

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR**

**ET**

**DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE**

**MANAGEMENT**

**ENSM**

**Master Professionnel : Management par la Qualité**

**Mémoire de fin d'étude**

**THEME :**

**HARMONISATION DU SYSTEME  
DOCUMENTAIRE DANS LE CADRE DU PASSAGE  
DE LA NORME ISO 9001 :2015  
CAS : SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE**

**Réalisé par :**

**Mr. Imad Eddine BEDAIDA**

**Encadré par :**

**Pr. Sadek BAKOUCHE**

**Mme. Ratiba CHIBANI**

**4<sup>ème</sup> Promotion**

**Juin 2016.**



## Remerciements :

Je tiens à remercier tout d'abord l'ensemble du personnel administratif ainsi que l'ensemble du corps professoral de l'Ecole Nationale Supérieure de management (ENSM) de m'avoir accompagné tout au long de mon cursus de formation.

Je tiens également à témoigner ma profonde gratitude à mon encadreur Mme Ratiba CHIBANI, pour sa disponibilité et pour ses nombreux conseils.

Mes remerciements les plus vifs vont en faveur du personnel de « Schneider Electric Algérie » particulièrement à Mr Lyes BENHADJ-ABED directeur QHSE et satisfaction clients, ainsi qu'à Mme Nassima KESKES Ingénieur système qualité et méthodes, et Mlle Meriem BENKHODJA pour leur assistance et orientation générale ainsi que leur disponibilité et leurs aides si précieuses dans la réalisation de ce modeste travail.

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

Je remercie également mes frères Billel, Amine, Zakî et sœurs Sana et Abîr, ainsi mes belles sœurs Deborah et Amira de m'avoir à leurs manières encouragé à finir ce modeste travail.

Je tiens à remercier mes amis Abdellah, Hichem, Ali, Kadîro, Abîr, Lyes, Youcef, Ibrahim, Billel, Omar, Lotfi, Ikram, Meriem et Souad pour leur encouragement et leur soutiens.

Un spécial remerciement à ma collègue du stage et camarade de classe Nacera BENNAI pour son énorme contribution dans ce travail.

Enfin je tiens à présenter mes remerciements à toutes les personnes qui ont bien voulu m'aider dans la réalisation de mon mémoire de fin d'études.

**Imad Eddîne BEDAIDA.**

## **Résumé :**

Schneider Electric, l'un des leaders mondiaux dans la gestion de l'énergie et des automatismes, a lancé un programme stratégique qui a pour but d'harmoniser les systèmes managériaux de toutes les filiales avec le groupe.

Cette initiative permet à la société et aux filiales de mieux gérer leur système de management afin d'avoir des produits et services de qualité, de satisfaire les attentes des clients et de créer de la valeur ajoutée.

Notre stage s'est déroulé dans la filiale en Algérie « Schneider Electric Algérie », qui s'est trouvée dans l'obligation de répondre à deux objectifs :

- L'instruction du groupe, qui consiste à harmoniser le système documentaire et managérial avec le groupe ;
- Préparer le passage de la norme ISO 9001 :2015.

Dans cette thèse de master, nous verrons en détail notre travail fait au sein de Schneider Electric Algérie qui consiste à l'aider dans l'accomplissement de ces deux objectifs.

## **Summary:**

Schneider Electric, one of the world's leaders in energy management and automation, has launched a strategic program that aims to harmonize the managerial systems of all subsidiaries with the group. This initiative allows the company and the subsidiaries to better manage their management system in order to have quality products and services, satisfy customer expectations and create added value.

Our internship was held in the subsidiary in Algeria "Schneider Electric Algeria", which found it self obliged to meet two objectives:

- The instruction of the group, which is to harmonize the documentary and managerial system with the group;
- Prepare the passage of the ISO 9001: 2015.

In this master thesis, we will see in detail our work done within Schneider Electric Algeria which is to assist in accomplishing both goals.

## ملخص

شنايدر إلكترونيك، الشركة العالمية الرائدة في مجال الطاقة، أطلقت برنامج استراتيجي يهدف الى توحيد الانظمة التسييرية لجميع شركاتها الفرعية مع الشركة الام

تمنح هذه المبادرة للشركات أفضل تسيير لأنظمتها من اجل الحصول على منتوجات و خدمات عالية الجودة و خلق قيمة مضافة

عقد مسارنا في الشركة التابعة في الجزائر "شنايدر إلكترونيك الجزائر"، التي وجدت نفسها مضطرة إلى تحقيق هدفين، هما

-الرد على التعليمات الواردة عن الشركة الام، وهو تنسيق وثائقي و تسييري مع الجماعة

-تحضير المرور الى ISO9001 : 2015 .

سوف نرى في أطروحتنا للماستر، التفاصيل حول عملنا الذي تم في شركة شنايدر إلكترونيك و الذي يعتبر كمساعدة لها في تحقيق أهدافها

## GLOSSAIRE

**AFAQ** : marque leader de certification et d'évaluation de systèmes de management est née en 1988 pour contribuer à l'amélioration générale de la qualité, en proposant aux entreprises volontaires la certification ISO 9001.

**AFNOR** : un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique. Il conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes, sources de progrès et de confiance. Il est organisé autour de 4 grands domaines de compétences : la normalisation, la certification, l'édition de solutions et services d'information technique et professionnelle et la formation.

**PDCA** : Les initiales PDCA correspondent aux différentes étapes exprimées en anglais et qui sont à mettre en œuvre dans un processus d'amélioration de la qualité :

- P pour Plan ou planification
- D pour Do ou production
- C pour Check ou vérification
- A pour Act ou agir

Est une méthode gestion de la qualité, regroupant l'ensemble des concepts et méthodes visant à satisfaire les clients d'un organisme et à fournir des produits et services correspondant à leurs attentes.

**Cycle de vie** : est une méthode qui permet de quantifier les impacts d'un produit ; un service ou un procédé, depuis l'extraction des matières premières qui le composent jusqu'à son élimination en fin de vie, en passant par les phases de distribution et d'utilisation.

**Approche systémique** : est un champ interdisciplinaire relatif à l'étude d'objets dans leur complexité. Pour tenter d'appréhender cet objet d'étude dans son environnement, dans son fonctionnement, dans ses mécanismes, dans ce qui n'apparaît pas en faisant la somme de ses parties,

**Partie prenantes :** est un acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution

**Chaine de valeur :** un ensemble d'activités interdépendantes dont la poursuite permet de créer de la valeur identifiable et, si possible, mesurable. Elle intègre donc toutes les étapes de l'approvisionnement en matières premières à la consommation finale.

**Processus :** Un processus est un ensemble d'activités transformant des éléments d'entrée en éléments de sortie et qui crée de la valeur ajoutée.

**Ishikawa :** le diagramme d'Ishikawa est un outil graphique qui sert à comprendre les causes d'un défaut de qualité ; il sert à analyser le rapport existant entre un problème et toutes les causes possibles.

**Système de management intégré :** Un seul système cohérent permettant d'établir et de déployer des objectifs en matière de qualité, d'environnement et de santé/sécurité au travail de manière coordonnée

## Liste Des Abréviations

**AFAQ** : Association Française de l'Assurance qualité.

**AFNOR** : Association Française de Normalisation.

**AMDEC** : Analyse des Modes de Défaillance et de leur Criticité.

**ASPI** : Indice De Performance De La Durabilité Avancée

**BT**: Basse Tension.

**CPP**: Customer Project Process.

**CR**: Création.

**EPM**: Model de Processus d'Entreprise

**IT**: Information Technologies.

**MT**: Moyenne Tension.

**NF**: Norme Française.

**PDCA**: Plan Do Check Act.

**QHSE** : Qualité Hygiène Sécurité Environnement.

**REV** : Révision

**SC** : Sous- Comité

**SE**: Schneider Electric.

**SEA**: Schneider Electric Algérie.

**SGE**: Système de Gestion Environnemental.

**SME** : Système de Management Environnemental.

**SMQ**: Système de Management de la Qualité.

**SST** : Santé Et Sécurité Au Travail

**TC** : Comite Technique

**VP** : Vice Président.

**KPI** : Indice de Performance Clés.

**Liste des tableaux:**

Numéro du tableau	Titre du tableau	Page
01	Historique de Schneider Electric	06
02	Principales acquisitions de SE	07
03	Différents marchés du groupe SE et leurs clients	08
04	Profil de Schneider Electric Algérie	16
05	Informations générales sur Schneider Electric Algérie	17
06	Changements au niveau du Sommaire entre les version 2008 et 2015 de la norme ISO 9001.	31
07	Changement de vocabulaire dans l'ISO 9001 v 2015	32
08	Diagnostic du système documentaire de SEA selon la norme ISO 9001 v 2008	35
09	Evaluation des résultats obtenus par rapport a la norme ISO 9001 v 2015.	41
10	Codification du système documentaire de SEA	67
11	Correspondances des processus du groupe SE avec l'existant de SEA	73
12	Grille d'évaluation du risque	81

## Tableau des Figures

Numéro de la figure	Titre de la figure	Page
01	Organisation de Schneider Electric	10
02	Cartographie de la chaîne de valeur de SE	10
03	Cartographie des processus du groupe Schneider Electric	11
04	Les relations entre SEA et ses Clients	19
05	Organigramme de SEA	21
06	Organigramme du département QHSE et Satisfaction des clients	21
07	Cartographie des processus du SMQ de SEA	22
08	Cartographie du système de management environnemental	23
09	Evolution de la norme ISO 9001 (1987-2015)	30
10	Hiérarchisation des éléments du système documentaire de SEA	56
11	Codification des documents de SEA	57
12	Exemple de la gestion documentaire de SEA	68
13	Diagramme de création d'un document au sein de SEA.	69
14	Cartographie des processus de SEA Level 1	83
15	Cartographie des processus Level 2 : processus Support Clients	83

## **SOMMAIRE :**

**Introduction Générale..... A-D**

### **Chapitre I : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL**

#### **1) Présentation du groupe Schneider Electric.....6**

1.1 Historique.....6

1.2 Métiers de Schneider Electric .....8

1.3 Principaux marchés et clients du groupe Schneider Electric .....8

1.4 Organisation de Schneider Electric .....10

1.5 Les programmes de SE .....14

#### **2) Présentation de Schneider Electric Algérie (SEA) .....16**

2.1 Historique et implantation en Algérie .....16

2.2 Visions, missions et politiques de Schneider Electric Algérie .....17

2.3 Activités de Schneider Electric Algérie (SEA) .....18

2.4 Offres de Schneider Electric Algérie .....18

2.5 Les principaux Clients de Schneider Electric Algérie .....19

2.6 Organisation de Schneider Electric Algérie .....21

2.7 Cartographies des processus de Schneider Electric Algérie .....22

2.8 Certifications de Schneider Electric Algérie .....23

### **Chapitre II: PREPARATION DU PASSAGE DE LA NORME ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

#### **1) L'ISO 9001 C'EST QUOI ?.....26**

1.1 Organisation Internationale de Normalisation (ISO) .....26

1.2 Le Système de Management de la Qualité .....27

1.2 Le Système de Management de la Qualité .....27

1.3 Présentation de la famille ISO 9000 .....27

1.4 Comparaison entre l'ISO 9001 v 2008 et l'ISO 9001 v 2015 .....31

#### **2) Préparation du passage ISO 9001 et élaboration du plan d'actions .....34**

2.1 Diagnostique du système documentaire de Schneider Electric Algérie par rapport à ISO 9001 :2008 .....	34
2.2 Evaluation des résultats obtenus par rapport aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 :2015 .....	41
2.3 Elaboration d'un programme de passage de la norme ISO 9001 :2008 à ISO 9001 :2015 .....	53

### **Chapitre III : TRADUCTION DU PASSAGE PAR L'HARMONISATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE**

<b>1) Analyse du système documentaire de SEA et préparation du plan d'actions .....</b>	<b>56</b>
1.1 Analyse du Manuel de Management de SEA .....	58
1.2 Analyse de la cartographie des processus de SEA .....	58
1.3 Analyse des fiches processus, procédures, formulaire et instructions .....	67
1.4 Fixation des priorités de Schneider Electric Algérie .....	70
<b>2) Passage et harmonisation du système documentaire de SEA.....</b>	<b>72</b>
2.1 Comparaison des processus de la cartographie du groupe SE avec ceux de la cartographie de SEA .....	72
2.2 Mise à jour et modifications des fiches processus .....	79
2.3 Elaboration de la nouvelle cartographie de Schneider Electric Algérie .....	82
2.4 Elaboration du nouveau manuel de management .....	84
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>88</b>

#### **La bibliographie**

#### **Les annexes.**

## **Introduction générale**

Le monde de l'entreprise a été marqué par l'avènement de la mondialisation des marchés et la globalisation financière, l'entreprise d'aujourd'hui est de plus en plus, ouverte à une concurrence mondiale où les facteurs contribuant à la compétitivité tels que la qualité, les prix concurrentiels, la diversification de la production, livraison dans les délais, l'élévation du niveau intellectuel du consommateur, etc. ces facteurs sont amenés à jouer un rôle primordial. Pour être compétitive, l'entreprise doit être innovante tout en assurant une organisation rationnelle du travail avec la mise en œuvre de procédés de fabrication efficaces et rentables dans le but d'accroître sa valeur ajoutée.

La devise « Le client est roi » est de plus en plus considérée. Avec l'amélioration de la qualité de la vie, la demande de produits et de services de meilleure qualité augmente également. Dans le monde entier, tout consommateur exige que le produit ou service payé réponde à ses attentes. A ce niveau, la qualité est le moyen de répondre aux attentes du consommateur avec un cout, délais et prix acceptables.

L'histoire de la qualité s'inscrit dans l'histoire du management de l'entreprise, commencée avec Frederick Taylor avec l'organisation scientifique du travail et l'organisation du travail à la chaîne, passée par Walter Stewart et sa méthode de contrôle de la qualité en utilisant des méthodes statistiques, et développée par Edward Deming et sa fameuse roue d'amélioration continue.

Suite aux besoins et exigences des consommateurs, notamment des besoins d'amélioration managériales pour les entreprises, des consensus internationaux, qui réunissent des experts mondiaux dans le domaine du management de la qualité ont élaboré une norme appelée ISO 9001, cette dernière étant une norme certifiable, permet aux entreprises d'assurer des produits et services de qualité constante, en se basant sur les exigences et attentes des consommateurs.

La norme ISO 9001 est la plus connue de toutes dans le monde entier, aujourd'hui les certifications ISO constituent un engagement de qualité et de confiance pour les partenaires et clients des entreprises possédantes cette dernière. De plus, elle ouvre l'accès à des marchés qui ne sont pas accessibles aux entreprises non certifiées.

Toutes les normes font l'objet de révisions régulières dans le but de se développer et de s'adapter aux changements et aux développements des marchés, besoins et attentes des entreprises et consommateurs. Les entreprises certifiées ISO 9001 sont dans l'obligation de se mettre à jour à sa nouvelle version qui est sortie en septembre 2015.

## **Introduction générale**

Les entreprises Algérienne commencent à se développer sur ce Créneau. Etant membre de l'organisation international de normalisation, l'Algérie a un organisme national de normalisation appelé « IANOR » Institut Algérien de Normalisation, ce dernier élabore des normes nationales et adopte ou adaptes des normes internationales suit aux besoins du marchés, des entreprises et des consommateurs.

Les entreprises et marchés algériens se développent avec le développement de la mondialisation, par conséquent, leurs besoins en matière d'expertise managériale et dans le domaine de la qualité augmentent également. L'une des missions de l'Ecole Nationale Supérieure de Management (ENSM) est de répondre à ces besoins. L'ENSM est spécialisée dans la formation des managers et les prépare pour le monde du travail et de l'entreprise d'aujourd'hui, cette dernière propose des masters dans les différents domaines et spécialités du management, notamment le Management par la Qualité. De plus, elle permet aux étudiants de décrocher des stages de fin d'études dans des entreprises et multinationales de renommée mondiale. Ces dernières permettent la transmission du savoir et de leurs expertises aux managers algériens.

Etant étudiant à l'ENSM et dans le but de l'obtention d'un master en Management par la Qualité, notre stage de fin d'étude s'est déroulé au sein de la multinationale Schneider Electric Algérie.

L'entreprise « Schneider Electric Algérie » filiale du groupe Scheider Electric, spécialiste mondial dans la gestion de l'énergie et des automatismes, qui au delà des certification aux normes ISO, planifie et développe des programmes qui contribuent à développer les industries, à transformer les villes et à améliorer la qualité de vie de ses habitants partout dans le monde.

Dans le but de s'engager en faveur de la croissance responsable et l'innovation en matière de développement durable et pour atteindre ses objectifs, le groupe a lancé un programme qui lui permet de s'uniformiser avec ses filiales en ayant la même vision, la même mission et la même structure documentaire, autrement dit, devenir un groupe de sociétés soudées et uniques.

C'est dans cet ordre d'idées que nous nous sommes trouvés face à un besoin que l'entreprise est dans l'obligation de satisfaire. Nous tenterons à travers un développement théorique et d'une étude pratique effectuée au sein de Schneider Electric Algérie de répondre à la problématique suivante :

## Introduction générale

**« Comment et par quelles méthodes Schneider Electric Algérie pourra-t-elle optimiser sa performance managériale, tout en assurant le passage de la norme ISO 9001 :2008 à l'ISO 9001 :2015 ? »**

Compte tenu des éléments précédents, et en vue de répondre à notre problématique principale, notre raisonnement s'achemine à travers la réponse aux questions suivantes :

- Le passage de la norme ISO 9001 :2008 à l'ISO 9001 :2015 est-t-il envisageable ?
- Comment Schneider Electric Algérie procédera-t-elle au passage de la norme ISO 9001 :2008 à l'ISO 9001 :2015 ?
- Quelle est la méthode qu'utilisera SEA pour optimiser sa performance managériale ?

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

**Hypothèses 1 :** Le passage est envisageable.

**Hypothèses 2 :** Schneider Electric Algérie possède les connaissances, compétences, moyens et outils nécessaires pour assurer le passage de la norme ISO 9001 à sa nouvelle version.

**Hypothèse 3 :** L'adaptation du système documentaire de SEA à celui du groupe contribue à l'optimisation de sa performance managériale.

Ces hypothèses constitueront la matière première de notre étude, que nous tenterons de matérialiser en deux parties, une première partie théorique et une deuxième partie pratique, ce travail de recherche a été fait en mode projet, dont les différentes tâches à accomplir était programmées entre le 25/02/2016 et le 24/05/2016.

Notre travail se compose de trois chapitres :

**Chapitre I :** Présentation de l'Organisme d'accueil, où nous présenterons Schneider Electric Algérie et son groupe Schneider Electric.

**Chapitre II :** Préparation du passage de la norme ISO 9001 :2008 à l'ISO 9001 :2015, dans ce chapitre nous préparerons SEA au passage de la norme ISO 9001 à sa nouvelle version, mais avant cela nous définirons et expliquerons les différents concepts qui concernent la norme ISO 9001.

## Introduction générale

**Chapitre III :** Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire, dans cette partie nous analyserons le système documentaire et nous exécuterons le plan d'action élaboré dans le chapitre II.

Enfin, Nous clôturerons notre modeste étude par une panoplie de recommandations visant l'amélioration du système managérial de Schneider Electric Algérie.

**CHAPITRE I**  
**PRESENTATION DE L'ORGANISME**  
**D'ACCUEIL**

# Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

## 1- PRESENTATION DU GROUPE SCHNEIDER ELECTRIC

L'un des leaders mondiaux dans la gestion de l'énergie et des automatismes, Schneider Electric (SE) est un groupe industriel européen à dimension internationale, spécialiste dans la fabrication et la commercialisation d'équipements et installations électriques basse et moyenne tension, à usage domestique ou industriel.

Le groupe SE, est présent dans plus de 100 pays et possède plus de 250 sites de production, avec plus de 170 000 collaborateurs qui s'engagent auprès des individus et des organisations. Son siège est situé à Rueil-Malmaison en France. SE a réalisé un chiffre d'affaire record de 26,6 milliards d'euro en 2015.

### 1.1 Historique

Malgré l'intonation Schneider sonne germanique, Schneider Electric est une entreprise française, créée en 1836 dans une petite ville en bourgogne (Creusot).

Schneider Electric a commencé dans l'industrie de l'acier avant d'entrer dans d'autres domaines, en 180 ans d'existence, Schneider Electric est passé de la sidérurgie, la mécanique lourde, les chantiers navals à la gestion de l'électricité et des automatismes.

Le tableau N° 01 résume l'historique et les différentes étapes d'évolution du groupe Schneider.

**Tableau N° 01 : Historique de Schneider Electric**

<b>Dates / périodes clés</b>	<b>Evénements</b>
1836	➤ La fondation des Etablissements du Creusot
1840-1870 (Les Trente Glorieuses de Schneider)	➤ Développement des activités de Schneider ➤ Instauration d'une organisation sociale intégrant les familles au sein de l'entreprise
1870-1918 (A la conquête du monde)	➤ Révolution technique, Innovation dans les secteurs de la métallurgie et de la sidérurgie ➤ Investissement dans de nombreux pays
1870-1918 (Le temps des incertitudes)	➤ Confrontation à des problèmes de reconversion et création des entreprises : Merlin Gerin, Télémécanique et Square D ➤ Implantation de Schneider en Allemagne et en Europe orientale ➤ Création de Partenariat avec Skoda ➤ Crise des années 30 qui impacte directement sur les filiales de l'Europe

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

	orientale
1944-1960 (Un monde nouveau)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abandonne progressivement l'industrie de l'armement au profit des productions civiles</li> <li>➤ Schneider devient le "pilote de l'économie nationale "</li> </ul>
1960-1981 (L'empire menacé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crise de succession</li> <li>➤ Crise de la sidérurgie</li> </ul>
1981-2000 (Un nouvel essor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rationalisation de l'entreprise en se séparant des activités non stratégiques ou non rentable telle que la sidérurgie et les chantiers navals</li> <li>➤ Consolidation des bases financière grâce aux nouveaux actionnaires et à la stratégie d'acquisition</li> <li>➤ Devenue Schneider Electric en mai 1999 : engagement dans une croissance accélérer et compétitive pour faire de le e-business une priorité stratégique.</li> </ul>
2000-2005 (Construction d'un nouveau monde électrique)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lancement d'un programme d'entreprise, baptisé NEW2004</li> </ul>

**Source : Elaboré par nos soins**

Le tableau N° 02 résume les principales acquisitions de Schneider Electric.

**Tableau N° 02 : Les principales entreprises rachetées par SE**

Entreprises du groupe SE	Métiers	Pays	Date d'acquisition
<b>Télemécanique</b>	Automates industriels	France	1988
<b>Square D</b>	Gestion de l'électricité et automation	USA	1991
<b>Merlin Gerin</b>	Distribution électrique	France	1992
<b>Feller</b>	Produits et installation électrique	Suisse	1992
<b>Lauppritz Knudsen</b>	Développement et fabrication d'appareils électriques	Danemark	1999
<b>Clipsal</b>	accessoires électriques	Australie	2003
<b>TAC</b>	solutions intégrées complètes	Stockholm	2003
<b>Merten</b>	Conception de solutions	Allemagne	2006
<b>APC</b>	protection des alimentations électriques	USA	2007

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

<b>Pelco</b>	l'industrie de la vidéo et de la sécurité	USA	2008
<b>Summit Energy</b>	Management de l'énergie	Ottawa	2011
<b>Telvent</b>	Contrôle et distribution électrique	Espagne	2011
<b>M&amp;C Energy group</b>	gestion de l'énergie et de conseil en développement durable	Irlande	2012
<b>Invensys</b>	Contrôle et automatisation	Grande Bretagne	2014

Source : Elaboré par nos soins

### 1.2 Métiers de Schneider Electric

Le métier principal de SE est la gestion de l'énergie qui se résume à toutes les solutions qui permettent de faire transiter l'énergie depuis les pointes de productions jusqu'aux pointes de consommations, ses principales activités se présente comme suit:

#### a- La distribution électrique

La distribution électrique consiste à rendre l'énergie électrique disponible et fiable. Ainsi, Schneider Electric conçoit, réalise et met en œuvre des solutions techniques avancées pour la rendre sûre, efficace, fiable et propre


#### b- L'automatisme et contrôle

Schneider Electric propose des solutions d'automatisation répondant à des problématiques spécifiques telles que des automates programmables, des logiciels de paramétrage et des réseaux de communication. SE propose aussi des produits destinés à l'alimentation et au contrôle de l'énergie.


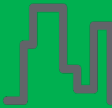

Parmi les concurrents directs et indirects de SE : General Electric, Fuji Electric, Groupe ABB, Omron, Honeywell, Emerson, Siemens, Mitsubishi...etc.

