

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

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



MEMOIRE DE FIN D'ETUDE
Master Professionnel en Management par la qualité

**De l'iso 9001 version 2008
A la version 2015 : Démarche de transition
Cas : AZZOUZ Eaux Minérales & Boissons Gazeuses**

Elaboré par : GUELLIL Mustapha

Encadré par : Pr Sadek BAKOUCHE.

Année

Juin/2017

Résumé

La démarche qualité est un processus permettant aux entreprises de mettre en place un système management qualité, afin de maîtriser leurs missions, et de s'engager dans une démarche d'amélioration continue, et assurant la satisfaction de leurs parties intéressées

ce travail de recherche a pour objectif général de tracer le chemin du passage à la nouvelle version de ISO 9001 version 2015 pour la SARL AZZOUZ Eaux Minérales & Boissons Gazeuses (AEMBG). Dans cette perspective, notre travail consiste à mettre le doigt sur les différentes anomalies qui affectent l'atteinte des objectifs de l'entreprise en matière de management qualité Ainsi que de proposer un plan d'action et des solutions adéquates et améliorante pour corriger les écarts par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Mots clé : passage, ISO 9001 :2015, AEMBG, système management qualité

Abstract

The quality approach is a process allows companies to use a quality management system to control their missions and engage in a continuous improvement process, ensuring the satisfaction of their stakeholders

The aim of this research work is to assure the passage to the new version of ISO 9001: 2015 for SARL AZZOUZ Mineral waters and soft drinks (AEMBG). In this perspective; our work is based on the different anomalies that may existed and affect the company's quality management objectives; to propose an action plan and adequate and improved solutions to correct the deviation from the requirements of the standard ISO 9001 version 2015

Keywords : passage, ISO 9001 :2015, AEMBG, système management qualité

ملخص

ان نهج الجودة هو عملية تمكن المؤسسات من وضع نظام إدارة الجودة من اجل التحكم في مهماتها، والانخراط في عملية التحسين المستمر، وأيضا ضمان إرضاء أصحاب المصلحة

ان الهدف الرئيسي لهذا البحث هو وضع خطة طريق لمؤسسة "عزوز للمياه المعدنية والمشروبات الغازية" (ع م م م غ) من اجل الانتقال الى الإصدار الجديد للمواصفة الدولية ايزو 9001 لسنة 2015

في هذا المنظور، مهمتنا هي تحديد الحالات الشاذة المختلفة التي تؤثر على تحقيق اهداف المؤسسة من ناحية ادرة الجودة وأيضا لاقتراح خطة عمل والحلول تحسينية والمناسبة لمعالجة الثغرات في ضوء متطلبات المواصفة الدولية ايزو 9001 : 2015

الكلمات المفتاحية: الانتقال، ايزو 9001 2015، نظام إدارة الجودة

Remerciement

Avant tout propos, nous remercions Allah le Tout-puissant de nous avoir donnés le courage et la volonté pour pouvoir élaborer ce modeste travail et le présenter.

Je tiens à remercier mes parents qui m'ont toujours soutenues et accompagnées dans chacun de mes pas, mes frères zinou et noufel

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce au concours de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.

Je voudrais tout d'abord adresser toute ma gratitude à Mr BAKOUCHE Sadek pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion.

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à mon tuteur de mémoire Mr Yahia BOUTERFAS (responsable management qualité du groupe azzouz). Je le remercie de m'avoir, donné la chance de réaliser ce travail à l'aembg et aussi Mr DEROUICHE Mohamed (directeur de l'aembg) qui m'ont apporté leur support intellectuel de mon stage

Je remercie également l'ensemble du personnel de l'aembg pour leur chaleureux accueil, leur disponibilité et leurs explications, et le personnel de ENSM.

Je remercie tous mes amis : amine, rafik, mouad, oussama, aniss, asma, sara ... pour leurs encouragements et leurs soutiens

Enfin je remercie toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce travail

Sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre1 : présentation générale d'entreprise d'accueil	04
Section 1 : Présentation du groupe AZZOUZ.....	05
Section 2 : Présentation de la filiale SARL AEMBG.....	09
Section 3 : le système management qualité au sien de L'AEMBG.....	11
Chapitre2 : présentation générale du passage.....	15
Section1 : présentation générale du projet.....	16
Section2 : la qualité et la norme ISO 9001.....	19
Section3 : comparaison entre iso 9001 :2008 et iso 9001 : 2015.....	24
Chapitre3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 :2015.....	28
Section1 : diagnostic documentaire de la SARL AEMBG.....	29
Section 2 : analyse résultat du diagnostic documentaire.....	41
Section 3 : plan d'action proposer.....	43
Conclusion générale.....	57

Bibliographie

Annexes



LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°01 : liste des processus de la SARL AEMBG.....	12
Tableau N°02 : QQQQCP du projet.....	16
Tableau N°03 : planning du projet.....	18
Tableau N°04 : comparaison entre les principe iso 9001 2008 et 2015	25
Tableau N°05 : Comparatif des sommaires de la norme iso 9001	26
Tableau N°06 : Comparatif des terminologies de la norme	27
Tableau N°07 : la grille diagnostic documentaire	30
Tableau N°08 : résultat du diagnostic documentaire	41
Tableau N°09 : plan d'action proposer	43
Tableau N°10 : PESTEL.....	49
Tableau N°11 : les parties intéressées de la SARL AEMBG	53
Tableau N°12 : évaluation les risques de la SARL AEMBG	54

LISTE DES FIGURES

Figure N°01 : les valeurs du groupe AZZOUZ.....	05
Figure N°02 : l'organigramme de l'entreprise	09
Figure N°03 : logo AEMBG.....	10
Figure N°04 : pyramide du système documentaire	13
Figure N°05 : processus du projet	17
Figure N°06 : l'évolution de la norme ISO 9001	21
Figure 07 : Évolution du nombre de certificats ISO 9001 en Algérie.....	22
Figure N°08 : schéma de la norme iso 9001 : 2015	23
Figure N°09 : Le calendrier de la révision iso 9001 2015	24
Figure N°10 : schéma résultat du diagnostic documentaire	41

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

SARL : société à responsabilité limitée

AEMBG : AZZOUZ Eaux Minérales & Boissons Gazeuses

ENSM : école nationale supérieure de management

RMQ : responsable management qualité

SMQ : système management qualité

SWOT: strengths (forces), weaknesses (faiblesse), opportunities (opportunités), threats (menaces)

PESTEL : Politique, Economique, Sociologique, Technologique, Ecologique, Légal

AMDEC : Analyse des Modes de Marche et De leur Criticité

Introduction générale

Introduction générale

Dans le contexte économique actuel marqué par une concurrence de plus en plus vive et des clients toujours plus exigeants, il ne suffit plus de produire pour vendre. Il faut encore s'efforcer de satisfaire les besoins des clients en leur offrant la meilleure qualité. D'où l'importance de la mise en place d'un système de management de la qualité pour la survie dans un marché afin satisfaisant les besoins exprimés par la clientèle.

Il n'est pas possible, aujourd'hui, d'atteindre le niveau de qualité requis pour un produit qu'en utilisant un système de management de la qualité.

Plusieurs entreprises, de par le monde, l'ont compris, et intègrent dans leurs stratégies le management de la qualité. C'est pour faciliter cette activité, que la série de normes ISO 9000 sont élaborées et périodiquement enrichies par de nouvelles versions. Ce sont un outil majeur d'ouverture des marchés et un mode de preuve de conformité privilégié aux services des économies nationales et internationales dans le but de protéger les intérêts légitimes puis de rationaliser le travail, de favoriser les échanges, de fournir un mécanisme permettant de déterminer et de répondre aux besoins des clients, d'éviter les erreurs lorsque cela est possible et lorsque ce n'est pas le cas, de les corriger de façon à améliorer le procédé et à répondre aux besoins des clients de façon cohérente, et au moindre coût.

De cette série, la norme ISO 9001 en sa version 2015 aide les entreprises, en ce qu'elle spécifie particulièrement les exigences pour un système de management de la qualité et porte sur l'efficacité du système à satisfaire les exigences des clients. La normalisation est une base de référence aux procédures de la certification ; cette dernière pour un dirigeant d'entreprise est considérée comme le couronnement d'un état de la gestion qualité et du management consécutif à une démarche de mise à niveau. C'est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. Dans cette optique, la certification devient une étape concrète d'une démarche qui mobilise l'entreprise et qui la transforme peu à peu pour l'amener aux conditions optimales d'efficacité afin d'aller de l'avant et de prospérer. La qualité et la certification apparaissent le plus souvent comme complémentaire, car la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de la qualité.

En Algérie comme partout ailleurs, le management de la qualité s'impose à toute entreprise désireuse de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante, tout en étant compétitive. Aujourd'hui, le client est l'un des acteurs les plus importants pour l'entreprise, puisque c'est lui qui achète le produit et/ou sollicite le service et fait prospérer l'entreprise. Il doit être pris en compte à tous les niveaux de l'entreprise. Certains dirigeants d'entreprises Algérienne l'ont compris, bien que le concept de management de la qualité soit récent en Algérie, et engagent au sein de leurs structures un système de management de la qualité, source de performance et de satisfaction

Introduction générale

de la Clientèle surtout après les tentatives de l'intégration de l'Algérie à l'économie mondiale : à travers la signature de l'accord d'association avec l'Union Européenne et la volonté de son adhésion à l'Organisation Mondiale du Commerce, OMC.

Le choix de LA SARL AEMBG comme objet d'étude n'était pas dû au hasard, il est motivé par deux raisons essentielles qui consistent à montrer l'importance de système management qualité dans l'amélioration continue des organisations et de préparer une entreprise, ayant fait le choix de s'appuyer sur cette norme de management depuis 2015, à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 publiée en 2015

Pour cela, nous avons jugé pertinent de poser la problématique suivante : ***quels seront les changements que AEMBG subira suite au passage de la certification ISO 9001 version 2008 à la version 2015 ?***

De cette problématique découle les questions secondaires :

- **Q1** : Quel système documentaire pour l'AEMBG ?
- **Q2** : comment procède L'AEMBG pour être conforme à la nouvelle norme ISO 9001 VS 2015 ?

Pour répondre à la problématique et les sous questions, nous nous baserons sur 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 la SARL AEMBG.
- **H2** : Le passage vers la nouvelle version va créer des nouveaux dysfonctionnements suite à la résistance au changement.

Le travail comprend trois chapitres :

- **Le premier chapitre** : est une présentation du groupe AZZOUZ et une présentation de la filiale Azouz eau minérale & boissons gazeuses et son système management qualité.
- **Dans le deuxième chapitre**, reprend le projet de la transition et de la norme ISO 9001 et une comparaison entre les deux versions 2008 et 2015
- **Le troisième chapitre** sera consacré à l'étude du SMQ de AEMBG à travers un diagnostic documentaire et proposition d'un plan d'action pour la transition

CHAPITRE I :
Présentation générale d'entreprise
d'accueil

Section 1 : Présentation du groupe AZZOUZ

1.1. Historique

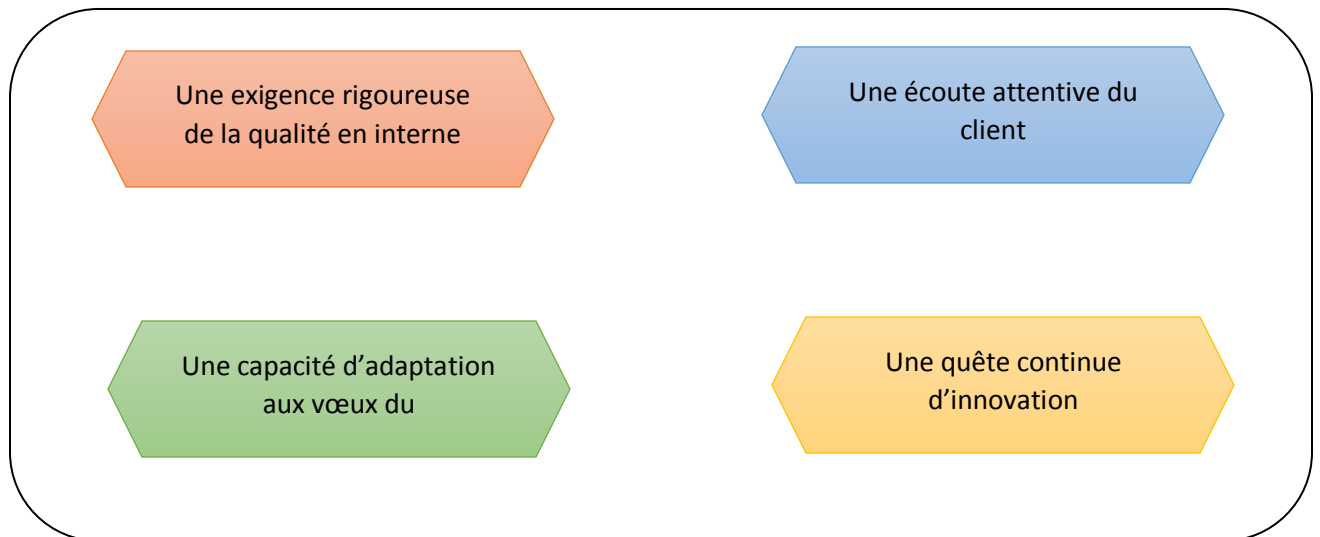
C'est d'abord dans le domaine de la construction et du bâtiment que monsieur AZZOUZ Abdelkader s'est aguerri aux techniques managériales et acquis une expérience de gestion qui lui ouvert la voie pour créer le groupe portant son nom "GROUPE AZZOUZ " en 1978

1.2. Présentation du groupe

Le groupe AZZOUZ est un ensemble de quatre sociétés ayant chacune sa personnalité juridique, mais liées par intérêts communs. Ces différentes sociétés ont été créés par les frères Abdelkader et el kadi, avec l'assistance de la nouvelle génération qui reprennent le flambeau.

Les valeurs :

Figure N°01 : les valeurs du groupe AZZOUZ



Source : Les documents interne du groupe AZZOUZ

1.3. Les sociétés du groupe :

- **AZZOUZ SERVICE (une flotte moderne)** : pérenniser sa position sur un marché à rude concurrence qui nécessite une réponse efficace aux vœux d'une clientèle de plus en plus exigeante.

-Mettre sur marché un produit de qualité irréprochable ne suffit plus, faudrait-il encore mettre ce produit à disposition du consommateur là où il se trouve et dans les délais permettant son approvisionnement régulier est sans aucune rupture.

L'unité a été créée en 2000. Elle dispose de toutes les installations d'une entreprise de logistique. Elle dispose d'ateliers de maintenance mécanique, électricité et tôlerie et une fosse pour la vidange des huiles et graisses, pompage de carburant fuel.

Créée initialement pour répondre aux besoins du groupe dans l'approvisionnement de ses unités de production en matières premières et son réseau de distribution en produit finis, la SPA AZZOUZ SERVICE met à la disposition des particuliers sa flotte moderne pour leur assurer un transport dans les délais et dans les conditions idoines de sécurité leur marchandise.

- **ETB AZZOUZ (une filiale bâtiment en marche)** : est une société à responsabilité limitée créée en 1978 qui s'est tôt spécialisée dans la promotion immobilier les travaux de bâtiments et la réalisation et vente locaux commerciaux.

L'ETB AZZOUZ et dotée d'un parc de matériels de réalisation, alliés à son histoire riche d'exploits et au management moderne de sa direction lui permet de s'imposer comme entreprise performante responsable et respectueuse de ses engagements.

L'ETB AZZOUZ a déjà dans son escarcelle d'un nombre significatif de références dans le domaine lui présagent un avenir certain à la vue du développement futur et rapide de la ville et de la région.

-**Les moulins AZZOUZ** : les moulins AZZOUZ est une entreprise de fabrication de farine panifiable de semoule supérieure et d'aliments de bétail conditionnés.

Les activités :

- Transformation Blé tendre en farines et blé dur en semoules
- Transformation Semoule fine en pâtes alimentaires et semoule moyenne en couscous et farine en biscuits
- Torréfaction et conditionnement de café.

Les produits commercialisés :

- Pâtes alimentaires courtes
- Biscuits
- Semoules grosses moyennes et fines
- Couscous
- Farines panifiables supérieurs boulangères et améliorées
- Aliments de bétail.

-SARL AZZOUZ Eaux Minérales & Boissons Gazeuses : est une société à responsabilité limitée créée en 2004 et entrée en exploitation en juin 2006.

1.4. Equipements de production

Œuvrant constamment à l'optimisation de ses capacités de production et à la modernisation de ses installations le groupe AZZOUZ se donne les moyens de sa politique de développement en consentant d'énormes investissements sur l'acquisition et le renouvellement d'équipements de dernière technologie.

Ainsi, le groupe AZZOUZ dispose d'installations de production modernes de dernière technologie pour les lignes de production.

Des équipements permettant des performances de production optimales dans les meilleures conditions d'hygiène et de sécurité en sus le groupe s'est doté de laboratoires bien équipés permettant de suivre les caractéristiques physico-chimiques et microbiologiques des produits fabriqués.

Le groupe AZZOUZ dispose également de moyens de manutention et de transports pour permettre l'acheminement très rapide du produit vers le consommateur dans les meilleures conditions d'hygiène dans les délais.

1.5. Moyens humains

Le groupe AZZOUZ tout en dotant de moyens humains pour faire face aux exigences de production et de prestation participe à la création d'emplois. Il emploie environ 350 travailleurs à plein temps.

En plus d'une politique rigoureuse de sélection de la main d'œuvre et de l'encadrement, le groupe AZZOUZ a mis sur place un plan de formation visant à adapter ses compétences au développement technologique continue.

La formation est prise en charge au niveau même des sites de production et au niveau des instituts spécialisés auxquels le groupe fait appel à chaque fois que le besoin se fait sentir.

