

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

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT

ENSM. P.U. KOLÉA



Mémoire de Master Management par la qualité

**La contribution à la mise en œuvre de la démarche
qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 version
2015 Cas : La direction générale de l'Algérie poste**

Présenté par : Yaiche Abd El Ghani

Encadré par : Dr. Chahed Amina

Juin 2018

Résumé

Dans un contexte mondial caractérisé par l'ouverture des marchés, une concurrence internationale, une clientèle de plus en plus exigeante, une instabilité politique et une course à la productivité, il y a nécessité de s'ajuster et se centrer sur l'amélioration continue de la qualité des services afin d'assurer la satisfaction des clients et par conséquent les fidéliser.

A travers une analyse stratégique de de l'Algérie poste ainsi qu'une étude de son environnement, ce mémoire détaille, en premier lieu, les différentes étapes adoptées pour la mise en place d'une démarche qualité selon le référentiel ISO 9001V2015, en deuxième lieu, proposition d'un plan d'action pour avoir une idée globale sur l'avancement de la mise en place de SMQ dans l'entreprise.

Mots clés : Qualité, Système de management (SMQ), ISO 9001 V 2015.

Abstract

In a global context characterized by open markets, international competition, an increasingly demanding clientele, political instability and a race for productivity, there is a need to adjust and focus on continuous improvement the quality of services to ensure customer satisfaction and therefore loyalty.

Through a strategic analysis of Algeria post as well as a study of its environment, this brief details, in the first place, the various steps adopted for the implementation of a quality approach according to the ISO 9001V2015 standard, in second place. place, proposal of an action plan to have a global idea on the progress of the establishment of QMS in the company.

Key words: Quality, Management system (QMS), ISO 9001V2015.

ملخص

في سياق عالمي يتميز بالأسواق المفتوحة، والمنافسة الدولية، والزبائن المتطلبون على نحو متزايد، وعدم الاستقرار السياسي، وسباق الإنتاجية، هناك حاجة إلى التكيف والتركيز على التحسين المستمر. جودة الخدمات لضمان رضا العملاء وبالتالي الوفاء.

من خلال تحليل استراتيجي لبريد الجزائر بالإضافة إلى دراسة للبيئة الخاصة به، فإن هذه التفاصيل الوجيزة، في المقام الأول، هي الخطوات المختلفة المعتمدة لتطبيق نهج الجودة وفقاً لمعيار ISO 9001V2015، في المرتبة الثانية. مكان، اقتراح خطة عمل ليكون فكرة عالمية عن التقدم المحرز في إنشاء نظام إدارة الجودة في الشركة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، برنامج المناجمنت، ISO9001V2015

REMERCIEMENTS

Nos pensées vont à ALLAH

Nous tenons à remercier vivement notre encadreur Dr.Chahed Amina, pour sa gentillesse, sa disponibilité et sa contribution générale à l'élaboration de ce travail

Nous tenons aussi à remercier Mme. Belimane Wissam et SAADI Yanis infiniment pour leur aide précieuse

Nous remercions nos parents, grands parents et toute notre famille qui nous ont toujours soutenu et qui ont fait tout leur possible pour nous aider et sans qui nous ne serions pas là aujourd'hui

Nous tenons aussi à remercier l'ensemble de fonctionnaire de l'Algérie Poste qui étaient toujours à nos côtés tout au long de notre travail

Nous tenons aussi à exprimer notre gratitude à l'ensemble des professeurs qui ont accompagné notre parcours au sein de cet établissement

Nous remercions également les membres du jury qui nous ont fait l'honneur d'examiner notre travail

Sans oublier notre promo management par la qualité

Enfin nous tenons à saluer toute personne ayant contribué à l'accomplissement de ce modeste travail

SOMMAIRE

RESUME	I
REMERCEMENT	II
SOMMAIRE	IV
LISTE DES TABLEUX	V
LISTE DES ABREVIATIONS	V
INTRODUCTION GENERALE	1-3
CHAPITRE 1 : Présentation générale de l’entreprise d’accueil.	6-18
1. Présentation de la direction générale de l’Algérie poste	6
2. Présentation de la direction de la normalisation et la qualité.....	9
3. Les certifications de l’organisme	13
CHAPITRE 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 v 2015.	18-27
1. Généralité sur la démarche qualité	18
2. Engagement de l’entreprise dans la démarche qualité	22
CHAPITRE 3 : PROPOSITION D’UN PLAN D’ACTION	29-53
1. Diagnostic du système de management de la qualité en Algérie Poste	29
2. Méthodologie de la collecte des données et de la réalisation du diagnostic	30
3. Analyse des résultats du diagnostic et plan d’action	39
CONCLUSION GENERALE	56
Bibliographie	58

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 01 : fiche signalétique de l'Algérie poste

Tableau 02 : représente Algérie poste en quelques chiffres.

Tableau 03 : reprisent en résumé les objectifs interne et externes de la qualité.

Tableau 4 : tableau récapitulatif de notre grille diagnostic.

Tableau 5 : Echelle d'évaluation de la conformité

Tableau 6 : Les résultats obtenus après évaluation de nos entretiens

Tableau 7 : ce dessous représente les chapitres de la normes iso 9001 version 2015 avec un taux moyens d'avancement de chaque chapitre dans l'entreprise.

Tableau 8 : Plan d'action des activités non-conformité et conformité partielle

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Organigramme de l'entreprise

Figure 2 : Organigramme de la direction de la normalisation et de la qualité

Figure 3 : Structure de la norme 9001

Figure 4 : cartographie de l'entreprise

Figure 5 : graphe représentatif les résultats de tableau précédant

LISTE DES ABREVIATION, SIGLES ET ACRONYMES

Abréviatiion	Signification
EPIC	Etablissement Public National à Caractère Industriel et Commercial
IPS	l'international Poste system
CCP	Compte Courant Postal
CNEP	Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance
CVEP	
RCE	Recette classe Exceptionnelle
RHC	Recette Hors classe
R1	Etablissement de première classe
R2	Etablissement de deuxième classe
R3	Etablissement de troisième classe
R4	Etablissement de quatrième classe
APM	agence postale Militaire
GA	Guichet Annexe
ISO	International standard organisation
PDCA	Plan – Do- Chech - Act
HLS	HIGHT LEVEL STRUCTURE
GAB	Guichet Automatique de billet
FCS	facteurs clé de succès
l'AFNOR	Association Française de Normalisation
SMQ	Système de management de qualité
AP	Algérie poste
U.P.U	l'Union Postale Universelle
S42	La Reconnaissance S42 est conçue pour sensibiliser les opérateurs postaux à la valeur de la norme S42 et les encourager à rejoindre le programme de certification.

Introduction générale

Introduction générale

Aujourd'hui les activités de services occupent une place essentielle dans la sphère économique, à cause des évolutions technologiques, la mondialisation, une concurrence rude mais aussi à une clientèle de plus en plus exigeante en matière de service, ce qui mène l'entreprise à consacrer le plus grand intérêt aux exigences et aux attentes des clients, et que la satisfaction doit être au centre de ces préoccupations.

Et selon Professeur Marck Michel dans son livre 'Manager la qualité pour la première fois ' il a défini la qualité comme « La qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude à satisfaire les besoins du client. »

Telle est la définition la plus simple de la notion de qualité. Un produit ou un service est de « Qualité » si le client est satisfait après son utilisation. A l'inverse, la mauvaise qualité engendrera un sentiment d'insatisfaction.

Dans l'économie ouverte, les clients sont devenus de plus en plus exigeants, ce qui est produit n'est pas automatiquement vendu. Ainsi, le seul juge de la qualité dans une entreprise est bien le client. Se lancer dans une démarche qualité c'est donc d'abord et avant tout, chercher à satisfaire les besoins de ses clients. Dans une démarche qualité, tout va partir du client et se créer autour de lui. La satisfaction du client a donc amené les organismes productifs de biens et services à s'engager dans la mise en place d'un système et d'une culture de la qualité, dans le but d'une amélioration continue des produits et services. C'est dans ce sens, que des référentiels ont été établis afin de permettre l'évaluation des performances des organismes. Un Système de management de la qualité est un ensemble de directives et d'éléments interactifs, permettant d'établir et de mettre en œuvre une politique et des objectifs qualité. Nous nous intéressons dans ce travail à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 v.2015, qui est une norme internationale qui spécifie les exigences relatives à ce dernier.

Depuis son apparition en 1887, la série de normes ISO 9000 a suscité beaucoup d'intérêt, et plusieurs entreprises se sont intéressées à elle. L'une de ces entreprises est **ALGERIE POSTE** ou nous avons effectué notre stage de fin d'études, au cours duquel nous avons été amenés à travailler sur l'élaboration d'un système de management de la qualité selon les exigences de la norme.

C'est ainsi que nous avons proposé notre sujet intitulé : « la contribution a la mise en œuvre de la démarche qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 ».

Problématique

L'importance de la mise en œuvre d'un système de management de la qualité à travers la certification pour une entreprise qui vise en permanence la satisfaction de ses clients, n'est plus à souligner tant qu'elle relève d'une décision stratégique de la direction et, par ailleurs, elle tient compte des besoins et attentes des parties prenantes.

Cependant, la mise en place d'une telle démarche à travers l'identification des processus et l'élaboration de la cartographie des ses processus, reste insuffisante pour mener le projet à sa finalité. L'adhésion et la participation de l'ensemble du personnel à la démarche d'une part, et le, pilotage du SMQ d'autre part, s'avère être capitaux. Et c'est dans ce contexte que la problématique suivante s'est formulée :

« Quelle est la démarche de l'Algérie Poste pour mettre en œuvre la mise en place d'un système de management de la qualité selon les exigences de la norme 9001 version 2015 ? »

De cette problématique nous avons tiré les sous questions suivantes :

- L'Algérie poste devra-t-elle avoir un engagement pour sa démarche de la mise en place de la norme ISO 9001 : 2015 ?
- L'Algérie poste applique-t-elle les normes ISO 9001 Version 2015 dans son projet de la mise en place d'une démarche qualité ? et quel sont les propositions ?

L'objectif de notre travail consiste à mettre en place une démarche qualité visant l'avoir la certification dans un premier lieu, et la définition des outils nécessaires et les mieux adaptés pour le pilotage, le suivi et l'évaluation dans un second lieu.

Présentation de travail

Un rappel des concepts clés ainsi que des étapes techniques utilisées et les résultats auxquels nous avons abouti, sont présentés et exposés dans les chapitres constituant ce mémoire, et qui se décomposent comme suit :

Le premier chapitre est consacré à la présentation de l'entreprise et du cadre général du travail ainsi que la méthodologie choisie.

Le second chapitre quant à lui, traitera la conception et l'élaboration du système de management de la qualité, finalisé par l'élaboration la cartographie de l'entreprise.

