

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت
القلية

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

En vue de l'obtention d'un Master Professionnel en

« Management Par la Qualité »

Elaboration de la documentation qualité selon les normes ISO

9001 v 2015 et ISO 10013 v 2021

Cas de l'entreprise SAMHA Home Appliance SPA « BRANDT »

-SETIF-

Elaboré par

MAHMOUDI Wissam

Membre du jury

Dr. BOUDEBZA Djahida

Dr. MOUSSAOUI Ilhem

Encadré par

Dr. DJENNADI Lydia

Dr. BELIMANE Wissam

Année Universitaire 2023/2024

Résumé

La documentation qualité joue un rôle crucial dans le système de management de la qualité des entreprises. Notre étude s'est concentrée sur les exigences de la norme ISO 9001 :2015 et les recommandations de la norme ISO 10013 :2021 en matière d'informations documentées. Nous avons utilisé une approche qualitative, combinant observation, analyse des documents internes, entretiens semi-directifs et une check-list, pour évaluer la préparation de SAMHA Home Appliance SPA « BRANDT » à la certification. Nos résultats montrent que SAMHA Home Appliance SPA « BRANDT » atteint respectivement 42,8 % et 42,5 % d'application des exigences documentaires selon les normes ISO 9001 :2015 et ISO 10013 :2021. Ces chiffres soulignent la nécessité pour l'entreprise d'améliorer plusieurs aspects de son système documentaire afin de se conformer pleinement aux normes en vigueur.

Les mots clés : documentation qualité, ISO 9001, ISO 10013, système de management de la qualité, démarche de certification.

Abstract

Quality documentation plays a crucial role in the quality management system of businesses. Our study focused on the requirements of ISO 9001:2015 and the recommendations of ISO 10013:2021 regarding documented information. We used a qualitative approach, combining observation, internal document analysis, semi-structured interviews, and a checklist to assess SAMHA Home Appliance SPA 'BRANDT's readiness for certification. Our findings indicate that SAMHA Home Appliance SPA 'BRANDT' achieves 42.8% and 42.5% compliance with the documentation requirements of ISO 9001:2015 and ISO 10013:2021, respectively. These figures underscore the need for the company to improve several aspects of its document management system to fully comply with current standards.

Keywords: Quality documentation, ISO 9001, ISO 10013, quality management system, certification process

ملخص

"تلعب الوثائق الجودة دورًا حاسمًا في نظام إدارة الجودة للشركات. تركزت دراستنا على متطلبات المواصفة ايزو 9001:2015 و توصيات المواصفة ايزو 10013: 2021 فيما يتعلق بالمعلومات الموثقة. استخدمنا نهجًا نوعيًا، مجمعًا بين الملاحظة، وتحليل الوثائق الداخلية، والمقابلات شبه الموجهة، وقائمة التدقيق لتقييم استعداد شركة سامحة لحصول على الشهادة. تشير نتائجنا إلى أن شركة سامحة هوم ايليانس "براندت" تحقق نسبة توافق بنسبة 42.8% و42.5% على التوالي مع متطلبات الوثائق حسب المواصفات ايزو 9001: 2015 ايزو 10013: 2021 تؤكد هذه الأرقام على ضرورة أن تعمل الشركة على تحسين عدة جوانب من نظام ادارة الوثائق الخاص بها للامتثال الكامل للمعايير الحالية.

الكلمات المفتاحية: وثائق الجودة, ايزو 9001, ايزو 10013, نظام الادارة بالجودة, عملية الحصول على الشهادة

Remerciement

Tous d'abord nous remercions Dieu tout-puissant de nous avoir la santé, volonté, patience et la force pour terminer ce travail.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire. En premier lieu mes chers parents MAHMOUDI Med Fouzi et ABDESSEMED Hind votre soutien, vos innombrables sacrifices, vos prières constantes, votre amour inconditionnel et votre patience infinie, merci d'être toujours là.

A mon cher frère, ma petite sœur pour leur encouragement et le soutien moral.

Je souhaite exprimer ma plus profonde gratitude à mes chers encadrantes Dr BELIMANE et Dr DJENNADI pour leurs temps, disponibilité, conseils, remarques merci pour tous vos efforts sans lesquels ce mémoire n'aurait pu voir le jour. Votre encadrement et votre orientation précieuse ont été essentiels à la réalisation de ce travail.

Je tiens à remercier également mon tuteur de stage monsieur HASSAM Mahdi, le responsable qualité au niveau de la société SAMHA, pour son accueil chaleureux et son assistance précieuse dans la partie pratique de ma recherche, aussi à toute l'équipe qualité de l'entreprise.

A tous mes amis, à tous mes collègues, mes enseignants, à l'ENSM merci à tous.

Mes remerciements vont aussi à toute personne qui m'a aidé, de près ou de loin, pour la réalisation de ce mémoire.

Merci à moi-même pour être patiente tout au long de cette période stressante.

SOMMAIRE

| | |
|---|-------------|
| Résumé | I |
| Remerciement | IV |
| Liste des figures | VI |
| Liste des tableaux | VII |
| Liste des abréviations | VIII |
| INTRODUCTION GENERALE | 1 |
| CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE | 4 |
| Section 1 : Revue de littérature | 5 |
| Section 2 : Cadre conceptuel | 11 |
| CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ORGANISATIONNEL | 23 |
| Section 01 : Cadre méthodologique | 24 |
| Section 02 : Contexte Organisationnel | 32 |
| CHAPITRE III: RESULTATS ET DISCUSSIONS | 37 |
| Section 01 : Présentation des résultats et Plan d'action | 38 |
| Section 02 : Elaboration des documents qualité | 50 |
| BIBLIOGRAPHIE | 67 |
| ANNEXES | 74 |

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : le cycle PDCA..... | 15 |
| Figure 2 : Représentation de la structure de la présente norme internationale dans le cycle PDCA | 16 |
| Figure 3 : Forme de la check-list..... | 28 |
| Figure 4 : Forme de guide d'entretien..... | 29 |
| Figure 5 : Forme de grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 9001 v 2015 | 30 |
| Figure 6 : Forme de grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 10013 v 2021 | 30 |
| Figure 7 : Les grandes unités de production..... | 34 |
| Figure 8 : Organigramme de l'entreprise | 35 |
| Figure 9 : Organigramme de la direction qualité COOLING | 36 |
| Figure 10 : Représentation graphique type radar des résultats globaux du diagnostic de la norme ISO 9001 v 2015 | 40 |
| Figure 11 : Grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 10013 | 42 |
| Figure 12 : Représentation graphique type radar des résultats globaux du diagnostic de la norme ISO 10013 v 2021 | 43 |
| Figure 13 : Cartographie des processus proposé à l'entreprise..... | 51 |

Liste des tableaux

| | |
|--|----|
| Tableau 1 : Les grandes étapes de la norme ISO 9001 | 17 |
| Tableau 2 : Historique de la norme ISO 10013 v 2021..... | 19 |
| Tableau 3 : Cadrage de projet par l'outil QQQQCP..... | 24 |
| Tableau 4 : liste des personnes interviewées lors de l'entretien | 27 |
| Tableau 5 : Echelle d'évaluation | 29 |
| Tableau 6 : présentation de l'entreprise | 34 |
| Tableau 7 : Elaboration de la documentation qualité selon les normes ISO 9001 v 2015 et ISO 10013 v 2021..... | 45 |
| Tableau 8 : L'élaboration d'une matrice des interactions | 53 |

Liste des abréviations

| | |
|------------------|---|
| ABS | Acrylonitrile Butadiene Styrene (Acrylonitrile Butadiène Styène) |
| AFNOR | Association Française de Normalisation |
| AMDEC | Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité |
| CKD | Completely Knocked Down |
| COOLING | Refroidissement (utilisé généralement en contexte technique ou industriel) |
| DA | Demande d'achat |
| GED | Gestion Électronique Documentaire |
| HLS | High Level Structure (Structure de Haut Niveau) |
| HSE | Health, Safety, and Environment (Hygiène, Sécurité, Environnement) |
| ISO | International Organization for Standardization (Organisation internationale de normalisation) |
| LOB | Line of Balance |
| NF EN | Norme Française Européenne |
| PDCA | Plan, Do, Check, Act (Planifier, Faire, Vérifier, Agir) |
| PDP | Plan de Production |
| PDR | Plan de Rechanges |
| PME | Petite et moyenne Entreprise |
| PQMP | Plan qualification masse production |
| PQP | Plan qualification Produit |
| PVC | Polyvinyle Chloride (Polychlorure de Vinyle) |
| QOOQCP | Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Pourquoi |
| RQ | Responsable Qualité |
| SAP | Service après-vente |
| SMI | Système de Management Intégré |
| SMQ | Système de Management de la Qualité |
| SO.CO.MEG | Société de Construction Métallique |
| SPA | Société par actions |

INTRODUCTION GENERALE

1. Contexte général et terrain de la recherche

Dans un environnement économique caractérisé par une concurrence redoutable, la qualité est devenue sans conteste une source non négligeable de l'amélioration des résultats de l'entreprise. Dans ce sens, la maîtrise de la qualité exige la mise en place d'un système qualité à l'écoute des clients, où tous les acteurs de l'organisation sont impliqués dans sa réalisation (HAMROUNI & JLASSI, 2019).

Pour cela, la norme ISO 9001 v 2015 est un chemin essentiel pour la mise en place d'un système de management de la qualité, sa mise en œuvre et la certification d'un système de management de la qualité relève d'un processus volontaire, soutenu par les motivations, les objectifs et les politiques de l'organisation. (BRAVI, MURMURA, & SANTOS, 2019)

Pour une démarche qualité, l'entreprise doit répondre à un ensemble des critères tels que la gestion des risques, l'approche processus... et aussi la gestion documentaire.

La gestion documentaire est un critère examiné par les experts lors de la visite de certification (BES, 2017). Elle constitue un élément clé pour une démarche de certification qualité. Il est donc important pour les entreprises de mettre en place les exigences en matière d'informations documentées de la norme ISO 9001 version 2015. Pour une meilleure conformité, la norme ISO 10013 propose des recommandations pour le système documentaire qualité.

Dans ce contexte, nous avons répondu aux exigences relatives aux informations documentées de la norme ISO 9001 version 2015 et suivi les recommandations de la norme ISO 10013 version 2021 au sein de l'entreprise SAMHA Home Appliance « BRANDT », spécialisée dans l'industrie de l'électroménager, afin de l'accompagner dans la phase de préparation à la certification de l'entreprise.

2. L'importance de la recherche

Le système documentaire joue un rôle crucial dans le cadre du management de la qualité. L'entreprise SAMHA vise la certification ISO 9001 version 2015 et, pour atteindre cet objectif, il est impératif qu'elle développe un système documentaire structuré. Notre recherche s'inscrit dans cet axe et consiste à élaborer les documents qualité pour aider l'entreprise SAMHA à réussir sa certification.

3. L'objectif de la recherche

L'objectif de notre étude est d'élaborer la documentation qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 v 2015 et les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021 au sein de l'entreprise SAMHA Home Appliance SPA « BRANDT » afin d'accompagner l'entreprise dans la démarche de certification ISO 9001 v 2015.

4. Questions de la recherche

Notre recherche vise à répondre à la question de la recherche suivante :

« Comment élaborer les documents qualité pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001 v 2015 et aux recommandations de la norme ISO 10013 v 2021 ? »

A partir de cette question de recherche principale découlent les questions secondaires, qui vont servir à guider ce travail de recherche :

- Quels sont les documents qualité exigés par la norme ISO 9001 v 2015 ?
- Quels sont les documents qualité recommandés par la norme ISO 10013 v 2021 ?
- Comment identifier les documents à élaborer dans le cadre d'un système de management de la qualité ?
- Quelles sont les étapes à suivre pour l'élaboration de la documentation qualité ?

5. Méthodologie de la recherche

Notre recherche repose sur une approche qualitative, en utilisant deux principales méthodes à savoir l'analyse documentaire et les entretiens semi-structurés et en utilisant deux outils de collecte de données à savoir la check-list et le guide d'entretien.

6. Structure de la recherche

Afin de répondre à notre problématique, nous avons élaboré notre étude en trois chapitres :

Dans le premier chapitre nous allons présenter le cadre théorique qui inclut une revue de littérature un cadre conceptuel contient les différents concepts de la qualité.

Dans le deuxième chapitre nous allons synthétiser les méthodes utilisées et présenter l'entreprise ou le stage a été réalisé.

Dans le troisième chapitre nous allons présenter les résultats et le plan d'action ainsi que les documents qualité élaborés.

CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE

Le premier chapitre de notre recherche pose les fondations théoriques de notre étude. Il débute par une revue de la littérature, où nous passons en revue les travaux antérieurs pertinents qui traitent notre problématique. Ensuite, nous définissons le cadre conceptuel qui encadre notre approche. Ce chapitre constitue ainsi une étape cruciale pour établir le contexte nécessaire à la compréhension et à l'analyse de notre sujet.

Section 1 : Revue de littérature

Dans un contexte industriel en constante évolution, marqué par une compétitivité accrue et des exigences réglementaires toujours plus strictes, les entreprises sont confrontées à l'impératif d'assurer une qualité irréprochable de leurs produits et services. La mise en place d'un système de management de la qualité se révèle être une stratégie clé pour répondre à ces défis, permettant ainsi d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de garantir la satisfaction des clients et de se conformer aux normes internationales. Au sein de ce cadre stratégique, le système documentaire joue un rôle crucial, en constituant la colonne vertébrale de la démarche qualité. Ce travail de revue de littérature se propose d'explorer en profondeur trois volets fondamentaux liés à l'implémentation des systèmes documentaires dans le cadre des systèmes de management de la qualité industrielle.

Le premier volet abordera le système documentaire relatif au système management qualité. Le second volet mettra en lumière l'importance cruciale du système documentaire, examinant son impact sur la performance opérationnelle, la conformité réglementaire, et la capacité d'une entreprise à instaurer une culture de qualité durable. Enfin, le troisième volet se concentrera sur les stratégies pratiques de construction, de mise en œuvre, et d'amélioration continue d'un système documentaire efficace.

À travers cette revue et grâce aux travaux antérieurs qui traitent notre sujet de recherche nous visons à fournir un éclairage sur la mise en place de systèmes documentaires robustes et adaptés reconnaissant leur rôle essentiel dans l'atteinte d'excellence opérationnelle et le maintien d'un avantage compétitif dans le secteur industriel.

1. Documentation d'un système management qualité

(MEZIANI , DJEDDOU , & IMZI, 2022) ont exploré la transition vers ISO 9001 :2015 parmi dix entreprises algériennes, utilisant une enquête par questionnaire pour évaluer l'adaptation aux nouvelles exigences de documentation. La version 2015 révisée favorise

une approche flexible, permet aux organisations de déterminer le type et l'étendue de la documentation nécessaire en fonction de leur contexte opérationnel, de leur taille et de leur complexité. Ceci inclut un accent sur l'information documentée au lieu d'exiger de manière prescriptive des manuels, procédures et enregistrements. La norme 2015 souligne l'importance de conserver l'information documentée nécessaire à l'efficacité du système de gestion de la qualité.

2. L'Importance de la documentation dans le système management qualité

Il est connu qu'en Ukraine, le commerce de détail de médicaments est effectué uniquement par l'intermédiaire de pharmacies et de leurs unités structurelles. (SCOPENKO, 2021) dans son article pour objectif de développer des propositions pour l'élaboration du Manuel de qualité afin de décrire le système de gestion de la qualité de la pharmacie

Dans ce travail l'auteur a utilisé une analyse rétrospective pour étudier les changements évolutifs dans les directives d'assurance qualité des médicaments ; analyse et synthèse pour résumer les meilleures pratiques disponibles pour l'assurance qualité des médicaments au stade de la mise en œuvre au niveau local.

L'auteur déduit que le Manuel de qualité est le niveau le plus élevé du système de documentation dans une organisation. Ils sont élaborés par la haute direction à la demande des responsables du département qualité. Ce document sert généralement non seulement à un usage interne, mais aussi à la connaissance des clients à la conclusion de contrats, ainsi qu'aux experts indépendants lors des vérifications du système qualité en vue de sa certification. Les directives pour l'élaboration du Manuel de qualité sont données dans la norme ISO 10013.

L'étude de (HEDI BEN CHEIKH, TEKA, FHAL, ZRIB, & MAJDOUB, 2021) pour l'objectif de mettre en place un système de gestion de la qualité dans une unité de stérilisation centralisée. Les méthodes utilisées pour cette recherche comprenaient une étude prospective, deux audits internes, une collecte de données par observation directe des ressources et des pratiques existantes. Les résultats du premier audit ont révélé un taux de conformité de 28,1%, avec des taux de conformité inférieurs à 50% pour la plupart des rubriques. Parmi les actions mis en place c'était l'élaboration d'un système documentaire, 14 documents relatifs aux processus gestionnaires, 26 aux processus opérationnels et 41 aux processus supports ont été élaborés en concertation avec les services annexes. Ce qui permet d'atteindre un taux de conformité de 60,4%.

L'article de (MARTIGNON, et al., 2022) examine le rôle crucial des documents de qualité dans l'harmonisation des pratiques au sein des Centres de Ressources Biologiques de RARE. Ils mettent en lumière comment ces documents, essentiels au déploiement des systèmes de management de la qualité, facilitent l'alignement sur les normes internationales, soutiennent les processus d'audit et de certification, et contribuent à la reconnaissance et à la valorisation des centres. Les résultats révèlent une amélioration notable dans la standardisation des opérations et une augmentation de la compétence collective, soulignant l'importance de la documentation qualité pour la performance organisationnelle.