1.6. L'EXIGENCE QUALITE :

Le consommateur est plus en plus exigeant en matière de qualité et parce que la concurrence en matière d'offre de produit dans son domaine est intense le groupe AZZOUZ veille continuellement à mettre sur le marché un produit de qualité irréprochable à des prix compétitifs anticipant sur les vœux des clients le groupe s'impose une exigence qualité rigoureuse en interne

Recueillant par un processus clients les exigences et les attentes des consommateurs le groupe AZZOUZ a mis en place un système management qualité à la norme ISO 9001 afin de garantir l'entière satisfaction et mettre à disposition des produits de qualité

- Laboratoires :

Conscient que la qualité du produit ne peut être établie que par le recours aux moyens technologique les plus performants en matière d'analyse le groupe s'est doté d'un laboratoire de très haute technologie pour permettre aux responsables charger de la production de s'assurer d'une qualité irréprochable du produit la mission dévolue à ce laboratoire est le contrôle a tous les niveaux de la qualité de la matière première et du produit fini

- Analyse physicochimiques

-Contrôlé en coures de production (quantitatif et qualitatif des produits)

-Contrôle final

-Poids à l'hectolitre

-Taux de cendre

-Taux d'affleurement

1.7. Diversification :

Depuis la création du groupe agroalimentaire AZZOUZ en 1997 ses gestionnaire n'ont eu de cesse de mener une politique de diversification des produits pour répondre aux besoins du marché et surtout pour optimiser les moyens de production et intervenir efficacement sur le marché ainsi en plus d'intervenir sur un large panel de produits allant des diversités de céréales à l'eau minérale la diversification se fait également sur l'offre des produits eux-mêmes c'est au niveau de la gamme d'une même produit que le groupe des moulins AZZOUZ offre le choix a ses client de même que différents mode de conditionnement ciblant une diversité d'utilisateurs sont préconisés

1.8. Perspectives horizons 2015-2020 :

- Lancement de projet de diversification des produits (nouveaux produits agroalimentaire)
- Réalisation de chambre frigorifiques
- Acquisition de 1000 hectares pour la production de céréales
- Implémentation de système management environnemental SME et de santé et sécurité au travail SMSST

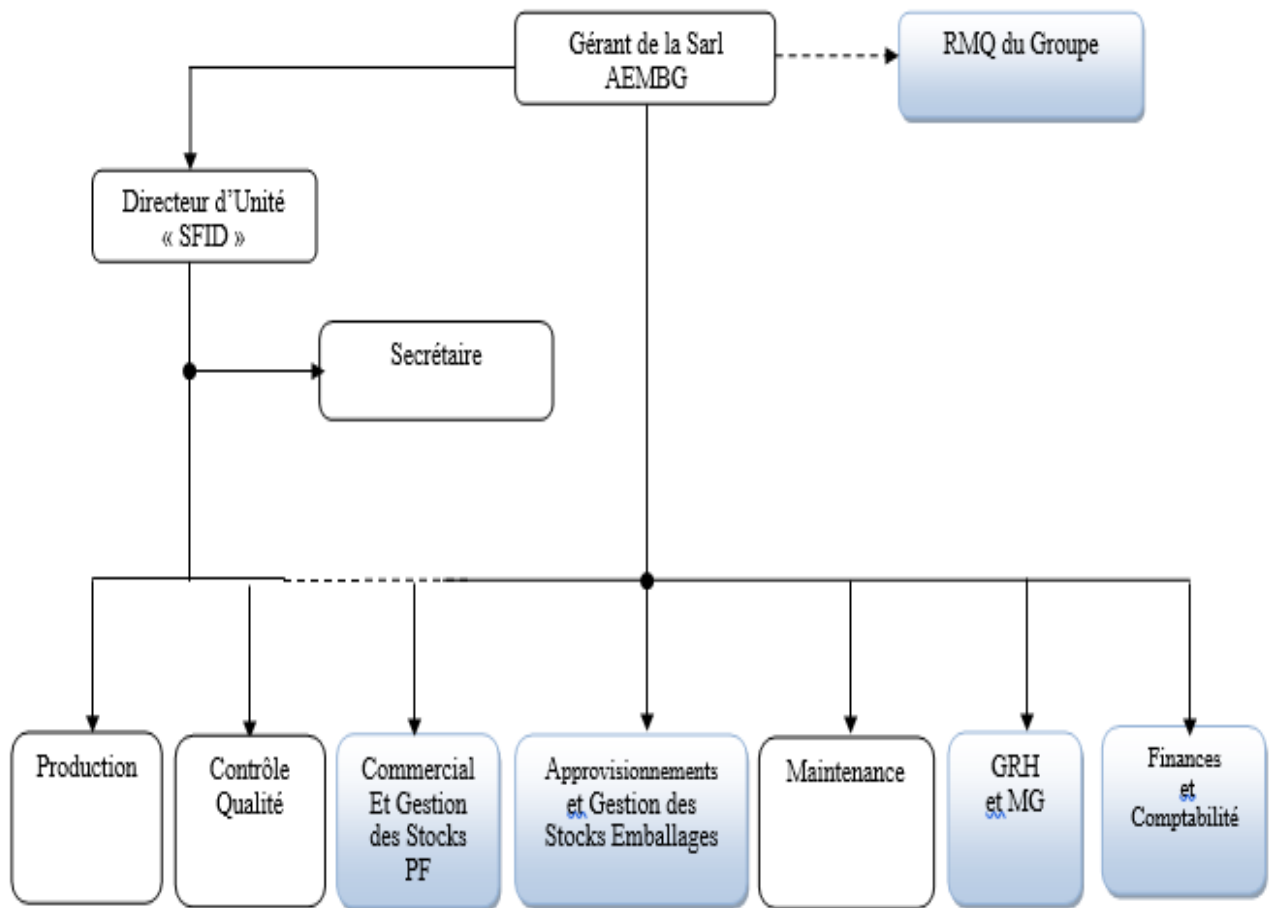
Section 2 : Présentation de la filiale SARL AEMBG

L'entreprise AEMBG filiale du groupe AZZOUZ est une société à responsabilité Limitée qui a démarré en 2006. L'activité d'eau minérale et boissons gazeuses, sous la marque SFID en référence à la ville où elle est implantée, mais aussi un symbole et une reconnaissance pour la communauté à laquelle la marque appartient. Spécialisée dans l'embouteillage d'eaux minérales et de boissons gazeuses.

2.1. L'organigramme de l'AEMBG

Afin d'assurer une bonne diffusion des principes de bonne gouvernance d'entreprise au sein de l'AEMBG, la société est dotée d'un organigramme organisationnel clair, assorti de fiches de fonction détaillées et adossées à un manuel de procédures et de contrôle interne formel. L'AEMBG est organisée fonctionnellement selon l'organigramme hiérarchique suivant :

Figure N°02 : l'organigramme de l'entreprise



Source : Les documents interne de l'AEMBG

2.2. Produits commercialisés

2.2.1. Contenances

- Bouteilles : 19 litres, 5 litres, 1.5 litres, 1 litre, 0.5 litre et 0.33 litre
- Gobelets de 0.25 litre
- Sachets 0,5 litre
- Fardeaux de 06 bouteilles de 1.5 litres et 1 litre, de 12 bouteilles de 0.5 litres et 0, 33 litres, de 4 bouteilles de 5 litres,
- Cartons de 48 gobelets de 0.25 litre
- Cartons de 24 Sachets de 0.5 litre

2.2.2. Composition du l'eau minéral SFID

▪ Fiche technique : Composition : (mg/litre)

- Calcium =74
- Magnésium=35
- Sodium=28
- Potassium=02
- Bicarbonate=268
- Chlorures=68
- Sulfates=91
- Nitrates<30
- Nitrite=0.00
- Résidu sec=650
- PH=7.2

2.2.3. Logo commercial :

Figure N°03 : logo AEMBG



Source : Les documents interne de l'AEMBG

2.3. Principales installations

Lieu d'implantation de l'usine abritant ses installations logistiques et industrielles est situé à SFID (commune de Sidi Ahmed) - Wilaya de Saida, à 56 km du chef-lieu de wilaya de SAIDA. Elle est délimitée par le côté nord par la route nationale n°6.

L'implantation de la société AEMBG lui permet de s'alimenter en eau à partir de la nappe qui s'étend de « **BASSIN OUED FALETTE** » à « **SIDI AHMED** » wilaya de **SAIDA**.

Section 3 : le système management qualité au sien de L'AEMBG

Les dirigeants de la Société AEMBG ont depuis la création de la société en 2006, pris conscience de l'importance à accorder à la qualité, pour la pérennité de l'entreprise. Ceci a conditionné le choix de l'implantation d'un système management qualité selon les référentiels ISO 9001- version 2008 dont la conformité a été certifiée en mai 2015 par l'organisme de certification Intertek.

Le SMQ de la SARL AEMBG est conforme aux exigences de la norme ISO 9001. Il est défini, documenté et mis en œuvre pour les activités suivantes : Production et commercialisation d'eau minérale naturelle non gazeuse et boissons gazeuses.

-Les processus nécessaires au SMQ ainsi que leurs interactions sont identifiées et donnent lieu à surveillance et mesure qui permettent d'en assurer leur maîtrise.

-Les processus clés du SMQ sont formalisés et définis à travers des fiches de processus et des logigrammes. La gestion des processus est sous la responsabilité des pilotes de processus.

La supervision de la gestion des processus est du ressort du RMQ.

3.1. Le système management qualité de LA SARL AEMBG

Le système management qualité de l'AEMBG a été mis en place en 2015 lors de la phase de préparation du projet de certification ISO 9001 : 2008, il est composé de :

- Processus
- Six procédures obligatoires et procédures opérationnelles
- La politique qualité
- Instruction de travail
- Enregistrement

Chapitre 1 : présentation générale d'entreprise d'accueil

- Manuel qualité.

Ce système documentaire apporte beaucoup d'avantages à l'entreprise :

- Il permet de prouver l'existence du SMQ lors des audits de certification et des audits de suivi par l'organisme certificateur.
- Il permet la compréhension des objectifs de la stratégie et de la vision à long terme.
- Il facilite la compréhension des procédures par le personnel et par les nouvelles recrues.
- Il décrit l'exécution opérationnelle des tâches et la définition des responsabilités et des prérogatives.

A- Les processus clés déterminés par la SARL AEMBG sont repris sur ce tableau.

Tableau N°01 : liste des processus de la SARL AEMBG

Processus	Abréviation	Ordre chronologique
Processus management		
Direction	PM	01
Processus réalisation		
Approvisionnement	PR	01
Production	PR	03
Commerciale	PR	02
Contrôle qualité	PR	04
Processus support		
Ressources humaines et moyens généraux	PS	01
Maintenance	PS	02

Source : Le manuel qualité de l'AEMBG

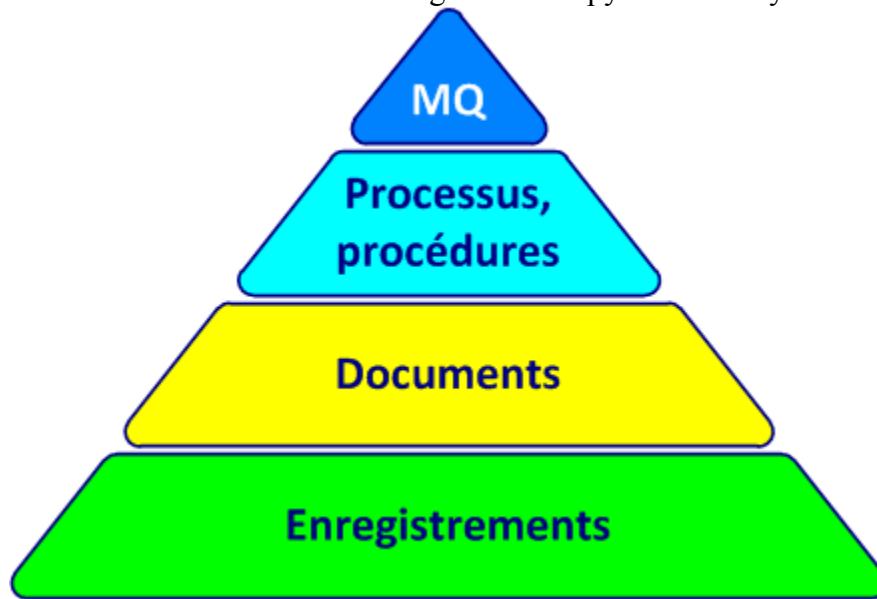
L'approche processus a apporté plus d'efficacité dans l'exécution des tâches, car elle a permis d'identifier de manière claire toutes les ressources nécessaires au bon déroulement des activités de la manière la plus rationnelle possible. Ceci en facilitant la détermination des tâches redondantes ralentissant le travail.

En effet, les résultats escomptés sont atteints de façon plus efficace lorsque les activités et les ressources sont gérées comme un processus. Cela dit, le besoin d'amélioration des processus reste continuellement ressenti.

La mise en place de processus a permis aussi l'agrégation de l'expérience et l'amélioration de la communication en matière d'exécution des tâches. Pour le suivi et la mesure de la performance des processus, les éléments de sortie de chaque processus ont été de manière précise pour pouvoir en évaluer la qualité et détecter aussi les dérivés qui constituent la base d'amélioration.

Le système de management de la qualité de la Sarl AEMBG est décrit dans un ensemble de documents organisés, selon l'architecture suivante :

Figure N°04 : pyramide du système documentaire



Source : Manuel qualité de la Sarl AEMBG.

B- procédures obligatoires et procédures opérationnelles

B.1 : Maîtrise des documents

Les documents qualité de la SARL AEMBG, sont soumis à des règles de rédaction, de gestion conformément à la procédure de maîtrise des documents.

Les versions en vigueur sont accessibles et disponibles sur les lieux d'utilisation.

Tout document périmé est retiré et détruit par le RMQ ; un seul exemplaire original du document périmé est archivé au niveau du RMQ à des fins de traçabilité.

Les documents d'origine externe sont identifiés et leur diffusion est maîtrisée.

B.2 : Maîtrise des enregistrements

La maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité fait l'objet d'une procédure écrite « procédure de maîtrise des enregistrements ».

B.3 procédure Action Préventive : c'est une procédure qui définit les dispositions prises par la SARL AEMBG pour la mise en œuvre des actions préventives afin d'éliminer les causes des non conformités potentielles.

B.4 procédure action correctifs : c'est une procédure qui définit les dispositions prises par la SARL AEMBG pour la mise en œuvre des actions correctives afin d'éliminer les causes des non conformités réelles pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

B.5 procédure audit interne : cette procédure a pour objet de décrire les modalités de réalisation des audits qualité internes au sein de la SARL AEMBG.

B.6 procédure maîtrise produits non conforme : cette procédure a pour objet de définir les dispositions prises par la SARL AEMBG pour identifier et traiter les non-conformités détectées.

C- la politique qualité : Adaptée à la finalité de l'entreprise, elle fait l'objet d'une évaluation et d'une révision périodique, chaque fois que nécessaire, notamment à l'occasion des revues de direction.

La politique qualité est communiquée à l'ensemble des employés par :

- Affichage de la politique de la Direction.
- Explications verbales aux personnels.
- Réunions périodiques avec le personnel d'encadrement.

D. Manuel Qualité

Il énonce la politique qualité et l'organisation de SARL AEMBG, décrit dans les grandes lignes son système de management qualité et renvoie, pour plus de détail aux fiches d'identification des processus, ou aux différentes procédures.



CHAPITRE II :
Présentation générale du passage

Chapitre 2 : présentation générale du passage

L'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme qui peut l'aider à améliorer ses performances globales et fournir une base solide à des initiatives permettant d'assurer sa pérennité.

La nouvelle version 2015 de l'ISO 9001 elle va progressivement remplacer la version 2008 pose de nouvelles bases pour construire et déployer un système de management qualité. Sans en révolutionner les concepts directeurs, elle renforce certaines exigences clés.

Section 1 : présentation générale du projet

Dans le cadre de l'amélioration du système management qualité la SARL AEMBG lance le projet du passage vers la nouvelle norme iso 9001 publiée en 2015 fin de garantir la satisfaction des clients et tous les parties intéressées

Le stage dont ce rapport fait s'est déroulé du 01 février au 30 Avril 2017, à LA SARL Azouz eau minéral & boisson gazeuse « AEMBG », sous la responsabilité du RMQ du groupe

1. L'outil QQQQCP

Tableau N°02 : QQQQCP du projet

QUI	Qui est concerné par le problème ? La SARL AEMBG Qui est chargé de la mission ? Stagiaire en management par la qualité, GUELLIL Mustapha
Quoi	C'est quoi le problème ? Les changements apportés au SMQ de la SARL AEMBG doivent s'adapter pour être conforme à la nouvelle norme
Où	Où apparaît le problème ? Au sein de la SARL AEMBG - sfid - wilaya Saida
Quand	Quand apparaît le problème ? À partir de 2017
Comment	Comment résoudre le problème ? Proposer une démarche de certification ISO 9001v2015 Comment mesurer le problème ? En utilisant la grille diagnostic documentaire et proposer un plan d'action
Pourquoi	Pourquoi résoudre le problème ? Pour les enjeux financiers et organisationnels, pour avoir une organisation et un système de management de la qualité efficaces,

	pour satisfaire les clients internes et externes, pour améliorer la traçabilité des différentes activités de l'entreprise, et pourvoir une meilleure crédibilité et visibilité par rapport aux parties prenantes
--	--

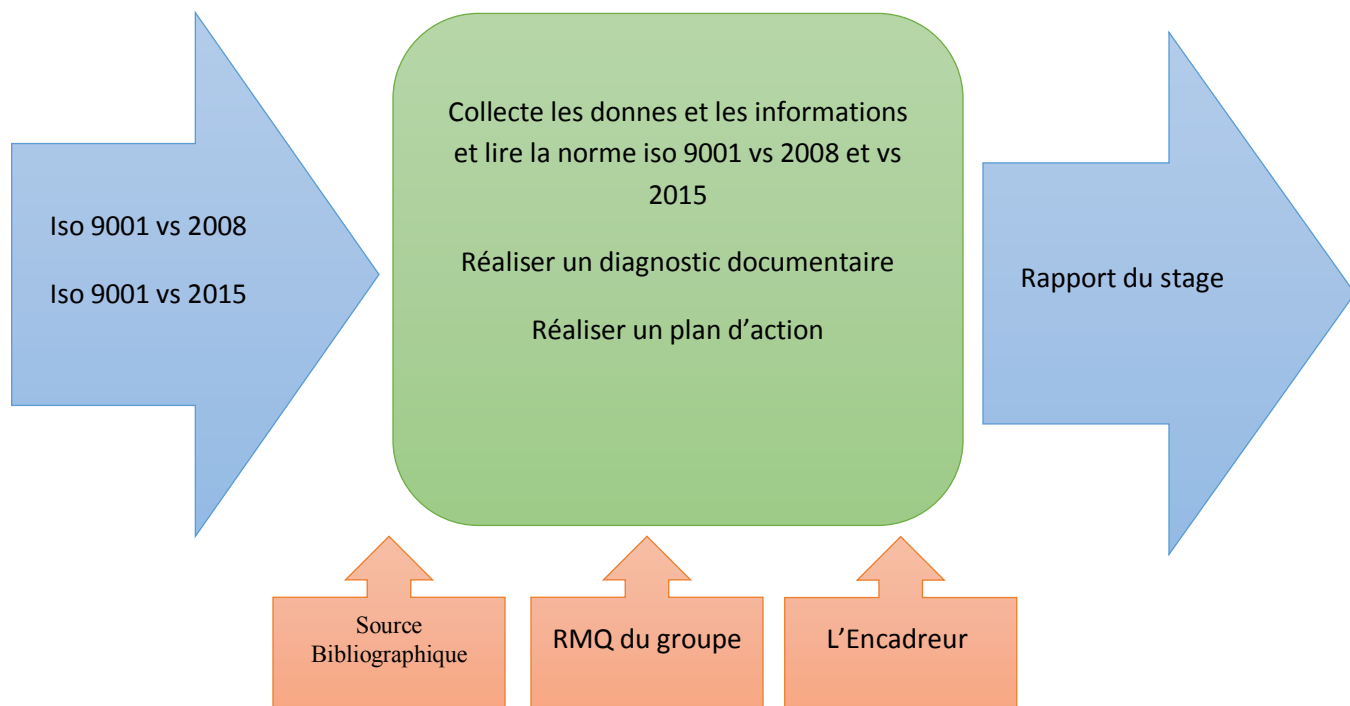
Source : Elaboré par nous-même.

2. Objectifs

- Sensibiliser le personnel à cette démarche de progrès et d'amélioration permanente.
- Effectuer un état des lieux et une analyse de l'existant, et des pratiques de l'entreprise concernant le management de la qualité
- Effectuer une analyse fine de la norme ISO 9001 afin de détecter des éventuelles Erreurs/incompréhensions dans le travail de recensement/cartographie des processus
- mettre en place un outil de contrôlé et évaluer les risques
- proposer un plan d'action pour le passage vers iso 9001 version 2015

3. Processus du projet :

Figure N°05 : processus du projet



Source : Elaboré par nous-même.

4. Planification du projet

Tableau N°03 : planning du projet

Plan du projet	Collecte les données et les informations et lire la norme iso 9001 vs 2008 et vs 2015
	Faire une comparaison entre les deux versions 2008 et la 2015
	Connaitre l'organisation de L'AEMBG à travers des questionnaires et des entretiens – état des lieux
	Réaliser un diagnostic documentaire
	Proposer un plan d'action
	Elaborer une politique qualité selon la norme iso 9001 vs 2015 Identifier les risques et les opportunités et identifier les sources d'éléments entrants et destinataires d'éléments de sortie de chaque processus

Source : Elaboré par nous-même.

