

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

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



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDE**

Master Professionnel en Management par qualité.

**Démarche de passage à la version 2015 de la norme ISO 9001.  
Cas de l'entreprise Sarl SOMAFE. El Harrach, Alger.**

**Élaboré par : SEBAA Ibrahim.**

**Encadré par : Dr CHAHED Amina.**

Juin 2017.

## Sommaire

RÉSUMÉ.....	iii
Liste des tableaux .....	vi
Liste des figures.....	vii
Liste des abréviations.....	viii
INTRODUCTION GÉNÉRALE .....	v
1 La problématique .....	1
2 L'objectif de l'étude.....	2
CHAPITRE I_Présentation de l'organisme d'accueil Sarl SOMAFE .....	4
Section 01 Présentation de l'organisme d'accueil .....	5
1 Fiche signalétique de l'entreprise.....	5
2 Vision de l'entreprise .....	6
3.Ressources de l'entreprise SOMAFE .....	7
4 Système de management qualité de SOMAFE .....	8
5 Secteurs d'activités de SOMAFE.....	11
6 Organigramme de l'organisme .....	12
7 La cartographie des processus de l'entreprise SOMAFE .....	13
8 Certificat iso 9001 vs 2008 .....	15
Section 02 Analyse et diagnostic .....	16
1 Diagnostic de l'organisme de SOMAFE .....	16
2 conclusion de chapitre I.....	17
Chapitre II_Vision sur l'ISO 9001 et la nouvelle version.....	18
1. Présentation de la norme ISO 9001.....	19
2 Présentation de la version 2015.....	19
3 Comparaison entre les deux versions 2008 et 2015. ....	23
4 conclusion de chapitre II.....	25
CHAPITRE III_Démarche de passage à la cinquième version 2015.....	27
Section 01 les chapitres de la norme à étudier .....	29
1 Contexte de l'organisme .....	29
1.1Détermination les enjeux externes et internes de l'entreprise SOMAFE .....	29
1.2 Identification des parties intéressées pertinentes.....	30
2 Identification des risques et des opportunités pour les processus de SOMAFE .....	31
2.1 Identification des risques .....	33
2.2 Identification des opportunités .....	35
3 Évaluation des performances .....	37
3.1 Tableau de bord des indicateurs de performance .....	38

Section 02 démarche d'évaluation .....	41
1 Check-list d'autoévaluation .....	41
2 Résultats .....	57
3 Discussion des résultats .....	60
4 Recommandations .....	61
CONCLUSION GÉNÉRALE .....	52
Glossaire.....	65
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	65
ANNEXE A.....	lxxi
ANNEXE B.....	lxxiii

## RÉSUMÉ

Chaque entreprise peut renforcer son système de management qualité par la démarche de passage de la version 2008 à la version 2015 pour réaliser ses objectifs dans le cadre de maintenir la certification de la norme iso 9001 et d'assurer la conformité de ses produits et ses services.

Au niveau de l'entreprise SOMAFE certifiée la version 2008 nous avons effectué la démarche de passage à la version 2015. Nous nous concentrons sur les principaux changements de la norme comme le contexte de l'organisme, l'approche par les risques et l'évaluation des performances.

Notre travail a débuté par un état des lieux pour comprendre la situation de l'entreprise et évaluer son système de management qualité. A partir des résultats obtenus nous avons établi des plans d'actions pour lever les écarts et répondre aux exigences de la version 2015 suivant le principe de l'amélioration continue (Roue PDCA).

**Mots clés :** iso 9001 version 2008, version 2015, passage, amélioration continue.

## ABSTRACT

Each company can strengthen the quality management system through the transition from the 2008 version to the 2015 version to achieve the desired objectives.

Within the framework of maintaining ISO 9001 conformity certificate and to ensure conformity of yours products and yours services. At the SOMAFE level matched in 2008 version. We transitioned to 2015 based on key changes such as organization context, risk-based approach and performance evaluation.

Our business is based on inventory to understand the company's situation and provide diagnostic status.

Based on the results we developed a business plan to correct the activities and meet the requirements of the 2015 version of the ISO 900 standard. According to the principle of continuous improvement

### **Keywords**

ISO 9001 edition 2008, editon 2015, traffic, continuous improvement.

## ملخص

. تعمل كل شركة على تعزيز نظام إدارة الجودة من خلال عملية الانتقال من نسخة 2008 إلى نسخة عام 2015 لتحقيق الأهداف المرجوة. في إطار الحفاظ على شهادة المطابقة ISO 9001 ولضمان مطابقة منتجاتها وخدماتها على مستوى شركة SOMAFE مطابقة في نسخة 2008. قمنا بعملية الانتقال إلى الإصدار 2015 بناء على التغييرات الرئيسية على النحو سياق التنظيم والنهج القائم على المخاطر وتقييم الأداء. ويستند عملنا على الجرد لفهم وضع الشركة وتقديم تشخيص الحالة. وبناء على نتائج وضعنا مخطط عمل لتصحيح الأنشطة وتلبية متطلبات نسخة 2015 من معيار ISO 9001 وفقا لمبدأ التحسين المستمر.

**كلمات البحث:** ايزو نسخة 20089001 ، نسخة 2015، المرور، والتحسين المس

## Remerciements

Le présent mémoire n'aurait pas vu le jour sans l'aide bienveillante, la compréhension et le dévouement d'un certain nombre de personnes qui, par leur présence et leurs conseils, m'ont apporté leur soutien.

Je voudrais tout d'abord, remercier Mme, Pr. Hasna Amina MESSAÏD, directrice de l'ENSM, et l'ensemble du corps professoral de l'ENSM, pour la qualité des enseignements et le soutien indéfectible qu'ils nous ont témoigné durant les deux ans de master.

Je témoigne aussi toute ma gratitude et ma sincère reconnaissance à mon encadreur, Dr. CHAHED Amina pour ses précieux conseils et remarques ainsi que pour la patience et le temps qu'il a bien voulu me consacrer.

J'adresse également mes vifs et sincères remerciements à l'ensemble du personnel de l'entreprise SOMAFE, pour son amabilité et sa gentillesse, et tout particulièrement à Mr, ZIANI Missoum, directeur de Qualité, pour son encadrement avisé en apportant aide, soutien et documentations, ayant permis l'élaboration de ce mémoire.

Enfin, J'exprime ma profonde gratitude à ma chère mère pour son soutien et sa patience durant toutes ces années d'études.

Enfin j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes amis qui m'ont toujours soutenue et encouragée au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à toutes et à tous.