### 1.3 Principaux marchés et clients du groupe Schneider Electric

Tableau N° 3 : Différents marchés du groupe SE et leurs clients

Marchés SE	CLIENTS
<b>Marché de l'énergie et des infrastructures</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les opérateurs d'énergie,</li><li>• Les exploitants d'usines de traitement des eaux,</li><li>• Les infrastructures pétrolières et gazières, marine,</li><li>• Investisseurs publics</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les Ingénieries,</li></ul>

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

<b>Marché de l'industrie</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les intégrateurs de systèmes,</li><li>• Les constructeurs de machines,</li><li>• Les grandes industries,</li><li>• Les tableautiers,</li><li>• Les distributeurs de matériel électrique,</li><li>• Les clients finaux</li></ul>
<b>Marché des données et des centres de réseaux</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pme</li><li>• Multinationales</li><li>• Les administrations,</li><li>• Hôpitaux,</li><li>• Toute entreprise pour qui la disponibilité des données et la qualité de l'énergie est critique</li></ul>
<b>Marché des bâtiments</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les promoteurs,</li><li>• Les bureaux d'études,</li><li>• Les intégrateurs de systèmes,</li><li>• Les installateurs-tableautiers,</li><li>• Les distributeurs de matériel électrique,</li><li>• Les sociétés d'exploitation,</li><li>• Les clients finaux</li></ul>
<b>Marché résidentiel</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les architectes,</li><li>• Les maîtres d'ouvrage,</li><li>• Les constructeurs de logements,</li><li>• Artisans,</li><li>• Les distributeurs de matériel électrique,</li><li>• Les grandes surfaces de bricolage,</li><li>• Les clients finals</li></ul>

Source : Elaboré par nos soins

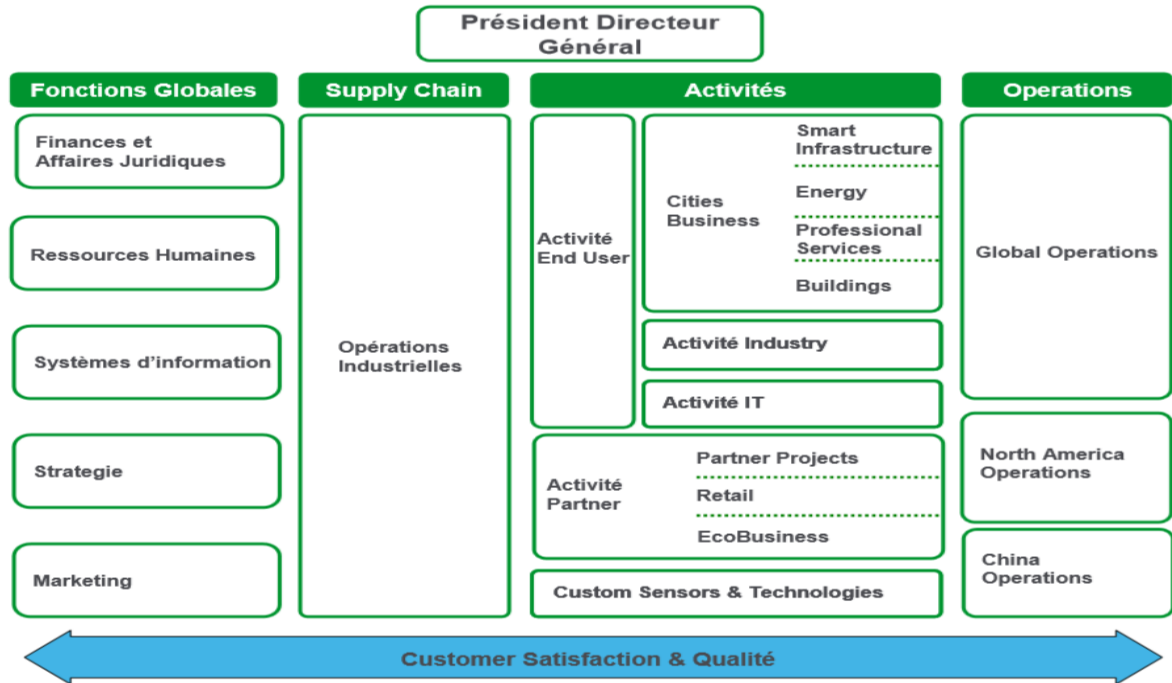
# Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

## 1.4 Organisation de Schneider Electric

### a- Vue d'ensemble de l'organisation de SE

La figure N°1 schématise la vue d'ensemble de l'organisation de Schneider Electric.

**Figure N°1 : Organisation de Schneider Electric**

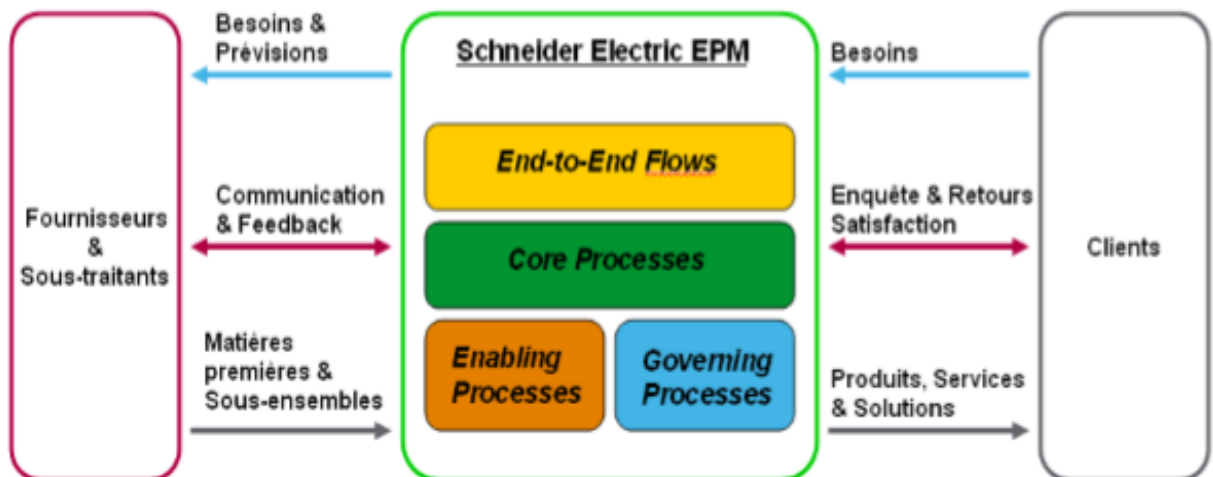


Source : Manuel qualité de SE

### b- Chaîne de valeur

La chaîne de valeur du groupe SE est un ensemble d'activités qui de bout en bout crée un résultat pour le client. La chaîne de valeur a un but très clair : satisfaire et ravir le client.

**Figure N°2 : Cartographie de la chaîne de valeur de SE**

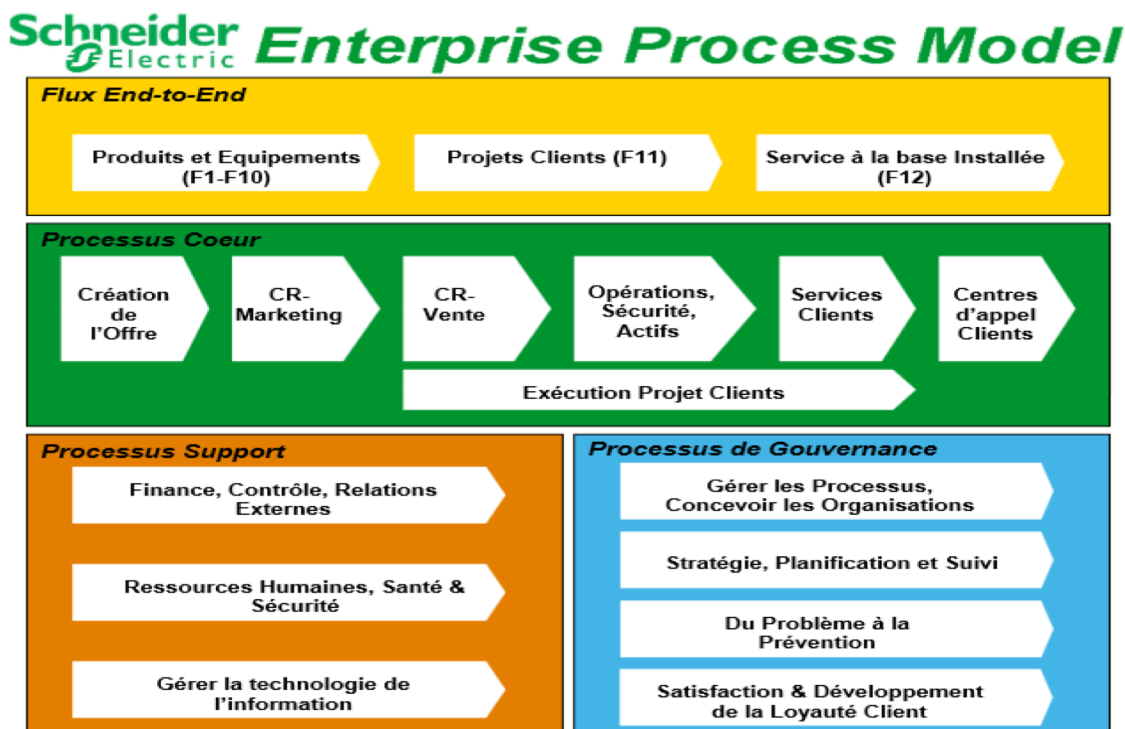


Source : Schneider Electric manuel qualité SE v o3, année 2013, page 07

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

### c- Cartographie des processus de Schneider Electric

Figure N° 3 : Cartographie des processus du groupe Schneider Electric



Source : Schneider Electric Manuel Qualité

### d- Description des processus

Au niveau macro (voire la figure) nous remarquons quatre catégories des processus : les flux ends-to-ends, les processus cœur, les processus support, et processus de gouvernance.

#### - Les Flux End-to-End

Connectent entre eux les processus pour établir des scénarios complets de traitement des commandes.

**Réalisation de Produits et Equipements (F1-F10) :** inclut la réalisation des flux de produits référencés (stockés, fabriqués aux centres de distribution, fabriqués en usine), les produits adaptés (en usine ou au centre de distribution avec une structure simple ou complexe); les équipements faits à la demande et les emballages.

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

**Projets Clients (F11) :** Le flux complet de livraison d'une solution à un client, inclut une méthodologie de vente solution, l'exécution et le management du projet, l'intégration et la livraison de la solution et le transfert vers les services.

**Service à la base Installée (F12) :** le flux complet de livraison des services à la base installée, inclut la vente, la planification, l'exécution et la clôture des prestations ; les projets d'exécution des services et la détection de nouvelles opportunités de vente à l'occasion des visites sur site.

### - Les Processus Cœur

Concernent les livrables de base de l'entreprise et offrent de la valeur directement aux clients externes.

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

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

**CR-Processus de Vente :** Génère les commandes clients et le chiffre d'affaire pour les produits, services et solutions. Opérations, Sécurité, Actifs: fournit les produits physiques aux clients, dont la fabrication, l'approvisionnement et la gestion des stocks.

**Services Clients :** Fournit des services aux clients: maintenance, dépannage, installation et conseil, etc....

Centres d'appel Clients: fournit un seul point de contact avec les clients, la résolution rapide et efficace de toutes les demandes et la communication proactive aux clients.

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

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

### - Les Processus Support

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

**Finance, Contrôle, Relations Externes :** Gère et contrôle les actifs financiers de l'entreprise, y compris toutes les transactions et déclarations financières.

**Ressources Humaines, Santé & Sécurité :** Fournit et développe les ressources humaines afin de répondre aux besoins de l'entreprise.

**Gérer la technologie de l'information :** Crée et livre des services IT rentables qui supportent les processus opérationnels de Schneider Electric.

### - Les Processus de Gouvernance

Fixent les règles et donnent une orientation pour tous les autres processus.

**Gérer les Processus, Concevoir les Organisations :** Développe, déploie et améliore des processus de haut niveau pour répondre aux besoins du business et de ses clients.

**Stratégie, Planification et Suivi :** Développe, met en œuvre et gère la stratégie afin d'atteindre les buts et les objectifs du business.

**Du Problème à la Prévention (I2P) :** Résout les réclamations clients et les problèmes qualité, afin de les corriger définitivement et de prévenir la récurrence des problèmes sous-jacents.

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

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

### 1.5 Les programmes de Schneider Electric

Depuis plusieurs années, le groupe SE exploite toute son expertise pour rester l'un des leaders mondiaux dans la gestion de l'énergie et des automatismes. Pour ce faire, il élabore des programmes managériaux qui lui permettent de mettre sa stratégie en œuvre et de développer l'entreprise.

Le premier programme a vu le jour en 2002, appelé « New 2004 », il a été développé et passé à « New2 ». Le programme « one » est venu après, et en 2012 le programme « Connect » est sorti.

Ces programmes ont été développés dans le but de pousser l'innovation, accroître l'efficacité et la performance de l'entreprise et satisfaire continuellement les clients.

Le dernier né de SE est le programme « On », élaboré en 2015, ce dernier a été projeté sur cinq années et permet au groupe de s'engager en faveur de la croissance responsable et l'innovation en matière de développement durable.

Le programme « On » repose sur cinq initiatives et se présente comme ceci :

- **Faire plus** : pour les clients, afin de créer plus d'opportunités pour eux et pour SE  
Le Groupe a pour objectif avec cette initiative d'amener plus de valeur-ajoutée et générer de l'activité pour ses partenaires, d'améliorer la proximité à ses clients et l'accès à des spécialistes, d'assurer une exécution constante sur les projets et d'offrir une expérience de livraison unique et flexible.
- **Simplifier** : le Groupe a pour objectif de simplifier sa structure managériale afin de rendre l'entreprise plus efficace, d'améliorer davantage la productivité de sa chaîne logistique et d'optimiser l'efficacité de la recherche et développement, de sa force commerciale ainsi que l'exécution dans les solutions.
- **Digitaliser** : pour plus d'efficacité et de simplicité, les offres du Groupe seront plus connectées, permettant de nouveaux services et améliorant la performance des clients. L'expérience digitale sera améliorée pour clients et partenaires afin d'apporter des solutions simples et intuitives.
- **Innover** : pour la croissance, l'innovation se concentrera sur la réalisation plus rapide et plus focalisée sur les produits et solutions adaptés au besoin des clients.

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

- **Développer** : cette initiative a pour objectif d'accroître la compétence des collaborateurs du Groupe grâce à une collaboration accrue, une amélioration des formations et une culture forte de la performance tout en conservant l'engagement fort du Groupe pour la diversité et le bien-être au travail.

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

### 2- PRESENTATION DE SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE (SEA)

#### 2.1 Historique et implantation en Algérie

Schneider Electric Algérie (SEA), spécialiste dans la gestion de l'énergie, présente sur les marchés du résidentiel, des bâtiments, des centres de données et réseaux, de l'industrie et de l'énergie et des infrastructures, Avec un chiffre d'affaires de 72 millions d'euros en 2015. Le groupe SE était présent depuis plus de 50ans en Algérie à travers les marques « Télémécanique, Merlin Gerin, TAC, APC & PELCO ». En 1994 il y a eu la première création du bureau de liaison en Algérie, et en 2000 l'ouverture de la filiale de Droit Algérien « Schneider Electric Algérie ».

#### 2.1.1 Profil de Schneider Electric Algérie

La fiche technique de SEA est déterminée dans le tableau ci-dessous.

**Tableau N° 4 : Profil de Schneider Electric Algérie**

<b>Raison sociale</b>	<b>Schneider Electric Algérie</b>
<b>Désignation</b>	Direction générale
<b>Adresse du siège</b>	N°2 Bis, route d'Ouled Fayet 16320 Alger Delly Ibrahim
<b>Forme (statu) juridique</b>	SPA société par actions
<b>Tel du siège</b> <b>Fax du siège</b> <b>Site web</b>	+213(0) 213 689 00 +213(0) 213 619 27 <a href="http://www.algerie.schneider-electric.com">www.algerie.schneider-electric.com</a>
<b>Logo</b>	
<b>Domaine d'activité de l'Etablissement</b>	Domaine de l'énergie et de l'électricité.
<b>Capital</b>	30 000 000.DA
<b>Nom du PDG (président cluster)</b>	Akli brihi

**Source : Elaboré par nos soins**

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

### 2.1.2 Informations générales

Tableau N° 5 : Informations générales sur Schneider Electric Algérie

<b>2 Agences</b>	Les agences de SEA sont : Alger, Oran.
<b>2 Directions</b>	Projets et services dédiés aux solutions
<b>1 Réseau de 40 partenaire</b>	Distributeurs, Tableautiers, Système intégrateurs
<b>1 Site industriel pour le montage de cellules MT (moyenne tension) SM6</b>	A Ouled Fayet
<b>1 Entrepôt</b>	2500 m <sup>2</sup> * 300 m <sup>2</sup>
<b>1 institut de formation agréé par l'état</b>	Coordonnés : Tel : + 213(0) 983 200 207 Fax : + 213(0) 233 635 35 e-mail : dz.sis@schneider-electric.com
<b>1 centre d'excellence SEA</b>	En les états Algérien et Français
<b>Effectif</b>	Une équipe de 221 collaborateurs

Source : Elaboré par nos soins

### 2.2 Visions, missions et politiques de Schneider Electric Algérie<sup>1</sup>

#### a- Vision

Un monde où l'on peut faire plus en utilisant moins de ressources de notre planète  
« Nous croyons en notre futur et à la possibilité de trouver des solutions qui nous permettrons d'assurer notre croissance tout en réduisant notre impact sur l'environnement ».

#### b- Mission

Aider les personnes à tirer le meilleur de leur énergie  
« Aider les personnes et les organisations à tirer le maximum de leur énergie afin d'être plus productifs et respectueux de l'environnement »

#### c- Politiques de Schneider Electric

En tant qu'entreprise internationale et responsable, Schneider Electric a des politiques et pratiques strictes dans la qualité de satisfaction de ses clients<sup>2</sup>, l'environnement<sup>3</sup> et la santé et sécurité<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Manuel de Schneider Electric Algérie version G, 2014

<sup>2</sup> Voir la politique qualité en annexe 01

<sup>3</sup> Voir la politique environnementale en annexe 02

<sup>4</sup> Voir la politique santé et sécurité en annexe 03

# Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

## **2.3 Activités de Schneider Electric Algérie (SEA)**

Les activités principales de SEA sont :

- La vente et distribution de produit basse tension,
- L'assemblage et la vente de cellules moyennes tension,
- La vente d'ensemble d'équipements, produit et service et distribution électrique,
- La vente et la mise en œuvre d'automatismes industriel, control industriel, formation et maintenance d'équipements.

## **2.4 Offres de Schneider Electric Algérie**

Les offres de SEA se distinguent en 3 familles, Produits, Services et Solutions/projets, afin de rendre l'énergie sure, fiable, efficace, productive et verte.

### **a- Les Produits**

Schneider Electric Algérie, offre une large gamme de produits présents dans les segments suivants :

- Automatisation et contrôle
- Moyenne tension- automatisation et gestion des réseaux électriques
- Distribution électrique
- Système d'installations et de contrôle
- Automatismes et sécurité du bâtiment
- Energie sécurisée et refroidissement
- Energies renouvelables.

### **b- Les Services**

Des experts de Schneider Electric Algérie sont à l'écoute des besoins des clients et propose une offre complète de services, qui sont :

- Service sur site : améliore la performance des utilisateurs (clients) tout au long du cycle de vie de leurs installations.
- Service professionnel : l'utilisation de la technologie de l'information afin de simplifier les solutions, la communications, et l'efficacité de ses clients
- Formations : Permet proposer des formations professionnelles aux clients et partenaires de SEA et les rendre plus compétitifs.

### **c- Les Projets/Solutions**

Schneider Electric Algérie s'appuie sur ses compétences dans les technologies de l'information, la gestion de l'énergie, l'automatisation pour livrer des solutions simplifiées à

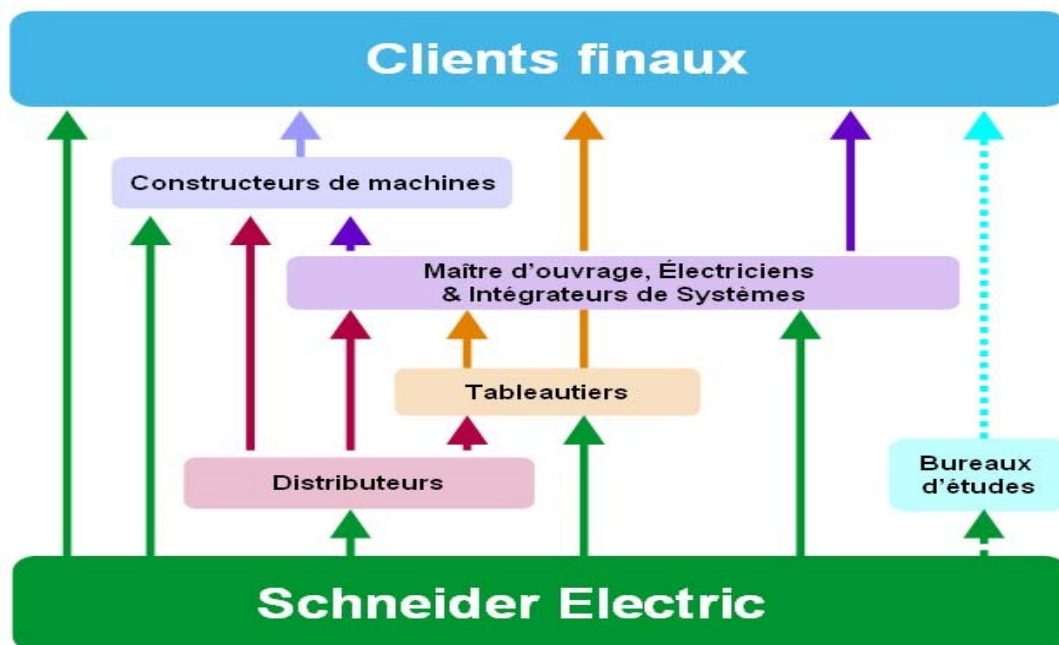
## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

ses clients industriels, tertiaires et résidentiels. Une équipe projet dédiée avec un bureau d'étude local compétent dans les domaines de la distribution électrique, de l'efficacité énergétique et les automatismes.

### 2.5 Les principaux Clients de Schneider Electric Algérie

Schneider Electric Algérie utilise de multiples canaux pour approcher ses clients, la figure suivante montre la relation entre SEA et ses clients.

**Figure N° 04 : Les relations entre SEA et ses Clients**



Source : Manuel de management de l'entreprise

Schneider Electric Algérie utilise un ou plusieurs intermédiaires pour approcher le client final (consommateur final), elle est directement liée à ce dernier uniquement dans le cadre Projet/solutions.

A partir de la Figure N° 4 on peut voir les 6 principales familles des clients de SEA, qui sont :

#### - **Distributeurs**

Les distributeurs de matériel électrique représentent plus de 50% des ventes totales du groupe et 70 % de l'offre cataloguée. Cette catégorie inclut les distributeurs locaux, les grossistes et distributeurs professionnels non spécialisés et de grands groupes internationaux.

#### - **Tableautiers**

Réalisent et vendent des tableaux électriques de distribution ou de contrôle-commande, principalement destinés aux marchés du bâtiment, de l'énergie et des infrastructures.

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

Les tableautiers achètent des appareillages de basse et moyenne tension, et des tableaux préfabriqués. Leurs principaux clients sont les installateurs (présentés ci-après).

### - **Bureaux d'études**

Cette catégorie inclut les bureaux d'études qui font la promotion des produits Schneider, c'est à dire leurs études (d'installation, de construction, etc.) sont faites avec la gamme de produit de SEA.

### - **Maitres d'ouvrages, électriciens et intégrateurs de système**

Toutes les petites et grandes entreprises qui se portent principalement sur le marché résidentiel. Les intégrateurs de systèmes assurent la conception, le développement et l'accompagnement de systèmes d'automatisation pour répondre aux besoins de leurs clients en termes de performance, de fiabilité, de précision et d'efficacité de leurs opérations.

### - **Constructeurs de machines**

De l'emballage aux machines textiles, les constructeurs de machine, cherchent à optimiser la performance et la maintenance de leurs machines pour leurs clients.

