationale | |
|---|---|--|
| Qui ? Qui est concerné par le problème ? | Direct Emetteur : l'étudiante Lynda KRICHANE Récepteur : ENIEM | Indirect Emetteur : Enseignante et experte en normalisation Récepteur : ENSM |
| Quoi ? C'est quoi le problème ? | Les changements apportés au système documentaire ENIEM doivent s'adapter aux modifications de la norme ISO 9001 :2015 La procédure à suivre pour avoir le marquage CE | |
| Où ? Où apparait le problème ? | ENIEM | |
| Quand ? Quand apparait le problème ? | A partir de 2015 | |
| Comment ? Comment résoudre le problème ? | <ul style="list-style-type: none"> -Trouver les informations concernant les modifications de l'ISO 9001 :2015 et le marquage CE - Savoir les changements (quoi et comment) - Connaître l'entreprise - Réaliser un diagnostic documentaire et proposer des solutions - Identifier la procédure de conformité à la directive 2009/142/CE et le dossier à fournir - Fournir les livrables dans les délais prévus | |
| Pourquoi ? | -Répondre au besoin de l'ENIEM | |

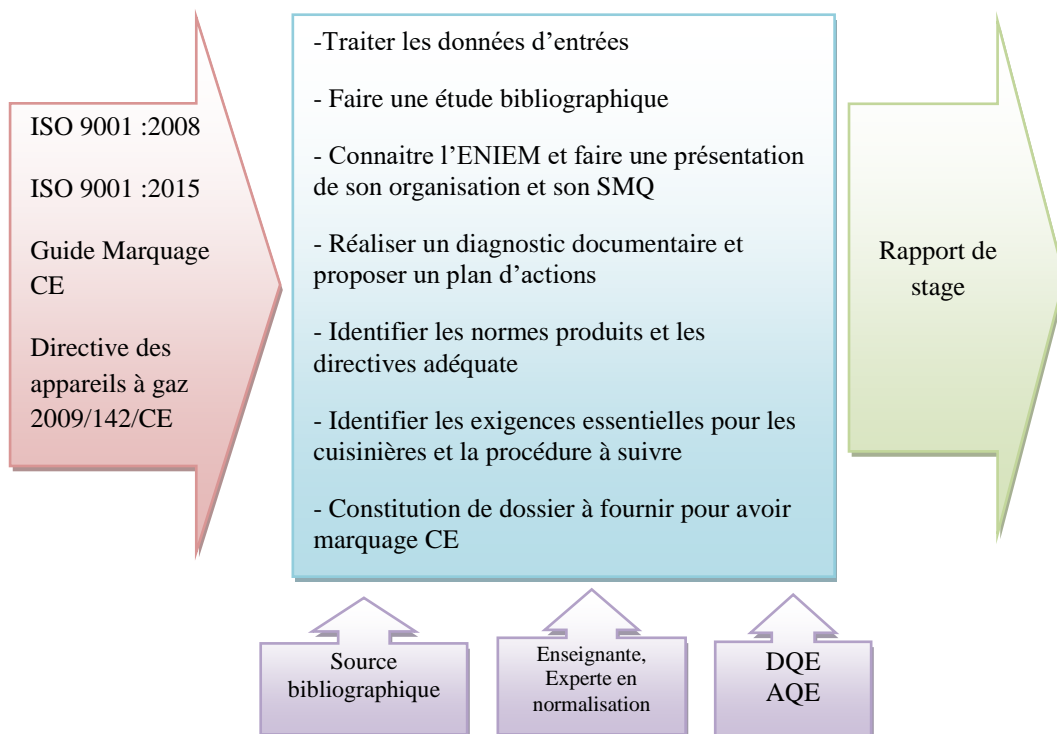
| | |
|---|---|
| Pourquoi résoudre le problème ? | - Améliorer le système documentaire de l'ENIEM - Conformer les produits ENIEM aux directives européennes dites nouvelles approches. |
| Elément de sortie La question à résoudre | Comment l'ENIEM peut saisir l'opportunité du passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 pour améliorer son système documentaire, et se conformer aux directives européennes dites nouvelles approches ? |

Source : Elaboré par nous même.

2. Processus du projet « Mémoire fin d'étude »

Lors de réalisation de ce projet, l'approche processus est suivie.

Figure 1: Processus du projet « Mémoire de fin d'étude ».



Source : Réalisé par nous même.

3. Planification du projet « Mémoire fin d'étude »

Afin de gérer notre temps et connaître le taux d'avancement de notre projet au niveau de l'entreprise ENIEM, nous avons élaboré un planning à suivre.

Ce planning est présenté dans l'**Annexe A**.

II. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE « ENIEM »

1. Historique de l'ENIEM¹

La politique industrielle en Algérie des années 1970, a donnée naissance à de grandes sociétés, qui ont connu des problèmes de gestion dus à leurs tailles.

Afin d'assurer une meilleur exploitation, les grandes pôles industriels, ont fait l'objectif d'une restructuration au début des années 80.

L'entreprise nationale des industries de l'électroménager « ENIEM » est issue de la restructuration de l'ex « SONELEC » (Société nationale de fabrication et de montage)

L'ENIEM a été crée par le décret N°83-19 du 02 janvier 1983, en date du 08 octobre 1989, le statut juridique de l'ENIEM est passé d'une entreprise publique économique (EPE), à celui d'une société par action (SPA), avec un capital de 40.000.00 DA de ce dernier a été augmenté à 10.279.800.000 DA qui est détenu en totalité (100%) par la société de gestion des participations Industries Electro-Domestiques « INDELEC » devenue par la suite « Elec El Djazair ».

Dans le cadre des mesures d'assainissement arrêtées par la direction centrale du trésor public en juillet 1993, le capital de l'entreprise « ENIEM » a été porté à 2.957.500.00 DA l'entreprise « ENIEM » est dotée :

- D'un siège social (direction générale), situé au chef lieu de la wilaya de Tizi-Ouzou (Boulevard STITI Ali, BP71 CHIKHI Tizi-Ouzou Algérie)
- Des unités de production, et d'une unité commerciale, implantée dans la zone industrielle « AISSAT IDIR » de Oued-Aissi, à 06 kilomètres du chef lieu de la wilaya de Tizi-Ouzou.
- D'une unité filiale de production sanitaire (lavabo, baignoire, évier) implantée à Miliana W Ain Defla.
- D'une unité filiale appelée « FILAMP » (ex unité lampe de Mohammedia implantée à la wilaya de Mascara).

¹ Document interne, Historique ENIEM.

2. Position de l'ENIEM sur le marché ¹

L'ENIEM dispose d'une expérience et d'une qualité de ses produits ainsi que des moyens matériels et humains, l'ENIEM est le plus important fabricant de produit électroménager sur le marché national, cette position est maintenue depuis des années grâce :

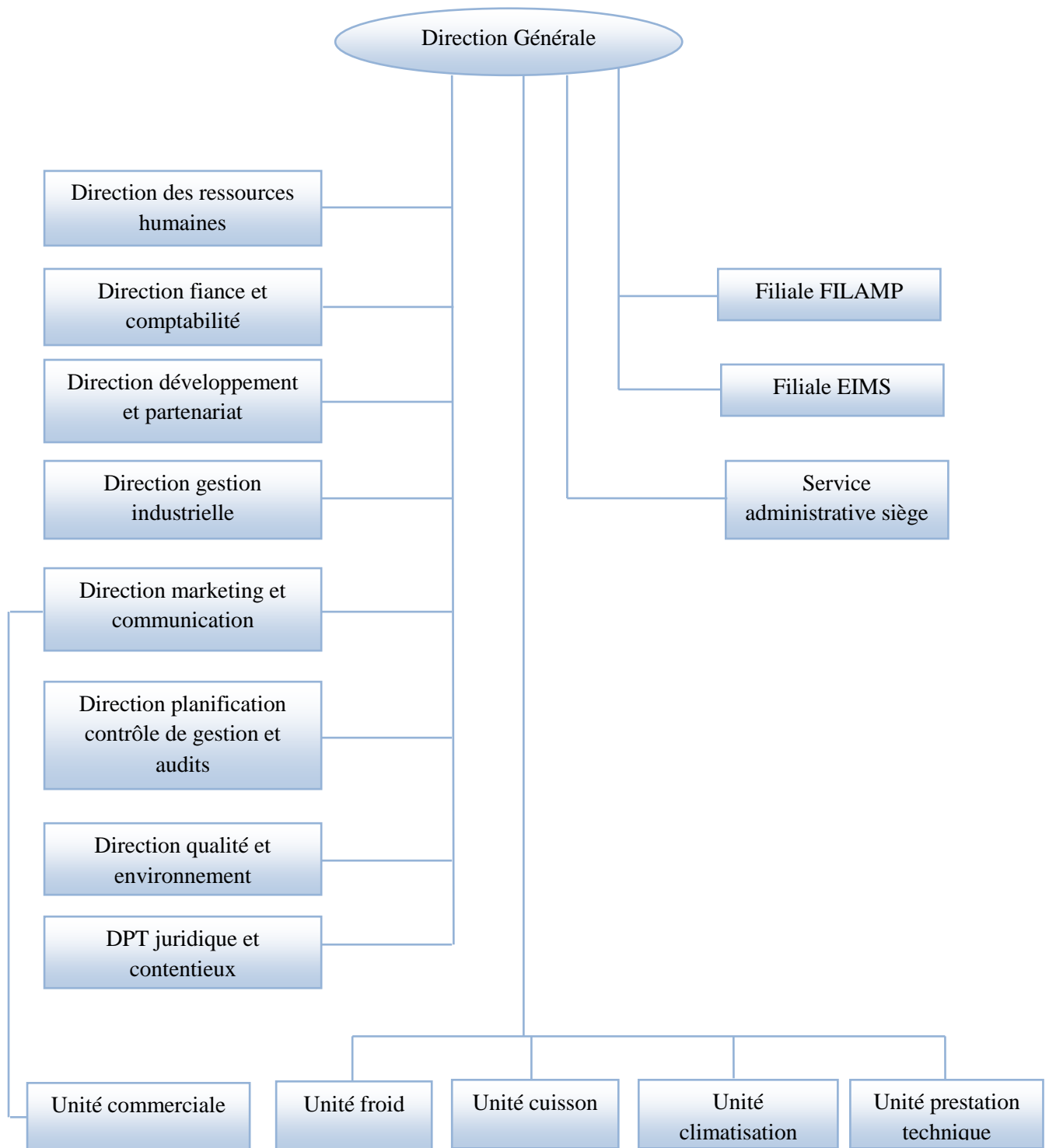
- Aux rapports qualité/ prix de ses produits ;
- A la garantie affective de 24 mois accordé à la clientèle;
- A l'efficacité de son service après vente implanté à travers tout le territoire national pour la prise en charge des réparations des produits.

3. Organisation de l'ENIEM

L'organisation de l'entreprise peut être synthétisée suivant l'organigramme ci-après :

¹ Document interne ENIEM.

Figure 2 : Organigramme de l'entreprise « ENIEM ».



Source : www.eniem.com.dz.

3.1.Direction générale

La direction, dont le siège se trouve à Tizi-Ouzou ville, a pour rôle d'orienter, conseiller les différents unités, elle a aussi un pouvoir de décision très tendu sur celle-ci, elle centralise aussi à son niveau tout les travaux déjà effectués au niveau des unités (rapports d'activités, bilans, financement...).

La direction générale, est gérée par la direction de l'unité siège, qui est chargée de mettre à la disposition de cette dernière, les moyens matériels et humaines dont elle a besoin.

3.2.Les Unités de Production

L'ex CAM (Complexe d'appareils ménagers), cette grande usine de haute gamme de production et montage d'appareils électroménagers très variées, est restructurée autour de quatre unités de production à savoir :

- **L'Unité Froid**

L'unité froid est spécialisée dans la fabrication des réfrigérateurs Tables Top, des réfrigérateurs grands modèles, des congélateurs, des conservateurs et des armoires vitrées.

- **L'Unité Cuisson**

L'unité cuisson est spécialisée dans la fabrication de différentes cuisinières. Les modèles fabriqués sont des cuisinières tout gaz 4 feux en tôle inox émaillée et des cuisinières 5 feux en tôle émaillée ainsi que des plaques de cuisson.

- **L'Unité Climatisation**

L'unité climatisation est spécialisée dans la fabrication de différents climatiseurs et armoires de climatisation.

En plus de ces produits, elle fabrique aussi la machine à laver, le chauffe eau et radiateur à gaz naturel.

- **L'Unité Prestations Techniques**

Elle assure les fonctions de soutiens aux unités de production ainsi qu'à l'unité commerciale avec une ligne d'usinage mécanique et une ligne de traitement thermique. Cette unité est également chargée de produire toutes les utilités nécessaires aux centres de production dont elle assure la maintenance centrale.

- **L'Unité Commerciale**

Elle est chargée de distribution des produits ENIEM à travers un réseau de distribution de grossistes publics et privés. Elle assure également le service après-vente à travers un réseau d'agents agréés.

Son réseau de vente est constitué de plus de 200 agents à travers le territoire national, qui assure ainsi le service après-vente.

3.3.Présentation de la direction d'accueil

La direction qui nous accueille durant notre stage au niveau de l'ENIEM est la direction qualité et environnement.

Cette direction a pour missions principales¹ :

Mettre en place et entretenir :

- le système de management de la qualité.
- Le système de management environnemental.

Ses taches principales sont :

- Met en place des systèmes de management qualité et environnemental selon les normes internationales : ISO 9001 et ISO 14001 ;

Sur le plan qualité :

- Assure l'entretien des systèmes de management qualité à travers des audits internes périodiques ;

¹ Document interne ENIEM, Fiche d'emploi type.

CHAPITRE I : PRESENTATION DU PROJET, L'ENTREPRISE ENIEM ET SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

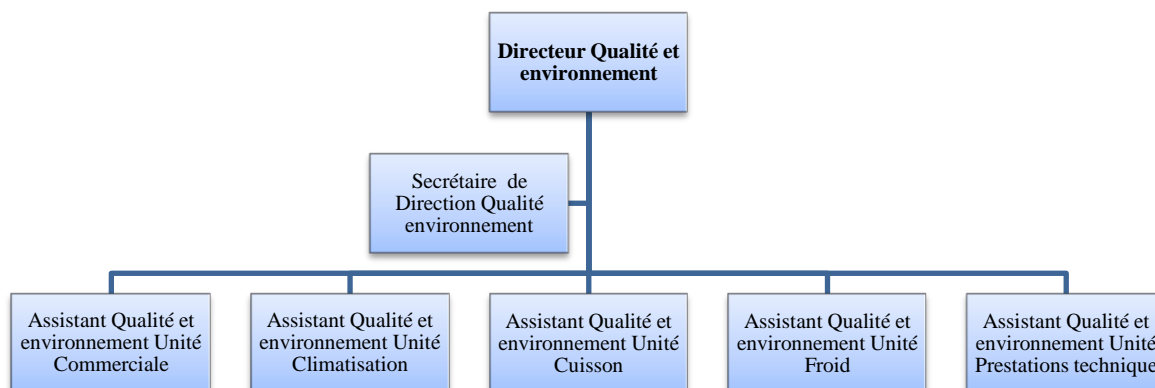
- Veille à l'amélioration continue des systèmes de management qualité par la mise en place des groupes d'amélioration qualité au niveau de chaque unité ;
- Définit et met en œuvre la politique de normalisation au sein de l'entreprise ;
- Assiste les unités dans la résolution des problèmes de qualité qu'elles rencontrent et dans la gestion de leurs projets de recherche d'amélioration qualité ;
- Assure la coordination des activités d'animation dans le domaine de la qualité ;
- Veille à la promotion de l'esprit qualité au sein de l'entreprise.

Sur le plan environnemental :

- Met en place le système de management environnemental (SME) selon la norme ISO 14001 ;
- S'assure de la mise en œuvre et du suivi du SME ;
- Définit la politique environnementale ;
- Arrête les objectifs et cibles environnementaux ;
- S'assure de la sensibilisation du personnel sur l'environnement ;
- Gère les relations sur les questions environnementales avec les autorités et les parties intéressées ;
- Planifie et réalise des audits internes ;
- Mène les revues de direction ;
- Identifie les besoins en formation en matière d'environnement ;
- S'assure de la conformité réglementaire sur le plan environnemental ;
- S'assure de la communication interne en matière environnementale;
- Assure la communication externe notamment lors des plaintes relatives à des nuisances environnementales.

Cette direction est organisée comme illustre la figure ci-après:

Figure 3 : Organisation de la direction



Source : Document Interne ENIEM.

4. Parcours qualité de l'ENIEM¹

Vers les années 80, l'ENIEM est passé du contrôle qualité en évoluant vers l'assurance qualité, les agents concernés sont les agents qui ont une incidence dans la production, maintenance, la qualité, l'ordonnancement, la planification, et dès qu'il y a un problème ils font appel à un cercle de qualité ; cependant l'ENIEM n'a pas respecté la procédure concernant les nombres de cercles qualité, car au lieu que les nombres soient volontaires, ils sont désignés, la non convocation du personnel est aussi une raison importante de l'échec des cercles qualités à l'ENIEM

Au début des années 1990, la réalisation d'un diagnostic qualité a permis à l'entreprise de diminuer ces contraintes et insuffisances par rapport à la norme ISO 9002 version 1994.

L'ENIEM a commencé pendant cette décennie à former son personnel aux normes et à lancer la mise en place de son système documentaire. L'entreprise a réalisé des audits internes qui est une exigence de la norme et qui permet aussi de rectifier certains écarts par rapport à la norme. Ensuite un audit externe est contacté par l'ENIEM dans le but de la certification de son système assurance qualité mis en place ISO 9002.

En 1998, l'ENIEM est la première entreprise algérienne qui a certifié son système assurance qualité ISO 9002 :1994.

¹ Document interne ENIEM.

Après la certification du système, deux audits de suivi ont été effectués, et un troisième qui consiste plus précisément en un audit de renouvellement a été fait par un organisme canadien. C'est avec ce dernier que l'ENIEM a fait une démarche de transition vers la norme ISO 9001 version 2000 lancée en 2002 et qui leur a permis la certification de leur système.

Un an après, soit en janvier 2003, deux audits de suivis selon la norme ISO 9001 version 2000 ont été réalisés avec succès.

Le premier est en avril 2004 et le second en mars 2005, pour la bonne amélioration de la qualité et le maintien de cette décennie a mis en place des comités qualité (comité de pilotage (COFIL)) opérant au niveau de la direction générale et au niveau des unités.

En 2005, Afin d'acquiescer les marchés internationaux ENIEM a commencé à se conformer aux directives européennes pour avoir le marquage CE et pour cela a fait appel au CERTIGAZ pour avoir le marquage CE pour ses cuisinières 4 feux.

En 2006, elle a fait appel à un bureau allemand pour l'accompagnement à mettre en place un système de management environnemental, et en 2008 elle a obtenu son certificat ISO 14001.

Deux audits de suivis ont été réalisés selon la norme ISO 14001 avec succès ce qui lui permet d'avoir le renouvellement de son certificat de système de management environnemental ISO 14001 en 2011.

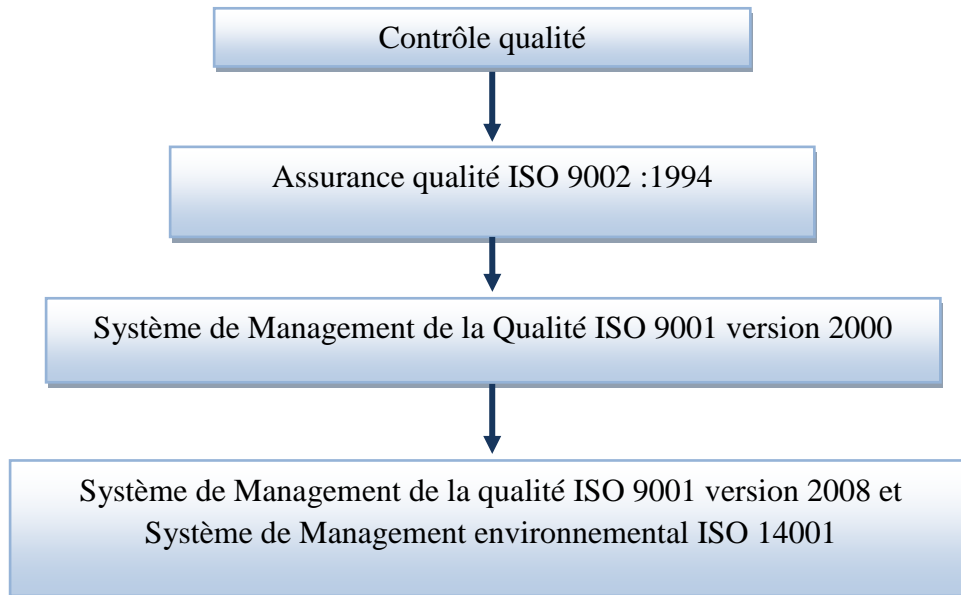
En 7 Mai 2012, le Certificat de système de management de la qualité est renouvelé par Vinçotte après un audit de renouvellement qui est été réalisé avec succès, son échéance est le 6 Mai 2015.