## Liste des tableaux

<b>Tableau n° 1</b> : fiche signalétique de l'entreprise SOMAFE.....	5
<b>Tableau n° 2</b> : description de système de management qualité de SOMAFE.....	9
<b>Tableau n° 3</b> : les outils d'évaluation de système de management qualité de SOMAFE...10	
<b>Tableau no 4</b> : l'analyse SWOT de l'entreprise SOMAFE.....	
.17	
<b>Tableau n° 5</b> : les principales différences de terminologie entre les deux versions 2008 et 2009 de la norme iso 9001.....	23
<b>Tableau n° 6</b> : Les principes de management qualité de deux versions 2008 et 2015de la norme iso 9001.....	24
<b>Tableau n° 7</b> : les chapitres de deux versions 2008 et 2015 de la norme ISO 9001.....	25
<b>Tableau n° 8</b> : détermination des enjeux externes.....	29
<b>Tableau n° 9</b> : les enjeux internes de l'entreprise SOMAFE avec ses méthodes de surveillances.....	30
<b>Tableau n° 10</b> : les exigences des parties intéressées pertinentes avec ses méthodes de surveillances.....	31
<b>Tableau n° 11</b> : Identification des risques.....	33
<b>Tableau n° 12</b> : Identification des opportunités.....	36
<b>Tableau n° 13</b> : Tableau de bord des indicateurs des performances.....	38
<b>Tableau n° 14</b> : Échelle de couleur de taux de conformité.....	41
<b>Tableau n° 15</b> : check -List d'autoévaluation.....	42
<b>Tableau n° 16</b> : résultat de l'autoévaluation.....	57

## Liste des figures

<b>Figure n° 1</b> : l'évolution de personnel de l'entreprise SOMAFE.....	7
<b>Figure n° 2</b> : les secteurs d'activités de l'entreprise SOMAFE.....	8
<b>Figure n° 3</b> : évolution de chiffre d'affaire de l'entreprise SOMAFE.....	11
<b>Figure n° 4</b> : l'organigramme de SOMAFE.....	12
<b>Figure n° 5</b> : la présentation de la cartographie de processus de SOMAFE.....	14
<b>Figure n° 6</b> : les exigences de la norme ISO 9001 vs 2015 reposant à la roue de Deming.....	22
<b>Figure n° 7</b> : Échelle de cotation de la probabilité.....	32
<b>Figure n° 8</b> : Échelle de cotation de gravité.....	32
<b>Figure n° 9</b> : Échelle de la criticité pour l'analyse des risques.....	33
<b>Figure n° 10</b> : Tableau de l'échelle de cotation de l'importance.....	36
<b>Figure n° 11</b> : Identification des opportunités.....	37
<b>Figure n° 12</b> : résultat de l'évaluation.....	63

## Liste des abréviations

**DG** : directeur générale

**ISO** : International Standard Of Organisation

**RC** : Réclamation Client

**NC** : Non-conformité

**C** : conformité.

**AC** : Action Corrective

**AQ** : assistante Qualité

**SMQ** : Système de Management Qualité

**PDCA**: Plan, Do, Check, Act

**VS**: version.

**CR**: criticité.

**P**: probabilité.

**G**:gravité.

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

L'ouverture de marché au commerce international, avec les évolutions de la technologie, et dans un environnement variable sous l'influence des différents facteurs politiques, économiques, sociaux, technologiques et environnementaux pousse la direction de l'entreprise de prendre en compte ce contexte dans la planification de sa stratégie.

La stratégie de l'entreprise repose sur la réalisation des objectifs qualités et fournit des produits et/ou des services de bonne qualité, puisque ces dernières portent la force concurrentielle pour que l'entreprise être capable de se positionner dans un marché turbulent.

Pour mieux assimiler les concepts de qualité, nous avons choisi d'effectuer notre stage dans une entreprise certifiée par la quatrième version de la norme 9001 : 2008. Elle est en cours de passer à la cinquième version 2015 afin que son système reste toujours conforme aux exigences, de la norme, des parties intéressées pertinentes, et de l'entreprise elle-même.

L'entreprise nommée SOMAFE est une entreprise privée active dans le montage et la distribution des équipements électriques.

D'autres part, l'entreprise SOMAFE a un système de management qualité conforme à la version 2008 de la norme ISO 9001.

Actuellement, le défi de l'entreprise se situe dans la démarche qui doit être mise en œuvre pour passer à la cinquième version.

C'est pour ce motif précis que nous avons choisi le thème suivant comme un sujet de notre recherche :

**La démarche de passage de la vs 2008 à la vs 2015 de la norme ISO 9001 cas de l'entreprise Sarl SOMAFE, EL Harrach Alger.**

Dans le but de traiter cette démarche de passage, nous avons mis à la lumière la problématique suivante :

## **1 La problématique**

**Comment l'entreprise Sarl SOMAFE procède-t-elle au passage de la norme 9001 v 2008 à la norme 9001 v 2015 ?**

Dans le traitement de cette problématique nous essayons de répondre aux questions suivantes :

1. Quel est l'état actuel de l'entreprise SOMAFE ?
2. Quels sont les enjeux internes et externes de l'entreprise SOMAFE ?
3. Comment l'entreprise SOMAFE faire la transition à la cinquième version ISO 9001 ?
4. Est-ce que la norme 9001 vs 2015 réalise l'amélioration de la démarche qualité prévue de l'entreprise et répondre aux exigences des parties intéressantes pertinentes ?

Notre mémoire sera subdivisé en trois chapitres :

Le premier chapitre se divise en deux sections la première section comporte la présentation de l'entreprise d'accueil, et la deuxième section se consacre pour le diagnostic de l'entreprise par l'outil de SWOT, il explique ses forces, faiblesses, opportunités et ses menaces.

Le deuxième chapitre donne une vision sur la norme ISO 9001, étude et explication sur la nouvelle version (2015) et une comparaison entre celle-ci et l'ancienne version (2008).

Le troisième chapitre se consacre aux chapitres de la nouvelle version qui sont nous soulignés pour traiter dans la démarche de passage dont nous les citons comme suit :

- Contexte de l'organisme ;
- Identification des risques et des opportunités ;
- Évaluation de performance ;
- Et une check-list pour l'évaluation.

Nous adoptons une méthode descriptive pour le premier et le deuxième chapitre et une méthode analytique dans le troisième chapitre.

## **2 L'objectif de l'étude**

Nous sommes en cours d'accompagner l'entreprise, dans sa démarche de passage de la quatrième version 2008 à la cinquième version 2015, de la norme ISO 9001. L'objectif principal de l'étude est que l'entreprise renforce son système de management qualité et

acquiert des expériences qui peuvent traduire en amélioration continue suivant le principe (PDCA,), et conformément aux exigences de la nouvelle version 2015 de la norme ISO 9001.

# **CHAPITRE I**

**Présentation de l'organisme d'accueil Sarl**

**SOMAFE**


## Section 01 Présentation de l'organisme d'accueil

Pour traiter notre sujet de mémoire, nous avons choisi une entreprise privé intitulé SOMAFE active dans le secteur économique et commercial la distribution et montage des équipements électriques, certifié la quatrième version 2008 de la norme ISO 9001 et elle est en train de passer la cinquième version 2015.

### 1 Fiche signalétique de l'entreprise

Pour présenter l'entreprise, nous avons élaboré une fiche signalétique qui contient des informations essentielles sur l'entreprise, dans le tableau suivant :

**Tableau n° 1** : fiche signalétique de l'entreprise SOMAFE.

Nom de l'entreprise	Société Maghrébine de Fourniture de Matériel Électrique.
Forme juridique	SARL
Logo	
Capital	345 000 000,00 DA
Date d'entrée en production	1997
Démarrage de l'activité de montage des équipements électriques basse tension jusqu' à 3200 A	2002
Adresse	ZI 3 Route de Baraki el Harrach Alger
Téléphone	21323749208
Fax	021 82 86 97
Web	<a href="http://www.sarlsomafe.com">www.sarlsomafe.com</a>
Mail	<a href="mailto:contact@sarlsomafe.com">contact@sarlsomafe.com</a>

Source : réalisé par nous-mêmes.

L'entreprise SOMAFE en quelques chiffres<sup>1</sup>

- 165 employés (43 cadres, 60 techniciens, 62 ouvriers)
- Des distributeurs répartis sur le territoire national.

<sup>1</sup> Document interne de SOMAFE.