### - **Clients finaux (consommateurs finaux)**

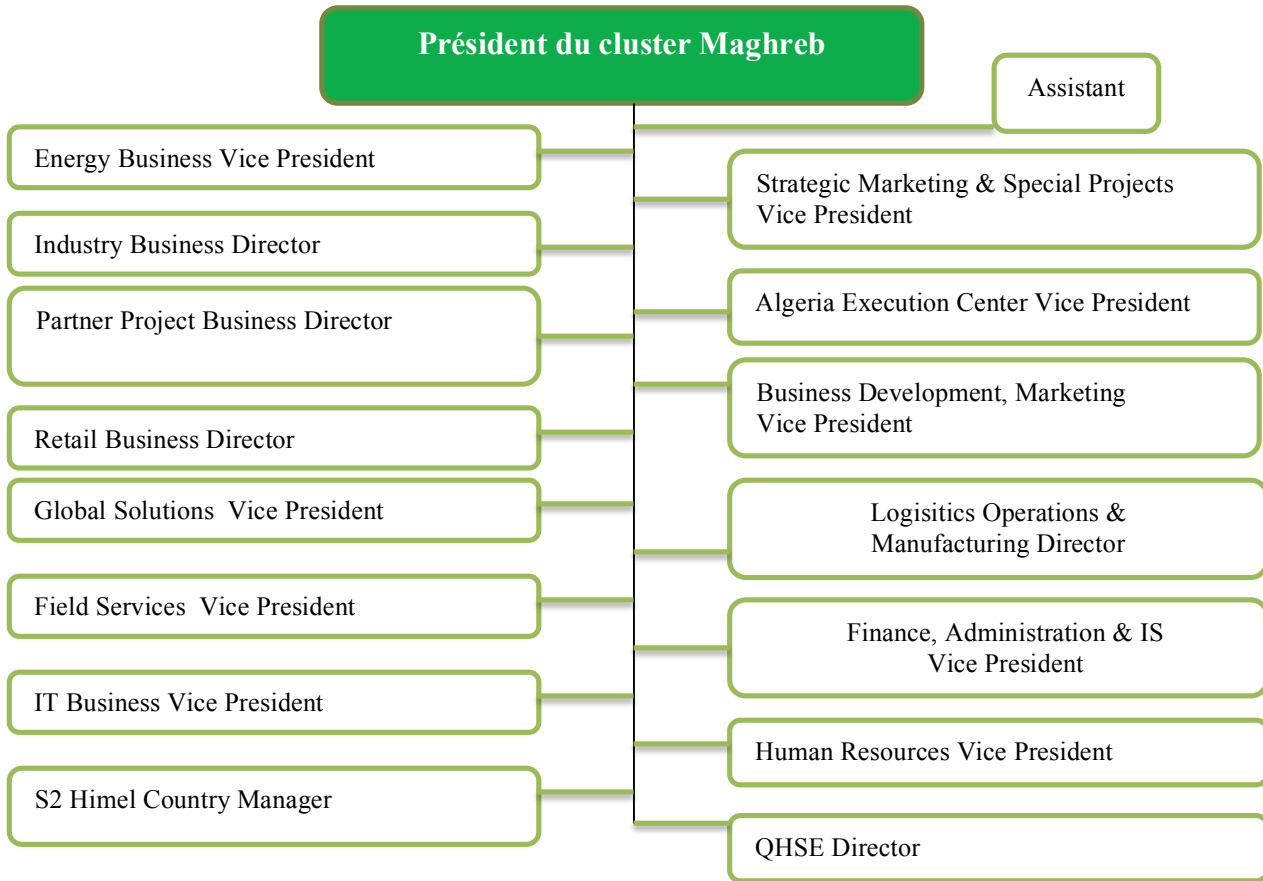
C'est les non-revendeurs, l'ensemble des entités qui consomme ou achète des biens ou des services de SEA.

# Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

## 2.6 Organisation de Schneider Electric Algérie

La figure suivante montre une vue globale de l'organigramme de Schneider Electric Algérie.

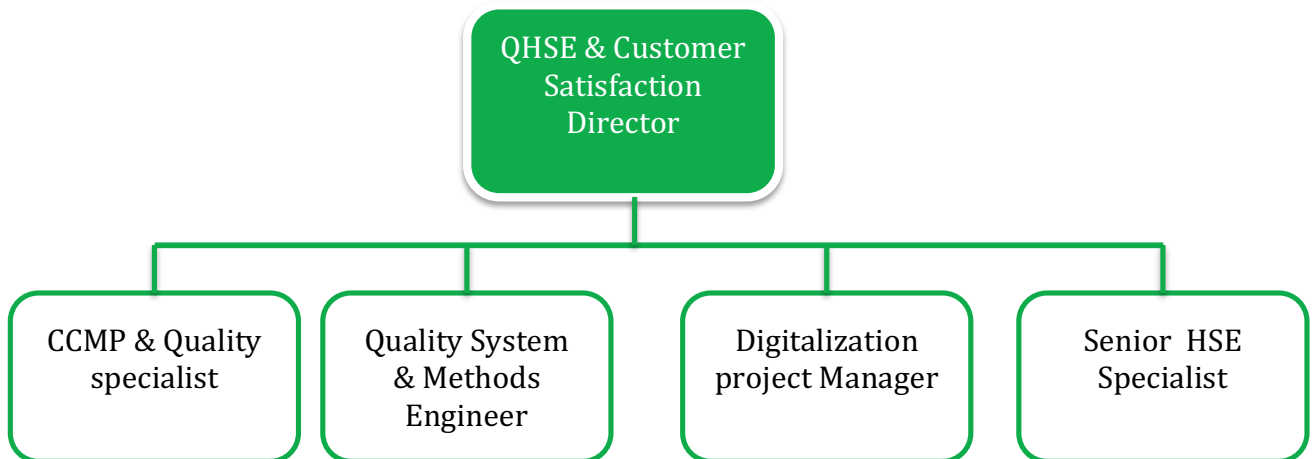
**Figure N° 05 : Organigramme de SEA**



**Source : document interne de l'entreprise**

La figure qui suit présente l'organigramme du département QHSE et Satisfaction des clients.

**Figure N° 06 : Organigramme du département QHSE et Satisfaction des clients**



**Source : document interne de SEA**

# Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

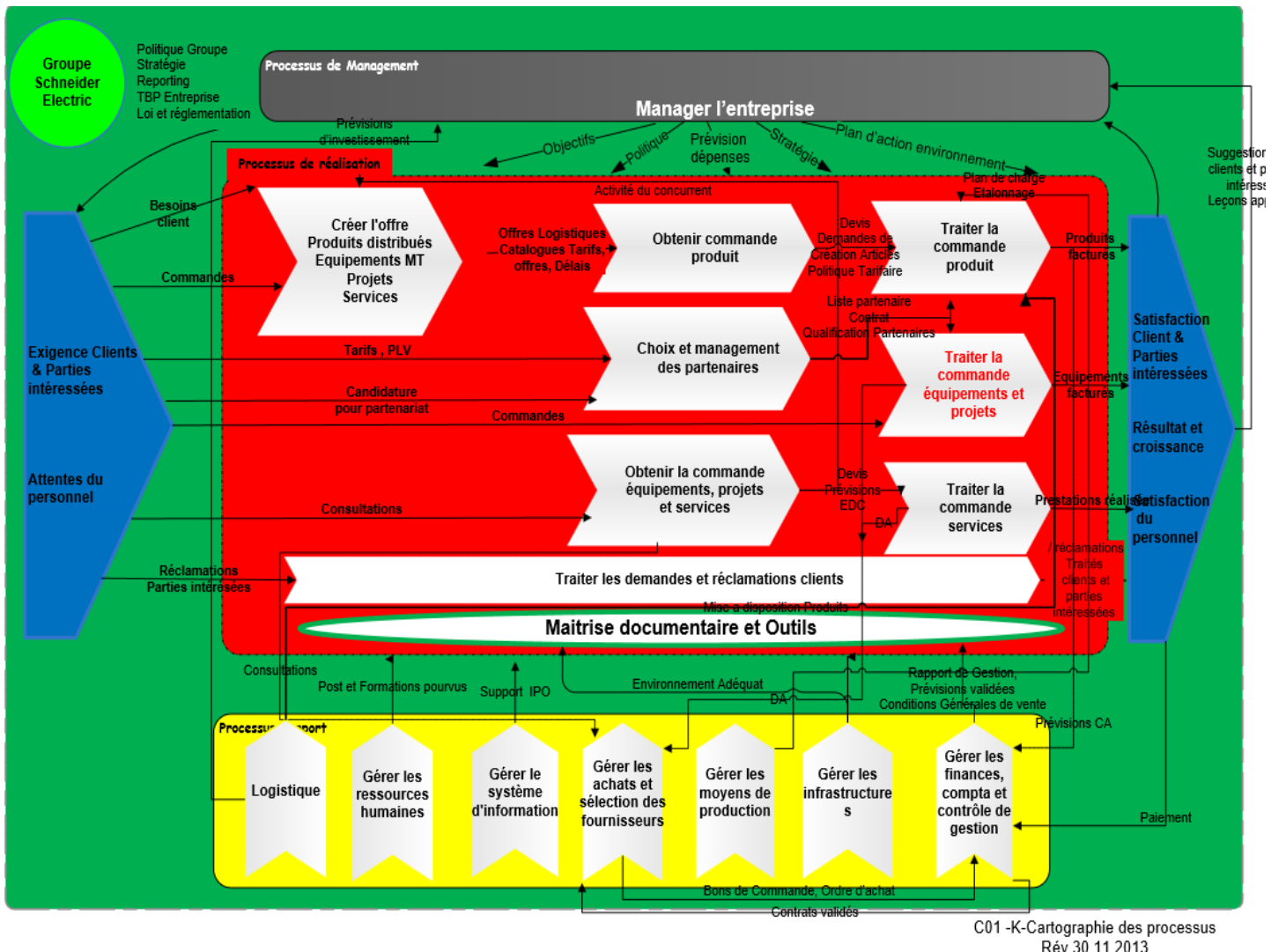
## 2.7 Cartographies des processus de Schneider Electric Algérie

Schneider Electric Algérie utilise la cartographie des processus comme outils graphique pour montrer les interactions entre ses différents processus, cette dernière juge que cet outil est d'une grande utilité pour décrire ce qui se passe dans l'entreprise. Les cartographies de SEA se présentes comme suit :

### a- Cartographie des processus du SMQ de SEA

Schneider Electric Algérie détermine son fonctionnement via 16 processus regroupés en trois catégories : Processus de Management, Processus de Réalisation et Processus de Support. Ces différents processus et leurs interactions sont schématisés dans une cartographie de SMQ<sup>1</sup>.

Figure N° 07 : Cartographie des processus du SMQ de SEA



C01-K-Cartographie des processus  
Rév 30 11 2013

Source : document interne de SEA

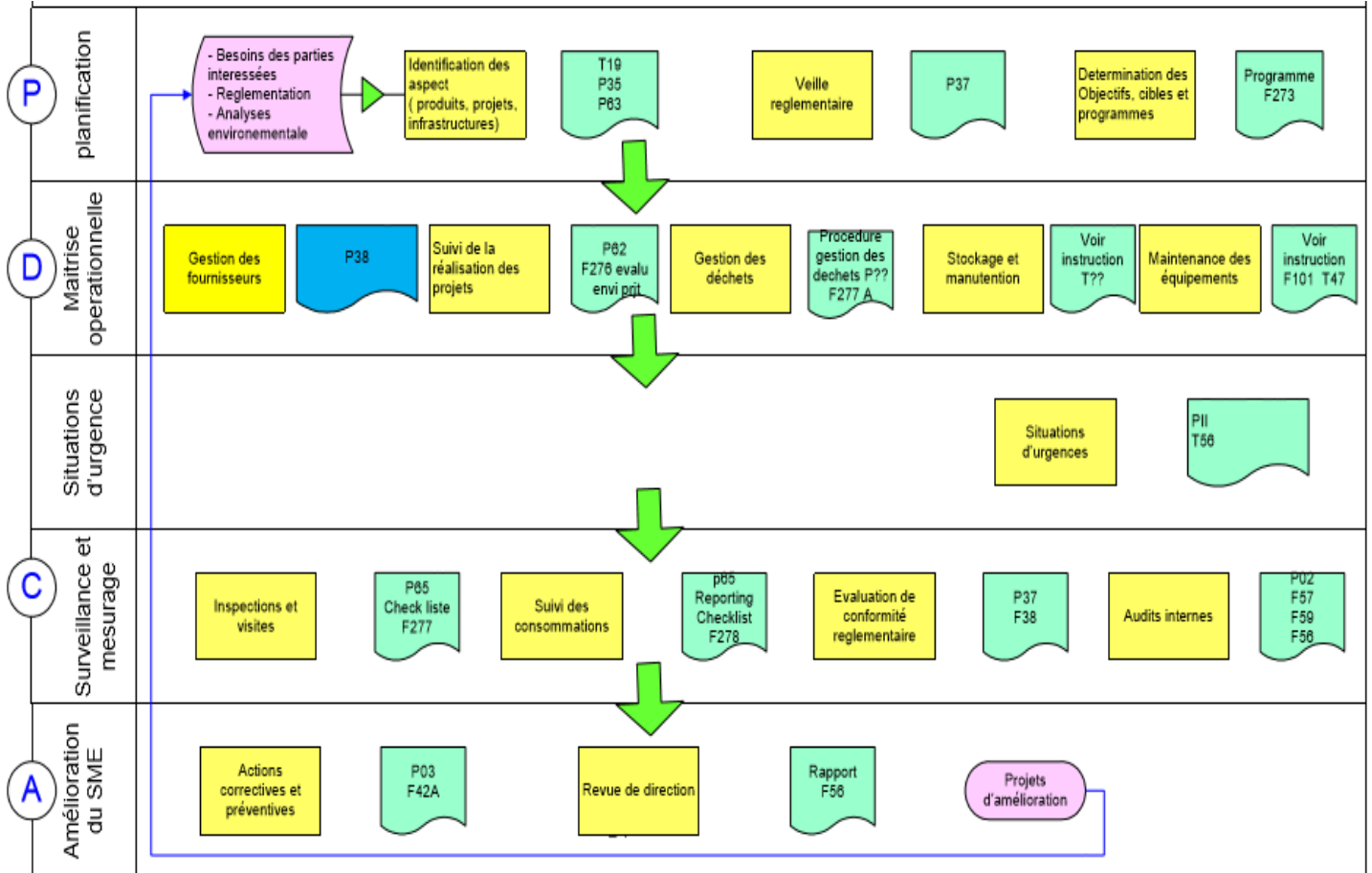
<sup>1</sup> SMQ: Système de Management de la Qualité

# Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

## b- Cartographie du système de management environnemental

Le système de management environnemental de Schneider Electric Algérie est déterminé dans la figure N° 08 en un ensemble de procédures et instructions formalisées dans une cartographie appelée cartographie du SME<sup>1</sup>.

**Figure N° 08 : Cartographie du système de management environnemental**



Source : document interne de l'entreprise

## 2.8 Certifications de Schneider Electric Algérie

Depuis de nombreuses années Schneider Electric Algérie

### a- Certification ISO 9001: 2008

Soucieuse de la satisfaction de ses clients et de la qualité de ses produits et services, Schneider Electric Algérie s'est lancé dans une démarche de certification de son système de

<sup>1</sup> SME: Système de Management Environnemental

## Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil

management de la qualité et a obtenu son premier certificat de la norme ISO 9001 : 2000 le 19 février 2006. Le certificat lui a été délivré par l'organisme certificateur AFAQ (Organisme Français de Certification) suite a un audit de certification.

Depuis, Schneider Electric Algérie n'a pas cessé de développer son engagement en faveur de la qualité en mettant en place un centre de distribution locale afin de mieux servir ses clients, en intégrant localement des cellules moyennes tension (MT) pour réduire le délai de livraison des commandes de ses clients.

En 2012 SEA est passée de la version 2000 à la version 2008 de la norme ISO 9001, Cette certification s'applique aux activités suivantes :

- Vente et distribution de produits électriques basse tension.
- Assemblage et vente de cellules moyenne tension.
- Vente d'ensembles d'équipements, produits et services
- En distribution électrique.
- Vente et mise en œuvre d'automatismes industriels et contrôle industriel.
- Formation et Maintenance d'équipement.

En juillet 2015 SEA a renouvelé son certificat de l'ISO 9001 :2008, et projette de faire le passage à la nouvelle version de la norme (ISO 9001 :2015) dans les deux prochaines années.

### **b- Certification ISO 14001 :2004**

Dans le but de préserver l'environnement, gagner la confiance de ses clients et parties intéressées, la direction de SEA s'est engagée pour lancer dans une démarche de certification de son système de management environnemental qui s'applique quand à lui aux activités réalisées au siège et à l'atelier de montage ainsi qu'à la réalisation de projets.

SEA a obtenu son certificat de conformité à la norme ISO 14001:2004 en 2015, suit à un audit de certification réalisé par l'organisme certificateur AFAQ.

Aujourd'hui Schneider Electric Algérie met tout son expertise pour préparer et assurer le passage de la norme ISO 14001 : 2004 à la version 2015. Aussi pour veiller sur la santé et la sécurité de ses employés, SEA projette de se lancer dans une démarche de certification ISO 45001 prévu pour l'année de 2017.

**CHAPITRE II**  
**PREPARATION DU PASSAGE DE LA**  
**NORME ISO 9001 :2008 A L'ISO**  
**9001 :2015**

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

Nous entamerons dans ce chapitre notre cas pratique au sein de l'entreprise SEA, notre travail consiste à préparer Schneider Electric Algérie au passage de la norme ISO 9001 :2008 à l'ISO 9001 :2015. Ce travail est traduit en un diagnostique du système documentaire de SEA par rapport à l'ISO 9001 :2008, par la suite une évaluation des résultats obtenus (existant à SEA) par rapport à l'ISO 9001 :2015.

Mais avant de commencer, nous verrons dans ce chapitre des notions, concepts et définitions théoriques qui concernent notre travail, ce qui nous a mené à diviser ce chapitre en deux parties : la première partie théorique, la deuxième partie pratique.

### **1- L'ISO 9001 C'EST QUOI?**

#### **1.1 Organisation Internationale de Normalisation (ISO) <sup>1</sup> :**

L'Organisation Internationale de Normalisation est la traduction française de l'ISO (International Organization for Standardization), comme son nom l'indique, c'est un organisme de normalisation international non gouvernemental, indépendant, composé de plusieurs autres organismes de normalisation nationaux de 165 pays, ces derniers peuvent avoir le statut de pays membre, membre correspondant et de membre abonné.

Par ses comités techniques, membres et experts réunis, l'ISO a pour principale mission l'élaboration des normes internationales d'application volontaire, pour ordre de produits, services et systèmes de management dans différents domaines : de l'industrie et technologies à la sécurité des denrées alimentaires, et de l'agriculture à la santé.

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

Aujourd'hui, Le siège central de l'ISO se trouve à Genève, et comprend 304 comités techniques (groupes d'experts qui travaillent sur des sujets spécifiques), parmi ces derniers, le comité technique ISO / TC 176 est responsable de la création, développement et diffusion de normes et documents dans le domaine du management et assurance de la qualité.

---

<sup>1</sup> <http://www.iso.org/iso/fr/home/about.htm>, 11/04/2016

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

### **1.2 Le Système de Management de la Qualité**

Un Système de management de la qualité SMQ, est un ensemble d'activités par lesquelles un organisme définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualité conformément à sa stratégie.

Dans un organisme, un SMQ est constitué d'un ensemble de processus en corrélation et en interaction, utilisant des ressources dans le but d'atteindre des résultats et objectifs planifiés. C'est un outil de gestion des processus, de leurs interactions et des ressources nécessaires. Selon la norme ISO 9000 : 2015, le SMQ est défini comme suit:

« \* 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 ;  
\* Le SMQ gère les processus et leurs interactions, et les ressources nécessaires pour fournir de la valeur et obtenir les résultats pour les parties intéressées pertinentes ;  
\* Le SMQ permet à la direction d'optimiser l'utilisation des ressources en tenant compte des conséquences de leur décision à court terme et à long terme ;  
\* Un SMQ fournit les moyens d'identifier les actions permettant de traiter les conséquences prévues et imprévues dans la réalisation du produit et du service ». <sup>1</sup>

En une simple phrase, un Système de Management de la Qualité est un ensemble de structures qui permet de bien gérer la qualité.

### **1.3 Présentation de la famille ISO 9000**

La famille de normes ISO 9000 est le résultat d'un consensus international sur les bonnes pratiques de management. Ces dernières permettent d'assurer des produits et services de qualité constante, tout en se basant sur les besoins et attentes des clients.

Ces bonnes pratiques ont été décantées et classées en un ensemble d'exigences pour un système de management par la qualité accessible à tout organisme. La famille ISO 9000 est le plus grand succès de L'Organisation Internationale de Normalisation et plus de 80 pays de par le monde ont adopté cette famille en normes nationales. L'Algérie, à travers l'IANOR, s'y atèle également.

#### **1.3.1 Définition :**

La famille ISO 9000 couvre les divers aspects du management de la qualité et comprend certaines des normes les plus connues de l'ISO. Elles offrent des lignes directrices et des

---

<sup>1</sup> ISO 9000 :2015 : 2.2.2 Système de Management de la Qualité.

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

outils aux entreprises et aux organismes qui veulent que leurs produits et services soient constamment en phase avec ce que leurs clients demandent et que la qualité ne cesse de s'améliorer.<sup>1</sup>

L'ISO 9000 définit les termes et concepts de la norme, accompagnée de l'ISO 9004 qui fixe des lignes directrices pour aider à mieux diriger, coordonner et contrôler chaque activité et processus menés dans une entreprise.

L'ISO 9001 contient quand à elle les exigences auxquelles les organismes et les démarches qualité doivent satisfaire, cette dernière laisse une marge de liberté de manœuvre et une flexibilité considérable d'application dans les différents secteurs économiques et leurs environnements de travail, et dans des cultures nationales différentes. L'ISO 9001 est un référentiel certifiable par une tierce partie appelé organisme de certification.

### **1.3.2 Historique de l'ISO 9001**

La première norme ISO 9000 a été créée en 1987. Appelée ISO 9000 :1987, l'objectif était de répondre de manière standard à des exigences en matière de qualité.

En 1994, une nouvelle version de la norme a été créée. Cette dernière est venue combler les lacunes de sa précédente et donner naissance à une vraie norme qualité internationale et bien plus organisationnelle en terme d'exigences.

L'ISO 9000 :1987 été trop lourde et orientée industrie, ce qui a poussé en 1994 à la création de trois autres normes supplémentaires, qui sont :

- ISO 9001 :1994 : « Systèmes de management de la qualité – Exigences pour la conception, le développement, la production, l'installation et le service après-vente ».
- ISO 9002 :1994 : « Systèmes de management de la qualité – Exigences pour la production, l'installation et le soutien après-vente».
- ISO 9003 :1994 : « Systèmes de management de la qualité – Exigences pour les procédures de contrôle qualité ».

En 2000, les trois normes ISO (9001, 9002, 9003) ont été jumelées en une seule norme, ainsi l'ISO 9001 : 2000 est sortie. Cette dernière, introduit les notions de satisfaction clients, l'approche processus et l'amélioration continue. Depuis la norme n'a pas cessé d'évoluer, de nouveaux concepts et approches ont vus le jour, tels que :

En 2008, une nouvelle version de l'ISO 9001 est sortie, se basant sur la mise en place du SMQ et exige l'approche processus. Cette dernière été accompagnée par l'ISO 9000 : 2005

---

<sup>1</sup> [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm?=",](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso_9000.htm?=) 11/ 04 / 2016

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

(concepts et vocabulaires), l'ISO 9004 : 2009 (Gestion des performances durables d'un organisme -- Approche de management par la qualité)<sup>1</sup> et l'ISO 19011 : 2011 (lignes directrices pour l'audit du système de management).

De nos jours, la toute dernière version de l'ISO 9001 a été publiée le 15 septembre 2015, cette dernière permet de prendre en compte les enjeux internes et externes de l'organisme et exige l'identification des risques et opportunités qui y sont liés.

### **a) ISO/TC 176**

Les normes ISO sont élaborées par des experts regroupés en comités techniques TC. Il existe des TC pour toutes sortes de domaines, des filetages à la technologie maritime.

L'ISO / TC 176 est l'un des 304 comités techniques de l'ISO, responsable de création, développement et diffusion de normes et documents dans le domaine du management et de l'assurance de la qualité. Créé en 1979 suite aux besoins du marché, entreprises et clients a des standards dans le domaine de la qualité.

Le domaine des travaux du comité technique se résume dans la normalisation dans le domaine du management de la qualité, y compris les systèmes génériques de management de la qualité (SMQ) et les technologies de soutien ainsi que la normalisation y afférente dans des secteurs spécifiques, si le bureau technique de l'ISO le demande.

La structure organisationnelle de l'ISO/TC 176 est composée de trois sous comités (SC1, SC2 et SC3), chaque SC est devenu une structure et se compose de plusieurs groupes de travail. Chaque Sous-Comité est chargé d'un thème spécifique.