5. Analyse du risque projet :

Tout projet contient des risques susceptibles de perturber le déroulement des activités :

- Difficulté à comprendre les processus d'activités
- La non implication du personnel dans la démarche qualité
- Difficulté à gérer les activités

Section 2 : la qualité et la norme ISO 9001 :

2.1. La qualité :¹

Le terme « Qualité » regroupe de nombreux aspects et de nombreuses approches selon le point de vue où l'on se place. Pour mieux cerner ces différentes approches, il est intéressant d'analyser la définition qui a été donnée pour définir la Qualité.

Définition de la qualité selon la Norme ISO9000 VERSION 2005 : C'est « L'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ».

Les trois niveaux de la qualité : la qualité peut être déclinée en trois types

Qualité externe : Fournir un produit ou des services conformes aux attentes des clients afin de les fidéliser et d'accroître la part de marché de l'entreprise.

Qualité interne : Amélioration du fonctionnement d'une entreprise. Déployer des moyens permettant d'optimiser l'organisation, de repérer et de corriger les dysfonctionnements. Les bénéficiaires de premier rang sont le personnel et la direction de l'entreprise mais ces dispositifs ont également des retombées sur la qualité externe.

Non qualité : La non qualité est définie selon la norme NFX 50-120 comme étant : « un écart entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue », cette non-qualité s'entend pour le produit fini que pour la totalité du processus de fabrication, chaque étape du processus peut être entachée de non qualité, c'est ce qu'on appelle la non qualité interne. L'entreprise peut évaluer la non-qualité de son produit et/ou service en mesurant la différence entre le jugement de l'utilisateur et la qualité présumée de sa fourniture.

2.2. La norme iso 9001 :

La norme ISO 9001 définit les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

Elle fournit aux entreprises un cadre qui permet une approche systématique de la gestion de leurs processus de façon à produire régulièrement des produits et des services qui répondent aux attentes de leurs clients

1. Organisation Internationale de Normalisation (ISO) :

« L'ISO (International Organization for Standardization) est un organisme de normalisation international composé de représentants d'organisations nationales de normalisation de 165 pays

Les travaux de l'ISO sont réalisés par les experts des secteurs industriels, techniques et économiques qui ont demandé ces normes et qui les appliquent par la suite.

A ces experts peuvent s'associer d'autres spécialités comme les représentants d'agences gouvernementales et de laboratoires d'essais.

L'ISO, qui est un organisme non gouvernemental de normalisation le plus grand dans le monde, dont son Secrétariat central est situé à Genève (SUISSE), propose, à travers sa famille de normes ISO 9000, des méthodes de gestion rationnelle de la qualité.

¹ <https://qualite.ooreka.fr/comprendre/definition-qualite>

Ces méthodes se basent sur deux grands principes : L'Orientation client et L'Approche processus ; le premier insiste sur l'importance que doivent revêtir les exigences des clients au sein d'un organisme.

Le second définit un système de rationalisation d'un organisme en décomposant toutes ses actions (achat, production, contrôle, ...etc.) comme des processus.²

2. L'évolution de la norme ISO 9001 :³

En 1979, l'Organisation Internationale de Normalisation constitue un Comité Technique qui a réuni la compétence logicielle détenue par l'ISO. Le TC 176 (l'un des comités technique s parmi environ 200 autres) est le producteur de la plus grande partie des normes concernant le management et l'assurance de la qualité.

En 1987, le comité technique 176 débouche avec la publication des cinq premières normes de la série 9000, spécialement basée sur les concepts de l'assurance de la qualité, développés dans les années soixante, essentiellement dans les activités militaires (l'armement, l'aéronautique, ...etc.).

En 1994, la sortie de la version ISO 9000 ; son principe est d'assurer au client que l'entreprise certifiée dispose d'une organisation fiable, capable de produire ce qu'elle lui a promis et de maîtriser les éventuels produits / prestations non-conformes. Dans cette version, les normes relatives aux exigences d'assurance qualité étaient au nombre de trois :

- **ISO 9001** : « Systèmes Qualité : modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et services associés ».
- **ISO 9002** : « Systèmes Qualité : modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation et services associés ».
- **ISO 9003** : « Systèmes Qualité : modèle pour l'assurance de la qualité en contrôle et essai final ».

En 2000, la série des normes ISO 9000 a subi une importante refonte visant à simplifier leur application et à les orienter sur le principe de management par les processus. Si l'ancienne version était surtout basée sur la notion de procédure, la nouvelle vise plus à décrire les processus nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise, particulièrement ceux relatifs au client. Elle propose également une simplification du nombre de documents et du vocabulaire employé.

La révision 2000 de la norme ISO 9000 a porté tant sur le fond que sur la forme avec pour principaux objectifs¹ :

D'améliorer l'utilisation et l'appropriation par tous les secteurs d'activités des normes de base par l'adoption d'une structure plus adaptée au fonctionnement de l'entreprise.

De veiller à la prise en compte de tous les acteurs de l'entreprise, en mettant en exergue le rôle moteur du client sans oublier les contributions des autres parties intéressées.

D'éviter la multiplication de référentiels sectoriels qui risqueraient de remettre les entreprises sous la contrainte d'un nombre important d'audits.

² https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_internationale_de_normalisation

³ <http://users.polytech.unce.fr/~hugues/GL/Norme/Iso.html#ISO9000>

Chapitre 2 : présentation générale du passage

D'assurer la cohérence des normes traitant des systèmes de management dans diverses applications (environnement par exemple) puisqu'elles s'appliquent aux mêmes entreprises qui n'ont qu'un seul système de management global.

En 2008 Une nouvelle édition d'ISO 9001 a été lancée le 14 Novembre 2008.

Cette version n'introduit pas de nouvelles exigences par rapport à l'édition 2000 qu'elle remplace, mais elle offre des clarifications aux exigences existantes.

Dans sa version 2008, la norme ISO 9001 :

Offre une meilleure compatibilité avec l'ISO 14001 : en appliquant cette nouvelle version, il serait plus facile à l'entreprise de mettre en œuvre un système de management environnemental selon l'ISO 14001.

- Cette norme facilitera à l'entreprise la constitution d'un système de management intégré (qualité, sécurité et environnement).

- Renforce la conformité aux exigences du produit et permet une meilleure prise en compte des processus externalisés.

En 2015 La dernière version de l'ISO 9001 a été publiée en septembre 2015 et permet désormais de prendre en compte les enjeux internes et externes d'un organisme et les risques associés.

Figure N°06 : l'évolution de la norme ISO 9001



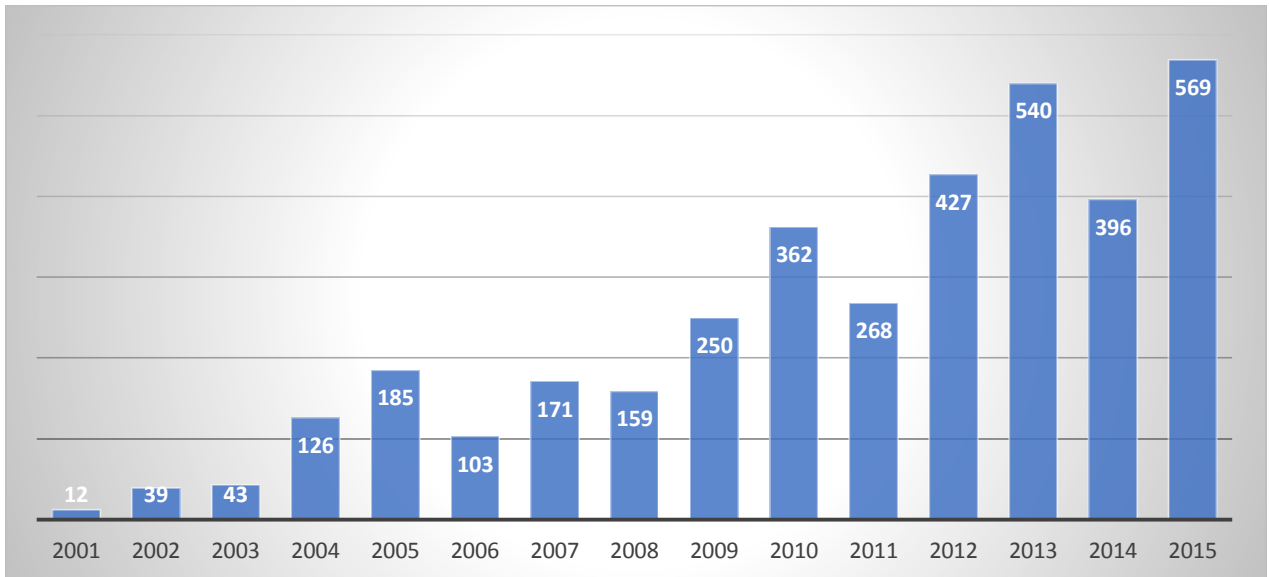
Source : <http://www.qualiblog.fr/actualites-du-milieu-normatif/iso-9001-version-2015-decodee-traduite-illustree-accessible/>

2.1. Évolution de la certification ISO 9001 en Algérie⁴

L'insertion de l'Algérie dans une logique d'économie de marché et la pression exercée par l'environnement international met l'économie algérienne en concurrence directe avec le reste du monde. De plus, la signature d'un accord d'association avec l'Union Européenne et sa future adhésion à l'organisation mondiale de commerce pousse les entreprises algériennes de se doter des moyens utiles pour obtenir un avantage concurrentiel.

⁴ <https://www.iso.org/fr/the-iso-survey.html>

Figure 07 : Evolution du nombre de certificats ISO 9001 en Algérie



Source : <https://www.iso.org/fr/the-iso-survey.html>

3. ISO 9001 version 2015 :

3.1. Les objectifs de la nouvelle norme ISO 9001 :2015 ⁵

Les objectifs globaux de cette version sont de faire en sorte que l'ISO 9001 continue à servir la compétitivité des entreprises, en intégrant les meilleures pratiques sur lesquelles les utilisateurs du monde entier s'accordent.

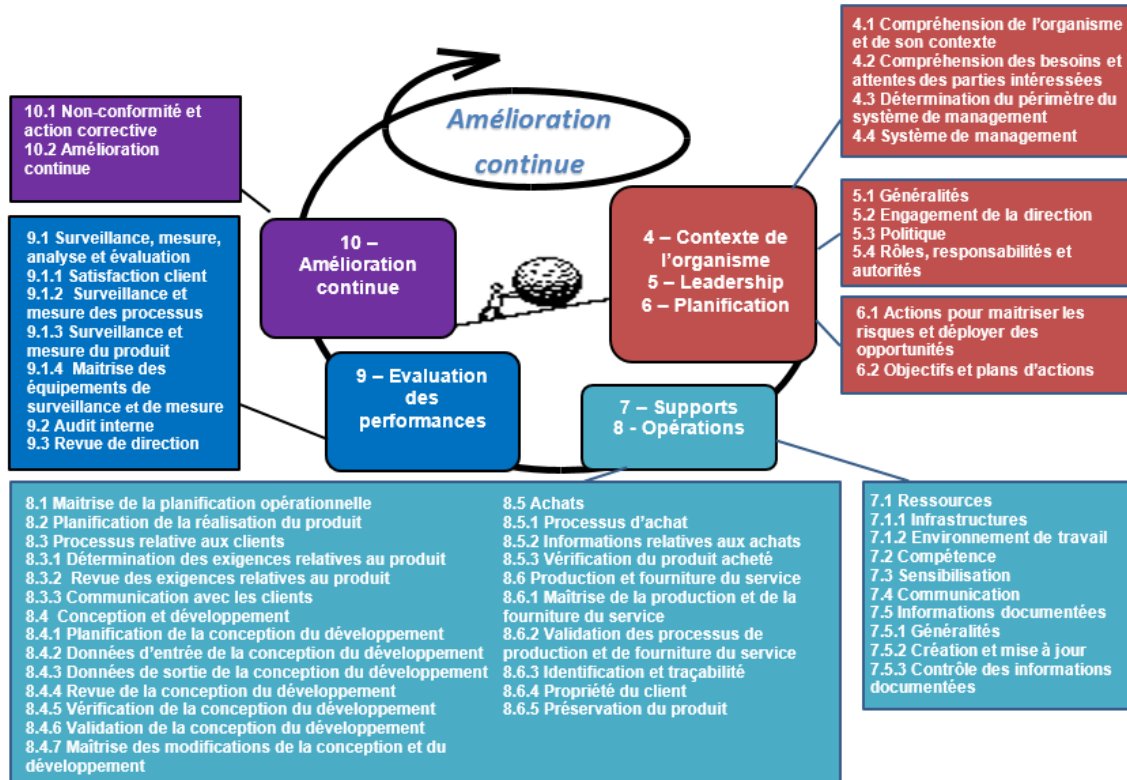
- Donner confiance aux clients des entreprises certifiées ; le système de management devant avant tout garantir un produit conforme et la satisfaction des clients.
- Fournir un cadre stable d'exigences pour les prochaines années.
- Être suffisamment générique tout en étant pertinent pour des entreprises de tout type et de toute taille, indépendamment du secteur ou de l'industrie
- Maintenir l'attention actuelle sur la gestion efficace des processus afin d'obtenir les résultats souhaités.
- Prendre en compte les changements survenus depuis la dernière mise à jour en 2008.
- refléter les changements dans un environnement de travail de plus en plus complexe et dynamique dans lequel les sociétés opèrent.
- Faciliter la mise en œuvre effective dans les sociétés et simplifier les évaluations de la conformité
- Utiliser des formulations simples afin d'assurer une compréhension commune et une interprétation uniforme des exigences.

⁵ <http://www.qualiblog.fr/forum/management-de-la-qualite/>

3.2. Les clauses de l'iso 9001 version 2015

1. Domaine d'application
2. Références normatives
3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisme
5. Responsabilité de la direction
6. Planification du SMQ
7. Support
8. Réalisation des activités opérationnelles
9. Evaluation des performances
10. Amélioration

Figure N°08 : schéma de la norme iso 9001 : 2015



Source : <http://www.qualiblog.fr/actualites-du-milieu-normatif/iso-9001-version-2015-nouveau-contenu/>

Section 3 : comparaison entre iso 9001 :2008 et iso 9001 : 2015

3.1. Le calendrier de la révision⁶

2012 : Première ébauche de la norme ISO 9001:2015 (WD : Working Draft).

Août 2013 : Les membres du SC2 ont rédigé un projet comité : le Commette Draft (CD).

Juin 2013 : Première phase de vote sur la norme ISO 9001 :2015 (CD) et le dépouillement en novembre 2013.

Juin 2014 : Après avoir recueilli les commentaires des différents pays membres de l'ISO, un projet de norme internationale est proposé : Draft for International Standard (DIS).

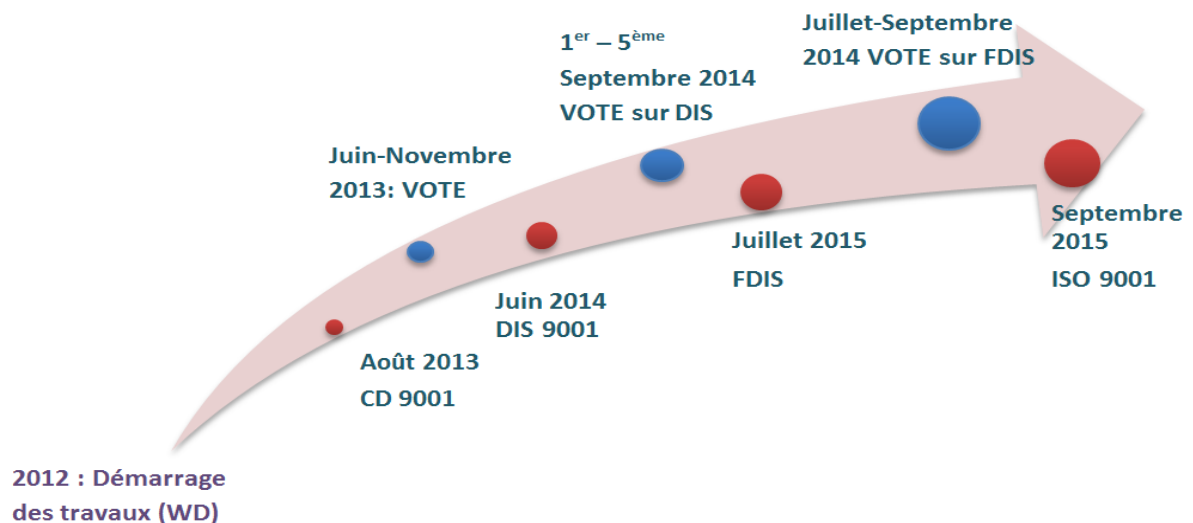
1er semestre 2014 : Seconde phase de vote sur le texte de la norme ISO 9001 :2015 (DIS).

Juin 2015 : Le Final Draft for International Standard est proposé.

Juillet 2015 : Troisième phase de vote sur le texte de la norme ISO 9001 :2015 (FDIS).
Dépouillement des votes en septembre 2015.

Septembre 2015 : publication de de la norme ISO 9001 :2015.

Figure N°09 : Le calendrier de la révision iso 9001 2015



Source : http://www.utc.fr/master-qualite/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2014-2015/MIM_projets/qpo12_2015_gp01_autodiag_ISO_9001_v2015/index.html

⁶ Livre L'ISO 9001 en marche Cap sur la version 2015, dory nissan afnor, p13

3.2. Les différences importantes entre l'ISO 9001 :2015 et la version ISO 9001 :2008 :⁷

- Le risque comme base du système de management. Plutôt qu'une approche « taille unique », la norme permet à l'organisation d'analyser ses risques afin de planifier un système de management de la qualité le plus approprié possible.
- Une perspective élargie des risques et la gestion des opportunités par le biais de la Détermination et le contrôle systématique du contexte des affaires, ainsi que des attentes et besoins des parties intéressées. Ceci fournit une meilleure opportunité d'améliorer le système de management de la qualité et sa capacité à atteindre les résultats escomptés.
- Le renforcement du leadership et de l'engagement de la direction à assumer la Responsabilité de l'efficacité du système de management de la qualité.
- Une place plus importante est donnée aux objectifs pour générer l'amélioration et à la planification pour la réalisation des objectifs.
- Les exigences relatives aux ressources nécessaires sont regroupées et plus exhaustives.
- La norme s'intéresse de manière plus détaillée à la maîtrise des processus, produits et services externalisés. Cela reflète le contexte dans lequel les organisations opèrent aujourd'hui : un environnement avec des processus externalisés et des chaînes approvisionnement plus complexes.
- La planification et la gestion du changement sont accentuées, y compris les changements requis dans les processus et les changements nécessaires au système de management.

3.3. Révision des principes du management de la qualité :⁸

Tableau N°04 : comparaison entre les principe iso 9001 2008 et 2015

Ancienne Configuration	Nouvelle configuration
Principe 1 – Orientation client	Principe 1 — orientation client ;
Principe 2 – Leadership	Principe 2 — leadership ;
Principe 3 – Implication du personnel	Principe 3 — implication du personnel ;

⁷ <http://www.qualitiso.com/comparaison-iso-9001-2015-vs-2008/>

⁸ http://forumqualite.com/actualite_maj_28_12_2015.php?pays=MAR

Chapitre 2 : présentation générale du passage

Principe 4 – Approche processus	Principe 4 — approche processus ;
Principe 5 – Management par approche système	Principe 5 — amélioration ;
Principe 6 – Amélioration continue	Principe 6 — prise de décision fondée sur des preuves ;
Principe 7 – Approche factuelle pour la prise de décision	Principe 7 — management des relations avec les parties intéressées.
Principe 8 – Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs	

Source : Elaboré par nous-même.