En 2013, elle s'est vue décernée le prix algérien de la qualité après sa deuxième participation, récompensant tout les efforts qu'elle a entrepris pour la satisfaction des clients

En 18 Aout 2014, elle a pu avoir le renouvellement de son certificat ISO 14001, son échéance est le 17 Aout 2017 par le bureau certificateur Vinçotte.

Son dernier certificat de système de management de la qualité est délivré par intertek le 22 Décembre 2015, son échéance est le 14 Septembre 2018. (Voir Annexe B).

Figure 4: Résumé de parcours qualité de l'ENIEM



Source : réalisé par nous même.

5. Gamme de production de l'ENIEM

Le mixe produit de l'ENIEM regroupe plusieurs gammes de produits représentées dans le tableau suivant :

Tableau 2: la gamme de production de l'ENIEM

| Gammes | Produits | Capacité annuels | Licences |
|------------------------------|---|------------------|------------------|
| Petits réfrigérateurs | - Réfrigérateurs 160 litres - Réfrigérateurs 200 litres - Réfrigérateurs 240 litres | 100.000 | Bosch /Allemagne |
| Grand réfrigérateur | - Réfrigérateurs 300 litres (2 portes) - Réfrigérateurs 330 litres (1 porte) - Combiner 290 litres (2 | 400.000 | Toshiba |

CHAPITRE I : PRESENTATION DU PROJET, L'ENTREPRISE ENIEM ET SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

| | | | |
|------------------------------|--|---------|---------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> portes) - Congélateurs verticale 225 litres (1 portes) - Réfrigérateurs 520 litres (2 portes) - Congélateurs horizontal 350 litres - Congélateurs horizontal 468 litres | | |
| Climatiseurs | <ul style="list-style-type: none"> - Climatiseurs fenêtres 9000 BTU - Climatiseurs fenêtres 12000 BTU - Climatiseurs fenêtres 15000 BTU - Climatiseurs split-système 12000 BTU - Climatiseurs split-système 18000 BTU | 50.000 | Airwell / France |
| Chauffe-eau/ bain | <ul style="list-style-type: none"> - Chauffe-eau 5 litres - Chauffe bain 10 litres | 30.000 | Conception ENIEM |
| Radiateurs | <ul style="list-style-type: none"> - Radiateurs gaz butane à panneaux catalytique | 10.000 | Conception ENIEM |
| Cuisinières | <ul style="list-style-type: none"> - Cuisinières 4 feux tout gaz - Cuisinières 5 feux tout gaz | 150.000 | Conception ENIEM |
| Machine à laver | <ul style="list-style-type: none"> - Machine à laver F1011 7Kg | 7.000 | Conception ENIEM |

Source : Document interne de l'ENIEM, Gamme de produit ENIEM.

III. PRESENTATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE L'ENIEM

La mise en place du système de management de la qualité ISO 9001 V 2008 au sien de l'ENIEM s'est faite en 2011 avec la formation des pilotes de projets, qui a leurs tour, ont formée des groupes de travail pour identifier et documenter l'ensemble des processus de l'entreprise par activité.

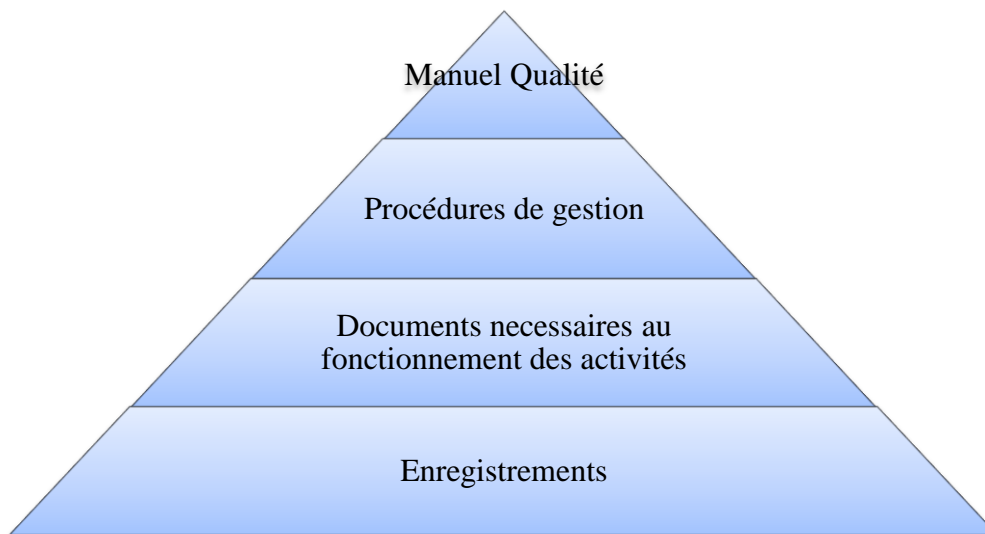
1. Système documentaire

La documentation de l'ENIEM est composée de :

- Manuel qualité;
- Procédures de gestion;
- Documents nécessaires au fonctionnement des activités;
- Enregistrements.

La documentation exigier par le système est décrite succinctement dans la figure ci-après:

Figure 5 : Système documentaire de l'ENIEM.



Source : Manuel Qualité ENIEM.

1.1. Le Manuel Qualité¹

Le Manuel Qualité est un document exigé par la norme ISO 9001 V 2008 a pour vocation de décrire le système de management de la qualité que l'ENIEM met en place.

Le manuel qualité de l'ENIEM a été révisée et mis à jour plusieurs fois, sa dernière version est faite en Février 2013 V 07.

1.2. Les Procédures

Elles sont au nombre de 52, ces procédures sont un ensemble de règles et instruction, à suivre pour déterminer un processus, elle inclut « qui fait quoi ? Ou ? Quand ? et Comment ? », dont:

- 11 procédures communes entre SMQ et SME ;
- 30 procédures spécifiques au SMQ ;
- 6 procédures spécifiques au SME ;
- 5 procédures spécifiques à l'unité commerciale.

¹ Manuel Qualité ENIEM

CHAPITRE I : PRESENTATION DU PROJET, L'ENTREPRISE ENIEM ET SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Mais il y a six procédures qui sont exigées par la norme ISO 9001 V 2008 :

- Maitrise des documents et des enregistrements (SQE 4.2.3.4.01) ;
- Maitrise des produits non conforme (SQ 4.13.01) ;
- Actions correctives et préventives (SQE 8.5.2.01) ;
- Audit interne (SQE 8.2.2.01).

La liste des procédures de l'ENIEM est présentée dans le tableau 3.

Tableau 3: Liste des procédures de gestion de l'ENIEM.

| N° | Désignation | Code | Révision |
|--------------------------------------|--|----------------|----------|
| Procédures communes SMQ /SME | | | |
| 01 | Procédures des procédures | SQE 4.2.1.01 | 2 |
| 02 | Procédure de maîtrise des documents et enregistrements | SQE 4.2.3.4.01 | 0 |
| 03 | Procédure de communication | SQE 5.5.3.01 | 1 |
| 04 | Procédure de formation et sensibilisation | SQE 6.2.2.01 | 0 |
| 05 | Procédure de conception et développement de produit | SQE 7.3.01 | 3 |
| 06 | Procédure des achats matières et fournitures | SQE 7.4.01 | 8 |
| 07 | Procédure des achats d'investissements | SQE 7.4.04 | 2 |
| 08 | Procédure des achats de services | SQE 7.4.03 | 2 |
| 09 | Procédure de vérification et d'étalonnage des moyens de mesure | SQE 7.6.01 | 2 |
| 10 | Procédure d'audits internes | SQE 8.2.2.01 | 3 |
| 11 | Procédure d'actions correctives et préventives | SQE 8.5.2.01 | 4 |
| Procédures spécifiques au SMQ | | | |
| 12 | Procédure de revue de direction | SQ 4.01.01 | 4 |
| 13 | Procédure d'archives | SQ 4.2.4.1 | 0 |
| 14 | Procédure de modification | SQ 4.05.06 | 1 |
| 15 | Procédure d'homologation d'échantillon | SQ 4.06.02 | 1 |
| 16 | Procédure de codification des articles de production | SQ 4.08.01 | 2 |
| 17 | Procédure de codification des articles de maintenance | SQ 4.08.02 | 1 |
| 18 | Procédure de maîtrise de processus de production | SQ 4.09.01 | 1 |
| 19 | Procédure d'intervention de la maintenance | SQ 4.09.02 | 2 |
| 20 | Procédure de gestion de la production | SQ 4.09.03 | 3 |
| 21 | Procédure de fabrication mécanique | SQ 4.09.04 | 1 |
| 22 | Procédure d'industrialisation | SQ 4.09.05 | 1 |
| 23 | Procédure de sous traitance | SQ 7.5.4 | 3 |
| 24 | Procédure d'amélioration et travaux neufs | SQ 4.09.07 | 1 |
| 25 | Procédure de gestion des investissements | SQ 4.09.08 | 3 |
| 26 | Procédure d'amélioration du rendement global | SQ 4.09.09 | 1 |

CHAPITRE I : PRESENTATION DU PROJET, L'ENTREPRISE ENIEM ET SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

| | | | |
|---|---|-------------|---|
| | d'un équipement et installation | | |
| 27 | Procédure de réception des matières et composants | SQ 4.10.01 | 4 |
| 28 | Procédure de réception des sidérurgiques | SQ 4.10.02 | 1 |
| 29 | Procédure contrôle et essais en cours de fabrication | SQ 4.10.03 | 1 |
| 30 | Procédure de contrôle et essai final | SQ 4.10.04 | 1 |
| 31 | Procédure de l'état des contrôles et des essais | SQ 4.12.01 | 1 |
| 32 | Procédure de maîtrise du produit non conforme | SQ 4.13.01 | 2 |
| 33 | Procédure de réforme des biens | SQ 4.13.02 | 4 |
| 34 | Procédure de vente des « biens réformés » (équipement de production. Et de bureau. Moyens de transport) | SQ 4.13.03 | 1 |
| 35 | Procédure de vente des stocks (Matières et PR) réformés | SQ 4.13.04 | 0 |
| 36 | Procédure de maintenance préventive | SQ 4.14.02 | 1 |
| 37 | Procédure de manutention stockage conditionnement et livraison | SQ 4.15.01 | 1 |
| 38 | Procédure d'application des techniques statistiques | SQ 4.20.01 | 1 |
| 39 | Procédure d'inventaire physique des stocks | SQ 7.4.04 | 0 |
| 40 | Procédure d'inventaire physique des immobilisations | SQ 7.4.05 | 2 |
| 41 | Procédure de provision sur créances clients | SQ 7.4.06 | 0 |
| Procédures spécifiques à l'unité commerciale | | | |
| 42 | Procédure de prestations de services | SQ 7.5.1.01 | 2 |
| 43 | Procédure de revue des exigences et ventes de produits finis | SQ 7.2.2.01 | 7 |
| 44 | Procédure de remplacement de produits finis | SQ 7.2.3.01 | 0 |
| 45 | Procédure de gestion des stocks et livraison des produits finis | SQ 7.5.5.01 | 1 |
| 46 | Procédure de gestion des dépôts et antennes | SQ 7.5.5.02 | 0 |

Source : Document interne, Liste des procédures de gestion ENIEM.

1.3. Les Enregistrements

Les enregistrements sont un ensemble de preuve de fonctionnement du système de management de la qualité de l'ENIEM, les enregistrements de système de management de la qualité de l'ENIEM sont présentés dans la matrice des enregistrements qui a été faite selon une procédure de maîtrise des documents et enregistrements (SQE 4.2.3.4.01).

Cette matrice est présentée dans l'Annexe C.

1.4. La Politique Qualité

Conformément au chapitre 5.3 de la norme ISO 9001 V 2008, l'ENIEM a rédigé une politique qualité, cette politique est affichée et communiquée au niveau de toute l'entreprise.

Le contenu de cette politique est présenté dans l'**Annexe D**.

1.5. Les Processus

L'ENIEM a identifié tous les processus de l'entreprise et leur interaction. Ils sont présentés dans la cartographie des processus (voir **Annexe E**)

2. Audit interne

Pour faire vivre le système de management de la qualité et le faire fonctionner d'une manière efficace, la direction qualité et environnement de l'ENIEM veille à mettre en place un programme d'audit pour objectif de réaliser des audits internes conformément au chapitre 8.2.2 de la norme ISO 9001 V 2008 jusqu'au renouvellement de la certification pour s'assurer que le système de management mis en place est toujours conforme aux exigences de la norme ISO 9001 V 2008.

Le dernier audit interne réalisé par l'ENIEM est fait le 02/05/2016 et l'audit externe pour la surveillance sera pour le mois Octobre 2016.

3. Revue de Direction

La revue de direction est une étape finale très importante pour boucler la boucle de PDCA dans SMQ au sein de l'ENIEM.

Cette étape constitue l'occasion pour évaluer la pertinence du SMQ et pour améliorer le fonctionnement du système de management de l'entreprise.

Pour cela, ENIEM a élaboré une procédure pour mener les revues de direction (SQ 4.01.01).

Le contenu de la revue de direction de SMQ concerne l'entreprise en générale et dans un intervalle planifié, l'ENIEM réalise une revue générale à toute l'entreprise une fois par an et une fois par trimestre (4 fois par an) au niveau de chaque unité de production.

La dernière revue de direction a été faite le 07 Avril 2016.

4. Formation et Sensibilisation du Personnel

La sensibilisation et la formation du personnel sont des exigences du chapitre 6.2 ressources humaines de la norme ISO 9001 V2008, la mise en œuvre de ce chapitre consiste à assurer que le personnel est compétent pour effectuer leurs tâches sur la base de la formation initiale, la formation professionnelle, l'expérience et le savoir faire.

L'ENIEM a élaboré une procédure formation et de sensibilisation du personnel (Procédure de formation et de sensibilisation (SQE 6.2.2.01)).

Les formations ont été organisées sur différent lieu soit en interne ou en externe selon le thème et la disponibilité des formateurs, elles sont planifiées annuellement selon les besoins du personnel pour réaliser les objectifs qui ont été fixés par la direction.

Ces trois parties, à savoir : la présentation générale du projet, la présentation de l'entreprise ENIEM ainsi son système de management de la qualité, nous a permis une meilleur visibilité de fonctionnement de l'entreprise pour accomplir notre projet sur le terrain.

**CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO
9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015
COMME OPPORTUNITE
D'AMELIORATION DU SYSTEME
DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM**

Afin d'affirmer son orientation client, ENIEM a mis en place un Système de Management de la Qualité « SMQ » selon la norme ISO 9001 V2008 en 2011. Actuellement elle se prépare à faire le passage vers la nouvelle version de cette norme en commençant par son système documentaire.

Ce chapitre consiste à présenter la nouvelle version de la norme ISO 9001, les nouveautés qu'elle apporte à cette norme, faire un diagnostic documentaire et enfin proposer un plan d'action afin de remédier aux écarts.

I. PRESENTATION DE LA NORME ISO 9001 V 2015

1. Définition de la norme ISO 9001 :2015

ISO 9001 est une norme de système de management de la qualité. Elle aide les entreprises à améliorer leurs systèmes de management et accroître la satisfaction de leurs clients.

Cette norme est révisée et vient de publier sa nouvelle version, ISO 9001 V 2015, pour remplacer la version précédente ISO 9001 V 2008. Elle a été élaborée par le sous comité 2 (SC 2) du comité technique 176 (TC 176) de l'organisation internationale de normalisation (ISO), chargé de l'élaboration et de la révision des normes ISO de Management de la qualité¹.

2. Comparaison entre ISO 9001 :2008 et ISO 9001 :2015

La norme ISO 9001 :2015 adopte une nouvelle structure, elle contient dix chapitres contre huit chapitres pour la version 2008.

Tableau 4 : Comparaison entre ISO 9001 : 2015 et ISO 9001 :2008.

| ISO 9001 : 2008 | ISO 9001 :2015 |
|--|--|
| Chapitre 1 : Domaine d'application | Chapitre 1 : Domaine d'application |
| Chapitre 2 : références normatives | Chapitre 2 : Références normatives |
| Chapitre 3 : termes et définitions | Chapitre 3 : Termes et définitions |
| Chapitre 4 : système de management de la qualité | Chapitre 4 : Système de management de la qualité |
| Chapitre 5 : responsabilité de la direction | Chapitre 5 : Leadership |
| | Chapitre 6 : Planification |
| Chapitre 6 : management des ressources | Chapitre 7 : Support |

¹ http://www.iso.org/iso/fr/iso_9001_debunking_the_myths.pdf, consulté le 16/05/2016 à 13 :00.

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | |
|--|--|
| Chapitre 7 : réalisation du produit | Chapitre 8 : Réalisation des activités opérationnelles |
| Chapitre 8 : Mesure, Analyse et amélioration | Chapitre 9 : Evaluation des performances |
| | Chapitre 10 : Amélioration |

Source : <http://www.qualitiso.com/wp-content/uploads/2015/09/ISO-9001-2008-vs-ISO-9001-2015-public.pptx.pdf>, Consulté le 15/05/2016 à 14 :00.

Elle s'appuie sur sept principes de management de la qualité contre huit pour la version 2008.

Tableau 5: les principes de management de l'ISO 9001 :2008 et ISO 9001 :2015

| ISO 9001 : 2008 8 Principes | ISO 9001 :2015 7 principes |
|---|---|
| 1. Ecoute client | 1. Orientation client |
| 2. Leadership | 2. Leadership |
| 3. Implication du personnel | 3 .Implication du personnel |
| 4. Approche processus | 4. Approche processus |
| 5. Management par approche système | |
| 6. Amélioration continue | 5. Amélioration |
| 7. Approche factuelle pour la prise de décision | 6. Prise de décision fondée sur des preuves |
| 8. Relation mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs | 7. Gestion des relations avec les parties intéressées |

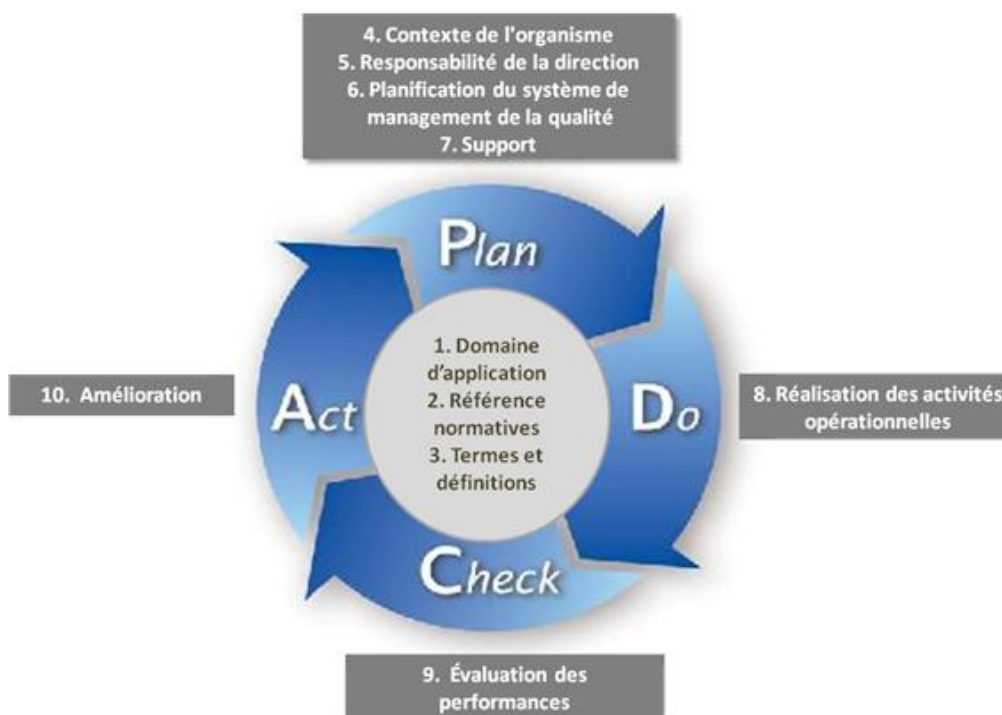
Source : Réalisé par nous selon La norme ISO 9001 :2008 et ISO 9001 :2015.