L'ISO / TC 176 SC1 : concepts et terminologies

L'ISO / TC 176 SC2 : système de qualité

L'ISO / TC 176 SC3 : technologies d'assistance.<sup>2</sup>

Aujourd'hui, 23 normes ISO sont apparentées au comité ISO TC176, 3 normes ISO sont publiées sous sa responsabilité directe et 7 sont en projet. Il compte 97 pays participants et 25 pays observateurs.

L'ISO/TC 176 a également une fonction consultative auprès de tous les comités techniques de l'ISO et de la CEI pour garantir la mise en œuvre effective de la politique sectorielle de l'ISO/CEI relative aux produits SMQ.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> [http://www.iso.org/iso/fr/catalogue\\_detail?csnumber=41014](http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=41014), 12 / 04 / 2016

<sup>2</sup> <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/open/tc176>, 12/04/2016

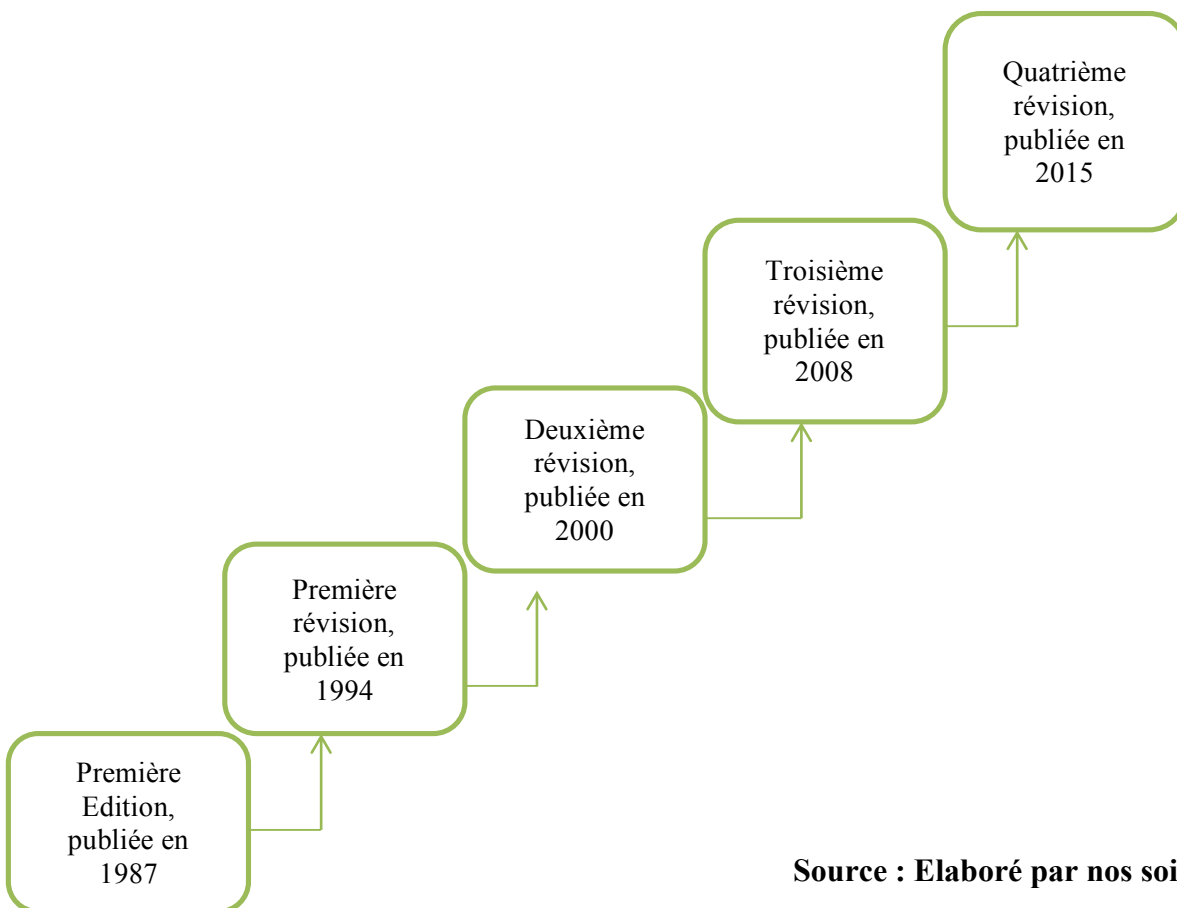
<sup>3</sup> [http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_technical\\_committee?commid=53882](http://www.iso.org/iso/fr/iso_technical_committee?commid=53882), 12/04/2016

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

### b) Evolution de la norme ISO 9001

L'ISO 9001 n'a pas cessé d'évoluer et de se faire réviser régulièrement depuis sa création en 1987, la figure suivante montre les différentes phases d'évolution de la norme ISO 9001 depuis sa création en 1987 jusqu'à nos jours et à sa dernière version sortie en 2015 :

**Figure N° 09 : Evolution de la norme ISO 9001 (1987-2015)**



- En 1987 fut la création de la norme ISO 9000, qui répondait à des exigences en matière de qualité.
- En 1994 : La première révision de la norme où est devenue plus compréhensible et avec une orientation client mieux définie avec des exigences des actions préventives.
- En 2000, où la seconde révision de la norme a eu lieu, sa structure a été simplifiée (8 chapitres), l'approche processus et la satisfaction clients sont devenues une priorité.
- En 2008 la troisième révision de la norme est sortie où une clarification des exigences a eu lieu, et l'ISO 9001 est devenue cohérente avec l'ISO 14 001 (système de management environnemental).

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

- En 2015 la quatrième et dernière révision à nos jours avec une nouvelle structure (de niveau supérieur), l'ajout de notion risques et opportunités, la performance devient prioritaire et la documentation est allégée.

### **1.4 Comparaison entre l'ISO 9001 :2008 et l'ISO 9001 :2015**

La norme ISO 9001:2015 a évolué par rapport à sa précédente révision de 2008, l'adoption d'une nouvelle structure, la structure HLS<sup>1</sup>, est révélatrice de changements profonds. Elle s'appuie maintenant sur les 7 principes de management de qualité contre 8 pour la version 2008.

La comparaison entre les deux versions de la norme ISO 9001 est faite en deux parties, la première est une sorte de correspondances entre les deux versions tandis que la seconde, comprend les modifications et nouveautés de la nouvelle version par rapport à l'ancienne version de la norme ISO 9001.

#### **a) Correspondances entre l'ISO 9001 :2008 et l'ISO 9001 :2015**

Les correspondances entre les deux versions de la norme ISO 9001 se situent au niveau d'une partie des exigences de la norme, ces dernières sont disposées selon la structure HLS. Le tableau en annexe<sup>2</sup> montre la correspondance entre les deux versions de la norme ISO 9001.

#### **b) Les modifications et nouveautés de l'ISO 9001 v 2015**

Les modifications et nouveautés de la nouvelle norme ont été identifiées dans les niveaux suivants :

Sommaire, terminologie, exigences, principe et concepts.

##### **b.1) Sommaire**

Le tableau N° 06 suivant montre les changements au niveau du sommaire.

**Tableau N° 06: Changements au niveau du Sommaire entre les version 2008 et 2015 de la norme ISO 9001.**

<b>Ancienne norme ISO 9001:2008</b>	<b>Nouvelle norme ISO 9001:2015</b>
1- Domaine d'application	1- Domaine d'application

<sup>1</sup> HLS (High Level Structure): Un cadre pour les normes de système de management qui définit des termes, des notions et un chapitres communs. (Voir structure de HLS en annexe N° 4).

<sup>2</sup> Voir annexe N° 5 dans la liste des annexes.

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

2- Références normatives	2- Références normatives
3- Termes et définitions	3- Termes et définitions
4- Système de management de la qualité	4- Contexte de l'organisme
5- Responsabilité de la direction	5- Leadership
6- Management des ressources	6- Planification
7- Réalisation du produit	7- Support
8- Mesures, analyse et amélioration	8- Réalisation des activités opérationnelles
	9- Evaluation de la performance
	10- Amélioration

**Source : Elaboré par nos soins**

### **b.2) Terminologie**

La terminologie (vocabulaire) est devenue plus accessible précise et adaptée a la transition numérique, le tableau N° 07 résume les changements de terminologies et de vocabulaire Dans la nouvelle norme de l'ISO 9001.

**Tableau N° 07: Changement de vocabulaire dans l'ISO 9001 v 2015**

<b>Termes de l'ancienne version ISO 9001 v 2008</b>	<b>Termes de la nouvelle version ISO 9001 v 2015</b>
Produits	Produits et services
Exclusions	Applicabilité
Documentation, manuel qualité, procédures documentées, enregistrements	Informations documentées
Environnement de travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus
Equipements pour la surveillance et la mesure	Ressources pour la surveillance et la mesure
Produit acheté	Produit et service fournis par des prestataires externes
Fournisseur	Prestataires externes
Actions préventives	Analyse et traitement des risques

**Source : Elaboré par nos soins**

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

### **b.3) Exigences <sup>1</sup>**

Les exigences de la nouvelle norme sont toujours indiquées par le verbe devoir (doit). Afin de vérifier leurs applicabilités par rapport aux enjeux de l'organisme, aux exigences des parties intéressées et des produits et services de l'organisme, chaque exigence doit être analysée.

Dans le cas où un organisme considère une exigence comme non applicable, ce dernier doit justifier son exclusion par écrit.

Parmi les exigences supplémentaires par rapport à l'ancienne version de l'ISO 9001, on peut identifier l'ajout de l'approche par les risques, le leadership et de l'innovation dans le contexte de l'organisme.

On y trouve également des exigences qui assurent une meilleure cohérence entre la politique générale et les objectifs qualité d'un organisme et la recherche de la performance globale.

### **b.4) principes et concepts**

La première chose à remarquer est le changement au niveau des 8 principes de management de la qualité connus dans l'ancienne norme 2008, qui sont devenus 7 principes de management dans la nouvelle version, et sont :

- L'orientation client
- Le leadership
- L'implication du personnel
- L'approche processus
- L'amélioration
- La prise de décision fondée sur des preuves
- Le management des relations avec les parties intéressées.

La norme ISO 9001 v 2015 intègre ces sept principes de management de la qualité, le cycle PDCA (roue de Deming) et l'approche par les risques pour la mise en œuvre d'une démarche qualité.

---

<sup>1</sup> Norme ISO 9000 :2015 : Système de management de la qualité – principes et vocabulaire

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

### **2- PREPARATION DU PASSAGE ISO 9001 ET ELABORATION DU PLAN D'ACTION**

Afin de bien préparer Schneider Electric Algérie (SEA) au passage de la norme ISO 9001 v 2015, nous avons fait une étude approfondie et centralisée dans le système documentaire de SEA par rapport aux deux versions 2008 et 2015 de la norme ISO 9001. D'abord un diagnostic du système documentaire de SEA par rapport à l'ISO 9001 : 2008, en suite une évaluation des résultats obtenus par rapport aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 : 2015.

Ces deux étapes ont été faites à l'aide d'une grille d'auto-évaluation, qui est une sorte de reformulation des exigences de la norme ISO 9001 : 2015 en questions. Cet outil nous a permis de cibler nos recherches documentaires et identifier les écarts et actions d'amélioration par rapport aux deux versions de la norme ISO 9001.

#### **2.1 Diagnostic du système documentaire de SEA par rapport à ISO 9001 :2008**

Le fait que le renouvellement de la certification de la norme ISO 9001 :2008 a eu lieu en juillet 2015, l'étape du diagnostic du système documentaire de SEA par rapport à l'ISO 9001 : 2008 nous a été facilité.

Ce diagnostic consiste à faire :

- L'identification des processus de SEA existants conformément à la norme ISO 9001 : 2008.
- Un état des lieux des documents existants à SEA conformément aux exigences de la norme ISO 9001 : 2008.

Le tableau N° 08, détermine le diagnostic du système documentaire de SEA par rapport à la norme ISO 9001 :2008.

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

Tableau N° 08 : Diagnostique du système documentaire de SEA selon la norme ISO 9001 :2008

<b>Diagnostique SEA vs ISO 9001 v 2008</b>		
<b>N° du chapitre</b>	<b>Exigence de la norme</b>	<b>Processus existant a SEA</b>
<b>4</b>	<b>Système de management de la qualité</b>	
4.1	Exigences générales	Management de l'entreprise
4.2	Exigences relatives à la documentation	Management de l'entreprise
4.2.1	Généralités	Management de l'entreprise
4.2.2	Manuel qualité	Management de l'entreprise
4.2.3	Maitrise des documents	Management de l'entreprise
4.2.4	Maitrise des enregistrements	Tous les processus de SEA
<b>5</b>	<b>Responsabilité de la direction</b>	
5.1	Engagement de la direction	Management de l'entreprise
5.2	Ecoute client	Management de l'entreprise
5.3	Politique qualité	Management de l'entreprise
5.4	<b>Planification</b>	Management de l'entreprise
5.4.1	Objectif qualité	Management de l'entreprise
5.4.2	Planification du système de management de la qualité	Management de l'entreprise
5.5	Responsabilité et autorité	Management de

**Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

		l'entreprise, Ressources humaines
<b>5.5.1</b>	Responsabilité, autorité et communication	Management de l'entreprise
<b>5.5.2</b>	Représentant de la direction	Management de l'entreprise
<b>5.5.3</b>	Communication interne	Management de l'entreprise
<b>5.6</b>	Revue de direction	Management de l'entreprise
<b>5.6.1</b>	Généralités	Management de l'entreprise
<b>5.6.2</b>	Éléments d'entrée de la revue	Management de l'entreprise
<b>5.6.3</b>	Éléments de sortie de la revue	Management de l'entreprise
<b>6</b>	<b>Management des ressources</b>	
<b>6.1</b>	Mise à disposition des ressources	Ressources humaines
<b>6.2</b>	Ressources humaines	Ressources humaines
<b>6.2.1</b>	Généralités	Ressources humaines
<b>6.2.2</b>	Compétence, formation et sensibilisation	Ressources humaines
<b>6.3</b>	Infrastructure	Gestion des moyens de production, logistique, Infrastructure, système d'information.
<b>6.4</b>	Environnement de travail	Gestion des moyens de production, infrastructure
<b>7</b>	<b>Réalisation du produit</b>	
<b>7.1</b>	Planification de la réalisation du produit	Traitement de commandes produit,

**Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

		traitement de commandes services, traitement de commandes projets.
<b>7.2</b>	Processus relatifs aux clients	Obtention de commandes produit, Traitement de commandes produit, traitement de commandes services, traitement de commandes projets
<b>7.2.1</b>	Détermination des exigences relatives au produit	Traitement de commandes projets.
<b>7.2.2</b>	Revue des exigences relatives au produit	Traitement de commandes projets.
<b>7.2.3</b>	Communication avec les clients	Traitement de commandes projets.
<b>7.3</b>	Conception et développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.1</b>	Planification de la conception et du développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.2</b>	Eléments d'entrée de la conception et du développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.3</b>	Eléments de sortie de la conception et du développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.4</b>	Revue de la conception et du développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.5</b>	Vérification de la conception et du développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.6</b>	Validation de la conception et du développement	Traitement de commandes projets.
<b>7.3.7</b>	Maitrise des modifications de la	Traitement de

**Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

	conception et du développement	commandes projets.
<b>7.4</b>	Achat	Achat et sélection des fournisseurs
<b>7.4.1</b>	Processus achat	Achat et sélection des fournisseurs
<b>7.4.2</b>	Informations relatives aux achats	Achat et sélection des fournisseurs
<b>7.4.1</b>	Vérification du produit acheté	Achat et sélection des fournisseurs
<b>7.5</b>	Production et préparation du service	Obtention commande produit, traitement commande produit, traitement commande services, traitement commande projet
<b>7.5.1</b>	Maîtrise de la production et de la préparation du service	Obtention commande produit, traitement commande produit, traitement commande services, traitement commande projet, logistique.
<b>7.5.2</b>	Validation de la production et de la préparation du service	Obtention commande produit, traitement commande produit, traitement commande services
<b>7.5.3</b>	Identification et traçabilité	Obtention commande produit, traitement commande produit, traitement commande services
<b>7.5.4</b>	Propriété du client	Obtention commande

**Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

		produit, traitement commande produit, traitement commande services
7.5.5	Préservation du produit	logistique
7.6	Maitrise des dispositifs de surveillance et de mesure	Obtention commande produit, traitement commande produit, traitement commande services
<b>8</b>	<b>Mesure, analyse et amélioration</b>	
8.1	Généralités	
8.2	Surveillance et mesure	L'ensemble des processus de SEA
8.2.1	Satisfaction du client	Management de l'entreprise, traitement des réclamations clients.
8.2.2	Audit Interne	Management de l'entreprise
8.2.3	Surveillance et mesure des processus	Management de l'entreprise
8.2.4	Surveillance et mesure du produit	Management de l'entreprise
8.3	Maitrise du produit non conforme	Management de l'entreprise
8.4	Analyse des données	Management de l'entreprise
8.5	Amélioration	Management de l'entreprise
8.5.1	Amélioration continue	Management de l'entreprise
8.5.2	Action corrective	Management de

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

		l'entreprise
<b>8.5.3</b>	Action préventive	Management de l'entreprise

**Source : Elaboré par nos soins**

### **- Résultats du diagnostique**

Par le fait que la certification ISO 9001 :2008 de Schneider Electric Algérie a été renouvelée en juillet 2015, l'ensemble du système documentaire est conforme aux exigences de la norme, néanmoins nous avons pu identifier quelques points d'amélioration que nous avons évalué par rapport à la nouvelle version de la norme (version 2015) et qui sont détaillés à travers le diagnostique qui suit (voir tableau N° 09).

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

### 2.2 Evaluation des résultats obtenus par rapport aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 :2015

Cette partie du diagnostic consiste à d'abord élaborer la correspondance des chapitres entre les deux versions de la norme ISO 9001 (2008 et 2015) afin de pouvoir évaluer l'état des résultats obtenus (processus et système documentaire) par rapport à la norme ISO 9001 : 2015.

Le tableau N° 09 montre en détail l'évaluation des résultats.

**Tableau N° 09 : Evaluation des résultats obtenus par rapport à la norme ISO 9001 :2015.**

ISO 9001:2015		Processus existant a SEA (conformément a la norme ISO 9001:2008)	Informations documentées existantes a SEA	Maintenir	Modifier / mettre a jour/ revoir	Supprimer	Créer	Observation
<b>4</b>	<b>Contexte de l'organisme</b>							
<b>4.1</b>	Compréhension de l'organisme et de son contexte	Management de l'entreprise (1.1)	Manuel de management, politique Qualité	X				
<b>4.2</b>	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	-	Stratégie de l'entreprise					

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

4.3	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	Management de l'entreprise (1.2 ; 4.2.2)	Manuel de management	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revoir la codification du manuel de management</li> <li>• Inclure la nouvelle cartographie dans le manuel</li> <li>• Mettre a jour les nouvelles appellations des processus             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer le CPP dans le manuel et enlever les processus (traitement de commande projet, obtention de commande projet)</li> </ul> </li> <li>• Inclure la notion risque et opportunité dans le manuel</li> <li>• Mettre a jour les exigences concernées selon les nouvelles normes iso 9001v2015 et iso 14001v2015.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrire les nouvelles exigences des normes iso9001 v 2015 et iso14001 v 2015 dans la documentation disponible sur la base de communication interne intranet Algérie et la base Algérie.</li> </ul> </li> <li>• Mentionner le passage du programme CONNECT au programme ON</li> </ul>
-----	---	--	----------------------	---	---

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

4.4	<p>Système de management de la qualité et ses processus</p>	<p>Management de l'entreprise (4; 4.1 ; 8.1)</p>	<p>Fiches processus, cartographie des processus, manuel de management, charte d'autorités, procédures, instructions et formulaire</p>		X			<p>*Dans le tableau de gestion des documents, il faut revoir tous les documents qui sont en rouge et qui datent de plusieurs années.</p> <p>*Il faut mettre à jour les fiches processus selon la nouvelle norme 2015, et selon la nouvelle cartographie des processus. (revoir les exigences concernées selon la nouvelle norme, revoir la codification, revoir les procédures et instructions si elle sont tjrs applicables ou pas).</p>
<b>5</b>	<b>Leadership</b>							
5.1	Leadership et engagement	Management de l'entreprise (5.1)	Politique qualité, manuel de management, revue de direction, tableau de déclinaison des objectifs qualités sur les processus SEA		X			Intégrer la gestion des risques dans les fiches processus
5.1.1	Généralités							
5.1.2	Ecoute client	Management de l'entreprise, traitement des réclamations clients (5.2)	enquêtes de satisfaction clients, politique qualité, manuel de management		X			Le processus de traitement des réclamations clients et ces procédures doivent être revues
5.2	Politique qualité	Management de l'entreprise (5.3)	politique qualité, manuel de management, veille réglementaire (JO plus), tableau de déclinaison des objectifs qualité sur les processus SEA	X	X			Il faut revoir la veille réglementaire si elle est à jour
5.2.1	Établissement de la politique qualité							
5.2.2	Communication de la politique qualité							

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

5.3	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	Management de l'entreprise, ressources humaines (5.5.1 ; 5.5.2)	fiches de postes, organigramme	X				
6	<b>Planification</b>							
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Management de l'entreprise (5.4.2 ; 8.5.3 ; 5.4.1 ; 4.2.1 ; 5.4.2)	Risque assesement (doc), procédure d'actions correctives et préventives (P53), KPI		X		X	Revoir les procédures d'action préventives, et créer des matrices risque opportunité pour chaque processus
6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre		politique qualité, manuel de management, KPI, tableau de déclinaison des objectifs qualité sur les processus SEA, fiches processus		X			Il faut mètre a jour les fiches processus selon la nouvelle norme 2015, et selon la nouvelle cartographie des processus. (revoir les exigences concernées selon la nouvelle norme, revoir la codification, revoir les procédures et instructions si elle sont tjrs applicables ou pas) VOIR M10
6.3	Planification des modifications		plan d'audit, plans de projets,	X				
7	<b>Support</b>							
7.1	Ressources	Ressources humaines (6 ; 6.1)	procédure de recrutement (p10), politique de recrutement (F130), procédure d'intégration d'une nouvelle recrue (p11)	X				
7.1.1	Généralités							
7.1.2	Ressources humaines							
7.1.3	Infrastructure	Gestion des moyens de production, Gestion des infrastructures, Logistique, système	KPI, procédures, instructions, fiches processus, formulaires, manuel de management, tableau de suivi des étalonnages, tableau de suivi des actions d'amélioration	X				

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

		d'information (6.3)						
7.1.4	Environnement pour la mise en œuvre des processus	Gestion des moyens de production, Logistique (6.4)						
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure	Traitement de commande services (7.6)						
7.1.6	connaissances organisationnelles	L'ensemble des processus de SEA	info-qualité, lessons learned report (F204)	X				
7.2	Compétences	Ressources humaines (6.2.1 ; 6.2.2)	fiches d'évaluation, CV, diplômes, plan de formation, Platte forme pour la gestion de compétence (talent)	X				
7.3	Sensibilisation		Politique qualité, talent link	X				
7.4	Communication	Management de l'entreprise (5.5.3 ; 4.2 ; 4.2.1)	Marcom (interne et externe)	X				
7.5	Informations documentées		Manuel de management, cartographie, fiches processus, procédures, instructions et formulaires, politique qualité,		X			Le manuel de management doit être revu, y compris les fiches processus, les procédures, instructions et formulaires VOIR M10
7.5.1	généralité							
7.5.2	Création et mise à jour des informations documentées	L'ensemble des processus de SEA (4.2.3; 4.2.4)	fiches processus, fichier maîtrise des documents, procédure de maîtrise des documents P01, instruction de maîtrise des enregistrements T30, description et identification des documents T01	X	X			Revoir les fiches processus VOIR M10
7.5.3	Maîtrise des informations documentées						X	L'organisme doit faire signer des contrats de confidentialité aux stagiaires

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

8	Réalisation des activités opérationnelles							
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	Traitement de commande produit, traitement de commande service (7.1)	prévision enregistrement de commande (F11), procédure formation contrat projet (P06), procédure réalisation projet (P62), procédure recouvrement créances (P17), instruction gestion garantie et retour produit (T14), questionnaire satisfaction projet(F127).....	X	X			
8.2	Exigences relatives aux produits et services	Obtention commande produit, Traitement de commande produit, traitement de commande service (7.2)	politique tarifaire, BFO, procédure création devis produits (P32), procédure création d'article (P08), fichier suivi des devis, instruction mise a jour des coefficients de vente (T38), procédure mise a jour base offre locale (P41), instruction mise a jour des coefficients de vente (T38)..... prévisions facturation (F111), procédure traitement de la commande service (P58), traitement intervention service (P63), procédure formation client (P07), procédure réception et validation de commande (P04),... procédure ouverture compte client (P16), instruction politique de remise (T04), procédure ouverture compte fournisseur (p20), procédure d'approvisionnement (P39), procédure de fabrication (P48), instruction adaptation (T05), procédure préparation de commande (P26), procédure expédition (P27), procédure					BFS : nouvelle utilisation du nouveau logiciel pour service Bridge Front Services donc les instruction et procédures qui concernent le service vont être révisées