3.4. Comparatif des sommaires de la norme :⁹

Tableau N°05 : Comparatif des sommaires de la norme iso 9001

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

Source :

<https://www.certification-qse.com/iso-9001v2015-nouvelle-organisation-referentiel/>

⁹ La norme iso 9001 version 2015

3.5. Comparatif des terminologies de la norme :¹⁰

Tableau N°06 : Comparatif des terminologies de la norme

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Produits	Produits et services
Exclusions	Non utilisé (voir Annexe A.4 pour une clarification de l'applicabilité)
Documentation, enregistrements	Informations documentées
Environnement de travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus
Produit acheté	Produits et services fournis par des prestataires externes
Fournisseur	Prestataire externe

Source : la norme ISO 9001 : 2015

¹⁰ La norme iso 9001 version 2015

CHAPITRE III :
Préparer l'entreprise à la migration
vers la nouvelle version de ISO 9001
2015

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

Section 1 : diagnostic documentaire de la SARL AEMBG :

1.1 Evaluation du système documentaire :

La grille d'auto évaluation est basée sur la norme ISO 9001 vs 2008. Elle permet de mesurer les écarts entre les pratiques réelles concernant le système de management de la qualité et les exigences et recommandations (voir annexe I)

1.2 diagnostic LA SARL AEMBG selon ISO 9001 2015 :

La grille d'évaluation est constituée de l'item à évaluer, le choix de l'évaluation, le taux de véracité et le libellé de l'évaluation.

Tableau N°07 : échelle d'évaluation utilisés

Niveaux de VÉRACITÉ quant à la RÉALISATION des actions associées aux exigences de la norme			LIBELLÉS des niveaux de CONFORMITÉ des ARTICLES de la norme			
Libellés explicites des niveaux de VÉRACITÉ	Choix de VÉRACITÉ	Taux de VÉRACITÉ	Taux moyen Minimal	Taux moyen Maximal	Niveaux de CONFORMITÉ	Libellés explicites des niveaux de CONFORMITÉ
Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.	Faux	0%	0%	9%	Insuffisant	Conformité de niveau 1 : Il est nécessaire de formaliser les activités
Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	Plutôt Faux	30%	10%	49%	Informel	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités
Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.	Plutôt Vrai	70%	50%	89%	Convaincant	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.	Vrai	100%	90%	100%	Conforme	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats

Source : http://www.utc.fr/master-qualite/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2014-2015/MIM_projets/qpo12_2015_gp01_autodiag_ISO_9001_v2015/index.html

L'outil de diagnostic proposé fournit un ensemble d'éléments, ces éléments sont sous forme affirmative pour évaluer leurs véracités

Un seul item peut résumer plusieurs exigences de la norme d'ISO9001 : 2015. Les items sont classifiés par article et sous article comme montré dans le tableau ci-dessous.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

Tableau N°08 : la grille diagnostic documentaire

Réf	Critères d'exigence des articles de la norme	Evaluations	Taux %	Libellés des évaluations
4	Contexte de l'organisme	Convaincant	56%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
4.1	Compréhension du contexte et des enjeux	Insuffisant	0%	Conformité de niveau 1 : Il est nécessaire de formaliser les activités
	Les enjeux internes et externes sont identifiés relativement à votre organisme et à vos activités	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous surveillez et revoyez les informations relatives à vos enjeux externes et internes	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Votre SMQ est lié aux évolutions de vos enjeux externes et internes	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
4.2	Besoins et des attentes des parties intéressées	Informel	40%	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités
	Les parties intéressées pertinentes sont identifiées dans le cadre du SMQ	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Les exigences des parties intéressées sont prises en considération dans votre SMQ	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Vous revoyez régulièrement les exigences des parties intéressées	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Votre SMQ évolue lors de l'évolution des exigences de la norme	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
4.3	Système de Management de la Qualité (SMQ)	Conforme	100%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Le domaine d'application de votre SMQ est défini en identifiant ses limites et son applicabilité	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Un document complet est disponible et tenu à jour pour expliquer le domaine d'application de votre SMQ	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
4.4	SMQ et processus associés	Convaincant	83%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vous établissez et mettez en œuvre un SMQ en accord avec les exigences de la norme	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous tenez à jour et améliorez de façon continue votre SMQ	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous avez déterminé les processus nécessaires au SMQ en tenant compte de tous les éléments nécessaires dans l'organisme	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Vous possédez les méthodes permettant de surveiller, mesurer, évaluer et améliorer en continu les processus	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous avez analysé les risques et opportunités de ces processus et proposé les actions appropriées pour les traiter	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Vous conservez et tenez à jour les informations nécessaires pour le bon fonctionnement des processus	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
5	Responsabilité de la direction	Informel	40%	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités
	Responsabilité et engagement de la direction	Convaincant	70%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
5.1	La direction démontre sa responsabilité et son engagement concernant votre SMQ	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	La direction démontre son engagement relatif à l'orientation client	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
5.2	Politique qualité	Convaincant	50%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	La direction de votre entreprise établit, revoit et met à jour périodiquement sa politique qualité	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Votre politique qualité est disponible sous forme d'une information documentée, communiquée, comprise et appliquée au sein de votre organisme	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Rôles, responsabilités et autorités	Insuffisant	0%	Conformité de niveau 1 : Il est nécessaire de formaliser les activités
	Dans votre organisme, les responsabilités et autorités pertinentes sont attribuées, communiquées et comprises	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
6	Planification du système de management de la qualité	Convaincant	72%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
6.2	Prise en compte des risques et opportunités	Convaincant	50%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Les risques et opportunités pour votre organisation sont déterminés	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Les actions sont identifiées, intégrées et mises en œuvre au sein des processus du SMQ pour traiter les risques ou valoriser les opportunités	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	L'efficacité de ces actions est revue lors de la revue de direction	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Votre SMQ est adapté à l'évolution des risques et opportunités	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

6.2	Objectifs qualité et planification pour les atteindre	Convaincant	75%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vos objectifs qualité sont établis de façon qu'ils soient mesurables et ils sont positionnés aux niveaux de l'organisation et des processus pertinents.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vos objectifs sont cohérents avec votre politique qualité	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vos objectifs qualité sont documentés, tenus à jour et communiqués	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous maîtrisez et évaluez la méthode pour atteindre vos objectifs qualité	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
6.3	Planification des modifications du SMQ	Conforme	92%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous prenez en compte l'objectif de toute modification du SMQ et de toutes ses conséquences possibles	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Les actions sont identifiées pour anticiper les impacts de modification	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous considérez l'intégrité du SMQ lors sa planification	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous planifiez à la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
7	Support	Convaincant	65%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
7.1	Gestion des ressources	Conforme	94%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous vérifiez la disponibilité des ressources nécessaires de façon planifiée et périodique	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous fournissez et assurez les ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du SMQ, y compris pour les processus critiques	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous déterminez, fournissez et maintenez l'infrastructure et l'environnement nécessaires à la mise en œuvre de vos processus pour obtenir la conformité des produits et des services	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous déterminez les ressources nécessaires pour assurer des résultats de surveillance et de mesure valables et fiables	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous maintenez la disponibilité des ressources nécessaires	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous conservez les informations documentées pour démontrer l'adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Vos instruments de mesure sont vérifiés ou étalonnés, identifiés et protégés	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous conservez sous forme d'information documentée la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification lorsque de tels étalons n'existent pas	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Lorsqu'un instrument s'avère défectueux, vous déterminez si la validité des résultats de mesure antérieurs a été compromise et vous menez l'action corrective appropriée, si nécessaire	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous identifiez, tenez à jour et mettez à disposition des connaissances nécessaires	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous prenez en compte vos connaissances actuelles et déterminez la façon d'acquérir ou d'accéder aux connaissances supplémentaires nécessaires par rapport à la tendance et aux évolutions	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
7.2	Gestion des compétences	Conforme	92%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous identifiez les compétences nécessaires personnelles dont le travail a une incidence sur la qualité du produit ou service	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous vérifiez les compétences personnelles du personnel sur la base d'une formation ou d'une expérience	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous menez des actions pour permettre au personnel d'acquérir les compétences nécessaires et en même temps vous évaluez l'efficacité de ces actions	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous conservez des informations documentées appropriées comme preuves des compétences mobilisées ou mobilisables	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Sensibilisation	Informel	30%	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités
	Vous vous assurez que le personnel est conscient de la pertinence, de l'importance de leurs activités, des implications de la non-conformité et de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
7.3	Communication	Informel	30%	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités
	Vous déterminez les besoins de communication interne et externe pertinents pour le SMQ, y compris sur quels sujets communiquer ; à quels moments, avec qui et comment	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
7.4	Informations documentées	Convaincant	82%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vous vous assurez que la création et la mise à jour des informations documentées se font de manière appropriée	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Vous vous assurez que les informations documentées exigées par le SMQ et par la présente norme internationale sont disponibles et conviennent à l'utilisation.	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Vous mettez en œuvre des activités pour maîtriser les informations documentées et leur protection	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Les informations documentées d'origine externe que vous jugez nécessaires sont identifiées et maîtrisées.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
8	Réalisation des activités opérationnelles	Convaincant	76%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	Conforme	94%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous avez planifié, mis en œuvre et vous maîtrisez les processus internes et externes relatifs à la fourniture des produits et services	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous avez planifié, mis en œuvre et vous maîtrisez les processus internes et externes relatifs à la réalisation des actions pour traiter les risques ou valoriser	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous conservez des enregistrements apportant la preuve de la réalisation des processus et de la conformité des produits et services aux exigences.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Les éléments de sortie de votre planification sont adaptés aux modes de fonctionnement de votre organisme.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous maîtrisez les modifications prévues, analysez les conséquences des modifications imprévues et menez des actions pour limiter tout effet négatif	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
8.2	Détermination des exigences relatives aux produits et services	Convaincant	81%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vous établissez les processus pour communiquer avec les clients	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous déterminez les exigences client formulées ou non (nécessaires à l'usage), ainsi que les exigences réglementaires et légales	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Lorsque les exigences du client ne sont pas fournies sous une forme documentée, vous les confirmez avant acceptation	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous réalisez régulièrement les revues des exigences relatives au produit et service	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous revoyez et assurez que les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées ont été résolus	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	il existe des enregistrements prouvant les résultats des revues et des actions qui en découlent	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	En cas de modification des exigences des produits et services, vous vous assurez que les informations documentées correspondantes sont amendées et que le personnel concerné en est informé	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

8.3	Conception et développement de produits et services	Insuffisant	0%	Conformité de niveau 1 : Il est nécessaire de formaliser les activités
	Vous avez déterminé les étapes de la conception et du développement, les activités de revue et de vérification appropriées à chaque étape	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous maîtrisez les interfaces entre les personnes impliquées en conception et développement (responsabilités et autorités)	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous avez déterminé les éléments d'entrée de votre processus de conception et de développement complètement et non vaguement	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous avez identifié les résultats attendus des activités du processus de conception et développement	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous évaluez l'aptitude des résultats à satisfaire aux exigences prévues, et vous identifiez les problèmes et proposez des actions correctives ou préventives	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous conservez les documents décrivant les caractéristiques essentielles au bon déroulement du processus de conception et développement	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous révisez, maîtrisez et identifiez les modifications apportées aux éléments d'entrée et aux éléments de sortie de la conception pour assurer qu'elles n'aient pas d'impact négatif sur la conformité aux exigences	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	Vous vérifiez et validez les modifications avant leur mise en œuvre et vous conservez les informations documentées sur ces modifications	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
8.4	Maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes	Convaincant	80%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vous avez établi les critères et vous les appliquez pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous évaluez les risques de l'impact de l'externalisation des processus, produits et services	Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.
	vous vérifiez la conformité et le retentissement des prestataires externes sur la conformité de vos produits et services	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous vous assurez de l'adéquation des exigences spécifiées, et vous communiquez aux prestataires externes les exigences applicables	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous conservez les informations documentées sur les résultats du contrôle, de la vérification, de la surveillance et de l'évaluation des prestataires externes	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Production et prestation de service	Convaincant	86%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vous mettez en œuvre des conditions maîtrisées pour la production et la prestation de service, y compris la livraison et les activités après livraison	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Vous contrôlez l'aptitude du processus de préparation des services attendus dont les éléments de sortie ne peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori, à atteindre les résultats planifiés	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Vous identifiez les éléments de sortie tout au long de sa réalisation (traçabilité) et vous maîtrisez cette identification et les enregistrements qui y sont corrélés	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous avez identifié les éléments de propriété du client ou du prestataire externe que vous vérifiez, protégez et sauvegardez	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous assurez la préservation des éléments de sortie des processus au cours de la production et de la prestation de service	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous déterminez l'étendue des activités requises après livraison	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous revoyez et maîtrisez les modifications non planifiées essentielles à la production ou à la prestation de service et vous conservez les informations documentées décrivant les résultats de la revue, du personnel ayant autorité et de toutes les actions à mener	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
8.6	Libération des produits et services	Conforme	100%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous n'effectuez pas la libération des produits et services au client avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées pour la vérification de la conformité	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous conservez les informations documentées assurant la traçabilité jusqu'à la (aux) personne(s) ayant autorisé la libération des produits et services en vue de leur livraison au client.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
8.7	Maîtrise des éléments de sortie de processus, des produits et services non conformes	Conforme	92%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous identifiez et isolez les éléments de sortie des processus, les produits et services qui ne sont pas conformes aux exigences	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous traitez les éléments de sortie des processus, les produits et services non conformes de l'une ou plusieurs des manières selon le cas	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Selon la nature de la non-conformité et de son impact, vous menez les actions correctives appropriées et vous revérifiez leur conformité vis-à-vis des exigences appliquées	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous conservez les informations documentées relatives aux actions menées	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
9	Évaluation des performances	Convaincant	85%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	Conforme	90%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous mettez en œuvre les activités de surveillance et de mesure et vous évaluez leurs performances	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Vous conservez les informations documentées pertinentes des activités de surveillance et de mesure comme preuves de résultats	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous surveillez la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous obtenez les informations relatives à l'avis et l'opinion du client concernant votre organisme et vos produits et services, de façon déterminée préalablement	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous analysez et évaluez les données et informations appropriées issues de la surveillance, la mesure et autres sources	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous utilisez les résultats des ces analyses et évaluations comme données d'entrée à la revue de direction	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Audit interne	Convaincant	76%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Vous réalisez des audits internes à des intervalles planifiés	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous planifiez, établissez, mettez en œuvre et maintenez un ou des programmes d'audit	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous définissez les critères d'audit et le périmètre de chaque audit puis vous sélectionnez des auditeurs et réalisez des audits en assurant l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Les résultats des audits sont communiqués à la direction concernée et vous entreprenez sans délai indu les actions correctives nécessaires	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous conservez des informations documentées comme preuves de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
9.3	Revue de direction	Conforme	90%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Dans votre organisme, la revue de direction est planifiée et réalisée en prenant en compte les éléments nécessaires	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Après la revue de direction, vous prenez les décisions et actions relatives aux opportunités d'amélioration continue et aux éventuels changements à apporter au SMQ	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous conservez des informations documentées comme preuves des conclusions des revues de direction	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
10	Amélioration	Conforme	94%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
10.1	Généralités	Conforme	100%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous avez mené des actions pour satisfaire aux exigences du client et accroître sa satisfaction, maîtriser et corriger la non-conformité client	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Non-conformité et actions correctives	Convaincant	81%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
	Les parties intéressées pertinentes sont identifiées dans la cadre du SMQ	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vos objectifs sont cohérents avec votre politique qualité et vous avez réagi aux conséquences de la non-conformité, y compris celles liées à des réclamations	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous analysez toujours la non-conformité	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous recherchez et analysez les causes de la non-conformité en temps opportun	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous avez recherché si des non-conformités similaires existent ou pourraient potentiellement se produire	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous avez conservé des informations documentées de la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous avez mis en œuvre toutes les actions correctives requises pour faire face à ces non-conformités	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Vous avez examiné l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.
	Vous avez modifié, si nécessaire, le SMQ après la mise en place des actions correctives	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
	Vous avez conservé des informations documentées des résultats de toute action corrective	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
10.2	Amélioration continue	Conforme	100%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats
	Vous améliorez en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMQ	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.
	Un document complet est disponible et tenu à jour pour expliquer le domaine d'application de votre SMQ	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée.

Source : Élaboré par nous-même.

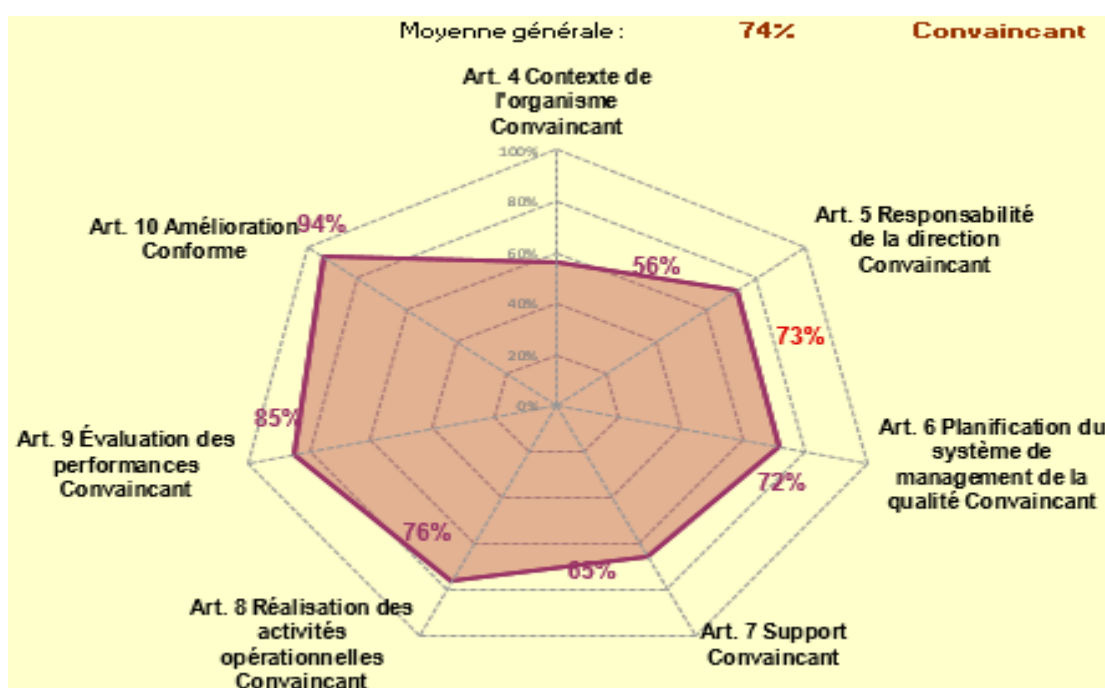
Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

Section 2 : analyse résultat du diagnostic documentaire

Après avoir réalisé un diagnostic de l'entreprise AEMBG conforme à la norme ISO 9001 version 2008, nous avons dégagé les résultats comme suit :

Ce diagnostic permet de juger le niveau de conformité par rapport aux nouvelles exigences de la norme et ainsi de faire apparaître les points faibles et les points critiques de la société et de pouvoir les identifier de manière efficace, rapide et pertinente.

Figure N° 10 : résultat du diagnostic documentaire



Source : Élaboré par nous-même.