- 5000 m<sup>2</sup> en surface de stockage.
- 1200 m<sup>2</sup> en surface de câblage tableaux Basse Tension.
- 8500 références commercialisées.
- CA de 1230 MDA en 2014.

## **2 Vision de l'entreprise**

SOMAFE adopte une vision stratégique, pour devenir le leader en métier de la distribution et le montage des équipements électrique basse et moyen tension, ainsi que de jouer un rôle majeur sur l'ensemble des segments de marché et les zones géographiques de l'Algérie et les pays maghrébins.

### **2.1 Objectifs de l'entreprise SOMAFE<sup>2</sup>**

Les axes stratégiques de la politique qualité se traduisent par les objectifs suivants

- Respecter les besoins et attentes des parties intéressées.
- Augmenter nos parts de marchés à travers le développement de l'activité marketing.
- Développer les compétences des employés au sein de l'entreprise.
- Diversifier les fournisseurs et développer le partenariat pour nouveaux produits.
- Développer la communication au sein de l'organisation.

### **2.3 Mission de l'entreprise**

SOMAFE spécialisée dans le domaine des équipements électriques (distribution et montage), continue à évoluer par la satisfaction de ses clients qui apprécient la qualité de ses produits et services.

## **2.4 Les activités de SOMAFE**

### **2.4.1 Produits de distribution<sup>3</sup>**

Les produits de distribution d'énergie proposés par SOMAFE

- Disjoncteur modulaire et ses accessoires.
- Disjoncteur Boitier moulé et Ouvert.

---

<sup>2</sup> Les documents de SOMAFE ; manuel qualité

<sup>3</sup> Document interne, le manuel qualité.

- Coffrets et Armoires Électriques.
- Interrupteur et Sectionneur.
- Chemin de câble.
- Câbles, Goulotte, et barre de cuivre.

## 2.4.2 Commercialisation et services liés au KNX

SOMAFE se lance dans la commercialisation et les services liés au KNX (standard international de communication dans les bâtiments) utilisé par les plus grands fabricants.

SOMAF propose la solution la plus complète du marché, alimentateurs, actionneurs et capteurs, ainsi que des interfaces pour ajouter des fonctionnalités tel que la diffusion sonore, la vidéophonie ...etc.

Ces solutions offrent la sécurité, le confort, la gestion de l'efficacité énergétique et sont très bien adapté pour des projets d'hôtels, des bâtiments bureaux, industries, Hôpitaux, Logements.

## 3. Les ressources de l'entreprise SOMAFE

### 3.1 Ressources humaines

L'évolution du personnel de l'entreprise SOMAFE dans la figure suivante <sup>4</sup>

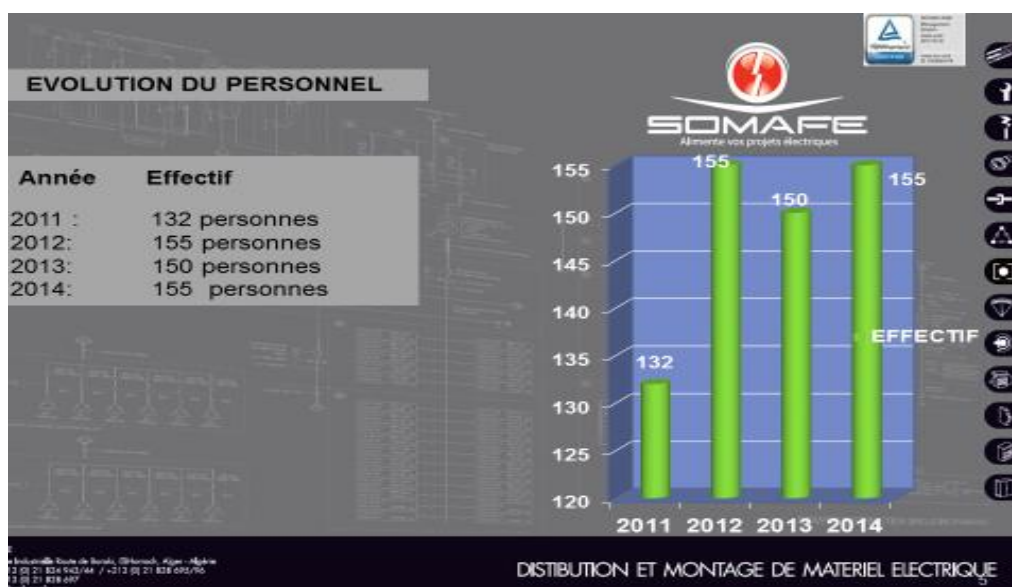


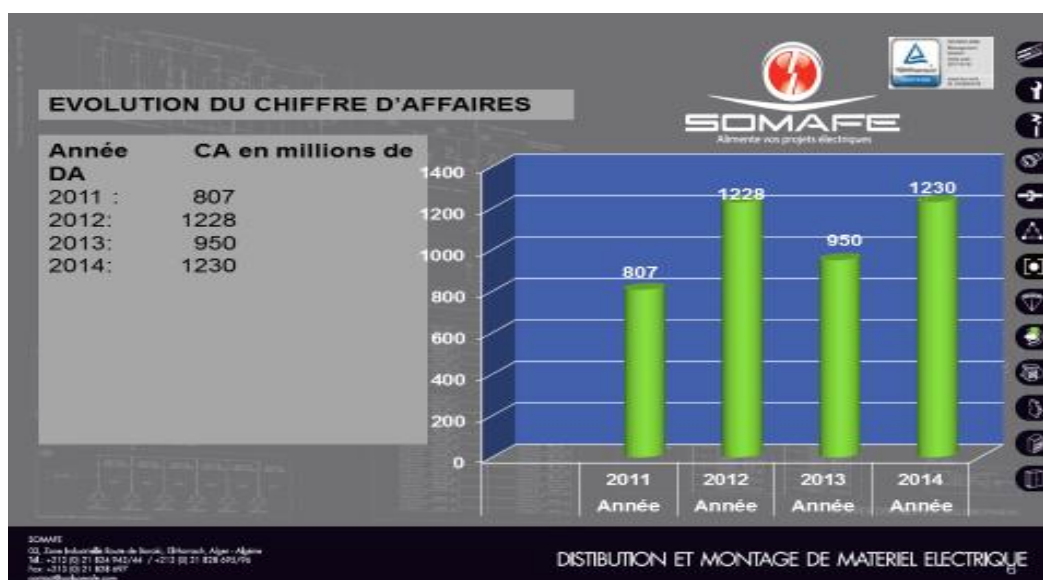
Figure n°1 : évolution du personnel de SOMAFE.

<sup>4</sup> Document interne de SOMAFE.

### 3.1.1 Commentaires de la figure des ressources humaines

On remarque une augmentation significative dans l'effectif de SOMAFE entre la période de 2011 à 2014, Le nombre de personnel évolué de 132 en 2011 jusqu'à 155 en 2014

**3.2 Ressources financières** La répartition de chiffre d'affaire de l'entreprise SOMAFE Durant les quatre années de 2011 à 2014 est représentée dans la figure N° : 4.



**Figure n° 2 :** évolution de chiffre d'affaire de l'entreprise SOMAFE.

### 3.2.1 Commentaire la figure des ressources financières

Le chiffre d'affaire augmente de façon significative, il est arrivé jusqu'à 1230 million de DA tandis qu'il ne dépassa pas 807 million de DA en 2011.