Et enfin, nous aborderons dans le troisième et dernier chapitre, une proposition d'un plan d'action pour résulter l'état d'avancement de notre projet.

Finalement, nous présentons une conclusion de notre travail qui reprend notre démarche et synthétise nos résultats.

Chapitre 1

Présentation générale de l'entreprise d'accueil

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

Le premier chapitre de notre travail est concentré sur la Présentation de l'entreprise de l'Algérie Poste « AP », nous présentons un bref passage sur les missions et la vision de l'entreprise et son organisation, ainsi la direction de normalisation et de la qualité est ses missions, et son organigramme.

Section 1 : Présentation de la direction générale de l'Algérie poste


Algérie poste est un établissement public à caractère Industriel et Commercial (EPIC), issu des reformes du secteur des postes et télécommunications après la promulgation de la loi 2000-03. Il a pour mission essentielle de fournir un large éventail de services accessibles pour chacun de ses clients afin d'être leur vrai partenaire et adopter une approche professionnelle. Il est présent sur l'essentielle du territoire national par réseau comprenant 3 636 points de contact (Etablissements postaux), cinquante (50) direction d'unités postales de Wilaya et dont la direction générale est située à Bâb Ezzouar. Il a pour effectif plus de 23000 employés répartis sur les 48 wilayas et comme chiffre d'affaire de 25 milliards de dinars.

Cet établissement est chargé d'assurer, sur l'ensemble du territoire national, la mise en œuvre de la politique nationale de développement des services postaux et des services financiers postaux, de renouvellement et de développement des infrastructures s'y rapportant.

1-1- Fiche signalétique de l'entreprise

Pour bien présenter Algérie poste nous avons élaboré une fiche signalétique qui contient des informations essentielles sur l'entreprise. Dans le tableau ci-dessous :

Tableau 01 : fiche signalétique de l'Algérie poste

Nom de l'entreprise	l'Algérie poste
Statut juridique	EPIC
Logo	
Chiffre d'affaire	42,2 milliard de dinars

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

Capitale social	500 MDA
Employés	25 616
Compte CCP Client	Plus de 20 millions comptes
Compte CNEP	Plus de 4,2 millions comptes
Distributeur postaux	185 162 000 distributeurs
Adresse	Quartier des affaires, 16024 Bab Ezzouar, Alger.
Téléphone	023 92 32 00
Faxe	023 92 31 00
Site Web	www.algerposte.dz

Source : Elaborer par nous-mêmes

1-2- Missions d'Algérie Poste.

Les principales missions de l'Algérie poste sont ;

- L'exploitation des activités en matière de services du courrier, sous toutes ses formes, dans les relations intérieures et internationales.
- La création de toutes organisations ou structure se rapportant à son objet, en tout endroit du territoire national.
- La mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer l'exploitations, l'entretien et le fonctionnement des infrastructures relevant de son domaine d'activité.
- La Gestion du Service de l'Épargne à travers la Caisse d'Épargne Postale et ce, conformément à l'article 12 de la loi n° 2000-03 du 05 Août 2000.
- La gestion de tous autres services dont l'Etat fixe la liste en considération des besoins du Trésor Public pour l'accomplissement de ses missions conformément aux dispositions de l'article 116 de la loi n° 2000-03 du 5 Joumada El Oula 1421 correspondant au 5 août 2000 susvisée; A ce titre, une convention conclue entre l'Etat et l'établissement fixe les conditions d'exécution et de juste rémunération des dites prestations de service.
- D'élaborer les plans directeurs de développement des infrastructures relevant de son domaine d'activité

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

1-3- Algérie poste en chiffres.

Tableau 02 : représente Algérie poste en quelques chiffres.

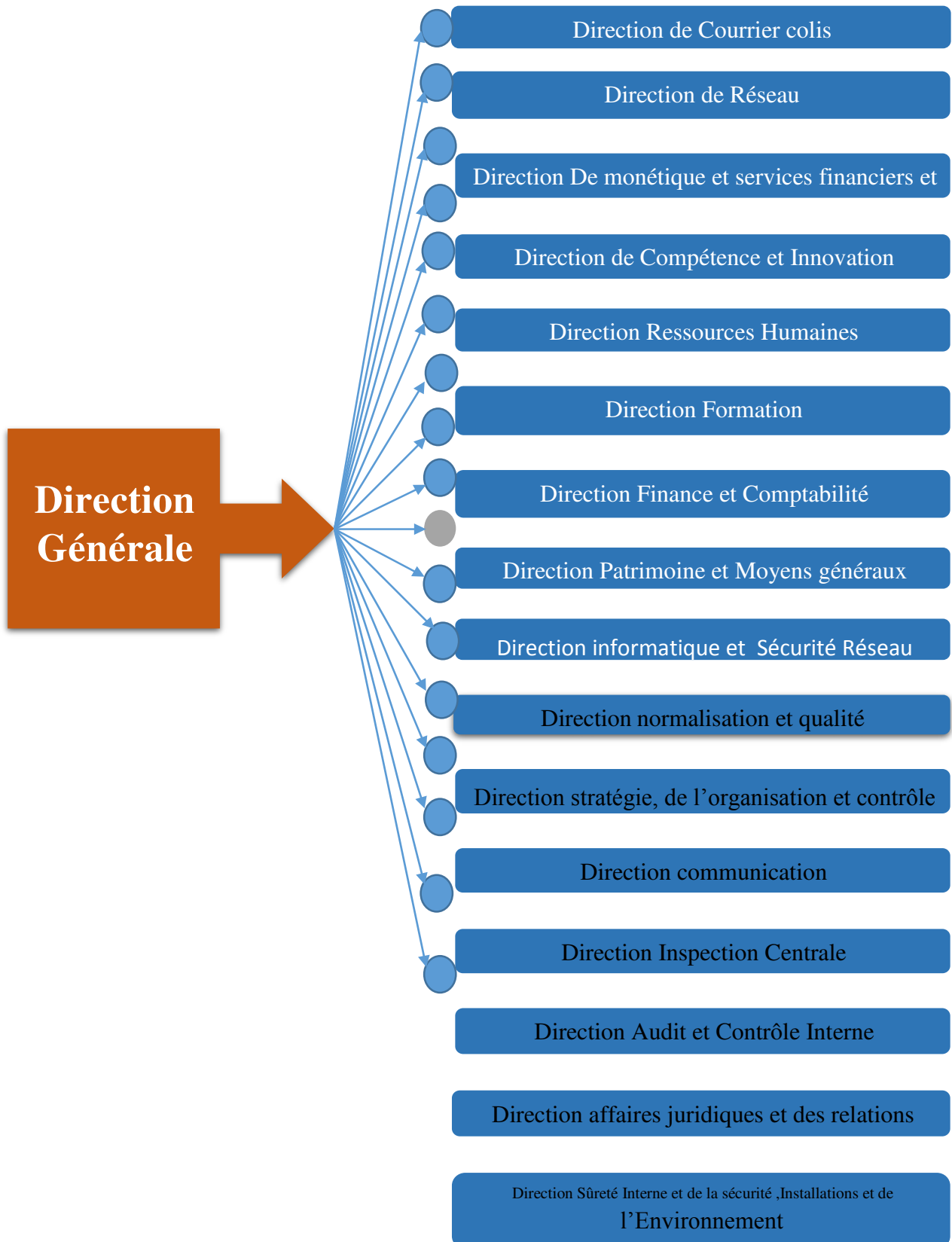
Indicateurs		Nombre
Ressources humaines		
Nombre total d'employés		23 367
Infrastructures postales		
Etablissements postaux en service		3 636
Guichets existants		11 602
Etablissements postaux connectés toutes technologie confondues		3 617
Densité postale (habitants/Bureau de poste)		10 565
Etablissements postaux assurant le service WESTERN UNION		622
Etablissements postaux reliés à l'international Poste system (IPS)		399
Objets distribués		30 626 000
Courrier publicitaire		8 019
Délai moyen d'acheminement		J+10
Envois de la poste aux lettres, service intérieur		29 361 000
Envois de la poste aux lettres, service international-expédition		301 000
Envois de la poste aux lettres, service international-réception		10 700
Envois recommandés, service Intérieur (sans les envois CCP)		697 912
Envois recommandés, services International-expédition		191 858
Colis postaux	Départ	12 879
	Arrivés	293 422
Centre de tri		09
Service Financiers postaux		
Comptes CCP		19 834 623
Opérations CCP		124 122 388
Compte CNEP Postaux		4 222 780
Opérations CVEP		548 174

Source : les derniers statistiques de l'entreprise documents interne de l'entreprise.

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

1-4- L'organigramme d'Algérie poste.

Figure 1 : Organigramme de l'entreprise 'document interne de l'entreprise'



Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

1-5- Les missions dévolues à Algérie Poste sont assurées par 1-5-1- La direction Générale (organigramme de l'entreprise) a. Les directions d'unités postales de wilaya.

Algérie poste a adapté son organisation au niveau des wilayas travers Cinquante 50 directions d'unités Postales de Wilaya (DUPW) en fonction de la politique d'aménagement du territoire la wilaya d'Alger est composée de trois (03) DUPW (centre, Est et Ouest). La direction d'unité postale de Wilaya a autorité sur l'ensemble des Etablissements Postaux implantés dans le territoire géographique de la Wilaya, ainsi que sur l'ensemble des spécialisées dans la Wilaya.

Nous distinguons plusieurs classes des établissements postaux, à savoir ;

- RCE ; Recette classe Exceptionnelle (RP), chaque Wilaya dispose d'une RP sauf pour la wilaya d'Alger qui renferme six (6) RP ;
- RHC ; Recette Hors classe.
- R1 ; Etablissement de première classe.
- R2 ; Etablissement de deuxième classe.
- R3 ; Etablissement de troisième classe.
- R4 ; Etablissement de quatrième classe.
- APM ; agence postale Militaire.
- GA ; Guichet Annexe.

Section 2 : Présentation de la direction de la normalisation et la qualité.