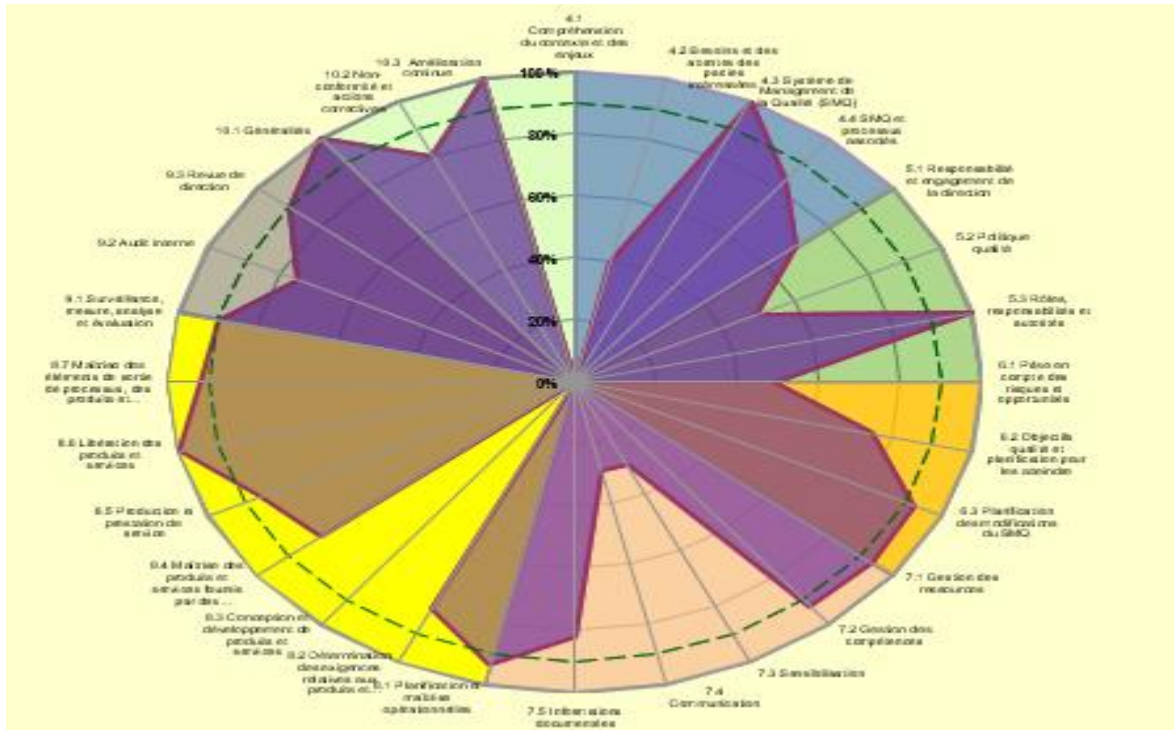
Le graphique montre les résultats du SMQ de l'AEMBG par rapport à la norme ISO 9001v2015.

Le niveau de conformité aux exigences de la norme est d'une moyenne générale de **74%** ce qui situe AEMBG dans un cadre Convaincant ce qui nous pousse à établir un plan d'actions de la transition vers la version 2015 de la norme ISO 9001 afin de remédier à ce cas.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

Les résultats obtenus en matière de conformité aux exigences pour les 28 sous-articles de la norme, montrent, par le biais d'un radar, les points des évolutions à mettre en place et à intégrer au sein du système de management de la qualité.

Figure N° 11 : niveaux de conformité selon les exigences des articles de la norme ISO 9001 :2015



Source : Élaboré par nous-même.

1. Les points forts :

- Le système de qualité de la AEMBG freine efficacement les erreurs et anticipe-les Dysfonctionnements.
- Le SMQ de la SARL AEMBG garantit une meilleure planification de la politique qualité et les objectifs de l'entreprise
- La certification selon les normes ISO 9001 :2008 constitue pour la SARL AEMBG un guide à suivre pour une meilleure mise en place de son SMQ
- L'application d'une approche processus permet à l'AEMBG de mieux cerner la valeur ajoutée de l'amélioration des différentes activités ;

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

- L'obtention de la certification ISO 9001 :2008 fourni à l'AEMBG une bonne réputation parce que elle représente une preuve et une confirmation de la qualité.

2.les points faibles :

-Une faible communication sur le système management qualité au sien de l'entreprise

-Manque des plans de formation

-L'implication du personnel dans le SMQ ne touche que les cadres de l'entreprise

- Le personnel de la SARL AEMBG n'a pas encore une culture sur la qualité

- La politique qualité bien que diffusée mais elle n'est pas comprise par l'ensemble du Personnel

- L'enquête de satisfaction client n'a pas encore été réalisée.

- -La gestion des compétences n'est pas optimale au niveau de l'AEMBG.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

Section 3 : plan d'action proposer :

Tableau N°09 : plan d'action proposer

	Chapitre	Les actions proposer	Qui responsable a l'action
4	Contexte de l'organisme		
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	Déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à la finalité de SARL AEMBG surveiller et revoir les informations relatives réglementation	Responsable Qualité
4.2	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	Établir la liste des parties intéressées pertinentes de la SARL AEMBG Anticiper les besoins et attentes raisonnables et pertinentes des parties intéressées	
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Inclure la nouvelle cartographie dans le manuel • Mettre a jour les nouvelles appellations • Inclure la notion risque et opportunité dans le manuel • Mettre a jour les exigences concernées selon les nouvelles normes iso 9001v2015 • Décrire les nouvelles exigences des normes iso9001 v 2015 pris en compte les spécificités du contexte de l'entreprise comme (les enjeux. Les produits et services.la culture d'entreprise. L'environnement 	
4.4	Système de management de la qualité et ses processus	établir une cartographie des processus contient assez de flèches pour bien montrer qui est le client (interne ou externe) mettre a jour les fiches processus selon la nouvelle norme 2015 dévoilée la valeur ajoutée du processus dans la revue de processus l'analyser la performance des processus comme un exemple de	

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

		<p>preuve d'amélioration continue de l'efficacité du SMQ</p> <p>surveille régulièrement les objectifs et les plans d'actions</p> <p>renforcé les engagements de la direction relatifs à l'amélioration continue</p>	
5	Leadership		
5.1	Leadership et engagement	Assurer la coordination entre les processus pour l'amélioration du SMQ	Responsable Qualité Et la direction
5.1.2	Orientation client	<p>Déterminer quels sont les différents types de clients (consommateur, client final, détaillant, bénéficiaire, acheteur...)</p> <p>- Rechercher et mettre en place des moyens adaptés d'écoute client avec évaluation de leur efficacité.</p> <p>- Définir les processus et moyens mis en œuvre pour "écouter les clients", c'est à dire comprendre leurs attentes et besoins afin de définir des produits et services adaptés</p>	
5.2	Politique qualité	<p>réviser la politique qualité et intégrer : (le contexte les enjeux les et les attentes des parties intéressées les risques et les opportunités)</p> <p>Améliorer la communication de la politique qualité au sien de l'AEMBG (interne et avec parties intéressées)</p> <p>Faire des séances de formation pour sensibiliser le personnel de AEMBG a l'importance de la politique qualité pour attendre les objectifs</p>	
5.4	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	Renforcer le rôle de la direction afin d'assurer l'efficacité du SMQ	
6	Planification		
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Revoir les procédures d'action préventives identifie les risques par des matrices risque opportunité pour chaque processus	Responsable Qualité Et la direction

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

		Classification des risques (AMDEC) planifier et évaluer les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	
6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	mettre à jour les objectifs qualité mettre à jour les fiches processus selon la nouvelle norme 2015, et selon la nouvelle cartographie des processus déterminer les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs et qui sera responsable	
6.3	Planification des modifications	détermine le besoin de modifier le SMQ prendre en compte toutes les modifications qui peuvent avoir un impact	
7	Support		
7.1	Ressources	établir un tableau de suivi des équipements nécessaire à la mise en œuvre des processus améliorer la fiche de poste pour bien déterminer et fournir les ressources humaines nécessaires	Responsable Qualité Et tous les pilotes processus
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure	Etablir un tableau de suivi et vérifications des instruments de mesure	
7.1.6	Connaissances organisationnelles	* Déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité * Tenir à jour et mettre à disposition les connaissances * Déterminer comment acquérir ou accéder aux connaissances supplémentaires nécessaires.	
7.2	Compétences	identifier les compétences requises pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité du produit identifier les compétences disponibles par le personnel présent dans l'AEMBG évaluer les écarts et d'identifier les éventuelles carences en compétences développer et maintenir les compétences.	

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

7.3	Sensibilisation	Faire une formation pour tout le personnel sur le fonctionnement du SMQ expliquer de la démarche qualité lors de l'embauche	
7.4	Communication	établir un plan de communication / et un responsable de communication interne au sien de l'AEMBG	
7.5	Informations documentées	*Recensant les documents existants *Identifiant les versions, mettant en place des règles de création, de révision et de gestion des documents. C'est à dire en identifiant Qui fait quoi ? Quand ? Avec qui ? Comment ? Avec quel outil ? *Impliquant le personnel dans la création et la rédaction effectuées par, ou avec les personnes possédant le savoir et revoir la codification des documents et revoir la procédure maitrise documents	
8	Réalisation des activités opérationnelles		
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	Assurance que les processus ont été déroulés comme prévu et démontrer la conformité des produits et services	
8.2	Exigences relatives aux produits et services	Établir un plan de communication avec les client - ce qui va être communiqué, c'est-à-dire le sujet de communication, - comment sera effectuée cette communication, - À quel type de clients est destinée la communication, - Qui réalise la communication, - La date ou les dates prévues de la communication, -Comment sera évaluée la communication.	
8.3	Conception et développement de produits et services		

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	Évaluer les risques relatifs a les prestataires externes Revoir critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes. Conserver sous forme d'information documentée ces activités et toutes les actions nécessaires résultant des évaluations Communiquer les exigences avec prestataires externes	Responsable Qualité Et les pilotes processus
8.5	Production et prestation de service	renforcer Le suivi de la conformité réglementaire (la veille réglementaire) et tenir à jour autant que nécessaire et au moins tous les 3 mois et doit être conservé par l'organisme, comme preuve de l'identification des exigences légales et réglementaires et autres exigences auxquelles l'organisme doit se conformer conserver les données et les documents liés à la mesure, à la surveillance et à la gestion quotidienne du processus.	
8.6	Libération des produits et services	Revoir procédure audit internes, procédure action corrective et préventive conserver les informations documentées concernant la libération des produits comme une preuve de conformité	
8.6	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	actualiser la procédure de maitrise le produit non conforme pour réduit afin de limiter les risques , ou important financièrement ou pouvant nuire à l'image et à la réputation de l'organisme	
9	Évaluation des performances		
9.1	Surveillance, mesure analyse et évaluation	- Introduire la notion de performance en plus de l'efficacité et l'associer à la mesure des résultats obtenus par les processus Évaluer les performances des processus. Évaluer les performances des processus. - évaluer les risques (AMDEC)	

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

		<ul style="list-style-type: none"> -Assurer la surveillance des informations relatives à la satisfaction client -Établir des méthodes de collecte d'informations -maitrise statistique des processus ; - améliorer les revues de processus ; - l'auto-évaluation des processus ; - améliorer les indicateurs. - communiquer les résultats obtenus 	Responsable Qualité et la direction
9.2	Audit Interne	Revoir la procédure d'audit interne	
9.3	Revue de direction	Modifie les éléments d'entrer et sortie de la revue de la direction et ont intègre (contexte .les enjeux ; les risques ; les opportunités ; la performance)	
10	Amélioration		
10.1	Généralités	Revoir les informations documentées de manière périodique L'amélioration de la performance au niveau des processus Déterminer les opportunités d'amélioration du système de management de la qualité.	Responsable Qualité et la direction
10.2	Non-conformité et action corrective	Revoir la Procédure Actions Correctives Utiliser une méthode pour structurée et résolution les problèmes (Ishikawa)	
10.3	Amélioration contenue	Gérer le Système par l'approche PDCA	

Source : Élaboré par nous-même.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

1. Identification le contexte d'organisme AEMBG :

1.1 Analyse : SWOT

- Les Forces :

Grâce à la politique de communication de LA SARL AEMBG, la filiale du groupe AZZOUZ affiche des croissances exceptionnelles depuis de sa création en 2006

Et Elle a une part de marché importante grâce à son réseau logistique

- Les faiblesses :

Une mauvaise communication à travers les médias par rapport d'autre concurrents

Le manque de diversification des produits

Manque de conception et développement sur les produits

- Les opportunités :

L'eau minéral SFID Bénéfique pour la santé humaine grâce à sa composition riche en bicarbonate

- Les menaces :

SFID est attaqué par de nombreux concurrents Jouant sur l'image de marque

1.2. ANALYSE : PESTEL

Tableau N°10: PESTEL

Les facteurs PSTEL	Les indicateurs clé	Les risques
Les facteurs Politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation gouvernementale • Pression gouvernementale • Politique régionale • Politique nationale • Politique européenne • Politique monétaire • Politique fiscale • Citoyenneté et actions citoyennes • Conscience politique • Activités de lobbying • Mécanismes de grève • Stabilité politique 	<ul style="list-style-type: none"> *Instabilité géopolitique *Pression diplomatique *Compétition politique accrue *Déclaration de guerre *Rigidité de la politique monétaire *Hasard moral *Action gouvernementale sur le cœur de la monnaie

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	<ul style="list-style-type: none"> • Liberté d'expression 	
Les facteurs Économiques	<ul style="list-style-type: none"> • Etape dans le cycle économique • Balance économique • Taux de change des monnaies • Taux de croissance économique • Taux d'inflation • Taux d'intérêt • Taux d'imposition • Evolution du PIB • Distribution des richesses • Situation immobilière • Evolution du pouvoir d'achat • Confiance des consommateurs • Politique de l'emploi et du chômage 	<p>Montée le prix de matières première</p> <p>Manque d'infrastructure</p> <p>Perturbation de la production</p> <p>Taux d'inflation annuel</p> <p>Baisse de la consommation nationale</p>
Les facteurs Sociaux ou Socioculturels	<p>Croissance démographique</p> <p>Espérance de vie</p> <p>Pyramide des âges</p> <p>Système de la santé</p> <p>Sécurité des personnes et des biens</p> <p>Conflits internes et externes</p> <p>Répartition des revenus</p> <p>Conditions de vie</p> <p>Équilibre travail et loisir</p> <p>Egalite du genre</p> <p>Éducation (accès, diversité et qualité)</p> <p>Accès à l'information, internet et réseaux sociaux</p> <p>Mobilité sociale et des personnes</p> <p>Style de vie, mode et tendances</p> <p>Culture et traditions</p>	<p>Faible niveau d'éducation</p> <p>Habitude de consommation</p> <p>Forte corruption</p> <p>Taux de chômage élevé</p>
Les facteurs Technologiques	<p>Hautes écoles</p> <p>Niveau technologique</p> <p>Recherche & développement</p> <p>Aides au financement de la recherche et de l'innovation</p> <p>Dépenses de l'État au niveau de la recherche</p>	<p>Fraude des données</p> <p>Vol de données</p> <p>Obsolescence technologique</p> <p>Sécurité des réseau</p>

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	<p>Réseaux de recherche et d'innovation Découvertes R&D Nouveaux brevets Taux de transfert technologique Cycle de vie des produits Vitesse d'obsolescence des innovations Impact des changements technologiques Niveau d'automatisation Communications, alphabétisation numérique</p>	
<p>Les facteurs Environnementaux ou Écologiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Météo et climat • Impact des changements climatiques • Réglementation en faveur de la protection de l'environnement • Dépenses de l'Etat au niveau de l'environnement • Agriculture, élevage et sylviculture • Réglementations urbanisme • Mobilité et transports • Sécurité • Balance énergétique (disponibilité, import/export) • Balance énergétique (% renouvelables) • Aides au financement du développement durable • Clean Tech / green Tech • Popularité du développement durable • Recyclage 	<p>Pollution Sécheresse</p>
<p>Les facteurs Législatifs</p>	<p>Législation, complexité et respect Système normatif Système judiciaire Réglementation sur la sécurité Réglementation sur l'emploi Réglementations fiscales Réglementations douanières</p>	<p>Taxation arbitraire Mauvaise évaluation droit douanes Audit fiscal Instabilité de la production législatives</p>

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Réglementation des marchés Mécanismes de contrôle Protection des consommateurs Droit des contrats Propriété industrielle Immigration / émigration	
--	--	--

Source : Élaboré par nous-même.

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

2. Identification des parties intéressées :

Tableau N°11 : les parties intéressées de la SARL AEMBG

Domaine où évolue la partie intéressée	Identification de la Partie intéressée	Risque encouru ou apport d'opportunité par cette partie intéressée	Niveau de pertinence de la partie intéressée (échelle de 1 à 3)
Fournisseurs	Sarl agro film Smtp Tonic Hc pro.....	Typologie du marché Caractéristiques de l'offre (concurrence, évolution des prix) Risques liés au non-respect des délais exigés La mauvaise évaluation en amont du fournisseur	3
Les concurrents	Saida ; ifri ; guedila ; Nestlé ...	Perte de part de marché Le risque lié à l'image de l'entreprise	1
Employés, clients internes	Gérant ; les chefs services ; les responsables ; les simples ouvriers ; les agents d'entretien	Blessure corporelle; Risque médical; Risque environnemental; Atteinte à la propriété; Atteinte à la réputation, bonne volonté mise en doute	3
Sous-traitant, autres externalisations	Entreprise de gardiennage	Qualité de la prestation délivrée	2
Organisme de certification, de Métrologie... Chambre de commerce et d'industrie, Cabinets spécialisés...	Intertek La chambre de commerce APAB	Non-respect des exigences Non-respect de réglementation	1
Clients intermédiaires	Les grossistes Entrepôt	Risques liés au non-respect des délais exigés Produit non conforme Risques par rapport à la performance logistique	3
Distributeurs	Les chauffeurs	Délais de livraison	2
Clients finaux	Le consommateur	Clients insatisfaits Produit non conforme	3

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

3. Identification des risques processus

Tableau N°12 : évaluation les risques de la SARL AEMBG

Processus	Risques	Impact	Analyse de risques			Les actions face aux risques
			G	F	C	
Approvisionnement	Bon de commande non précis	Retard délais de livraison	2	1	2	
	Produits achetés non conformes	Oscillation de la production	4	2	8	Assure le choix des fournisseurs par un cahier des charges exiger la qualité produit
	Produits achetés à des prix élevés	Cout de production élevé	3	2	6	Faire une étude de marché avant l'achat
	Délais d'acquisition non respectés	Arrêt de production	4	1	4	Assurer disponibilité d'un stock de matière première minimal
Commercial	Offre non conforme	Réclamation	3	1	3	Vérification du produit avant départ
	Contrats et/ ou avenants ou commandes mal négociés	Pert financière	3	1	3	Connaître les attentes, besoins et motiver le client Rechercher un accord gagnant-gagnant
	Facturation erronée ou en retard	Des retards de paiement	2	1	2	
	Clients insatisfait	Perd des clients	5	1	5	Il faut viser l'objectif de satisfaction client (par tous les techniques de vente)
Contrôle qualité	Bulletin d'analyse non précis	Produit non conforme	2	3	6	Sensibiliser le personnel

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

	Produits finis non conforme	Produit rebuté	3	3	9	Faire des contrôle périodique
	Équipements de laboratoires non étalonnés	Des résultats injuste	2	4	8	Réparés les équipements
Direction	SMQ non pertinent	Des exigences non respecter	3	5	15	Integer SMQ dans la démarche d'entreprise
	Inadéquat et inefficace	Mauvais traitement des données	3	5	15	Former le personnel d'entreprise pour obtenir un travail efficace
	Service non conforme		3	2	6	
Maintenance	Équipements et machines mal réparés ou mal entretenus	Des machines en panne	4	3	12	Renforce efficacité de travail des réparateur
RH et MGX	Insuffisance en formation	Un travail inefficace	2	4	8	Appliqué l'actions de formation pour le personnel
	Formations non évaluées	Mauvaise estimation des compétences excitant	1	2	2	Établir une fiche d'évaluation de formation
	Personnel non sensibilisé et non impliqué	Personnel démotivé	2	4	8	Implication de personnel
	Turnover	La perte en personnel	4	5	20	Motivation (morale. Rémunération)
	Retard dans les recrutements et les actions de formation	Pression de travail sur le personnel	1	2	2	Recruter au bon moment

Chapitre 3 : préparer l'entreprise à la migration vers la nouvelle version de ISO 9001 2015

Production	Eau de mauvaise qualité	Arrêt de production	5	1	5	
	Spécification de production non conforme	Produit non conforme	4	1	4	
	Exigences clients et/ou exigences réglementaires non respectées	Produit non conforme	5	1	5	

La fréquence :

1	Peu fréquent
2	Improbable
3	Possible
4	Probable
5	Presque certain

la conséquence

1	Négligeable
2	Mineur
3	Modérer
4	Majeur
5	Catastrophique

1-7	Très faible risque acceptable
8-11	Tolérable / Modéré
12-20	Inacceptable / Risque élevé

Source : Élaboré par nous-même.