## 4 Système de management qualité de SOMAFE

Le manuel qualité décrit le système de management de la qualité (SMQ) de SOMAFE. Il contient toutes les dispositions nécessaires à l'organisation du système pour obtenir un fonctionnement interne :

- Compatible avec les exigences de la norme **ISO 9001 version 2015**,
- Efficace et apte à satisfaire les besoins et attentes des parties intéressées.

Le système de management qualité est établi, documenté, mis en œuvre et entretenu. Il en améliore en permanence l'efficacité, conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

Le **SMQ** s'applique aux activités de Commercialisation, Étude, Montage des matériels et équipements électriques basse tension ; et installation des équipements électriques basse tension et HTA.

#### 4.1 Description des responsabilités liées au système de management qualité

Le tableau N°5 ci-dessous illustre la description des responsabilités au sein de l'entreprise SOMAFE ainsi que les différentes activités de systèmes de management qualité.

**Tableau n° 2** : description de système de management qualité de SOMAFE.<sup>5</sup>

<b>RESPONSABILITE</b>	<b>DESCRIPTION</b>
<b>Assistant Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse du contexte (enjeux externes et internes) en collaboration avec le staff de la direction générale.</li> <li>-Participe à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise.</li> <li>-Élabore le projet de politique qualité</li> <li>-contribue à l'identification des risques et opportunités et les actions à mettre en œuvre pour faire face.</li> <li>-Planifie la mise en œuvre du système de management de la qualité</li> <li>-Assure que les processus du SMQ sont établis, mis en œuvre et entretenus.</li> <li>- Assure que la sensibilisation aux exigences des clients est effective.</li> <li>- Rend compte à la direction générale sur le fonctionnement du SMQ et de tout besoin d'amélioration.</li> <li>- Prépare la revue de direction.</li> <li>-Suit les actions d'amélioration.</li> </ul>
<b>Pilote de processus</b>	<p>S'assure de la performance du processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifie les besoins, examine et traite les non conformités et les actions d'amélioration liées au processus</li> <li>-Identifie, analyse et met à jour périodiquement les risques et opportunités liés au processus</li> <li>- Fournit les tableaux de bords : Objectifs et indicateurs de performance</li> <li>- Surveille et analyse le fonctionnement de son processus.</li> <li>- Effectue des revues de processus trimestriellement sanctionnées par des PV de revue de processus.</li> <li>- Engage des actions d'amélioration de son processus.</li> </ul>

<sup>5</sup> Les documents internes de SOMAFE, manuel qualité.

<b>Auditeurs Internes</b>	Désignés par l'Assistant Qualité : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisent des audits selon le calendrier annuel des audits</li> <li>- Vérifient que le Système Management Qualité est conforme aux exigences de la norme</li> <li>- Vérifient que le Système Management Qualité est mis en œuvre et entretenu avec efficacité.</li> </ul>
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4.2 Suivi du système de management de la qualité

Pour assurer la continuité de la chaîne dans le système de management qualité de SOMAFE, il y a plusieurs outils utilisés et organisés pour réaliser les objectifs déterminés.

Le suivi et l'évaluation de notre système reposent sur les outils suivants

**Le tableau n°3** : les outils d'évaluation de système de management qualité de SOMAFE<sup>6</sup>.

Outils	Objectifs et organisation
<b>Revue de direction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elle permet d'évaluer l'efficacité du SMQ mis en place par l'examen du bilan relatif au fonctionnement du système.</li> <li>• Organisée, deux fois par an, par la Direction Générale en présence des pilotes de processus.</li> <li>• Les points abordés sont ceux définis par la norme ISO 9001/2015.</li> <li>• La revue de direction donne lieu à un plan d'actions et systématiquement à un compte rendu.</li> </ul>
<b>Audit qualité interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivant la procédure PRO-MAN 03 (Audit interne).</li> <li>• L'audit interne du SMQ est planifié au moins une fois par an, en couvrant tous les processus identifiés.</li> </ul>
<b>Évaluation de la satisfaction client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fois par an, le pilote du processus commercial établit une enquête de satisfaction, en ciblant les principaux clients de la société et analyse les résultats de l'enquête. Les réclamations clients sont traitées et analysées chaque fin de trimestre.</li> </ul>
<b>Évaluation des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les risques sont identifiés et évalués périodiquement.</li> <li>• L'évaluation se fait par l'utilisation de la matrice de criticité du risque.</li> <li>• Des plans d'action pour faire face aux risques sont établis.</li> </ul>
<b>Actions correctives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivant la procédure PRO-MAN 02 : chaque pilote de processus a pour mission de déclencher des actions correctives pour améliorer les résultats de son processus</li> </ul>

<sup>6</sup> Les documents internes de SOMAFE, manuel qualité.

<b>Indicateurs et suivi des objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définis par la direction à travers un tableau de déploiement des objectifs, les indicateurs qualité associés aux processus sont définis dans les tableaux de bord. Ils sont examinés à fréquence régulière.</li> <li>• Chaque propriétaire du processus est responsable du relevé des indicateurs pour mesurer la performance de son processus.</li> </ul>
<b>Surveillance du produit et service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus de surveillance des produits est intégré dans les processus montage et installation. Cette surveillance est assurée suivant un plan de contrôle établi.</li> <li>• Les équipements de contrôle et de mesure sont gérés par le responsable des essais qui assure périodiquement leur étalonnage/vérification.</li> </ul>
<b>Surveillance des processus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La surveillance des processus est assurée par la tenue de revue de processus à chaque fin de trimestre permettant d'analyser, entre autres, les tableaux de bord et d'assurer la maîtrise et l'amélioration des processus.</li> </ul>

## 5 Secteurs d'activités de SOMAFE

L'entreprise a réussi dans la diversification de son secteur d'activité selon la répartition de ses activités

Les secteurs d'activités de SOMAFE sont représentés dans la figure suivante<sup>7</sup>