3. La construction d'un système documentaire

(CHESNAIS, FOUGEROU-LEURENT, LAFOREST, RENAULT, BELLISSANT, & LAVIOLLE , 2018) dans son article qui a l'objectif de l'obtention certification ISO 9001 d'un système de management qualité dans un centre d'investigation clinique. Dans cet article ils ont traité l'implémentation d'un système documentaire efficace dans le contexte des activités de recherche et de contrôle de la qualité, principalement dans les domaines médical et pharmaceutique. Pour ce faire, l'auteur a défini des règles d'identification et de mise en forme, ainsi qu'un circuit de rédaction/validation des documents pour faciliter leur rédaction. L'utilisation d'un tableau a été préconisée pour le suivi documentaire afin de lister tous les documents et leurs informations associées. L'importance de la cohérence entre les documents, l'évitement des redondances et contradictions, ainsi que la détection des défauts d'interaction entre les intervenants ont été soulignées. Ces mesures visaient à assurer la conformité aux exigences réglementaires et à mieux organiser la diffusion des documents aux différents acteurs impliqués dans les études.

(MUSTAFA, et al., 2022) a mené une recherche qui a pour objectif l'obtention de la certification ISO 9001 de l'unité de stérilisation d'un centre de recherche clinique. Son étude se concentrait sur la gestion documentaire, visant à évaluer la nécessité de créer et mettre à jour des documents. Mustapha a mis en place une procédure de gestion documentaire institutionnelle pour intégrer les documents dans un logiciel de Gestion Électronique Documentaire (GED), assurant leur mise à jour, le suivi des versions, l'accessibilité et la protection des documents. Cette recherche a permis d'évaluer la nécessité de création et de mise à jour des informations documentées, aboutissant à la création de documents communs définissant l'organisation des services du Département de la recherche et des structures d'appui à la recherche, ainsi que des trames communes pour visualiser les responsabilités et délégations.

(CARENINI, 2019) dans son recherche intitulé Bénéfice de la cartographie des processus en support de la documentation qualité dans l'industrie pharmaceutique a démontré l'importance de la cartographie des processus dans la simplification du système documentaire qualité ; il a présenté le cas de l'entreprise Sanofi elle a un système appelé « One eMap » qui catégorise les cartes en deux niveaux

-High Level map décrivant l'enchaînement des activités

-Un Flowchart (logigramme) détaillant une activité en séquence d'opérations et acteurs.

Ce qui a permis une vision claire et simple des processus pour l'entreprise.

L'article de (BELOUADAH, REZAK, & HADDAD , 2021) qui a pour objectif de comprendre et d'analyser le processus d'implantation du système de management de la qualité ISO 9001/2015 dans les PME algériennes. La méthodologie repose sur l'étude de cas et l'analyse documentaire. L'article décrit la conception d'un système documentaire conforme à la norme ISO 9001/2015, englobant l'organisation, la planification, le support, l'opération, l'évaluation, et l'amélioration. Les résultats mettent en évidence les bénéfices de l'implantation de ce système en termes d'amélioration de la qualité, de satisfaction des clients et d'optimisation des processus au sein des PME algériennes.

(SINQUIN, 2018) dans son article qui vise à améliorer le Système de Management de la Qualité (SMQ) à l'Ifremer en se conformant à la norme ISO9001:2015. par une revue documentaire pour identifier les exigences de la norme ISO9001:2015, l'analyse des pratiques existantes au sein de l'Ifremer, et la mise en œuvre d'ateliers participatifs impliquant diverses parties prenantes pour collecter des retours et faciliter la transition vers les nouvelles procédures ils ont établi une documentation révisée, comprenant des manuels de qualité et des procédures opérationnelles standard, pour faciliter la gestion et l'application des processus qualité. Les résultats montrent une amélioration significative de l'efficacité du SMQ, une meilleure collaboration interne, et une satisfaction accrue des clients, démontrant l'impact positif de ces initiatives sur l'organisation.

(ABDOUN, 2022) dans son article qui explore l'utilisation de la démarche qualité pour l'évaluation des unités documentaires, s'appuyant sur les normes ISO 9000 pour intégrer l'évaluation comme une composante fondamentale de la gestion documentaire. La méthodologie employée inclut la gestion par processus et la définition d'objectifs de performance et d'indicateurs, établissant des documents tels que des procédures écrites et

validées. Les résultats soulignent l'amélioration de l'évaluation et de la gestion documentaire grâce à cette intégration systématique dans les pratiques de qualité.

(ABHISHEK & KAPIL , 2021) dans leur étude visent à préparer un manuel de système de gestion de la qualité (QMS) pour une entreprise non certifiée ISO, les rapprochant ainsi du processus de certification selon la norme ISO 9001 :2015. Ils ont adopté une approche basée sur la visite de l'organisation, la compréhension de son champ d'application, et la collecte des documents nécessaires. Les documents établis, conformes aux exigences de la norme ISO et à la portée de l'entreprise, incluent un manuel SMQ servant de document de référence. Le résultat souligne l'importance de la documentation et des formats temporels spécifiques en dépit des retards dans leur mise en œuvre sur le terrain.

(BES, 2017) dans son article qui vise à expliquer le système documentaire et les recommandations de bonnes pratiques dans le contexte hospitalier. La méthodologie inclut l'élaboration de documents tels que les procédures, protocoles, fiches techniques, et enregistrements, pour structurer et formaliser les pratiques professionnelles, harmoniser les tâches, et capitaliser les savoirs. Le résultat attendu est une amélioration de l'organisation hospitalière, la prévention des risques, et l'accessibilité de l'information pour tous les professionnels.

Nous allons maintenant analyser et critiqué les articles préalablement examinés.

Les auteurs des articles examinés utilisé diverses méthodologies pour aborder la certification ISO 9001 dans des contextes variés tels que les centres de recherche clinique, l'industrie pharmaceutique et les PME. Voici une analyse critique de ces méthodologies :

(CHESNAIS, FOUGEROU-LEURENT, LAFOREST, RENAULT, BELLISSANT, & LAVIOLLE , 2018) ont mis en place un système documentaire efficace en définissant des règles d'identification et de mise en forme, ainsi qu'un circuit de rédaction/validation des documents pour assurer la conformité aux exigences réglementaires.

(MUSTAFA, et al., 2022) Ont intégré les documents dans un logiciel de Gestion Électronique Documentaire pour garantir leur mise à jour et leur accessibilité, améliorant ainsi la gestion documentaire.

(CARENINI, 2019) a souligné l'importance de la cartographie des processus pour simplifier le système documentaire qualité, en présentant le cas de l'entreprise Sanofi qui utilise un système de cartographie efficace.

(BELOUADAH, REZAK, & HADDAD , 2021) Ont adopté une approche basée sur l'étude de cas et l'analyse documentaire pour concevoir un système documentaire conforme à la norme ISO 9001/2015, démontrant les bénéfices de cette implantation dans les PME algériennes.

(SINQUIN, 2018) a amélioré le Système de Management de la Qualité en s'appuyant sur la norme ISO9001:2015, en révisant la documentation avec des manuels de qualité et des procédures opérationnelles standard pour renforcer l'efficacité du SMQ.

Ces différentes approches mettent en lumière l'importance d'une gestion documentaire rigoureuse, d'une conformité aux normes ISO 9001/2015, et d'une implication des parties prenantes pour garantir l'amélioration continue de la qualité, la satisfaction client et l'efficacité des processus au sein des organisations étudiées.

Afin de concevoir un système documentaire de qualité, notre travail s'inspirera de la méthodologie développée par (ABHISHEK & KAPIL , 2021). Cette approche sera non seulement suivie, mais également adaptée afin de répondre aux spécificités de notre environnement de stage. L'objectif est d'implémenter un cadre structuré et efficace, en prenant en compte les pratiques établies par ces experts dans le domaine de la gestion de la qualité, tout en ajustant leur modèle pour qu'il s'harmonise avec les particularités et les exigences uniques de notre lieu de stage. Cette démarche permettra d'assurer la mise en place d'un système documentaire à la fois robuste et flexible, capable de soutenir l'amélioration continue de la qualité.

Section 2 : Cadre conceptuel

Cette section relativement au cadre conceptuel entourant la qualité, elle aborde les différentes définitions relatives à la qualité, la certification, la norme ISO 9001, ainsi que les différents composants clés de système documentaire qualité tels que la cartographie des processus, les fiches processus, le manuel qualité...

1. Les concepts liés à la qualité

Dans un environnement économique caractérisé par une concurrence redoutable, la qualité est devenue sans conteste une source non négligeable de l'amélioration des résultats de l'entreprise. Dans ce sens, la maîtrise de la qualité exige la mise en place d'un système qualité à l'écoute des clients (HAMROUNI & JLASSI, 2019) c'est pourquoi les entreprises cherchent à gagner ce label à travers la certification ISO 9001.

1.1 Quelques définitions de la qualité

Dans une économie mondiale où les marchés et les clients deviennent de plus en plus exigeants, la qualité est devenue un élément essentiel pour la compétitivité des entreprises de notre pays. La qualité comme science ne s'est développée qu'à la fin des XXe et XIXe siècles et passant par trois principales étapes. (BELIMANE, 2022).

- Le contrôle de la qualité (à partir de 1920).
- L'assurance de la qualité (à partir de 1950).
- La qualité totale (à partir de 1970)

Selon ISO 9000 version 2015 « *la qualité des produits et services d'un organisme est déterminée par la capacité à satisfaire les clients et par l'impact prévu et imprévu sur les parties intéressées pertinentes.* », « *l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences* »(ISO 9000, 2015)

Frédéric Canard dans son ouvrage Management de la qualité vers un management durable « *La qualité peut se définir de différents points de vue. Pour le client, la qualité est liée à sa satisfaction. Elle est le résultat de la comparaison entre ce qu'il perçoit (reconnait) d'un produit ou d'un service, et ce qu'il en attend. Dans une entreprise, la qualité répond davantage à un objectif d'évaluation de la conformité d'un produit (service) à des spécifications. À partir des attentes du client (perspective externe), il s'agit de concevoir puis de réaliser un produit (service) conforme aux spécifications (perspective interne)* ».

Selon ces différentes définitions on peut définir la qualité comme : la capacité d'un produit ou d'un service à répondre aux attentes et besoins implicites ou explicites des clients, tout en respectant les exigences spécifiées et tout en tenant compte des impacts prévus et imprévus sur les parties prenantes concernées. Autrement dit, il s'agit à la fois de satisfaire le client et de respecter les spécifications internes de l'entreprise, tout en prenant en considération les vues internes et externes.

1.2 Management de la qualité

Afin d'assurer un succès durable, il est nécessaire de dépasser les limites. C'est ici que le management par la qualité intervient. Passons par une simple idée de qualité à une approche méthodique qui garantit l'excellence et la compétitivité de l'entreprise.

Selon (ISO 9000, 2015) : « Un SMQ comprend les activités par lesquelles l'organisme identifie ses objectifs et détermine les processus et les ressources nécessaires pour obtenir les résultats escomptés ».

Selon (Claude, 2017) « Le SMQ permet de gérer les processus, les sous-systèmes, les procédures et les ressources nécessaires pour :

- Fournir de la valeur à toutes les parties intéressées.
- Réaliser les produits et les services »

Pour une définition plus simple, le système management e la qualité c'est un ensemble des processus, structures qui sont en interaction qui permet de bien gérer la qualité afin de bien satisfaire les exigences des clients et parties présentes.

1.3 Les principes de management de la qualité

- **L'orientation client** : Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.
- **Le leadership** : Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.
- **L'implication du personnel** : Les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

- **L'approche processus** : Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.
- **Le management par approche système** : Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.
- **L'amélioration continue** : Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme
- **L'approche factuelle pour la prise de décision** : Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.
- **Les relations mutuellement bénéficiaires avec les fournisseurs** : Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur. (CANARD, 2012)

1.4 La normalisation

Pour une gestion de la qualité efficace, il est nécessaire de se tourner vers la normalisation. Les entreprises consolident la solidité et la cohérence de leur SMQ en adoptant des normes internationales reconnues, garantissant ainsi une approche organisée et en accord avec les meilleures pratiques de l'industrie.

Selon AFNOR la normalisation est « *une activité propre à établir, face à des problèmes réels ou potentiels, des dispositions destinées à un usage commun et répété, visant à l'obtention du degré optimal d'ordre dans un contexte donné* ». (ARNAUD, 2023)

Selon ISO « *La norme est un document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné* »(ARNAUD, 2023)

La norme est un document de référence établi par consensus peut être technique, managériale commerciale, de sécurité ou environnementale. Son application est volontaire elle peut être rendue, exceptionnellement obligatoire par un texte réglementaire.

1.5 La certification

En ce qui concerne la normalisation, plusieurs types de normes se présentent pour guider les pratiques industrielles et commerciales. Parmi les critères à respecter pour garantir la qualité, la sécurité et la fiabilité des produits ou services, on retrouve les normes d'exigences. Cependant, la mise en place de ces normes n'assure pas toujours leur efficacité. C'est à ce

moment que la certification prend place. Il est essentiel de passer de la normalisation à la certification en respectant les normes établies et en mettant en œuvre un processus d'évaluation et de vérification par une tierce partie indépendante.

(Cattan, 2009) à définit la certification comme « *La certification est le moyen d'attester, par l'intermédiaire d'un tiers certificateur, de l'aptitude d'un organisme à fournir un service, un produit ou un système conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires.* »

Afin de simplifier, la certification est une attestation délivrée par un organisme offre une assurance écrite qu'un système, produit, service ou personne respecte les exigences spécifiques.

2. La famille des normes ISO 9000

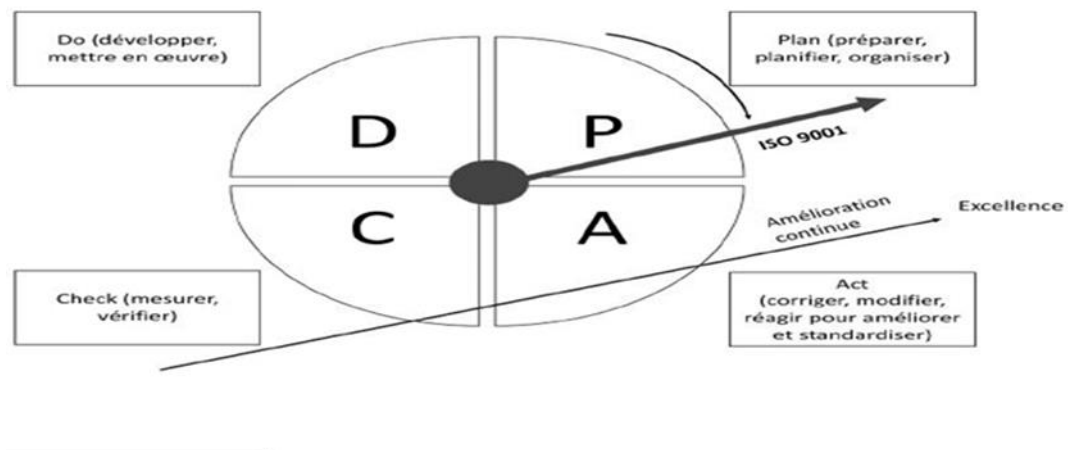
L'Organisation Internationale de Normalisation, est une organisation non gouvernementale dont l'objectif est de faciliter l'unification et la coordination des normes à l'échelle internationale. Les comités techniques chargés d'élaborer les normes ISO sont composées d'experts issus des secteurs industriel, technique et économique. (ISO 9000, 2015)

La norme ISO 9001 fait partie d'un ensemble de documents relatifs à la qualité appelé « normes de la série » ou « normes de la famille ISO 9000 ». Ces normes peuvent être utilisées de manière complémentaire. Certaines, comme la norme ISO 9001, constituent des référentiels génériques comprenant des exigences sur ce que l'organisation doit faire. En répondant à ces normes, l'organisation décrit « un savoir quoi », c'est-à-dire ce qu'elle sait faire. D'autres, comme la norme ISO 9004, peuvent se définir comme des référentiels spécifiques, des référentiels outils contenant des lignes directrices. En utilisant ces normes, l'organisation dispose « d'un savoir comment ». La norme ISO 9001 version 2008 s'écrit ISO 9001 : 2008. La famille ISO 9000 comprend ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 et ISO 19011. (CANARD, 2012)

- ISO 9000 version 2015 : Système de gestion de la qualité (fondements et vocabulaire).
- ISO 9001 version 2015 : Système de gestion de la qualité (exigences).
- ISO 9004 version 2018 : Gestion de la qualité (conseils pour atteindre un succès durable).
- ISO 9011 version 2018 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Cette famille s'articule selon le concept du PDCA (encore appelé cycle ou roue de l'amélioration continue, ou de Deming, ou cycle du progrès, ou cycle du contrôle et représenté par le schéma classique. (ARNAUD, 2023)

Figure 1 : le cycle PDCA



Source : (ARNAUD, 2023)

2.1 La norme ISO 9001

ISO 9001 est une norme de management de la qualité reconnue dans le monde entier. Elle aide les organismes de toutes tailles, quelle que soit le secteur, à améliorer leurs performances, à répondre aux attentes de leurs clients et à démontrer leur engagement en faveur de la qualité. Ses exigences définissent de quelle manière il convient d'établir, de mettre en œuvre, de tenir à jour et d'améliorer en continu un système de management de la qualité. (ISO 9001, 2015)

La nouvelle version de la norme est présentée sous la structure HLS (high level structure) pour une meilleure compréhension et intégration des autres normes ISO.