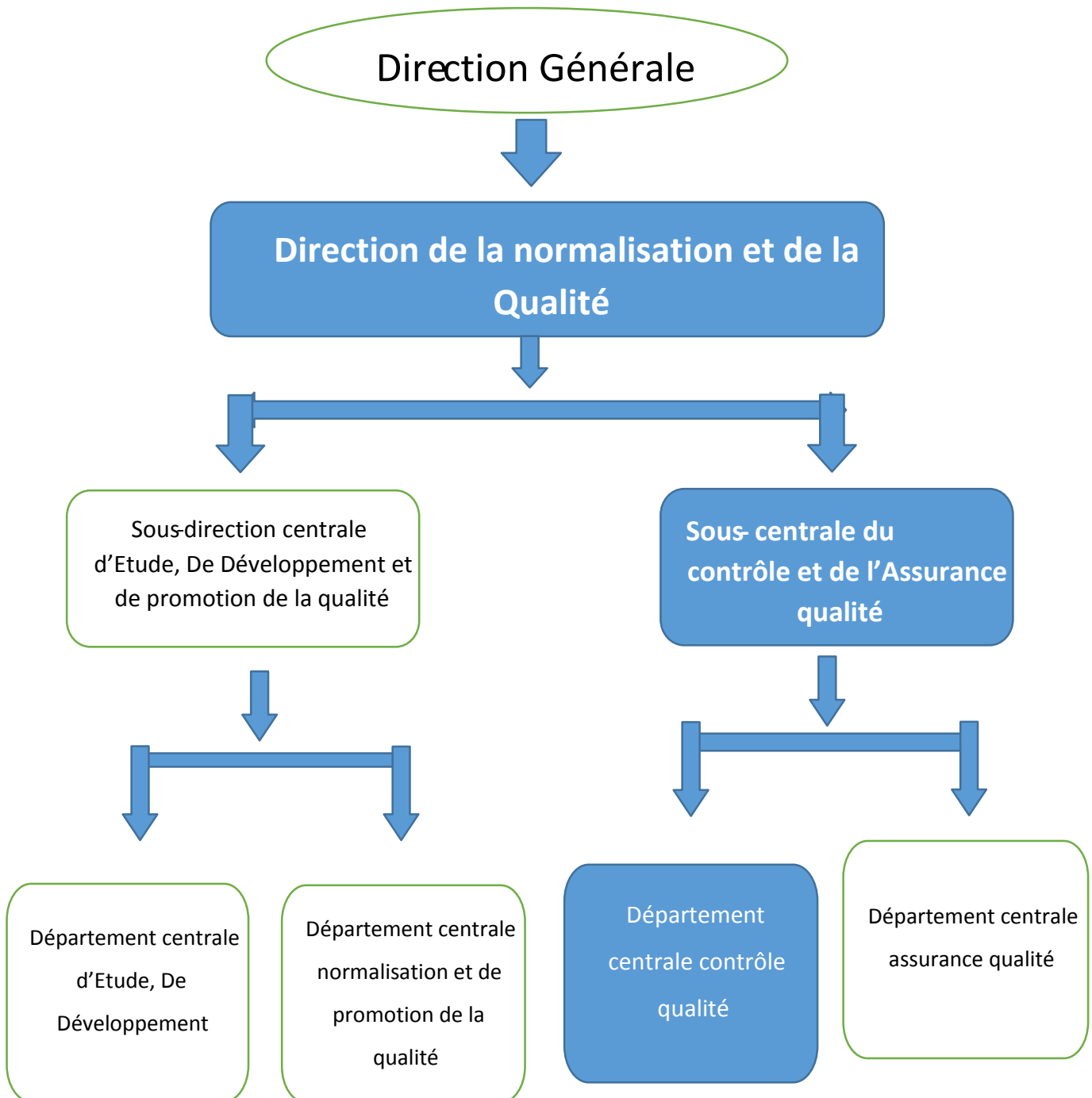
Nous allons présenter la direction de la Normalisation et de la Qualité dans lequel, j'ai effectué mon travail de recherche.

La direction de la normalisation et de la qualité a été créé dans le cadre de la mise en place de la nouvelle réorganisation d'Algérie poste fixée par l'arrêté ministériel référencié 002/SP/MPTIC du 21/01/2010, afin de garantir le développement et la bonne exécution de la politique qualité d'Algérie poste qui s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux clients afin d'accroître leur satisfaction.

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

2-1- Organisation de la direction de la normalisation et de la qualité

Figure 2 : Organigramme de la direction de la normalisation et de la qualité



Source : document interne de l'entreprise

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

2-2- Missions de la direction de la normalisation et de la qualité

La direction de la normalisation et de la qualité a pour principales missions ;

- Définir le contenu de la politique et des objectifs « qualité » et en développer les supports.
- Etablir des référentiels et normes de mesure de la qualité en liaison avec les objectifs de l'établissement.
- Assurer la diffusion et la promotion des manuels et procédures liés à la qualité.
- Suivre l'application des programmes de la qualité auprès des différentes directions, effectuer des contrôles et coordonner les intervenants.
- Contribuer à coordonner les intervenants.
- Contribuer à la formalisation des plans d'actions en termes de qualité de service avec les directions métiers.

2-3- Sous-direction du Contrôle et de l'assurance de la qualité.¹

Le département Etudes et développement : est chargé principalement de définir les lignes directrices de la politique qualité de l'établissement, et d'élaborer le plan d'action à court et à moyen terme, de la Direction qualité axé sur des processus opérationnels et les ressources afférentes.

Le département Normalisation et promotion de la qualité : il s'occupe essentiellement, de formaliser les procédures et processus, de concert avec les structures utilisatrices après leur mise à niveau, et de contribuer à la promotion et la communication de l'image de marque et valeurs de l'Etablissement à travers l'édition de bulletins de communication et à travers la participation à des manifestations (salons, portes ouvertes... etc.).

2-4- Sous-direction Contrôle et Assurance de la Qualité²

Le département Contrôle de la Qualité : est chargé principalement de préparer, mettre en œuvre et superviser la réalisation des programmes d'audits qualité, et de réaliser des contrôles continus sur les prestations offertes aux clients pour mesurer l'évolution de la qualité de service.

Le département Assurance de la Qualité : il s'occupe essentiellement Effectuer des enquêtes de satisfaction clients au niveau des différents points de contact : des établissements postaux, site

¹ Document interne de l'entreprise

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

web, de détecter par anticipation les besoins et exigences des clients en évolution permanente, les réclamations des clients relatives à la qualité, ainsi mesurer à travers les enquêtes le niveau d'acceptation par les clients des nouveaux produits et prestations introduits sur le marché.

2-5- Vision de l'Algérie poste. ²

L'objectif primordial est de promouvoir nos services tant au plan quantitatif que qualitatif afin de garantir à la fois, une qualité optimale des services et un équilibre financier solide pour notre Etablissement.

La stratégie de développement de l'établissement inclut les 3 trois dimension physique, économique et financière.

➤ Par rapport à la dimension physique

L'Algérie poste continue de maintenir une croissance raisonnable en matière de présence postale. L'établissement s'efforce d'améliorer son existence à travers l'ouverture de nouveaux bureaux de poste et l'aménagement et la réhabilitation du réseau existant, notamment les bureaux restés en état de délabrement. Cette stratégie de présence physique vient conforter l'engagement de l'établissement en faveur du service universel dont il a l'obligation de fournir et vise à poursuivre sa prestation de services inclusifs en vue de bénéficier d'une confiance inestimable de la part des populations.

➤ Concernant la dimension électronique.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communications (TIC) ouvrent de bonnes perspectives de croissance pour le secteur de la poste et renforcement la capacité à opérer des adaptations et une diversification des produits et services en vue de répondre avec efficacité aux attentes de sa clientèle. Consciente des nouvelles possibilités offertes, Algérie poste vise à intégrer les solutions technologiques dans ses gammes de services afin d'offrir des produits innovants et facilement accessibles. Par ailleurs, la prise en compte de la dimension électronique permet d'améliorer la qualité des services offerts grâce à l'amélioration de la connectivité des bureaux de poste, l'accès à distances aux différentes prestations et l'implications des clients dans l'améliorations du processus qualité.

➤ En ce qui concerne la dimension financière et socioéconomique.

² Plan de développement stratégique 2018-2020

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

L'offre de service financiers de proximité que fournit Algérie poste autonome ou en partenariat avec des établissements bancaires (CNEP banque), planent la poste comme un promoteur incontournable de l'inclusion financière. Un taux de 15% des dépôts à vue au niveau nationale sont collectés par Algérie poste.

L'avantage comparatif significatif dont dispose Algérie poste sur la sphère financière (marché des particuliers) s'étend également, grâce à son réseau, à l'infrastructure nationale pouvant contribuer **efficacement** à l'accélération de l'inclusion socio-économique.

Section 3 : Les certifications de l'organisme

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un Produit/Service ou un processus est conforme aux exigences spécifiés.

La certification en générale vise à reconnaître que l'organisme postulant fait fonctionner son SMQ (Système de Management de Qualité) conformément à une Norme Internationale ou internationale.

Algérie Poste est membre de l'Union Postale Universelle (U.P.U), désignée comme une Administration Postale en Algérie.

UPU propose pour l'ensemble des administrations postales (Opérateurs Postaux), deux types de certification, à savoir :

3-1- Certification de la Gestion de la Qualité du Service International (Courrier Ordinaire) :

Afin d'encourager la définition des règles et méthodes qui permettent d'évaluer les niveaux de Qualité de Service atteints par l'ensemble des Administrations postales ; U.P.U a élaborée un système commun d'évaluation de la qualité « Certification des Administration Postales Gestion de la Qualité du Service Postal International »

1. Définition et champs d'application :

Le système de certification de l'UPU vise à mesurer le niveau d'application des procédures de gestion de la qualité dans les structures des opérateurs désignés.

La certification s'applique à la gestion de la qualité du service international (courrier ordinaire) et vise à offrir possibilités égales d'évaluation des opérateurs désignés ; indépendamment du niveau du développement des pays.

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

Le système de certification comprend quatre niveaux : niveau de base (seuil d'admission) et trois niveaux supérieurs : C, B et A.

Aux niveaux supérieurs du processus d'évaluation, des certificats peuvent être délivrés pour une durée de trois ans. Durant ces trois ans, une validation aura lieu chaque année pour s'assurer que le niveau atteint est maintenu. Le passage d'un niveau de certification à un autre est encouragé et demandes à cet effet peuvent être formulées chaque année dans le cadre de la procédure de certification.

2. Procédure de Certification :

La procédure de certification s'effectue en cinq étapes comme suit :

a. Candidature :

Chaque année UPU invite tous les opérateurs postaux à participer à la certification du service international (courrier ordinaire). L'invitation est accompagnée de deux questionnaires standards.

Un opérateur désigné souhaitant être certifié adresse une demande de certification à l'UPU, cette demande est suivie du questionnaire 1 de candidature, dûment rempli contenant notamment le nom de six opérateurs désignés partenaires les plus importants en termes d'échanges du courrier Import/Export.

b. Collecte d'informations auprès des principaux opérateurs partenaires :

UPU demande aux six principaux opérateurs désignés partenaires de mener une enquête sur les opérations et de présenter les données collectées.

c. Questionnaire d'évaluation :

d. Evaluation :

e. Remise du certificat (certification officielle).

3-2- Certification du Système d'Adressage « S42 » :

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

La Reconnaissance S42 est conçue pour sensibiliser les opérateurs postaux à la valeur de la norme S42 et les encourager à rejoindre le programme de certification.