3. Les grandes nouveautés de la norme ISO 9001 :2015

La nouvelle version de la norme ISO 9001 a porté quelque nouveauté par rapport à la version précédente, à titre d'exemple :

- 1- Nouvelle structure, High Level Structure (HLS), porte dix chapitres basés sur PDCA. Elle est organisée de la même manière avec ISO 14001 ce qui facilite l'intégration.

Figure 6 : La structure de la norme ISO 9001 :2015



Source :https://www.google.com/search?q=structure+iso+9001:2015&biw=1366&bih=658&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjWt77IwPfMAhUKPBQKHdpcAKsQsAQILQ#imgrc=un2SdwH_jVmhrM%3A, consulté le 15/05/2016 à 18 :00.

2- La simplification et le changement d'une partie de la terminologie utilisée pour améliorer la cohérence avec les autres normes de systèmes de management et rendre le contenu de la norme plus générique et facilement applicable.

Exemple : produits → produits et service.

Fournisseur → prestataire externe.

Manuel qualité, procédures, enregistrements → Informations documentées.

3- La notion de leadership : elle a donné plus d'importance à la direction et son engagement pour montrer son leadership et aligner avec la planification stratégique.

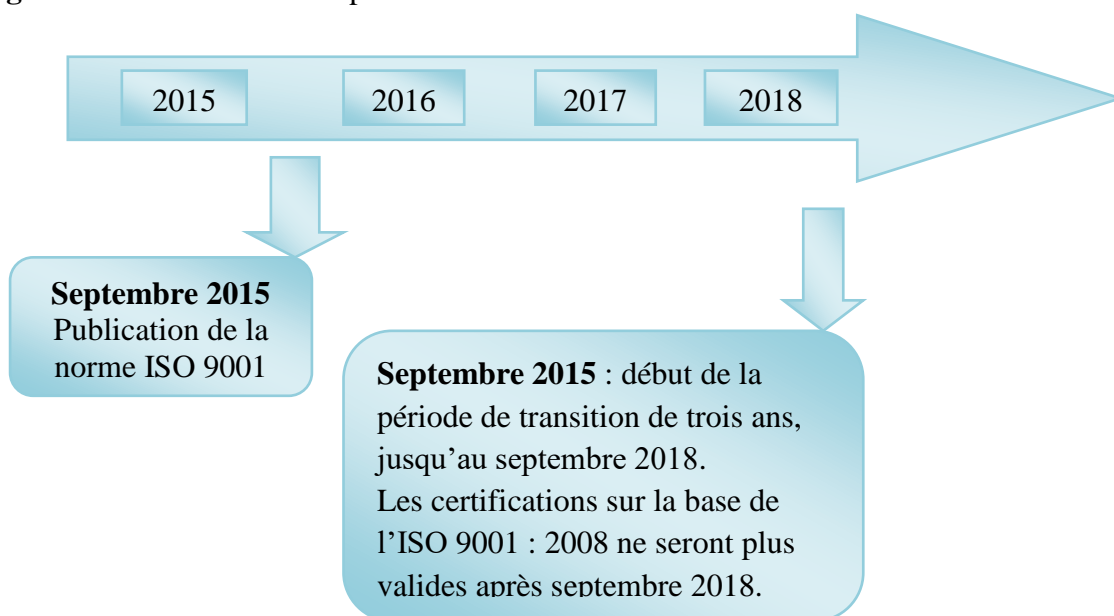
4- Détermination et gestion des risques et opportunités pour atteindre les objectifs du SMQ et comme outil de prévention.

- 5- La prise en compte des parties intéressées : la nouvelle version exige de prendre en compte les attentes et les exigences de toutes les parties intéressées.
- 6- Renforcer les contrôles pour les produits et services offerts par les prestataires externes.

4. La période de transition

La période de transition pour l'application de la nouvelle version de la norme ISO9001 :2015 est de trois ans.

Figure 7 : Plan de transition pour la certification sur la base de la nouvelle norme ISO 9001



Source : BAZINET Mark, NISSAN Dori, 2015, ISO 9001 en marche cap sur la version 2015, AFNOR éditions, P37.

A partir du mois de mars 2017, toute nouvelle certification délivrée par un organisme de certification accrédité se fera sur la base de la norme ISO 9001 :2015 ¹.

II. DIAGNOSTIC DOCUMENTAIRE

Avant de présenter le diagnostic réalisé sur le système documentaire de l'ENIEM, il est nécessaire de savoir :

- Qu'est-ce qu'un diagnostic ?
- Qu'est-ce qu'un système documentaire ?
- Qu'est-ce qu'un diagnostic documentaire ?

¹ BAZINET Mark, NISSAN Dori, 2015, ISO 9001 en marche cap sur la version 2015, AFNOR éditions, P37

« Le diagnostic qualité est un examen méthodique de tout ou partie de l'entreprise pour évaluer les points forts et les insuffisances de cette dernière dans le domaine de la qualité, rechercher les causes précises de ces insuffisances et aboutir à des propositions d'actions en vue de leur réduction »¹

Alors le diagnostic est l'état des lieux d'un organisme pour constater les écarts et proposer des solutions.

Selon iso 9001 V 2008 le système documentaire contient le manuel qualité, les procédures et les enregistrements nécessaire au fonctionnement de l'entreprise.

Selon ISO 9001 V 2015, le manuel qualité, les procédures et les enregistrements sont tous remplacés par l'information documentée.

« Information documenté c'est une information devant être maîtrisée et tenue à jour par un organisme ainsi que le support sur lequel elle figure »²

« Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source »³

Donc nous constatons que le diagnostic documentaire est l'état des lieux de système documentaire d'un organisme pour l'évaluer par rapport aux exigences d'un référentiel et proposer des solutions et des améliorations.

Afin d'alléger le système documentaire de l'ENIEM qui a un système très lourd, nous avons réalisé un diagnostic documentaire en basant sur les deux normes ISO 9001 :2008 et ISO 9001 :2015 pour pouvoir porter des améliorations.

Ce diagnostic documentaire est réalisé lors des visites sur site en conduisant des entretiens et des séances de travail avec le personnel de l'ENIEM en présence du : Directeur qualité et environnement ou l'Assistant qualité et environnement.

Ce diagnostic a permet à l'ENIEM d'identifier les documents à réviser, les documents à maintenir et les documents à créer.


¹ PLAUCH Vincent, A. TAÏROU Akim, 2008, Méthodologie du diagnostic d'entreprise, 1^{ère} édition, L'Harmattan, P19

² ISO 9000 « système de management de la qualité- principes essentiels et vocabulaire » :2015, P24.

³ Ibid, P24.

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

Tableau 6 : Diagnostic documentaire relative au SMQ de l'ENIEM

| Grille de diagnostic documentaire relatif au SMQ de l'ENIEM | | Entreprise Nationale de l'Industrie de l'Electroménager | |  | |
|---|---|--|-------------------------------|---|------------------------------|
| Référentiel : ISO 9001 système de management de la qualité | | ENIEM | | | |
| ISO 9001 V 2008 Documents et enregistrements | ISO 9001 V 2015 Informations documentées | Documents du SMQ ENIEM | Doc qualité à maintenir | doc qualité à réviser | doc qualité à créer |
| Politique et objectifs qualité (4.2.1) | Politique qualité (5.2.2), objectifs qualité (6.2.1) | -Politique Qualité (date de signature MARS 2013) | | X | |
| Manuel qualité (4.2.1) comprenant : - Domaine d'application du SMQ, y compris les exclusions - Référence aux procédures documentées - Interactions entre les processus (4.2.2) | Domaine d'application du SMQ indiquant les produits et services couverts et la justification des exclusions (4.3) | -Le domaine d'application est inclus dans le manuel qualité | | X | |
| les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus. (4.2.1.d) | - Autant que nécessaire, les informations documentées nécessaires au fonctionnement des processus et les informations conservées pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu. (4.4.2) - les informations documentées exigées par la présente Norme internationale ; (7.5.1) - les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité. (7.5.1) | -Les fiches processus | | X | |
| | | -Cartographie des processus | | X | |
| | | -Matrice des enregistrements - Matrice des documents -Procédure des procédures (SQE 4.2.1.01) | | X | |
| Procédure documentée de maîtrise des documents(4.2.3) | ** | -Procédure d'archives (SQ 4.2.4.1) | | X | |
| Procédure documentée de maîtrise des enregistrements (4.2.4) | ** | -Procédure de maîtrise des documents et enregistrements (SQE 4.2.3.4.01) | | X | |
| Enregistrements de revue de direction (5.6) | Preuve des conclusions de revues de direction (9.3.3) | -Procédure de revue de direction (SQ 4.01.01) | | X | |
| | | -Rapport de la revue de direction (date de réalisation du rapport 27 mars 2016) | | X | |
| Enregistrements de formations, savoir-faire et expérience (6.2.2) | Preuves des compétences (7.2) | -Dossier personnel (diplôme, attestation, formation, Fiche d'entretien " MT 1030") -Fiche d'emploi type | | X | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | | -Procédure de formation et de sensibilisation (SQE 6.2.2.01) | | X | |
| Enregistrements prouvant que les processus et le produit satisfont aux exigences (7.1) | Assurance que les processus ont été déroulés comme prévu et démontrer la conformité des produits et services (8.1) | -Procédure contrôle et essais en cours de fabrication (SQ 4.10.03) -Procédure de contrôle et essai final(SQ 4.10.04) -Procédure de l'état des contrôles et des essais(SQ 4.12.01) -Procédure de maîtrise de processus de production (SQ 4.09.01) | | X | |
| | | - Fiche suiveuse CLIM (TP 1220) -Fiche suiveuse chauffe eau (TP 3010) -Fiche suiveuse cuisinière (TP 1210) -Fiche suiveuse MAL (TP 1250) -Fiche suiveuse pcs préfab (TP 1230) -Fiche de contrôle (QT 1120) -Fiche de contrôle PF Cuisson (QT 1130) -Fiche de contrôle PF Réfrig (QT 1120) -Rapport de contrôle | | X | |
| Enregistrements des résultats de revues d'exigences et actions qui en résultent (7.2.2) | Résultats de la revue des exigences, y compris les exigences nouvelles ou modifiées (8.2.3.2) | -PV de la revue des exigences des produits -Procédure de revue des exigences et ventes de produits finis (SQ 7.2.2.01) | | X | |
| Enregistrement des éléments d'entrée de conception (7.3.2) Enregistrement des résultats de revues de conception (7.3.4), des vérifications (7.3.5), des validations (7.3.6) et des revues de modifications (7.3.7) de conception et des actions nécessaires. | Démonstration que les exigences relatives à la conception et au développement ont été satisfaites (8.3.2) | -Procédure de conception et développement de produit (SQE 7.3.01) | | X | |
| | Eléments d'entrée de la conception et du développement (8.3.3) | -la réglementation -Fiche technique des produits -Les normes produits -Veille technologique | | X | |
| | Activités de maîtrise de la conception et du développement (8.3.4) | -PV de revue de C &D -PV de vérification de C&D -PV de validation de C&D | X | | |
| | Eléments de sortie de la conception et du développement (8.3.5) | -Plan produit -Programme de production | | X | |
| | Modifications de conception et de développement, | -PV de modification de la conception et développement -Procédure de modification (SQ 4.05.06) | | X | |
| | résultat des revues, autorisation des modifications, actions entreprise pour prévenir les impacts négatifs (8.3.6) | | | | X |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| Enregistrement des évaluations de fournisseurs et des actions nécessaires (7.4.1) | Evaluation, sélection surveillance des performances et réévaluations des prestataires externes (8.4.1) | -Fiche d'évaluation des fournisseurs (CL 1162) | | X | |
| | | -Fiche d'inspection agent à agréer (UC 2140) | | | |
| | | -Procédure des achats matières et fournitures (SQE 7.4.01) | | X | |
| | | -Procédure des achats d'investissements (SQE 7.4.04) | | | |
| | | -Procédure des achats de services (SQE 7.4.03) | | | |
| | | -Fiche suiveuse inspection matière (QT 2010) | X | | |
| | | -Procédure d'homologation d'échantillon (SQ 4.06.02) | | X | |
| | | -Fiche d'homologation échantillon (SC3021) | | | |
| Informations décrivant les caractéristiques du produit; Instructions de travail nécessaires; (7.5.1) | Informations documentées définissant les caractéristiques des produits et services ou des activités à réaliser ; les résultats à obtenir ; (8.5.1) | -Fiche technique de produit | | X | |
| | | -Catalogues | | | |
| | | - Notice d'utilisation | | | |
| | | -Procédure de gestion de la production (SQ 4.09.03) | | | |
| | | -Procédure de maîtrise de processus de production (SQ 4.09.01) | | X | |
| | | - Procédure d'intervention de la maintenance (SQ 4.09.02) | | | |
| | | -Fiche suiveuse CLIM (TP 1220) | | | |
| | | -Fiche suiveuse chauffe eau (TP 3010) | | | |
| | | -Fiche suiveuse cuisinière (TP 1210) | | X | |
| | | -Fiche suiveuse MAL (TP 1250) | | | |
| | | -Fiche suiveuse pcs préfab (TP 1230) | | | |
| | | -Rapport technique activité mensuelle (UC 2111) | X | | |
| | | -Rapport mensuel d'activité (MT 1070) | | | |
| Enregistrement de l'identification unique du produit si exigence de traçabilité (7.5.3) | Informations documentées nécessaires au maintien de la traçabilité si exigence de traçabilité (8.5.2) | -Procédure de codification des Articles de production (SQ 4.08.01) | | | X |
| | | - Procédure de codification des articles de Maintenance (SQ 4.08.02) | | | |
| | | -N° de série des produits | X | | |
| Enregistrement de la notification au client de perte, endommagement ou impropreté à l'usage de sa propriété (7.5.4) | Informations documentées sur ce qui s'est produit (8.5.3) | -Dossiers fournisseurs | X | | |
| | | -Dossiers clients | | | |
| Enregistrement de la référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux et des résultats d'étalonnage et de vérification (7.6) | Adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure (7.1.5.1). Référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux (7.1.5.2) | -Procédure de vérification et d'étalonnage des moyens de mesure (SQE 7.6.01) | | X | |
| | | -Fiche de mesure (Etalonnage) (QT 1210) | X | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Résultats de la revue des modifications, les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires (8.5.6) | | | | X |
| | Preuve des résultats de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation (9.1.1) | -Plan d'amélioration qualité | | X | |
| | | -Tableau de bord | | X | |
| Procédure documentée d'audit interne (8.2.2) | ** | -Procédure d'audits internes (SQE 8.2.2.01) | | X | |
| Enregistrement des audits et de leurs résultats (8.2.2) | Preuve de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit (9.2.2) | -Programme d'audit -Plan d'audit | | X | |
| | | -Rapport d'audit (date de réalisation) | | X | |
| Preuve de la conformité aux critères d'acceptation (8.2.4) | Preuves de la conformité aux critères d'acceptation (8.6) | -Fiche de contrôle -Fiche de contrôle PF Cuisson (QT 1130) -Fiche de contrôle PF Réfrig (QT 1120) | | X | |
| Enregistrement de la personne ayant autorisé la libération du produit (8.2.4) | Traçabilité jusqu'à la ou aux personnes ayant autorisé la libération (8.6) | -Listes des contrôleurs et leurs cachets associés personnalisés | | X | |
| Procédure documentée de maîtrise du produit nonconforme (8.3) | ** | Procédure de maitrise du produit non conforme (SQ 4.13.01) | | X | |
| Enregistrement de la nature des non-conformités et des actions ultérieures, y compris les dérogations (8.3) | Description de la non-conformité, des actions menées, des dérogations obtenues, identification de l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non- conformité. (8.7.2) | fiche de non-conformité (QT 3141) | | X | |
| Procédure documentée d'actions correctives (8.5.2) | ** | Procédure d'actions correctives et préventives (SQE 8.5.2.01) | | X | |
| Enregistrement des résultats des actions correctives (8.5.2) | Preuve de la nature des non-conformités et des actions menées, preuve des résultats de toute action corrective (10.2.2) | Fiche de non-conformité (QT 3141) | X | | |
| Procédure documentée d'actions préventives (8.5.3) | ** | | | | |
| Enregistrement des résultats des actions préventives (8.5.3) | *** Actions intégrées au 6.1, informations documentées selon le § 4.4 | | | | X |








Source : Elaboré par nous même.

III. PLAN D' ACTIONS

Selon les écarts constatés lors du diagnostic et en se référant à la nouvelle norme ISO 9001 :2015 nous avons élaboré un plan d'actions.

Avant de présenter la grille de plan d'action, il est nécessaire de présenter les codes couleurs utilisés.


Tableau 7: Codes couleurs de plan d'actions.

| Couleur | Signification |
|---|--|
|  | Priorité de l'ENIEM |
|  | Action réalisée |
|  | Action en cours de réalisation ou validation |
|  | Action non réalisée |
|  | Document à créer |
|  | Action validée |
|  | Planification des actions non réalisées à partir de deuxième semestre de l'année 2016 jusqu'au 2018. |

Source : Elaboré par nous même.