La structure HLS est basée sur 10 chapitres sont :

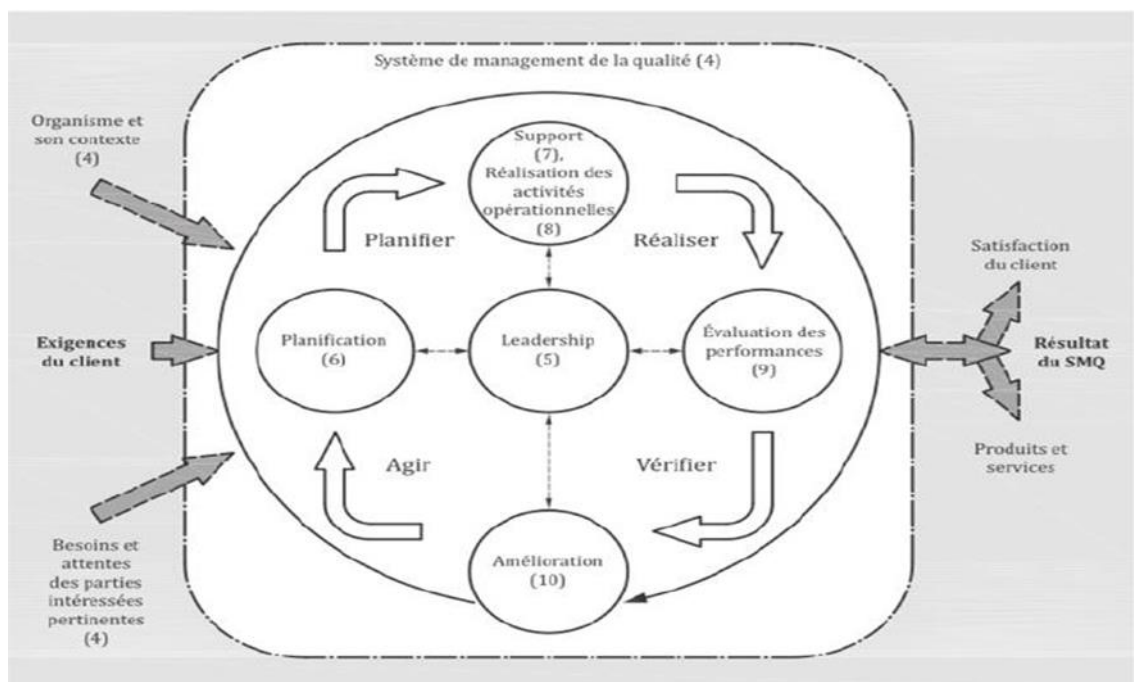
- Domaine d'application.
- Références normatives
- Termes et définitions
- Contexte de l'organisme
- Leadership
- Planification

- Support
- Activités opérationnelles
- Evaluation de la performance
- Amélioration

Le management de la qualité selon la norme NF EN ISO 9001:2015 permet une organisation optimale des services. Cette norme organisationnelle est basée sur le principe de la roue de Deming :

- Planifier
- Faire ce qu'on a planifié.
- Evaluer ce qu'on a fait.
- Agir pour améliorer. (BENCHEHIDA, 2020)

Figure 2 : Représentation de la structure de la présente norme internationale dans le cycle PDCA



Source : (ISO 9001, 2015)

2.1.1 L'évolution de la norme ISO 9001

- 1979 est constitué à l'International Organization for Standardization (ISO)
- 1987 c'était la première version de la norme qualité est publiée sous le titre d'ISO 9000.
- 1994 de la version communément appelée ISO 9001 :1994
- En 1999, des versions de travail voient le jour pour permettre les derniers ajustements de texte. Finalement, la norme officielle (International Standard) sera publiée au cours du

dernier trimestre 2000. La version en langue française de l'ISO 9001 :2000 a été publiée par AFNOR, le 15 décembre 2000

- 2008 une nouvelle version. Cette version (la quatrième édition) annulait et remplaçait la troisième édition (ISO 9001 :2000). Les modifications permettaient principalement de clarifier des éléments du texte de la version précédente et d'améliorer la compatibilité avec la norme internationale relative à l'environnement
- 2015 la dernière révision de la norme pour inclure les concepts techniques
- La version 2015 comprend les documents normatifs suivants :
- NF EN ISO 9000 :2015 : Système de management de la qualité–Principes essentiels et vocabulaire. Publiée initialement le 15 septembre 2015, le document normatif a fait l'objet d'un deuxième tirage en octobre 2015 pour la version française (indice de classement : X50-).
- NF EN ISO 9001 :2015 : Système de management de la qualité–Exigences. Publiée initialement le 15 septembre 2015, le document normatif a fait l'objet d'un deuxième tirage en octobre 2015 pour la version française (indice de classement : 50-131). (ISO 9001, 2015)

Tableau 1 : Les grandes étapes de la norme ISO 9001

| | |
|----------------------|---|
| 1re édition, 1987 | Assurance de la qualité |
| 2e édition, 1994 | Trois normes : 9001 – Exigences pour la conception, le développement, la production, l'installation, le soutien après-vente ; 9002 – Exigences pour la production, l'installation, le soutien après-vente ; 9003 – Exigences pour le contrôle final et les essais |
| 3e édition, 2000 | Une seule norme d'exigences : Approche processus –Huit principes de management de la qualité |
| 4e édition, 2008 | Regroupement des termes et définitions dans ISO 9000 – Modifications de terminologie |
| 5e édition, 2015 | Révision (ISO 9000, 2015) technique et nouveaux concepts |

Source : (Claude, 2017)

2.1.1.1 Les apports de la version ISO 2015

- Une révision technique de la version précédente. Elle a intégré de nombreux retours d'expériences de mise en œuvre des systèmes qualité qui lui apportent un niveau de maturité plus élaboré.

- Le renforcement de l'approche processus qui contribue à l'amélioration.
- La détermination et la gestion des risques et opportunités qui se substituent aux actions préventives.
- Le contrôle de la fourniture externe de produits et services s'étend bien au-delà de la simple procédure d'acquisition.

3. La série des normes ISO 10000

La série ISO 10000 (d'ISO 10001 à ISO 10019) propose des recommandations précises concernant différents aspects de la gestion de la qualité. Ces normes traitent de sujets essentiels tels que les règles de conduite organisationnelles, le traitement des réclamations, la résolution des conflits, la surveillance et l'évaluation de la satisfaction des clients, ainsi que la gestion des compétences et le développement personnel. Ces initiatives visent principalement à améliorer la qualité des produits et services, à renforcer les relations avec la clientèle et à assurer des processus de gestion efficaces.

Cette série de normes est complémentaire à la norme ISO 9001 v 2015, sa mise en place de vise à renforcer la norme ISO 9001 :2015, elle se divise en différents types, tels que :

- ISO 10001v 2018 : « Management de la qualité -Satisfaction du client Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes »
- ISO 10002 v 2018 : « Management de la qualité -Satisfaction des clients Ligne directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes »
- ISO 10006 v 2017 : « Management de la qualité Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets »

Dans le cadre de notre travaille, nous nous focalisons sur l'une de ces normes de la famille, à savoir la norme ISO 10013v2021.

3.1 La norme ISO 10013 v 2021

La norme internationale ISO 10013 est « la norme internationale pour les informations documentées (documentation) est une spécification (guide) qui aide l'organisation qui a l'intention de mettre en œuvre des systèmes de gestion (tels que le système de gestion de la qualité, le système de gestion environnementale, etc.) dans la préparation de ses documents informations et comment répondre aux exigences contenues dans ces spécifications. » (JASIM & JASSIM, 2022)

Tableau 2 : Historique de la norme ISO 10013 v 2021

Source : élaboré par nous même

| | |
|------------------------------|--|
| La première version en 1999 | « Principes directeurs pour l'élaboration de manuels de qualité » |
| La deuxième version en 2001 | « Lignes directrices pour la documentation du système qualité » |
| La troisième version en 2021 | « Systèmes de gestion de la qualité – Lignes directrices pour les informations documentées » |

La version 2021 a été perçue comme la première véritable version, avec une approche plus spécifique. Il présente des informations détaillées et a été édité par l'Organisation internationale de normalisation.

3.1.1 Les avantages de la norme ISO 10013 v 2021

Aider les gens à comprendre leur rôle au sein de l'organisation et fournir ainsi une base pour les attentes en matière de performance au travail, fournir des preuves objectives que les exigences spécifiées ont été respectées et rendre l'information facilement accessible à tous les niveaux organisationnels afin qu'ils puissent mieux comprendre les interrelations. (JASIM & JASSIM, 2022)

4. Documentation qualité exigées par ISO 9001 :2015 et recommandées par ISO 10013v2021

Comme indiqué précédemment, la norme ISO 9001v 2015 établit des critères essentiels à suivre afin d'assurer la qualité et la satisfaction des clients. Par conséquent, elle exige la rédaction des documents indispensables afin de garantir le respect des normes établies. D'autre part, la norme ISO 10013v2021, contrairement à la norme ISO 9001, est considérée comme une norme des recommandations. Elle propose des recommandations et des bonnes pratiques en matière de documentation.

4.1 Domaine d'application de système de management de la qualité

La norme (ISO 10013, 2021) a souligné que le domaine d'application de système management de la qualité peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes, Il convient que le domaine d'application indique les types de produits

et services couverts et, si nécessaire, fournisse une justification pour toute exigence de la norme qualité pertinente que l'organisme juge non applicable dans le cadre du domaine d'application de son système de management de la qualité. Il convient que le domaine d'application du système de management de la qualité soit fondé sur la nature des produits et services de l'organisme, leurs processus opérationnels, les enjeux soulevés lors de l'établissement du contexte de l'organisme et des exigences pertinentes des parties intéressées, les résultats de l'approche par les risques, les considérations commerciales et les exigences contractuelles, légales et réglementaires.

4.2 La politique qualité

C'est l'un des documents exigés par la norme ISO 9001 v 2015 et recommandé par la norme ISO 10013 v 2021.

La définition (et la déclaration écrite) d'une politique qualité voulue et menée par la direction d'une structure est à la fois une exigence de la norme ISO 9001 (leadership) et une nécessité évidente sur le terrain. Car elle montre que le projet qualité est soutenu par le directeur de la structure et fixe les objectifs à atteindre et les moyens (y compris humains) prévus pour leur réalisation. La déclaration de politique qualité est signée par le directeur et fait partie de la documentation qualité (manuel de management qualité, par exemple). Sa rédaction est libre et dépend du style de chacun, mais elle doit traiter les points suivants :

- L'engagement de la direction.
- L'affirmation de sa volonté.
- Les moyens prévus.
- Les moyens humains (qui seront impliqués ? Qui fera quoi ?).
- Les objectifs à atteindre (ils seront déclinés en objectifs quantifiables, dont découleront des indicateurs). (GIESEN, 2018)

4.3 Les objectifs qualité

Selon (ISO 9001, 2015) l'objectif est « *résultat à atteindre, exprimé par des exigences mesurables* »

Un objectif qualité : « *la direction doit assurer que les objectifs qualité, y compris ceux nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives au produit, sont établis aux fonctions et aux niveaux appropriés au sein de l'organisme. Les objectifs qualité doivent être mesurables et cohérents avec la politique qualité* » (ISO 9001, 2015)

La norme va même plus loin que la simple définition d'objectifs car elle demande :

Que soient indiqués des objectifs stratégiques et mesurables, qu'ils soient écrits, que leur atteinte soit mesurée et qu'ils soient révisés régulièrement afin de conduire à une amélioration continue du système.

Les objectifs qualité peuvent être dans un document à part ou peut être intégrer dans la politique qualité.

4.4 La cartographie des processus

La cartographie des processus est « *une représentation graphique qui met en évidence le fonctionnement de l'entreprise au travers de ses flux, beaucoup plus qu'au travers de son organisation. En quelque sorte, ce graphique est la meilleure synthèse, la meilleure photographie de son fonctionnement.* »(GOINARD, SENO, & BERNARD, 2023)

Selon (MONGILLON & VERDOUX, 2013) :« *La cartographie des processus est l'outil de vision globale. Elle permet d'identifier les grandes interfaces, les points de déperdition de valeur au sein de l'entreprise* ».

Elle permet de donner une visualisation claire sur les différents processus de l'entreprise ainsi que comprendre plus facilement le fonctionnement interne de l'entreprise.

4.5 La matrice des interactions

Selon la norme (ISO 9001, 2015) « *Toute activité ou ensemble d'activités qui utilise des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considérée comme un processus* ».

La norme exige l'adoption de l'approche processus pour gérer une entreprise. Cela implique l'identification et la gestion méthodique des processus utilisés dans un organisme, ainsi que des interactions entre ces processus. Pour ce faire, la matrice des interactions est un outil essentiel. Cette matrice permet d'identifier les interactions entre les différents processus, en décomposant les éléments d'entrée et de sortie de chaque processus. Autrement dit, elle permet d'avoir une vision approfondie des liens entre les processus au sein de l'organisation, ce qui permet de mieux comprendre comment ils interagissent et se soutiennent.

4.6 Les procédures

« Sont des supports documentaires qui ont pour finalité de donner ou de préciser un ensemble de règles à suivre pour mener à bien une activité ou une tâche. »(PARIS & GANDY, 2019)

Ou selon la définition de (ISO 9000, 2015):« manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus. »

Pour simplifier les définitions : les procédures sont le comment, comment réalisé une tâche, une activité...

Le premier chapitre nous offre une fondation solide pour notre étude en nous permettant de saisir pleinement le sujet. En étudiant les études antérieures et en établissant les concepts fondamentaux, nous sommes mieux préparés à analyser nos données. Dans le prochain chapitre, nous allons exposer la méthodologie de recherche utilisée pour mener cette étude sur le terrain.

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

Dans ce chapitre, nous nous concentrons sur la mise en place du cadre méthodologique et organisationnel qui a guidé notre recherche. Structuré en deux parties, il a pour objectif de fournir une compréhension claire des actions entreprises et des structures impliquées dans notre étude. La première partie portera sur la méthodologie utilisée et les différents outils utilisés pour mener notre recherche pratique. Et la deuxième partie, elle se concentrera sur la présentation approfondie de l'entreprise, mettant en évidence ses objectifs, sa mission et son organisation interne. En utilisant ces éléments, ce chapitre pose les bases essentielles requises pour comprendre et analyser de manière approfondie notre étude.

Section 01 : Cadre méthodologique

Dans cette section, nous allons détailler de manière approfondie la démarche méthodologique adoptée pour la réalisation de ce projet au sein de l'entreprise où se déroule notre stage. Nous expliquerons les différents outils et méthodes employés pour la collecte des données, ainsi que les techniques utilisées pour analyser les résultats obtenus. L'objectif est de fournir une compréhension claire et détaillée de chaque étape du processus, en mettant en lumière comment ces méthodes contribuent à l'atteinte des objectifs du projet.

1. Périmètre de la recherche

Afin de délimiter le périmètre de notre recherche, nous avons utilisé l'outil QQQQCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Pourquoi). Cette méthode consiste à poser une série de questions ouvertes à chaque fois que vous avez besoin d'être spécifique.

Tableau 3 : Cadrage de projet par l'outil QQQQCP

| | |
|----------|--|
| Quoi | Elaboration de la documentation qualité |
| Qui | Nous même en collaboration avec l'équipe qualité |
| Où | La société SAMHA Home Appliance (BRANDT) |
| Quand | Mars-Mai 2024 |
| Comment | Diagnostic via une check-list basée sur les normes ISO 9001 et ISO 10013 Entretiens avec les acteurs clés Elaboration d'un plan d'action et de quelques documents |
| Pourquoi | Pour aider l'entreprise à se conformer aux exigences de l'ISO 9001 et à appliquer les recommandations de la norme ISO 10013 Pour aider l'entreprise à obtenir la certification ISO 9001 |

Source : élaboré par nous même

2. Approche de la recherche

Nous distinguons deux approches de recherche, à savoir : approche qualitative et approche quantitative.

Selon (CORON, 2020) l'approche quantitative correspond à la mobilisation de données généralement structurées sur un nombre important d'individus (en général supérieur à 100). Elle est utile pour mesurer des phénomènes et quantifier des liens entre différents facteurs. En revanche, l'approche qualitative : correspond à l'analyse de matériau généralement non structuré (texte, discours) sur un faible nombre d'individus (en général inférieur à 100). Elle est utile pour recueillir des perceptions complexes et comprendre en profondeur une situation donnée.

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour une analyse qualitative afin de répondre à notre problématique et comme notre lieu de stage vise la certification de la norme ISO 9001 v 2015 et ils sont dans la phase de préparation de certification, cette thématique nécessite des visites au terrain, une étude des documents, une observation participante ou non participante ou conversations en milieu naturel et des entretiens approfondi.

3. Méthodes de collecte des données

Pour mener notre recherche nous avons commencé par une l'observation générale de différents processus de l'entreprise, ensuite nous avons fait un diagnostic à l'aide d'une check-list élaboré

Par nous-même qui contient les exigences en termes d'information documenté de la norme ISO 9001 v 2015 et des recommandations de la norme ISO 10013 v 2021, et des entretiens avec les personnes concernées et nous avons fini par une analyse documentaire des documents disponible de l'entreprise et élaboré certain documents jugée nécessaires.

3.1 L'observation

(SAMLAK, 2020) a défini « l'observation comme une méthode fréquemment employée par les chercheurs afin de mener des enquêtes et recueillir des informations. Grâce à cette approche, il est possible de décrire le contexte et l'état actuel, ce qui permet au chercheur d'avoir une vision globale de l'ensemble du terrain étudié »

Dans notre recherche nous avons commencé le travail par une visite au site pour comprendre la nature et le fonctionnement de l'entreprise, observer les différents processus et décrire les départements de l'entreprise. L'observation a été faite sans grille d'observation préétablie.

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

La visite était au niveau de l'atelier COOLING spécialisé dans la fabrication des réfrigérateurs, la visite a duré 3H guidé par un chargé qualité qui a expliqué les différents processus.

3.2 L'analyse documentaire

Dans notre recherche l'analyse documentaire est une étape essentielle, car on a besoin de vérifier la pertinence et la mise à jour des documents.

Dans cette étape on a analysé la pertinence des documents qui existent selon la check-list tels que : les fiches processus, Les critères pour les processus relatifs aux produits ou l'acceptation de produit, les informations documentées sur les éléments d'entrée et sortie de la conception et du développement, Les critères d'évaluations et sélection des fournisseurs, l'organigramme, les instructions de travail...

Ces documents nous ont aidé pour comprendre mieux le contexte de l'entreprise, ainsi que choisir les outils de collecte des données.

3.3 L'entretien

L'entretien est défini selon (FENNETEAU, 2015) comme « *une technique de collecte de l'information. Cette méthode rassemble et analyse plusieurs éléments, dont les opinions, les positions et les sentiments de la personne interrogée* ».