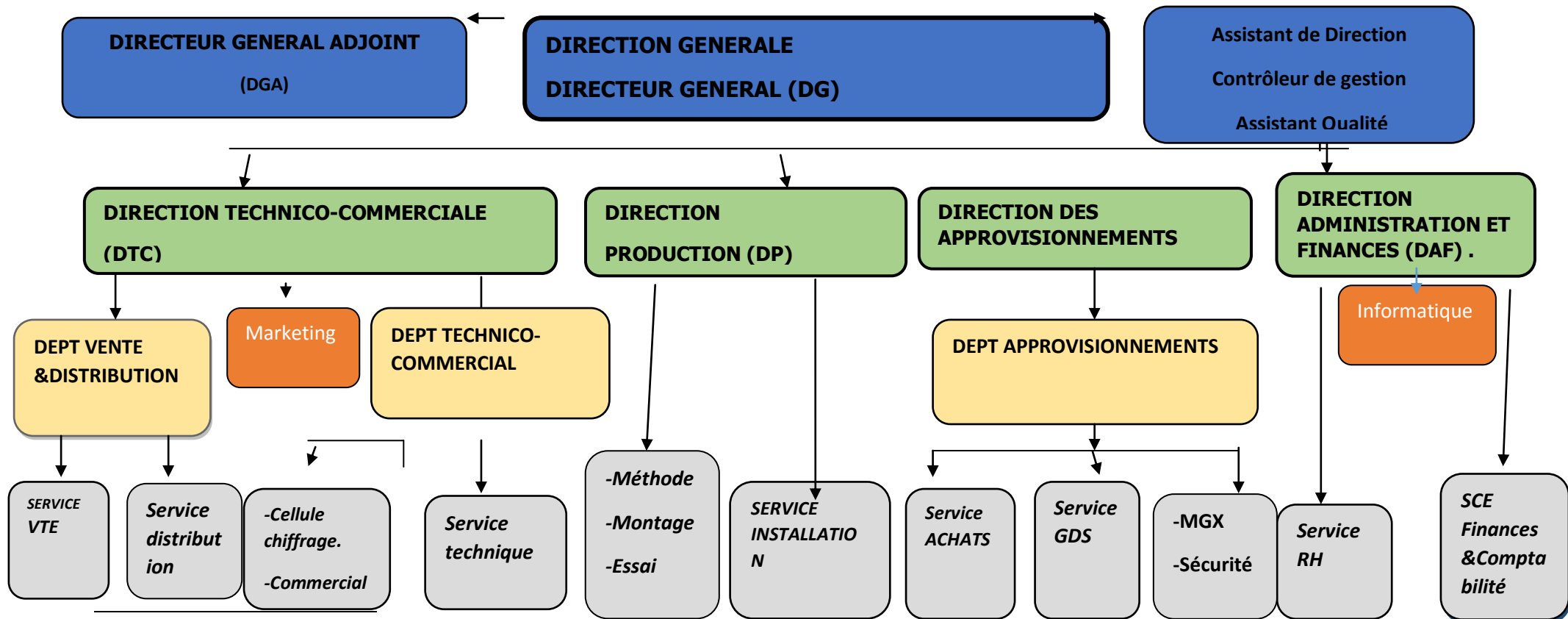
**Figure n° 3 :** secteurs d'activités de SOM AFE.

<sup>7</sup> Les documents internes de SOMAFE présentation de SOMAFE.

## 6 Organigramme de l'organisme

L'organisation des différents processus de SOMAFE et leurs interactions sont illustrées dans l'organigramme suivant<sup>8</sup>

Figure n° 4 : Organigramme de SOMAFE.



<sup>8</sup> Les documents internes de SOMAFE, manuel qualité.

## **7 La cartographie des processus de l'entreprise SOMAFE**

Les processus de l'entreprise SOMAFE sont représentés dans la cartographie ci-après et résumés dans la carte d'identité des processus qui définit les principaux éléments qui constituent les processus du Système de Management de la Qualité. Les interactions entre les processus sont décrites dans la cartographie des processus.

### **7.1 Commentaire des processus SOMAFÉ**

D'après la figure des processus, on remarque une coordination entre les processus de SOMAFÉ ; management, réalisation et support pour répondre aux exigences des parties intéressées pertinentes et fournir des produits /ou des services satisfaisants ses attentes.

La figure n°5 illustre la cartographie globale des processus SOMAFE<sup>9</sup>

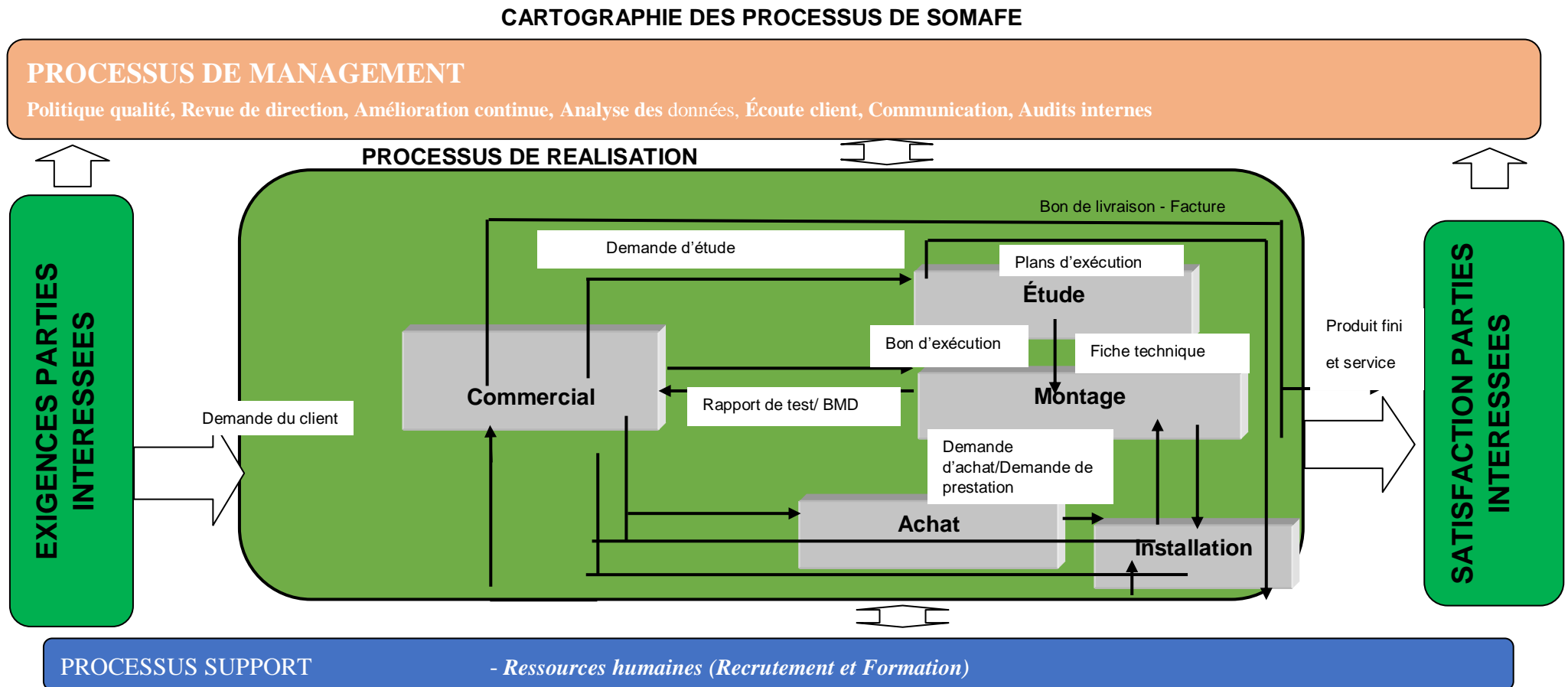


Figure n°5 : représentation la cartographie de processus de SOMAFE.

<sup>9</sup> Documents internes de SOMAFE, manuel qualité.

## **8 Certificat iso 9001 vs 2008**

L'entreprise, depuis la mise en place de son système de management qualité, dans le cadre d'appliquer sa stratégie et ses objectifs qualité, et d'améliorer la qualité de pilotage et de management et celles de ses produits et ses services, elle a fait beaucoup des efforts, qui se traduisent par la suite dans l'octroi d'une certification à la version 2008 le 31/10/2014 voir « Annexe B ».

## Section 02 Analyse et diagnostic

### 1 Diagnostic de l'organisme de SOMAFE

Pour diagnostiquer l'état de l'entreprise SOMAFE il est convenable d'utiliser un modèle simple nommé le SWOT. Ce modèle permet d'apparaître Les forces et faiblesses de l'entreprise. Il s'agit d'une analyse interne (explication des comportements passés) autour des trois axes : la position, les activités et l'organisation de l'entreprise.

Les opportunités et les menaces de l'entreprise s'effectuent par une analyse externe (orientation des comportements futurs ou potentiel) prenant en compte la stratégie de l'entreprise et les évolutions prévisibles dans son environnement.