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

Tableau 8: Grille de plan d'actions de système documentaire relative au SMQ de l'ENIEM.

| Grille de plan d'actions de système documentaire relatif au SMQ de l'ENIEM | | | Entreprise Nationale de l'Industrie de l'Electroménager | |  | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|-----------------------|----|------|----|------|----|--|--|
| Référentiel: ISO 9001 Système de Management de la qualité | | | ENIEM | | | | | | | | | | |
| ISO 9001 V 2008 Documents et enregistrements | ISO 9001V 2015 Informations documentées | Documents du SMQ ENIEM | Action planifiée | Action réalisée | Action validée. ENIEM | Planning prévisionnel | | | | | | | |
| | | | | | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | | |
| | | | | | | S1 | S2 | S1 | S2 | S1 | S2 | | |
| Politique et objectifs qualité (4.2.1) | Politique qualité (5.2.2), objectifs qualité (6.2.1) | -Politique Qualité (date de signature MARS 2013) | Réviser de la politique qualité | élaboration d'une politique qualité (Annexe F) | en cours de validation | | | | | | | | |
| Manuel qualité (4.2.1) comprenant : - Domaine d'application du SMQ, y compris les exclusions - Référence aux procédures documentées - Interactions entre les processus (4.2.2) | Domaine d'application du SMQ indiquant les produits et services couverts et la justification des exclusions (4.3) | le domaine d'application est inclus dans le manuel qualité | Réviser le manuel qualité et l'adapter à la norme iso 9001 V2015 | en cours de réalisation | | | | | | | | | |
| les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus. (4.2.1.d) | - Autant que nécessaire, les informations documentées nécessaires au fonctionnement des processus et les informations conservées pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu. (4.4.2) - les informations documentées exigées par la présente Norme internationale ; (7.5.1) - les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité. (7.5.1) | -les fiches processus | Réviser les fiches processus et intégrer les risques et les opportunités liées à chaque processus | réalisation d'une fiche processus approvisionnement (Annexe G) réalisation des logigrammes de tous les processus | en cours de validation | | | | | | | | |
| | | Cartographie des processus | Réviser la cartographie des processus Personnaliser la cartographie | réalisation d'une cartographie des processus (Annexe H) | en cours de validation | | | | | | | | |
| | | -Matrice des enregistrements - Matrice des documents -Liste des processus -Liste des procédures | Mettre à jour la matrice des enregistrements, la matrice des documents, la liste des processus, liste des procédures | en cours de réalisation | | | | | | | | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | -La procédure des procédures (SQE 4.2.1.01) | Réviser la codification de la procédure (SQE 4.2.1.01) | | | | | | | |
| Procédure documentée de maîtrise des documents (4.2.3) | ** | -Procédure d'archives (SQ 4.2.4.1) -Procédure de maîtrise des documents et enregistrements (SQE 4.2.3.4.01) | Fusionner la procédure d'archives et la procédure de maîtrise des documents et enregistrements | en cours de réalisation | | | | | | |
| Procédure documentée de maîtrise des enregistrements (4.2.4) | ** | | | | | | | | | |
| Enregistrements de revue de direction (5.6) | Preuve des conclusions de revues de direction (9.3.3) | -Procédure de revue de direction (SQ 4.01.01) | Réviser la codification, les éléments d'entrée et les éléments de sortie de la procédure de revue de direction (SQ 4.01.01) | | | | | | | |
| | | -Rapport de la revue de direction (date de réalisation du rapport 27 mars 2016) | Revoir les éléments d'entrée et les éléments de sortie de la revue | | | | | | | |
| Enregistrements de formations, savoir-faire et expérience (6.2.2) | Preuves des compétences (7.2) | -Dossier personnel (diplôme, attestation, formation, Fiche d'entretien " MT 1030") -Fiche d'emploi type | Revoir les fiches d'emploi type | | | | | | | |
| | | -Procédure de formation et de sensibilisation (SQE 6.2.2.01) | Réviser la codification de la procédure de formation et de sensibilisation | | | | | | | |
| Enregistrements prouvant que les processus et le produit satisfont aux exigences (7.1) | Assurance que les processus ont été déroulés comme prévu et démontrer la conformité des produits et services (8.1) | -Procédure contrôle et essais en cours de fabrication (SQ 4.10.03) -Procédure de contrôle et essai final (SQ 4.10.04) -Procédure de l'état des contrôles et des essais (SQ 4.12.01) -Procédure de maîtrise de processus de production (SQ 4.09.01) | Réviser la codification et le contenu des procédures (SQ 4.10.03), (SQ 4.10.04), (SQ 4.12.01), (SQ 4.09.01) | Non réalisé | | | | | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> -Rapport de contrôle Fiche suiveuse CLIM (TP 1220) -Fiche suiveuse chauffe eau (TP 3010) -Fiche suiveuse cuisinière (TP 1210) -Fiche suiveuse MAL (TP 1250) -Fiche suiveuse pcs préfab (TP 1230) -Fiche de contrôle -Fiche de contrôle PF Cuisson (QT 1130) -Fiche de contrôle PF Réfrig (QT 1120) | <p>Réviser le rapport de contrôle, Fiche suiveuse pcs préfab (TP 1230), Fiche suiveuse cuisinière (TP 1210), Fiche de contrôle PF Cuisson (QT 1130) Intégrer les exigences de la directive 2009/142/CE dans le processus cuisson</p> | <p>identification de toutes les exigences applicable pour les cuisinières -identification de tous les contrôles nécessaires sur les cuisinières selon la directive 2009/142/CE</p> | <p>en cours de validation</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Enregistrements des résultats de revues d'exigences et actions qui en résultent (7.2.2) | Résultats de la revue des exigences, y compris les exigences nouvelles ou modifiées (8.2.3.2) | PV de la revue des exigences des produits | Maintenir le PV de la revue des exigences des produits | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Procédure de revue des exigences et ventes de produits finis (SQ 7.2.2.01) | Réviser la procédure (SQ 7.2.2.01) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement des éléments d'entrée de conception (7.3.2) Enregistrement des résultats de revues de conception (7.3.4), des vérifications (7.3.5), des validations (7.3.6) et des revues de modifications (7.3.7) de conception et des actions nécessaires. | Démonstration que les exigences relatives à la conception et au développement ont été satisfaites (8.3.2) | -Procédure de conception et développement de produit (SQE 7.3.01) | Réviser la codification, les éléments d'entrée et les éléments de sorties de la procédure de conception et développement | en cours de réalisation | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Eléments d'entrée de la conception et du développement (8.3.3) | -La réglementation -Fiche technique des produits -Les normes produits -Veille technologique | Intégrer de la directive 2009/142/CE | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activités de maîtrise de la conception et du développement (8.3.4) | -PV de revue de C &D -PV de vérification de C&D -PV de validation de C&D | Maintenir ces PV | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Eléments de sortie de la conception et du développement (8.3.5) | -Plan produit -Programme de production | Revoir les éléments de sortie de la conception et du développement | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Modifications de conception et de développement (8.3.6) | -PV de modification de la conception et développement - Procédure de modification (SQ 4.05.06) | Réviser la codification de la procédure de modification (SQ 4.05.06) | | | | | | | | | | | | | | | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | résultat des revues, autorisation des modifications, actions entreprise pour prévenir les impacts négatifs (8.3.6) | | créé un document contient les résultats des revues, autorisation des modifications, actions entreprise pour prévenir les impacts négatifs | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| Enregistrement des évaluations de fournisseurs et des actions nécessaires (7.4.1) | Evaluation, sélection surveillance des performances et réévaluations des prestataires externes (8.4.1) | -Fiche d'évaluation des fournisseurs (CL 1162) -Fiche d'inspection agent à agréer (UC 2140) | Revoir les critères d'évaluation des fournisseurs | réalisation d'une fiche d'évaluation des fournisseurs (Annexe I) | validée par le pilote de processus approvisionnement et DQE | | | | | | |
| | | -Procédure des achats matières et fournitures (SQE 7.4.01) -Procédure des achats d'investissements (SQE 7.4.04) -Procédure des achats de services (SQE 7.4.03) | Fusionner toutes les procédures des achats | réalisation d'une procédure des achats | en cours de validation | | | | | | |
| | | -Fiche suiveuse inspection matière (QT 2010) | Maintenir fiche suiveuse inspection matière | | | | | | | | |
| | | -Procédure d'homologation d'échantillon (SQ 4.06.02) - Fiche d'homologation d'échantillon (SC3021) | Réviser la codification de la procédure d'homologation d'échantillon | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Informations décrivant les caractéristiques du produit; Instructions de travail nécessaires; (7.5.1) | Informations documentées définissant les caractéristiques des produits et services ou des activités à réaliser ; les résultats à obtenir ; (8.5.1) | -Fiche technique de produit -Catalogues - Notice d'utilisation | Réviser les fiches technique des cuisinières, leur catalogue et leur notice d'utilisation pour intégrer les exigences de la directive 2009/142/CE | | | | | | | | |
| | | -Procédure de gestion de la production (SQ 4.09.03) -Procédure de maîtrise de processus de production (SQ 4.09.01) -Procédure d'intervention de la maintenance (SQ 4.09.02) | Réviser de la codification et le contenu des procédures (SQ 4.09.03), (SQ 4.09.01), (SQ 4.09.02) | Non réalisé | | | | | | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> -Fiche suiveuse CLIM (TP 1220) -Fiche suiveuse chauffe eau (TP 3010) -Fiche suiveuse cuisinière (TP 1210) -Fiche suiveuse MAL (TP 1250) - Fiche suiveuse pcs préfab (TP 1230) | Réviser la Fiche suiveuse cuisinière (TP 1210) et Fiche suiveuse pcs préfab (TP 1230) Intégrer les exigence de la directive 2009/142/CE | Non réalisé | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> -Rapport technique activité mensuelle (UC 2111) -Rapport mensuel d'activité (MT 1070) | Maintenir les rapports (UC 2111) et (MT 1070) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement de l'identification unique du produit si exigence de traçabilité (7.5.3) | Informations documentées nécessaires au maintien de la traçabilité si exigence de traçabilité (8.5.2) | <ul style="list-style-type: none"> -Procédure de codification des Articles de production (SQ 4.08.01) -Procédure de codification des articles de Maintenance (SQ 4.08.02) | Réviser la codification des procédures (SQ 4.08.01), (SQ 4.08.02) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | -N° de série des produits | Maintenir le N° de série des produits | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement de la notification au client de perte, endommagement ou impropriété à l'usage de sa propriété (7.5.4) | Informations documentées sur ce qui s'est produit (8.5.3) | <ul style="list-style-type: none"> -Dossiers fournisseurs -Dossiers clients | Maintenir les dossiers clients et fournisseurs | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement de la référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux et des résultats d'étalonnage et de vérification (7.6) | Adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure (7.1.5.1). Référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux (7.1.5.2) | <ul style="list-style-type: none"> -Procédure de vérification et d'étalonnage des moyens de mesure (SQE 7.6.01) | Réviser la codification de la procédure (SQE 7.6.01) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> -Fiche de mesure (Etalonnage) (QT 1210) | Maintenir la fiche de mesure (QT 1210) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Résultats de la revue des modifications, les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires (8.5.6) | | créer un document contient les Résultats de la revue des modifications, les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Preuve des résultats de surveillance, de mesure, d'analyse | -Plan d'amélioration qualité | Maintenir le plan d'amélioration qualité | | | | | | | | | | | | | | | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | et d'évaluation (9.1.1) | -Tableau de bord | Intégrer d'autres indicateurs de performance | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Procédure documentée d'audit interne (8.2.2) | ** | -Procédure d'audits internes (SQE 8.2.2.01) | Réviser la codification procédure (SQE 8.2.2.01) | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement des audits et de leurs résultats (8.2.2) | Preuve de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit (9.2.2) | -Programme d'audit plan d'audit | Maintenir Programme d'audit et le plan d'audit | | | | | | | | | | | |
| | | -Rapport d'audit (date de réalisation) | Revoir le rapport d'audit | | | | | | | | | | | |
| Preuve de la conformité aux critères d'acceptation (8.2.4) | Preuves de la conformité aux critères d'acceptation (8.6) | -Fiche de contrôle -Fiche de contrôle PF Cuisson (QT 1130) -Fiche de contrôle PF Réfrig (QT 1120) | Revoir la fiche de contrôle PF cuisson (QT 1130) | Non réalisé | | | | | | | | | | |
| Enregistrement de la personne ayant autorisé la libération du produit (8.2.4) | Traçabilité jusqu'à la ou aux personnes ayant autorisé la libération (8.6) | -Liste des contrôleurs et leurs cachets associés personnalisés | Maintenir la liste des contrôleurs et leurs cachets associés personnalisés | | | | | | | | | | | |
| Procédure documentée de maîtrise du produit non-conforme (8.3) | ** | -Procédure de maitrise du produit non conforme (SQ 4.13.01) | Réviser la codification de la Procédure de maitrise du produit non conforme (SQ 4.13.01) | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement de la nature des non-conformités et des actions ultérieures, y compris les dérogations (8.3) | Description de la non-conformité, des actions menées, des dérogations obtenues, identification de l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non- conformité. (8.7.2) | -Fiche de non-conformité (QT 3141) | Maintenir la fiche de non-conformité (QT 3141) | | | | | | | | | | | |
| Procédure documentée d'actions correctives (8.5.2) | ** | -Procédure d'actions correctives et préventives (SQE 8.5.2.01) | Réviser la codification la procédure (SQE 8.5.2.01) Revoir le contenu de la procédure (les actions préventives sont inclus dans la gestion des risques) | | | | | | | | | | | |
| Enregistrement des résultats des actions correctives (8.5.2) | Preuve de la nature des non-conformités et des actions menées, preuve des résultats de toute action corrective (10.2.2) | -Fiche de non-conformité (QT 3141) | Maintenir la Fiche de non-conformité (QT 3141) | | | | | | | | | | | |
| Procédure documentée d'actions préventives (8.5.3) | ** | / | | | | | | | | | | | | |

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Enregistrement des résultats des actions préventives (8.5.3) | *** Actions intégrées au 6.1, informations documentées selon le § 4.4 | | Créer la matrice AMDEC pour chaque processus | Réalisation d'AMDEC processus approvisionnement | en cours de validation | | | | | | |
|--|--|--|--|---|------------------------|--|--|--|--|--|--|

Source : Elaboré par nous même.

Ce plan d'action permet à l'ENIEM de connaître les points à réviser dans chaque document.

En basant sur les priorités et les besoins de l'ENIEM, nous avons réalisé quelques documents qui sont : la politique qualité, le manuel qualité, cartographie des processus, fiches processus, la matrice AMDEC pour le processus approvisionnement, la procédure d'achat.

➤ **Politique Qualité**

- Revoir la politique qualité et essayer de la personnaliser ;
- Revoir les engagements de la direction ;
- Inclure les exigences des parties intéressées, la stratégie de l'entreprise.

➤ **Manuel Qualité**

- Revoir la codification du manuel qualité;
- Inclure la nouvelle cartographie dans le manuel;
- Mettre à jour les nouvelles appellations des processus;
- Inclure la notion risque et opportunité dans le manuel;
- Mettre à jour le manuel et l'adapter à la nouvelle norme iso 9001v2015.

➤ **Fiches processus:**

- Revoir la codification des processus;
- Inclure les risques et opportunités dans chaque fiche processus;
- Mettre à jour les fiches processus selon la nouvelle cartographie (créer de nouvelles fiches pour les nouveaux processus ex : « processus assemblage », supprimer les fiches processus des processus supprimer et les remplacer par des fiches d'instructions ex : « processus de traitement des appels d'offre »;

- Dessiner un logigramme pour chaque fiche processus;
- Nous avons constaté au niveau de processus service après vente que chaque activité est considérée comme sous processus;

Nous proposons de faire un processus de service après qui un sous processus de processus commercial et une procédure de service après vente englobe toutes les activités et des fiches d'instructions;

- Différencier les processus principaux des sous processus.

➤ **Procédures :**

- Revoir la codification de toutes les procédures;
- Réviser le contenu des procédures (Procédure contrôle et essais en cours de fabrication (SQ 4.10.03), Procédure de contrôle et essai final (SQ 4.10.04), Procédure de l'état des contrôles et des essais (SQ 4.12.01), Procédure de maîtrise de processus de production (SQ 4.09.01)) et intégrer les exigences de la directive 2009/142/CE;
- Fusionner quelques procédures pour alléger le système documentaire (Voir le tableau 9).

Tableau 9 : les procédures à fusionner

| Procédure | | Code |
|-----------|--|----------------|
| Fusionner | Procédure de maîtrise des documents et enregistrements | SQE 4.2.3.4.01 |
| | Procédure d'archives | SQ 4.2.4.1 |
| Fusionner | Procédure des achats matières et fournitures | SQE 7.4.01 |
| | Procédure des achats d'investissements | SQE 7.4.04 |
| | Procédure des achats de services | SQE 7.4.03 |
| Fusionner | Procédure de réception des matières et composants | SQ 4.10.01 |
| | Procédure de réception des sidérurgiques | SQ 4.10.02 |

Source : réaliser par nous même.

- Nous avons constaté qu'il y a des procédures datées de 1998,1999, 2000 qui ne sont pas révisés à ce jour malgré qu'elles soient passés de deux passages de leur système de management.

Nous proposons de réviser toutes les procédures.

➤ **Les enregistrements :**

- Créer des enregistrements pour répondre aux exigences (8.3.6), (8.5.6) de la norme ISO 9001 V 2015;
- Réviser les fiches de contrôle et les fiches suiveuses du processus cuisson et intégrer les exigences de la directive 2009/142/CE;

CHAPITRE II : LE PASSAGE DE L'ISO 9001 :2008 VERS L'ISO 9001 :2015 COMME OPPORTUNITE D'AMELIORATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE L'ENIEM

- Créer la matrice AMDEC pour chaque processus;
- Revoir la fiche d'évaluation des fournisseurs (ajouter d'autres les critères d'évaluation des fournisseurs).

Les activités réalisés et les remarques donnés sur le système documentaire de l'ENIEM, lui permet de l'améliorer, de l'alléger et le maîtriser pour avoir un bon fonctionnement de ses processus et maintenir son certificat en se conformant à la nouvelle version de la norme ISO 9001.

**CHAPITRE III : LA CONFORMITE DES
PRODUITS ENIEM AUX DIRECTIVES
EUROPEENNES DITES NOUVELLES
APPROCHES**

Aujourd'hui, le marquage CE est obligatoire de plus de 30 %¹ de la production industrielle : jouets, téléphones, chaudières, extincteurs, chausseurs de sécurité, appareils à gaz, etc. Pour cela ENIEM a décidé de se conformer aux directives dites nouvelles approches.

Pour répondre au besoin de l'ENIEM, nous avons choisi le produit « Cuisinière » pour identifier les normes et les directives dites nouvelles approches applicable pour ce dernier, la procédure à suivre pour avoir le marquage CE et le dossier à fournir.

Ce chapitre est réalisé en collaboration avec le responsable des méthodes et techniques de fabrication, directeur de conception et développement, Assistant qualité environnement et le directeur qualité et environnement, en faisant des réunions individuel, ainsi en contactant le responsable qualité de l'organisme CERTIGAZ.

I. DEFINITION DES TERMES ESSENTIELLES :

Avant tout il est nécessaire de présenter :

- Que signifie-t-il le marquage CE ?
- Qu'est-ce qu'une directive ?
- Qu'est-ce qu'une norme harmonisée ?
- Qu'est-ce qu'un organisme notifié ?

Marquage CE est le symbole visuel qui signifie que le produit est conforme aux exigences de la ou des directives applicables au produit en matière de sécurité et que le produit a fait l'objet d'une procédure d'évaluation adéquate²

Le marquage CE est l'image qui signifie que le produit est conforme à la législation européenne (directive applicable) et permet la libre circulation de ce produit au marché européen (Union européenne, Norvège et l'Islande).³

De cela, on déduit que le marquage CE agit de la conformité aux directives européennes dites nouvelles approches par la mise en place des normes européennes et permet la libre circulation des produits dans le marché européen.

¹GUILPAIN Marie, Guide Marquage CE, la sécurité des produits industriels, 2007, P4.

²GUILPAIN Marie, ibid, P6.

³GUILPAIN Marie, ibid, P4.

CHAPITRE III : LA CONFORMITE DES PRODUITS ENIEM AUX DIRECTIVES EUROPEENNES

La directive est un acte juridique européen pris par le conseil de l'Union européenne, elle contient un ensemble des exigences essentielles en termes de sécurité des produits. Elle est publiée au journal officiel de l'Union Européenne.¹

« Les normes harmonisées sont émises par référence aux directives appliquées et expriment de manière technique et détaillée les exigences essentielles des directives adéquates »².

La méthode et la façon la plus simple et adéquate de satisfaire aux exigences du marquage CE c'est l'utilisation des normes harmonisées, mais elle reste volontaire.

« L'organisme notifié est l'organisme qui conduit les procédures d'examen CE de type et de surveillance CE désigner par la commission Européenne »³.

L'organisme notifié pour la directive 2009/142/CE des appareils à gaz que doit l'ENIEM faire appel pour avoir le marquage CE pour ses cuisinières est l'organisme français CERTIGAZ.

II. IDENTIFICATION DES NORMES, LES DIRECTIVES DITES NOUVELLES APPROCHES APPLICABLES ET LES EXIGENCES ESSENTIELLES

1. Les normes et directives dites nouvelles approches applicables

Nous avons commencé par le recensement des normes utilisés par ENIEM pour fabriquer ses cuisinières. Ces normes sont présentées dans le tableau 10.

Tableau 10 : Les normes des produits utilisées par ENIEM.

| Produit | Normes utilisées par ENIEM | en vigueur | Normes en vigueur | Directive adéquate |
|------------|--|------------|---|---|
| Cuisinière | EN 30-1-1+A1 V2011 Appareils de cuissons domestiques utilisant les combustibles gazeux | Non | EN 30-1-1+A3 V2013 Appareils de cuissons domestiques utilisant les combustibles gazeux Partie 1-1 : sécurité-généralités | DI 2009/142/CE 30/11/2009 Directive concernant les appareils à gaz |

Source : Elaboré par nous même.

¹ <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/union-europeenne/action/textes-juridiques/qu-est-ce-qu-directive.html>, consulté le 15/02/2016 à 17 :00.

² <http://sbs-sme.eu/fr/normes/marquage-ce>, consulté le 13/01/2016 à 22 :30.

³ www.certigaz.fr, fiche_CE_Gaz, Consulté le 05/02/2016 à 16 :30.

CHAPITRE III : LA CONFORMITE DES PRODUITS ENIEM AUX DIRECTIVES EUROPEENNES

En faisant cette enquête, ENIEM a constaté que la norme applicable pour la fabrication des cuisinières n'est pas en vigueur. Cela permet à l'ENIEM d'identifier la norme en vigueur.