Selon (CRUZ , 2016) il existe les trois types d'entretiens connus :

3.3.1 L'entretien directif

Appelé "entrevue normalisée", a une structure bien définie et plutôt stricte par rapport aux autres types. (CRUZ , 2016)

3.3.2 L'entretien semi-directif

Aussi appelé entretien qualitatif ou approfondi, est une méthode d'étude qualitative. Son but est de récolter des informations qui apportent des explications ou des éléments de preuves à un travail de recherche. (CRUZ , 2016)

3.3.3 L'entretien non-directif

L'investigateur définit un thème général sans intervenir sur l'orientation du propos du sujet. Ses interventions se limitent à une facilitation du discours de l'autre. (CRUZ , 2016)

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

Dans notre recherche nous avons opté pour l'entretien semi-directif, nous avons menée des entretiens individuels avec les différents responsables par un guide d'entretien et à l'utilisation de la check-list avec des questions générales et ouvertes

Tableau 4 : liste des personnes interviewées lors de l'entretien

| Processus | Interviewées | Poste | Durée |
|------------------------|--------------|------------------------------------|-----------|
| Direction qualité | Mr. A. C | Directeur qualité | 10-15 min |
| Direction conception | Mr. W .M | Responsable conception qualité | 10-15 min |
| Direction SMI | Mr. A. M | Coordinateur SMI | 15-20 min |
| Qualité opérationnelle | Mr. Y. S | Chargé qualité | 10-15 min |
| RH | Mr. S .G | Responsable formation | 10-15 min |
| Achat | Mr F. M | Responsable AQP AQF | 10-15 min |
| Méthode industrielle | Mr A.K | Responsable méthodes industrielles | 10-15 min |

Source : Elaboré par nous-même

4. Outils de collecte des données

4.1 La check-list

Pour l'élaboration de la check-list on s'est basé sur les exigences de la norme ISO 9001 v 2015 en termes d'information documenté et les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021.

La check-list contient les documents mentionnés dans les deux normes ainsi qu'une grille pour classer les documents s'ils existent « pertinent » « non pertinent » et n'existent pas. Les réponses ont été enregistrées directement sur la check-list (ANNEXE 2).

Figure 3 : Forme de la check-list

| chapitre | documents | Processus concerné | existant | | | commentaire |
|----------|-----------|--------------------|-----------|---------------|--------------|-------------|
| | | | Pertinent | Non pertinent | Non existant | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Source : élaboré par nous même

La pertinence des documents a été jugée par les personnes interviewées ainsi que le responsable qualité qui nous a confirmé les constats.

4.2 Le guide d'entretien

Un guide d'entretien a été élaboré, contenant des questions semi-directives. Le tableau ci-dessous regroupe les grands axes et le guide d'entretien est présenté en ANNEXE 1.

La première partie, contient les informations générales concernant les missions de personnes interviewées.

La deuxième partie contient des questions pour comprendre le contexte général et l'état des documents existant

La troisième partie concerne des recommandations pour l'amélioration de système documentaire.

Figure 4 : Forme de guide d'entretien

Guide d'entretien

Introduction

Objectifs de l'entretien

AXE 01 : Missions des personnes interviewées

AXE 02 : Contexte général et état des documents

AXE 03 : Recommandations et améliorations

Conclusion

Source : élaboré par nous même

4.3 Une grille d'évaluation

Le diagnostic a été effectué en utilisant deux grilles d'auto-évaluation basées sur une échelle d'évaluation réalisée sur Excel.

Le tableau ci-dessous présente l'échelle de réponse graduée de 0 à 3, qui a été développé en interne avec le responsable qualité de l'entreprise.

L'échelle est associée à chaque exigence ou recommandations des deux normes. Cette échelle de réponse est basée sur l'existence, pertinence et la mise à jour des documents.

Tableau 5 : Echelle d'évaluation

| L'évaluation de documentation | Coefficient |
|--------------------------------------|-------------|
| Non applicable | 0 |
| Existe mais non pertinent | 1 |
| Partiellement conforme (mise à jour) | 2 |
| Conforme | 3 |

Source : développé par nous même

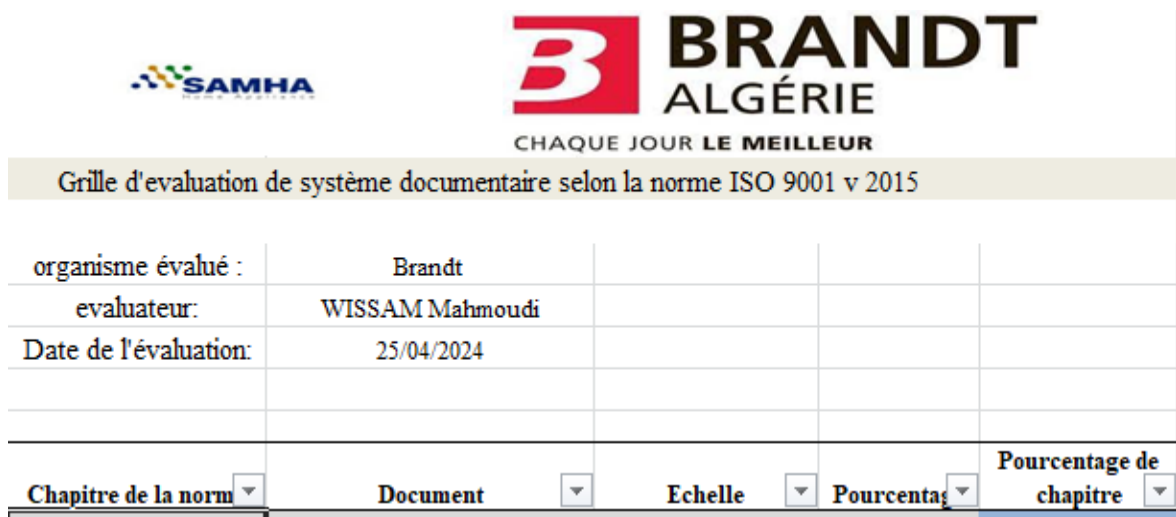
Pour aborder cette analyse deux modèles d'évaluation distincts ont été développés. Nous visons à étudier de manière approfondie le niveau de conformité chaque norme. Le premier modèle s'intéresse particulièrement aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 concernant la documentation. De son côté, le deuxième modèle d'évaluation examine les

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

recommandations émises par la norme ISO 10013 version 2021. En examinant individuellement ces deux normes à travers ces grilles, il est possible de les analyser de manière distincte.

Les figures présentées ci-dessous offre un aperçu d'une grille d'auto-évaluation que nous avons élaborée

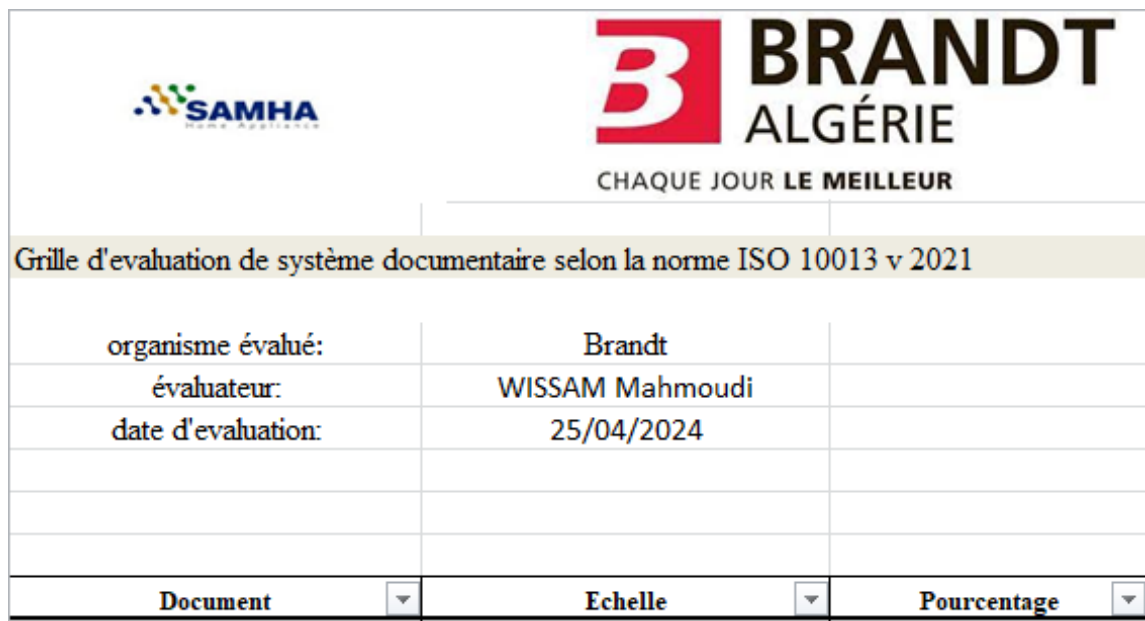
Figure 5 : Forme de grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 9001 v 2015



| Grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 9001 v 2015 | | | | |
|--|-----------------|---------|-------------|-------------------------|
| organisme évalué : | Brandt | | | |
| évaluateur: | WISSAM Mahmoudi | | | |
| Date de l'évaluation: | 25/04/2024 | | | |
| | | | | |
| Chapitre de la norme | Document | Echelle | Pourcentage | Pourcentage de chapitre |

Source : élaboré par nous même

Figure 6 : Forme de grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 10013 v 2021



| Grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 10013 v 2021 | | |
|---|-----------------|-------------|
| organisme évalué: | Brandt | |
| évaluateur: | WISSAM Mahmoudi | |
| date d'évaluation: | 25/04/2024 | |
| | | |
| Document | Echelle | Pourcentage |

Source : élaboré par même

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

Pour le traitement des données recueillies à partir de la grille d'évaluation, nous avons utilisé la moyenne pondérée, calculée selon les équations suivantes :

- **ISO 9001 v 2015**

-Le pourcentage d'application = Somme du coefficient / 4 (nombre des coefficients)

-Le pourcentage d'application du chapitre = pourcentage d'application + pourcentage d'application des autres documents du chapitre / nombre des documents du chapitre

- **ISO 10013 v 2021**

-Le pourcentage d'application = Somme du coefficient / 4 (nombre des coefficients)

Section 02 : Contexte Organisationnel

Cette section aborde le cadre organisationnel de la recherche, nous avons présenté notre lieu de stage, l'historique et la structure de l'entreprise et le service d'accueil.

1. Présentation de groupe Cevital

Cevital SPA, fondée en 1998 par M. Isaad Rebrab, est la plus grande entreprise privée en Algérie. Dirigée et contrôlée par la famille Rebrab, cette entreprise emploie plus de 13 500 personnes et est considérée comme un pilier de l'économie algérienne.

Le groupe CEVITAL est structuré autour de quatre pôles d'activité principaux qui sont : l'Agro-Industrie, l'Auto-motive et le service (vente de véhicules et construction), l'Industrie et la distribution (logistique, transport et distribution).

Le Groupe CEVITAL, aujourd'hui renommé pour sa taille imposante et sa réputation, a traversé des moments clés de son histoire. L'entreprise continue d'investir dans la création d'emplois et de richesse."

1.1 L'historique de Cevital

Parmi les moments clés de son histoire :

- 1971 : Acquisition de parts dans SO.CO.MEG (une société de construction métallique)
- 1991 : Établissement de J.B.M., pour reprendre les activités d'I.B.M. en Algérie, ainsi que la création du Quotidien d'information, Liberté
- 1998 : Fondation de CEVITAL SPA, un acteur majeur dans les industries agroalimentaires
- 2000 : Formation de NOLIS, une entreprise de transport maritime
- 2007 : Établissement du Groupe CEVITAL

2. La société SAMHA

Le groupe Cevital détient intégralement SAMHA, dotée d'un capital de 5 milliards de dinars, créée en 2006 suite à un accord entre le groupe Cevital et SAMSUNG.

Initialement axée sur la vente des produits SAMSUNG importés, SAMHA a progressivement développé sa propre unité de production et d'assemblage des produits SAMSUNG, jusqu'à obtenir une maîtrise complète du processus de fabrication.

À ses débuts, SAMHA se concentrait sur la distribution des produits Samsung en Algérie. Cependant, lors d'une refonte, elle a été restructurée pour adopter et promouvoir la marque Brandt, renommée dans le domaine de l'électroménager pour son innovation et sa qualité.

3. Présentation du groupe Brandt

En 2014, Cevital a fait l'acquisition de Brandt, un groupe français comprenant deux importantes usines en France, un centre d'innovation et de recherche, ainsi que quatre marques distinctes : Brandt, Vedette, Sauter et De-Dietrich, ainsi qu'un réseau de distribution exclusif. Suite à cette acquisition, Cevital a inauguré une usine à Sétif dans le but de répondre à la demande locale et de renforcer les exportations.

La marque Brandt propose une large gamme d'appareils électroménagers, notamment des lave-vaisselles, des lave-linges, des sèche-linges, des réfrigérateurs, des congélateurs, des cuisinières, des fours, des hottes, des micro-ondes, des télévisions, des climatiseurs, et s'est également diversifiée dans le petit électroménager avec des bouilloires, des grille-pains, etc.

3.1 Brandt Sétif

Le complexe de Sétif, d'une superficie de 95 000 mètres carrés, a nécessité un investissement de 250 millions d'euros. À partir du premier trimestre de 2018, il produira annuellement 8 millions d'appareils, avec un taux d'intégration de 70 à 80%. Dans un premier temps, il n'emploiera pas moins de 4 000 travailleurs. Il est capable de produire annuellement 500 000 appareils haut de gamme tels que des téléviseurs, des cartes électroniques pour lave-linge, des cuisinières et des climatiseurs, dont 90% seront destinés à l'exportation.


CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

Figure 7 : Les grandes unités de production



Source : élaboré par nous même

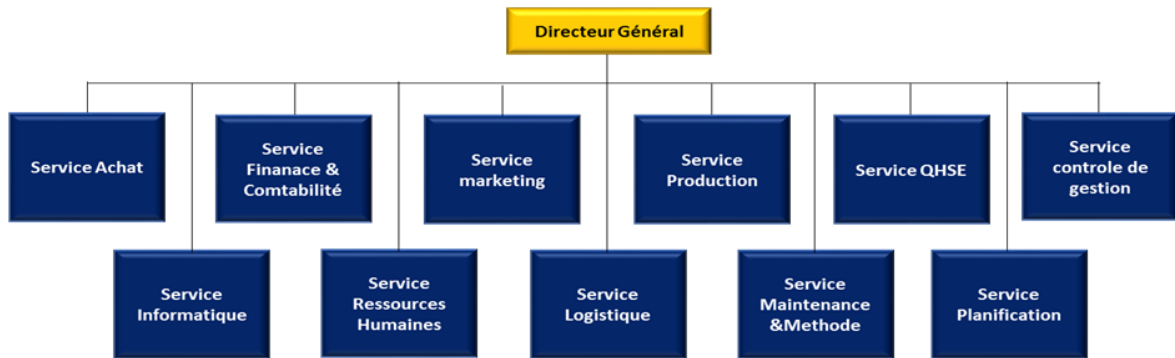
Tableau 6 : présentation de l'entreprise

| | |
|-----------------|--|
| Nom | Brandt Algérie |
| Logo |  |
| Slogo | Chaque jour le meilleur |
| Forme juridique | Société par actions (SPA) |
| Siege | Route de Batna BP 78, Sétif 19000 |
| Effectif | 7 500 employés |
| Téléphone | 036 62 51 41 |
| Site web | https://brandt.dz/ |

Source : élaboré par nous même

4. Organigramme de l'entreprise

Figure 8 : Organigramme de l'entreprise



Source : Document interne de l'entreprise

5. Le référentiel de l'entreprise

5.1 Les missions

- La vente des diverses collections du groupe Brandt, la fabrication des produits de la catégorie Froid, Lavage et Télévision pour le marché local et international et Satisfaire les attentes des clients grâce à des produits et un service de haute qualité.

5.2 Les objectifs

D'occuper la position de leader sur le marché de l'électroménager en Algérie ainsi qu'établir une présence de premier plan dans la région Afrique et Moyen-Orient.

5.3 Les valeurs

Les valeurs de l'entreprise sont l'ambition pour développer leur position sur le marché et le respect.

6. Présentation de service d'accueil

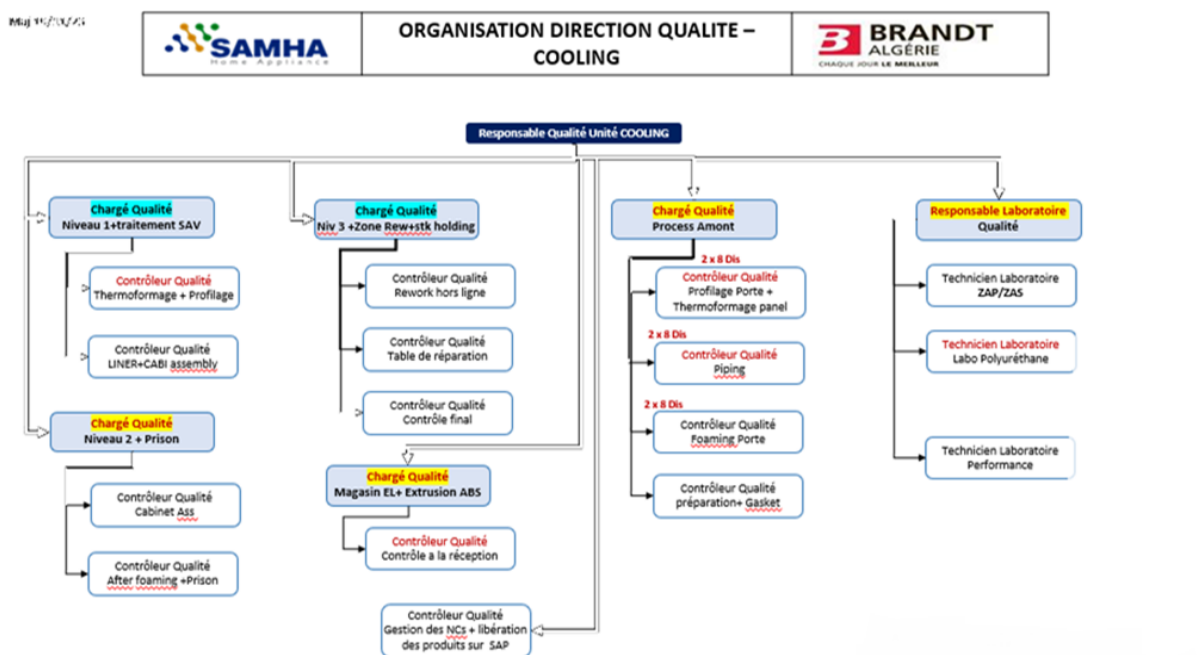
Nous avons effectué notre stage au niveau de l'atelier de production de réfrigérateurs (COOLING) qui contient :

- Atelier EXTRUSION ABS
- Atelier EXTRUSION PVC et ASSEMBLAGE GASKET
- Atelier profilage porte
- Atelier Profilage cabinet
- Atelier thermoformage Inner Panel
- Atelier thermoformage Liner

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL

- Atelier Foaming Door
- Ligne Assemblage Niveau 1
- Ligne Assemblage Niveau 2
- Ligne Assemblage Niveau 3
- Laboratoire de recherche et développement
- Laboratoire de contrôle qualité.