#### 1.1 Avantage de l'outil

L'analyse de **SWOT** considéré comme un outil essentiel, pour dédier la stratégie de l'entreprise, et d'élargir notre base des données sur l'état de l'entreprise, prenant en compte le diagnostic interne et externe de l'entreprise SEMAFE.

#### 1.2 Analyse SWOT de SOMAFE

Le tableau suivant cite les analyses internes et externes de l'entreprise SOMAFE selon l'outil d'analyse de **SWOT**.

**Tableau n° 4** : l'analyse SWOT de l'entreprise SOMAFE.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Certifié ISO</li> <li>-Partenariat avec un leader mondial ABB</li> <li>-Connu sur le marché</li> <li>-Produit de qualité</li> <li>-Prix concurrentiels.</li> <li>-Taux de croissance passable</li> <li>-Chiffre d'affaire est bien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pas de connaissances sur le marché.</li> <li>-Absence de veille concurrentielle</li> <li>-Absence de veille règlementaire.</li> <li>-Délai de livraison toujours dépassés.</li> <li>-Départ de compétences (turn-over)</li> <li>-Méconnaissance des couts de production.</li> <li>-manque l'efficacité de plan de communication.</li> <li>-Manque innovation.</li> <li>-Planification des opérations.</li> <li>- manque management de la chaine logistique.</li> <li>_absence de marketing stratégique.</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Secteur en développement.</li> <li>-Demande toujours croissante.</li> <li>-Transition énergétique.</li> <li>-secteur vaste</li> <li>-Manque de concurrence</li> <li>- lieu stratégique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-80% des achats avec un seul fournisseur.</li> <li>-Installation sur le marché de distributeurs de grandes marques.</li> <li>-ABB qui cherche des distributeurs.</li> <li>-apparition des nouveaux concurrents</li> <li>-le résultat de la crise économique c'est l'adoption de lois financières décourageantes l'investissement</li> </ul>

Source : réalisé par nous-mêmes.

## **2 conclusion de chapitre I**

D'après l'étude précédente de chapitre 2 on peut constater les points suivants

L'entreprise SOMAFE a des ressources nécessaires pour entamer la démarche de passage à la nouvelle version 2015 de la norme ISO 9001 et selon le résultat obtenu après le diagnostic et si on fait une comparaison entre les forces, faiblesse et les opportunités, menaces, elle a une position stable.

Dans la présente étude, nous essayons d'établir un plan d'action pour transférer les faiblesses en des forces et les menaces en des opportunités.

## **CHAPITRE II**

### **Vision sur l'ISO 9001 et la nouvelle version**

## 1. Présentation de la norme ISO 9001.

### 1.1 Qu'est-ce que l'ISO 9001 ?

« L'ISO 9001 est un référentiel international qui prend en compte toutes les activités d'une organisation, quel que soit son secteur (industrie, service, formation, enseignement ...).

Ce référentiel se focalise sur la satisfaction des clients et la conformité des produits et services vis-à-vis des exigences internes et externes de l'organisation.

Le référentiel ISO 9001 est le référentiel le plus connu et le plus utilisé à travers le monde. C'est le référentiel de base de toute organisation optimisée.

Le référentiel ISO 9001 est publié depuis 1987. Il y a plus de 1 million d'organismes certifiés ISO 9001 à travers le monde. »<sup>10</sup>

ISO 9001 version 2015, intitulée « système de management de qualité -exigences », c'est la cinquième version de la norme ISO 9001, une norme reconnue à l'échelle internationale pour le management de système de qualité des organismes norme générique applicable pour toutes organisme pour chaque taille ou nature de celle-ci, être adéquate avec les norme iso 14001 et iso 18001.

## 2 Présentation de la version 2015

La version ISO 9001 : 2015 adopte une vision de la qualité pragmatique, dynamique, avec le langage et les préoccupations des organismes d'aujourd'hui et une meilleure prise en compte des risques et opportunités, du contexte et des enjeux et s'ouvre aux diverses parties intéressées pertinentes pour l'organisme.<sup>11</sup>

« Le comité chargé de l'élaboration du présent document est le Comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*. »<sup>12</sup>

La présente Norme internationale n'exige pas l'application de sa structure et de sa terminologie aux informations documentées du système de management de la qualité d'un organisme.<sup>13</sup>

<sup>10</sup>Gapillout Isabelle, La qualité avec l'ISO 9001 : 2015 et plus encore, 12,2015.

<sup>11</sup>Gapillout Isabelle, La qualité avec l'ISO 9001 : 2015 et plus encore, 12,2015.

<sup>12</sup> Iso 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences

<sup>13</sup> Iso 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences.

Les évolutions pour la version 2015 par rapport à la version 2008 sont majeures afin de pouvoir proposer un référentiel adapté au contexte économique actuel.

Les sujets suivants ont été ajoutés ou remaniés en profondeur par rapport à la version précédente<sup>14</sup>

- Contexte et parties intéressées : Un organisme doit définir les enjeux externes et internes pouvant impacter la conformité du produit et la satisfaction du client. Les besoins et attentes des parties intéressées doivent être également pris en compte.
- Une notion d'autorité et de responsabilité a été induite au niveau des processus (cf. §4.4.1 v2015) pour renforcer le pilotage déconcentré de chaque processus
- L'approche par les risques.
- Les termes "manuel qualité", "plan qualité", "procédures documentées", "enregistrements" et "documents" sont remplacés par le terme générique "Information documentée". Les informations documentées sont définies dans la norme, elles doivent être maîtrisées et conservées afin de prouver le bon fonctionnement des processus. Cependant, le niveau de détail dépend des besoins de l'organisme.
- Amélioration continue : exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

## 2.1 Domaine d'application

« La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

- a) doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, et
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Toutes les exigences de la présente Norme internationale sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit. »<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> [www.wikipédia.com](http://www.wikipédia.com) 08/05/2017 à 13 :05.

## 2.2 Approche processus

Selon la norme iso 9001 version 2015<sup>16</sup>

« La présente Norme internationale promeut l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction des clients par le respect de leurs exigences.

L'approche processus s'appuie sur une identification systématique et un management des processus et de leurs interactions de manière à obtenir les résultats prévus conformément à la politique qualité et à l'orientation stratégique de l'organisme. Le management des processus et du système dans son ensemble peut être réalisé en appliquant le cycle PDCA (voir 0.3.2), en lui intégrant globalement une approche s'appuyant sur les risques (voir 0.3.3) visant à tirer profit des opportunités et à prévenir et limiter les résultats indésirables.

L'application de l'approche processus dans le cadre d'un système de management de la qualité permet :

- a) la compréhension et la satisfaction en permanence des exigences ;
  - b) la prise en compte des processus en termes de valeur ajoutée ;
  - c) l'obtention d'une performance effective des processus ;
  - d) l'amélioration des processus sur la base d'une évaluation de données et d'informations
- ».