La norme EN 30-1-1+A1 V2011 : Appareils de cuissons domestiques utilisant les combustibles gazeux utilisée par l'ENIEM pour fabriquer ses cuisinières est une norme européenne harmonisée ce qui lui facilite la conformité à la directive 2009/142/CE.

2. Exigences essentielles en termes de sécurité

ENIEM doit respecter toutes les exigences essentielles de sécurité de produit qui sont définies dans la directive 2009/142/CE du 30/11/2009 concernant les appareils à gaz. Ces exigences sont présentées dans le tableau suivant :

Tableau 11 : Les exigences essentielles de la directive 2009/142/CE

| Exigences essentielles en termes de sécurité | | |
|---|---|--|
| CONDITIONS GÉNÉRALES | Tout appareil doit être conçu et construit de manière à fonctionner en toute sécurité et à ne pas présenter de danger pour les personnes, les animaux domestiques et les biens, lorsqu'il est normalement utilisé | |
| MATÉRIAUX | Lors de sa mise sur le marché, tout appareil doit: <ul style="list-style-type: none"> - être accompagné d'une notice technique conçue pour l'installateur, - être accompagné d'une notice d'utilisation et d'entretien, conçue pour l'utilisateur, - porter, ainsi que son emballage, les avertissements appropriés. | |
| | Tout équipement destiné à être utilisé dans un appareil doit être conçu et construit de manière à remplir correctement la fonction à laquelle il est destiné lorsqu'il est monté conformément à la notice technique d'installation | |
| | Les matériaux doivent être appropriés à leur destination et doivent résister aux conditions mécaniques, chimiques et thermiques auxquelles ils sont censés être soumis | |
| | Les propriétés des matériaux qui sont importantes pour la sécurité doivent être garanties par le fabricant ou par le fournisseur | |
| CONCEPTION ET CONSTRUCTION | Généralités | Tout appareil doit être construit de telle manière que, lorsqu'il est normalement utilisé, aucune instabilité, déformation, rupture ou usure diminuant sa sécurité ne puisse se produire |

CHAPITRE III : LA CONFORMITE DES PRODUITS ENIEM AUX DIRECTIVES EUROPEENNES

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| | | <p>La condensation produite lors de la mise en marche et/ou pendant le fonctionnement de l'appareil ne doit pas en diminuer la sécurité.</p> <p>Tout appareil doit être conçu et construit de telle manière que les risques d'explosion en cas d'incendie d'origine extérieure soient minimisés</p> <p>La construction de l'appareil est réalisée de manière à éviter toute pénétration d'eau et d'air parasite dans le circuit du gaz</p> <p>En cas de fluctuation normale de l'énergie auxiliaire, l'appareil doit continuer à fonctionner en toute sécurité</p> <p>Une fluctuation anormale ou une interruption de l'alimentation en énergie auxiliaire ou la restauration de cette alimentation ne doit pas constituer une source de danger.</p> <p>Toutes les parties sous pression d'un appareil doivent résister aux contraintes mécaniques et thermiques auxquelles elles sont soumises sans déformation affectant la sécurité.</p> <p>Tout appareil doit être conçu et construit de manière que la défaillance d'un dispositif de sécurité, de contrôle et de réglage ne puisse pas constituer une source de danger</p> <p>Lorsqu'un appareil est équipé de dispositifs de sécurité et de réglage, le fonctionnement des dispositifs de sécurité ne doit pas être contrarié par celui des dispositifs de réglage</p> <p>Toutes les parties d'un appareil qui sont installées ou ajustées à la fabrication et qui ne doivent pas être manipulées par l'utilisateur ou par l'installateur doivent être protégées de manière appropriée</p> <p>Les manettes ou organes de commande ou de réglage doivent être repérés de façon précise et comporter toutes indications utiles afin d'éviter toute fausse manœuvre. Leur conception doit être telle qu'elle empêche des manipulations intempestives</p> |
| | <p>Dégagement de gaz non brûlé</p> | <p>Tout appareil doit être construit de manière que le taux de fuite de gaz n'entraîne aucun risque</p> <p>Tout appareil doit être construit de telle sorte que les dégagements de gaz qui se produisent durant l'allumage, le réallumage et après l'extinction de la flamme soient suffisamment limités pour éviter une accumulation dangereuse de gaz non brûlé dans l'appareil</p> <p>Les appareils destinés à être utilisés dans les locaux doivent être équipés d'un dispositif spécifique qui évite une accumulation dangereuse de gaz non brûlé</p> |

CHAPITRE III : LA CONFORMITE DES PRODUITS ENIEM AUX DIRECTIVES EUROPEENNES

| | | |
|--|---|--|
| | | dans les locaux |
| | Allumage | Tout appareil doit être construit de manière que, lorsqu'il est normalement utilisé, <ul style="list-style-type: none"> - l'allumage et le réallumage s'effectuent doucement, - un inter-allumage soit assuré. |
| | Combustion | Tout appareil doit être construit de manière que, lorsqu'il est normalement utilisé, la stabilité de la flamme soit assurée et que les produits de combustion ne contiennent pas de concentrations inadmissibles de substances nocives pour la santé. |
| | | Tout appareil doit être construit de telle sorte que, lorsqu'il est normalement utilisé, il ne se produise pas de dégagement non prévu de produits de combustion |
| | | Tout appareil relié à un conduit d'évacuation des produits de combustion doit être construit de telle sorte que, en cas de tirage anormal, il ne se produise pas un dégagement de produits de combustion en quantité dangereuse dans le local concerné |
| | Utilisation rationnelle de l'énergie | Tout appareil doit être construit de telle sorte qu'une utilisation rationnelle de l'énergie soit assurée, répondant à l'état des connaissances et des techniques et en tenant compte des aspects de sécurité |
| | Températures | Les parties d'un appareil qui doivent être placées près du sol ou d'autres surfaces ne doivent pas atteindre des températures qui présentent un danger pour le milieu environnant |
| | | La température des boutons et manettes de réglage destinés à être manipulés ne doit pas présenter de danger pour l'utilisateur |
| | | Les températures de surface des parties extérieures d'un appareil destiné à un usage domestique, à l'exception des surfaces ou des parties participant à la fonction de transmission de la chaleur, ne doivent pas, en cours de fonctionnement, présenter de danger pour l'utilisateur et particulièrement pour les enfants, pour lesquels il doit être tenu compte d'un temps de réaction approprié |
| | Denrées alimentaires et eau à usage sanitaire | Sans préjudice de la réglementation communautaire en la matière, les matériaux et composants, utilisés pour la construction d'un appareil, susceptibles d'entrer en contact avec des denrées alimentaires ou avec des eaux sanitaires ne doivent pas diminuer la qualité de ces denrées ou de ces eaux |

Source : Elaborer par nous même selon la directive 2009/142/CE

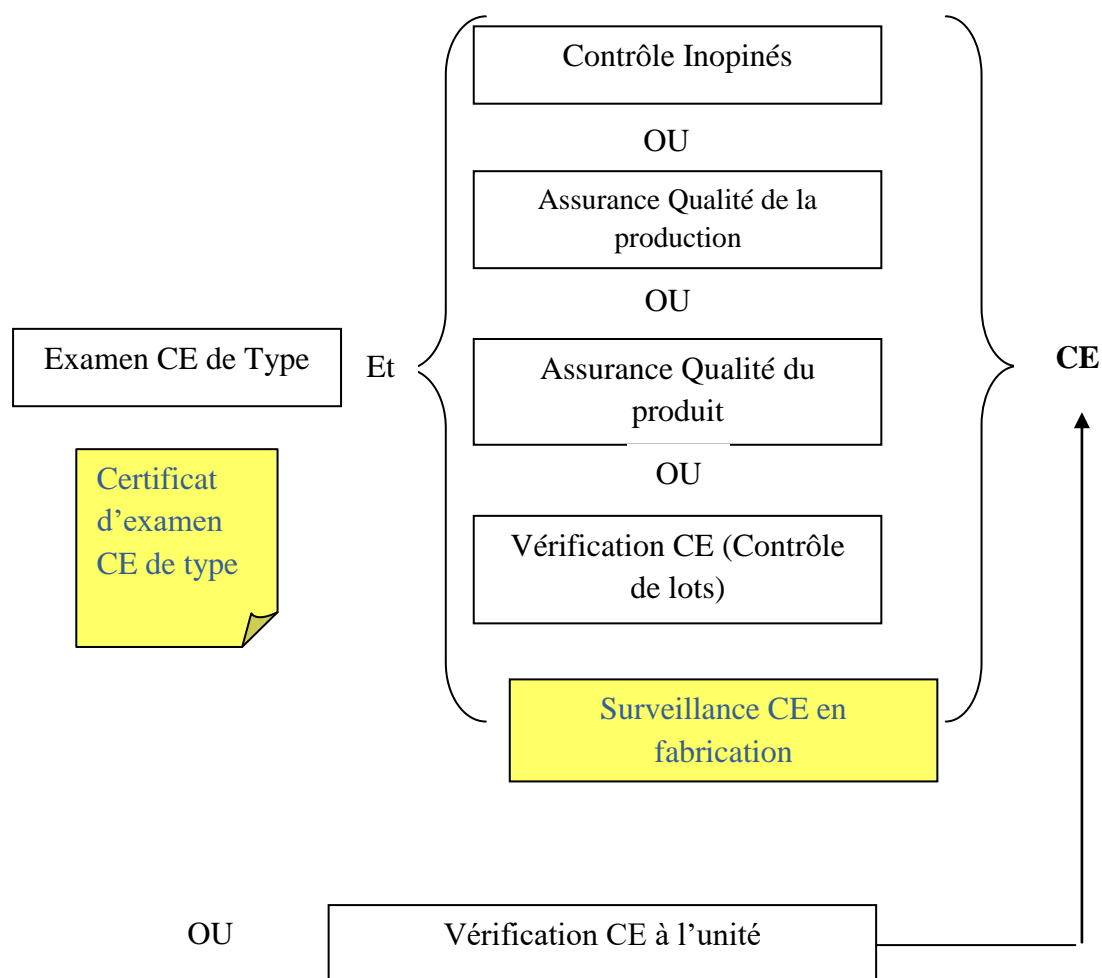
III. PROCEDURE D'ATTESTATION DE CONFORMITE

Pour avoir l'attestation de conformité des cuisinières de l'ENIEM à la directive 2009/142/CE, elle doit suivre la procédure suivante¹:

- 1) l'examen CE de type.
- 2) avant leur mise sur le marché, au choix du fabricant:
 - la déclaration CE de conformité au type avec surveillance CE par Contrôles Inopinés, (module C).
 - la déclaration CE de conformité au type (assurance de la Qualité de Production), (module D).
 - la déclaration CE de conformité au type (assurance de la Qualité du Produit), (module E).
 - la vérification CE (appareils à gaz uniquement), (module F).
 - la vérification CE à l'unité, (module G).

¹ http://www.certigaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html , Règles CE « application du marquage CE », 2015, P4, Consulté le 05/02/2016 à 20 :3

Figure 8 : Procédure d'attestation de conformité



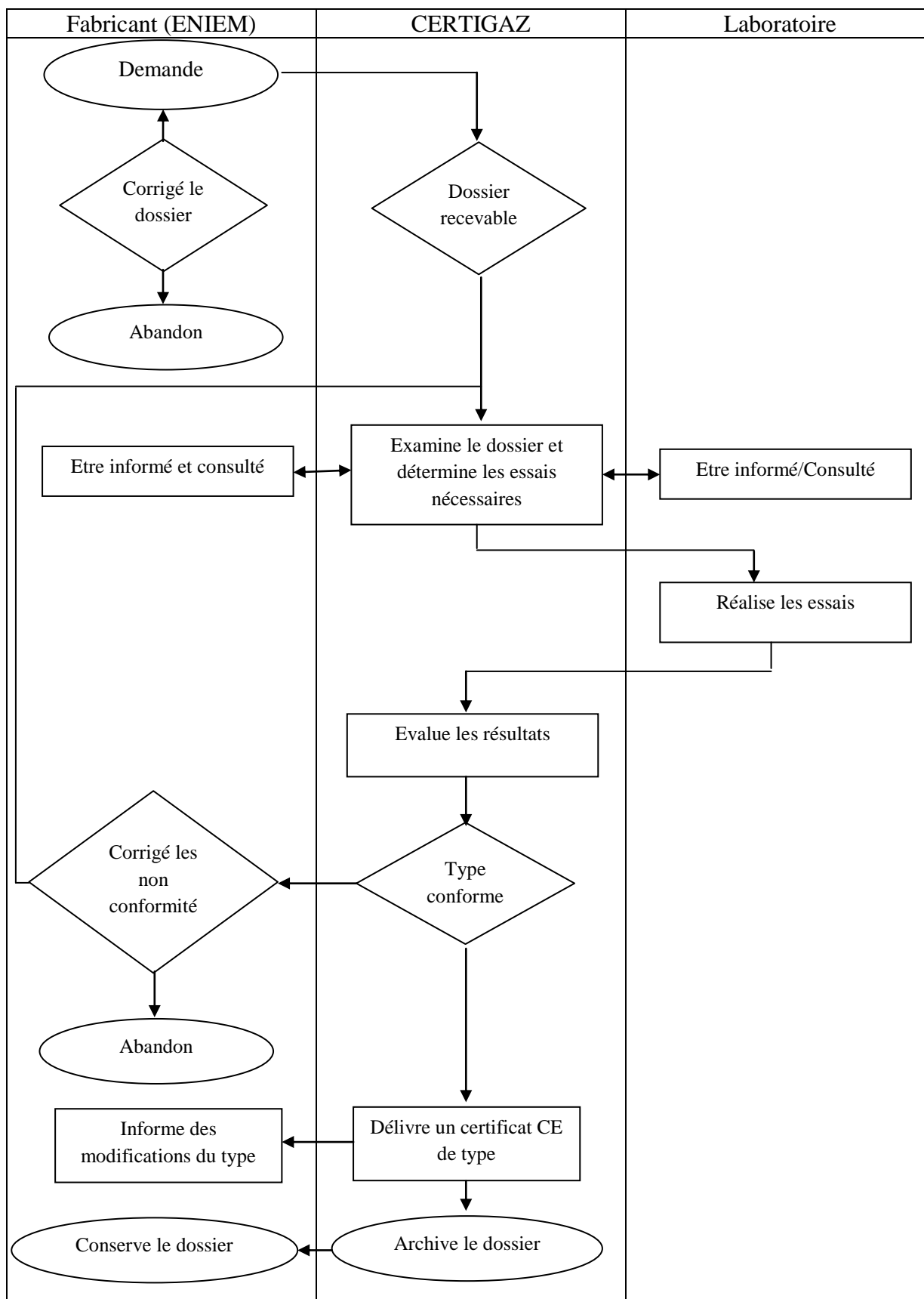
Source : www.certgaz.fr, Fiche_CE_Gaz, consulté le 05/03/2016 à 17 :00.

1. Examen CE de type

L'examen CE de type est l'acte par lequel l'organisme notifié vérifie et certifie qu'un appareil représentatif de la production envisagée satisfait aux dispositions applicables de la directive 2009/142/CE.

Cet examen se réalise comme montre la figure ci-après:

Figure 9 : Processus examen CE de type



Source : http://www.certigaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html, Règles CE « application marquage CE », 2015, P6, consulté le 05/02/2016 à 20 :30.

Le processus d'examen CE de type se déroule comme suit¹ :

- 1) L'ENIEM soumet une demande auprès de CERTIGAZ ;
- 2) CERTIGAZ évalue la recevabilité de la demande;
- 3) L'ENIEM tient à la disposition de CERTIGAZ un appareil représentatif de la production envisagée, ci-après dénommé «type ». CERTIGAZ peut demander d'autres échantillons du type si le programme d'essai le nécessite. CERTIGAZ examine le document de conception et vérifie que le type a été fabriqué en conformité avec la documentation de conception et relève les éléments qui ont été conçus conformément aux dispositions applicables de norme NF EN 30-1-1+A3 V2013 Appareils de cuissons domestiques utilisant les combustibles gazeux Partie 1-1 : sécurité-généralités et des exigences essentielles énoncées dans la directive 2009/142/CE. CERTIGAZ détermine les examens et/ou essais appropriés pour vérifier que les normes et spécifications applicables ont été réellement appliquées;
- 4) Les essais sont réalisés dans l'un des laboratoires suivant :
 - Laboratoire du fabricant.
 - Laboratoire indépendant.
- 5) Lorsque le type satisfait aux dispositions de la directive 2009/142/CE, CERTIGAZ délivre un certificat d'examen CE de type à l'ENIEM, toute reproduction de ce certificat doit l'être dans son intégralité. CERTIGAZ informe les autres Organismes Notifiés de la délivrance de l'approbation de l'attestation;
- 6) En cas de refus de délivrer un certificat d'examen CE de type ou de retrait, CERTIGAZ informe le ministre en charge de la sécurité du gaz et les autres Organismes Notifiés en donnant les motifs de sa décision;
- 7) L'ENIEM doit informer CERTIGAZ de toute modification apportée au type approuvé pouvant avoir une incidence sur le respect des exigences essentielles. Les modifications apportées au type approuvé, doivent recevoir une nouvelle approbation de CERTIGAZ, lorsque de telles modifications affectent le respect des exigences essentielles ou des conditions prévues d'utilisation de l'appareil. Cette nouvelle approbation se fait sous la forme d'une demande d'extension du certificat original d'examen CE de type.

¹ http://www.certigaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html, Règles CE « application marquage CE », 2015, P7, consulté le 05/02/2016 à 20 :30.

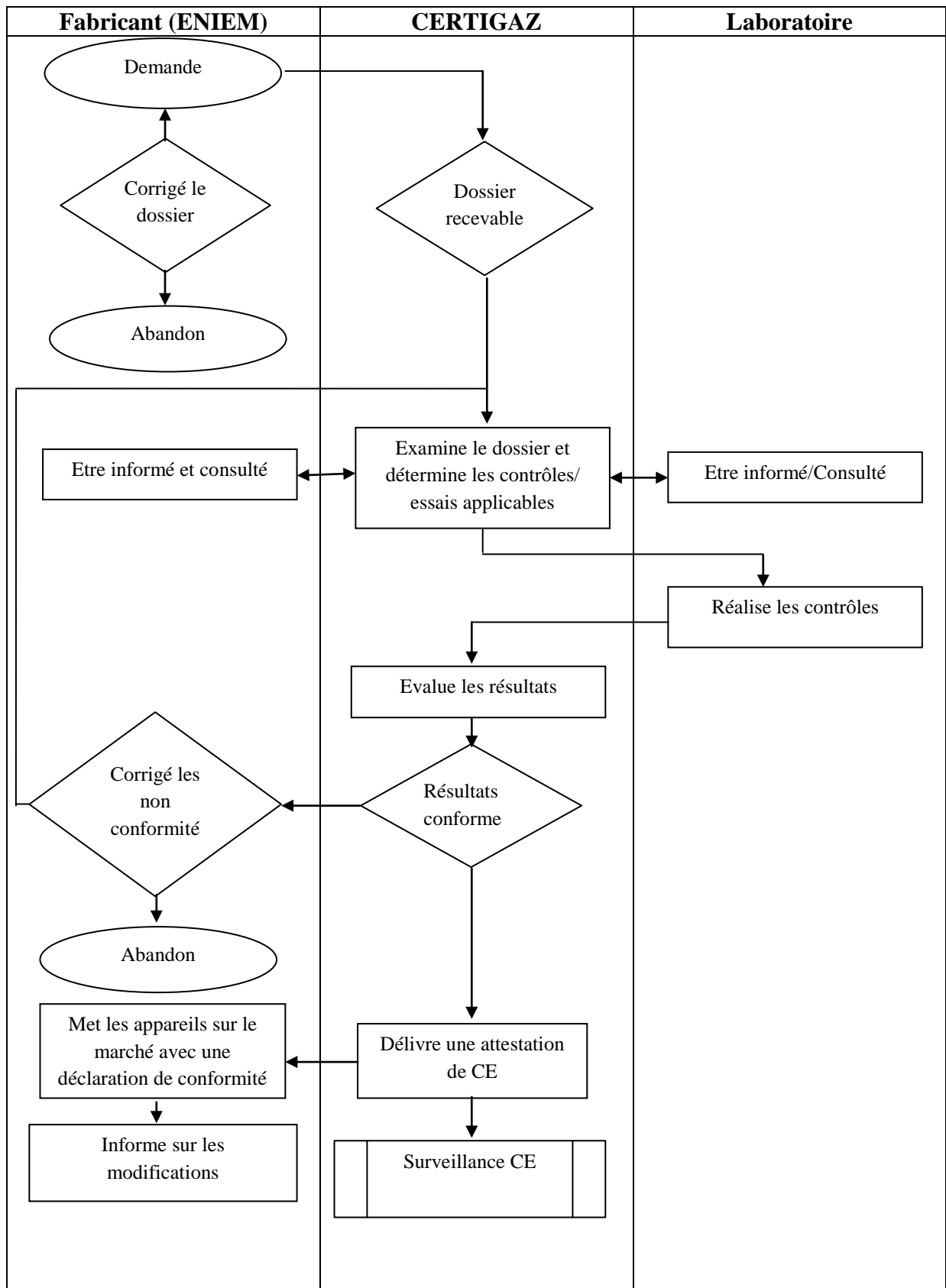
2. Déclaration CE de conformité au type : Assurance de la Qualité de Production (MODULE D)

Puisque l'ENIEM a un système qualité (ISO 9001 v 2008 et en phase de préparation au passage vers la version 2015) et teste leurs cuisinières aux différentes étapes du cycle de fabrication, choisit la surveillance « Assurance de la Qualité de Production (Fabrication) » Module D.