Conclusion générale

Conclusion générale

L'objectif de ce mémoire de fin de cycle est de préparer l'entreprise au passage de la norme ISO 9001 version 2008 vers la norme ISO 9001 version 2015. Mais aussi pour contribuer à l'amélioration continue de la qualité au sein de l'entreprise.

Notre recherche a comporté trois chapitres. Dans le premier chapitre, nous avons présenté l'entreprise d'accueil. Ce chapitre nous a conduit à comprendre le fonctionnement du groupe AZZOUZ et son SMQ.

Dans le deuxième chapitre, nous avons présenté le passage, en commençant par une présentation de projet, puis nous avons développé l'aspect théorique de la qualité et de la norme ISO 9001. Enfin, nous avons décrit une comparaison entre les deux versions de la norme ISO 9001 : 2008 et la 2015.

Le troisième chapitre contient le travail réalisé au sien de l'AEMBG. Il consiste en une évaluation du SMQ, selon la norme ISO 9001 : 2008 , et un diagnostic. Afin de mesurer la proportion de la réponse de l'organisme au passage à la nouvelle version et de montrer comment l'AEMBG peut saisir l'opportunité du passage par un plan d'action pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 VERSION 2015, nous nous sommes référés à un ensemble d'hypothèses pour appuyer notre problématique. Ces hypothèses sont **confirmées**.

- **H1** : la première hypothèse, nous avons découvert que le que le système management qualité de l'AEMBG est un système performant et le passage vers la version 2015 d'ISO 9001 est une opportunité d'amélioration pour l'entreprise
- **H2** : La deuxième hypothèse stipule que le passage vers la nouvelle version va créer des nouveaux dysfonctionnements est vérifiée, parce que le potentiel humain est un enjeu considérable dans cette nouvelle version, pour l'organisme.

Enfin ce travail a été une expérience enrichissante et nous souhaitons, que notre travail de recherche contribuera à améliorer le système management qualité de de la SARL AZZOUZ Eaux Minérales & Boissons Gazeuses.

Ouvrages :

- Claude Pinet ,10 clés pour réussir sa certification ISO 9001 :2015, AFNOR, 2015
- M. Bazinet, D.Nissan, J.-M. Reilhac , Au cœur de l'ISO 9001 :2015 - Une passerelle pour l'excellence , AFNOR , 2015
- M. Bazinet, D. Nissan , L'ISO 9001 en marche - Cap sur la version 2015 , AFNOR,2015
- Yvon Mouglin , La qualité 2015, c'est facile , AFNOR , 2015
- Claude Pinet ,L'iso 9001 facile version 2015 réussir sa démarche de certification , AFNOR , 2015
- Mémoire de master professionnel Université de Technologie de Compiègne Master Qualité et Performance dans les Organisations : De l'ISO 9001 :2008 à la version 2015 : démarche de transition 2015-2016

Normes internationales :

- Norme ISO 9000 :2015 : Systèmes de management de la qualité – Principes et vocabulaire
- Norme ISO 9001 : 2015 : Système de Management de la Qualité – Exigences
- Norme ISO 9001 : 2008 : Système de Management de la Qualité – Exigences
- ISO/TS 9002, Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001 :2015 - 2016

Webographie :

- www.iso.org
- <https://qualite.ooreka.fr>
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_internationale_de_normalisation
- <https://www.iso.org/fr/the-iso-survey.html>
- <http://www.qualiblog.fr>
- <http://www.qualitiso.com>
- <http://forumqualite.com>
- <https://www.certification-qse.com/iso-9001v2015-nouvelle-organisation-referentiel/>
- http://www.utc.fr/master-qualite/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2014-2015/MIM_projets/qpo12_2015_gp01_autodiag_ISO_9001_v2015/index.html



ANNEXES

Annexe A : Certification ISO 9001 :2008 AEMBG

Annexe B : La politique qualité

Annexe C : La nouvelle politique qualité Selon ISO 9001 :2015

Annexe D : La cartographie des processus AEMBG

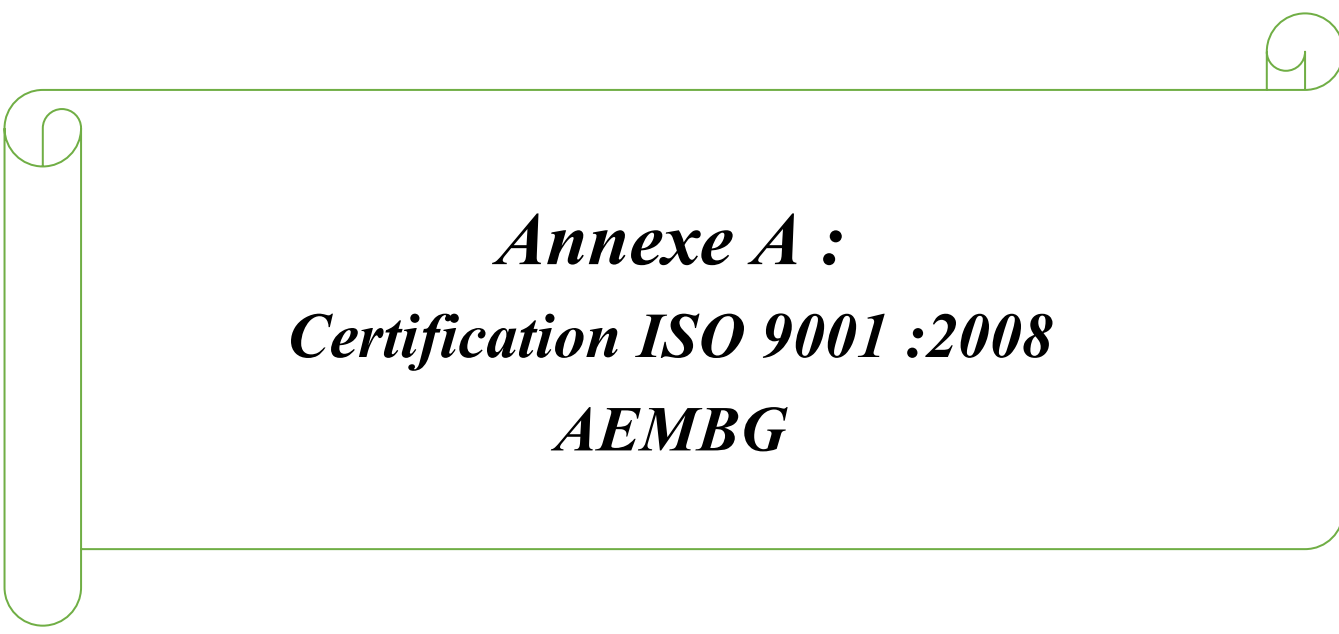
Annexe E : La nouvelle cartographie des processus

Annexe F : Modèle d'une fiche processus AEMBG :ISO 9001 :2008

Annexe G : Modèle d'une fiche processus AEMBG :ISO 9001 :2015

Annexe H : Comparaison entre ISO 9001 version 2008 et version 2015

Annexe I : Évaluation du système documentaire



Annexe A :
Certification ISO 9001 :2008
AEMBG

Certificat d'enregistrement

Intertek

Le Système de Management de la Qualité de :

SARL AZZOUZ Eaux Minérales & Boissons Gazeuses (AEMBG)

Site principal : Sfid, Sidi Ahmed, Daira de Ain El Hjar, SAIDA- 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 :

Production et commercialisation d'eaux minérales et de boissons gazeuses.

Numéro de certificat : 0025829-00
Date d'émission du certificat : 11 Mai 2015
Date d'expiration du certificat : 10 Mai 2018

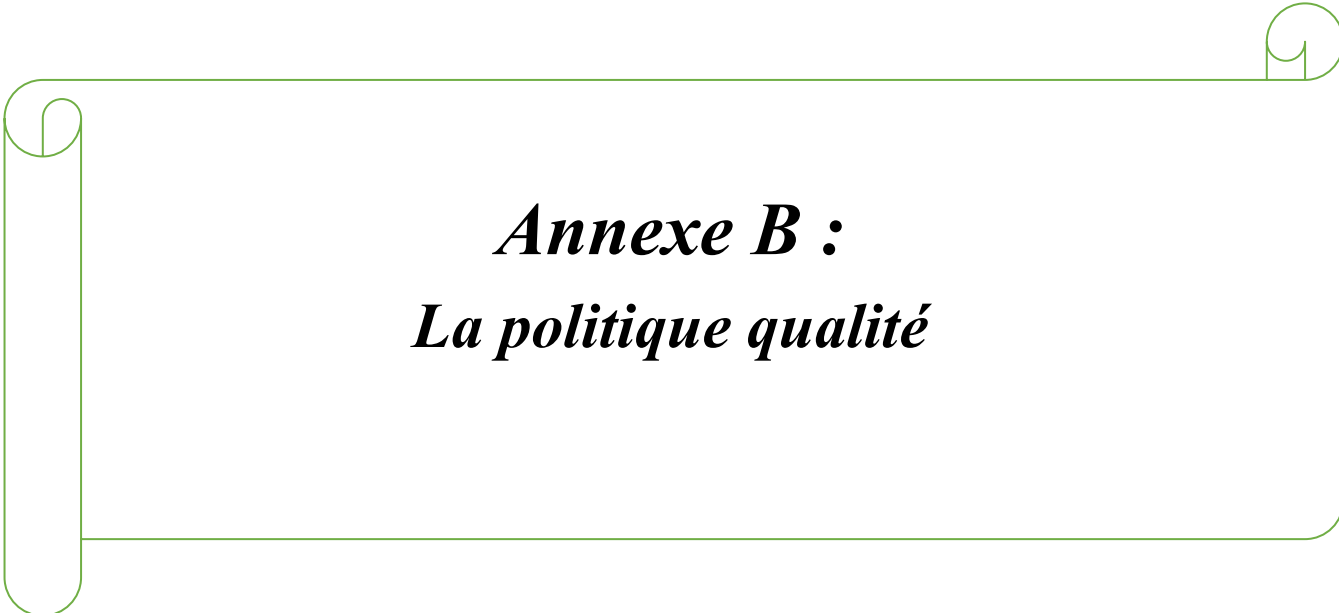


*Bernard Lesprit, Directeur Général
Intertek Certification France – 67, boulevard Bessières 75017 Paris - FRANCE*



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. Ed. 3 Rév.0.

A decorative border in a light green color, resembling a scroll or ribbon, frames the central text. It starts with a scroll-like flourish on the left, goes across the top, and ends with another flourish on the right. The bottom edge is a simple horizontal line.

Annexe B :
La politique qualité

La politique qualité

Depuis sa création en 2006, SARL AEMBG, à travers son management et ses compétences, s'est toujours attelé à déployer les efforts nécessaires pour propulser la société en tant que référence dans le domaine de la mise en bouteille d'eau de source minérale naturelle non gazeuse.

Forts d'avoir fait ses preuves sur le terrain, nous voulons conférer à SARL AEMBG une reconnaissance externe, à travers la certification de notre système de management de la qualité, conformément à la norme internationale ISO 9001 version 2008.

La volonté de SARL AEMBG est d'assurer l'entière satisfaction du client qui constitue pour notre société, l'objectif essentiel.

C'est pourquoi nous devons collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité afin d'améliorer continuellement notre niveau de performance.

Pour cela, nous nous engageons à:

- ✚ Accroître la satisfaction de nos clients ;
- ✚ Assurer la disponibilité des matières premières ;
- ✚ Garantir un niveau de qualité de nos produits ;
- ✚ Développer et promouvoir les compétences de notre personnel ;
- ✚ Respecter les exigences légales et réglementaires applicables à nos produits;
- ✚ Maintenir et entretenir nos infrastructures nécessaires pour la conformité de nos produits.

Le choix de l'implantation, du maintien et de l'amélioration de notre système de management de la qualité conforte notre volonté à concrétiser les axes de progrès ci-dessus et à assurer durablement un processus d'amélioration continue de nos performances.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Il appartient à chacun des responsables d'appliquer les règles et de respecter l'esprit du Système de Management de la Qualité, de le pérenniser et de l'améliorer continuellement

Le Responsable Management de la Qualité est chargé de veiller à la bonne exécution de cette démarche qualité et d'en faire la revue périodique avec les structures concernées.

Fait à Sidi Bel Abbès, le 12 Novembre 2013

Le Gérant
Monsieur AZZOUZ Abdelkader



Annexe C :
La nouvelle politique qualité
Selon ISO 9001 :2015

Depuis sa création en 2006, la SARL AEMBG, à travers son management et ses compétences, s'est toujours attelé à déployer les efforts nécessaires pour propulser la société en tant que référence dans le domaine de la mise en bouteille d'eau minérale naturelle non gazeuse.

Forts d'avoir fait ses preuves sur le terrain **face aux enjeux environnemental**, nous voulons conférer à SARL AEMBG une reconnaissance externe à travers la certification de notre système de management de la qualité, conformément à la norme internationale **ISO 9001 version 2015**.

La volonté de SARL AEMBG est d'assurer l'entière satisfaction et **de Comprendre les besoins et les attentes présents et futurs nos parties intéressées** qui constitue pour notre société, l'objectif essentiel.

C'est pourquoi nous devons collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité afin d'améliorer continuellement notre niveau de performance **et aussi pour Développer une culture et une stratégie de l'entreprise**.

Pour cela, nous nous engageons à:

- ✚ Accroître la satisfaction de **nos parties intéressées** ;
- ✚ Assurer la disponibilité des matières premières ;
- ✚ Garantir un niveau de qualité de nos produits ;
- ✚ Développer et promouvoir les compétences de notre personnel ;
- ✚ Respecter les exigences légales et réglementaires applicables à nos produits ;
- ✚ Maintenir et entretenir nos infrastructures nécessaires pour la conformité de nos produits.
- ✚ **Gérer les risques et rechercher les opportunités**

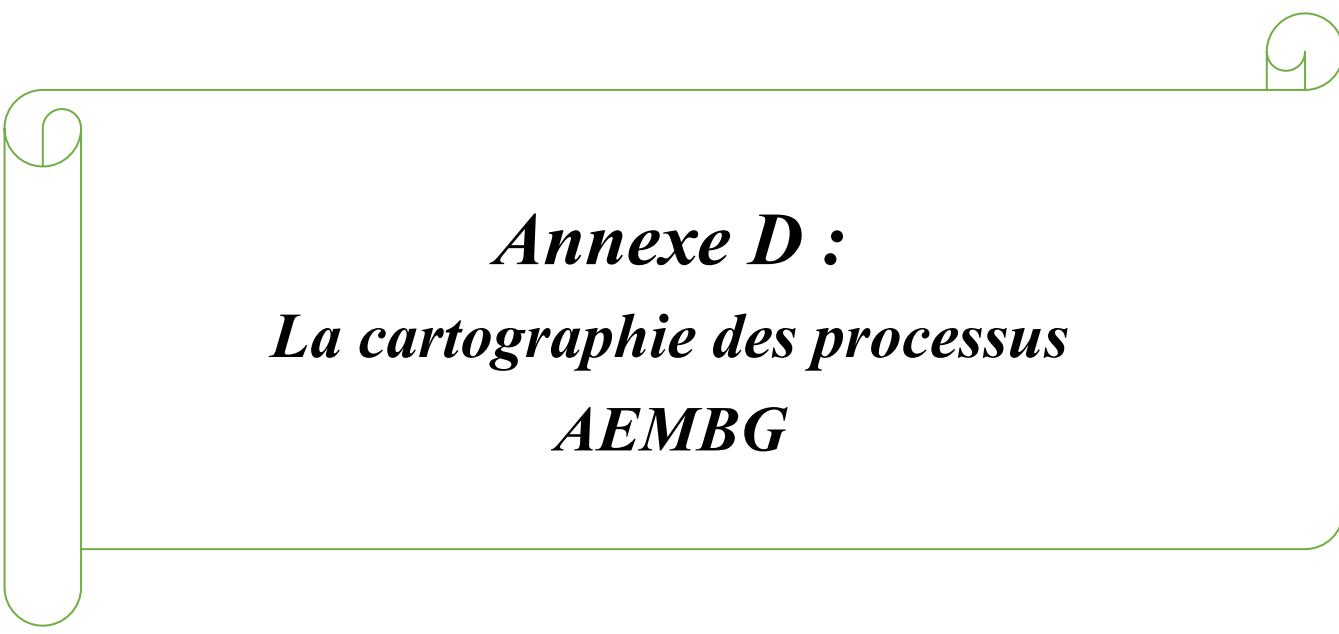
Le choix de l'implantation, du maintien et de l'amélioration de notre système de management de la qualité conforte notre volonté à concrétiser les axes de progrès ci-dessus et à assurer durablement un processus d'amélioration continue de nos performances.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

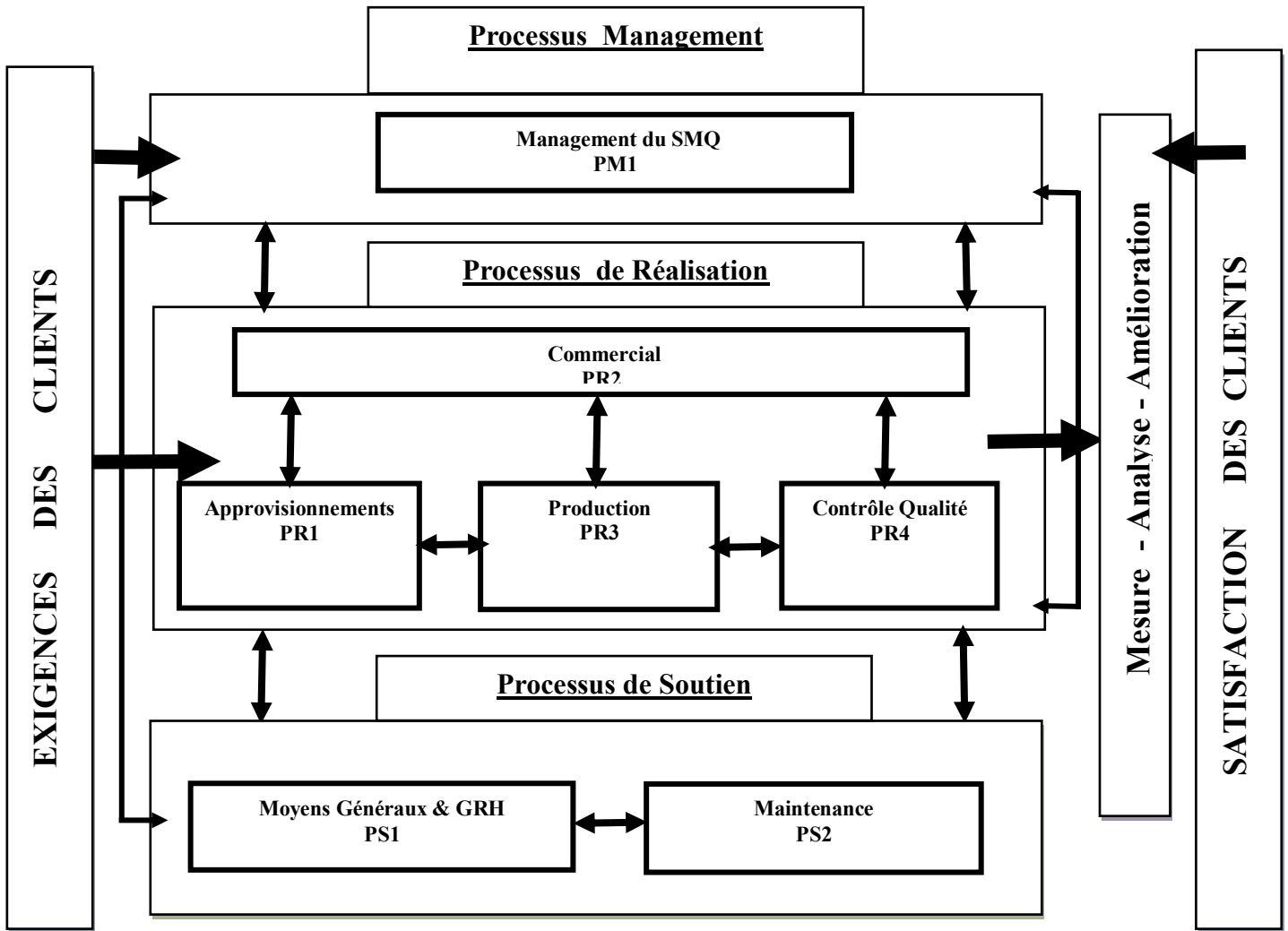
Il appartient à chacun des responsables d'appliquer les règles et de respecter l'esprit du Système de Management de la Qualité, de le pérenniser et de l'améliorer continuellement

La direction est chargée de veiller à la bonne exécution de cette démarche qualité et d'en faire la revue périodique avec les structures concernées.