Figure 9 : Organigramme de la direction qualité COOLING



Source : document de l'entreprise

La direction qualité COOLING composé des chargés qualité et piloté par le responsable qualité H.M, l'entreprise est actuellement engagée dans la mise en place d'un système de management de la qualité visant d'obtenir la certification ISO 9001 v 2015, plus précisément dans la phase de préparation. Cette démarche nécessite l'élaboration de la documentation qualité. Dans ce cadre l'équipe qualité doit s'atteler à la création et à la mise en forme de plusieurs documents qualité essentiel.

Dans ce deuxième chapitre nous avons abordé l'approche méthodologique adaptée pour élaborer la documentation qualité, les différents méthodes et outils utilisés. Ensuite nous avons présenté l'entreprise d'accueils, sa structure et ses objectives.

CHAPITRE III: RESULTATS ET DISCUSSIONS

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

Dans ce dernier chapitre nous essayerons de mettre en pratique les notions théoriques développées dans le but d'améliorer la performance de l'entreprise.

Dans la première section, nous exposerons les résultats du diagnostic que nous avons réalisé au sein de l'entreprise, ainsi que le plan d'action que nous avons élaboré pour l'accompagner dans l'amélioration de son système documentaire qualité. Dans la deuxième section, nous aborderons les différents documents que nous avons rédigés dans le cadre de notre intervention.

Section 01 : Présentation des résultats et Plan d'action

Dans cette section, nous allons examiner en détail les résultats de notre analyse approfondie pour mieux appréhender la situation actuelle de l'entreprise en ce qui concerne son système documentaire conforme aux exigences de la norme ISO 9001 v 2015 et les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021.

1. Présentation des résultats

Après avoir travaillé en collaboration avec le responsable qualité de l'entreprise et obtenu ses réponses, nous avons évalué chaque exigence en les cotant.

Cette évaluation a permis de calculer le niveau et le taux de conformité pour chaque chapitre de la norme ISO 9001 v 2015 et l'application des recommandations de la norme ISO 10013 v 2021 afin de mesurer la performance de l'entreprise en matière d'information documenté.

Les résultats du diagnostic son récapitulés dans les tableaux ci-dessous :

Figure 10 : Grille d'évaluation de système documentaire qualité selon la norme ISO 9001

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

| organisme évalué : | Brandt | | | | |
|-----------------------|---|---------|-------------|-------------------------|-----|
| évaluateur: | WISSAM Mahmoudi | | | | |
| Date de l'évaluation: | 25/04/24 | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Chapitre de la norme | Document | Echelle | Pourcentage | Pourcentage de chapitre | |
| 4.3 | Champ d'application du système de management de la qualité | 0 | 0% | 25% | |
| 4.4.2 | Cartographie des processus | 0 | 0% | | |
| 4.4.2 | Fiches processus | 3 | 75% | | |
| 5.2 | Politique qualité | 0 | 0% | 0% | |
| 6.2.1 | Les objectifs qualités | 3 | 75% | 75% | |
| 7.2 | Informations documentées appropriées comme preuves desdites compétences | 3 | 75% | 75% | |
| 8.1 | Critères pour les processus relatifs aux produits ou l'acceptation de produit | 3 | 75% | 67% | |
| 8.2.3.2 | Resultats de revues concernant les exigences des clients relatives aux produits | 1 | 25% | | |
| 8.3.3 | Informations documentées sur les éléments d'entrée et sortie de la conception et du développement | 3 | 75% | | |
| 8.4.1 | Critères d'évaluions et sélection des fournisseurs | 3 | 75% | | |
| | Informations concernant la libération des produits | 3 | 75% | | |
| 8.7.2 | Informations sur les non conformités | 3 | 75% | | |
| 9.2.2 | Programme d'audit /résultats des audits | 0 | 0% | | 0% |
| 9.3.3 | Eléments de sortie de la revue de direction | 0 | 0% | | |
| 10.2 | les Non-conformités, actions correctives | 3 | 75% | | 75% |

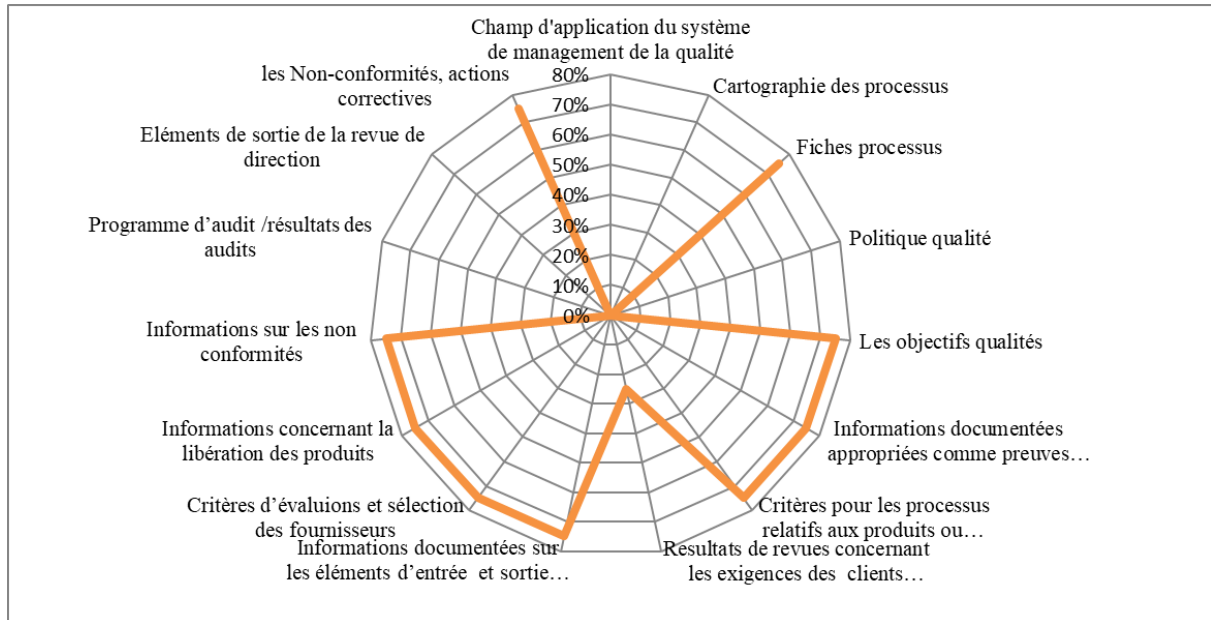
Source : élaboré par nous même

Afin de mieux visualiser les niveaux de conformité et les écarts de la documentation de l'entreprise par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 v 2015, nous avons utilisé un

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

diagramme radar. Ce diagramme permet de mettre en évidence rapidement les non-conformités et de fournir une vue d'ensemble clair des résultats obtenus.

Figure 10 : Représentation graphique type radar des résultats globaux du diagnostic de la norme ISO 9001 v 2015



Source : élaboré par nous même

L'objectif de l'état de lieu est d'identifier les écarts par rapport aux exigences de la norme ISO 9001v 2015. Après avoir réalisé un diagnostic à l'aide d'un guide d'entretien et une check-list comprenant les exigences en matière de documentation de la norme ISO 9001v2015, en collaboration avec le responsable qualité, plusieurs écarts ont été identifiés.

Le niveau d'application des exigences documentaires dans l'entreprise est 42,8. Nous avons constaté une conformité par rapport au chapitre 8 avec un taux de conformité de 67%, l'entreprise étant presque conforme aux exigences opérationnelles de ce chapitre, en effet

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

d'après le responsable qualité opérationnelle M.H nous affirmé en disant « *nous avons élaboré presque toute la documentation au niveau opérationnel* »

De plus, elle est conforme au chapitre 10, avec un taux de conformité de 75%.

En revanche, des non-conformités ont été relevées par rapport au chapitre 5, car l'entreprise n'a pas établi une politique qualité, selon le directeur qualité A.C « *la politique qualité n'est pas encore établie, mais il est programmé dans le cadre de la démarche ces mois* ».

Aucune exigence n'a été mise en place concernant le chapitre 9 en effet, d'après le responsable qualité M.H « *on a essayé de réaliser un audit produit une seul fois* ».

De plus, le chapitre 4 est également non conforme, l'entreprise n'a pas encore déterminé le domaine d'application de la norme, établi une cartographie des processus ni fourni de documents montrant les interactions entre les différents processus ce qui a été confirmé aussi par le directeur qualité A.C « *grâce à la complexité de l'entreprise on a des problèmes d'identifié les interactions entre les processus* ».

L'entreprise a réalisé des avancées notables en ce qui concerne la conformité aux exigences de la norme ISO 9001v2015, en particulier dans les domaines opérationnels. Néanmoins, il est essentiel de faire des améliorations afin de corriger les lacunes identifiées, notamment

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

dans la mise en place de la politique qualité, la définition du champ d'application de la norme et la création de la documentation requise pour garantir la conformité aux chapitres 4 et 9.

Figure 11 : Grille d'évaluation de système documentaire selon la norme ISO 10013

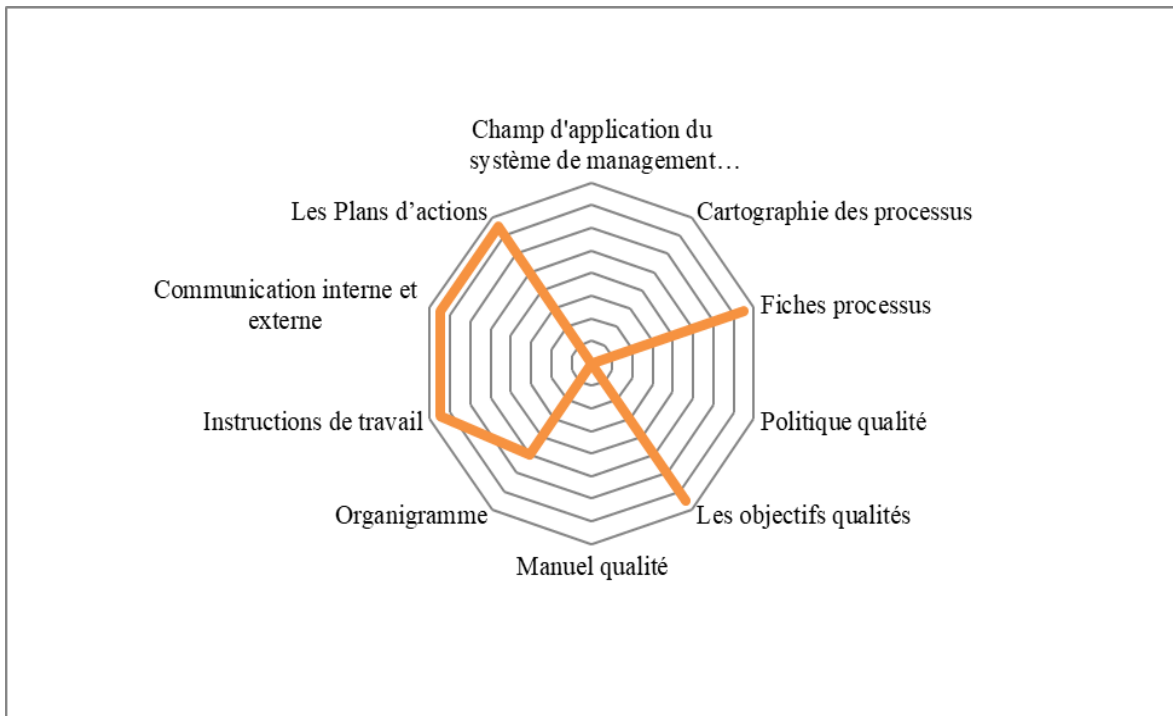
| Document | Echelle | Pourcentage |
|--|---------|-------------|
| Champ d'application du système de management de la qualité | 0 | 0% |
| Cartographie des processus | 0 | 0% |
| Fiches processus | 3 | 75% |
| Politique qualité | 0 | 0% |
| Les objectifs qualités | 3 | 75% |
| Manuel qualité | 0 | 0% |
| Organigramme | 2 | 50% |
| Instructions de travail | 3 | 75% |
| Communication interne et externe | 3 | 75% |
| Les Plans d'actions | 3 | 75% |

Source : élaboré par nous même

Pour visualiser les niveaux de conformité par rapport aux recommandations de la norme ISO 10013 v 2021, nous avons aussi utilisé un diagramme radar présenté dans la figure ci-dessous :

Figure 12 : Représentation graphique type radar des résultats globaux du diagnostic de la norme ISO 10013 v 2021

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS



Source : élaboré par nous même

Concernant la norme ISO 10013v2021, qui fournit des lignes directrices pour le système documentaire, et après avoir réalisé un diagnostic en collaboration avec le responsable qualité à l'aide d'un guide d'entretien et une check-list, un taux de conformité aux recommandations de la norme a été calculé à 42,5%.

L'entreprise est conforme à toutes les exigences concernant les instructions de travail, les plans d'actions, les fiches processus ainsi que la communication interne et externe en effet, le coordinateur SMI A.M a affirmé « *tout ce qui concerne les instructions, procédures, fiches processus et plan d'action sont disponible sur une plateforme TEAMS* ».

Et conformément à la norme ISO 9001v2015, plusieurs points nécessitent encore attention. Le champ d'application n'a pas encore été défini. Selon le directeur qualité A.C « *on n'a pas encore défini le domaine d'application de système de management de la qualité* ». La cartographie des processus et la politique qualité n'a pas encore établi, et il manque un manuel qualité. De plus, l'organigramme nécessite une mise à jour ce qui a été affirmé par le responsable qualité M.H « *Des changements ont été apportés à la structure de l'entreprise, qui ne sont pas reflétés dans cette version actuelle de l'organigramme* ».

Bien que l'entreprise a des domaines à améliorer pour se conformer totalement aux recommandations de la norme ISO 10013v2021, il est essentiel que les lacunes identifiées

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

soient traitées de manière appropriée, notamment en définissant le champ d'application, en établissant une politique qualité et une cartographie des processus, et en mettant à jour l'organigramme.

2. Plan d'action

Après la réalisation d'un diagnostic de conformité et l'identification des écarts par rapport aux normes ISO 9001 version 2015 et ISO 10013 version 2021, un plan d'action a été élaboré par nous-même et le responsable qualité de l'entreprise à travers des réunions et des séances de travail périodiques.

Ce plan d'action a été élaboré comme une feuille de route détaillée qui permettra à l'entreprise de mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires pour être conforme aux exigences normatives de la norme ISO 9001 v 2015 relatives au documentation qualité et aux recommandations la norme ISO 10013 v 2021.

Le tableau qui suit présente de manière claire et structurée les documents qui nécessitent d'être élaboré, à revoir et à mis à jour, les responsabilités attribuées, les échéances et la façon de faire.

Tableau 7: Elaboration de la documentation qualité selon les normes ISO 9001 v 2015 et ISO 10013 v 2021

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS



| | |
|-------------------------|-----------------|
| Date de création | Créateur |
| 28/04/2024 | W. MAHMOUDI |

Objectif : Elaboration de la documentation qualité selon les normes ISO 9001 v 2015 et ISO 10013 v 2021

| Référentiel | Chapitre (ISO 9001 v 2015) | Document | Ecart | Responsable | Comment | Durée |
|-------------------------------------|----------------------------|--|---------------|---|---|---------|
| ISO 9001 v 2015 ISO 10013 v 2021 | 4.3 | Champ d'application du système de management de la qualité | Etablissement | Direction générale Responsable qualité | Des réunions entre le responsable qualité et la direction générale pour comprendre les différentes fonctions de l'entreprise et décidé le périmètre de mise en place du SMQ | 2 jours |
| ISO 9001 v 2015 ISO 10013 v 2021 | 4.4.2 | Cartographie des processus | Etablissement | Responsable qualité Pilotes processus | Des réunions entre le RMQ et les pilotes processus pour discuter les interactions entre les différents processus, les éléments d'entrée et de sortie de chaque processus | 3 jours |

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

| | | | | | | |
|---|--------------|--|---------------|---|---|-----------|
| ISO 9001 V 2015 ISO 10013 v 2021 | 4.4.3 | Matrice des interactions | Etablissement | Responsable qualité Les pilotes processus | Des réunions entre le responsable qualité et les différents pilotes processus afin d'identifier les éléments d'entrées et de sortie de chaque processus | 1 mois |
| ISO 9001 v 2015 ISO 10013 v 2021 | 5.2 | Politique qualité | Etablissement | Direction générale Responsable qualité | Démontrer l'engagement de la direction Déterminer les objectifs qualité de l'entreprise L'approprié à la finalité et le contexte de l'entreprise | 1 semaine |
| ISO 9001 V 2015 ISO 10013 V 2021 | 9.2 | Procédure d'audit | Etablissement | Responsable qualité | Définir les objectifs d'audit Identifier les types d'audit Définir la méthodologie d'audit et les outils d'audit | 15 jours |
| ISO 9001 v 2015 | 8.2.3 | Revue concernant les exigences des clients | Revoir | L'entreprise, les clients, les sous-traitants | Documenter les exigences relatives aux produits après la réalisation des revues périodiques | 1 mois |

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

| | | | | | | |
|------------------|-------|---|---------------|---------------------|---|------------|
| | | relatives aux produits | | | | |
| ISO 9001 v 2015 | 9.3.3 | Eléments de sortie de la revue de direction | Etablissement | le rapporteur | Après chaque revue de direction les informations concernant les opportunités d'amélioration, Allocation des ressources, Modifications du SMQ Révision des politiques et objectifs du SMQ Communication des résultats doivent être documentées | 1 jour |
| ISO 10013 v 2021 | / | Manuel qualité | Etablissement | Responsable qualité | Consolider toutes la documentation qualité : le champ d'application, la politique, les objectifs...dans un seul document | 2 semaines |
| ISO 10013 v 2021 | / | Organigramme | Mise à jour | Responsable qualité | Déterminé les différents processus de l'entreprise | 2 jours |

Source : Elaboré par nous même

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

Ce plan d'action constitue un guide essentiel à l'entreprise afin d'avoir un système documentaire conforme aux exigences de la norme ISO 9001 v 2015 ainsi que les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021.