Selon le responsable qualité de l'organisme CERTIGAZ l'attestation de surveillance a une durée de validité maximale de 24 mois (le contrôle suivant doit donc avoir lieu vers le 20^{ème} mois environ, au plus tard au 22^{ème} mois). Souvent, la fréquence établie de surveillance est réalisée entre 12 et 18 mois. Le contrôle dure une journée et ½ journée s'ajoute pour la préparation de la mission (étude des documents qualité) et la rédaction du rapport d'audit qui est envoyé dans les semaines qui suivent la mission sur site.

Cette étape se réalise comme illustre la figure 10.

Figure 10: Processus de déclaration CE de conformité au type.



Source : http://www.certigaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html, Règles CE « application marquage CE », 2015, P10, consulté le 02/05/2016 à 20 :30.

Le Processus de déclaration CE de conformité au type se déroule comme suit¹ :

- 1) L'ENIEM soumet une demande d'approbation de son système qualité auprès de CERTIGAZ;
- 2) L'auditeur évalue le système qualité conformément à la déclaration CE de conformité au type (Assurance qualité de la production «Module D », la norme ISO 9001 et les textes réglementaires;
- 3) CERTIGAZ examine et évalue le dossier pour déterminer si le système qualité répond aux exigences;
- 4) Lorsque le système qualité satisfait aux dispositions de la directive 2009/142/CE, CERTIGAZ délivre une approbation de système qualité l'ENIEM, toute reproduction de ce document doit l'être dans son intégralité;
CERTIGAZ informe les autres Organismes Notifiés de la délivrance de l'approbation de l'attestation;
- 5) Lorsque CERTIGAZ refuse ou retire l'approbation d'un système qualité, CERTIGAZ informe les autres Organismes Notifiés en donnant les motifs de sa décision;
- 6) L'ENIEM établi dans l'UE appose le marquage CE sur chaque appareil et établit une déclaration écrite de conformité. Cette déclaration couvre un ou plusieurs appareils et est conservée par le fabricant. Le marquage «CE » est suivi du numéro d'identification de CERTIGAZ : 1312;
- 7) L'ENIEM tient informé CERTIGAZ de toute adaptation du système qualité nécessitée par exemple par les nouvelles technologies et les nouveaux concepts de qualité. CERTIGAZ examine les modifications proposées et décide si le système qualité modifié répond aux dispositions y afférentes ou si une nouvelle évaluation est nécessaire;
- 8) CERTIGAZ procède à des audits pour s'assurer que l'ENIEM maintient et applique le système qualité approuvé. Les audits peuvent être plus fréquents en cas de doutes sur la pérennité ou l'efficacité du système qualité. L'intervalle de temps entre deux audits peut également être augmenté en cas d'absence de production ou d'audits répétés sans observations notables sans pour autant dépasser 2 ans. En outre CERTIGAZ peut faire des visites « surprises » au fabricant. Au cours de ces visites, CERTIGAZ peut effectuer ou faire effectuer des essais sur les appareils.

¹ http://www.certigaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html, Règles CE « application marquage CE », 2015, P11, consulté le 02/05/2016 à 20 :30.

Dans le cadre du système qualité, les produits sont examinés et des essais appropriés sont effectués en vue de vérifier leur conformité.

A cet effet, l'ENIEM doit mettre en œuvre ce plan de contrôle en fabrication suivant :

Tableau 12: Plan de contrôle en fabrication

| CARACTERISTIQUE | APPAREILS DE CUISSON |
|---|----------------------|
| Etanchéité du circuit du gaz | 100% |
| Débit calorifique nominal | 100% |
| Allumage (séquences), inter-allumage, aspect et stabilité de flamme | 100% |
| Continuité de terre et rigidité diélectrique | 100% |
| Dispositif de surveillance flamme | 100% |
| Hygiène de combustion | S |
| Températures (des manettes, des surfaces,...) | S |
| Thermostats | 100% |
| Pressostats | 100% |
| Fonctionnement du ventilateur d'air de combustion | 100% |
| Stabilité mécanique | S |
| Autres dispositifs de sécurité | 100% |
| Protection des réglages | 100% |
| Rendement | S |
| Marquage, conditionnement/emballage, avertissements | S |
| Notice d'installation d'utilisation et d'entretien | S |
| Conformité au type (déclaration CE de type) | S |

– 100%= contrôle unitaire – S= statistique

Source : http://www.certigaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html, règles CE « application marquage Ce », 2015, P13, consulté le 05/02/2016 à 20 :30.

IV. CONSTITUTION DU DOSSIER DE CONFORMITE A LA DIRECTIVE 2009/142/CE

L'ENIEM doit présenter au près de CERTIGAZ deux type de dossier, le premier concerne l'examen CE de type et le deuxième la déclaration de conformité à l'examen type (Assurance qualité de la production).

1. Examen CE de type

Ce dossier est constitué de¹ :

- a) Demande d'examen CE de type (**voir annexe J**);
- b) Une déclaration écrite spécifiant que la demande n'a pas été introduite auprès d'un autre organisme notifié;
- c) Documentation de conception² :
 - Une description générale de la cuisinière;
 - Les projets de construction, dessins, schémas des composants, sous-ensembles et circuits;
 - Les descriptions et explications nécessaires à la compréhension des éléments énumérés ci-dessus, y compris le fonctionnement des cuisinières;
 - Une liste des normes appliquées en totalité ou en partie, une description des solutions adoptées pour satisfaire aux exigences essentielles lorsque les normes n'ont pas été appliquées;
 - Les comptes rendus d'essai;
 - Les manuels d'installation et d'utilisation ;
 - Tout autre document permettant à l'organisme notifié d'améliorer son évaluation.

2. La déclaration CE de conformité au type (assurance de la qualité de production)

Le dossier est constitué des documents suivants³ :

- a) Demande de surveillance (**voir Annexe K**);
- b) Déclaration de conformité au type (assurance de la qualité de production) (**Voir Annexe K**);
- c) Documentation qualité :
 - Les documentations relatives au système de qualité sont :
 - Des objectifs de qualité, de l'organigramme et des responsabilités des cadres et de leurs pouvoirs en ce qui concerne la qualité des appareils ;

¹ Directive des appareils à gaz 2009/142/CE, 2009, Annexe II.

² Ibid, Annexe IV.

³ Ibid, Annexe II.

- Des procédés de fabrication, des techniques de contrôle de qualité et d'assurance de la qualité qui seront utilisés et des actions systématiques qui seront mises en œuvre;
 - Des examens et essais qui seront effectués avant, pendant et après la fabrication, et de la fréquence à laquelle ils auront lieu;
 - Des moyens de surveiller la réalisation de la qualité requise des appareils et le fonctionnement efficace du système de qualité.
- Un engagement de remplir les obligations découlant du système de qualité tel qu'il a été approuvé;
 - Un engagement de maintenir le système de qualité approuvé pour qu'il demeure adéquat et efficace;
 - La documentation relative au type approuvé et une copie du certificat d'examen CE de type.

Ce que nous avons réalisé dans ce chapitre concerne un seul produit « Cuisinière » mais l'ENIEM peut l'élargir sur toute sa gamme de production, sachant qu'elle applique des normes européennes pour fabriquer ses produits.

CONCLUSION

CONCLUSION

Avec la mondialisation et la préparation de l'Algérie à l'adhésion à l'organisation mondiale du commerce (OMC), ainsi l'accord d'association entre l'Algérie et l'union européenne a permis d'accroître la libre circulation des marchandises entre les pays membres signataires de ces deux accords.

Pour faire face à la concurrence des entreprises des pays développés, les entreprises Algériennes doivent anticiper les changements et améliorer la qualité de leurs produits pour leur permettre de maintenir leurs parts de marché national et internationale. C'est dans ce contexte le ministère d'industrie a adopté la politique de diversification et de valorisation de la production nationale.

Pour cela l'ENIEM s'est engagée dans une démarche qui s'appuie sur l'implémentation des normes des systèmes de management en passant de l'ancienne version ISO 9001 :2008 à la nouvelle version ISO 9001 :2015 et de produit reconnues au niveau international et régional par la conformité aux directives européennes dites nouvelles approches.

Dans ce contexte, nous avons réalisé notre travail au niveau de l'ENIEM qui consiste à montrer comment l'ENIEM peut saisir l'opportunité du passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 pour améliorer son système documentaire et se conformer à la directive 2009/142/CE. Nous l'avons divisé aux étapes suivantes :

La première étape est de comprendre le projet de notre recherche, l'entreprise ENIEM et son système de management de la qualité met en place selon ISO 9001 :2008.

La deuxième étape est de :

- Collecter des informations pour enrichir nos connaissances et savoir les nouveautés apportées sur la nouvelle version de la norme ISO 9001.
- Réaliser un diagnostic documentaire afin de faire ressortir les écarts. Pour remédier ces écarts, nous avons proposé un plan d'action qui permettra d'améliorer et d'alléger son système documentaire.

Lors de cette étape nous avons pu confirmer notre première hypothèse « Le passage de l'ISO 9001 :2008 vers l'ISO 9001 :2015 est une opportunité pour améliorer le système documentaire de l'ENIEM ».

CONCLUSION

La troisième étape est consisté à présenter la procédure de conformité à la directive européenne 2009/142/CE concernant les appareils et faire ressortir le dossier à constituer pour avoir le marquage CE.

Lors de cette étape nous avons confirmé la deuxième hypothèse « L'ENIEM peut acquérir les marchés internationaux en se conformant aux directives européennes dites nouvelles approches».

Compte tenu des contraintes et des problèmes rencontrés lors de notre stage, nous avons pu sortir quelques recommandations complémentaires aux recommandations donnés dans le deuxième chapitre, qui sont :

- Renforcer la sensibilisation du personnel sur le système de management de la qualité et l'importance de marquage CE;
- Elargir la méthode AMDEC pour la gestion des risques sur tous les processus et les produits;
- Remplacer la directive 2009/142/CE des appareils à gaz par le règlement 2016/426 du parlement européen et du conseil du 09 Mars 2016 concernant les appareils brûlant des combustibles gazeux et annulant la directive 2009/142/CE qui vient d'être publié le 31 Mars 2016 et entrée en vigueur le 20 Avril 2016;
- Elargir l'application des directives européennes dites nouvelles approches couvrant la gamme des produits de l'ENIEM.

Pour terminer nous espérons que ce travail contribuera à améliorer le système documentaire de l'ENIEM ainsi la qualité de ses cuisinières en termes de sécurité et nous souhaitons qu'il sera utile pour d'autres recherche plus approfondies.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

Les Ouvrages :

BAZINET Mark, NISSAN Dori, 2015, ISO 9001 en marche cap sur la version 2015, AFNOR éditions.

PLAUCH Vincent, A. TAÏROU Akim, 2008, Méthodologie du diagnostic d'entreprise, 1^{ère} édition, L'Harmattan.

Les documents internes à l'organisme d'accueil

Document interne, Historique ENIEM

Manuel Qualité ENIEM

Document interne ENIEM, Fiche d'emploi type

Document interne de l'ENIEM, Gamme de produit ENIEM

Rapports et documents institutionnels

GUILPAIN Marie, Guide Marquage CE, la sécurité des produits industriels, 2007.

ISO 9000 « système de management de la qualité- principes essentiels et vocabulaire », 2015.

ISO 9001 « système de management de la qualité- exigences », 2015.

ISO 9001 « système de management de la qualité-exigences », 2008.

Directive des appareils à gaz 2009/142/CE.

Webographie

<http://archive2013.maghrebemergent.info/component/k2/eniem-a-la-bourse-d-alger-en-2014-la-filiere-electronique-electromenager-affiche-ses-ambitions.html>

http://www.iso.org/iso/fr/iso_9001_debunking_the_myths.pdf.

<http://www.qualitiso.com/wp-content/uploads/2015/09/ISO-9001-2008-vs-ISO-9001-2015-public.pptx.pdf>.

https://www.google.com/search?q=structure+iso+9001:2015&biw=1366&bih=658&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjWt77IwPfMAhUKPBQKHdpcAKsQ#imgrc=un2SdwH_iVmhrM%3A.

<http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/union-europeenne/action/textes-juridiques/qu-est-ce-qu-directive.html>.

<http://sbs-sme.eu/fr/normes/marquage-ce>.

www.certgaz.fr, Fiche_CE_Gaz.

http://www.certgaz.fr/Le-marquage-CE-des-appareils-a-gaz_a22.html, Règles CE
« application marquage CE », 2015.

ANNEXES

Annexe A

Planning de déroulement du projet

« Mémoire fin d'étude »

Planning de déroulement de projet « Mémoire fin d'étude »

| Plan de Projet de mémoire de fin d'étude | | Période de planification: 25 janvier - 24 Mai 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | Date début: 01/2016 | | | | | | | |
|--|---|---|---|---------|---|---|---|------|---|---|---|-------|----|----|----|-----|---|----|----|---------------------|------|------------|--------------|--|-----------|--|---|
| Etape | Activité | Jan | | Février | | | | Mars | | | | Avril | | | | Mai | | | | Ressources | | efficacité | Commentaires | | | | |
| | | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | # | 15 | 16 | ENIEM | ENSM | | | | | | |
| Lancement et Planification | Collecter les données d'entrées Lire ISO 9001:2008 et ISO 9001 :2015 et Guide marquage CE faire une comparaison entre ISO 9001:2008 /2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | à l'heure | réalisation d'une comparaison ISO9001:2008 /2015 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | | | CHIBANI | | |
| | Analyser la Problématique (QOQCP) Elaborer le planning | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | à l'heure | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | | | |
| Mise en œuvre | Sous-volet: Normes produits et marquage CE | Sous-volet: Passage ISO 9001 version 2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Identification des normes produits, les directives adéquates | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | - 2jr | réalisation de la présentation malgré notre absence d'une journée à l'indisponibilité de notre encadreur Identification des normes produits utilisées à l'ENIEM | |
| | Identifier les exigences essentielles en termes de sécurité selon la directive 2009/142/CE | Identifier tous les processus de l'ENIEM et le déroulement des activités Elaborer d'une cartographie des processus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | - 4 jrs | absence de 4 jour à cause l'indisponibilité de notre encadreur |
| | | Traiter de la politique qualité de l'ENIEM et comparaison avec les exigences de l'ISO 9001:2015 Elaborer une politique qualité | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | - 2jrs | deux jours d'absence L'indisponibilité de notre encadreur déplacement à l'ENSM pour collecter les données |
| | Identifier les contrôles à effectuer et les caractéristiques produits | Identifier les risques les opportunités de chaque processus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | AQE | CHIBANI | -1S | absence d'une semaine à cause de la formation au niveau de l'ENSM sur la "Gestion des risques décalage de notre planning d'une semaine |
| | décrire le processus de certification marquage CE | Réaliser un diagnostic documentaire | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CHIBANI | - 3 S | départ de notre encadreur à la retraite et l'indisponibilité d'un autre encadreur Prolongation de la durée de stage d'un mois pour récupérer les retards |
| | Constituer le dossier à | réaliser un Plan d'actions | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | DQE | CHIBANI | -4 jrs | 4 jours d'absence à cause de |

Annexe B

Certificat ISO 9001 :2008 ENIEM

Certificat d'enregistrement

Intertek

Le Système de Management de la Qualité de :

L'ENTREPRISE NATIONALE DES INDUSTRIES DE L'ELECTROMENAGERS ENIEM

Site principal : Boulevard Stiti ali BP 71 A POSTE CHIKHI, 15000 Tizi Ouzou, ALGERIE.

Usine de production : Zone Industrielle AISSAT IDIR BP 108 Poste Chikhi 15000
Tizi Ouzou, ALGERIE.

a été audité par Intertek Certification France et approuvé conforme à la norme :

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité est applicable à :

Conception, fabrication, vente et service après -vente d'appareils électroménagers.

Numéro de certificat : 0039014-00
Date d'émission du certificat : 22 Décembre 2015
Date d'expiration du certificat : 14 Septembre 2018


Bernard Lesprit, Directeur Général
Intertek Certification France – 67, boulevard Bessières 75017 Paris – FRANCE



L'émission de ce certificat n'engage la responsabilité d'Intertek envers aucun tiers autre que le client, et uniquement selon les termes définis par le contrat. La validité du présent certificat est soumise au maintien de la conformité du système de l'organisation par rapport aux règles de certification de système d'Intertek. Sa validité peut être confirmée par email sur demande.

Ce certificat est la propriété d'Intertek Certification France, à qui il devra être retourné en cas de demande.