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

			recouvrement (P17), tableau prévision de fabrication (F96)					
<b>8.2.1</b>	Communication avec les clients	Traitement commande projet (7.2.1 ; 7.2.2 ; 7.2.3)	Prévision enregistrement de commande (F11), procédure formation contrat projet (P06), procédure réalisation projet(P62), procédure recouvrement créances (P17), instruction gestion garantie et retour produit (T14), questionnaire satisfaction projet(F127)	X	X			Les processus (traitement de commande projet et obtention de commande équipement et projet) vont être intégrés dans le CCP
<b>8.2.2</b>	Détermination des exigences relatives aux produits et services							
<b>8.2.3</b>	Revue des exigences relatives aux produits et services							
<b>8.2.4</b>	Modifications des exigences relatives aux produits et services							
<b>8.3</b>	Conception et développement de produits et services							
<b>8.3.1</b>	Généralités							
<b>8.3.2</b>	Planification de la							

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

	conception et du développement							
<b>8.3.3</b>	Éléments d'entrée de la conception et du développement							
<b>8.3.4</b>	Maîtrise de la conception et du développement							
<b>8.3.5</b>	Éléments de sortie de la conception et du développement							
<b>8.3.6</b>	Modifications de la conception et du développement							
<b>8.4</b>	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	Traitement des Achats et sélection des Fournisseurs	Formulaire de classification stars (F222), demande d'achats (F52), création fournisseurs (F95), procédure sélection et évaluation fournisseurs (P38), suivie demande achat investissement (F116), procédure approvisionnement (P39), procédure achat(P56), procédure réception (P34), suivie productivité achats (F220)	X				
<b>8.4.1</b>	Généralités							
<b>8.4.2</b>	Type et étendue de la maîtrise							
<b>8.4.3</b>	Informations à l'attention des prestataires externes							
<b>8.5</b>	Production et prestation de service	Management de l'entreprise,	procédure audit internes, procédure action corrective et préventive, fiches de postes,					Inclure dans chaque processus la gestion

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

8.5.1	Maîtrise de la production et de la prestation de service	ressources humaines, gestion des infrastructures, traitement de commande produit, traitement de commande service, traitement de commande projet, obtention de commande produit	prévision enregistrement de commande (F11), procédure formation contrat projet (P06), procédure réalisation projet(P62), procédure recouvrement créances (P17), instruction gestion garantie et retour produit (T14), questionnaire satisfaction projet(F127)..... politique tarifaire, BFO, procédure création devis produits (P32), procédure création d'article (P08), fichier suivi des devis, instruction mise a jour des coefficients de vente (T38), procédure mise a jour base offre locale (P41), instruction mise a jour des coefficients de vente (T38)..... prévisions facturation (F111), procédure traitement de la commande service (P58), traitement intervention service (P63), procédure formation client (P07), procédure réception et validation de commande (P04),... procédure ouverture compte client (P16), instruction politique de remise (T04), procédure ouverture compte fournisseur (p20), procédure d'approvisionnement (P39), procédure de fabrication (P48), instruction adaptation (T05), procédure préparation de commande (P26), procédure expédition (P27), procédure recouvrement (P17), tableau prévision de fabrication (F96), Prévision enregistrement de	X	X	X	des risques (Actions de prévention), les processus (traitement de commande projet et obtention de commande équipement et projet) vont être intégrés dans le CCP
8.5.2	Identification et traçabilité						
8.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes						
8.5.4	Préservation						
8.5.5	Activités après livraison						

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

			commande (F11), procédure formation contrat projet (P06), procédure réalisation projet (P62), procédure recouvrement créances (P17), instruction gestion garantie et retour produit					
<b>8.5.6</b>	Maîtrise des modifications	Traitement commande projet (7.3.7)	Prévision enregistrement de commande (F11), procédure formation contrat projet (P06), procédure réalisation projet(P62), procédure recouvrement créances (P17), instruction gestion garantie et retour produit (T14), questionnaire satisfaction projet(F127)					
<b>8.6</b>	Libération des produits et services	Management de l'entreprise (8.2.4 ; 8.3)	procédure audit internes, procédure action corrective et préventive	X				
<b>8.7</b>	Maîtrise des éléments de sortie non conformes		procédure de traitement de non conformité (P36)	X	X			Voir avec Lyes et Djamel si la procédure doit se mettre a jour ou pas
<b>9</b>	<b>Évaluation des performances</b>							
<b>9.1</b>	Surveillance, mesure,	management de						

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

	analyse et évaluation	l'entreprise et l'ensemble des processus de SEA (8.1)	procédure d'audit interne, BR (Business Reviews), revue de direction	X				
9.1.1	Généralités							
9.1.2	Satisfaction du client	management de l'entreprise, processus de réclamation client (8.2.1)	procédure de traitement des réclamation (P14), P23, P24, P25, P59, P30, T09		X	X		Le processus de traitement de réclamation client doit se mettre à jour, la procédure p14 doit se mettre à jour, et les procédures (P23, P24, P25, P59, P30) et l'instruction T09 ne sont plus applicables et ont été supprimées
9.1.3	Analyse et évaluation	Management de l'entreprise (8.4)	BR (Business Reviews) et les revues de direction	X				
9.2	Audit Interne	Management de l'entreprise (8.2.2)	Procédure d'audit interne	X				
9.3	Revue de direction	Management de l'entreprise (5.6)	Reporting mensuel Business Reviews Objectif de performance annuel pour 100% des collaborateurs F05_Charte_projet Objectif qualité et plan d'action annuel Management Letter – Business Review Manuel de management F55_CR F04A_Compte_Rendu_réunion EDC et Facturation % clients satisfaits et insatisfaits	X				
9.3.1	Généralités							
9.3.2	Éléments d'entrée de la revue							
9.3.3	Éléments de sortie de la revue							

## Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015

10	Amélioration							
10.1	Généralités	Management de l'entreprise (8.3 ; 8.5.1 ; 8.5.2)	politique qualité, manuel de management, rapports et constats d'audits internes, revue de direction, plan d'action correctives, plan d'action préventives	X				
10.2	Non-conformité et action corrective		procédure de traitement de non conformité (P36)	X	X			Voir avec les responsables (QHSE, HSE) si la procédure est à mettre à jour ou pas
10.3	Amélioration continue		politique qualité, manuel de management, rapports et constats d'audits internes, revue de direction, plan d'action correctives, plan d'action préventives	X				

**Source : Elaboré par nos soins**

### **Constat de l'évaluation :**

A partir de ce tableau, nous constatons que Schneider Electric Algérie, est très avancée par rapport aux nouveaux concepts de la norme ISO 9001 : 2015, cela est dû aux bonnes pratiques managériales de Schneider Electric Algérie et aux instructions du groupe SE.

Suite au récent renouvellement de certification ISO 9001 : 2008 qui s'est déroulé en juillet 2015, l'ensemble du système documentaire est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015, néanmoins nous avons pu identifier quelques actions d'amélioration décrits dans le tableau N 09.

Les actions et points d'amélioration identifiés dans le tableau N° 09 ont été communiqués aux responsables de Schneider Electric Algérie lors d'une réunion de validation de ce travail. A partir de ce fait, nous avons élaboré un plan d'actions et fixé les tâches prioritaires à réaliser durant notre période de stage.

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

### **2.3 Elaboration d'un programme de passage de la norme ISO 9001 :2008 à ISO 9001 :2015**

Suite aux résultats obtenus et à leur validation avec les responsables de l'entreprise, nous avons élaboré un plan d'actions d'amélioration pour satisfaire les exigences de la norme ISO 9001 :2015. Ce dernier a été établi selon chaque exigence de la norme non respectée afin de pouvoir identifier toutes les actions nécessaires pour la réussite du passage de la norme ISO 9001 :2008 à la version ISO 9001 :2015. Nous avons choisi quelques recommandations qui sont regroupées en catégories comme suit :

#### **- Veille réglementaire**

- Revoir la veille réglementaire :
  - Si elle est à jour ;
  - Voir s'il y a de nouvelles exigences légales et réglementaires, lois ou arrêtés qui concernent le domaine d'activité de l'entreprise, et voir s'ils sont applicables et respectés.

#### **- Politiques**

- Politique qualité :
  - Selon l'exigence 5.2.1. c de l'ISO 9001 :2015: Nous avons proposé au responsable de SEA d'éclaircir cette exigence, voir si elle est respectée dans la politique ou pas (inclure dans la politique qualité l'engagement à satisfaire les exigences applicable).

#### **- Documentation (Procédures, Instructions, Formulaire)**

Dans le but de respecter la maîtrise des informations documentées, nous avons proposé aux responsables de SEA les actions suivantes :

- Dans le tableau de gestion des documents de SEA<sup>1</sup>, il faut revoir tous les documents (procédures, instructions, formulaires, etc.) qui sont en rouge et datent de plusieurs années, les supprimer si ils ne sont plus utilisables ou applicables, les tenir à jour s'ils sont applicables (Modifier les versions des normes et exigences concernées) ;
- Revoir la procédure de réclamations clients (P14) ;
- Revoir les procédures d'actions préventives ;

---

<sup>1</sup> Tableau de gestion des documents de SEA: un outil avec lequel SEA gère ses documents.

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

- Revoir les fiches processus ;
- Revoir le manuel de management de l'entreprise.

### **- Risques et opportunités**

- Malgré le fait que SEA établit en confidentialité des actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités, cette dernière ne les intègre pas dans les processus du SMQ. Nous avons proposé aux responsables d'établir et d'intégrer des matrices risques/opportunités dans les fiches processus du SMQ.

### **- Management de l'entreprise**

Dans le but de satisfaire l'exigence 7.5.3.1.b de la norme ISO 9001m 2015, nous avons proposé aux responsables de l'entreprise de faire signer des contrats de confidentialité avec les stagiaires (faire cela avec les invités et clients de formation si nécessaire).

Ce chapitre nous a permis de comprendre le fonctionnement de Schneider Electric et faire son évaluation par rapport aux exigences des deux versions de la norme ISO 9001 (2008 et 2015), ainsi il nous a permis d'élaborer des actions d'amélioration à faire.

## **CHAPITRE III**

# **TRADUCTION DU PASSAGE PAR L'HARMONISATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE**

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

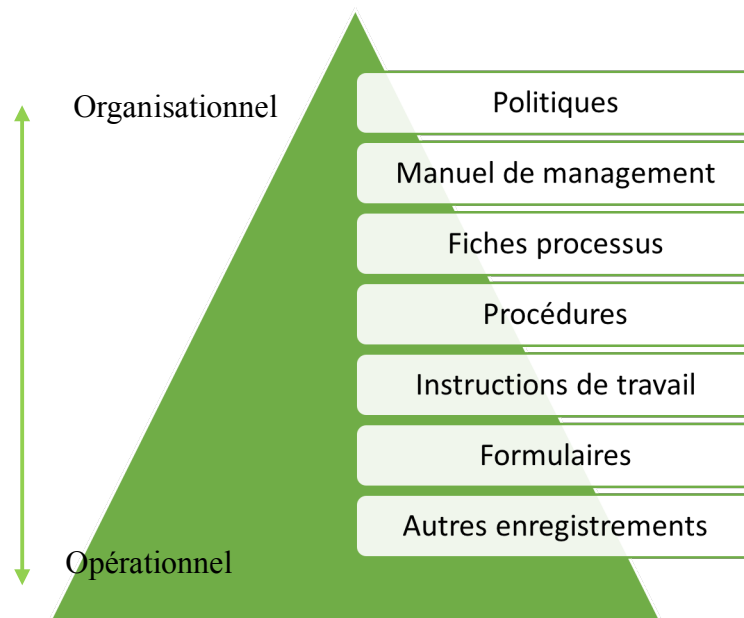
Dans ce dernier chapitre, nous exécuterons les actions choisies de notre plan d'action établi dans le deuxième chapitre tout en prenant en compte le besoin de l'entreprise. Nous commencerons par l'analyse du système documentaire de SEA, par la suite nous fixerons les priorités des tâches à accomplir. Dans la deuxième partie de ce chapitre nous nous baserons sur les tâches accomplies dans les parties et chapitres précédents afin d'accomplir l'harmonisation du système documentaire de SEA à celui de son groupe SE.

#### **1- Analyse du système documentaire de SEA et préparation du plan d'actions:**

Le système documentaire de SEA est constitué de manière à contenir tous les documents (Politiques, manuels, fiches processus, instructions procédures, etc..) pour assurer la bonne communication interne et externe avec toutes les parties intéressées, l'accomplissement des tâches et l'atteinte des objectifs dans tous les domaines de l'entreprise, en terme simple assurer le bon fonctionnement de l'entreprise en terme de qualité, environnement et santé et sécurité.

Les différents éléments de ce système sont décrits dans la figure ci-dessous :

**Figure N° 10 : Hiérarchisation des éléments du système documentaire de SEA**



**Source : Réalisé par nos soins**

Tous ces documents sont créés, établis et mis à jour conformément à la procédure de maîtrise des documents de SEA, ces derniers sont identifiés par une référence unique construite de la façon suivante :

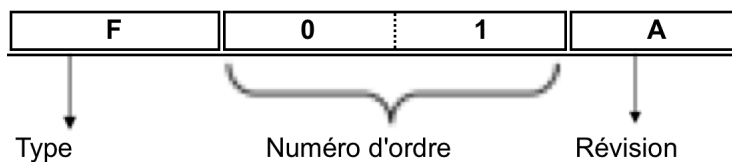
## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

- Type de document représenté par une lettre majuscule ;
- Numéro d'ordre attribué par le Responsable Qualité ;
- Révision, représentée par une lettre majuscule.

### **Exemple :**

La figure N° 11, montre un exemple de codification d'un document de SEA.

**Figure N° 11 : Codification de document de SEA**



**Source : document de codification de SEA.**

### **Type :**

- M : Manuel de management ;
- C : Cartographie ;
- G : Processus (G pour Guide) ;
- P : Procédure ;
- T : Instruction ;
- F : Formulaire.

### **Numéro d'ordre :**

Le numéro d'ordre s'écrit sur deux chiffres (01, 02, ...), Au-delà de 99 le numéro d'ordre s'écrit sur trois chiffres, puis quatre au-delà de 999.

### **Révision :**

A la création d'un document la lettre A lui est attribuée. Puis B, C... pour chaque nouvelle version approuvée.

Dans le but de répondre à notre problématique, notre analyse du système documentaire de SEA s'est déroulée comme suit :

- Analyse du manuel de management de SEA ;
- Analyse de la cartographie des processus de SEA ;
- Analyse des fiches processus, procédures, formulaire et instructions.

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

### **1.1 Analyse du Manuel de Management de SEA**

Le manuel de management de Schneider Electric Algérie est avant tout un moyen de communication externe afin de présenter l'entreprise et s'exprimer sur ses activités. Aussi, c'est un moyen pédagogique pour les employés de SEA pour expliquer le management des processus à travers son système documentaire : cartographie des processus, procédures, instructions et formulaires.

Le Manuel de management de SEA contient 27 pages qui détaillent le sommaire suivant :

- Objet
- Domaine d'application
- Qui sommes-nous ?
- Nos principaux clients
- Politiques et engagements SEA
- Management des processus
- Document management

Le Manuel de management de SEA est à sa 6ème révision depuis sa création, il décrit le domaine d'application des deux certifications de systèmes (SME et SMQ) et explique leurs applications à travers les : Cartographies des processus, l'explication des processus, politiques (Qualité, Environnement), procédures et les outils utilisés.

Le Manuel de management permet par ailleurs à toutes les parties intéressées d'avoir des informations sur les activités de SEA à travers :

- L'organisation de l'entreprise ;
- La chaîne de valeur ;
- Les différentes offres (produits, services et solutions) dans les différents domaines ;
- Les marchés et principaux clients ;
- Les différents programmes de SEA.

### **1.2 Analyse de la cartographie des processus de SEA**

La cartographie des processus est un outil qui montre l'ensemble des processus (management, réalisation et support) de l'entreprise, les interactions entre ces différents processus et la finalité des activités de l'entreprise.

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

### **a) Analyse de la cartographie des processus du SMQ:**

Conformément aux exigences (4.1.a) et (4.1.b) de la norme ISO 9001 : 2008, qui consistent à la détermination des processus nécessaires au SMQ et leurs séquences et interactions, la cartographie des processus de SEA est établie.

L'entreprise détermine son fonctionnement via 16 processus regroupés en trois catégories :  
Processus de Management, Processus de Réalisation et Processus de Support.

#### **- Les Processus de Management:**

Au niveau de pilotage, ces processus sont placés sous la responsabilité du top management qui fixent les objectifs et déploient les ressources nécessaires. Ils assurent la cohérence, le contrôle et le pilotage du système global, SEA a un seul processus dans cette famille : « Management de l'entreprise » qui détermine la stratégie globale, analyse les résultats, audits, politiques ...

#### **- Les Processus de Réalisation**

Cette catégorie de processus englobe les processus appelés cœur de l'entreprise, en d'autre terme les processus qui définissent les activités principales de l'entreprise.

Schneider Electric Algérie détermine 8 processus de réalisation :

#### **• Processus création de l'offre (7.7)**

La création de l'offre est un processus qui permet de proposer aux clients la totalité des offres: produits, équipements et services répondant à leurs besoins dans les domaines de la distribution Electrique et les Automatismes Industriels. Elle vise essentiellement à :

- Optimiser les processus et les outils pour réduire le «time to market »
- Augmenter la satisfaction des clients
- Assurer un avantage concurrentiel à Schneider Electric Algérie
- Améliorer la qualité de nos outils de ventes (catalogue, tarif, etc.)
- Respecter les exigences environnementales applicables.

#### **• Obtention de la commande produits (7.2 - 7.5 - 8)**

Ce processus décrit les dispositions pour obtenir une commande client par rapport à une liste de produits catalogués référencés: BT, MT standard (Postes de distribution publique, disjoncteurs, contacteurs, etc.) et formation client.

- Ecouter les clients, prendre en compte leurs besoins ;
- Elaborer des offres ou des devis personnalisés ;

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

- Envoyer le devis au client ;
- Obtenir la commande.

- **Obtention de la commande équipements, projets et services (7.2 - 7.5)**

Ce processus se décline à travers les étapes suivantes :

- Détection du projet ;
- Obtention de la consultation ;
- Elaboration du devis et revue de l'offre ;
- Négociation et obtention de la commande.

- **Choix et Management des partenaires (7.1 - 7.2)**

Ce processus a pour objectif d'avoir un canal fiable de vente pour répondre aux besoins des clients finaux :

- Distributeurs: Revente des produits en l'état ;
- Tableautiers: Achat et intégration de produits pour vendre une solution de contrôle industriel ou distribution électrique.
- Système intégrateurs: Achat et Intégration de produits pour vendre une solution d'automatisme. Les étapes de ce processus sont :
  - Déterminer, sélectionner et valider les partenaires ;
  - Mettre en place un plan d'action par partenaire par canal (formation, objectifs, organisation industrielle, aménagement, outillage, etc.) ;
  - Animer les partenaires : journées techniques, journées portes ouvertes, PLV, enseignes lumineuses, visites communes, logiciels ;
  - Evaluer les partenaires tous les 01 à 02 ans.

- **Traitement de la commande produit (7.2 - 7.3 - 7.5.7 - 5.3)**

Le processus définit le déroulement du traitement d'une commande produit depuis la réception du bon de commande jusqu'au paiement de la commande par le client en respectant la politique commerciale de l'entreprise.

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

- **Traitement la commande équipements et projets (7.1 - 7.2 - 7.5)**

Ce processus permet de réaliser des commandes d'équipements, projets des clients dans les délais contractuels et les exigences spécifiées de manière à les satisfaire.

Les équipements et projets de Schneider Electric Algérie sont les suivants :

- Equipements : Equipements MT spécifiques (non standard);
- Projets : Fourniture du Package MT, BT, transfos, Automatismes.

- **Traitement la commande services (7.1 - 7.2 - 7.5 - 7.6)**

Ce processus définit le déroulement du traitement d'une commande de prestation de services et/ou de formation depuis la réception du bon de commande jusqu'à la facturation de la prestation délivrée.

Les principales prestations offertes par Schneider Electric Algérie sont :

- Fourniture de pièces de rechange ;
- Modernisation d'installation MT/BT ;
- Modernisation des processus industriels ;
- Substitution d'équipements ;
- Audits de site ;
- Contrats de maintenance ;
- Mise en service ;
- Intervention, dépannage ;
- Formation clients.

- **Les Processus Support**

Ils assurent les ressources (matérielles et immatérielles) nécessaire, le maintien des infrastructures, la gestion financière et autres qui permettent le bon fonctionnement de l'activité de l'entreprise au niveau opérationnel.

Selon la cartographie du SMQ de SEA les différents processus support sont :

- **Gestion des moyens de production (6.3 - 6.4 - 7.6 - 8.3)**

Afin de garantir une continuité de service et la conformité du produit pour répondre aux exigences du client tout en respectant les exigences environnementales, SEA a décrit son processus de gestion des moyens de production à travers :

- Une codification des équipements et des outils de production selon leur implantation et fonction.

### **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

- Une détermination des travaux de maintenance préventive pour chaque équipement et outil de production.
- Une prévision d'un stock de pièces de rechange pour les équipements et les outillages spécifiques.
- Un planning de la maintenance préventive selon le planning de production.
- Un étalonnage des appareils de mesure et de contrôle.

Ceci pour assurer les objectifs suivants:

- Une diminution des temps d'arrêt des équipements et des outils de production ;
- La diminution des coûts de défaillance ;
- La prolongation de la durée de vie des produits ;
- Un meilleur rendement et utilisation des équipements et outils de production ;
- La maîtrise de la conformité des moyens de mesures et de contrôle afin d'assurer la qualité des produits ;
- La maîtrise des aspects environnementaux pour en limiter les impacts.

#### **• Processus ACHATS (7.4)**

On distingue trois principaux types d'achats :

- Les achats intragroupes essentiellement composés de produits et d'équipements approvisionnés auprès des centres de distribution internationaux de Schneider Groupe pour des besoins de stock ou pour des commandes clients.
- Les achats hors groupe à l'import qui répondent essentiellement à des besoins industriels ou des compléments d'offres spécifiques.
- Les achats hors groupe en local qui sont nécessaires à la réalisation d'un projet ou au fonctionnement d'un service.

#### **• Evaluation des fournisseurs et sous/traitants (7.4)**

Schneider Electric Algérie sélectionne des fournisseurs et sous-traitants performants et favorise la construction de partenariats pour lesquels l'optimisation des coûts, la fiabilité des délais et la constance de la qualité des produits et services et le respect des exigences relatives à l'environnement sont déterminants (P38\_Procédure Sélection et évaluation des fournisseurs).

Les achats de produits et services sont réalisés selon la P56\_Procédure Achat. Les modalités de vérification des achats sont décrites dans la Procédure : P34\_Procédure Réception, T41\_Instruction d'approvisionnement hors groupe et P44\_Procédure réception sous traitant. Les principaux indicateurs sont définis dans le tableau de bord de la société le taux de

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

livraison à temps des fournisseurs externes (ESSR) et le taux de défaut des produits des fournisseurs externes (Defect Per Million External –DPMé).

- **Gestion de la Logistique (6.3 - 7.5.1 - 7.5.5)**

Ce processus doit permettre à Schneider Electric Algérie de se différencier de la concurrence en offrant à ses clients les meilleurs délais de livraison en s'appuyant sur une logistique maîtrisée et performante.

Ces supports sont en matière : de transport, de gestion des stocks, de gestion de magasin pour répondre aux besoins de nos clients tout en maîtrisant les coûts logistiques :

- A partir de la politique commerciale définie, mise en place de la politique de stockage avec notamment la mise en place du cœur de gamme (ensemble des références gérées sur stock).
- Définition d'un prévisionnel de commande pour les références cœur de gamme et paramétrage des données logistiques dans le système informatique.
- Transport et dédouanement des marchandises.
- Organisation : méthodes de réception et de stockage des marchandises.
- Méthodes de préparation et livraison des commandes.

- **Gestion des ressources humaines (6.2)**

La stratégie Ressources Humaines a pour objectif de créer un environnement de travail stimulant pour chaque collaborateur. Elle se décline en 5 grands axes :

- S'appuyer sur une démarche de développement des talents alliant leadership, diversité, mobilité et la dimension internationale de l'entreprise. Développer les compétences indispensables à Schneider Electric Algérie pour atteindre ses objectifs de croissance et pérenniser son développement.
- Favoriser les pratiques de Knowledge management afin de capitaliser sur les savoir-faire, garantir le partage des expériences ainsi que l'efficacité de l'organisation.
- Inciter les collaborateurs à participer à la création de richesses pour l'entreprise et à améliorer la performance générale.
- Définir une organisation Ressources Humaines capable d'accompagner le déploiement de notre stratégie business tout en améliorant la productivité. Les compétences nécessaires sont déterminées à partir de « l'Individual Competency Review».
- Une évaluation des performances personnelles est faite avec son responsable hiérarchique à travers les entretiens annuels d'appréciation et bilans de compétences.