En collaboration avec le responsable qualité nous avons décidé d'élaborer quelques documents qualité pour assurer la conformité des exigences et l'application des lignes directrices des normes, les documents choisis sont :

- Une cartographie des processus.
- Une matrice des interactions entre les processus.
- Une procédure d'audit interne.

Section 02 : Elaboration des documents qualité

Dans cette section, nous aborderons l'élaboration de quelques documents qualité à partir des résultats du diagnostic effectué, des discussions menées avec le responsable qualité et selon la durée du stage.

1. L'élaboration d'une cartographie des processus

Une cartographie des processus détaillée a été proposée à l'entreprise. Il recense les différents processus de l'entreprise, y compris ceux qui sont nouveaux et qui n'ont pas encore intégrés dans cette version de l'organigramme.

A travers des réunions avec le responsable qualité de l'entreprise nous avons identifié 16 processus, tout d'abord il s'agit d'identifier toutes les activités associées à la production du produit puis de les regrouper en fonction du flux logique. Dans un second temps, on ajoute les processus de management et de support. Nous avons classé en trois catégories selon leurs finalités :

Processus de management (pilotage)

Il comprend les processus liés à la gestion stratégique de l'entreprise. Cela englobe les domaines du marketing, de la direction générale, de la conception de qualité et de la gestion des systèmes de management intégré (SMI).

Processus de réalisation (mission)

Ils portent sur la planification et la mise en œuvre de principales activités de l'entreprise. Cela comprend la planification, ainsi que production requis pour la mise en œuvre des produits.

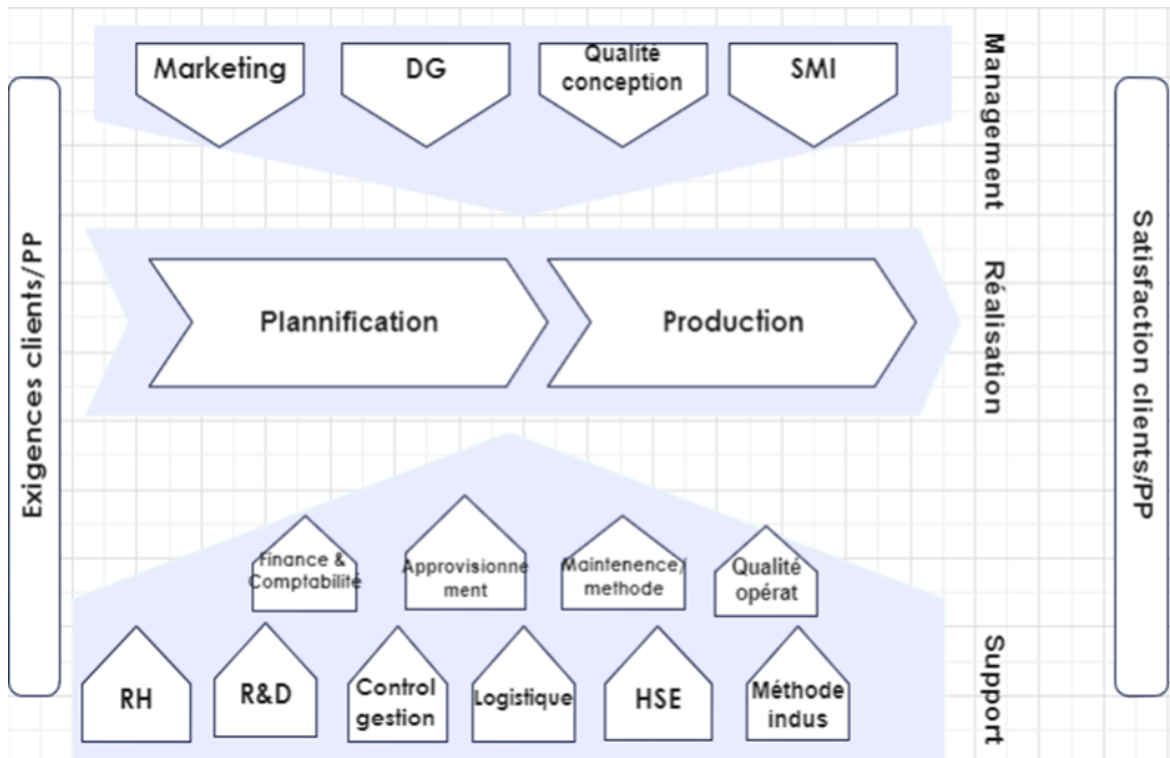
Processus de support (soutient)

Ils sont ceux qui accompagnent les principales opérations de l'entreprise en offrant des services indispensables. Dans cette catégorie, on retrouve des secteurs tels que la santé, la sécurité et l'environnement (HSE), la logistique, l'approvisionnement, les achats, la qualité opérationnelle, méthodes et la maintenance, la finance et la comptabilité, les ressources humaines, les méthodes industrielles, le contrôle de gestion, ainsi que la recherche et le développement.

Grâce à cette cartographie, les parties prenantes auront une meilleure compréhension de la structure organisationnelle et des interactions entre les différentes fonctions de l'entreprise.

En outre, elle constituera une source d'inspiration précieuse pour améliorer les processus et améliorer constamment les performances globales de l'entreprise.

Figure 13 : Cartographie des processus proposé à l'entreprise



Source : élaboré par nous même

2. L'élaboration d'une matrice des interactions

Une fois les processus identifiés, nous avons tenté de clarifier les différents échanges entre ces derniers par une matrice des interactions. Cette matrice a pour objectif de documenter et visualiser les relations et les échanges entre les différents processus au sein de la société SAMHA Home Appliance « BRANDT »

Grace à le temps limité de notre stage et la complexité de l'entreprise, en collaboration avec le responsable qualité, nous avons choisi de concentrer sur quelques processus pour identifier ses interactions avec les autres processus de l'entreprise.


Afin d'élaborer cette matrice, nous avons réalisé des réunions avec chaque pilote processus concerné, ils ont identifié ses éléments d'entrée et de sortie avec les autres processus de l'entreprise.

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

Cette matrice est structurée par des axes, l'axe horizontal représente tous les processus de l'entreprise et l'axe vertical représente les processus choisis. Dans chaque cellule les interactions entre ces processus (éléments d'entrée et de sortie).

Cette matrice permet de représenter de façon claire et organisée les liens entre les diverses activités de l'entreprise, ce qui facilite l'identification des atouts, des faiblesses et des possibilités d'améliorations

Tableau 8: L'élaboration d'une matrice des interactions

|  | Qualité (opérationnelle/conception) | SMI | Planification | Achat | Production | RH | Maintenance/ Méthode | Logistique | HSE | Control gestion | R&D | Approvisionnement | Méthode indus |
|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|---|
| Production | -des alertes -des rapports | -les procédures -les fiches processus -les instructions | -PDP -CKD -emails | -demande d'achat -demande d'achat approuvé | | -demande de congé -évaluation des employés -transfert des employées interne -demande de RH | -demande d'intervention -demande de validation DA -fiches des anomalies | -demande CKD -produit fini | -rapport briefing -demande d'intervention-rapport d'intervention | -demande de justification -la justification par mail | -PQP -PQMP -rapport d'assemblage -demande d'article -programme PQMP | | -fiche du nombre des employées -LOB -demande de niveau des postes |
| Maintenance/ Méthode | -demande d'outillage -fiches des anomalies -changement de poste | -Les procédures les fiches processus -les instructions | -plan PMP - Plan PDP | -demande d'achat des équipements - PDR | -demande d'intervention curative Préventive - rapport d'intervention | -les besoin des ressources -des formations | | -rapport de conditionnement et stockage des PDR | -demande de sécurisation des équipements | -code SAP -rapport budget | -demande d'intervention par mail -rapport d'intervention | -bon de commande -des emails | - les qualifications des équipements de production ligne |

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|--|---|---|--|---|---|---|---|
| <p>Méthodes indus</p> | <p>-rapport validation d'assemblage ligne - fiches des anomalies -rapports de modification; AMDEC process, -gamme d'assemblage, -fiche formation personnels</p> | <p>- les procédures produites</p> | <p>-PQMP -rapport de montage</p> | <p>-demande d'achat -demande d'achat approuvé</p> | <p>-BOM production n-formation et qualification personnel s - gamme d'assemblage, -gamme de paramétrage machine - AMDEC process</p> | <p>-fiche de poste pour personnels production -les besoin personnels pour la ligne de production</p> | <p>-demande d'outillage -fiches des anomalies -changement de poste</p> | <p>- coefficient de consommation -OM production</p> | <p>-demande de changement de poste -emails -demande d'intervention</p> | <p>-cout de réparation -rapport consommation article</p> | <p>- fiches séquences -calcul LOB -calcul recycle time -PQMP -validation de processus</p> | <p>-les modifications et les améliorations appliquées</p> | |
| <p>Qualité (opérationnelle/Conception)</p> | | <p>-demande de modification -procédures -fiches processus -instructions traitement des non-conformités</p> | <p>-plan préventif production -rapport de non-conformité</p> | <p>-compte rendu fournisseur -demande technique -demande d'échantillon/ - fiche de conformité</p> | <p>-rapport de production -rapport de réparation rapport de libération</p> | <p>- qualification personnels</p> | <p>-qualification et étalonnage des machines -les dispositifs de contrôle</p> | <p>-rapport de libération et blocage des produits</p> | <p>-demande d'intervention -rapport d'intervention</p> | <p>-rapport de traitement des produits non conforme et/ou bloqués</p> | <p>-rapport de qualification produits PQP -AMDEC produits -rapport de validation</p> | <p>-plan de validation -plan d'approvisionnement</p> | <p>-fiches des anomalies -rapports de modification -AMDEC process -fiche formation personnels</p> |

Source : élaboré par nous même

3. L'élaboration d'une procédure d'audit interne

Conformément à la demande de l'entreprise, nous allons élaborer une procédure d'audit interne exhaustive qui englobe différents types d'audits.


La procédure contient plusieurs types d'audit tels que : l'audit processus, l'audit produit, l'audit compétence et l'audit 5S.

L'élaboration de cette procédure d'audit interne se fera en collaboration continue avec le responsable qualité de l'entreprise et suivra l'instruction interne de l'entreprise concernant la codification, la rédaction et la révision des documents SMI (ANNEXE 5). Nous avons également proposé un exemple de plan d'audit et un rapport d'audit à l'entreprise (ANNEXE 3 et ANNEXE 4) à adopter pour les prochains audits réalisés. Cette procédure a été validée par le responsable qualité de l'entreprise

Nous présentons ci-après la procédure élaborée :

3.1. Présentation de la procédure

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

| | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---|
| PRMR5M001 -A- | Procédure audit interne |  CHAUQUE JOUR LE MEILLEUR |
|-----------------------------|--------------------------------|---|

Liste de diffusion pour

Application : Brandt Algérie (Site 5M)

Information : Direction Qualité

Evolution documentaire

| Indice en vigueur | Date | Nom | Approbation | Modification |
|-------------------|------------|----------------|-------------|--------------|
| A | 08/05/2024 | W. MAHMOUDI | | Création |

1. Objet

L'objectif de cette procédure est de déterminer comment organiser, planifier, réaliser et suivre les audits qualité internes, qui englobent toutes les activités du système de gestion de la qualité.

2. Finalité de la procédure

Le but des dispositions prévues dans la présente procédure est :

- Assurer une surveillance efficace du SMQ en particulier vérifié :
 - ✓ Sa conformité aux exigences de la norme ISO 9001 :2015
 - ✓ Sa mise en œuvre effective.
 - ✓ Son efficacité.
- Assurer une surveillance efficace des activités opérationnelles.
- La correction des écarts et l'amélioration du SMQ.

- L'information pertinente à la direction des résultats de cette surveillance

3. Domaine d'application

Cette procédure est applicable à tous les audits réalisés dans le cadre de système de management de la qualité.

4. Référence

- Norme ISO 9001 :2015
- Norme ISO 19011 :2018
- Procédures et instructions internes applicables.
- Les données organisationnelles.
- La réglementation.
- Les normes applicables.

5. Termes et définitions

- **Programme d'audit** : comprenant un ensemble d'audits prévus pour une période déterminée et orientés vers un objectif précis.
- **Plan d'audit** : description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit.
- **Critères d'audit** : ensemble d'exigences utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les preuves objectives sont comparées.
- **Preuves d'audit** : enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables.
- **Constataions d'audit** : résultats de l'évaluation des preuves d'audit recueillies, par rapport aux critères d'audit.
- **Conclusions d'audit** : résultat d'un audit, après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les constatations d'audit.
- **Audité** : organisme dans son ensemble ou parties de celui-ci qui sont audités.
- **Auditeur** : personne qui réalise un audit.
- **Conformité** : satisfaction d'une exigence.
- **Non-conformité** : non-satisfaction d'une exigence.
- **Exigence** : besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire.

6. Responsabilités

Les audits sont réalisés sous la responsabilité du responsable qualité.

Les auditeurs internes sont indépendants des personnes qui ont la responsabilité directe de l'activité auditée.

Les responsables des secteurs audités ont la responsabilité d'engager les actions correctives ou/et d'amélioration identifiées.

7. Qualifications des auditeurs

Les auditeurs sont qualifiés par le responsable qualité sur la base des exigences suivantes :

- Niveau d'instruction : minimum baccalauréat.
- Expérience : minimum 2 ans dans une entreprise.
- Aptitude à la communication interne et externe.
- Formation à l'ISO 9001 :2015 : 2j minimum.
- Formation à l'audit interne : 2j minimum.

Il est de résout du responsable qualité de certifier les auditeurs internes à partir des éléments ci-dessus.

Pour un auditeur interne, cette certification est attestée par une note interne.

Pour un auditeur externe, le RQ appose son visa suivi de la mention « qualification satisfaisante » sur le dossier de qualicien fourni par le prestataire.

8. Planification des audits

La direction Générale en collaboration avec le Directeur Qualité planifie les audits qualité internes. (Programme d'audit).

Ce programme est diffusé à tous les Directions et départements concernés, chaque secteur d'activité sera audité au moins une fois par an. Les auditeurs qualité internes sont qualifiés et indépendants du secteur à auditer.

Des audits d'activité particulière peuvent être planifiés si nécessaire.

Des audits d'activité technique peuvent être planifiés si nécessaire.

➤ **Déclenchement d'audit non planifié**

Le déclenchement du processus d'audit interne peut également être initié par la Direction Générale ou la Direction Qualité à cause de :

- Une modification du système qualité.
- Un incident qualité.
- Un changement du personnel.

➤ **Déclenchement de l'audit – désignation des auditeurs**

Les audits sont déhanchés par le responsable qualité sur la base d'un programme d'audit.

Il est de la responsabilité de responsable qualité de désigner les auditeurs en fonction de :

- La difficulté de la mission d'audit (complexité, personnalité des audités...)

L'auditeur doit être désigné au moins 1 mois avant l'audit pour lui permettre de se préparer pour sa mission d'audit.

➤ **Préparation de l'audit**

L'auditeur doit tenu :

- Préparer/constituer un guide d'audit (check-list)
- Avoir une vision précédente sur la documentation de l'entreprise
- Connaitre la norme de référence
- La documentation des produits
- Examiner les rapports précédents.
- Connaitre les difficultés d'audit (complexité, personnalité des audités...)

L'élaboration du plan d'audit qualité interne se fait par le Responsable d'audit en collaboration avec le Directeur Qualité et établi par secteur à auditer. Il est diffusé à titre d'information aux secteurs à auditer au moins 07 jours avant la date de l'audit.

➤ **Déroulement de l'audit**

Une réunion d'ouverture

Le but de cette réunion à laquelle participent le(s) auditeur(s) et les audités est de :

- Présenter et valider le plan d'audit et son déroulement.

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

- Rappeler l'objectif et le champ d'application de l'audit.
- Confirmer l'heure de la réunion de clôture.

Durant l'audit

Les auditeurs qualité internes procèdent :

- Au recueil de preuves et de justificatifs
- A l'examen des documents et des enregistrements
- A l'observation des activités
- Au relevé des écarts par rapport aux exigences.

Une réunion de clôture

Pour faire un bilan à chaud avec les responsables audités, commencer toujours par les points forts ainsi que les opportunités d'améliorations ensuite les écarts.

➤ **Le rapport d'audit**

La rédaction du rapport d'audit est sous la responsabilité du Responsable d'audit, l'approbation par le responsable qualité avant diffusion aux responsables des secteurs concernés et au directeur.

Le contenu du rapport reflète fidèlement l'esprit de l'audit. Le rapport d'audit contient :

- Rappel de l'objectif et du champ d'application de l'audit
- Le plan d'audit qualité interne
- Les observations, les remarques, les écarts et les non-conformités.

➤ **Actions correctives/ amélioration**

A la réception du rapport d'audit, le responsable du secteur concerné doit définir les actions qui souhaite entreprendre (actions correctives/amélioration).

Pour cela il est tenu de remplir la partie concernée de la fiche de non-conformité ou de remarque.