Annexe C

Matrice des enregistrements ENIEM

| IDENTIFICATION | | | | | | | CLASSEMENT | | ARCHIVAGE | | Traitement (Copie) |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------------|---------|-------------------|-----------------|------------|-------|-------------|-------|--------------------------|
| Désignation | code imprimé | code procédure | Origine | index | responsabilité | | Lieu | Durée | lieu | durée | |
| | | | | | vérifica- tion | approbation | | | | | |
| Accusé de réception | SC 2100 | SQE 4.2.3.01 | Tts Struct | N°+Date | | Secrétariat | Secréta | 1 an | / | / | |
| Attestation d'aptitude | - | | DRH | Date | resp RH | DIRECT UNITE | Sce pers | MAJ | / | / | intéressé+chef fabric |
| Attestation de formation | - | | Org.Format | Date | | org.Format | Sce pers | | / | / | intessé |
| Bilan annuel de maintenance | Rapport | SQ 4.20.01 | BT- Interv | Date | BT- Interv | Resp.Maint | Bur.Tech | 1 an | salle Ar | | contrôle gestion |
| Bilan des actions PAQ | - | | Structures | Date | Resp Struct | Resp Struct | AQE | 2 ans | / | / | AQE+DQE |
| | | SQ.2.2.01 SQE 7.4.02 | Un.com | N°+Date | | Dir.Un.Com | | | | | Str Concernée |
| Bon de réception et réparation | UC 2021 | SQ 7.5.1.01 | | | | | | | | | |
| | | SQ 4.09.02 | Sce interv | N°+Date | CE Interv | Sect Interv | Sce Interv | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Bordereau de versement de documents | SC 2131 | | Ttes struct | N°+Date | | Secret | | | | | |
| Bordereau de destruction de document | SC 2141 | | Archives | N°+Date | Str versante | Direct UPT | | | | | |
| Bordereau d'envoi | SC 2080 | | Ttes struct | N°+Date | | Secret | Secret | 1 an | | | Struc.Recevante |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------|------------------|-------------|---------|------------|---------------------|------------|------|-------------|-------|----------------------------|
| | | SQ 4.15.01 | | N°+Date | | | | | | | |
| Catre de contrôle | | SQ 4.20.01 | Meth.Qual | N°+Date | Meth.Qual | Resp Qual | Dpt | 1 an | | | DQE+AQE+Staff Dir Unité |
| Certificat de conformité | | | Fournisseur | | | | | | | | |
| Courier de réclamation client | Courrier | SQ 7.5.1.01 | UC | Date | | Direct UC | Marketing | 1 an | | | Direct.+Dpts Qual/Pro |
| Courier SAV | Courrier | SQ 7.5.1.02 | UC | N°+Date | Resp SAV | Directeur | SAV | 1 an | salle Ar | 5 ans | Product + G Stock |
| Déclaration sinistre | CL 4120 | | Fabric | Année | | Dpt comm | | | | | |
| Etat des rebuts | QT 1010 | SQ 4.20.01 | | | | | | | | | Maintenace |
| Evaluation formation | RH 2020 | SQE 6.2.2.01 | DRH | Date | | | Son format | | | | |
| Fiche d'accompagnement | QT 1101 | SQE 7.6.01 | Métriologie | N°+Date | Scé Insp | MAJ | | | | | |
| Fiche d'homologation échantillon | SC 3021 | SQ 4.06.02 | Achats | N°+Date | | | Achats | MAJ | | | |
| Fiche de contrôle | ST 1120 | SQ 4.10.03/04 | insp mat | N°+Date | Inspecteur | Resp Inspect Mat | Scé Or | 1 an | | | |
| Fiche de contrôle dimensionnel | QT 1031 | SQ 4.10.03 | | N°+Date | | | Meth Qual | MAJ | | | |
| Fiche de contrôle pièces préfabriqué | QT 1050 | SQ 4.10.03 | Méth Qual | N°+Date | | | Méth Qual | | | | |
| Fiche de contrôle | QT 1020 | SQ 4.10.01 | | | | | | | | | |
| Fiche de lancement | TP 2100 | SQ 4.9.03 | | N°+Date | | | Scé Achats | MAJ | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---------|---------------------|-----------|---------|------|-----------|-----------|-------|------------|-------|---------------|
| Fiche de non-conformité | QT 3141 | SQ 4.10.01/03/04 | Méth Qual | N°+Date | | | | MAJ | | | |
| Fiche de rebut | QT 5010 | SQ 4.9.03 | insp M/P | N°+Date | Fabr | CM Qual | Sce Ord | 1 an | | | Méth Qual +,, |
| Fiche de retour | TP 4010 | SQ 4.9.03 | | N°+Date | | | Meth Qual | MAJ | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Fiche d'évaluation agents agréés | UC 2060 | SQ 7.5.1.01 | | | | | | | | | |
| Fiche de vérification | CL 2081 | SQE 7.4.01 | Achats | N°+date | | | Met Qual | 1 an | | | |
| Fiche d'inspection agent à agréer | UC 2140 | SQ 7.5.1.01 | | | | | | | | | |
| Fiche remplacement produit garanti | UC 5020 | SQ 7.5.1.01 | SAV | | | | | | | | |
| Fiche suivieuse CLIM | TP 1220 | SQ 4.10.04 | Fabr | N°+date | | Insp prod | | | Meth. Qual | 2 ans | |
| Fiche suivieuse chauffe eau | TP 3010 | SQ 4.10.04 | Fabr | N°+date | | Insp prod | | | Meth. Qual | 2 ans | |
| Fiche suivieuse cuisiniere | TP 1210 | SQ 4.10.04 | Fabr | N°+date | | Insp prod | | | Meth. Qual | 2 ans | |
| Fiche suivieuse RGB | TP 1260 | SQ 4.10.04 | Fabr | N°+date | | Insp prod | Meth Qual | 2 ans | Meth. Qual | 2 ans | |
| Fiche suivieuse MAL | TP 1250 | SQ 4.10.04 | Fabr | N°+date | | Insp prod | | | Meth. Qual | 2 ans | |
| Fiche suivieuse pcs préfab | TP 1230 | SQ 4.10.03 | Product | date | | | Son For | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------|-----------------|-----------|---------|--|-----------|-----------|--------|--|--|--|
| Fiche de production de pièces | TP 1030 | SQ 4.9.,3 | Product | N°+date | | Ordn | Ordn | | | | |
| Fiche de lubrification | MT 1050 | SQ 4.14.02 | Maint. | N°+date | | | | | | | |
| Fiche d'entretien | MT 1030 | SQ 4.14.02 | Maint. | N°+date | | | | | | | |
| Fiche suiveuse inspection matière | QT 2010 | SQ 4.10.01 | Meth Qual | Date | | | | 3 Mois | | | |
| Fiche suiveuse PF Ref | TP 1200 | SQ 4.10.04 | FabRICT | N°+date | | | Met Qual | MAJ | | | |
| Fiche d'analyse bains de zing | QT 1170 | SQ 4.9.03/10.03 | FabRICT | N°+date | | | | | | | |
| Fiche d'analyse bains N-Cr | QT 1161 | SQ 4.9.03/10.03 | FabRICT | N°+date | | | | | | | |
| Fiche d'analyse bains décapage | QT 1141 | SQ 4.9.03/10.03 | FabRICT | N°+date | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Fiche de contrôle PF Cuisson | QT 1130 | SQ 4.10.04 | Insp.Prod | N°+Date | | | | | | | |
| Fiche de contrôle PF Réfrig | QT 1120 | SQ 4.10.04 | Insp.Prod | N°+Date | | | | | | | |
| Fiche d'essai produit fini | QT 1110 | SQ 4.10.04 | Insp.Prod | N°+Date | | | | | | | |
| Fiche de vie | QT 1091 | SQE 7.6.01 | Métrie | N°+Date | | | | | | | |
| Fiche d'analyse bains peinture | QT 1080 | SQ 4.9.03/10.03 | FabRICT | N°+Date | | | | | | | |
| Fiche suiveuse PF Bahut | QT 1200 | SQ 4.10.04 | FabRICT | N°+Date | | Insp.Prod | Meth.Qual | 2 ans | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|----------|--------------|----------|---------|--------|----------|------------|-----|-------------|-------|-------------|
| Fiche de mesure (Etalonnage) | QT 1210 | SQE 7.6.01 | Métrie | N°+Date | | Métrie | | | | | |
| Evaluation fournisseur | RH 1030 | SQE 6.2.2.01 | RH | Date | Format | Stre RH | Stre RH | | | | |
| Liste de diffusion des procédures | REGISTRE | SQE 4.2.3.01 | AQE | N°+Date | | AQE | AQE | MAJ | | | Struct.Comm |
| Liste de vérification des produits standards | UC 2011 | SQ 7.2.2.01 | Dpt Vent | Date | | Dpt Vent | Dpt Vent | | | | |
| Fiche d'évaluation des fournisseurs | CL 1162 | SQE 7.4.01 | Dpt Comm | | | Dpt comm | | | | | |
| Liste de vérification des produits non standards (UF) | UC 2190 | SQ 7.2.2.01 | Dpt Vent | Date | | Dpt Vent | Dpt Vent | | | | |
| Liste de vérification des produits non standards (UCL) | UC 2200 | SQ 7.2.2.01 | Dpt Vent | Date | | Dpt Vent | Dpt Vent | | | | |
| Liste de vérification des produits non standards (UCUI) | UC 2210 | SQ 7.2.2.01 | Dpt Vent | Date | | Dpt Vent | Dpt Vent | | | | |
| Liste des fournisseurs : - Agré - Qualifiés - Détenant le monopole - Déclassés - Déqualifiés | Liste | SQE 7.4.01 | Achats | Date | | | Scé Achats | MAJ | Salle Archv | 5 ans | |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------|--------------|------------|---------|--------------------|-----------------|--------------|-------|-------------|-------|---------------------|
| - Nouveaux | | | | | | | | | | | |
| PV commission de réforme entreprise | Rapport | SQ 4.13.02 | Commiss | Date | Membres Commission | | Prés.Comm | 2 ans | Salle Archv | | Membres commission |
| PV commission de réforme Unité | Rapport | SQ 4.13.02 | Commiss | Date | Membres Commission | | Prés.Comm | 2 Ans | Salle Archv | | Membres commission |
| PV commission ouverture des plis | Rapport | SQE 7.4.01 | Commiss | Date | Membres Commission | | Scce Achats | 1 an | | | |
| PV d'essai | Rapport | SQ 4.06.02 | Etud/Tech | N°+Date | | | Scce Achats | MAJ | | | |
| PV d'essai présérie | | SQ 4.06.02 | Struct Dpt | N°+Date | fab-Etud-Qual-Meth | | Structures | 2 ans | Salle Archv | | fab-Etud-Qual-Meth |
| PV de constat | CL 2070 | SQ 4.10.01 | G/Stocks | N°+Date | | Scce G/Stock | Scce G/Stock | 1 an | = | | Achat |
| PV de réunion | | | | | | | | | = | | |
| PV de réunion CEO/CCM | Rapport | SQE 7.4.01 | Commiss | N°+Date | Mbres Com | Prés.Comm | Prés.Comm | 2 ans | = | | Achat+ |
| PV d'ouverture des plis | Rapport | SQE 7.4.01 | Commiss | N°+Date | Mbres Com | Prés.Comm | Prés.Comm | 2 ans | = | | Mbres Commission |
| PV de réunion de coordination | Rapport | | Direction | N°+Date | C.gestion | Directeur unité | C.gestion | 2 ans | Salle Archv | | Staff direction |
| PAQ | | SQE 8.5.2.01 | DQE | N°+Date | | DQE | DQE | 1 an | = | | Ttes les structures |
| Rapport annuel qualité | | SQ 4.20.01 | Méth.Qual | Date | Méth.Qual | Dpt Qual | Meth.Qual | 2 ans | Salle Archv | 5 ans | |
| Rapport d'audit | | SQE 8.2.2.01 | Resp.Audit | Date | Auditeur | Resp Audit | DQE | 2 ans | Salle Archv | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---------|----------------|-----------------------|---------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------|----------------|-------|--|
| Rapport d'inventaire des encours... | TP 2190 | SQ 4.9.03 | Fabricat | N°+Date | Scé Fabric | | Ordon | 1 an | | | |
| Rapport de contrôle | QT 4030 | SQ 4.10.01 à04 | Insp.Prod Insp.Mat | N°+Date | Fabricat Achats | Insp.Prod Insp.Mat | Insp.Prod Insp.Mat | 2 ans | Salle Archv | | |
| Rapport d'essai de performance Ref | QT 2050 | SQ 4.10.04 | | | | | | | | | |
| Rapport d'essai de performance Cong | QT 2030 | SQ 4.10.04 | | | | | | | | | |
| Rapport de production annuel | Rapport | SQ 4.9.03 | Ordon. | Date | Scé Ordon | Dpt Prod | Scé Ordon | 2 ans | Salle Archv | 5 ans | |
| Rapport de production mensuel | Rapport | SQ 4.9.03 | Ordon. | Date | Scé Ordon | Dpt Prod | Scé Ordon | 2 ans | Salle Archv | 5 | |
| Rapport journalier de production | TP 1110 | SQ 4.9.03 | Fabricat | N°+Date | | Cf Fabr | Scé Ordon | 1 an | | | |
| Rapport mensuel d'activité | MT 1070 | SQ 4.09.02 | BT/Interv | N°+Date | Scé Interv/BT | Dpt MT | B.Tech | 1 an | | | |
| Rapport technique activité mensuelle | UC 2111 | | | | | | | | | | |
| Revue de l'offre | UC 1240 | | | | | | | | | | |
| Revue de contrat | UC 2250 | | | | | | | | | | |
| Rapport d'essai de condensation de vapeur d'eau | QT 2240 | | Labo | | | | | | | | |
| Rapport d'essai d'endurance des portes et tiroirs | QT 2260 | | Labo | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---------|-------------|---------|---------|----------|----------|---------|------|--|--|--|
| Rapport d'essai d'endurance mécanique des étagères et des éléments similaires | QT 2270 | | Labo | | | | | | | | |
| Rapport d'essai de performance conservateur | QT 2280 | | Labo | | | | | | | | |
| Rapport d'essai de performance congélateur | QT 2290 | | Labo | | | | | | | | |
| Relevé des arrêts | TP 1120 | SQ 4.9.03 | FabRICT | N°+Date | | Scé Fabr | Scé Ord | 1 an | | | |
| Retour d'informations SAV | | SQ 7.5.1.01 | SAV | Date | Scé comm | Dpt SAV | SAV | 1 an | | | |

Annexe D

Politique Qualité ISO 9001 :2008

ENIEM



ENTREPRISE NATIONALE DES INDUSTRIES DE L'ELECTROMENAGER

ENIEM

POLITIQUE QUALITE

L'entière satisfaction durable du client constitue pour notre entreprise, l'objectif essentiel.

Face aux enjeux économiques, l'**ENIEM** a mis en œuvre et a développé un système de management de la qualité conforme au référentiel international ISO 9001/2008.

Cette politique qualité basée sur l'amélioration continue des processus se manifeste par la volonté de la **Direction Générale** à :

- Comprendre les besoins présents et futurs de nos clients et y répondre efficacement en mettant à leur disposition des produits et services compétitifs.
- Développer la culture de l'entreprise et le professionnalisme de notre personnel.
- Améliorer en continue l'efficacité du système de management de la qualité.

ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION :

Pour mettre en œuvre sa politique, la **Direction Générale** de l'**ENIEM** s'engage à :

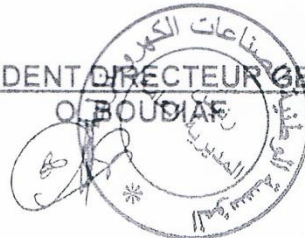
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires en vigueur.
- Appliquer et respecter les dispositions et procédures établies.
- Fournir les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs.
- Mener des revues de direction.

NOS OBJECTIFS QUALITE SONT :

- Accroître la satisfaction des clients
- Diversifier les produits
- Améliorer les compétences du personnel
- Réduire les rebuts
- Augmenter la valeur de la production
- Améliorer le chiffre d'affaire.

LE PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL

O. BOUDIAF

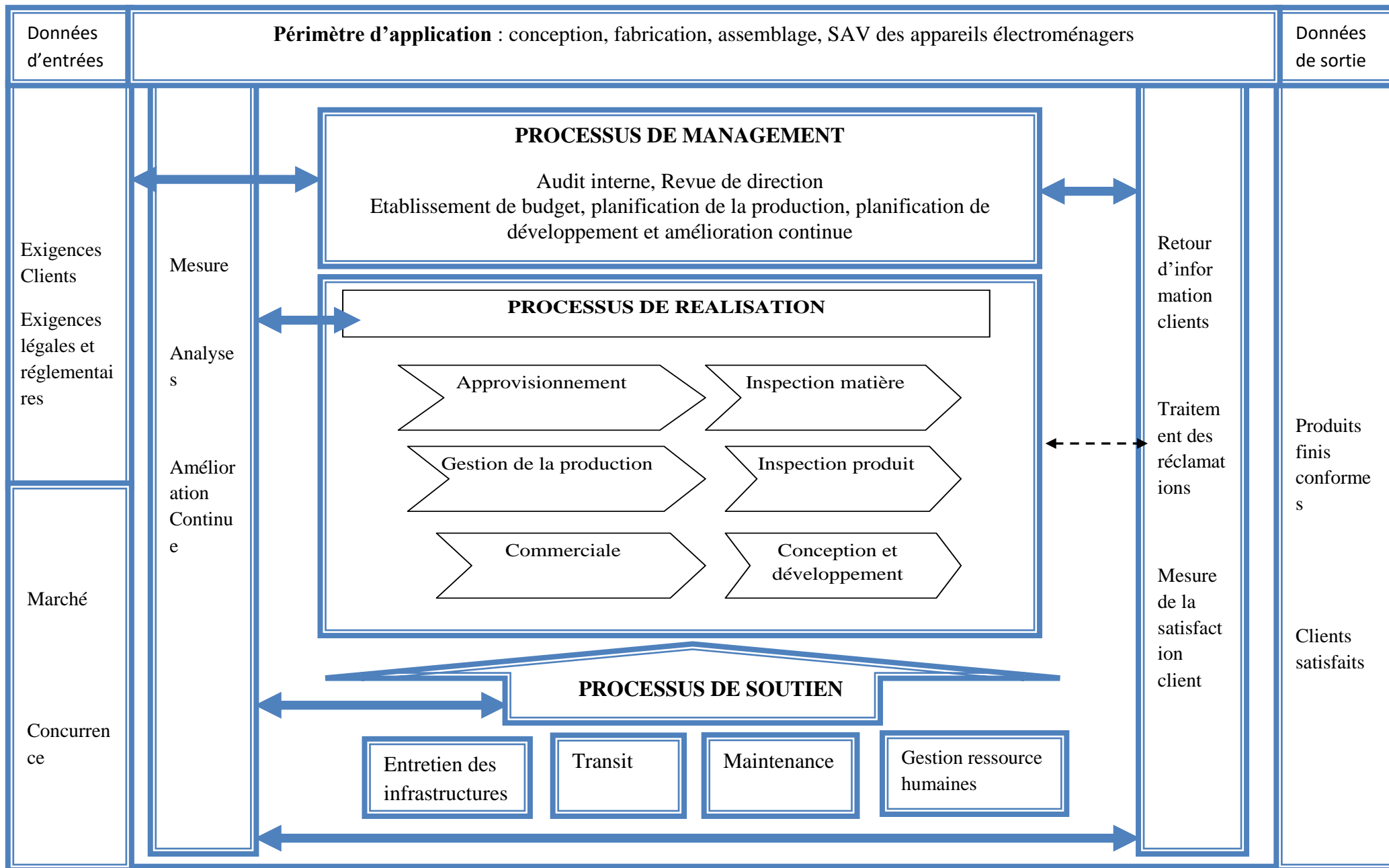


Mars 2013

Annexe E

Cartographie des processus ISO 9001 :2008

ENIEM



Annexe F

Politique Qualité

ISO 9001 :2015 ENIEM



ENTREPRISE NATIONALE DES INDUSTRIES DE
L'ELECTROMENAGER

ENIEM

POLITIQUE QUALITE

L'entière satisfaction durable du **nos parties intéressées** constitue pour notre entreprise, l'objectif essentiel.

Face aux enjeux **de diversification de l'économie nationale et la promotion de l'exportation hors hydrocarbure**, l'ENIEM a mis en œuvre et a développé un système de management de la qualité conforme au référentiel international ISO 9001/2015.

Cette politique qualité basée sur l'amélioration continue des processus se manifeste par la volonté de la direction générale à :

- Comprendre les besoins **et les attentes** présents et futurs de **nos parties intéressées** et y répondre efficacement en mettant à leur disposition des produits et services compétitifs.
- Développer la culture **et la stratégie** de l'entreprise et le professionnalisme de notre personnel
- Améliorer en continue l'efficacité du système de management de la qualité.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Pour mettre en œuvre sa politique, la Direction Générale de l'ENIEM s'engage à :

- Se conformer aux exigences légales et réglementaires en vigueur
- Appliquer et respecter les dispositions et **informations documentées établies**
- Fournir les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Mener des revues de direction
- **Gérer les risques et rechercher les opportunités.**

NOS OBJECTIVES QUALITES SONT :

- Accroître la satisfaction **des parties intéressées.**
- Diversifier les produits et améliorer leurs qualités.
- Améliorer les compétences du personnel.
- Réduire les rebuts.
- Augmenter la valeur de la production.
- Améliorer le chiffre d'affaires.

Le Président Directeur Général.