Le Gérant
Monsieur AZZOUZ Abdelkader

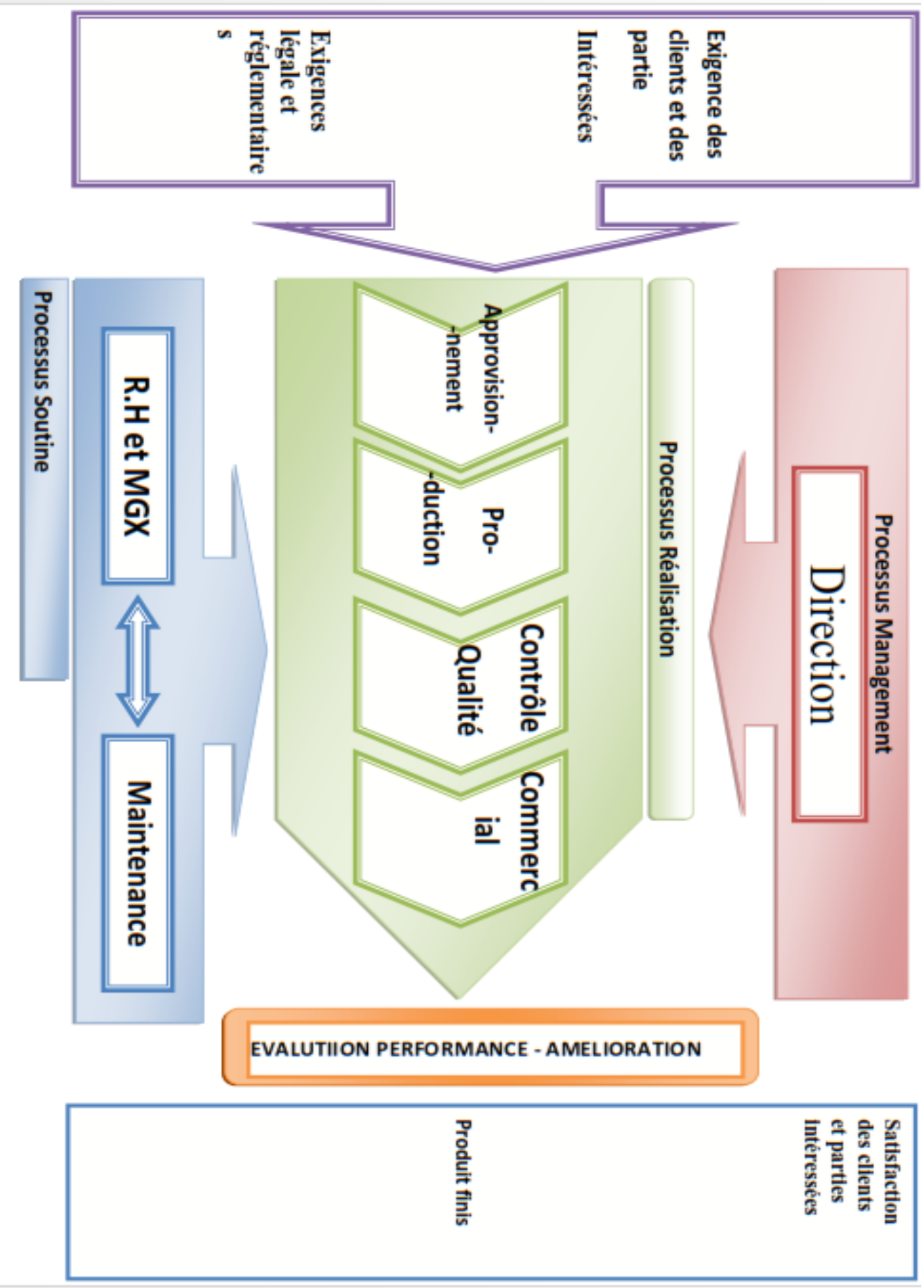
A decorative border in a light green color, resembling a scroll or ribbon, frames the central text. It features rounded corners and elegant curves at the top and bottom edges.

Annexe D :
La cartographie des processus
AEMBG




A decorative border in a light green color, resembling a scroll or ribbon, frames the central text. It features rounded corners and elegant curves at the top and bottom edges.

Annexe E :
La nouvelle cartographie des processus





Annexe F :
Modèle d'une fiche processus
AEMBG :ISO 9001 :2008

	SARL AEMBG SFID	PRS-PR2-01
		version : A
	FICHE PROCESSUS	Date : 16/02/2015
		Page : 1 / 1

Fiche d'identité


Pilote :	
Finalité du Processus :	
Eléments d'entrée :	Eléments de sortie :
Liens avec les autres processus :	
Acteurs du processus :	
Moyens matériels/Installations :	
Outils de surveillance et de mesure :	
Indicateurs qualité et objectifs associés :	

Logigramme

Responsables	Phases du processus	Documents



Annexe G :
Modèle d'une fiche processus
AEMBG :ISO 9001 :2015

	SARL AEMBG SFID	version :
	FICHE PROCESSUS	Date
		Page :

Intitulé du PROCESSUS :

Caractéristiques du processus

Pilote processus :

Finalité du processus :

Type de processus : (de management, de soutien ou de réalisation)

Interfaces Amont

--

Interfaces Aval

--

Données d'entrée	Données de sortie

Description des activités du processus

Acteurs	Eléments d'entrée	Etapas	Eléments de sortie	Echéance
		Logigramme		

Mesure et surveillance du processus

Objectif 1:

Indicateur associé:

Objectif 2:

Indicateur associé:

Liste des procédures et enregistrements liés au processus

<u>Procédures</u>
<ul style="list-style-type: none"> - -

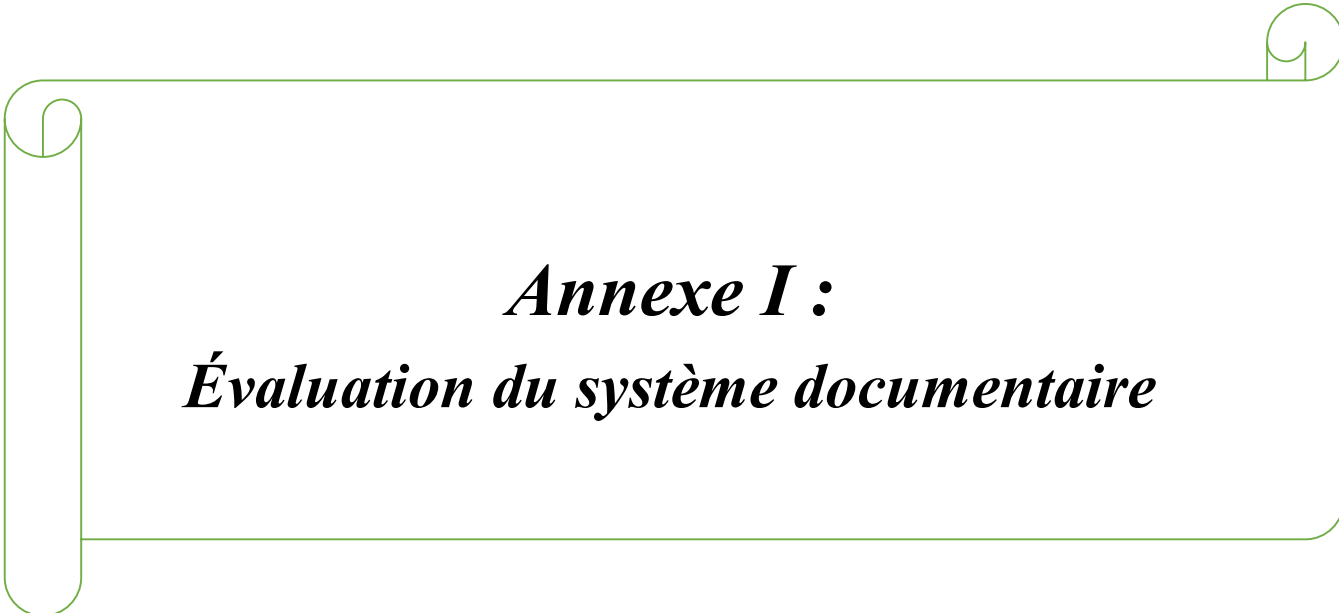
<u>Enregistrements</u>
<ul style="list-style-type: none"> - -



Annexe H :
Comparaison entre ISO 9001 version 2008
et version 2015

ISO 9001 : 2015		ISO 9001 : 2008	
Contexte de l'organisme	4		
Compréhension de l'organisme et de son contexte	4.1		
Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	4.2	4.1	Exigences générales
Détermination du périmètre d'application du système de management de la qualité	4.3	4.1	Exigences générales
Système de management de la qualité et ses processus	4.4	4.1	Exigences générales
Leadership	5	5	Responsabilité de la direction
Leadership et engagement	5.1	5.1	Engagement de la direction
Généralités	5.1.1		
Orientation client	5.1.2	5.2	Ecoute client
Politique	5.2	5.3	Politique qualité
Développement de la politique qualité	5.2.1	5.3	Politique qualité
Communication de la politique qualité	5.2.2	5.3	Politique qualité
Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	5.3	5.5	Responsabilité, autorité et communication
Planification	6	5.4	Planification
Actions à mettre en œuvre face aux risques liés aux menaces et opportunités	6.1	8.5.3	Action préventive
Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	6.2	5.4.1	Objectifs qualité
Planification des modifications	6.3	5.4.2	Planification du système de management de la qualité
Support	7	6	Management des ressources
Ressources	7.1	6	Management des ressources
Généralités	7.1.1	6.1	Mise à disposition des ressources
Ressources humaines	7.1.2	6.2	Ressources humaines
Infrastructure	7.1.3	6.3	Infrastructures
Environnement pour la mise en œuvre des processus	7.1.4	6.4	Environnement de travail
Ressources pour la surveillance et la mesure	7.1.5	7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure
Connaissances organisationnelles	7.1.6	6.2.2	Compétence, formation et sensibilisation
Compétences	7.2	6.2	Ressources humaines
Sensibilisation	7.3	6.2.2	Compétence, formation et sensibilisation
Communication	7.4	5.5	Responsabilité, autorité et communication
		7.2.3	Communication avec les clients
Informations documentées	7.5	4.2	Exigences relatives à la documentation
Généralités	7.5.1	4.2.1	Généralités
Création et mise à jour des informations documentées	7.5.2	4.2.3	Maîtrise des documents
Maîtrise des informations documentées	7.5.3	4.2.3	Maîtrise des documents
Réalisation des activités opérationnelles	8	7	Réalisation du produit
Planification et maîtrise opérationnelles	8.1	7.1	Planification de la réalisation du produit
Exigences relatives aux produits et services	8.2	7.2.1	Détermination des exigences relatives au produit

Communication avec les clients	8.2.1	7.2.3	Communication avec les clients
Détermination des exigences relatives aux produits et services	8.2.2	7.2.1	Détermination des exigences relatives au produit
Revue des exigences relatives aux produits et services	8.2.3	7.2.2	Revue des exigences relatives au produit
Modifications des exigences relatives aux produits et services	8.2.4		
Conception et développement des produits et services	8.3	7.3	Conception et développement
Généralités	8.3.1		
Planification de la conception et du développement	8.3.2	7.3.1	Planification de la conception et du développement
Éléments d'entrée de la conception et du développement	8.3.3	7.3.2	Éléments d'entrée de la conception et du développement
Maîtrise de la conception et du développement	8.3.4	7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement
Éléments de sortie de la conception et du développement	8.3.5	7.3.3	Éléments de sortie de la conception et du développement
Modifications de la conception et du développement	8.3.6	7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement
Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	8.4	7.4	Achats
Généralités	8.4.1	7.4.1	Processus d'achat
Type et étendue de la maîtrise	8.4.2	7.4.3	Vérification du produit acheté
Informations à l'attention des prestataires externes	8.4.3	7.4.2	Informations relatives aux achats
Production et prestation de service	8.5	7.5	Production et préparation du service
Maîtrise de la production et de la prestation de service	8.5.1	7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service
Identification et traçabilité	8.5.2	7.5.3	Identification et traçabilité
Propriété des clients ou des prestataires externes	8.5.3	7.5.4	Propriété du client
Préservation	8.5.4	7.5.5	Préservation du produit
Activités après livraison	8.5.5	7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service
Maîtrise des modifications	8.5.6		
Libération des produits et services	8.6		
Maîtrise des éléments de sortie non conformes	8.7	8.3	Maîtrise du produit non conforme
Évaluation des performances	9		
Surveillance, mesure, analyse et évaluation	9.1	8.2	Surveillance et mesurage
Généralités	9.1.1		Surveillance et mesurage
Satisfaction du client	9.1.2	8.2.1	Satisfaction du client
Analyse et évaluation	9.1.3	8.4	Analyse des données
Audit interne	9.2	8.2.2	Audit interne
Revue de direction	9.3	5.6	Revue de direction
Généralités	9.3.1	5.6.1	Généralités
Éléments d'entrée de la revue de direction	9.3.2	5.6.2	Éléments d'entrée de la revue
Éléments de sortie de la revue de direction	9.3.3	5.6.3	Éléments de sortie de la revue
Amélioration	10	8.5	Amélioration
Généralités	10.1	8.5.1	Amélioration continue
Non-conformité et action corrective	10.2	8.3	Maîtrise du produit non conforme
		8.5.2	Actions correctives
Amélioration continue	10.3	8.5.1	Amélioration continue

A decorative border in a light green color, resembling a scroll or ribbon, frames the central text. It features elegant curves and loops at the corners and ends.

Annexe I :
Évaluation du système documentaire

Chapitre 4: Système de Management de la Qualité

Chapitre	Question	Évaluation	Observations
4.2.1. Généralités	La politique et les objectifs qualité sont-ils formalisés?	Conforme	Sont formalisés et identifiés au manuel qualité de SARL AEMBG
	Les 6 procédures exigées par la Norme sont-elles rédigées?	Conforme	Tous les procédures exigées par la norme ISO 9001 VS 2008 sont identifiées
	Les documents nécessaires au fonctionnement des processus sont-ils établis, documentés, mis à jour ?	A améliorer	Les documents nécessaires au fonctionnement des processus sont conformes mais il manque la mise à jour des documents
	Les documents nécessaires au fonctionnement des processus sont-ils appliqués ?	Conforme	PRO.PM1.01
	Les documents nécessaires au fonctionnement des processus sont-ils appliqués ?	Conforme	PRO.PM1.02
4.2.2. Manuel qualité	Avez-vous rédigé un manuel qualité?	Conforme	Rédigé par le RMQ et approuvé par le PDG
	Les domaines d'application du SMQ sont-ils spécifiés (y compris le détail et la justification des exclusions) ?	Conforme	Les exigences de la norme ISO 9001 : 2008 exclues du champ d'application du SMQ de la SARL AEMBG sont les suivantes : - La conception et développement (§ 7.3). - Validation des processus de production et de préparation de service (§7.5.2). - La propriété du client (§ 7.5.4).
	Le manuel qualité, comprend-il toutes les procédures documentées établies pour le SMQ? Ou comprend-t-il leurs références?	Conforme	Le manuel qualité conforme selon les références suivant : Norme ISO 9001 : 2008 Norme ISO 9000 : 2005
	Le manuel qualité comprend-il une description des interactions entre les processus?	Conforme	Les interactions entre les processus sont identifiées au manuel qualité
4.2.3. Maître de la documentation	Une procédure de maîtrise de la documentation a-t-elle été rédigée?	Conforme	Les documents qualité de la SARL AEMBG, sont soumis à des règles de rédaction, de gestion conformément à la procédure de maîtrise des documents. PRO.PM1.01
	Définit-elle le mode d'approbation des documents?	Conforme	L'approbation des documents qualité est de la responsabilité du Gérant.
	Décrit-elle le mode de révision et de mise à jour de vos documents?	Conforme	La révision des documents qualité est du ressort du RMQ
	Explique-t-elle la façon dont les modifications et le statut en vigueur de vos documents sont identifiés?	Conforme	La modification des documents elle est identifiée à la PRO, PM1,01(modification)

	Explicite-t-elle une méthodologie rendant les versions pertinentes de vos documents disponibles sur les lieux d'utilisation?	Conforme	La méthodologie elle est identifié à la PRO, PM1,01 (classement)
	Décrit-elle un mode d'action rendant vos documents lisibles et identifiables sur les lieux d'utilisation?	Conforme	Le mode d'action qui qui permette que les doc lisibles et identifiables est identifié a la PRO, PM1,01(identification)
	Précise-t-elle la méthode permettant d'identifier et de maîtriser la diffusion des documents d'origine extérieure jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du SMQ)?	Conforme	Tout document d'origine externe est identifié au secrétariat de la Direction Générale, examiné par le Gérant et ensuite diffusé aux responsables concernés
	Propose-t-elle un mode de gestion permettant d'empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés?	Conforme	Les documents qualité non originaux périmés sont détruits par le RMQ. Les originaux des éditions périmées sont également détruits par le RMQ dès la fin des trois années de classement.
4.2.4. Maîtrise des Enregistrements	Établissez-vous des enregistrements apportant la preuve du fonctionnement du SMQ et de sa conformité aux exigences?	Conforme	Tous les enregistrements sont identifiés sur une liste PRO, PM1,05
	Existe-t-il une procédure documentée assurant l'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la conservation et l'élimination des enregistrements?	Conforme	La PRO, PM1,02
	Les enregistrements sont-ils faciles à identifier et accessibles?	Conforme	La liste des enregistrements facilite l'accès et l'identification par une Réf et Lieu de Classement
Chapitre 5: Responsabilité de la Direction			
5.1 / 5.2. Engagement de la Direction	Existe-t-il un document qui décrit l'engagement dans la mise en œuvre et l'amélioration continue de la Direction Qualité?	Conforme	La politique qualité
	Est-ce que la politique et les objectifs qualité sont établis dans un document écrit?	Conforme	La politique qualité
	Les exigences de vos clients sont-elles actualisées régulièrement?	Non-conforme	La communication avec les clients est minime voir insuffisante
	La Responsable Qualité communique-t-il en interne sur l'importance de satisfaire les exigences des clients?	Acceptable	Le Responsable Management de la Qualité est chargé de veiller à la bonne exécution du SMQ afin de satisfaire les exigences des clients
	Est-ce que la Direction et la Responsable Qualité communiquent en interne sur l'importance de satisfaire les exigences réglementaires et légales ?	Acceptable	La communication à tous les niveaux de l'établissement de l'importance à satisfaire les exigences réglementaires et légales