La certification de reconnaissance est décernée lorsqu'un pays a achevé l'élaboration et la maintenance d'un modèle d'adressage approuvé. Ce modèle d'adresse représente tous les formats d'adresse supportés par l'opérateur postal.

L'objectif de la certification est de promouvoir la Norme S42 et d'obtenir une plus grande implication de la part des opérateurs postaux en :

- ✓ Reconnaissant officiellement les pays participants à l'élaboration de leur modèle d'adresse ;
- ✓ Incitant les pays membres de l'UPU à rejoindre le programme de certification S42 ;
- ✓ Encourageant la maintenance des modèles d'adresse.

La certification restera valable trois ans.

3-3- Certification ISO 9001

S'applique à l'ensemble du corpus normatif, qu'il soit environnemental, qualité ou sécurité.

Ce modèle est construit au tour de quatre composantes qui sont :

- Responsabilité de la Direction ;
- Management des Ressources ;
- Réalisation du Produit/Service ;
- Mesure, Analyse et Amélioration.

Ces cartes composantes sont adossées à six processus ou procédures obligatoires :

- Procédure Maitrise Documentaire ;
- Maitrise des Enregistrements relatifs à la Qualité ;
- Audit Qualité Interne ;
- Maitrise de la Non-conformité ;
- Actions Correctives et Préventives ;

Chapitre 1 : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.

- Processus de Surveillance, Mesure, Analyse et Amélioration.

La Norme internationale ISO 9001 emploie l'approche processus, qui intègre le cycle P.D.C.A, et une approche par les risques.

L'approche processus permet à un organisme de planifier ses processus et leurs interactions.

L'approche risque permet à l'organisme de déterminer les facteurs susceptibles de provoquer un écart de ses processus et de son système de management de la qualité par rapport aux résultats attendus, de mettre en place une maîtrise préventive afin de limiter les effets négatifs.

Chapitre 2

Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 v 2015

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

La mise en œuvre de la qualité dans les entreprises passe par une démarche qualité. Elle a pour finalité d'améliorer la qualité de service.

Donc pour garantir la satisfaction des clients et de ses parties intéressés et amélioration de son système de management, Algérie poste se lance dans la démarche de la mise en place de la norme iso 9001 version 2015.

Le projet de la mise en place au sein de l'Algérie poste est lancé au début de cette année. Le stage est effectué du 20/03/2018 au 20/05/2018 à Algérie poste sous la responsabilité de la direction de la qualité de l'entreprise. **Section 1 : Génialité sur la démarche qualité**

1-1- Que ce qu'une démarche qualité.

Une démarche qualité st un outil de changement créant une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'entreprise (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (qualité externe). C'est un processus mis en œuvre pour implanter un système qualité et s'engager dans une démarche d'amélioration continue, se reposant actuellement sur la norme iso 9001. Elle s'applique à tous type d'organismes, publique, privées, associatives ou commerciales, il s'agit toutefois d'un effort impliquant l'ensemble de l'entreprise et conduisant la plupart du temps à des modifications des habitudes de travail, voire des changements organisationnels. Ainsi on appelle « démarche qualité » l'approche organisationnelle permettant un progrès permanent dans la résolution des non-qualités.

La démarche qualité selon le référentiel iso 9001v2008 s'appuie sur la culture d'amélioration continue de la qualité et sur le concept d'approche processus et les choix pour leur maitrise.

En effet l'amélioration de la qualité, interne et externe, permet à l'entreprise de travailler dans les meilleures conditions avec ses bénéficiaires, ce qui se traduit par une relation de confiance, une rentabilité financière, une amélioration du rendement des ressources humaines.

1-2- Chaque démarche qualité est unique.

Chaque démarche qualité est unique car même deux entreprise avec un objectif identique ne partirons sans doute pas du même niveau (différence de management, de métier, d'organisation, d'exigence clients) et par conséquent prendront des stratégies différentes.

1-3- Pourquoi se lancer dans une démarche qualité

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

On s'engage dans une démarche qualité pour améliorer la performances de notre entreprise, la démarche qualité est un outil stratégique destiné à atteindre les objectifs fixés par la direction de l'entreprise.

Tableau 03 : reprisent en résumé les objectifs interne et externes de la qualité.

Objectifs internes	Objectifs Externes
<ul style="list-style-type: none"> • Réduire les dysfonctionnements. • Réduire les couts de non-qualité et augmenter les marges. • Fiabiliser les contrôles et les processus. • Améliorer les méthodes de travail <ul style="list-style-type: none"> □ Pérenniser le savoir-faire. • Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs. • Définir des méthodes de travail communes. • Mettre en place une organisation efficace orientée résultats. • Motiver le personnel autour d'un projet d'entreprise. • Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes. • Accompagner et maîtriser la croissance de l'entreprise. • Disposer d'une base solide pour une autre démarche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la qualité des produits et services. • Placer le client au cœur de l'entreprise. • Mieux identifier et anticiper les besoins des clients. • Améliorer la satisfaction et de la fidélisation des clients. • Améliorer et Valoriser son savoirfaire et son image. • Instaurer un climat de confiance avec le client. • Se démarquer de la concurrence. • Obtenir une reconnaissance externe : • Certifications iso 9001 : 2015 • Conquérir de nouveaux marchés.

Source : <https://fr.slideshare.net/DaouedHaoues/la-mise-en-place-dune-demarche-qualit-selon-la-norme-iso-9001version-2008>.

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

1-4- Le temps qu'il faut pour mener une démarche qualité selon iso 9001v2008

Habituellement, il faut 8 à 12 mois pour mener une démarche iso 9001. Le temps nécessaire dépend des spécialistes de chaque entreprise et en particulier de ;

- L'implantation de la direction.
- La taille de l'organisme et la complexité de son organisation
- Le besoin de formation du personnel
- La formalisation du savoir-faire déjà plus ou moins existant.

1-5- Démarche de mise en place.

La démarche proposée pour la mise en place d'un système qualité comporte six étapes :

- Engagement de la direction.
- Evaluation de la situation actuelle.
- Elaboration d'un plan d'action
- Mise en œuvre du système qualité.
- Vérification interne de l'implantation du système qualité.
- Confirmation externe de l'implantation du système qualité.

1-6- L'iso 9001 : 2015

Selon Ludmila Matins Floris (2016), L'iso 9001 est un composant stratégique d'une organisation qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité et définit la façon dont cette organisation doit être gérée.

Cette norme aide les entreprises et organismes- indépendamment du secteur ; s'ils sont publics ou privés, et à gagner en efficacité, dans le but d'identifier et répondre aux besoins de leurs clients et donc accroître la satisfaction des mêmes.

L'iso 9001 est fondée sur sept principes de management de la qualité qui ont été décrits et à travers de ces principes c'est possible de comprendre le sentiment des clients pour obtenir leur satisfaction et comprendre comment créer de la valeur pour les mêmes. Cela est d'une grande importance parce que, pour fidéliser les clients, c'est nécessaire de créer de la valeur pour eux et, par conséquent, c'est nécessaire la combinaison des sept principes de management de la qualité.

Toutes les normes ISO du management de la qualité ont des éléments communs et adoptent le cycle PDCA d'amélioration continue. Cependant, la plupart d'entre elles définissent des

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

réquisits similaires d'une façon différent, ou prennent des réquisits égaux dans différentes sections provoquant confusion aux utilisateurs de la norme.

Pour cette raison, la version 2015 de la norme iso 9001 est structurée dans une base appelée HIGHT LEVEL STRUCTURE (HLS), laquelle facilite le développment et adaptation des normes de management de la qualité, en facilitant leur lecture et interprétation par les utilisateurs et l'intégration des systèmes de management des organisations. **La figure 2** représente graphiquement la HLS et les textes communs des normes iso et leurs relations avec le cycle PDCA d'amélioration continue.

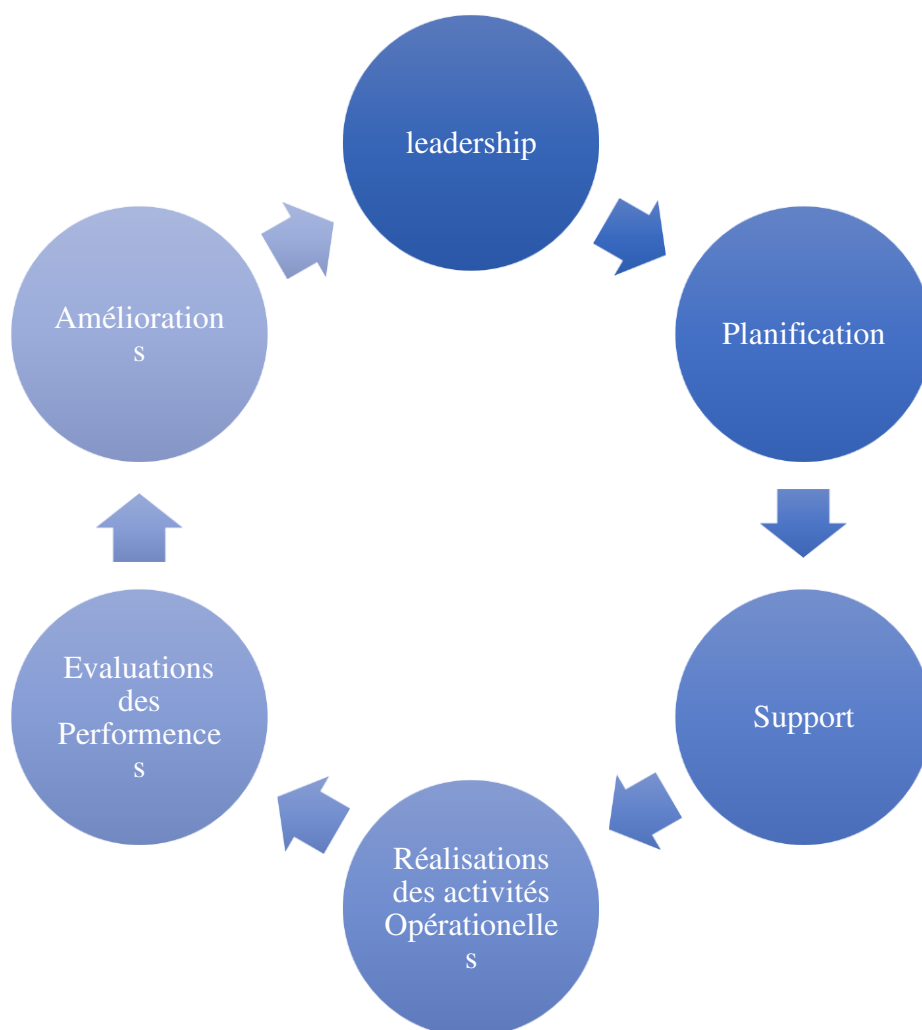


Figure 2 ; la structure d'haute niveau et le cycle PDCA

L'iso 9001 est l'outil de plus utilisé dans le monde pour piloter les organisations car il incite au bon sens, au pragmatisme et à la simplicité. Cette norme est aussi devenue un outil de management au service de la compétitivité au fil du temps. La mise en place de la qualité

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

correspond bien à une façon de penser une organisation et de la faire progresser. Ainsi, la mise en place de la norme iso 9001 au sein d'une organisation constitue une véritable démarche de progrès.