Annexe G

Fiche processus approvisionnement ENIEM

| | | |
|---|---|---|
|  | APPROVISIONNEMENT MATIERES PREMIERES ET COMPOSANTS | REVISION : 02 DATE : Avril 2016 CODE : PR-CO-001 |
|---|---|---|

| Etabli Par | | Approuvé Par | |
|-------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| Fonction | Nom et Visa | Fonction | Nom et Visa |
| | | | |

| | |
|---|--|
| N° du processus : PR-CO-001 | Catégorie du processus : réalisation |
| Objectif/finalité du processus : disposition la matière première et composants nécessaire à la production | |
| Pilotes du processus : Chef de Département Commercial | |
| Elément d'entrée du processus : <ul style="list-style-type: none"> • Programme de production • Stock disponible • PGA • Fichier articles • Liste des fournisseurs • Cahier des charges | Elément de sortie du processus : <ul style="list-style-type: none"> • Produits stockes • Fiche casier actualisée • Bon de réception visé |
| Fournisseur du processus : Processus Planification de la production Processus de conception et développement Processus Gestion des stocks | Client du processus : Processus de gestion de la production |
| Interaction du processus : Processus Transit Processus inspection MP et composants | |
| Ressource : Financières, humaines, Matériel | |
| Liste des docs associés : Procédure d'approvisionnement ; instruction, enregistrements (demande d'achat, PV de commission, fiche d'évaluation des fournisseurs, dossiers fournisseurs, Bon de livraison,...) | |
| | |

Indicateur du processus :

- le délai
- Nombre de non conformités

Mode de calcul de l'indicateur :

$$1- K = \frac{\text{Délai réel}}{\text{Délai prévisionnel}}$$

$$2- \text{Taux NC} = \frac{\text{somme des NC}}{\text{Volume réalisé}}$$

Risques interne :

- Délai
- Erreur de saisie
- Manque de Liquidité

Risques externe :

- Code des matchés
- Monopoles des fournisseurs
- Choix des compagnies maritimes

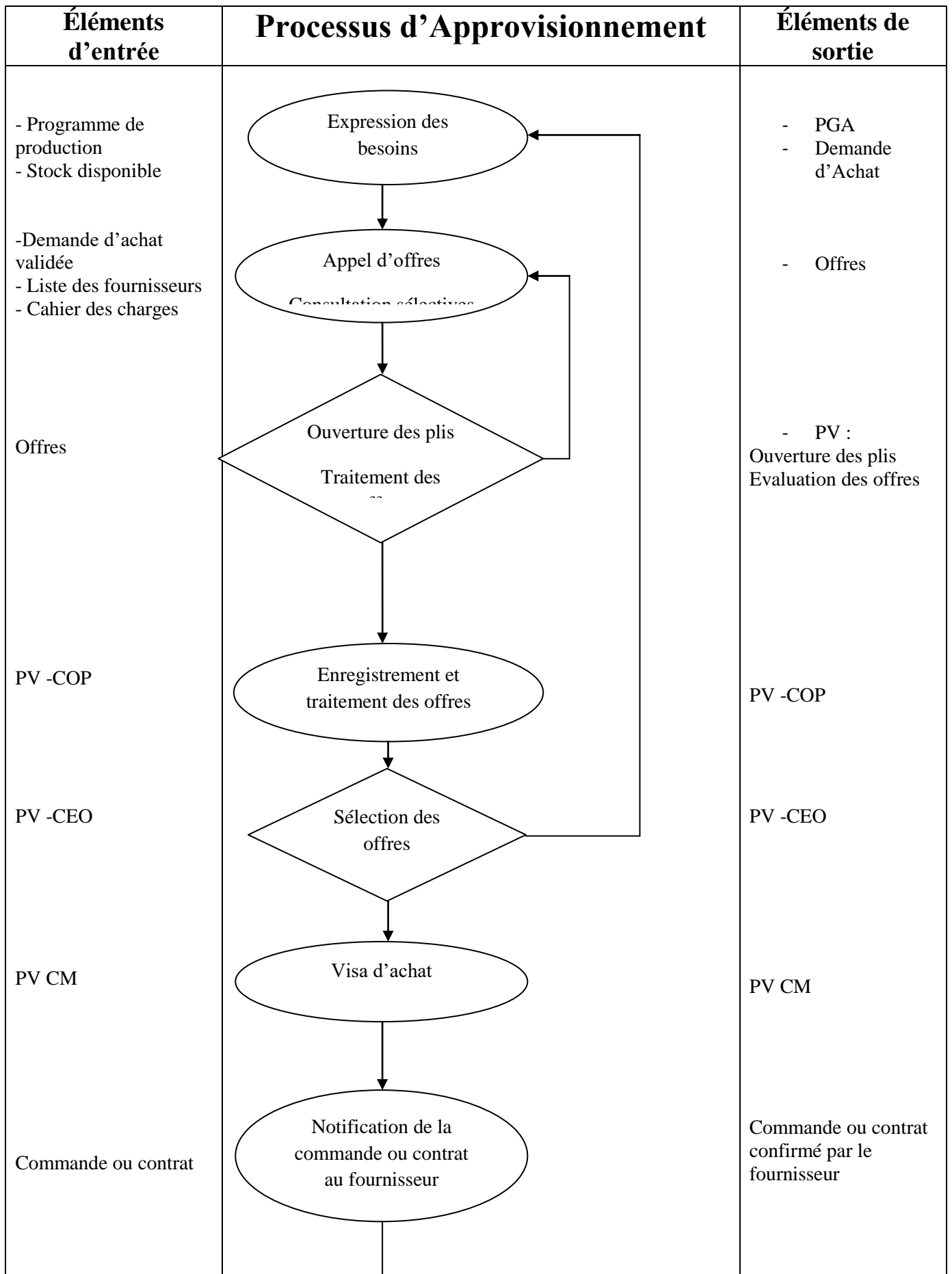
Opportunités:

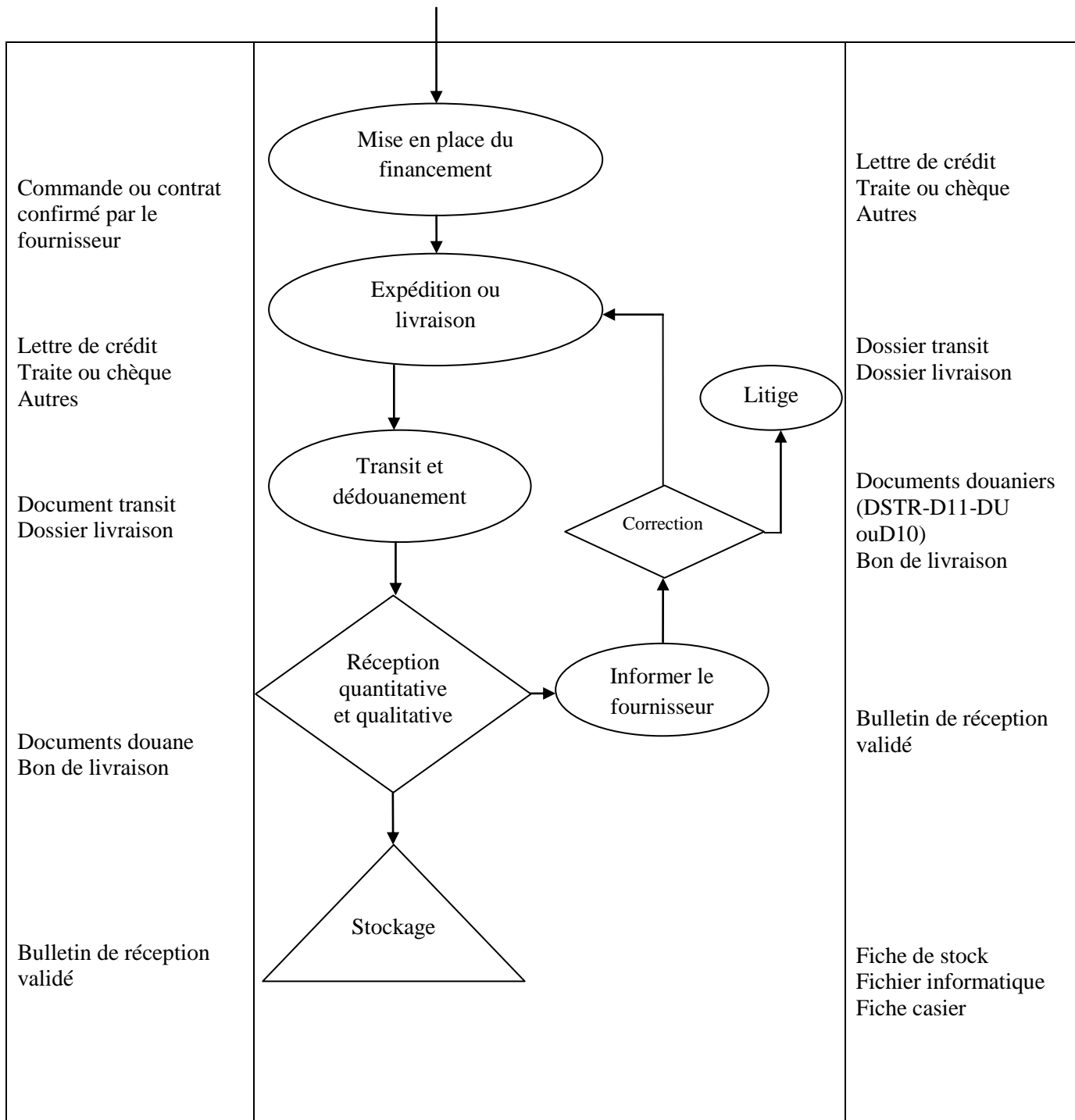
- Politique d'exportation
- Utilisation des outils qualité

Description des actions/opérations

| N° de phase | Document d'entrée | Activité | Responsable | Documents de référence | Document de sortie | Enregistrement |
|-------------|---|---|---|----------------------------|---|----------------------|
| 1 | Programme de production Stock disponible | Expression des besoins | Resp gestion des stocks | Procédure achat SQE 7.4.01 | PGA Demande d'achat | Fichier informatique |
| 2 | Demande d'achat validée Liste des fournisseurs Cahier des charges | Appel d'offres Consultation sélectives | Acheteurs | // | Offres | Registre |
| 3 | Offres | Ouverture des plis Traitement des offres | Commission : Ouverture des plis Evaluation des offres | // | PV : Ouverture des plis Evaluation des offres | Registre PV |
| 4 | PV –COP | Enregistrement et traitement | Commission : Ouverture | // | PV –COP | Registre |

| | | | | | | |
|----|---|---|------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| | | des offres | des plis | | | |
| 5 | PV CEO | Sélection des offres | Président de la CEO | // | PV CEO | PV |
| 6 | PV CM | Visa d'achat | CM | // | PV CM | PV |
| 7 | Commande ou contrat | Notification de la commande ou contrat au fournisseur | Acheteur | // | Commande ou contrat confirmé par le fournisseur | Fichier informatique |
| 8 | Commande ou contrat confirmé par le fournisseur | Mise en place du financement | Acheteur Financier | // | Lettre de crédit Traite ou chèque Autres | Fichier informatique |
| 9 | Lettre de crédit Traite ou chèque Autres | Expédition ou livraison | Acheteur | // | Dossier transit Dossier livraison | Fichier informatique |
| 10 | Document transit Dossier livraison | Transit et dédouanement Enlèvement | Transitaire Acheteur | // | Documents douaniers (DSTR-D11-DU ou D10) Bon de livraison | Registre Fichier informatique |
| 11 | Documents douane Bon de livraison | Réception quantitative | Gestionnaires des stocks | Procédures de récept SQ 4.10.01/02 | Bulletin de réception | Fichier informatique |
| 12 | Bulletin de réception | Réception qualitative | Responsable contrôle qualité | // | Bulletin de réception validé | Fichier informatique |
| 13 | Bulletin de réception validé | Stockage | magasinier | Procédure SQ 4.15.01 | Fiche de stock | Fichier informatique Fiche casier |





Annexe H

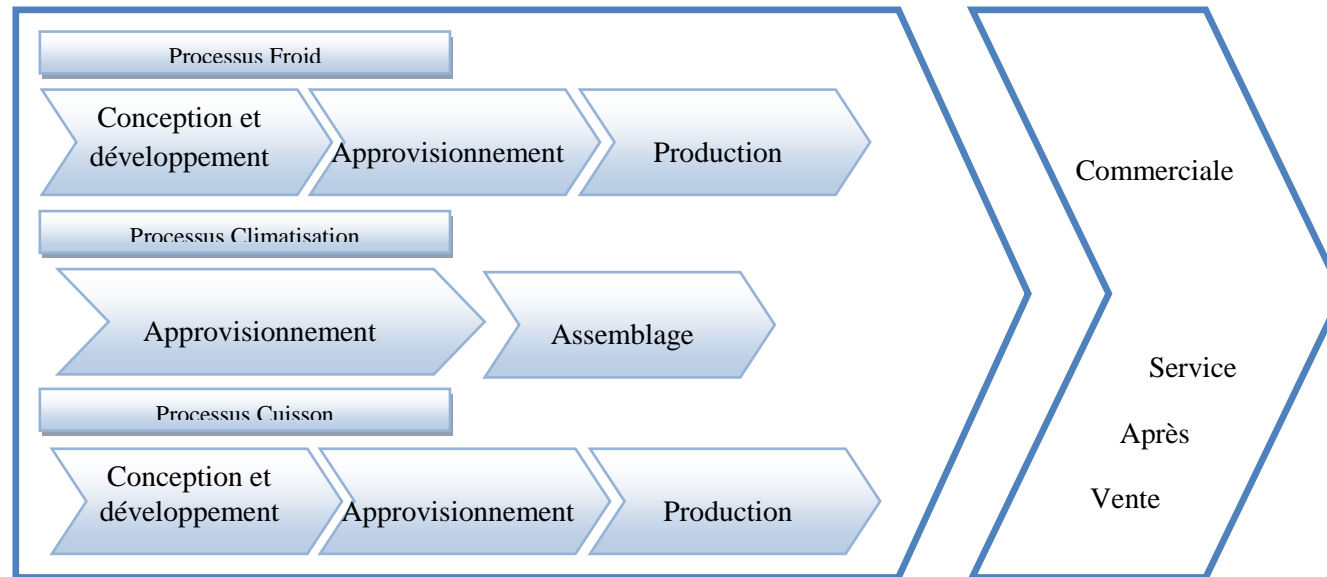
Cartographie des processus ISO 9001 :2015

ENIEM

PROCESSUS DE MANAGEMENT

Audit interne, Revue de direction, Etablissement de budget, planification de la production, Mesure, analyse et amélioration continue

PROCESSUS DE REALISATION



Exigences des clients et parties intéressées

Exigences légale et réglementaires

Produit finis

Satisfaction des clients et parties intéressées

Gestion des ressources fonctionnelles

- Infrastructure
- Environnement

Maintenance Prestation technique

Logistique

GRH

- Compétence
- Connaissance
- Formation et sensibilisation

Annexe I

Fiche d'évaluation des fournisseurs ENIEM

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--------------------|
| Unité Structure | Fiche d'évaluation du fournisseur | | Document N°: |
| | | | Etablie par : |
| | | | Date |
| | | | Visa: |
| Fournisseur: | | Produit fourni: | |
| Code: | | | |
| Pays: | | | |
| Statut | | | |
| Agrée <input type="checkbox"/> | Qualifié <input type="checkbox"/> | Homologué <input type="checkbox"/> | |
| Critère d'évaluation | Barème | Note obtenue | Observation |
| Evolution des prix Prix de référence/ Nouveau prix X20 | 20 | | |
| Modalité de paiement | | | |
| I) Achats à l'importation | | | |
| Remise Documentaire >= à 90 jours | 10 | | |
| Remise Documentaire >= à 60 jours | 8 | | |
| Remise Documentaire < 60 jours | 6 | | |
| Remise Documentaire à vue | 5 | | |
| Lettre de crédit à terme à 90 jours | 3 | | |
| Lettre de crédit à terme >= à 60 jours | 2 | | |
| Lettre de crédit à terme < à 60 jours | 1 | | |
| Lettre de crédit à vue | 0 | | |
| II) Achats locaux | | | |
| Paieement à terme >= à 90 jours | 10 | | |
| Paieement à terme >= à 60 jours | 8 | | |
| Paieement à terme >= à 30 jours | 5 | | |
| Paieement à l'enlèvement | 0 | | |
| Respect des délais =Délai prévisionnel/ Délai réel X20 | 20 | | |
| Qualité | | | |
| Taux NC = 0% | 20 | | |
| Taux NC <= NQA | 10 | | |
| Taux NC > NQA | 0 | | |
| Prise en charge réclamations Nrep/Nree X10 | 10 | | |
| Assistance technique Nrep/Nsol X5 | 5 | | |
| Certificat ISO 9001 | 5 | | |
| Certificat ISO 14001 | 5 | | |
| Communication | 5 | | |
| Total | 100 | | |

Les Membres de la commission

Décisions

Agrée

Qualifié

Maintenu

Déclassé

Déqualifié

Eliminé

| Nom et Prénom | Fonction | Visa |
|---------------|----------|------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Annexe J

Demande Examen CE de type

DEMANDE D'EXAMEN CE DE TYPE

- DIRECTIVE 2009/142/CE, APPAREILS À GAZ
 DIRECTIVE 92/42/CEE, RENDEMENT DES CHAUDIÈRES
 EXTENSION DU CERTIFICAT D'EXAMEN CE DE TYPE N°.../...../.....

Fabricant ou mandataire : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Télécopie : _____

Genre de l'appareil : _____

Norme Applicable : _____

Désignation du type : _____

Marque(s) commerciale(s) et
modèle(s) : _____

Surveillance par CERTIGAZ :

| | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Nouvelle demande. |
| <input type="checkbox"/> | Extension attestation n° : |

Surveillance par un autre
organisme, nom : _____

Nous déclarons avoir pris connaissance des exigences essentielles de la ou des directives concernées.

Nous nous engageons, d'une façon générale, à respecter ces textes et, en conséquence notamment, à :

- observer toutes les prescriptions des exigences essentielles visant ce(s) type(s) et fournir la documentation de conception (annexe IV de 2009/142 CE) ;
- informer CERTIGAZ, de toutes modifications apportées au(x) type(s) approuvé(s) pouvant avoir une incidence sur le respect des exigences essentielles ;
- communiquer, sur demande de CERTIGAZ tous documents relatifs aux produits ayant obtenu un certificat d'examen CE de type ;
- régler, dès réception des factures, tous les frais qui sont à notre charge.
- Respecter les Règles du marquage RCCE.

Nous déclarons n'avoir déposé aucune demande relative à ce(s) type(s) auprès d'un autre organisme notifié.

Lieu, nom, fonction, date, cachet et signature

Annexe K

Demande de Surveillance CE

DEMANDE DE SURVEILLANCE CE

| | | | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| | Contrôles inopinés | 2009/142/CE, annexe II, point 2. | 92/42/CEE, annexe IV, module C |
| X | Assurance qualité de production | 2009/142/CE, annexe II, point 3. | 92/42/CEE, annexe IV, module D |
| | Assurance qualité du produit | 2009/142/CE, annexe II, point 4. | 92/42/CEE, annexe IV, module E |

Fabricant ou mandataire : _____

Adresse : _____

Site de production : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Télécopie : _____

Produit(s) concerné ou n° de certificat : Liste à fournir

Numéro de l'Organisme Notifié et émetteur du Certificat CE de type : _____

Nous déclarons avoir pris connaissance des exigences de la ou des directives concernées.

Nous nous engageons, d'une façon générale, à respecter ces textes et, en conséquence notamment, à :

- * permettre pour inspection ou essais l'accès des auditeurs mandatés par CERTIGAZ aux lieux de fabrication, d'inspection, d'essai et de stockage ;
- * fournir aux auditeurs toute information nécessaire ;
- * informer CERTIGAZ, de toutes modifications des conditions initiales de surveillance ;
- * communiquer, sur demande de CERTIGAZ, tous documents relatifs aux produits faisant l'objet de la surveillance CE ;
- * régler, dès réception des factures, les frais qui sont à notre charge.
- * Respecter les Règles du marquage RCCE

Nous déclarons n'avoir déposé aucune demande de surveillance CE relative à ce(s) type(s) après d'un autre organisme notifié.

Lieu, nom, fonction, date, cachet et signature

Annexe L

Déclaration de conformité CE

Boulevard STITI Ali, BP71 CHIKHI

Tizi-Ouzou Algérie



DECLARATION DE CONFORMITE

Nous,

ENIEM

Boulevard STITI Ali, BP71 CHIKHI Tizi-Ouzou Algérie

Personne à contacter: M. Djamel BOUMRAH, e-mail:

Et.

ENIEM

Zone industrielle « AISSAT IDIR » de Oued-Aissi Tizi-Ouzou Algérie

Tél:

Fax:

www.eniem.com.dz

déclarons que:

Produit: Cuisinière 4 feux

Nom commercial: ENIEM

Numéro de modèle:

Nom de marketing:.....

Est conforme aux exigences essentielles de la directive concernant les appareils à gaz DI (2009/142 / CE) et d'autres dispositions pertinentes des directives CE suivantes (norme NF EN 30-1-1+A3 V2013). Toutes les mesures nécessaires ont été prises et sont en vigueur pour assurer que les unités d'un même produit de production continueront conforme aux exigences.

La directive DI (2009/142 / CE) comme attesté en conformité avec la norme suivante:

- NF EN 30-1-1+A3 V2013 Appareils de cuisson domestiques utilisant les combustibles gazeux Partie 1-1 : sécurité- généralités

Directeur Qualité et Environnement

Mr. Djamel BOUMRAH