La fiche est alors soumise à le responsable qualité pour approbation, avant de l'adresser au responsable concerné pour l'application.

➤ **Suivi des actions correctives/amélioration**

Le responsable qualité est chargée de classer les fiches aux échéances d'actions définies, afin d'effectuer les relances, si nécessaire.

➤ **Clôture des rapports d'audit**

Il incombe au responsable qualité de vérifier l'efficacité des actions prévues aux dates convenues. Si cette vérification est satisfaisante, il la formalise sur la fiche concernée. Une fois que toutes les fiches sont clôturées, le rapport d'audit est également considéré comme clôturé.

9. Enregistrements

Les documents ci-après sont concernés par le responsable qualité selon les modalités de procédure :

- Les rapports d'audit clôturés (avec les check-lists)
- Les plans d'audit internes.

10. Annexes

- Plan d'audit.
- Rapport d'audit

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

Afin d'évaluer la conformité aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 ainsi qu'aux recommandations de la norme ISO 10013v2021 après avoir élaboré ces documents, nous avons constaté une augmentation du niveau d'application des exigences de 42,8 % à 52,42 %. De même, le niveau d'application des recommandations est passé de 42,5 % à 50 %. Ces résultats témoignent des progrès réalisés dans l'élaboration de la documentation qualité.

4. Discussion des résultats

Notre étude vise l'application des exigences de la norme ISO 9001v 2015 en termes de documentation qualité et les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021.

Pour bien mener notre recherche, nous avons adopté une approche qualitative comprenant des observations, des entretiens semi-directifs via une check-list et un guide d'entretien ainsi qu'une analyse documentaire. Cela nous a permis d'évaluer l'état d'avancement de l'élaboration des documents.

Notre recherche a commencé par une visite de l'entreprise, la compréhension de son champ d'application, et la collecte des documents nécessaires. En effet, (ABHISHEK & KAPIL , 2021) a démontré que cette étape est importante afin d'avoir une vision globale sur l'état de l'entreprise. Ensuite nous avons évalué le système documentaire de l'entreprise à travers une check-list pour identifier les documents qui nécessitent d'être élaborés, revus et mis à jour, cette évaluation a donné un résultat de 42.8% de niveau d'application des exigences de la norme ISO 9001 v 2015. Nos résultats ont montré la nécessité de l'élaboration d'un système documentaire qualité, l'étude de (MUSTAFA, et al., 2022) a souligné cette importance et l'utilité de système documentaire et la nécessité de création et de mise à jour des informations documentées pour visualiser les responsabilités et délégations.

L'élaboration des documents s'est basée sur la procédure de rédaction et codification interne de l'entreprise afin de suivre les règles de codification et mise en forme pour faciliter leur rédaction et nous avons utilisé un tableau pour le suivi documentaire afin de lister tous les documents et leurs informations associées, rejoignant ainsi l'étude réalisée par (CHESNAIS, FOUGEROU-LEURENT, LAFOREST, RENAULT, BELLISSANT, & LAVIOLLE , 2018) , l'utilisation de ces pratiques a pour objectif d'assurer la conformité aux exigences et à mieux organiser la diffusion des documents aux différents acteurs.

Selon nos résultats du diagnostic ont montré la nécessité d'établir une cartographie des processus à travers des réunions avec le responsable qualité afin d'identifier les différents processus de

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

l'entreprise. Cela renforce fortement les recommandations de l'étude de (CARENINI, 2019) ce qui nous convient dans l'utilité de ce document dans la simplification des différents processus, par la suite nous avons élaboré une matrice des interactions ainsi qu'une procédure d'audit interne exhaustive qui englobe différents types d'audits afin d'avoir le même résultat de (BES, 2017) et structurer et formaliser les pratiques professionnelles. Suivant les étapes de ces auteurs a permis d'augmenter le niveau d'application de la norme ISO 9001 v 2015 de 42.8 % à 52.42 %.

Le système documentaire qualité joue un rôle important dans la démarche qualité, il permet la standardisation des opérations et une augmentation de la compétence collective, les résultats de (MARTIGNON, et al., 2022) après la mise en place de système documentaire révèlent une amélioration notable dans la standardisation des opérations et une augmentation de la compétence collective, soulignant l'importance de la documentation qualité pour la performance organisationnelle c'est ce que nous voulons obtenir au sein de l'entreprise après avoir élaboré la documentation qualité et nous n'avons pas pu observer directement en raison de la période de stage limitée.

CONCLUSION GENERALE

Synthèse des résultats de la recherche

Notre étude effectuée au sein de la société SAMHA Home Appliance SPA « BRANDT » concentre sur l'élaboration de la documentation qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 v 2015 et les recommandations proposées par la norme ISO 10013 v 2021 qui propose des lignes directrices pour le système documentaire qualité.

L'objectif principal de notre étude est de contribuer dans la phase de préparation de la certification ISO 9001 v 2015 au sein de l'entreprise qui va commencer dans la démarche ces mois.

Afin de mener notre étude au terrain nous avons adopté une approche qualitative en utilisant des outils tels que les observations, l'analyse documentaire et les entretiens. Ces méthodes ont été sélectionnées en vue de recueillir des données pertinentes pour notre étude.

Dans notre cadre théorique, nous avons débuté notre recherche en présentant les recherches antérieures qui traitent notre même problématique ensuite nous avons présenté les concepts globaux sur la qualité et le système de management de la qualité. Ensuite, nous avons examiné en détail les normes ISO 9001 v 2015 et ISO 10013 v 2021. Tout en concentrant sur le cœur de notre travail, l'élaboration de la documentation qualité selon ces deux normes.

Concernant la partie pratique nous avons commencé par réaliser un diagnostic à l'aide d'un guide d'entretiens et une check-list qui contient les différentes exigences de la norme ISO 9001 v 2015 en matière d'information documenté et les recommandations proposés par la norme ISO 10013 v 2021 et l'analyse documentaire pour vérifier la pertinence des documents existant. Ensuite nous avons utilisé une grille d'évaluation pour dresser un état des lieux de l'entreprise concernant la documentation qualité. Cette démarche nous a permis de mettre en évidence les écarts et les non conformités, et d'élaborer un plan d'action approprié.

Les résultats de diagnostic nous ont montré que le pourcentage de l'application des exigences documentaire selon la norme ISO 9001 v 2015 est 46.66%, et 42.5% concernant les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021, ce qui signifie que l'entreprise a des points à améliorer.

Ensuite, afin de mettre en œuvre notre plan d'action, nous avons réalisé des entretiens avec le responsable qualité afin d'identifier les processus de management, réalisation et support pour

élaborer une cartographie des processus et avec les pilotes processus pour créer une matrice des interactions entre les processus.

Et selon la demande de l'entreprise nous avons élaboré une procédure d'audit interne avec un plan d'audit et un rapport d'audit qui a été validé par le responsable qualité de l'entreprise.

Les apports et les limites de la recherche

Comme apports notre étude vise à mettre en place un système documentaire qualité car il est essentiel si l'entreprise vise la certification ISO 9001 version 2015. De plus, la norme ISO 10013, une nouvelle norme, fournit des recommandations précieuses pour élaborer un système documentaire pertinent.

Concernant les limites de la recherche nous soulignons :

Le temps limité pour l'élaboration de plus de documents qualité mentionnés dans le plan d'action. Tant que nous sommes en haute saison, la non-disponibilité de quelques pilotes de processus était une barrière à la réalisation des entretiens.

Suggestions d'amélioration

Afin d'avoir des documents qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 et aux recommandations de la norme ISO 10013 :2021, nous proposons à l'entreprise SAMHA Home Appliance SPA « BRANDT » à suivre le plan d'action établi et la mise en œuvre des documents qui manquent selon les résultats de diagnostic effectué.

Perspectives

Plusieurs pistes de recherche pourraient être explorées à la suite de notre recherche. D'abord ça serait intéressant de réaliser un diagnostic plus approfondi pour détecter et évaluer toute la documentation qualité afin d'identifier les éventuelles lacunes.

Ensuite, il serait pertinent d'élaborer d'autres documents qualité pour compléter les informations existantes et assurer une meilleure de l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE

- ABDOUN, A. (2022). La démarche qualité comme méthode d'évaluation d'une unité documentaire . *Revue de bibliéconomie*, 14(1), 159-169.
- ABHISHEK, R., & KAPIL , S. (2021, August). A CASE STUDY ON PREPARATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) MANUAL. *International Journal For Applied Research in Science and Engineering*, 4.
- ARNAUD, E. (2023). NORMALISATION DU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET APPROPRIATION DE LA NORME ISO 9001 Entre théorie et pragmatisme. (E. Editions, Ed.)
- BELIMANE, W. (2022). L'assurance qualité et la pratique de l'auto-évaluation dans l'enseignement.
- BELOUADAH, F., REZAK, M., & HADDAD , S. (2021). Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein des PME Algériennes. *Revue de droit et des sciences humaines*.
- BENCHEHIDA, S. (2020). Le management de la qualité en santé La norme ISO 9001 pour les établissements de santé - Mise en concordance avec les exigences de la Haute Autorité de santé. (AFNOR, Ed.)
- BES, A. (2017). Le système documentaire et les recommandations de bonnes pratiques.
- BRAVI, L., MURMURA, F., & SANTOS, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers . *QUALITY INNOVATION PROSPERITY*.
- CANARD, F. (2012). Management de la qualité Vers un management durable (2 ed.). (GUALINO, Ed.)
- CARENINI, C. (2019). BENEFICE DE LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS EN SUPPORT DE LA DOCUMENTATION QUALITE DANS L'INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE. THESE.
- Cattan, M. (2009). Pour une certification qualité gagnante; Premiers pas vers la qualité totale. (AFNOR, Ed.)
- CHESNAIS, J., FOUGEROU-LEURENT, C., LAFOREST, C., RENAULT, A., BELLISSANT, E., & LAVIOLLE , B. (2018). Certification ISO 9001 d'un système de management qualité dans un centre d'investigation clinique ISO 9001 certification d'un système de management de la qualité dans un centre d'investigation clinique. *Thérapies*, 73(6), 521-527.
- Claude, P. (2017). Découverte de la qualité. (AFNOR, Ed.)
- CORON, C. (2020). La boîte à outils de l'analyse de données en entreprise. (Dunod, Ed.)
- CRUZ , G. (2016). Méthodologie de recherche en sciences humaines et sociales.

- FENNETEAU, H. (2015). L'ENQUÊTE : ENTRETIEN. DUNOD.
- GIESEN, E. (2018). Démarche qualité et norme ISO 9001 Une culture managériale appliquée à la recherche. (I. Éditions, Ed.)
- GOINARD, G., SENO, F., & BERNARD. (2023). La boîte à outils de la qualité (5 ed.). (Dunod, Ed.)
- HAMROUNI, A., & JLASSI, N. (2019). MANAGEMENT DE LA QUALITÉ EN INDUSTRIE. (AFNOR, Ed.) Dominique Cohen, Gilda Masset.
- HEDI BEN CHEIKH, M., TEKA, M., FHAL, M., ZRIB, K., & MAJDOUB, A. (2021). Mise en place d'un système de management de la qualité dans une unité de stérilisation centralisée:expérience de l'Hôpital Tahar Sfar de Mahdia en Tunisie. Pan African Medical journal.
- ISO 10013. (2021).
- ISO 9000. (2015). système de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire.
- ISO 9001. (2015). Systèmes de management de la qualité - exigences-.
- JASIM, N., & JASSIM, T. (2022). Concevoir un modèle de protection des informations documentées selon l'intégration de certaines normes internationales (ISO 27001 : 2013) (ISO 10013 : 2021) : une étude de cas. Revue internationale des sciences de la santé.
- MARTIGNON, M., BERGHEAUD, V., BUFF, S., CHAUT, V., COTTIN, R., GOUSSOPOULOS, J., . . . VALENCE, F. (2022). Déploiement de Systèmes de Management de la Qualité dans les Centres de Ressources Biologiques de l'Infrastructure de Recherche RARE. HAL Open science.
- MEZIANI, M., DJEDDOU, A., & IMZI, F. (2022). Etat des lieux de la transition des entreprises certifiées selon la norme ISO 9001 version 2008 à la norme ISO 9001 version 2015: cas de 10 entreprises certifiées. Revue Forum d'études et de recherches économiques, 6(2), 975 - 988.
- MONGILLON, P., & VERDOUX, S. (2013). L'entreprise orientée processus Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie des clients. (AFNOR, Ed.)
- MUSTAFA, L., LEBELC, C., BODDAERT, S., CASTELAIN, S., DUVERLIE, G., MAROLLEAU, J.-P., . . . SCHMIT, J.-L. (2022). Certification ISO 9001 : 2015 de l'ensemble des activités de recherche d'un centre hospitalier universitaire Certification ISO 9001 : 2015 de l'ensemble des activités de recherche d'un centre hospitalier universitaire. Thérapies, 78(6), 721-732.
- PARIS, F., & GANDY, J.-M. (2019). Etablir mes documents ISO 9001 version 2015 Le couteau suisse de la qualité. (AFNOR, Ed.)

SAMLAK, N. (2020). L'approche qualitative et quantitative dans l'enquête du terrain: l'observation, l'entretien et le questionnaire. PRINCIPES DE BASE DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE EN SCIENCES HUMAINES /, 1.

SCOPENKO, J. (2021). DEVELOPMENT OF THE QUALITY MANUAL FOR THE DESCRIPTION OF THE PHARMACY QUALITY MANAGEMENT SYSTEM.

SINQUIN, J.-M. (2018). La démarche qualité à l'Ifremer. IFREMER, 5, 134-143.

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|-------------|
| Résumé | I |
| Remerciement | IV |
| Liste des figures | VI |
| Liste des tableaux | VII |
| Liste des abréviations | VIII |
| INTRODUCTION GENERALE | 1 |
| 1. Contexte général et terrain de la recherche | 2 |
| 2. L'importance de la recherche | 2 |
| 3. L'objectif de la recherche | 3 |
| 4. Questions de la recherche | 3 |
| 5. Méthodologie de la recherche | 3 |
| 6. Structure de la recherche | 3 |
| CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE | 4 |
| Section 1 : Revue de littérature | 5 |
| 1. Documentation d'un système management qualité | 5 |
| 2. L'Importance de la documentation dans le système management qualité | 6 |
| 3. La construction d'un système documentaire | 7 |
| Section 2 : Cadre conceptuel | 11 |
| 1. Les concepts liés à la qualité | 11 |
| 1.1 Quelques définitions de la qualité | 11 |
| 1.2 Management de la qualité | 12 |
| 1.3 Les principes de management de la qualité | 12 |
| 1.4 La normalisation | 13 |
| 1.5 La certification | 13 |
| 2. La famille des normes ISO 9000 | 14 |
| 2.1 La norme ISO 9001 | 15 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.1.1 | L'évolution de la norme ISO 9001 | 16 |
| 3. | La série des normes ISO 10000 | 18 |
| 3.1 | La norme ISO 10013 v 2021 | 18 |
| 3.1.1 | Les avantages de la norme ISO 10013 v 2021 | 19 |
| 4. | Documentation qualité exigées par ISO 9001 :2015 et recommandées par ISO 10013v2021 | 19 |
| 4.2 | La politique qualité | 20 |
| 4.3 | Les objectifs qualité | 20 |
| 4.4 | La cartographie des processus | 21 |
| 4.5 | La matrice des interactions | 21 |
| CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE ET ORGANISATIONNEL | | 23 |
| Section 01 : Cadre méthodologique | | 24 |
| 1. | Périmètre de la recherche | 24 |
| 2. | Approche de la recherche | 25 |
| 3. | Méthodes de collecte des données | 25 |
| 3.1 | L'observation | 25 |
| 3.2 | L'analyse documentaire | 26 |
| 3.3 | L'entretien | 26 |
| 3.3.1 | L'entretien directif | 26 |
| 3.3.2 | L'entretien semi-directif | 26 |
| 3.3.3 | L'entretien non-directif | 26 |
| 4. | Outils de collecte des données | 27 |
| 4.1 | La check-list | 27 |
| 4.2 | Le guide d'entretien | 28 |
| 4.3 | Une grille d'évaluation | 29 |
| Section 02 : Contexte Organisationnel | | 32 |
| 1. | Présentation de groupe Cevital | 32 |
| 1.1 | L'historique de Cevital | 32 |
| 2. | La société SAMHA | 32 |
| 3. | Présentation du groupe Brandt | 33 |
| 3.1 | Brandt Sétif | 33 |
| 4. | Organigramme de l'entreprise | 35 |
| 5. | Le référentiel de l'entreprise | 35 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 5.1 | Les missions | 35 |
| 5.2 | Les objectifs | 35 |
| 5.3 | Les valeurs | 35 |
| 5.3.1 | L'ambition | Error! Bookmark not defined. |
| 5.3.2 | Le respect | Error! Bookmark not defined. |
| CHAPITRE III: RESULTATS ET DISCUSSIONS | | 37 |
| Section 01 : Présentation des résultats et Plan d'action | | 38 |
| 1. | Présentation des résultats | 38 |
| 2. | Plan d'action | 45 |
| Section 02 : Elaboration des documents qualité | | 50 |
| 1. | L'élaboration d'une cartographie des processus | 50 |
| 2. | L'élaboration d'une matrice des interactions | 51 |
| 3. | L'élaboration d'une procédure d'audit interne | 55 |
| 3.1. | Présentation de la procédure | 55 |
| 4. | Discussion des résultats | 62 |
| BIBLIOGRAPHIE | | 67 |
| ANNEXES | | 74 |

ANNEXES

Liste des annexes

| | |
|--|-----------|
| ANNEXE 1: GUIDE D'ENTRETIEN | 76 |
| ANNEXE 2: CHECK-LIST DE CONFORMITE AU SYSTEME DOCUMENTAIRE SELON LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 V 2015 ET LES RECOMMANDATION DE LA NORME ISO 10013 V 2021 | 79 |
| ANNEXE 3: PLAN D'AUDIT | 84 |
| ANNEXE 4: RAPPORT D'AUDIT | 87 |
| ANNEXE 5: INSTRUCTION DE CODIFICATION, REDACTION ET REVISION DES DOCUMENTS DU SMI | 89 |

ANNEXE 1: GUIDE D'ENTRETIEN

Guide d'entretien

Introduction

Bonjour, je m'appelle Wissam Mahmoudi, étudiante en deuxième année de master en Management par la Qualité à l'École Nationale Supérieure de Management à Koléa (ENSM). Le but de cet entretien est de discuter mon étude concernant l'élaboration d'un système documentaire au sein de l'entreprise Brandt, conforme aux exigences de la norme ISO 9001 v 2015 ainsi qu'aux recommandations de la norme ISO 10013 v 2021. Les informations et les réponses recueillies lors de cet entretien seront traitées de manière anonyme et confidentielle. L'objectif est de diagnostiquer l'état actuel du système documentaire de l'entreprise Brandt afin de préparer sa démarche de certification ISO 9001 v 2015.