Section 2 : Engagement de l'entreprise dans la démarche qualité 2-1-

Politique qualité de l'Algérie poste ;

La politique qualité d'Algérie poste s'inscrit dans une démarche nationale adoptée par l'état visant la réhabilitation, contribuant, ainsi, à assurer la cohésion sociale en vue d'atteindre les objectifs de développement économique.

Dans le contexte économique actuel de mondialisation des échanges et l'ouverture du marché, les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle majeur, elles sont créatrices de richesse, de mutation, de bouleversement et de développement économique.

A cet égard, et tout en se basant sur les exigences et recommandations de la normes iso 9001 v 2015, Algérie poste s'est engagée dans une nouvelle dynamique guidée par des objectifs stratégiques afin d'apporter une réponse urgente et adaptée aux besoins d'une clientèle plus nombreuse, toujours plus exigeante et soucieuse d'avoir des services rapides, fiables, flexibles et interactifs.

De ce fait, les programmes mis en œuvre par Algérie poste s'articulent essentiellement autour des axes stratégiques suivant ;

A) Densification et Modernisation du réseau postal ;

- Démocratiser l'accès de l'ensemble de la population aux services d'Algérie poste, à travers le renouveau, le renforcement et l'implantation du service universel.
- Déployer une présence postale, pour l'ouverture d'Etablissements postaux, répondant aux normes et standards internationaux, dans les grandes agglomérations urbaines et les régions éloignées, ainsi que l'acquisition de bureaux itinérantes pour le soutien et la dynamisation des milieux ruraux et des zones enclavées.
- Informatiser les activités des établissements postaux en back et en front office.
- Déployer un système d'information national fiable, performant et intégrant toutes les activités d'Algérie poste, permettant la décentralisation des processus tout en garantissant un contrôle constant et rigoureux.

B) Modernisation et abondance des services ;

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

- Innover et améliorer en continue les services postaux et financières postaux, à travers une veille technologique et normative.
- Automatiser et dématérialiser les processus en utilisant des moyens modernes performants, permettant l'allègement des charges de travail, la sécurisation des données et l'instauration d'un contrôle régulier et rigoureux.
- Assurer en permanence la disponibilité des prestations financières par déploiement des moyens de paiement électrique (GAB, TPE.).
- Développer et promouvoir les services en ligne, les accès à distance et l'utilisation des applications mobiles.
- Améliorer sensiblement les délais d'acheminement et de distribution des envois postaux par l'utilisation de moyens modernes et la mise en œuvre de systèmes de suivi et de contrôle.
- Renforcer la proximité et offrir différentes prestations postales et financières à domicile.
- Faire d'Algérie poste un leader de la livraison des services à domicile, un partenaire de confiance des E-commerçants et un acteur incontournable dans les échanges numériques et physiques.

A cet effet, la direction Algérie poste s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures et à mobiliser tous les moyens organisationnels, humains, matériels et financiers afin d'atteindre les objectifs assignés, pour satisfaire les attentes de la clientèle et assurer la pérennité et la prospérité d'Algérie poste.

C) Les finalités des certifications.

- Améliorer les conditions d'accueil des clients.
- Réduire les files d'attentes au niveaux des établissements postaux.
- Proposer à la clientèle des produits et des services innovants et conformes à leur attente et aux standards internationaux.
- Améliorer le processus de traitement des réclamations.
- Ecouter et évaluer en permanence les besoins de la clientèle, mesurer leur satisfaction et agir en conséquence.
- Contrôler en interne la qualité du service rendu à la cliente afin de pérenniser notre démarche d'amélioration continue.

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

- Faire valider par des organismes externes la conformité des processus par rapports aux normes internationales.

D) L'investissement dans les ressources humaines

- Instaurer un climat socioprofessionnel stable et apaisé.
- Développer le professionnalisme et améliorer les compétences de notre personnel notamment par la formation continue.
- Ecouter en permanence toutes propositions d'amélioration.
- Valoriser et motiver les compétences internes.
- Intégrer des jeunes talents externes en leur assurant, accompagnement et assistance. Les processus de la vaille règlementaire. Les engagements pris par Algérie Poste pour satisfait le client.

Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité.

2-2- Identification des processus dans le cadre de la démarche qualité.

2-2-1- Identification des processus

Dans ce chapitre nous décrivons la première étape de la mise en œuvre de l'approche processus, qui consiste à identifier les processus.

Selon Nizar Raissi (2008) l'analyser d'un processus revient la plupart du temps à construire un système. Le point de départ est un FCS (facteurs clé de succès). Pour identifier les activités du processus correspondant, nous pouvons se laisser guider par :

- Un facteur de déclenchement commun : toutes les activités spécifiquement déclenchées par une modification technique du produit constituent un processus « Gestion des modifications technique ».
- Une finalité commune ; toutes les activités spécifiquement destinées mettent à jour des données d'un service concerné, et constituent un processus « mis à jour des bases de données ». Ainsi, toutes les activités destinées à fournir une analyse précise d'une statistique constituent un processus » analyse des données ».
- Une cartographie des processus est destinée à mettre en évidence les principaux flux matière ou d'information (chaine input output) dans l'entreprise : loin de fournir au départ un outil fiable, la cartographie des processus doit plutôt être vu comme un outil, un support visible destiné à faciliter l'analyse et à contrôler la démarche (il peut, par

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

exemple, mettre en évidence des processus importants et oubliés parce que cachés, officieux, si non clandestins.)

Il est essentiel, dans tous les cas, de conduire l'identification de processus sur la base de FCS préalablement identifiés et formulés de manière claire.

L'analyse peut être conduite dans le cadre d'un groupe Trans-fonctionnel, permettant de transcender les clivages organisationnels généralement peu cohérents (découpage du processus) avec une vision en termes de processus. Ainsi les groupe de travail qui ont été constitué doivent mener l'analyse des processus en collaboration avec les responsables qualité membres du projet pour orienter et déployer la démarche au sein de chaque service de l'entreprise. Ces groupes de travail sont de natures inters fonctionnels, choisis d'une part, sur la base des responsabilités qu'ils occupent par rapport à l'organisation. D'autre part, ils sont sélectionnés selon la base de l'habilité et des compétences par rapport aux processus (propriétaire et pilotes des processus opérationnels). La constitution des groupes de travail a eu lieu au niveau de chaque service de l'entreprise, lors de la première réunion d'analyse avec les différents responsables hiérarchiques qui a pour objet l'identification les processus et leurs responsabilité opérationnels. Nous tenons à signaler que l'activité constitue une rubrique de base. Mais bien évidemment, aucune activité n'est isolée au sein de l'entreprise : les activités se combinent en chaines ou réseaux d'activités dotées d'un objectif commun (développer le niveau de service, introduire une modification technique)

Nous appellerons ceci processus matériel ou immatériel global. Les processus sont donc des combinaisons de faire et de savoir-faire distincts, permettant de fournir un résultat matériel ou immatériel précis, objectif global commun à toutes les activités qui le composent.

S'il peut y avoir cent, voire deux cents activités dans l'entreprise, il n'y a guère plus de vingt ou tante processus significatifs. Les processus ont trois caractéristique importantes :

- Ils sont généralement transversaux à l'organisation hiérarchique et aux grandes divisions fonctionnelles de l'entreprise (achats, prospection commerciale, établissement d'une offre...).
- Chaque processus a output global unique.
- Il a également un client interne ou externe.

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

Nous pouvons parfois identifier un processus à partir d'un facteur de déclenchement commun.

2-2-2- Cartographie des processus.

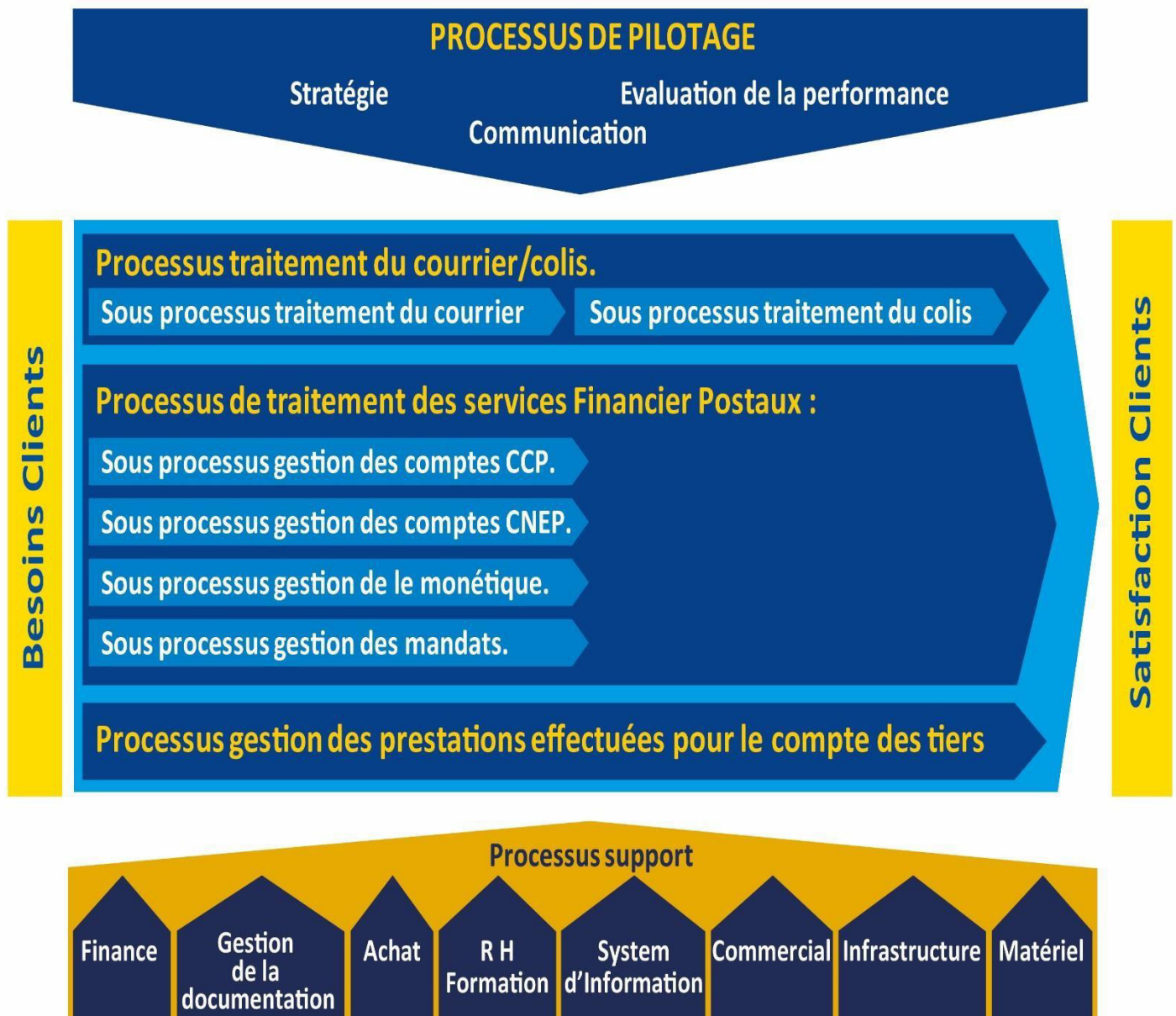
Associé à la notion d'approche processus, un nouvel outil est monté en puissance avec l'ISO 9001, la cartographie de processus. En principe assez simple, il peut vite s'avérer compliqué à manier. Dans certains services, il s'est transformé en un véritable monstre dévoreur de temps et d'énergie. A priori, tous les services du cabinet en ressentent le besoin pour mieux appréhender le lien entre les différents processus. Ils en font la représentation graphique sous forme d'une cartographie. A la limite, il est tout à fait de se connecter de la liste des processus identifiés à partir des procédures déjà existants. Il faut savoir tout d'abord que la cartographie n'est pas exigé de la nouvelle norme. Comme le rappelle l'AFNOR, dans ce fascicule de documentation sur le management des processus FD X 50-176, il existe trois types de processus.