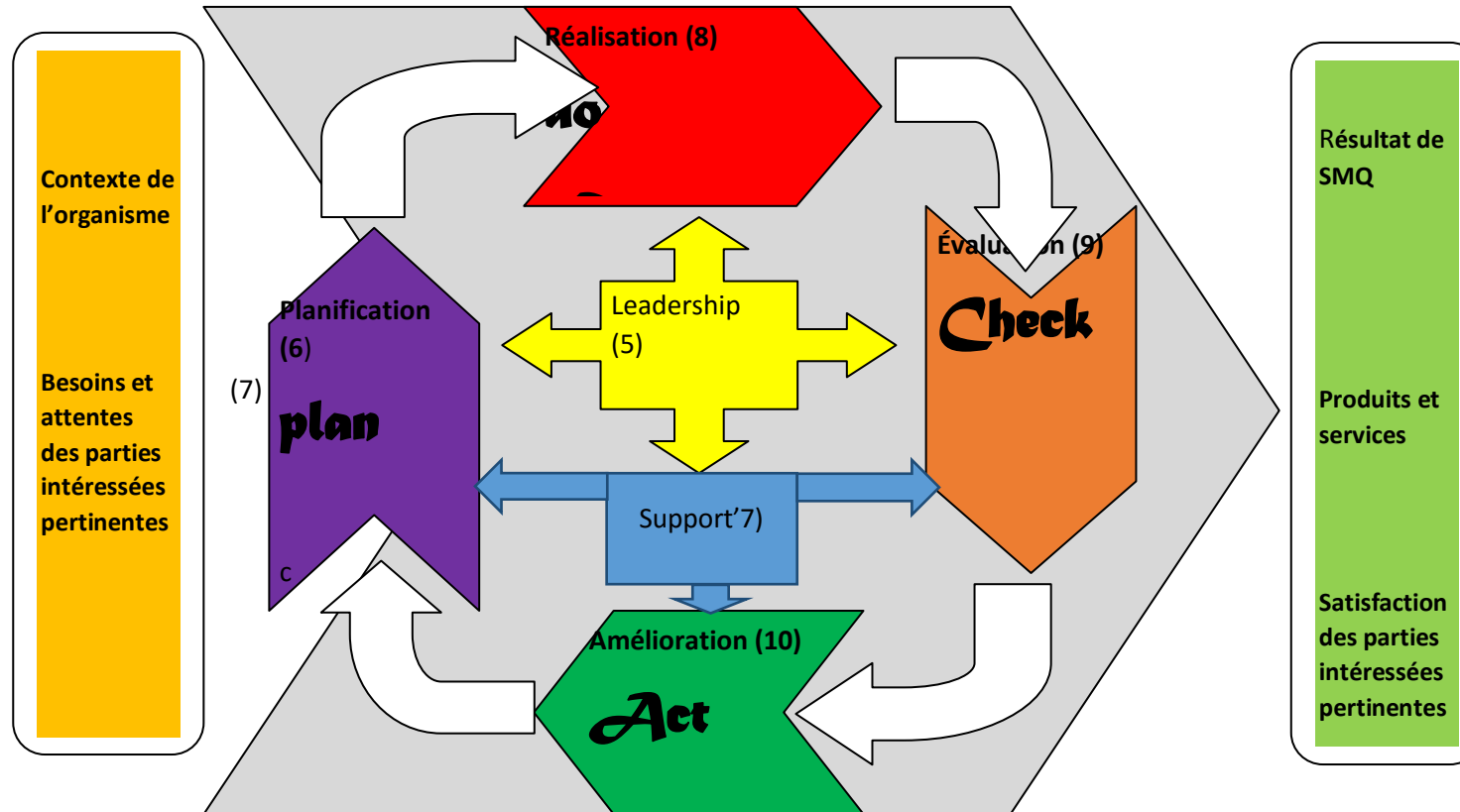
La figure suivante représente les exigences de la norme iso 9001 version 2015 dans le cycle PDCA.

---

<sup>15</sup> Iso 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences.

<sup>16</sup> Iso 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences.

Figure n° 6 : la structure des exigences de la norme ISO 9001 vs 2015 reposant sur la roue de Deming



Source : réalisé par nous mêmes.

### 3 Comparaison entre les deux versions 2008 et 2015.

#### 3.1 Terminologie.

Les principales différences de terminologie entre la nouvelle édition de la norme ISO 9001 et l'édition précédente représentées dans Le tableau n°5.<sup>17</sup>

**Tableau n° 5** : les principales différences de terminologie entre les deux versions 2008 et 2015 de la norme ISO 9001.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Produits	Produits et services
Exclusions	Non utilisé (Voir l'Article A.5 pour une clarification de l'applicabilité)
Représentant de la direction	Non utilisé (Des responsabilités et autorités similaires sont attribuées, mais aucune exigence relative à un représentant unique de la direction)
Documentation, manuel qualité, procédures documentées, Enregistrements	Informations documentés
Environnement du travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus
Équipements pour la surveillance et la mesure	Ressource pour la surveillance et la mesure
Produits achetés	Produits et services fournis par des prestataires externes
Fournisseur	Prestataire externe

#### 3.2 Principes de management de qualité.

Les principes de management qualité des deux versions de la norme ISO 9001 dans le tableau suivant<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Iso 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences.

<sup>18</sup> Établi par nous-mêmes

**Tableau n° 6 :** Les principes de management qualité des deux versions 2008 et 2015 de la norme ISO 9001.

N° de principe	9001 vs 2008	9001 vs 2015
1	Écoute client	Orientation client
2	Leadership de la direction	Responsabilité de la direction
3	Implication du personnel	Implication du personnel
4	Approche processus	L'approche par les risques
5	L'approche systémique	Amélioration
6	L'amélioration continue	Prise de décision fondée sur des preuves
7	L'approche factuelle pour la prise de décision	Management des relations avec les parties intéressées
8	Les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs	

Source : réalisé par nous-mêmes.

**Commentaire de tableau :** la nouvelle version comporte sept (07) chapitres, par contre l'ancienne version comporte huit (08) chapitres.

### 3.3 Les chapitres de la norme ISO 9001 des deux versions

La structure de la norme ISO 9001 version 2015 a été mise en cohérence avec les autres normes ISO. Les rapprochements entre les multi-certifications seront facilités en comparaison à l'édition précédente qui ne contient que huit. La nouvelle édition 2015 comporte dix chapitres

**Tableau n°7** : les chapitres de deux versions 2008 et 2015 de la norme ISO 9001.

<b>N° de chapitre</b>	<b>9001 vs 2008</b>	<b>9001 vs 2015</b>
1	Domaine d'application	Domaine d'application
2	Références normatives	Références normatives
3	Termes et définitions	Termes et définitions
4	Système de management de la qualité	Leadership
5	Responsabilité de la direction	Planification
6	Management des ressources	Ressources
7	Réalisation du produit	Support
8	Mesure, analyse et amélioration	Réalisations des activités opérationnelles
9		Évaluation des performances
10		Amélioration

Source : réalisé par nous-mêmes.

### **3.4 Comparaison entre les exigences des deux versions 2008 et 2015**

Pour mieux étudier la norme ISO 9001 version 2015 et éclaircir les changements apportés nous avons présenté un tableau comparatif entre la nouvelle version et l'ancienne version.

« Voir l'ANNEXE A »

## **4. Conclusion de chapitre II**

On constate un changement clair de la structure de la norme ISO 9001 version 2015. Elle devient plus adéquate avec les autres normes de management qualité comme les normes

14001 et 18001. La cinquième version 2015 a répondu aux besoins et attentes des parties intéressées avec une proportion plus élevée.

Elle comporte l'approche par les risques qui permet de l'entreprise d'identifier les risques potentiels et les opportunités et par conséquent réaliser ses objectifs en application le principe de l'amélioration continue.