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

Ces derniers permettent également d'évaluer l'efficacité des actions entreprises en matière de formation, de mutations internes et de recrutements.

- **Gestion des Infrastructures (6.3)**

Afin de s'appuyer sur des infrastructures efficaces, Schneider Electric Algérie a développé le processus d'infrastructures sur une approche qui veut s'assurer que les besoins en infrastructures, sont préalablement déterminés puis fournis en temps utile et régulièrement entretenus de façon à obtenir la conformité du produit. Ceci en mettant en œuvre le plan d'actions environnemental, en maîtrisant les produits dangereux, en maîtrisant les situations d'urgences, en respectant le tri des déchets et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité. L'analyse environnementale permet d'identifier la nature et le lieu des situations d'urgence potentielles liées aux activités de services et de commerce.

- **Gestion du système d'information**

Schneider Electric Algérie dispose d'un système informatique de gestion. Ce processus établit les règles d'administration du système d'information et du réseau informatique de Schneider conformément aux orientations et recommandations du Groupe Schneider Electric. Il assure la cohérence des bases de données en exploitation et prévient les décalages éventuels entre ces bases de données. Il permet aussi d'assurer la sécurité et la disponibilité de l'information traitée au niveau du système d'information, valider et faire évaluer les solutions « hard et software » et assurer le support et formation des utilisateurs : réseau, messagerie, applications et bureautique.

- **Gestion de la finance, comptabilité et contrôle de gestion**

Les éléments principaux de ce processus sont :

- Définir la politique financière de Schneider Electric Algérie à partir de la stratégie globale de l'entreprise.
- Veiller au respect de l'équilibre financier.
- Assurer le contrôle de gestion.
- Suivre et appliquer les orientations et recommandations du groupe ainsi que le respect du code réglementaire et législatif en vigueur et veiller à la sauvegarde du patrimoine de l'entreprise.

Cette gestion se matérialise à travers :

1. Gestion de la comptabilité générale et analytique.
2. Gestion de la comptabilité clients et crédit management.

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

3. Gestion de la comptabilité fournisseurs.
4. Réalisation du reporting.
5. Gestion des assurances.
6. Gestion du juridique et du contentieux.
7. Analyse et contrôle des coûts.

- **Traitement des demandes, des réclamations clients et des parties intéressées (8.2.1)**

Toute réclamation est considérée comme une opportunité commerciale nous permettant de fidéliser le client et d'alimenter l'amélioration continue de nos fonctionnements. Les réclamations relatives aux aspects environnementaux de nos activités, qui peuvent émaner du public, des autorités ou toute autre partie intéressée sont prises en considération au même titre que toute réclamation client. Une prise en compte organisée, préventive et réactive est un gage de succès dans le règlement des réclamations clients, même les plus critiques.

Les processus de SEA sont pilotés par différents acteurs (BU, collaborateurs, pilote, etc.).

Les dirigeants interviennent au niveau du processus de management, Les responsables des BU et les subordonnés interviennent au niveau des processus de réalisation et de support. Chacun à son niveau, vérifie à l'aide d'indicateurs, corrige éventuellement et prend les décisions qui s'imposent.

### **b) Analyse de la cartographie du Système de Management Environnemental**

Schneider Electric Algérie dispose d'une cartographie SME créée selon le principe de l'amélioration continue (PDCA). Cette dernière est composée d'un ensemble de sous processus et procédures en interaction pour but de respecter les engagements environnementaux et de se conformer aux exigences de la norme ISO 14001:2004.

- **Dans la partie PLAN**

Nous trouvons les sous processus suivants :

- La veille réglementaire
- L'analyse des aspects environnementaux
- Détermination des objectifs, cibles et programmes

### **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

- **Dans la partie DO**

SEA a mis en place des sous-processus et procédure qui assurent la maîtrise opérationnelle tel que :

- La gestion des fournisseurs : cette procédure inclut la sélection des fournisseurs, leur évaluation ;
- La procédure de suivi et réalisation des projets environnementaux ;
- La gestion des déchets : SEA a mis en place une procédure de gestion des déchets dans toute sa structure (bloc administratif, atelier, magasin et zone de non-conformité), cette gestion porte sur la désignation de chaque déchet, la détection de son origine, sa nature, son code et classement ainsi la précision de critère de dangerosité et enfin sa quantité annuelle et celle qui est mise en stock ;
- Stockage et manutention : afin de conserver la qualité de ses produit SEA a mis en place un système de stockage des produits, matériaux et déchets, et assure la manutention de la marchandise au niveau de l'atelier ;
- Maintenance des équipements ;
- Situation d'urgence : afin de répondre à l'exigence 4.4.7 de la norme ISO 14001 :2004 et de faire face aux situations d'urgence, SEA a mis en place une instruction de prévention des situation d'urgence et un plan d'évacuation a été communiqué aux employés de SEA.

- **Dans la partie CHECK**

Nous trouvons dans cette partie les actions suivantes :

- Inspections et visites : afin de contrôler le système environnemental, SEA réalise des programmes d'inspections et visites sur site ;
- Suivi des consommations ;
- Evaluation de conformité réglementaire : conformément a l'exigence 4.5.2, SEA a mis en place un système d'évaluation de conformité face aux exigences légale et réglementaires ;
- Audits internes : SEA programme des audits internes afin de mesurer sa performance environnementale et autres ;

- **Dans la partie ACT**

Pour préserver son système de management environnemental, SEA met en place des :

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

- Actions préventives et correctives : conformément aux exigences du 4.5.3 de la norme ISO 14001 :2004, SEA a mis des procédures et instructions afin de prévenir les risques et de corriger les dysfonctionnements rencontrés ;
- Revues de direction : Afin de répondre à l'exigence 4.6 de l'ISO 14001 :2004, SEA planifie régulièrement des revues de directions qui touche l'ensemble de son domaine d'application, ses revues de direction ont pour but d'identifier les opportunités, de revoir les objectifs environnementaux, la politiques environnemental et les différents changements que SEA doit mettre en œuvre afin d'améliorer sa performance environnementale.





### **1.3 Analyse des fiches processus, procédures, formulaire et instructions**

Les fiches processus, procédures, formulaires et instructions constituent une partie du système documentaire de Schneider Electric Algérie, notre analyse de ces derniers a porté d'abord sur un diagnostique globale qui identifie chaque procédure, instruction et formulaire de chaque processus. Ce diagnostique nous a permis d'avoir une idée globale sur le fonctionnement du système de management de Schneider Electric Algérie. (Voir Figure 12)

Cette première analyse est faite de la façon suivante :

- Lecture de toutes les fiches processus de SEA
- Faire ressortir toute la documentation (procédures, instructions et formulaires) liée à chaque processus.
- Identifier le statut de chaque document (en vigueur, en projet, doit être révisé, annulé) avec le code couleur détaillé dans le tableau numéro 10.

**Tableau N° 10: Codification du système documentaire de SEA**

<b>Couleur</b>	<b>Signification</b>
	En projet
	Doit être révisé
	Annulé
	En vigueur

**Source : Elaboré par nos soins**

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

**Figure N° 12 : Exemple de la gestion documentaire de SEA**

code	Processus	code p	désignation	code T	désignation	code F	désignation
G 01	Management de l'entreprise	P01	Procédure gestion des documents	T01	Instruction description et identification des documents	F01	Modèle processus
		P02	Procédure audit interne	T04	Instruction politique crédit de SEA	F02	Modèle procédure
		P03	Procédure actions correctives et préventives	T19	Instruction cotation des aspects environnementaux	F03	Modèle instruction
		P35	Procédure analyse environnementale	T30	Instruction Maitrise des enregistrements	F04	Compte rendu de réunion
		P51	Procédure de communication environnementale	T43	Instruction de mesure de satisfaction client	F05	Charte projet
		P52	Procédure Indicateurs environnementaux	T49	Instruction indicateurs environnementaux	F07	Modèle de note interne
		P64	Procédure d'archivage	T65	Instructions de contrôle des disjoncteurs SF1	F28	Fiche d'analyse environnementale
		P65	Procédure Surveillance et Mesurage Environnementale	T66	La gestion des conflits d'intérêts :	F29	Plan d'action environnementale
		P67	Procédure d'identification des aspects environnementaux	T67	Cadeau et hospitalité	F32	Fiche d'action d'amélioration
		P72	Procédure d'URGENCE SEA	T68	Dons à des organisations de bienfaisance	F33	Fiche de suivi des seuils

**Source : Elaboré par nos soins**

### **a) Fiches processus :**

Pour chaque processus figurant dans la cartographie des processus, SEA établit une fiche processus. Ces dernières sont faites dans le but de déterminer :

- L'exigence concernée (norme ISO, référentiel interne, ...)
- L'objet des processus
- Le domaine d'application des processus
- Le pilote des processus
- Les responsabilités des processus
- Les éléments d'entrée et les éléments de sortie des processus
- Le fonctionnement détaillé des processus (établie selon le principe de PDCA).

Les fiches processus de SEA servent de moyen de communication indispensable pour détailler le fonctionnement des processus au sein de l'entreprise, Les fiches processus de SEA sont faites conformément à la procédure de maîtrise des documents.

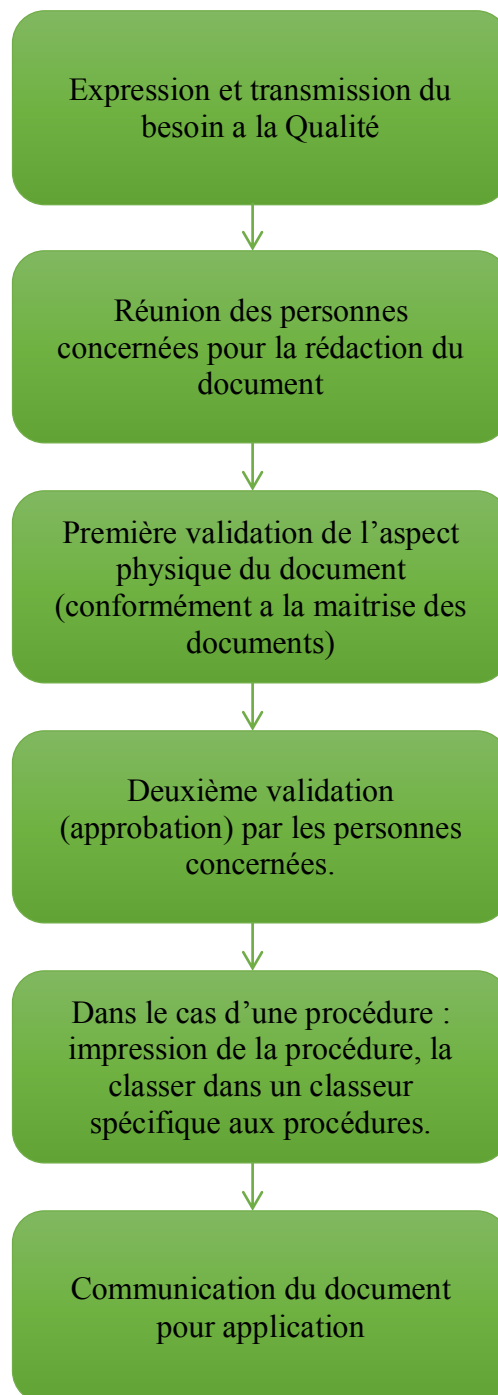
### **b) Procédures :**

Les procédures de Schneider Electric Algérie décrivent les activités clés de l'entreprise. Ces dernières comprennent les procédures obligatoires exigées par les deux normes (ISO 9001 :2008 et ISO 14001 :2004), elles sont rédigées d'une manière cohérente et conformément à la procédure de maîtrise des documents de SEA, permettant d'éviter toute sorte de redondance et lourdeur dans le système.

La figure suivante décrit les étapes de création d'un document au sein de Schneider Electric Algérie :

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

Figure N°13 : Diagramme de création d'un document au sein de SEA.



Source : Elaboré par nos soins

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

### **c) Instructions, formulaires et divers enregistrements:**

Schneider Electric Algérie veille sur le bon fonctionnement de ses activités et processus, cela est fait par la mise en place d'un ensemble d'instructions, formulaires internes. Ces derniers servent de preuves d'enregistrements et de traçabilités dans le cas de besoin.

D'autre part, SEA reçoit des instructions venant du groupe SE dans le but d'améliorer la bonne conduite des opérations et activités de l'entreprise.

Les normes ISO 9001:2008 et ISO 14001:2004 exigent de conserver ces enregistrements, voici quelques importants enregistrements de SEA:

- Les enregistrements qui mesurent les compétences du personnel, concernent leurs formations et sensibilisations
- Les enregistrements qui concernent la communication externe
- Les enregistrements spécifiques aux étalonnages
- Les résultats des évaluations des conformités légales et autres exigences
- Les preuves d'actions correctives et actions préventives
- Les résultats des audits internes
- Les revues de direction.

### **1.4 Fixation des priorités de Schneider Electric Algérie**

Après avoir fait l'analyse documentaire, nous avons pu identifier quelques actions d'amélioration, ces actions ont été transcrites dans un plan de recommandations que nous avons communiqué aux responsables de SEA, ces derniers ont choisi les actions prioritaires à faire. Les actions prioritaires qui ont été fixées sont :

- **Manuel de management**
  - Revoir la codification du manuel de management (corriger G avec M) ;
  - Inclure la nouvelle cartographie dans le manuel (une fois terminée) ;
  - Mettre à jour les nouvelles appellations des processus ;
  - Mettre à jour les exigences concernées selon les nouvelles normes ISO 9001 :2015 et ISO14001 :2015.
  - Mentionner le passage du programme CONNECT au programme ON

### **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

#### **- Fiches processus**

- Mettre à jour les versions des deux normes figurantes dans les fiches processus ISO 9001 :2015 et ISO 14001 : 2015
- Inclure les matrices risques et opportunités dans chaque fiche processus
- Mettre à jour les fiches processus selon la nouvelle cartographie, si nécessaire, créer de nouvelles fiches pour les nouveaux processus Level 1 (Support Client...)

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

### **2- PASSAGE ET HARMONISATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE**

Dans cette partie du troisième chapitre, nous procéderons à l'adaptation de la cartographie de Schneider Electric Algérie à celle du groupe SE, à la mise à jour des fiches processus et à l'élaboration du nouveau manuel de management de SEA. Ces tâches seront faites le cadre du passage de la norme ISO 9001 à sa nouvelle version.

#### **2.1 Comparaison des processus de la cartographie du groupe SE avec ceux de la cartographie de SEA**

Dû à la complexité des activités et des processus du groupe, ce dernier a établi une cartographie de processus dynamique qui bascule sur plusieurs niveaux (5 Levels) :

- **Niveau 1** : Contient les processus en macro regroupés en 4 familles de processus : flux end to end, processus de réalisation (cœur), processus de gouvernance et processus support.
- **Niveau 2** : Ce volet contient les sous processus de chaque processus macro.

Les Niveaux 3, 4 et 5 détaillent les sous processus et activités du groupe en procédures, instructions et formulaires.

Dans le cadre de l'harmonisation du système documentaire de SEA et dans le but de répondre au besoin de l'adaptation de la cartographie de SEA à celle du groupe SE exprimé par l'entreprise, une étude comparative entre les processus de SEA et les processus du groupe SE a été faite.

Cette étude consiste à faire ressortir l'ensemble des processus et sous processus du groupe SE qui se trouvent dans les deux premiers niveaux de la cartographie du groupe, et faire leurs correspondances avec l'existant à Schneider Electric Algérie en processus, procédures et activités (procédures, formulaires, manières de faire, etc.), cette étude de correspondances a été faite dans le tableau suivant :

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

**Tableau N° 11: Correspondances des processus du groupe SE avec l'existant de SEA**

Processus SEA / SE					
	SE Level 1	SEA Level 1	SE Level 2	SEA Level 1	SEA Level 2
Flux End-to-End	Produits et Equipements (F1-F10)	OBT.Trait. Cmde equipe.projet.servi ces	-	-	P09_P32_P61_T05_T14_T38_T39_T48_T55_T61_T62
	Projets Clients (F11)	CPP	Phase de préparation: • Analyser et qualifier • Influencer et développer • Préparer et offrir • Négocier pour gagner	CPP	Phase de préparation : • Analyser et qualifier • Influencer et développer • Préparer et offrir • Négocier pour gagner
		CPP	Phase d'exécution : • Lancer et mettre en place • Conception • Intégrer et livrer • Installer et commissionner • Clôturer	CPP	Phase d'exécution : • Lancer et mettre en place • Conception • Intégrer et livrer • Installer et commissionner • Clôturer
		CPP	• Changement et réclamation • Contrôle et surveillance	CPP	• Changement et réclamation • Contrôle et surveillance
Service à la base installée	Obte.Trai. Cmde Services	-	-	Obte.Trai. Cmde Services	P07_P58_P61_P63_P71_T14_T38

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

<b>Core processus</b>	Création de l'offre	Création de l'offre	Solutions, produits, projets portfolio management	-	
			Offre et management de la technologie		
			Processus de management projet	CPP	
			Création de l'offre agile		
			Introduction d'offre régionale		
			Processus d'évolution produits		
	Création marketing (C2)	-	C2.01 : management de la stratégie marketing global	-	Conditions générales de vente P08 P31 P41 P43 T16
			C2.02: développement de la stratégie GO TO MARKET et planification	-	F94_T22
			C2.03: Gestion et développement de l'image de marque	-	P74_F288
			C2.04: management des prix	-	T16 + P41 + P77+F108
			C2.05: management marketing et communication des actifs	-	Marcom
			C2.06: management de la chaine des partenaires	Processus Choix et management des partenaires	P22
			C2.07: déploiement de la communication	-	Marcom
			C2.08: management des réponses	-	
			C2.09: gouvernance de la performance marketing	-	Fiche de satisfaction faite par MARCOM lors des évènements, AUDITS, KPI
			C2.10: Manage marketing automation	-	invensys
			C2.11: management du Web SE	Gestion du SI	IT
			C2.12: Gestion de la base de données Marketing	Gestion du SI	IT

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

		Générer la demande	Obtentions de commandes (Prod, equip, services)	
		C2.14: manage thought leadership content and communities		
Création vente	-	développement et exécution du plan d'action commercial	traitement de commandes produit + traitement de commande service + CPP	F11 +
		Gagner les opportunités	CPP	
		management des commandes	traitement de commandes produit + traitement de commande service	
		Coaching et gouvernance de la performance des ventes	-	business reviews, revues de direction
		management de l'automatisation des ventes		
Opérations, Sécurité, Actifs	-	planification de la chaine logistique	service planning	
		gestion des fournisseurs		P38
		manufacturing	gérer les moyens de production	P49 + P60 + P66
		logistique	Logistique	
		procurement	processus achat	
		management des actifs	gestion des infrastructures	
		sécurité		HSE
Services clients	Obte.Trai. Cmde Services	service sur le terrain	traitement de commande service	
		fournir un service Professionnal	traitement de commande service	procédure formation clients interne et externe (ISFA)
centre d'appel clients	CCC Zone	Réception et validation client	processus traitement de réclamations clients	
		comprendre la réclamation		P14
		management du support de prévente		matrice de CCC

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

			management du support logistique		
			management du support technique		
			management du support service		
			clôture de la réclamation		P14
			management du centre d'information clients		CCC
			analyse des interactions clients		CCC, CNPS
	Exécution projet clients	CPP	Phase d'exécution projet clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation projet client</li> <li>• Design projet client</li> <li>• Intégration du projet client</li> <li>• Installation et commission du projet client</li> <li>• Clôture projet client</li> </ul>	CPP	Phase d'exécution : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancer et mettre en place</li> <li>• Conception</li> <li>• Intégrer et livrer</li> <li>• Installer et commissionner</li> <li>• Clôturer</li> </ul>
			Intégration changement de contrôle		Intégration changement de contrôle
			suivi et contrôle projet clients		suivi et contrôle projet clients

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

<b>Enabling process</b>	Finance, Contrôle, Relations Externes	Finances, comptabilité et contrôle de gestion	Management des propriétés intellectuelles	Finances, comptabilité et contrôle de gestion	Management des propriétés intellectuelles
			diligence des marges		diligence des marges
			finance, négociation et fermeture des closes et acquisition		finance, négociation et fermeture des closes et acquisition
			management IPO planning des finances		management IPO planning des finances
			management de la réception		management de la réception
			management de paiement des comptes		management de paiement des comptes
			management des actifs fixes		management des actifs fixes
			management des banques et trésoreries		management des banques et trésoreries
			management des comptes et fermeture		management des comptes et fermeture
			opération de contrôle		opération de contrôle
			contrôle management		contrôle management
			mesurer la performance		mesurer la performance
Ressources Humaines, Santé & Sécurité	RH	centre de service de pilotage d'efficience, qualité et performance	RH	centre de service de pilotage d'efficience, qualité et performance	
		gestion de relation de travail		gestion de relation de travail	
		gérer les affectations international		gérer les affectations international	
		processus ASAE		processus ASAE	
Gérer la technologie de l'information	Gestion du SI et du réseau	définition et exécution de la stratégie	Gestion du SI et du réseau	définition et exécution de la stratégie	
		management des risques IT		management des risques IT	
		management de la demande projet IT		management de la demande projet IT	
		management de changement de réclamation IT		management de changement de réclamation IT	
		management de programme IT		management de programme IT	

### Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

			management de projet IT		management de projet IT
			management changement de réclamation IT		management changement de réclamation IT
			déployer et libérer les services IT		déployer et libérer les services IT
			planification et balance de la capacité des ressources IT		planification et balance de la capacité des ressources IT
			fournisseur de services et des actifs informatiques standard		fournisseur de services et des actifs informatiques standard
			restaurer les services informatiques		restaurer les services informatiques
			gérer les coûts informatiques		gérer les coûts informatiques
			gérer les fournisseurs de TI		gérer les fournisseurs de TI
<b>Processus de Gouvernance</b>	Satisfaction & Développement de la fidélisation Client	-	retour d'information	-	bFO, CNPS (via ARIS: SOLNPS (services))
			gestion des problèmes spécifiques	-	P14
			construire et partager l'analyse		tableau de bord indicateurs
			conduire actions d'amélioration		plans d'action BR
	Du Problème à la Prévention	-	issue to résolution		en cours de formalisation
			issue to problème		en cours de formalisation
			problème to prévention		en cours de formalisation
	Stratégie, Planification et Suivi	Mangement	planification des stratégies	Mangement	
			identifier et exécuter l'acquisition des fusions		
	Gérer les Processus, Concevoir les Organisations	Mangement	management des processus	Mangement	
design et développement des organisations					

**Source : Elaboré par nos soins**

**Remarque :** la couleur grise dans le tableau N° 11 signifie que cette partie n'est pas applicable a SEA.

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

### 2.2 Mise à jour et modifications des fiches processus

Suite à notre diagnostic de passage réalisé dans le chapitre 2, et dans le cadre de l'harmonisation du système documentaire, l'ensemble des fiches processus nécessitaient une mise à jour et quelques modifications.

La mise à jour consiste à redéfinir la version en vigueur de la norme et ses chapitres concernés.

Quand aux modifications apportées, elles consistent à :

- Modifier la codification, de l'ancienne codification « G » à la nouvelle codification qui est comme suit :
  - **BM** : (Business Model) Pour les flux End-to-End suivie du numéro du processus (BM1, BM2, BM3)
  - **PR** : Pour les Processus de Réalisation suivie du numéro du processus (PR1, PR2, etc.)
  - **PS** : Pour les Processus de Support suivie du numéro du processus (PS1, PS2, etc.)
  - **PG** : Pour les Processus de Gouvernance suivie du numéro du processus (PG1, PG2, etc.)
- Mettre à jour la révision de la fiche, la version et le(s) chapitre(s) concerné(s).
- Ajouter ou supprimer des informations (données d'entrée et de sortie et finalité du processus) figurant dans les fiches processus ;
- Modifier la structure des fiches processus, les rendre plus simples et en format A3<sup>1</sup>;
- Intégrer dans ces fiches une nouvelle partie qui détermine les risques et opportunités liés aux processus, et une autre partie qui explique les KPI utilisés dans le processus concerné.

Nous avons appliqué ces modifications sur le processus « Support Clients » qui existait sous l'appellation « Traitement des réclamations des clients », de nouvelles procédures et instructions lui ont été rajoutées.