- Les processus de pilotage ou de management (direction), c'est-à-dire le processus stratégique par lequel l'entreprise se place sur un marché à travers l'analyse et le contrôle des produits ou des services, depuis la conception jusqu'à l'abandon, en passant par la planification, l'introduction, la gestion des modifications technique...
- Le processus de réalisation, c'est-à-dire le processus opérationnel par lequel l'entreprise élabore un produit ou un service déjà conçu (des approvisionnements à l'exécution).
- Enfin les processus du support ; c'est-à-dire les processus qui ont une influence directe sur la préparation et l'exécution des opérations, à savoir la formation des personnels et la gestion informatique.

Et partir de tout cela nous avons élaborer une cartographie de l'entreprise.

Chapitre 2 : Mise en place de la démarche qualité selon la norme iso 9001 version 2015

Figure 04 : cartographie de l'entreprise



Source : Elaboré par l'entreprise

Chapitre 3

Elaboration d'un plan d'action

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

Chapitre 3 : Plan d'action

Dans ce chapitre nous allons éclaircir le contexte de notre travail de recherche. Par l'élaboration d'une grille diagnostic en premier lieu, après une lecture et une analyse de la norme ISO 9001 : 2015 et en seconde lieu, nous avons collecter des données par un entretien avec les responsables de qualité d'Algérie poste, et en troisième lieu nous allons faire un plan d'action pour les non-conformité.

Section 1 : Diagnostic du système de management de la qualité en Algérie Poste

1-1- Elaboration de la grille du diagnostic :

Après une lecture et une analyse de la norme iso 9001 version 2015, nous avons élaboré une grille de diagnostic sur la base des exigences de chaque chapitre. Elle se présente comme suit :

Tableau 4 : tableau récapitulatif de notre grille diagnostic.

Article, paragraphe	Exigence	Réalisation de l'entreprise		Evaluations			Taux d'avancement %	Plan d'action en œuvre
		oui	Non	Conformité	Non-Conformité	Conformité partielle		
04	Contexte de l'organisme							
05	Responsabilité de la direction							
06	Planification du système de management de la qualité							
07	Support							

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

08	Réalisation des activités opérationnelles							
09	Évaluation des performances							
10	Amélioration							

Source : élaborer par nous-même.

Explication de la grille d'évaluation par chaque colonne :

- **La colonne 01 « Article, paragraphe »** ; représente les numéros de chaque chapitre de la norme iso 9001 version 2015.
- **La colonne 02 « Exigences »** : nous avons ici dans cette colonne repris les exigences de la norme selon l'ordre des chapitres de la norme
- **La colonne 03 : « Réalisation de l'entreprise »** : nous avons ici, étudier l'état de réalisation de la mise en place de la norme dans l'entreprise par chaque exigence.
- **La colonne 04 « Evaluation »** : nous avons évalué la mise en place de la démarche de la qualité selon conformité, NC, et C-partielle.
- **La colonne 05 « Plan d'action »** : nous avons proposé un plan d'action pour chaque non-conformité détecté ou non réalisé par l'entreprise.

Section 2 : Méthodologie de la collecte des données et de la réalisation du diagnostic :

2-1- Collecte des données

Pour la collecte de données nécessaire à la réalisation du diagnostic, nous adopté une approche qualitative par entretien semi structuré avec les personnes impliquées dans la mise en place du SMQ au sein de l'entreprise :

- Madame la directrice de la normalisation et de la qualité.
- Monsieur responsable de l'assurance qualité.

Les informations collectées lors des entretiens ont été notées sur la colonne de la grille dédiée aux pratiques réelles au sein de l'entreprise afin de les comparer aux exigences de la norme.

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

2-2- Réalisation du diagnostic :

Les pratiques réelles de l'entreprise ont été comparées aux exigences de la norme ISO 9001 et notées comme suit :

Tableau 5 : Echelle d'évaluation de la conformité

Intervalle d'évaluation	Signification
Plus de 80%	Conformité
Entre 50% et 80%	Conformité partielle
Moins de 50%	Non-conformité

Source : pas nous-même

Nous présentons ci-après les résultats de notre diagnostic

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

	Chapitre	OUI	NON	Conformité	NC	Conformité partielle	Taux d'avancement
04	Contexte de l'entreprise	✓				✓	60%
4.1	L'entreprise et son contexte						
	Déterminer les enjeux externes et internes	✓				✓	70%

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

4.2	Besoins et attentes des parties intéressée	✓				✓	70%
4.3	Domaine d'application du système de management de la qualité	✓		✓			100%
4.4	Système de management de la qualité et processus associés	✓		✓			80%
4.4.1	Établir, mettre en place, tenir à jour et améliorer un SMQ basé sur les processus	✓		✓			100%
4.4.2	Tenir à jour une information documentée sur le fonctionnement des processus	✓				✓	70%
5	Responsabilité de la direction	✓		✓			100%

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

33

5.1.1	Responsabilité et engagement de la direction	✓		✓			90%
5.1.2	Orientation client	✓			✓		20%
5.2	Politique	✓		✓			100%
5.2.1	Etablissement de la politique qualité	✓		✓			100%
5.2.2	Communication de la politique qualité	✓		✓			100%
5.3	Rôles, responsabilités et autorités	✓				✓	30%
6	Planification du système de management de la qualité	✓				✓	50%
6.1	Actions face aux risques	✓			✓		100%
6.1.2	Adapter les actions face aux risques et opportunités	✓			✓		100%
6.2	Objectifs qualité	✓		✓			100%
6.2.1	Établir des objectifs qualité pour les processus	✓		✓			100%
6.2.2	Tenir à jour des informations documentées sur les objectifs qualité	✓				✓	50%
6.3	Planification des modifications du SMQ	✓				✓	50%

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

6.3	Planifier le besoin de modifications du SMQ	✓				✓	50%
7	Support	✓		✓			70%
7.1	Ressources						
7.1.1	Fournir les ressources nécessaires	✓		✓			100%
7.1.2	Personnel	✓		✓			100%
7.1.3	Fournir le personnel approprié pour le fonctionnement efficace du SMQ et de ses processus	✓		✓			100%
7.1.3	Infrastructure						100%
7.1.3	Fournir et maintenir l'infrastructure nécessaire au fonctionnement des processus	✓		✓			100%
7.1.4	Environnement des processus						100%
7.1.4	Fournir et maintenir l'infrastructure nécessaire au fonctionnement des processus	✓		✓			50%
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure						100%
7.1.6	Connaissances organisationnelles						100%
7.1.6	Déterminer les connaissances nécessaires	✓		✓			100%

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

7.1.6	Acquérir, tenir à jour et mettre à disposition autant que nécessaire ces connaissances organisationnelles	✓		✓			100%
7.1.6	Prendre en compte le besoin de connaissances supplémentaires	✓		✓			100%

7.2	Compétences	✓		✓			100%
7.3	Sensibilisation	✓			✓		30%
7.4	Communication	✓				✓	60%
7.5	Informations documentées	✓			✓		30%
7.5.2	Création et mise à jour	✓				✓	60%
7.5.3	Maîtrise des informations documentées	✓			✓		30%
8	Réalisation des activités opérationnelles	✓			✓		30%
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	✓			✓		60%
8.2	Détermination des exigences relatives aux produits et services	✓		✓			100%
8.2.1	Communication avec les clients	✓			✓		40%
8.2.2	Détermination des exigences relatives aux produits et services	✓		✓			100%
8.2.3	Revue des exigences relatives aux produits et services	✓		✓			100%

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.2.4	Modifications des exigences relatives aux produits et services	✓				✓	50
8.2.4	Communiquer les modifications aux personnes concernées	✓				-	100%
8.3	Conception et développement de produits et services	✓			✓		20%
8.3.1	Établir, mettre en place et tenir à jour un processus de conception et développement	✓			✓		20%

36

8.3.2	Planification de la conception et du développement	✓				✓	50%
8.3.3	Éléments d'entrée de la conception et du développement	✓			✓		30%
8.3.4	Maîtrise de la conception et du développement	✓				✓	30%
8.3.5	Éléments de sortie de la conception et du développement	✓				✓	30%
8.3.5	Conserver les informations documentées sur les éléments de sortie	✓				✓	30%
8.3.6	Modifications de la conception et du développement	✓				✓	30%
8.3.6	Identifier, passer en revue et maîtriser les modifications effectuées sur les éléments d'entrée et de sortie	✓				✓	30%

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.4	Maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes	✓		✓				100%
8.4.1	S'assurer que la fourniture des prestataires externes respecte les exigences spécifiées	✓		✓				100%
8.4.2	Type et étendue de la maîtrise	✓				✓		100%
8.4.3	Informations à l'attention des prestataires externes	✓				✓		100%
8.5	Production et prestation de service	✓		✓				75%
8.5.2	Identification et traçabilité	✓		✓				75%
8.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes							75%
8.5.4	Préservation	✓		✓				75%
8.5.5	Activités après livraison	✓				✓		50%
8.5.6	Maîtrise des modifications	✓				✓		50%
8.6	Libération des produits et services							80%
8.6	Vérifier les produits et services avec des activités aux étapes appropriées	✓		✓				80%

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	✓				✓	50%
8.7.1	Identifier et traiter les éléments de sortie des processus, produits et services non conformes	✓				✓	50%
8.7.2	Vérifier la conformité après toute correction	✓				✓	50%
9	Évaluation des performances	✓				✓	50%
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	✓			✓		50%
9.1.2	Satisfaction du client	✓		✓			85%
9.1.3	Analyse et évaluation	✓		✓			80%
	Analyser et évaluer les données de l'inspection	✓		✓			80%

38

9.2	Audit interne	✓				✓	80
9.3	Revue de direction	✓		✓			100%
9.3.1	Procéder au moins une fois par an à la revue du SMQ	✓		✓			100%
9.3.2	Éléments d'entrée de la revue de direction	✓		✓			100%
9.3.3	Éléments de sortie de la revue de direction	✓		✓			100%

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

10	Amélioration		✓					30
10.1	Trouver les opportunités d'amélioration et mener des actions nécessaires		✓					30%
10.2	Non-conformité et action corrective		✓					30%
10.3	Amélioration continue		✓					30
10.3	Améliorer en continu la performance du SMQ		✓					30%
10.3	Prendre en compte les éléments de sortie de l'analyse, de l'évaluation et de la revue de direction		✓					30%

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

Section 03 : analyse des résultats du diagnostic et plan d'action

3-1- Analyse des résultats du diagnostic.