	Le responsable s'assure-t-il de la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ?	Conforme	La communication à tous les niveaux de l'établissement de l'importance à satisfaire les exigences réglementaires et légales
	Le responsable mène-t-il des revues de direction?	Conforme	Au moins une fois par an, la Direction procède à une revue de direction présidée par le Président Directeur Général
	Le responsable s'assure-t-il que les exigences des clients sont déterminées et respectées?	Conforme	La SARL AEMBG a pris les dispositions nécessaires pour assurer une écoute permanente de sa clientèle.
5.3 / 5.4. Politique qualité	Avez-vous une politique qualité? Si oui, quelle est-elle?	Conforme	Oui, date de signature 15 février 2015 par le PDG d'entreprise
	Votre politique qualité prend-t-elle en compte les exigences réglementaires, légales et celles des clients?	Conforme	La politique qualité de SARL AEMBG prend en compte Respect les exigences légales et réglementaires applicables et les exigences des clients
	Quels sont vos objectifs qualité pour les différents niveaux de votre activité?	Conforme	Assurer satisfaction du client
	Vos objectifs qualité sont-ils en adéquation permanente avec la politique qualité de l'organisme? (Cohérence entre la politique exprimée et les objectifs fixés)	Conforme	Les objectifs qualité généraux contenus dans la politique qualité sont déployés et déclinés en objectifs opérationnels au niveau des processus identifiés
	Vos objectifs qualité sont-ils adaptés à la finalité de l'organisme?	Conforme	La politique qualité elle est Adaptée à la finalité de l'entreprise
	Vos objectifs qualité sont-ils mesurables?	Conforme	Les objectifs qualité sont mesurables
	Garantissez-vous que la politique et les objectifs qualité sont communiqués au sein de l'organisme?	A améliorer	Politique qualité est communiquée à l'ensemble des employés par : - Affichage de la politique de la Direction. - Explications verbales aux personnels. - Réunions périodiques avec le personnel d'encadrement.
	Vérifiez-vous que la politique et les objectifs qualité sont compris au sein de l'organisme?	Non-conforme	La politique qualité et les objectifs qualité ne sont pas compris au sein SARL AEMBG
	Votre politique qualité comprend-elle l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer en permanence l'efficacité du SMQ ?	Conforme	La mise en œuvre de la politique qualité afin d'améliorer continuellement notre niveau de performance.
	Votre politique qualité propose-t-elle un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité ?	Conforme	
	Votre politique qualité est-elle revue quant à son adéquation permanente ?	A améliorer	La politique qualité elle fait l'objet d'une évaluation et d'une révision périodique, chaque fois que nécessaire, notamment à l'occasion des revues de direction
	La Direction s'assure-t-elle que la planification du SMQ est réalisée dans le but	Conforme	Les activités essentielles du SMQ sont planifiées. Les actions d'amélioration de la qualité font l'objet d'une planification par les pilotes des processus concernés

	de satisfaire la politique et les objectifs exprimés ?		
5.5. Responsabilité, autorité Et communication	Les responsabilités et autorités de tous les individus de votre organisme sont-elles clairement formalisées et communiquées au sein de l'organisme ?	Conforme	Les responsabilités et autorités au sein de la SARL AEMBG sont identifiées et formalisées à travers un organigramme et des fiches de postes
	Un représentant du processus de management a-t-il été nommé pour assurer le suivi du SMQ, pour rendre compte de son fonctionnement et de tous les besoins d'amélioration, pour assurer que la sensibilisation aux exigences du client est encouragée dans tout l'organisme ?	Conforme	Le RMQ, représentant de la Direction, est officiellement désigné par la Direction Générale de la SARL AEMBG
	Ces processus communiquent-ils à propos de l'efficacité de votre SMQ au sein de l'organisme?	Conforme	Des dispositions sont prises par la SARL AEMBG pour une communication interne permanente sur l'efficacité du SMQ.
5.6. Revue de Direction	Vos revues de direction sont-elles planifiées à intervalles réguliers? afin de s'assurer que le SMQ reste pertinent, adapté et efficace.	Conforme	Au moins une fois par an, la Direction procède à une revue de direction présidée par le Président Directeur Général pour s'assurer que le SMQ mis en place au sein de la SARL AEMBG demeure pertinent, adéquat et efficace
	Les revues comprennent-elles l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le SMQ (y compris la politique et les objectifs qualité) ?	Conforme	l'ensemble de ces éléments sont identifié au revue de direction
	Quels sont les éléments d'entrée de vos revues de direction?	Conforme	La politique et les objectifs *Les résultats des audits. * Les retours d'information clients. * Le fonctionnement des processus et la conformité du produit. * L'état des actions correctives et préventives. * Les actions issues des revues de direction précédentes. * Les changements pouvant affecter le système de management de la qualité. * Les recommandations d'amélioration.
	Quels sont les éléments de sortie de vos revues de direction?	Conforme	* L'amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus. * L'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client. * Aux besoins en ressources.
	Les enregistrements des revues de direction sont-ils conservés?	Conforme	Les enregistrements des revues de direction sont établis et conservés au niveau du RMQ.

Chapitre 6: Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources	La direction assure-t-elle la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ, à son amélioration continue et à l'accroissement de la satisfaction des clients?	Conforme	SARL AEMBG détermine et fournit les ressources nécessaires pour le fonctionnement, l'entretien et l'amélioration permanente de l'efficacité du SMQ
6.2. Ressources Humaines	La direction identifie-t-il les compétences nécessaires en personnel dont le travail a une incidence sur la qualité du produit?	Conforme	Pour l'ensemble du personnel de la SARL AEMBG, les compétences sont déterminées, formalisées
	La direction pour voit-il les besoins en formation des membres du personnel dont le travail a une incidence sur la qualité du produit? (Acquisition des compétences nécessaires)	Acceptable	Les besoins en formation sont majoritairement générés par les actions d'amélioration continue de la qualité et les évaluations des compétences du personnel
	Un indicateur a-t-il été mis en place pour évaluer/mesurer l'efficacité des actions entreprises dans le domaine de la gestion des compétences, sensibilisation, formation?	Conforme	Selon référentiel des RH
	La direction assure-t-elle que le personnel est conscient de la pertinence et de l'importance de leurs activités et de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité?	A améliorer	Le personnel de SARL AEMBG a besoin une sensibilisation à l'importance des objectifs de qualité
	Rédigez-vous et conservez-vous des enregistrements décrivant les compétences de votre personnel? (Formation initiale et professionnelle, savoir-faire, expérience)	Conforme	Tous les enregistrements sont rédigés et conserver au niveau du processus GRH
6.3 / 6.4. Infrastructures & Environnement de travail Matérielles	La direction a-t-elle déterminée et fourni les infrastructures et services supports nécessaires à l'obtention de la conformité du produit? (Bâtiments, espaces de travail, installations) (logistique, moyens de communication, systèmes d'information)	Conforme	Le personnel de SARL AEMBG a besoin une sensibilisation à l'importance des objectifs de qualité
	La direction entretient-elle ces infrastructures?	Conforme	La SARL AEMBG entretient les infrastructures nécessaires à l'obtention de la conformité du produit.
	L'environnement de travail nécessaire pour obtenir la conformité du produit est-il géré et surveillé par la Direction ? (Conditions physiques, environnementales, ergonomiques...)	Conforme	La SARL AEMBG détermine et gère l'environnement de travail nécessaire à l'obtention de la conformité du produit.

Chapitre 7: Réalisation du produit

7.1. Planification de la réalisation de produits	Les processus nécessaires à la réalisation du produit sont-ils développés et planifiés?	Conforme	Les processus nécessaires à la réalisation du produit sont développés et planifiés
	La planification et la réalisation du produit sont-elles cohérentes avec les exigences relatives aux autres processus du SMQ?	Conforme	La planification et la réalisation du produit sont cohérentes avec les exigences relatives aux autres processus du SMQ
	Des processus, documents et objectifs qualité ont-ils été identifiés lors de la planification de la réalisation du produit ?	Conforme	Au cœur de la réalisation du produit les processus les documents et les objectifs qualité sont prise en compte
	Le produit faut-il l'objet d'actions de vérification, validation, surveillance, mesure, contrôle et essais spécifiques?	Conforme	Le pilote processus contrôle qualité est responsable de vérification, validation, surveillance, mesure le produit fini
	Établissez-vous des enregistrements apportant la preuve que les processus de réalisation et le produit résultant satisfont aux exigences (4.2.4) ?	Conforme	La fiche processus et les enregistrements du processus production PR,03
7.2. Processus relatifs Aux clients	Les exigences client formulées ou non (nécessaires à l'usage), ainsi que les exigences réglementaires et légales ont-elles été déterminées par l'organisme ?	Conforme	La SARL AEMBG détermine les exigences spécifiées et non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ainsi que les exigences réglementaires et légales relatives au produit.
	Les revues des exigences relatives au produit sont-elles réalisées régulièrement?	Conforme	Les revues des exigences relatives au produit sont établies par le pilote du processus commercial ou l'un de ses collaborateurs sur la base de la vérification du niveau des stocks et/ou de la disponibilité des produits
	Existe-t-il des enregistrements prouvant les résultats des revues de produit et des actions qui en découlent?	Conforme	Les revues des exigences relatives au produit avant offres ou avant contrats (ou conventions) sont formalisées à travers des PV de revues des exigences relatives au produit.
	L'organisme s'assure-t-il que les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées ont été résolus ?	Conforme	Par une fiche de réclamation
	Communiquez-vous avec le client à propos d'informations relatives au service, aux réclamations, aux retours d'informations, au traitement des consultations, des commandes et de leurs avenants ?	Conforme	La SARL AEMBG communique avec le client à propos des informations relatives aux produits, au traitement des consultations, des commandes, des contrats ainsi que des retours d'informations clients. Les réclamations des clients aussi bien écrites que verbales sont enregistrées, analysées, traitées et suivies sur la base des fiches de réclamations émanant des clients.

7.3. Conception & Développement	La direction planifie-t-elle et maîtrise-t-elle la conception et le développement du produit?	Exclus (NA)	La SARL AEMBG n'effectue aucune activité de conception. Tous les produits sont fabriqués selon des normes internationales, conformément aux exigences légales et réglementaires en vigueur dans notre pays. Par conséquent, les dispositions concernant ce chapitre sont exclues du domaine d'application
	La Direction a-t-elle déterminé les étapes de la conception et du développement, déterminé les activités de revue et de vérification appropriées à chaque étape ?	Exclus (NA)	//
	Les interfaces entre les personnes impliquées en Conception et Développement sont-elles gérées ? (Responsabilités et autorités)	Exclus (NA)	//
	Quels sont les éléments d'entrée de votre processus de C&D?	Exclus (NA)	//
	Qu'avez-vous identifié comme éléments de sortie du processus C&D?	Exclus (NA)	//
	Existe-t-il un document décrivant les caractéristiques essentielles au bon déroulement du service? (Revue de la conception et du développement afin d'évaluer l'aptitude des résultats de la C&D à satisfaire aux exigences, afin d'identifier les problèmes et proposer des actions correctives, préventives)	Exclus (NA)	//
	Vérifiez-vous la conformité et/ou mesurez-vous les écarts entre les éléments de sortie et les exigences d'entrée de la C&D?	Exclus (NA)	//
	Contrôlez-vous le produit de la C&D avant sa mise à disposition?	Exclus (NA)	//
	Contrôlez-vous le produit de la C&D avant sa mise à disposition?	Exclus (NA)	//
	Une revue, vérification et validation des modifications de la conception et du développement sont-elles menées avant leur mise en œuvre?	Exclus (NA)	//
7.4. Achats	Évaluez-vous vos fournisseurs grâce à des critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation?	Conforme	Les achats se font auprès de fournisseurs sélectionnés, évalués, et réévalués périodiquement.

	Évaluez-vous vos fournisseurs grâce à des critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation?	Conforme	doc FOR, PR1,02 / FOR, PR,03
	Conservez-vous les enregistrements correspondants?	Conforme	Les enregistrements sont conservés au niveau du pilote processus Approvisionnements
	Vos documents d'achats contiennent-ils clairement les données décrivant le service recherché?	Conforme	Les données des documents d'achats sont claires
	Effectuez-vous des contrôles à la réception pour assurer que le produit acheté satisfait aux exigences d'achat spécifiées ? Si oui, lesquels et comment?	Conforme	A chaque arrivage de produits achetés, le responsable concerné procède à leur réception afin de s'assurer qu'ils satisfont aux exigences d'achat spécifiées.
7.5. Production & Préparation du Service	Planifiez-vous les activités de préparation des services dans des conditions maîtrisées?	Conforme	Dans une finalité de maîtrise de la production, la SARL AEMBG planifie et réalise les opérations de production.
	Contrôlez-vous l'aptitude du processus de préparation des services attendus dont les éléments de sortie ne peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori, à atteindre les résultats planifiés?		
	Identifiez-vous le produit tout au long de sa réalisation (traçabilité)? Maîtrisez-vous cette identification et les enregistrements qui y sont corrélés?	Conforme	Les produits fabriqués par la SARL AEMBG sont identifiés à travers les éléments ci-après : le n° de lot, la date de fabrication et la ligne de fabrication concernée. Au sein de la SARL AEMBG, la traçabilité des produits fabriqués est une exigence réglementaire. Un dossier complet de traçabilité du lot est établi et conservé.
	Prenez-vous des dispositions pour préserver la conformité du service et de ses composants depuis la réalisation jusqu'à la livraison à la destination prévue? (prendre soin de la propriété du client)		
6. Maîtrise des Équipements de Surveillance et de Mesure	Maîtrisez-vous vos activités de surveillance et de mesure?	A améliorer	Les activités de surveillance sont effectuées mais ils ne sont pas périodiques
	Avez-vous un processus qui assure que votre système d'évaluation est mis en place de manière cohérente par rapport aux exigences de surveillance et de mesure ?	Conforme	ESM sont sous la responsabilité du pilote processus contrôle qualité
	Lorsqu'il est nécessaire d'assurer des résultats valables, vous assurez-vous que votre système d'évaluation est fiable?	Conforme	
	Entrenez-vous systématiquement les actions appropriées lorsqu'un système	Conforme	

	d'évaluation se révèle non-conforme aux exigences?		
	Confirmez-vous la capacité de vos logiciels de surveillance et de mesure à répondre à l'utilisation prévue?	Non-conforme	La majorité des ESM sont en panne
Chapitre 8: Mesure, analyse et amélioration			
8.2. Surveillance Et Mesure	Mesurez-vous la satisfaction de vos clients?	Conforme	La structure commerciale de la SARL AEMBG surveille les informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences
	Existe-t-il des enregistrements des méthodes de mesure de la satisfaction des clients, ainsi que de leurs exploitations?	Conforme	La méthode utilisée concerne tous les clients ciblés par la SARL AEMBG
	Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations sont-elles déterminées?	Conforme	La méthode elle se fait à partir des questionnaires de satisfaction clients.
	Avez-vous rédigé une procédure documentée formalisant vos audits internes (fréquence, responsabilité, champ, méthode, critères, rapport d'audit, conservation des enregistrements...)?	Conforme	Les audits internes se font conformément à la procédure d'audit qualité interne.PRO.PM1.04
	Surveillez-vous et/ou Mesurez-vous les processus formalisant le SMQ? Les méthodes utilisées démontrent-elles l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés?	Conforme	Les processus clés du SMQ de la société sont surveillés et mesurés sur la base d'un certain nombre d'outils, à savoir : le tableau de bord qualité, les audits qualité internes et la revue de direction. Les enregistrements relatifs à la surveillance et la mesure des processus sont établis et conservés.
	En cas de non atteinte des résultats planifiés, vérifiez-vous que les actions entreprises par l'organisme pour assurer la conformité du produit/du service sont mises en place de façon adéquate?	Conforme	Les activités de contrôle qualité des produits fabriqués feront l'objet d'un plan de contrôle qualité
	Vérifiez-vous que les caractéristiques du produit satisfont aux exigences spécifiées?	Conforme	Le pilote processus contrôle qualité est responsable que les caractéristiques du produit fini satisfont aux exigences
	Rédigez/réalisez-vous des documents prouvant que votre produit est conforme aux critères d'acceptation?	Conforme	Les enregistrements concernant la surveillance et la mesure des produits sont établis et conservés.
8.3. Maîtrise du Produit Non-conforme	Avez-vous rédigé une procédure documentée qui spécifie les contrôles, responsabilités et autorités liés au traitement d'un produit non-conformes? Est-elle assortie d'une action de	Conforme	La procédure de maîtrise du produit non conforme. PRO.PM1.03

	vérification pour démontrer la conformité de nouveau aux exigences?		
	Est-ce que cette procédure explicite la manière dont vous traitez les non conformités détectées avant et/ou après la livraison?	Conforme	La manière de traiter les non-conformités sont identifié a la procédure PRO, PM1,03
	Gardez-vous une trace des non conformités détectées et des actions (y compris les dérogations) entreprises ? Les enregistrements relatifs aux non-conformités sont-ils conservés?	Conforme	Les enregistrements de la nature des non conformités et de toutes les actions ultérieures entreprises sont conservés.
	Une fois que les capacités professionnelles acquises non-conformes sont traitées, le produit est-il contrôlé de nouveau?	Conforme	Produit non conforme est rebut
	Menez-vous les actions adaptées aux effets des non-conformités détectées sur les produits après la livraison ou une fois leur utilisation commencée?	Conforme	Dans le cas où la non-conformité est constatée après livraison du produit, le produit non-conforme est récupéré, traité et/ou échangé par un produit conforme
8.4. Analyse Des Données	Déterminez, recueillez et analysez-vous les données démontrant la pertinence et l'efficacité du SMQ, ainsi que les possibilités d'amélioration de son efficacité?	Conforme	La SARL AEMBG détermine, recueille et analyse un certain nombre de données appropriées.
	Cette analyse des données fournit-elle des informations sur la satisfaction du client?	Conforme	Elle est identifiée à la donnée concernant de l'analyse des données
	Cette analyse fournit-elle des informations sur la conformité aux exigences du produit?	Conforme	Elle est identifiée à la donnée concernant de l'analyse des données
	Cette analyse fournit-elle des informations sur les caractéristiques et les évolutions des processus et du produit? (Y compris les opportunités d'Actions Préventives)	Conforme	Ils sont identifiés à la donnée concernant de l'analyse des données
	Cette analyse fournit-elle des informations sur les fournisseurs?	Conforme	Ils sont identifiés à la donnée concernant de l'analyse des données
8.5. Amélioration	Veillez-vous à l'amélioration continue de l'efficacité de votre SMQ?	Conforme	La SARL AEMBG pilote globalement l'amélioration continue de l'efficacité du SMQ.
	Déterminez, recueillez et analysez-vous les données démontrant la pertinence et l'efficacité du SMQ, ainsi que les possibilités d'amélioration de son efficacité?	Conforme	Des actions correctives sont menées pour éliminer les causes des non-conformités réelles afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.
	Avez-vous rédigé une procédure documentée pour formaliser ces actions? (Actions qui définissent comment gérer les non-conformités détectées, leurs causes et les	Conforme	Les actions correctives sont gérées conformément à la procédure des actions correctives.PRO.PM1.06

	actions correctives associées) (enregistrement des résultats et évaluation de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre)		
	Menez-vous des actions pour éliminer les causes de non conformités potentielles ? (Actions préventives)	Conforme	Des actions préventives sont menées pour éliminer les causes des non-conformités potentielles afin d'éviter qu'elles ne surviennent.
	Avez-vous rédigé une procédure documentée pour formaliser ces actions? (Actions qui permettent d'identifier les causes et les actions correctives associées)	Conforme	Les actions préventives sont gérées conformément aux dispositions de la procédure des actions préventives. PRO.PM1.07
	Rédigez et conservez-vous des documents (enregistrements) qui prouvent que vous entreprenez des actions correctives et /ou préventives pour minimiser l'apparition de non-conformités?	Conforme	Les documents sont rédigés et conservés selon la PRO, PM1,07 au niveau RMQ