Pour ce qui concerne la matrice des risques et opportunités, nous avons établi une analyse AMDEC<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir en annexe N°6 et N°7 l'ancienne et la nouvelle fiche processus type

<sup>2</sup> AMDEC: Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et Criticité

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

### 2.2.1 L'analyse AMDEC sur le processus « Support Client »

Cet outil nous a permis de cibler quelques risques potentiels que leurs préventions permettent d'avoir des opportunités pour le bon fonctionnement du processus et puis de l'entreprise. Les étapes que nous avons utilisées dans cet outil sont les suivantes :

- **Détermination des ACTIFS :** Cette étape consiste à déterminer tous les actifs qui impactent d'une manière directe ou indirecte sur le fonctionnement du processus. Par la suite les classer par ordre d'importance et déterminer leurs fonctions par rapport au processus « Support Clients »
- **Analyser des contraintes :** Cette étape consiste à analyser toutes les contraintes<sup>1</sup> qui peuvent impacter sur l'ACTIF concerné.
- **Analyser les défaillances :** Cette étape consiste à faire ressortir toutes les défaillances<sup>2</sup> de l'ACTIF concerné par rapport à la contrainte analysée.

Ces trois premières étapes constituent l'analyse fonctionnelle du besoin.

- **Identifier les effets :** cette étape consiste à déterminer les effets dû à la défaillance, en d'autres termes, déterminer l'impacte de la défaillance sur le fonctionnement du processus.
- **Identifier les causes:** dans cette étape, il s'agit de déterminer les variables causales qui ont résulté les effets.

Ces deux étapes (effets, causes) sont la traduction de l'outil « ISHIKAWA ».

- **Calcul de l'IPRi (initial) :** la formule de calcul est la suivante :

$$\text{IPRi} = \text{Gi} \times \text{Fi} \times \text{N}$$

**Gi :** L'indice de Gravité de l'effet (initiale).

**Fi :** L'indice de Fréquence (initiale).

**N :** L'indice de détection.

L'évaluation de ces indices est faites selon une grille d'évaluation pour chaque indice, cette grille est expliquée dans le tableau suivant :

---

<sup>1</sup> Contrainte: un élément externe fixe qui limite la fonction de l'actif.

<sup>2</sup> Défaillance: un élément interne qui limite la fonction de l'actif.

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

**Tableau N° 12 : Grille d'évaluation du risque**

<b>Fréquence du risque</b>			
Ne s'est jamais produit mais possible		<b>1</b>	
S'est déjà produit au moins une fois		<b>2</b>	
S'est déjà produit plusieurs fois		<b>3</b>	
Se produit fréquemment		<b>4</b>	
<b>Gravité</b>			
Aucune conséquence		<b>1</b>	
Conséquence légère, Perturbation de l'activité de SEA		<b>2</b>	
Conséquence sérieuse, Perturbation de l'activité de SEA et du client		<b>3</b>	
Conséquence sérieuse pouvant être irréversible, dégradation de l'activité / perte de marché		<b>4</b>	
<b>DéTECTABILITÉ</b>			
Facilement détectable		1	
Moyennement détectable		2	
Difficilement détectable		3	
Indétectable		4	
<b>Actions à faire face au risque</b>		<b>Code couleur</b>	<b>IPR</b>
Pas d'actions immédiates, maintien du niveau de maîtrise actuel			<b>&lt; 6</b>
Actions d'amélioration à prévoir à moyen terme			<b>6 à 14</b>
Actions d'amélioration à court terme			<b>15 à 19</b>
Actions immédiates			<b>&gt; 19</b>

**Source : Elaboré par nos soins**

Une fois l'IPR<sub>i</sub> est calculé, l'étape des actions de réductions vient où les interventions se font sur les G (Gravités) et les F (Fréquences), ce qui veut dire agir sur les causes pour diminuer les effets et leurs gravités, et agir aussi sur les fréquences de répétition. Ainsi on calculera l'IPR<sub>f</sub> (final) comme suit :

$$\text{IPRf} = \mathbf{G \text{ (final)} \times F \text{ (final)} \times N.}$$

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

### 2.3 Elaboration de la nouvelle cartographie de Schneider Electric Algérie

L'élaboration de la nouvelle cartographie de SEA se base essentiellement sur trois axes, ces derniers sont les suivants :

- L'analyse du système documentaire et les correspondances entre les processus de la cartographie de SEA et ceux de la cartographie du groupe SE que nous avons réalisées dans les parties précédentes de cette étude.
- En plus de ce fait, SEA est en pleine démarche de développement de son système de management intégré, leur besoin par rapport à ça, est de passer de deux cartographies des deux systèmes de management (SMQ et SME) à une seule cartographie globale.
- Enfin, cette cartographie des processus de SEA doit être adaptée en sa structure et appellation des processus à celle du groupe SE.

La nouvelle cartographie de SEA comporte deux niveaux : Level 1 (niveau 1) et Level 2 (niveau 2).

#### - **Level 1 :**

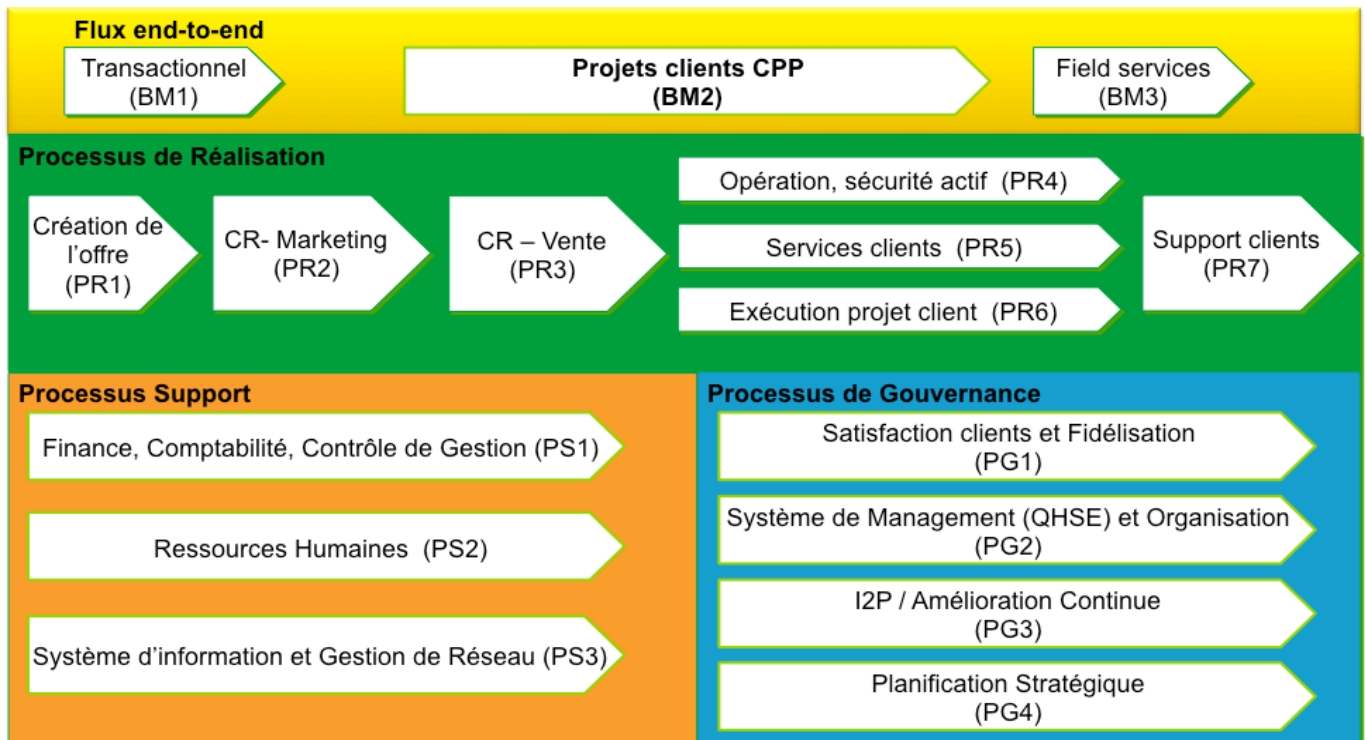
Ce niveau montre les processus macro de SEA, en d'autres termes, montre les processus que SEA utilise pour le fonctionnement de son système de management intégré, ces processus sont disposés en 4 familles :

- **Flux end to end :** Ces trois processus connectent entre eux tous les processus de SEA pour établir des scénarios complets de réalisation des activités de SEA.
- **Processus de réalisation (Core Process) :** les processus de réalisation déterminent le cœur métier de l'entreprise, cette partie englobe les 7 processus de réalisation de SEA en matière de : produits, services et projets.
- **Processus de support (Enabling Process) :** les processus support fournissent les ressources, moyens et infrastructures afin d'assurer le bon fonctionnement des processus de réalisation.
- **Processus de gouvernance (Governing Process) :** Cette famille de processus fixe les règles et stratégies et veille sur l'atteinte des objectifs en donnant des orientations à tous les autres processus.

La figure N° 14, montre l'interface Level 1 de la cartographie des processus de SEA

## Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire

Figure N°14 : Cartographie des processus de SEA Level 1



Source : Elaboré par nos soins

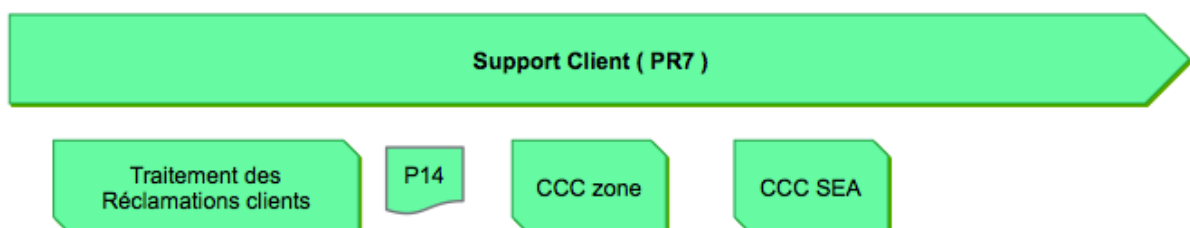
Le fait de cliquer sur n'importe quel processus existant dans le Level 1, nous bascule vers le deuxième niveau de la cartographie (Level 2) de ce dernier.

### - Level 2 :

Ce niveau montre les sous processus, procédures et instructions de chaque processus existant dans le Level 1.

La figure suivante montre un exemple du Level 2 du processus « Support Client ».

Figure N° : Cartographie des processus Level 2 : processus Support Clients



Source : Elaboré par nos soins

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

Ce nouveau modèle de cartographie dite cartographie dynamique sera mis à disposition à l'ensemble des employés de SEA au niveau de son intranet.

### **2.4 Elaboration du nouveau manuel de management**

Cette dernière étape de notre étude consiste à regrouper toutes les étapes faites dans les chapitres précédents, en un seul document appelé le Manuel de Management de Schneider Electric Algérie.

Suite aux besoins exprimé par le responsable QHSE et satisfaction clients et après avoir analysé l'ancien manuel de management de Schneider Electric Algérie (voir Chapitre 3, 1.1), nous avons noté quelques points qui devaient être revus (modifier, mettre à jour, corriger, développer, etc.), et qui ont constitué une partie des actions faites durant notre étude. Ces points sont les suivant :

- La correction de la codification du manuel ;
- Une meilleure présentation de l'entreprise dans le manuel ;
- L'intégration des nouvelles politiques Qualité, environnement et santé et sécurité (mises à jour) ;
- L'intégration de la nouvelle cartographie des processus;
- Développer un paragraphe qui explique et définit les KPI qu'utilise SEA dans ses différents processus ;
- Mettre à jour toutes les informations de SEA figurant dans le manuel de management ;
- Adaptation de la structure du manuel de management de SEA à celle du manuel de management du groupe SE.

Ce nouveau manuel de management de SEA comporte 25 pages structurés de la manière suivante :

- 1- Objet :** Cette première rubrique du manuel présente l'objectif du manuel de management.
- 2- Domaine d'application :** Nous avons décrit le domaine d'application des deux normes des systèmes de managements, en mettons l'accent sur l'ensemble des activités touchées par la certification de la norme ISO 9001 et ISO 14001.
- 3- Qui sommes nous ? :** Dans cette partie du manuel nous avons présenté l'entreprise de manière synthétique afin de mieux faire comprendre aux clients et nouveaux collaborateurs les spécificités de l'entreprise, notamment la vision et la mission de SEA et ses principales organisations.

## **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

- 4- Offre de Schneider Electric Algérie :** Dans cette rubrique nous avons présenté les différentes offres de produits, services et solutions de SEA, en faisant lumière sur l'ensemble de ses marchés et catégories de ses clients.
- 5- Chaîne de valeur :** Nous avons décrit l'ensemble des activités de SEA et leurs éventuelles interactions.
- 6- Programme « ON » :** Dans cette rubrique nous avons parlé sur les différents programmes de SEA en faisant accent sur le programme actuel connu sous l'appellation du programme « ON ».
- 7- Politiques :** Nous avons intégré à ce nouveau manuel les deux nouvelles politiques qualité et environnementale ainsi que la politique qualité des fournisseurs de SEA et celle de santé et sécurité.
- 8- Responsabilités sociale :** Dans cette partie du manuel nous avons évoqué les différents engagements de l'entreprise vis-à-vis sa responsabilité sociétale.
- 9- Engagements de la direction et engagement des employés :** Dans cette rubrique nous avons décrit les engagements développés par SEA à mettre en œuvre dans le but de l'amélioration continue de son efficacité.
- 10- L'organisation de satisfaction clients :** Dans cette partie nous avons présenté l'organigramme du département qualité et les rôles, responsabilités et autorités.
- 11- Processus :** Dans cette rubrique nous avons intégré la nouvelle cartographie des processus suivie de l'ensemble des définitions pour chaque processus.
- 12- Mesure performance et amélioration :** Dans cette importante partie du manuel de management nous avons décrit les actions de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration en décrivant l'ensemble des indicateurs clés de performance.
- 13- Méthodes d'amélioration continue :** Nous avons mentionné les outils de la qualité que SEA applique régulièrement.
- 14- Gestion de la documentation :** Dans cette partie nous avons mentionné La documentation qui s'applique à l'ensemble de l'organisation de SEA en décrivant les principales procédures applicables.
- 15- Abréviation et annexe :** Nous avons mis une liste d'abréviation afin d'assurer une bonne compréhension du manuel par les clients et tiers parties et une annexe explicative du processus de management de la qualité des fournisseurs.

### **Chapitre III: Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

Nous avons évoqué dans ce chapitre nos différentes analyses, correspondances, mise à jour des fiches processus et élaboration de la cartographie des processus et du manuel de management. Cela nous a permis de livrer aux responsables de l'entreprise des livrables en version DRAFT pour validation.

## **Recommandations :**

- 1) Renforcer la sensibilisation du personnel sur le système de management de la qualité.
- 2) Sensibiliser le personnel pour plus de rigueur dans leur implication dans la maîtrise documentaire.
- 3) Former le personnel pour l'utilisation de l'outil AMDEC et d'autres outils de la qualité.
- 4) Développer la gestion des risques en utilisant l'outil AMDEC sur l'ensemble des processus de SEA
- 5) Revoir la veille réglementaire.
- 6) Ajouter des logigrammes dans les fiches processus pour décrire le fonctionnement du processus.

## Conclusion Générale

Depuis son existence, l'être humain a toujours été attiré par la qualité de ce qu'il fait, donne, reçoit ou achète. Cette nature n'a pas cessée d'évoluer avec le développement de la vie, plus précisément, elle a connu une plus forte croissance avec le développement de l'entreprise et l'élargissement des marchés. Le niveau intellectuel du consommateur ne cesse d'augmenter et ses besoins, exigences et attentes évoluent également.

Aujourd'hui, la qualité s'est fortement développée, de la qualité d'un produit à la diversification de la production et du contrôle de la qualité à l'assurance qualité, qualité totale et à la notion de prévention. Cette dernière s'étend aujourd'hui au développement technologique statistique en matière de contrôle (Quality built-in), elle s'étend aussi aux procédés et pas seulement au produit.

Toutes ces évolutions ont un but en commun, qui est la satisfaction des clients et parties intéressées en répondant à leurs besoins et attentes en matière de produits ou services. Autrement dit cette croissance en qualité cherche à atteindre deux niveaux :

- Un niveau interne : au sein d'une organisation pour donner confiance à la direction et au personnel
- Un niveau externe : dans les relations contractuelles pour donner confiance aux clients

De ce fait, les entreprises d'aujourd'hui se retrouvant face à une concurrence accrue, ne cessent d'essayer de se démarquer en élaborant des programmes et stratégies visant la croissance de leur performance managériale, en suivant des guides et référentiels de bonne pratique managériale et en se certifiant aux normes systèmes telle que la norme internationale de qualité ISO 9001.

La norme ISO 9001 depuis sa création en 1987 fait figure de modèle de référence mondiale en matière de management de la qualité en permettant d'avoir un produit ou service de qualité, livré dans un bon délai et avec un prix raisonnable. Ainsi la création de valeur ajoutée et l'amélioration de l'image de l'entreprise.

Les entreprises certifiées à cette norme doivent prendre en considération toutes les modifications et mises à jours apportées à cette norme afin de se conformer aux nouvelles exigences apportées et ainsi développer sa performance managériale.

Tel est le cas de Schneider Electric Algérie, une multinationale experte dans la gestion de l'énergie et des automatismes, certifiée ISO 9001 :2008 et est dans le besoin de préparer son passage à la nouvelle version ISO9001 :2015. En plus de ça, la maison mère Schneider Electric a lancé un programme appelé « ON » qui a pour but d'améliorer la performance

## Conclusion Générale

managériale du groupe et ses filiales en harmonisant leurs stratégies et systèmes documentaires.

Ce travail de fin d'étude a pour objectif de répondre à la problématique de Schneider Electric Algérie suivante :

**« Comment et par quelles méthodes Schneider Electric Algérie pourra-t-elle optimiser sa performance managériale, tout en assurant le passage de la norme ISO 9001 :2008 à l'ISO 9001 :2015 ? »**

Pour répondre à cette problématique nous avons émis trois hypothèses qui ont constitué la matière première de notre étude, et que nous avons confirmé durant ce travail.

**La première hypothèse:** Le passage de la norme ISO 9001 est envisageable, cette hypothèse a été largement confirmée suite à une étude basée sur un diagnostic du système documentaire de SEA par rapport à la norme ISO9001 :2008.

**La deuxième hypothèse :** Schneider Electric Algérie possède les connaissances, compétences, moyens et outils nécessaires pour assurer le passage de la norme ISO 9001 à sa nouvelle version. Les résultats de ce diagnostic ont été évalués par rapport aux exigences de la nouvelle norme ISO9001 :2015. Cette évaluation a démontré que SEA avait un système de management performant qui lui donne une avancée par rapport aux moyens, connaissances, compétences et outils nécessaires pour se conformer aux exigences de la norme ISO9001 :2015.

**La troisième hypothèse :** L'adaptation du système documentaire de SEA à celui du groupe contribue à l'optimisation de sa performance managériale. Suite à une analyse du système documentaire (manuel de management, cartographie des processus, fiches processus, procédures, instructions et formulaires), après adaptation de ce système à celui du groupe SE, cette hypothèse a été confirmée par le fait que :

- SEA détient une cartographie des processus de management dynamique, mise à disposition à l'ensemble de son personnel, cette dernière facilite la compréhension des activités, et assure une bonne communication des actions à faire pour le bon fonctionnement des processus. Cette dernière facilite aussi les audits internes et les audits du groupe.
- SEA a un manuel de management plus attractifs et communicatif d'une part en interne, visant à sensibiliser les employés et leur expliquer l'organisation, le fonctionnement, processus, et activités de SEA. D'autre part en externe servant un moyen de communication avec les différents clients de SEA en montrant les différentes offres et

## **Conclusion Générale**

marchées de SEA, et leur donner confiance en leur expliquant la vision, mission et le management des processus de SEA.

- Et en dernier, SEA aura un système documentaire maîtrisé et mis à jour.

Ce que nous concluons de ce modeste travail de fin d'étude est que l'harmonisation managériale d'une entreprise mère avec ses filiales est un élément majeur important qui contribue fortement au développement de la performance managériale de l'entreprise.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Ouvrages**

- Claude Pinet, 2015 : 10 clés pour réussir sa certification ISO 9001:2015 ;
- Norme ISO 9000 : 2000 : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire ;
- Norme ISO 9000 :2015 : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire ;
- Norme ISO 9001 : 2015 : Système de Management de la Qualité – Exigences ;
- Norme ISO 9001 : 2008 : Système de Management de la Qualité – Exigences ;
- Mémoire de master professionnel en management par la qualité, 2015 thème : la contribution de la digitation dans l'amélioration de la satisfaction des clients, cas : « Schneider Electric Algérie » ;
- Mémoire de master professionnel en management par la qualité, 2014, thème : L'audit interne d'un SMI « Qualité et Environnement », Un outil d'amélioration continue Selon la norme ISO 19011 V 2011 ;
- Fiches processus du système de management de Schneider Electric Algérie ;
- Manuel de Management de Schneider Electric ;
- Manuel de Management de Scheiner Electric Algérie, Rev G 2014;
- Revue de direction 2014 de Schneider Electric Algérie.

### **Webographie**

- <http://www.iso.org/iso/fr/home/about.htm>, 11/04/2016
- [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm?=",](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso_9000.htm?=) 11/04 / 2016
- [http://www.iso.org/iso/fr/catalogue\\_detail?csnumber=41014](http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=41014), 12 / 04 / 2016
- <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/open/tc176>, 12/04/2016
- [http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_technical\\_committee?commid=53882](http://www.iso.org/iso/fr/iso_technical_committee?commid=53882), 12/04/2016.

## Liste des annexes

- Annexe 01** : La politique qualité de Schneider Electric Algérie.
- Annexe 02** : La politique environnemental de Schneider Electric Algérie.
- Annexe 03** : La politique de sante et sécurité de Schneider Electric Algérie.
- Annexe 04** : La structure HLS.
- Annexe 05** : Tableau de correspondances entre les deux versions (2008 et 2015) de la norme ISO 9001.
- Annexe 06** : Ancien type des fiches processus.
- Annexe 07** : nouveau type des fiches processus.
- Annexe 08** : La politique qualité de Schneider Electric Algérie révisée.
- Annexe 09** : La politique environnementale de Schneider Electric Algérie révisée.
- Annexe 10** : Nouvelle cartographie des processus de SEA.

## Annexe 1 : Politique qualité

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

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

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



Akli BRIHI  
Maghreb Cluster President

Akli BRIHI  
Président  
Schneider Electric Algérie

Life Is On **Schneider**  
Electric

Source : document interne de l'entreprise

## Annexe 2 : Politique environnementale

# Notre Politique Environnement

### L'ambition de Schneider Electric est de :

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

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

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

### Nous nous engageons pour notre planète

Akli BRIHI  
Président Cluster Maghreb



Source : document interne de l'entreprise

## Annexe 3 : Politique santé et sécurité

# Politique Santé et Sécurité



Ensemble, nous protégeons notre Santé et notre Sécurité

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

**La prise de risque, dans le domaine de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs, n'est pas acceptable.**  
Les managers, les collaborateurs et les intervenants extérieurs de l'entreprise doivent appliquer, ou faire appliquer, les mesures de prévention définies pour éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles.

**Nous voulons être reconnus comme une référence en matière de Santé et de Sécurité au Travail.**  
Les managers ont un comportement exemplaire et visent l'amélioration permanente du niveau de santé et de sécurité de leurs équipes. Chaque entité définit clairement les missions et niveaux de responsabilité dans son organisation. Toutes les parties prenantes (salariés et leurs représentants, intérimaires et sous-traitants...) sont impliquées dès lors que la Santé ou la sécurité est en jeu. Ensemble, nous partageons les bonnes pratiques et nous tirons les enseignements de tout accident ou incident.

**La formalisation d'un Système de management Santé-Sécurité garantit l'amélioration continue de nos pratiques.**  
Le système de management est basé sur une évaluation périodique des risques, sur la conformité aux exigences légales et réglementaires, et sur des programmes de prévention annuels. Un système de management Santé-Sécurité est un levier efficace pour maintenir l'amélioration permanente de la performance. Cela nous permet de fixer des objectifs annuels réalistes et atteignables.

**Notre politique et nos engagements clés sont définis au niveau global et adaptés à chaque contexte local.**  
En cohérence avec nos « Principes de Responsabilité » et la définition de la santé\* par l'Organisation Mondiale de la Santé, la direction Santé et Sécurité du groupe est responsable de la définition des directives globales. Ces directives décrivent les exigences minimales pour l'ensemble des entités du Groupe. Elles sont adaptées et déployées localement, par les équipes locales et tiennent compte des exigences réglementaires spécifiques à chaque pays.