Afin d'arriver à ces résultats nous avons étudié le taux d'avancement de chaque chapitre de la norme iso 9001 version 2015 au sein d'Algérie poste. Voici nos résultats se forme d'un tableau et un graphe.

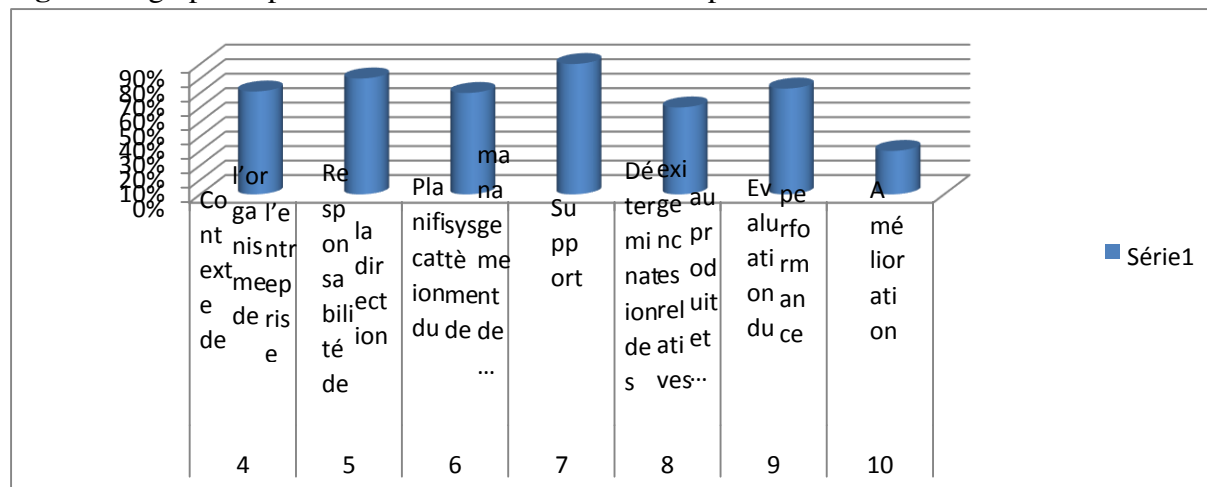
Le tableau 7 : ce dessous représente les chapitres de la normes iso 9001 version 2015 avec un taux moyens d'avancement de chaque chapitre dans l'entreprise.

	Titre de chaque chapitre de la norme	Taux D'Avancement
04	Contexte de l'organisme de l'entreprise	71%
05	Responsibility de la direction	80%
06	Planification du système de management de la qualité	70%
07	Support	90%
08	Détermination des exigences relatives au produit et service	60%
09	Evaluation du performance	73%
10	Amélioration	30%

Source : établir par nous-même

CHAPITRE 03: PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

Figure 5 : graphe représentatif les résultats de tableau précédant



Source : Par nous-même

3.2 Plan d'action

Après l'étape du diagnostic, nous avons élaborer un plan d'amélioration pour lever les non conformités détectées :

Article, paragraphe	Exigence	Réalisation de l'entreprise		Evaluations				Plan d'action en œuvre
		OUI	NON	Conformité	Non-Conformité	Conformité partielle	Taux d'avancement	
04	Contexte de l'entreprise	✓				✓	60%	Algérie poste à déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité selon la méthode analyse SWOT et son orientation stratégique, et qui influent sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son système de management de la qualité. Elle doit surveiller et revoir les informations relatives à ces enjeux externes et internes Par analyse Il existe plusieurs méthodes et moyens pour identifier les éléments internes et externes donc elle doit refaire son analyse SWOT pour identifier toutes les parties intéressées
	L'entreprise et son contexte							
4.1	Déterminer les enjeux externes et internes	✓				✓	70%	

4.2	Besoins et attentes des parties intéressée	✓				✓	70%	<p>En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, l'organisme doit déterminer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du système de management de la qualité. - les exigences de ces parties intéressées dans le cadre du système de management de la qualité. <p>L'Algérie poste doit surveiller et revoir les informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes.</p>
4.4.2	Tenir à jour une information documentée sur le fonctionnement des processus	✓				✓	70%	L'organisme doit tenir à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement de ses processus.

5.1.2	Orientation client	✓			✓		20%	<p>La direction doit démontrer son leadership et son engagement relatifs à l'orientation client en s'assurant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence. - Les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits et des services et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction du client sont déterminés et pris en compte.
-------	---------------------------	---	--	--	---	--	-----	---

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

5.3	Rôles, responsabilités et autorités	✓				✓	70%	Dans le cadre de la planification de son système de management de la qualité, Algérie poste doit tenir compte des enjeux mentionnés en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte pour:
6	Planification du système de management de la qualité	✓				✓		
6.1	Actions face aux risques	✓			✓		30%	<ul style="list-style-type: none"> - Donner l'assurance que le système de management de la qualité peut atteindre le ou les résultats escomptés. - Accroître les effets souhaitables. - Prévenir ou réduire les effets indésirables. - Et améliorer son SMQ. L'Algérie poste doit planifier : - les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités comme « intégrer et mettre en œuvre ces actions au sein des processus du système de management de la qualité, évaluer l'efficacité de ces actions.
6.1.2	Adapter les actions face aux risques et opportunités	✓			✓			
6.2.2	Tenir à jour des informations documentées sur les objectifs qualité	✓				✓	70%	<p>L'Algérie poste doit planifier la façon dont ses objectifs qualité seront atteints, elle doit déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ce qui sera fait. - Quelles ressources seront nécessaires. - Qui sera responsable. - Les échéances. - comment les résultats seront évalués

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

6.3	Planification des modifications du SMQ	✓				✓		<p>Lorsque l'organisme détermine le besoin de modifier le système de management de la qualité, les modifications doivent être réalisées de façon planifiée. Et elle doit prendre en compte : - l'objectif des modifications et leurs conséquences possibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'intégrité du système de management de la qualité. - la disponibilité des ressources. - l'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités.
6.3	Planifier le besoin de modifications du SMQ	✓				✓		
7.3	Sensibilisation	✓			✓		30%	<p>L'Algérie poste doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme sont sensibilisées à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - À la politique qualité. - Aux objectifs qualité pertinents. - À l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management de la qualité, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances. - Aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

7.4	Communication	✓				✓	60%	L'organisme doit déterminer les besoins de communication interne et externe pertinents pour le système de management de la qualité, y compris. - sur quels sujets communiquer - à quels moments communiquer
								- avec qui communiquer - comment communiquer - qui communique
7.5	Informations documentées	✓				✓	30%	Le système de management de la qualité de l'organisme Algérie poste doit inclure. - les informations documentées exigées par la présente Norme internationale. - les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité.
7.5.2	Création et mise à jour	✓				✓	60%	Lors de la création et de la mise à jour des informations documentées, la direction d'Algérie poste doit s'assurer que les éléments suivants sont approprié disponible et protégées.

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

7.5.3	Maîtrise des informations documentées	✓			✓		30%	Les informations documentées d'origine externe que l'organisme juge nécessaires à la planification et au fonctionnement du système de management de la qualité doivent être identifiées comme il convient et maîtrisées, Les informations documentées conservées comme preuves de conformité doivent être protégées de toute altération involontaire.
8	Réalisation des activités opérationnelles	✓			✓		30%	L'organisme doit planifier, et mettre en œuvre et maîtriser les processus (4.4)
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	✓			✓		30%	nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture des produits et à la prestation de services, et réaliser Les actions déterminées à l'Article 6, en ;

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

							<ul style="list-style-type: none"> - déterminant les exigences relatives aux produits et services. - établissant des critères pour ces processus. - l'acceptation des produits et services. - déterminant les ressources nécessaires pour obtenir la conformité aux exigences relatives aux produits et services. - mettant en œuvre la maîtrise de ces processus conformément aux critères. - déterminant, mettant à jour et conservant des informations documentées dans une mesure suffisante pour. - avoir l'assurance que les processus ont été réalisés comme prévu. - démontrer la conformité des produits et services aux exigences applicables. <p>Les éléments de sortie de cette planification doivent être adaptés aux modes de réalisation des activités opérationnelles de l'organisme. L'organisme doit maîtriser les modifications prévues, analyser les conséquences des modifications imprévues et, si nécessaire, mener des actions pour limiter tout effet négatif.</p> <p>Il doit s'assurer que les processus externalisés sont maîtrisés (8.4)</p>
8.2.1	Communication avec les clients	✓			✓	30%	<p>L'Algérie poste n'arrive pas à communiquer avec ses clients dont elle doit :</p> <p>La communication avec les clients doit inclure :</p>

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

								<ul style="list-style-type: none"> - la fourniture d'informations relatives aux produits et services. - le traitement des consultations, des contrats ou des commandes, y compris leurs avenants. - l'obtention d'un retour d'information des clients concernant les produits et services, y compris leurs réclamations. - la gestion ou la maîtrise de la propriété du client - l'établissement des exigences spécifiques relatives aux actions d'urgence, le cas échéant.
8.2.4	Modifications des exigences relatives aux produits et services	✓				✓	60%	L'organisme doit s'assurer que les informations documentées correspondantes sont amendées et que le personnel concerné et informé des exigences modifiées, lorsque les exigences relatives aux produits et services sont modifiées.
8.2.4	Communiquer les modifications aux personnes concernées	✓				-	100%	
8.3	Conception et développement de produits et services	✓			✓		20%	L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour un processus de conception et développement approprié pour assurer la fourniture ultérieure de produits et services.
8.3.1	Établir, mettre en place et tenir à jour un processus de conception et développement	✓			✓		20%	
8.3.2	Planification de la conception et du développement	✓				✓	60%	