Objectifs de l'entretien

- Diagnostiquer l'état actuel du système documentaire de l'entreprise Brandt.
- Identifier les lacunes et les opportunités d'amélioration conformément aux normes ISO 9001 v 2015 et ISO 10013 v 2021.
- Recueillir des recommandations pour améliorer la qualité du système documentaire.

Axe 1 : Profils des personnes interviewées :

- Pouvez-vous me décrire brièvement votre rôle au sein de l'entreprise Brandt ?

Axe 2 : Contexte général et état des documents :

- Quels types de documents sont actuellement établis et maintenus à jour au sein de votre entreprise ?
- Y a-t-il des documents importants qui, selon vous, manquent ou nécessitent d'être développés ?
- Comment l'entreprise assure-t-elle la mise à jour régulière des documents existants ?
Pouvez-vous me donner des exemples de procédures de mise à jour ?

Axe 3 : Recommandations et améliorations :

- Selon vous, quels sont les principaux défis à surmonter pour améliorer la qualité du système documentaire de l'entreprise ?
- Avez-vous des suggestions ou des recommandations spécifiques pour améliorer l'alignement du système documentaire avec les exigences de la norme ISO 9001 v 2015 ?
- Comment l'entreprise pourrait-elle mieux intégrer les recommandations de la norme ISO 10013 v 2021 dans son système documentaire ?

Conclusion

Je vous remercie pour le temps que vous avez consacré à cet entretien. Vos réponses sont précieuses pour mon étude et contribueront à la formulation de recommandations pour l'amélioration du système documentaire de l'entreprise Brandt. Avez-vous d'autres commentaires ou points vous souhaiteriez ajouter ?

**ANNEXE 2: CHECK-LIST DE
CONFORMITE AU SYSTEME
DOCUMENTAIRE SELON LES
EXIGENCES DE LA NORME ISO
9001 V 2015 ET LES
RECOMMANDATION DE LA
NORME ISO 10013 V 2021**



| Chapitre | Documents | Processus concerné | Existant | | Non existant | Commentaire |
|--|---|-----------------------|-----------|---------------|--------------|----------------------|
| | | | Pertinent | Non pertinent | | |
| ISO 9001 v 2015 4.3 ISO 10013 v 2021 | Est-ce que vous avez déterminé du champ d'application du système de management de la qualité | SMI/Direction qualité | | | + | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 4.4.2 ISO 10013 v 2021 | Est-ce que vous avez identifié des processus et leurs interactions (Cartographie des processus/fiches processus) | SMI/Direction qualité | | + | | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 5.2 ISO 10013 v 2021 | Avez-vous établi une politique qualité : les rôles et les responsabilités | SMI/Direction qualité | | | + | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 6.2.1 ISO 10013 v 2021 | Avez-vous défini et documenté Les objectifs qualités | Direction qualité | | | + | Document obligatoire |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|---------------------------|---|--|---|-------------------------|
| ISO 9001 v 2015 7.2 | Est-ce que vous conservez des informations documentées appropriées comme preuves desdites compétences | RH | + | | | Document Obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 8.1 | Avez-vous des critères pour les processus relatifs aux produits ou l'acceptation de produit | Qualité opérationnelle | + | | | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 8.2.3.2 | Est-ce que vous réalisé des revues concernant les exigences des clients relatives aux produits | Conception | | | + | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 8.2.3.2 | Est-ce que vous documenté les résultats de revue | Conception | + | La documenta tion existe | | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 8.3.3 | Avez-vous conservé des informations documentées sur les éléments d'entrée et sortie de la conception et du développement | Conception | + | (Conforme à la procédure de projet) | | Document obligatoire |
| Iso 9001 v 2015 8.4.1 | Avez-vous des Critères d'évaluions et sélection des fournisseurs | Achat | + | (Mis à jour) | | Document obligatoire |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|---------|---|----------------------|
| | | | | | | |
| ISO 9001 v 2015 | Avez-vous conservé des informations concernant la libération des produits | Qualité opérationnelle | + | | | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 8.7.2 | Est-ce que vous conservé des informations sur les non conformités | Direction qualité/qualité opérationnelle | (Processus traitement de non-conformité) + | | | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 9.2.2 | Avez-vous des programme d'audit et est-ce que vous conservé résultats des audits | Direction qualité | | | + | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 9.3.3 | Avez-vous documenté les Eléments de sortie de la revue de direction | La direction générale | | | + | Document obligatoire |
| ISO 9001 v 2015 10.2 | Avez-vous documenté et conservé les Non-conformités, actions correctives | Qualité opérationnelle | + | | | Document obligatoire |
| ISO 10013 v 2021 | Avez-vous un Manuel qualité | SMI | | | + | Document nécessaire |
| ISO 10013 v 2021 | Avez-vous un organigramme | Direction qualité | + | (draft) | | Document nécessaire |



| | | | | | | |
|---------------------|--|---------------------------|------------------------------|--|--|------------------------|
| | | | Générale +le processus | | | |
| ISO 10013 v 2021 | Avez-vous des Instructions de travail | Méthode indus | + | | | Document nécessaire |
| ISO 10013 v 2021 | Est-ce que vous conservé votre communication interne et externe | SMI/RH | + | (Procédure de communic ation) | | Document nécessaire |
| ISO 10013 v 2021 | Est-ce que vous conservé les Plans d'actions | Qualité opérationnelle | + | | | Document nécessaire |
| ISO 10013 v 2021 | Est-ce que vous conservé Les plannings/les listes | Direction qualité | + | | | Document nécessaire |

ANNEXE 3: PLAN D'AUDIT

| | | |
|---|-----------------------------|---|
|  | Plan d'audit qualité |  |
|---|-----------------------------|---|

| | |
|------------------------|----------------------|
| Objet | Plan d'audit qualité |
| Rédacteur | W. MAHMOUDI |
| Destinataire(s) | |

| Evolution documentaire | | | |
|-------------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Version(s) | Nom du document | Date | Commentaire |
| V1 | Plan d'audit qualité | 08/05/2024 | Document initial |

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Plan d'audit |  BRANDT ALGÉRIE CHAQUE JOUR LE MEILLEUR |
|---|---------------------|--|

| | |
|---------------------------|--|
| Objectif d'audit | |
| Type d'audit | |
| Structure à audité | |
| Auditeur (s) | |
| Audité (s) | |
| Référentiel | |

| Date | Heure | Chapitre de la norme | Activité auditée | Auditeur(s) | Audité(s) |
|-------------|--------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

ANNEXE 4: RAPPORT D'AUDIT

| | | |
|-----------|------------------------|--|
| V1 | Rapport d'audit |  BRANDT ALGERIE <small>CHAQUE JOUR LE MEILLEUR</small> |
|-----------|------------------------|--|

| Date | UAP | Ligne | Type d'audit | Pilote d'audit | N° |
|-------------|------------|--------------|---------------------|-----------------------|-----------|
| | | | | | |

| Compte rendu | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------|--------------|------------------|
| Aspect / Processus | Points de contrôle | Evaluation | | Photo | Criticité |
| | | OK | NON | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| Risques / Impacts |
|--------------------------|
| |

**ANNEXE 5: INSTRUCTION DE
CODIFICATION, REDACTION ET
REVISION DES DOCUMENTS DU
SMI**

INMR5M001
- A -

INSTRUCTION
Codification, rédaction et révision des documents du SMI



Liste de diffusion pour

Application: Brandt Algérie (Site 5M)

Information: Direction QHSE

But & Domaine d'application

Décrire le mode de codification, et de rédaction des documents internes **présents** sous la base de gestion documentaire **TEAMS-Documents cadres SMQ 5M**. Cette instruction est applicable à l'ensemble des processus, procédures, données organisationnelles, instructions et formulaires de ladite base documentaire.

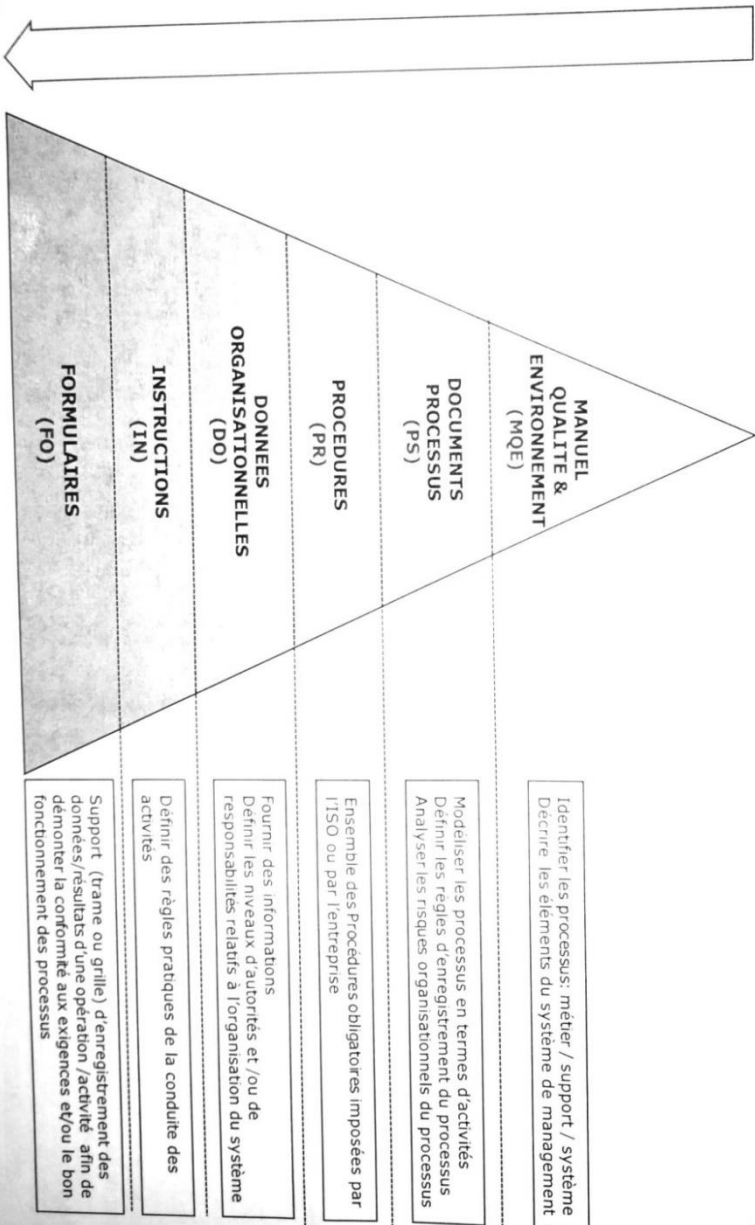
La codification et la rédaction des documents internes **non présents** sous TEAMS-Documents cadres SMQ 5M, et qui néanmoins font partis du SMI, peuvent faire l'objet de règles particulières définies par leur processus.

Toute évolution de la présente instruction est applicable sans effet rétroactif.

Evolution documentaire

| Indice en vigueur | Date | Nom | Modification |
|-------------------|------------|-------------|--------------|
| A | 16/02/2019 | S.KHELLOUFI | Création |

1. Structure documentaire



2. Codification documentaire

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p style="text-align: center;"><u>TYPE DE DOCUMENT</u></p> <p>MQE : Manuel QE PS : Document Processus PR : Procédure DO : Donnée NI : Organisationnelle FO : Formulaire</p> | <p style="text-align: center;"><u>TYPE DE PROCESSUS</u></p> <p>MR : Management Responsable SC : Supply Chain (Planif/ Approu/Log/Export/Dist) CI : Conception (R&D) ID : Industrialisation (Métho. Engr.) PD : Production & AQP GE : Gestion Environnementale RH : Ressources Humaines HA : Achats / Fournisseurs IS : Infrastructures (DSL, Utilité, Maint.) FI : Finances / Contrôle de Gestion</p> | <p style="text-align: center;"><u>PERIMETRE D'APPLICATION</u></p> <p>BA : Brandt Algérie (site1 et site2) SM : Site Industriel 2</p> | <p style="text-align: center;"><u>NUMERO D'ORDRE</u></p> <p style="text-align: center;">001 - 999</p> |
| <p style="text-align: center;"><u>INDICE DE REVISION</u></p> <p>A: Création B: Evolution/ Révision X: Retrait</p> | | | |

TYPE DOCUMENT / TYPE PROCESSUS / PERIMETRE / N° D'ORDRE / INDICE DE REVISION

- Ex :
- PRMR5M001 A: Procédure gestion des modifications pièce-process-produit site industriel SM
 - PRGESM003 C: Procédure d'analyse environnementale site industriel SM
 - DOGEBBA001 A: Donnée organisationnelle de la gestion des déchets sites industriels Brandt Algérie
 - INGESM001 E: Instruction gestion opérationnelle des déchets site industriel SM
- NB :
- Le manuel Qualité & Environnement répond quant à lui à une codification spécifique qui est la suivante :
- MQE/ - / ANNEE DE DERNIERE REVISION**
- Ex : **MQE - 2019** La dernière mise à jour significative du manuel Qualité & Environnement à été faite en 2019

RAPPEL:

- La codification s'applique à l'ensemble des documents référencés sous TEAMS.
- Le code d'un document est donné par le responsable et/ou coordinateur SMI.
- Toute modification intervenant sur un document doit **obligatoirement** faire l'objet d'un **changement d'indice**. L'indice en vigueur étant celui en application sous le logiciel de gestion documentaire TEAMS pour ceux qui y sont présents et pour les autres aux emplacements serveurs dédiés.

3. Rédaction des documents

Rédaction d'une procédure ou d'une instruction

RAPPEL:

- Une **procédure** définit les règles pratiques de travail et répond aux exigences des normes ISO 9001 & 14001.
- Une **instruction** définit les règles pratiques de travail, et répond à des exigences propres à l'activité pour laquelle elle est écrite.

Les procédures sont obligatoirement rédigées suivant la trame **FOMRGR007** avec le traitement de texte Word sous Windows.

Les instructions sont rédigées suivant la trame **FOMRGR008** **lorsqu'elles ne sont pas intégrées à un autre type de fichiers tel que les fichiers excel par exemple.**

Les trames enregistrées sous le logiciel de gestion documentaire, contiennent les mises en forme et styles nécessaires. Elles peuvent être réalisées en mode portrait (souhaité) ou en mode paysage.

L'outil *Marques de révision* de Word sous Windows ne doit pas être utilisé pour mettre en évidence les évolutions du document.

Une procédure ou une instruction doit comprendre :

- Le **but** et le **domaine d'application** qui définissent le POURQUOI de la procédure ou de l'instruction et le périmètre OU s'applique celle-ci (processus, service, fonction, lieu, ...) et les restrictions éventuelles.

- La **description** de la procédure ou de l'instruction qui définit COMMENT réaliser les tâches et quelles sont les modalités.

Toute forme de rédaction est autorisée. Tout document ABC Flow, Excel, WinDraw ou autre peut être inséré dans ce texte.

- Le Pied de page

Les informations du pied de page sont prédéfinies. Elles sont automatiquement mises à jour. Il n'y a pas à modifier cette zone.

Rédaction d'une Donnée Organisationnelle

RAPPEL:

Une donnée organisationnelle (DO) est un support d'informations utile à la compréhension d'une activité, d'un service, d'un processus, etc... Elle peut être aussi utilisée pour définir les niveaux de responsabilités relatif à une organisation (organigramme par exemple). Enfin la donnée organisationnelle peut aussi faire office de support d'enregistrement (Plan de prévention par exemple) au sens des normes ISO 9001 et 14001.

La rédaction, la mise en forme ainsi que le logiciel utilisé, pour l'établissement d'une donnée organisationnelle est libre.

Rédaction d'un Formulaire

RAPPEL:

Un formulaire (FO) est un support (trame ou grille) d'enregistrement des données/résultats d'une opération /activité afin de démontrer la conformité aux différentes exigences et le bon fonctionnement d'un processus

La rédaction et la mise en forme ainsi que le logiciel utilisé pour l'établissement d'un formulaire sont libres. A défaut des trames types peuvent être utilisées.

Les informations suivantes doivent être obligatoirement présentes :

- Le **code** du support d'enregistrement, et son **indice**,
- Le **logo** Brandt Algérie,
- Une **pagination** (page / nbr de pages).

4. Révision des documents

Tout document ayant fait l'objet d'une modification ou d'une évolution doit voir son indice de révision changer. Cette évolution doit faire l'objet d'un traçage, afin d'identifier brièvement les changements dont il a fait l'objet au cours du temps.

Exemple de tableau récapitulatif d'évolution documentaire

Tout document qui passe à l'**indice X** ne sera pas intégré à la base documentaire. Le document sera considéré comme étant périmé, puis sera retiré et archivé dans la base **Archive documentaire TEAMS**.

| Evolution documentaire | | | |
|------------------------|------------|------|--|
| Indice en vigueur | Date | Nom | Modifications |
| A | XX/YY/ZZZZ | | Création |
| B | XX/YY/ZZZZ | ... | Nature des modifications ou de l'évolution |

Un nouveau document sera créé (suivant la procédure PRMR5M001) en lieu et place du document périmé si cela est nécessaire.

5. Information complémentaire

Cette instruction est complémentaire à la procédure **PRMR5M001** de **Gestion documentaire**.