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

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



**Akil BRIHI**  
Country President





Septembre 2014

Source : document interne de l'entreprise

#### **Annexe 4: Structure HLS :**

##### Comment est structurée la HLS ?

Elle repose sur 10 articles:

1. Domaine d'application
2. Références normatives
3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisme
5. Leadership
6. Planification
7. Soutien
8. Fonctionnement
9. Évaluation des performances
10. Amélioration

Les 3 premiers sont généraux et sans exigences. Les suivants s'intègrent au modèle PDCA (Plan: 4, 5, 6, 7; Do: 8; Check: 9; Act: 10).

**Annexe 5 : Tableau de correspondances entre les version 2008 et 2015 de la norme ISO 9001**

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015
Documents et enregistrements	Informations documentées
Politique et objectifs qualité (4.2.1)	Politique qualité (5.2.2), objectifs qualité (6.2.1)
Manuel qualité (4.2.1) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMQ, y compris les exclusions</li> <li>- Référence aux procédures documentées</li> <li>- Interactions entre les processus (4.2.2)</li> </ul>	* <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMQ indiquant les produits et services couverts et la justification des exclusions (4.3)</li> </ul>
les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus. (4.2.1.d)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autant que nécessaire, les informations documentées nécessaires au fonctionnement des processus et les informations conservées pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu. (4.4.2)</li> <li>- <i>les informations documentées exigées par la présente Norme internationale ; (7.5.1)</i></li> <li>- les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité. (7.5.1)</li> </ul>
Procédure documentée de maîtrise des documents (4.2.3)	**
Procédure documentée de maîtrise des enregistrements (4.2.4)	**
Enregistrements de revue de direction (5.6)	Preuve des conclusions de revues de direction (9.3.3)

Enregistrements de formations, savoir-faire et expérience (6.2.2)	Preuves des compétences (7.2)
Enregistrements prouvant que les processus et le produit satisfont aux exigences (7.1)	Assurance que les processus ont été déroulés comme prévu et démontrer la conformité des produits et services (8.1)
Enregistrements des résultats de revues d'exigences et actions qui en résultent (7.2.2)	Résultats de la revue des exigences, y compris les exigences nouvelles ou modifiées (8.2.3.2)
Enregistrement des éléments d'entrée de conception (7.3.2) Enregistrement des résultats de revues de conception (7.3.4), des vérifications (7.3.5), des validations (7.3.6) et des revues de modifications (7.3.7) de conception et des actions nécessaires.	Démonstration que les exigences relatives à la conception et au développement ont été satisfaites (8.3.2) Eléments d'entrée de la conception et du développement (8.3.3) Activités de maîtrise de la conception et du développement (8.3.4) Eléments de sortie de la conception et du développement (8.3.5) Modifications de conception et de développement,
	résultat des revues, autorisation des modifications, actions entreprise pour prévenir les impacts négatifs (8.3.6)
Enregistrement des évaluations de fournisseurs et des actions nécessaires (7.4.1)	Evaluation, sélection surveillance des performances et réévaluations des prestataires externes (8.4.1)
Informations décrivant les caractéristiques du produit; Instructions de travail nécessaires; (7.5.1)	Informations documentées définissant les caractéristiques des produits et services ou des activités à réaliser ; les résultats à obtenir ; (8.5.1)

Enregistrement de l'identification unique du produit si exigence de traçabilité (7.5.3)	Informations documentées nécessaires au maintien de la traçabilité si exigence de traçabilité (8.5.2)
Enregistrement de la notification au client de perte, endommagement ou impropreté à l'usage de sa propriété (7.5.4)	Informations documentées sur ce qui s'est produit (8.5.3)
Enregistrement de la référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux et des résultats d'étalonnage et de vérification (7.6)	Adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure (7.1.5.1). Référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux (7.1.5.2)
	Résultats de la revue des modifications, les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires (8.5.6)
	Preuve des résultats de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation (9.1.1)
Procédure documentée d'audit interne (8.2.2)	**
Enregistrement des audits et de leurs résultats (8.2.2)	Preuve de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit (9.2.2)
Preuve de la conformité aux critères d'acceptation (8.2.4)	Preuves de la conformité aux critères d'acceptation (8.6)
Enregistrement de la personne ayant autorisé la libération du produit (8.2.4)	Traçabilité jusqu'à la ou aux personnes ayant autorisé la libération (8.6)
Procédure documentée de maîtrise du produit non conforme (8.3)	**

<p>Enregistrement de la nature des non-conformités et des actions ultérieures, y compris les dérogations (8.3)</p>	<p>Description de la non-conformité, des actions menées, des dérogations obtenues, identification de l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non- conformité. (8.7.2)</p>
<p>Procédure documentée d'actions correctives (8.5.2)</p>	<p>**</p>
<p>Enregistrement des résultats des actions correctives (8.5.2)</p>	<p>Preuve de la nature des non-conformités et des actions menées, preuve des résultats de toute action corrective (10.2.2)</p>
<p>Procédure documentée d'actions préventives (8.5.3)</p>	<p>**</p>
<p>Enregistrement des résultats des actions préventives (8.5.3)</p>	<p>*** <i>Actions intégrées au 6.1, informations documentées selon le § 4.4</i></p>

## Annexe 6 : Ancien type des fiches processus de SEA



<b>Processus</b>		rév	<b>6/7</b>
------------------	--	-----	------------

### 1 EXIGENCE CONCERNEE

### 2 OBJET, DOMAINE D'APPLICATION ET RESPONSABILITES

#### 2.1 Objet

#### 2.2 Domaine d'application

Schneider Electric Algérie.

#### 2.3 Responsabilités

#### 2.4 Entrées, sorties et interfaces du processus

Entrées	Venant du processus	Sorties	Vers le processus

Date	Rév.	Description des modifications	Pages

Rédaction	Vérification	Approbation

### 3 DESCRIPTION

<b>PRÉVOIR</b>	Références
<b>FAIRE</b>	Références
•	
<b>VÉRIFIER</b>	Références
<b>AMÉLIORER</b>	Références



<b>Processus</b>	PR	rév	1
------------------	----	-----	---

**Exigence concernée**

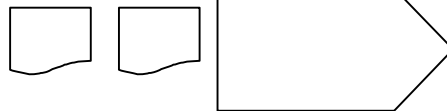
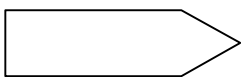
**Domaine d'application**

**Responsabilités**

**Inputs :**

**Objectifs :**

**Outputs:**



KPI	

Risque	Opportunité

Date	Rév	Description des modifications	Pages
<b>Rédaction</b>		<b>Vérification</b>	<b>Approbation</b>

# Politique Qualité

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

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

La politique qualité est déclinée selon 3 axes principaux :

- L'amélioration continue dans les domaines de la satisfaction des clients
- La satisfaction et l'engagement du personnel
- La performance de notre offre et l'amélioration de nos processus

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



Akli BRIHI  
Country President

# Notre Politique Environnement

## L'ambition de Schneider Electric est de :

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

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

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

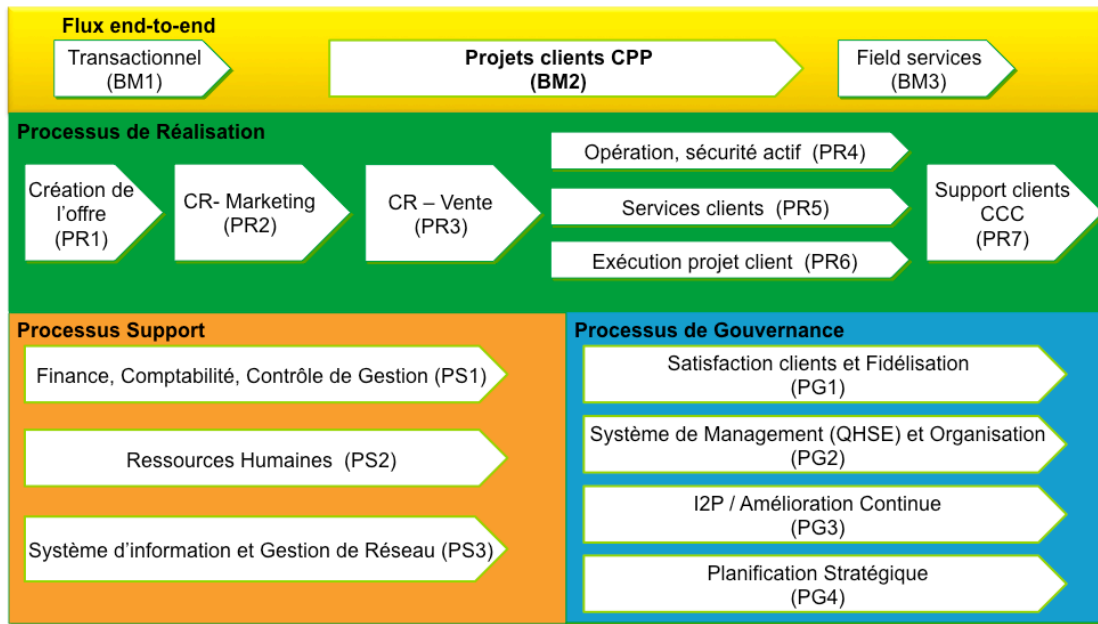
Nous nous engageons pour notre planète

Akli BRIHI  
Président Cluster Maghreb

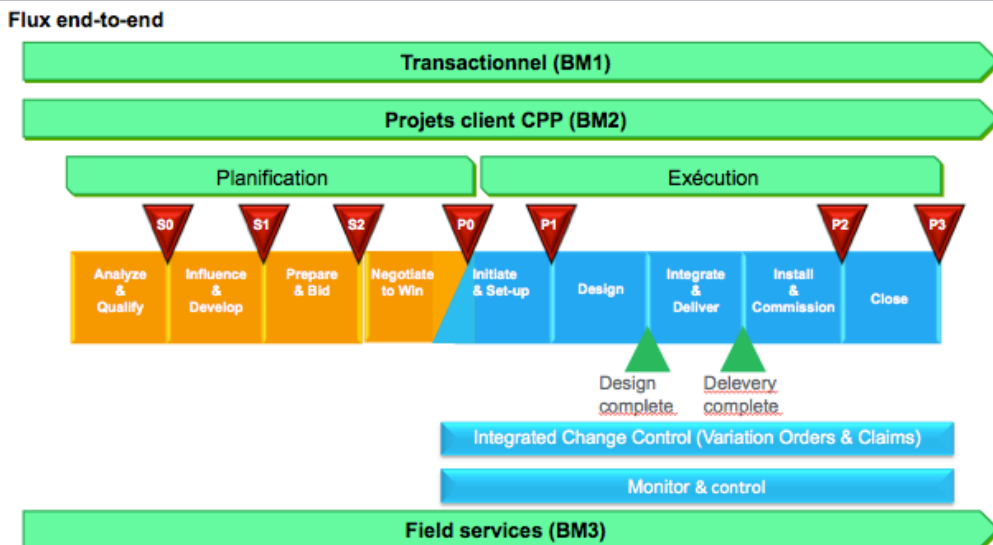


# Annexe 10 : Nouvelle cartographie de Schneider Electric Algérie

## Cartographie des processus Level 1 (Marco) :

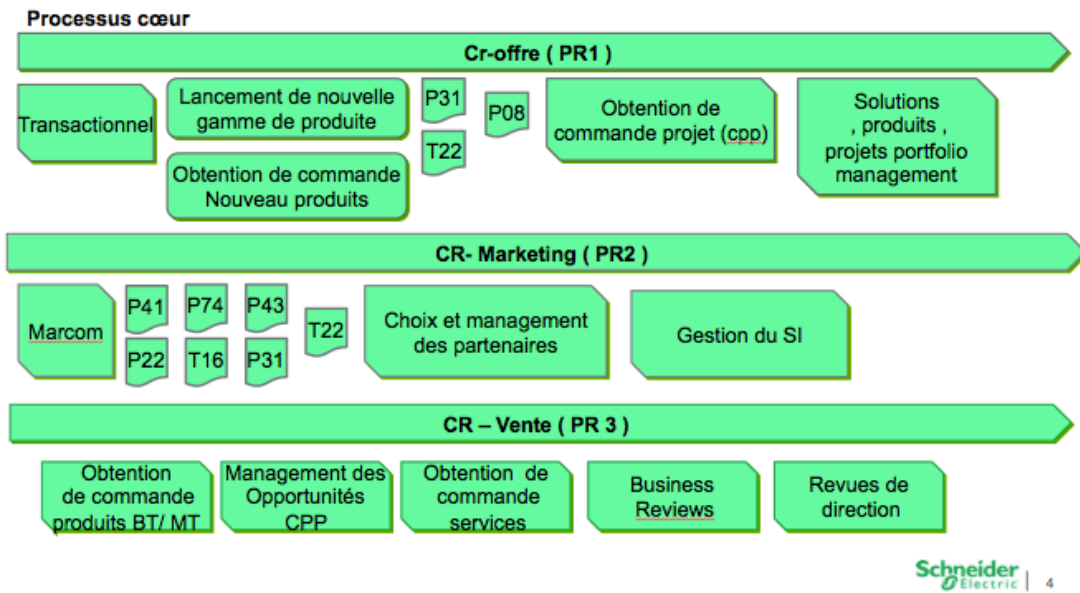


## Level 2 : flux end-to-end :

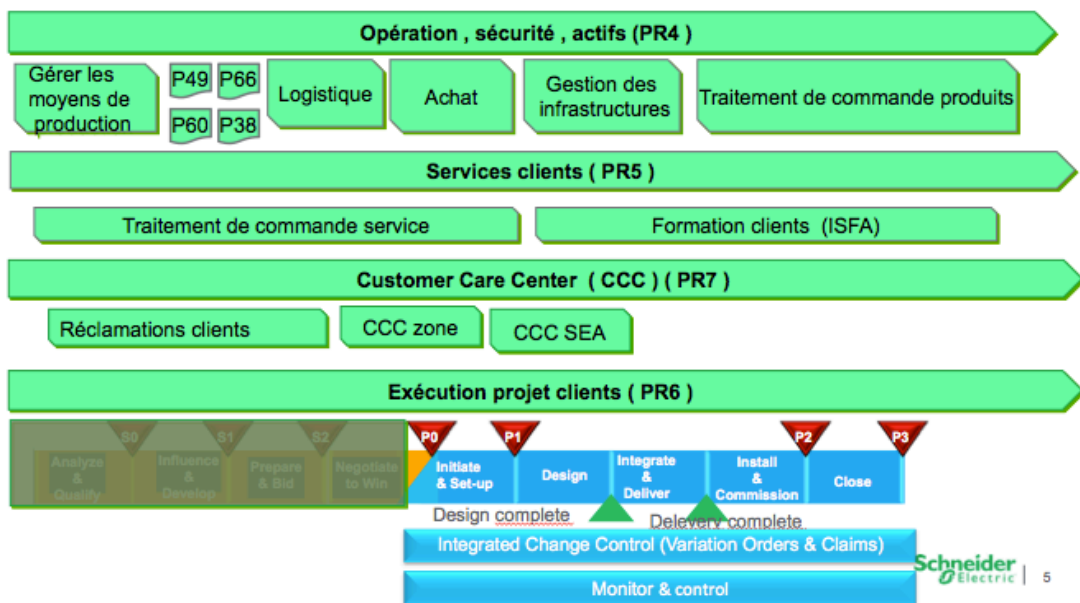


## Annexe 10 : Nouvelle cartographie de Schneider Electric Algérie

### Level 2 : Processus de Réalisation :

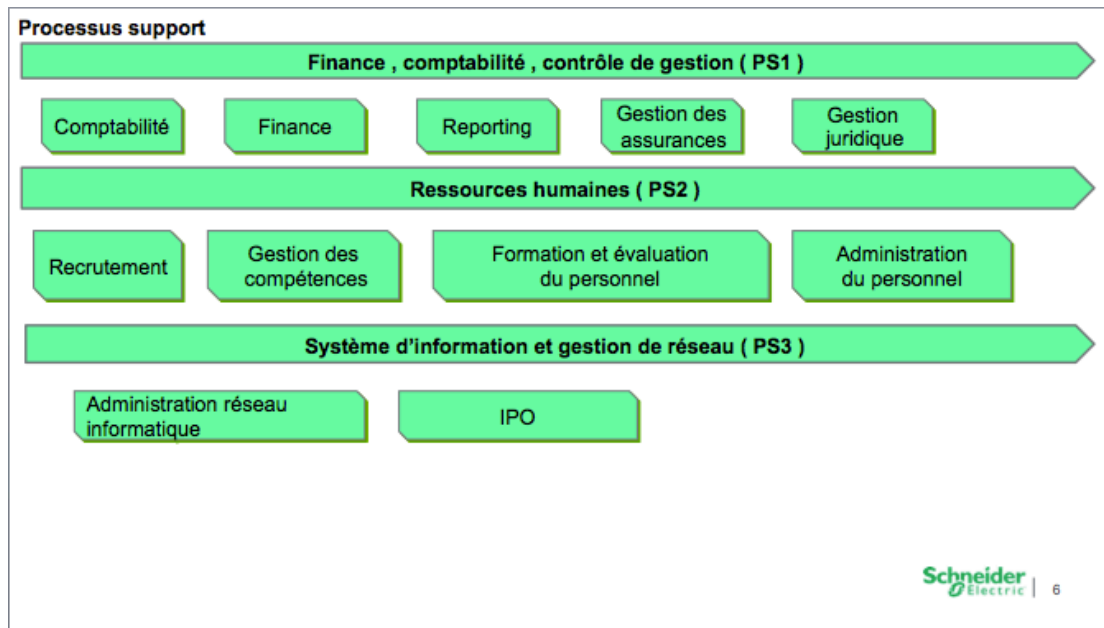


### Level 2 : Processus de Réalisation (suite) :

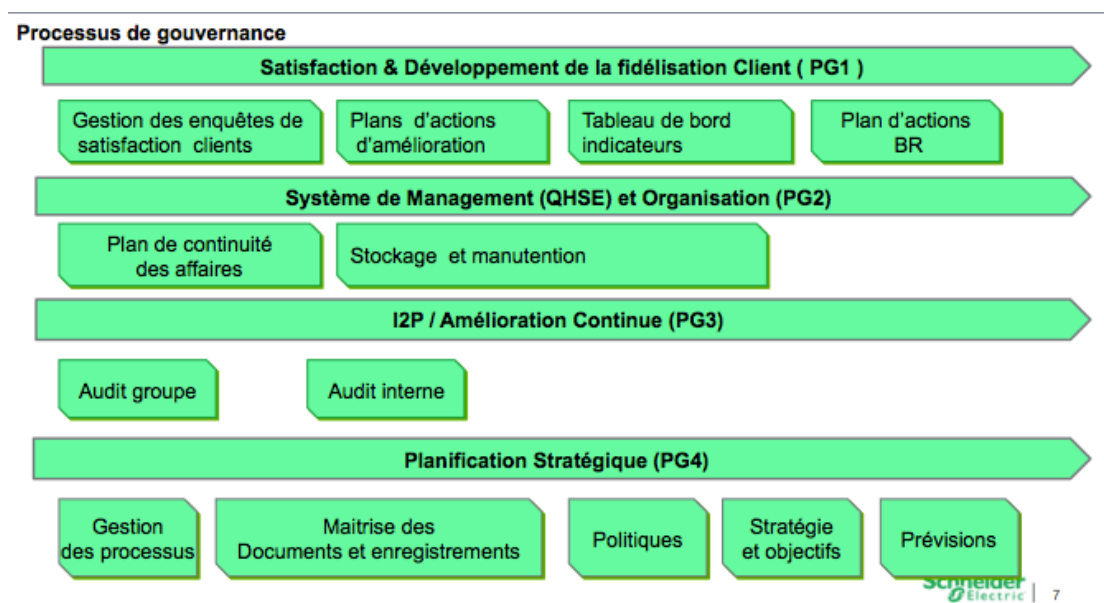


## Annexe 10 : Nouvelle cartographie de Schneider Electric Algérie

### Level 2 : Processus Support :



### Level 2 : Processus de Gouvernance :



## **TABLE DES MATIERS**

**Remerciement**

**Résumé**

**Glossaire**

**Listes des abréviations**

**Listes des Tableaux**

**Listes des figures**

**Sommaire**

**Introduction général .....A-D**

### **Chapitre I : Présentation de l'Organisme d'accueil**

**1. PRESENTATION DU GROUPE SCHNEIDER ELECTRIQUE.....6**

1.1. Historique.....6

1.2. Métiers de Schneider Electric.....8

a- La distribution électrique.....8

b- L'automatisme et contrôle.....8

1.3. Principaux marchés du groupe SE et leurs clients.....8

1.4. Organisation de Schneider Electric.....10

a- Vue d'ensemble de l'organisation de SE.....10

b- Chaine de valeur.....10

c- Cartographie des processus de Schneider Electric.....11

d- Description des processus.....11

1.5. Les programmes de Schneider Electric.....14

**2. PRESENTATION DE SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE (SEA)...16**

2.1. Historique et implantation en Algérie.....	16
2.1.1. Profil de Schneider Electric algérie.....	16
2.1.2. Informations générales.....	17
2.2. Visions, mission et politique de Schneider Electric Algérie.....	17
a- Vision.....	17
b- Mission.....	17
c- Politique de Schneider Electric.....	17
2.3. Activités de Schneider Electric Algérie (SEA).....	18
2.4. Offre de Schneider Electric Algérie.....	18
a- Les produits.....	18
b- Les services.....	18
c- Les projets / Solutions.....	18
2.5. Les principaux clients de Schneider Electric Algérie.....	19
2.6. Organisation de Schneider Electric Algérie.....	21
2.7. Cartographies des processus de Schneider Electric Algérie.....	22
a- Cartographie des processus de SMQ de SEA.....	22
b- Cartographie du système de management environnemental.....	23
2.8. Certifications de Schneider Electric Algérie.....	23
a- Certification ISO 9001 v 2008.....	23
b- Certification ISO 14001 v 2004.....	24

## **Chapitre II: Préparation du passage de la norme ISO 9001:2008 à l'ISO 9001:2015**

<b>1. L'ISO 9001 c'est quoi ?</b> .....	26
1.1. Organisation Internationale de Normalisation ISO.....	26
1.2. Le système de management de la qualité.....	27
1.3. Présentation de la famille ISO 9000.....	27
1.3.1. Définition.....	27
1.3.2. Historique de l'ISO 9001.....	28
a- ISO / TC 176.....	29
b- Evolution de la norme ISO 9001.....	30
1.4. Comparaison entre l'ISO 9001 v 2008 et l'ISO 9001 v 2015.....	31
a- Correspondances entre l'ISO 9001 v 2008 et l'ISO 9001 v2015.....	31
b- Les modifications et nouveautés de l'ISO 9001 v 2015.....	31
b.1. Sommaire.....	31
b.2. terminologie.....	32
b.3. Exigences.....	33
b.4. principes et concepts.....	33
<b>2. Préparation du passage de ISO 9001 et élaboration du plan d'action</b> .....	34
2.1. Diagramme du système documentaire de SEA par rapport à l'ISO 9001 v 2008.....	35
2.2. Evaluation des résultats obtenus par rapport aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 : 2015.....	41
2.3. Elaboration d'un programme de passage de la norme ISO 9001 : 2008 à l'ISO 9001 : 2015.....	53

## **Chapitre III : Traduction du passage par l'harmonisation du système documentaire**

<b>1. ANALYSE DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE SEA ET PREPARATION DU PLAN D’ACTION.....</b>	<b>56</b>
1.1. Analyse du Manuel de Management de SEA.....	58
1.2. Analyse de la cartographie de processus de SEA.....	58
a- Analyse de la cartographie des processus du SMQ.....	59
b- Analyse de la Cartographie du Système de Management Environnemental.....	65
1.3. Analyse des fiches processus, procédures, formulaire et instructions.....	67
a- Fiches processus.....	68
b- Procédures.....	68
c- Instruction, formulaires et divers enregistrements.....	70
1.4. Fixation des priorités de Schneider Electric Algérie .....	70
<b>2. PASSAGE ET HARMONISATION DU SYSTEME DOCUMENTAIRE DE SCHNEIDER ELECTRIC ALGERIE.....</b>	<b>72</b>
2.1. Comparaison des processus de la cartographie du groupe SE avec ceux de la cartographie de la SEA.....	72
2.2. Mise à jour et modifications des modifications des fiches processus.....	79
2.2.1. L’analyse AMDEC sur le processus « Support Client ».....	80
2.3. Elaboration de la nouvelle cartographie de Schneider Electric Algérie.....	83
2.4. Elaboration du nouveau manuel de management.....	84

<b>Recommandations .....</b>	<b>87</b>
<b>Conclusion générales .....</b>	<b>88</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Liste des annexes</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>La tables des matières</b>	