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.3.3	Éléments d'entrée de la conception et du développement	✓			✓		30%	<p>développement L'organisme doit déterminer les exigences essentielles pour les types spécifiques de produits et services à concevoir et à développer. L'organisme doit prendre en compte</p>
								<ul style="list-style-type: none"> - les exigences fonctionnelles et les exigences de performance. - les informations issues d'activités similaires précédentes de conception et de développement - les exigences légales et réglementaires - les normes ou les règles internes, « règles de l'art», que l'organisme s'est engagé à mettre en œuvre - les conséquences potentielles d'une défaillance liée à la nature des produits et services. <p>Les éléments d'entrée doivent être appropriés, pour permettre l'exercice de la conception et du Développement, complets et non ambigus. Les éléments conflictuels d'entrée de conception et de développement doivent être résolus.</p> <p>L'organisme doit conserver des informations documentées sur les éléments d'entrée de la conception et du développement</p>

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.3.4	Maîtrise de la conception et du développement	✓				✓	55%	L'organisme doit maîtriser le processus de conception et de développement pour assurer que : - les résultats attendus sont définis ; - des revues sont menées pour évaluer l'aptitude des résultats de la conception et du développement à satisfaire aux exigences
8.3.5	Éléments de sortie de la conception et du développement	✓				✓	70%	
8.3.5	Conserver les informations documentées sur les éléments de sortie	✓				✓		

49

								<ul style="list-style-type: none"> - des activités de vérification sont réalisées pour s'assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement satisfont aux exigences d'entrée. - des activités de validation sont réalisées pour s'assurer que les produits et services résultants Satisfont aux exigences pour l'application spécifiée ou l'usage prévu. - toutes les actions nécessaires sont entreprises pour les problèmes déterminés lors des revues ou des activités de vérification et de validation. - les informations documentées relatives à ces activités sont conservées
8.3.6	Modifications de la conception et du développement	✓				✓		Lors de la conception et du développement de produits et services ou ultérieurement,

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.3.6	Identifier, passer en revue et maîtriser les modifications effectuées sur les éléments d'entrée et de sortie	✓				✓		l'organisme doit Identifier, passer en revue et maîtriser les modifications apportées, en tant que de besoin pour s'assurer qu'elles n'aient pas d'impact négatif sur la conformité aux exigences
8.4.2	Type et étendue de la maîtrise	✓				✓		Algérie poste doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes ne compromettent pas l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence à ses clients des produits et services conformes.
	S'assurer du niveau de maîtrise des prestataires externes sur la satisfaction aux exigences	✓				✓		
8.4.3	Informations à l'attention des prestataires externes	✓				✓		

50

	Vérifier l'adéquation des exigences	✓				✓	60%	Algérie poste doit s'assurer de l'adéquation des exigences avant de les communiquer au prestataire externe. Et aussi elle doit communiquer aux prestataires externes les exigences concernant
	Communiquer aux prestataires externes les exigences applicables	✓				✓		
8.5.5	Activités après livraison	✓				✓		L'organisme doit satisfaire aux exigences relatives aux activités après livraison associées aux produits et services.
	Satisfaire aux exigences relatives aux activités après livraison	✓				✓		
8.5.6	Maîtrise des modifications	✓				✓		L'organisme doit passer en revue et maîtriser les modifications relatives à la production ou

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

	Passer en revue et maîtriser les modifications non planifiées	✓				✓	50%	à la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer le maintien de la conformité aux exigences. L'organisme doit conserver les informations documentées décrivant les résultats de la revue des modifications, la ou les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires issues de la revue.
	Conserver les informations documentées sur les modifications non planifiées	✓				✓	50%	
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	✓				✓	50%	L'organisme doit assurer que les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences Applicables sont identifiés et maîtrisés de manière à empêcher leur utilisation ou fourniture non intentionnelle. Selon la nature de la non-conformité et son effet sur la conformité des produits et services, l'organisme
8.7.1	Identifier et traiter les éléments de sortie des processus, produits et services non conformes	✓				✓	50%	
	Mener des actions correctives proportionnelles aux impacts	✓				✓	50%	
	Mener des actions correctives sur des activités après livraison	✓				✓	50%	

								Doit mener les actions appropriées. Ceci doit également s'appliquer aux produits et services non conformes détectés après livraison des produits ou durant ou après la prestation de services.
--	--	--	--	--	--	--	--	--

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

8.7.2	Vérifier la conformité après toute correction	✓				✓	50%	L'organisme doit conserver les informations documentées. <ul style="list-style-type: none"> - décrivant la non-conformité - décrivant les actions menées. - décrivant toutes les dérogations obtenues. - identifiant l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non-conformité.
9	Évaluation des performances	✓				✓	50%	L'organisme n'a pas arriver a surveillé la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes.
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	✓			✓		30%	L'organisme donc doit déterminer les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de revoir ces informations. Les exemples de surveillance de la perception des clients peuvent comprendre des enquêtes menées auprès des clients, des retours d'information sur les produits livrés et services fournis, des réunions avec les clients, une analyse de la part de marché, des compliments, des réclamations au titre de la garantie et des rapports émanant de distributeurs.

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

9.2	Audit interne	✓				✓	60%	<p>L'organisme doit réaliser des audits internes à des intervalles planifiés pour fournir des informations permettant de déterminer si le système de management de la qualité: a) est conforme aux</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) propres exigences de l'organisme concernant son système de management de la qualité 2) exigences de la présente Norme internationale <p>b) est mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour</p> <p>L'Algérie poste doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> -planifier, établir, mettre en œuvre et maintenir un ou des programmes d'audit, couvrant notamment la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le compte rendu. <p>Le ou les programmes d'audit doivent tenir compte de l'importance des processus concernés, des modifications ayant une incidence sur l'organisme et des résultats des audits précédents</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir les critères d'audit et le périmètre de chaque audit - sélectionner des auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit - veiller à ce que les résultats des audits soient rapportés à la direction concernée
-----	---------------	---	--	--	--	---	-----	---

CHAPITRE 03 : PROPOSITION UN PLAN D'ACTION

								- entreprendre sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées - - conserver des informations documentées comme preuves de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.
10	Amélioration		✓				30%	L'Algérie poste ils ont pas arrivé à ces étapes donc ; Des techniques structurées de résolution de problème combiné aux audits peuvent être intégrées de façon à éliminer efficacement les causes profondes de problèmes d'affaires et ainsi, ajouter de la valeur, réduire les gaspillages et les coûts. L'approche est personnalisée et l'intégrée à vos processus d'affaires stratégiques en utilisant des moyens tels que les Kaizen , Lean , TQM , 6 sigma, TOC , par exemple car l'expérience et plusieurs études montrent qu'une approche personnalisée permet d'obtenir des résultats de performance et d'efficacité optimale. - Analyse organisationnel et audits internes de gestion - Programme d'amélioration continue - Gestion de changement - Technique de gestion des nonconformités - Processus d'action corrective
10.1	Trouver les opportunités d'amélioration et mener des actions nécessaires		✓					
10.2	Non-conformité et action corrective		✓				30%	
10.3	Amélioration continue		✓					
10.3	Améliorer en continu la performance du SMQ		✓				30%	
10.3	Prendre en compte les éléments de sortie de l'analyse, de l'évaluation et de la revue de direction		✓				30%	

Source : élaborer par nous-mêmes inspirer par la norme iso 9001 : 2015

Conclusion Générale

Conclusion Générale

L'objectif de ce mémoire de fin de cycle est de la contribution à la mise en œuvre de la démarche qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 au sein de l'entreprise Algérie Poste. Et participer à l'amélioration continue de la qualité au sein de l'entreprise.

Notre recherche a comporté trois chapitres. Le premier chapitre, est sacré pour la présentation de l'entreprise d'accueil.

Dans le deuxième chapitre, nous avons présenté les généralités de la démarche qualité, en commençant par une présentation de projet, puis on a parlé sur la politique qualité de l'entreprise et son engagement. Enfin, nous avons terminé par l'élaboration de la cartographie de l'entreprise.

Le troisième chapitre Il consiste à une évaluation d'état d'avancement du projet de la mise en place de système SMQ, selon les exigences de la norme ISO 9001 : 2015. Nous avons fini par un résultat global sur le projet.

Le thème de recherche nous a permet de savoir l'état d'avancement de projet de la mise en place de la norme au sein d'Algérie poste, et nous nous sommes travaillé sur les exigences de la norme iso 9001 version 2015 et les actions qu'ont faites par l'entreprise on a proposé des plans d'action pour les actions qui n'ont pas encoure réalisé, et la version 2015 d'ISO 9001 est une opportunité d'amélioration pour l'entreprise

Et les hypothèses que nous a proposées au début de ce travail, sont confirmées.

H1 ; la mise en place de la démarche qualité commence par un vrai engagement de la direction de l'entreprise et on a confirmé cette hypothèse dans le chapitre 2. De notre travail.

H2 ; l'avancement de projet de la mise en place de SMQ ça prend de temps, et on issue que notre travail nous a permet savoir les exigences réalisées et les évaluer par proposition d'un plan d'action pour chaque chapitre et exigence.

Et en fin notre travaille nous a permet aussi d'étudier la norme 9001 version 2015 a profond et aussi le stage était très bonne expérience pour pratiqué le savoir que on a appris a l'ENSM sur le terrain et avoir une idée sur l'environnement de notre domaine.

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages :

- NIZAR RAISSI (2008). Conduire une démarche de qualité dans le secteur. Noor Publishing, Tunis
- Jean Margerand et Flerance Gillet-Goinard (2006). Manger la qualité pour la première fois. Edition organisation, France.
- Edmond le COZ (2003). SMQ : Mise en œuvre. Génie industrie, Saint-Denis -France

Normes :

- ISO 9001 version 2008.
- ISO 9001 version 2015.

Mémoires et thèses :

- Ludmila Martins Floris (2016). Mise en place d'un SMQ selon ISO 9001V2015 dans le département de l'ingénierie de l'université de fédérale de lavras. Mémoire de master en qualité, France.
- Guellil mustapha (2017). De l'Iso 9001v208 à la version 2015 : Démarche de transition. Master en management par la qualité –ENSM, Algérie

Documents officiels de l'entreprise :

- Plan de développement stratégique 2018-2020.
- Politique qualité de l'entreprise Algérie poste.

Site web :

- <https://fr.slideshare.net/DaouedHaoues/la-mise-en-place-dune-demarche-qualit-selonla-norme-iso-9001-version-2008>.
- www.iso.org.