## **CHAPITRE III**

### **Démarche de passage à la cinquième version 2015**

Dans ce chapitre nous essayons de toucher les principaux changements apparus de la nouvelle version « 2015 » de la norme ISO 9001 et après une analyse profonde, nous avons ordonné ce chapitre selon les points suivants

- Contexte de l'organisme ;
- Identification des risques et des opportunités ;
- Les indicateurs des performances ;
- Check-list pour l'évaluation ;
- Résultat obtenus ;
- Recommandations.

## Section 01 : Les chapitres de la norme sélectionnés

### 1 Contexte de l'organisme

Pour comprendre le contexte de SOMAFE, nous avons fait la détermination des enjeux externes et internes qui sont pertinents par rapport à la finalité de l'entreprise et son orientation stratégique et qui influent sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son système de management de la qualité.

Selon la norme 9001 vs 2015 l'exigence 4.1 de note 2<sup>19</sup>

« La compréhension du contexte externe peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique, qu'il soit international, national, régional ou local ».

#### 1.1 Détermination les enjeux externes et internes de l'entreprise SOMAFE

**1.1.1 Enjeux externes :** Le tableau n°8 résume les principaux enjeux externes et ses méthodes de surveillance.

**Tableau n° : 8** Détermination des enjeux externes.

Enjeux externes	Méthode de surveillance
Le marché	Veille concurrentielle
Client	Questionnaire de satisfaction Fiche des réclamations
Concurrents	Veille marketing Veille concurrentielle
Prestataire externe	Veille économique
Distributeur	Veille économique
Autorité politique Lois d'investissement Lois de finance	Veille légale et réglementaire  Veille économique
ISO/CEI/IANOR	Veille normative
Syndicat Organisation des travailleurs	Veille réglementaire
Gouvernement Orientation économique et politique	Veille légale et réglementaire Veille politique Veille économique
Organisme certificateur	Maintien de la certification
Environnement	Prise en compte de la protection environnementale

Source : Réalisé par nous-mêmes.

<sup>19</sup> Iso 9001 vs 2015 système de management qualité exigences.

### 1.1.2 Enjeux internes

Le tableau n°9 : suivant résume les principaux enjeux internes et ses méthodes de surveillances.

**Tableau n°9 :** les enjeux internes de l'entreprise SOMAFE avec ses méthodes de surveillances.

Enjeux internes	Méthode de surveillance
Politique et objectifs qualité	Veille stratégique
Ressources humaines Connaissances Compétence	Formation continue Gestion de connaissance Grille d'évaluation
Système d'information	Veille technologique
Environnement interne	Prise en compte les attentes des toutes les ressources humaines.
Culture de l'entreprise Les valeurs de l'entreprise	Veille socio culturelle Transparence

Source : Réalisé par nous-mêmes.

### 1.2 Identification des parties intéressées pertinentes

Nous avons fait identifié les parties intéressées pertinentes, leurs exigences et la méthode de surveillance afin que L'entreprise SOMAFE fournisse des produits et services répondants aux exigences des parties intéressées pertinentes et autres exigences légales et réglementaires.

Le tableau n° : 10 suivant indique les principales parties intéressées, leurs exigences et la méthode de surveillance.

**Tableau n° : 10** les exigences des parties intéressées pertinentes avec ses méthodes de surveillances.

Parties intéressées	Exigences	Méthode de surveillance
Clients/ Distributeurs	Conformité des produits et services.  Respect des délais de livraison. Disponibilité des produits. Service après-vente Installation Essai d'utilisation	Plan de contrôle. Audits. Questionnaire de satisfaction Fiche de réclamation Respect de cahier de charge
Actionnaires	Résultat net excédentaire.	Bilan annuel
Employés	Rémunération équitable Considération. Respect le code de travail Améliorer l'environnement de travail Protection de la santé et de la sécurité (utilisation des équipements de protection)  Formation Reconnaissance Avantage Transparence Grille d'évaluation logique et équitable Communication interne Relation mutuelle	Questionnaire Inspection du travail Veille socioculturelle Commission hygiène et sécurité  Plan de communication  Plan de formation Questionnaire
Banques	Respect des échéanciers financiers.	Respect des contrats
Prestataires externes	Solvabilité Confiance Relation mutuelle bénéfique	Pas de retard dans les paiements. Respect des contrats

Source : Réalisé par nous-mêmes.

## 2 Identification des risques et des opportunités pour les processus de SOMAFE

L'approche par les risques était implicite dans les versions précédentes de la norme ISO 9001. Dans la version 2015 cette approche par les risques devient une exigence en vue de satisfaire un objectif de prévention d'où l'intégration du concept d'action préventive dans l'approche par les risques. Il devient obligatoire de dresser un inventaire de tous les

risques. Cet inventaire doit nécessairement être tenu à jour périodiquement et en particulier après l'apparition d'un événement néfaste à la suite d'une vulnérabilité<sup>20</sup>

Nous avons constitué un groupe qualité pour identifier les risques et les opportunités constitué par

- Le directeur de qualité de SOMAFE.
- Un accompagnateur auditeur afnor désigné par SOMAFE à l'aide de démarche de transition.
- Le pilote de chaque processus.
- Nous mêmes comme un stagiaire de qualité.

Échelle de cotation de la probabilité	
1	N'est jamais arrivé
2	Une fois par an
3	Quelques fois par an
4	Une fois par mois
5	Une fois par semaine

**Figure n° : 7** Échelle de cotation de probabilité.

Échelle de cotation de la gravité	
1	Minimal
2	Mineur
3	Moyen
4	Grave
5	Très graves

**Figure n° : 8** Échelle de cotation de gravité.

---

<sup>20</sup>Claude, Pinet (2015). L'iso 9001 facile version 2015, réussir sa démarche de certification, paris, lexis éditions 255.

Probabilité	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5 Gravité

**Figure n° 9** : Échelle de la criticité pour l'analyse des risques.

## 2.1 Identification des risques

**Tableau n° 11** : Identification des risques par processus.

Processus	Identification des risque	Probabilité (P)	Gravité (G)	Criticité (Cr)	Priorité de risques	Plan d'action	Responsable	échéance
Management	Non satisfaction des parties intéressées	2	5	10	2	- Vérifier et contrôler les actions correctives engagées. -maîtriser la communication.	DG	Semestriel
	Non-respect des exigences légales et réglementaires	2	5	10	2	Recruter un juridique Veille réglementaire	Juridique	Semestriel
	Objectif mal défini	1	5	5	4	Identifier des objectifs smart	DG et AQ	Semestriel
	Plan de communication mal adaptés	3	4	12	1	Renforcer l'efficacité de plan de communication	DG et AQ	Trimestriel
Montage	Dossier d'étude incomplet	4	3	12	4	Lancement de montage produit avec un dossier complet	Pilote de processus	Immédiat
	Manque d'espace de travail	2	5	10	7	Sous- traitante extension		Semestriel
	Arrêt des machines	1	5	5	8	Prévenir le plan de maintenance		Immédiat
	Absence d'outillage	3	4	12	4	Suivi du rangement des outils de travail selon 5s.		Mensuel

						En cas de la cesse demande systématique d'achat local		
	Manque matériels adaptés	5	4	20	2	Proposition matériel équivalents disponible		Trimestriel
	Erreur de montage et câblage	5	5	25	1	Contrôle et vérification permanent par technicien de contrôle		Immédiat
	Défaillance matériel	3	4	12	4	Vérification matérielle en cours de réception avant stock		Immédiat
	Retard de la mise à disposition des produit fini	4	4	16	3	Suivi la planification des affaires en système		Immédiat
	Absence contrôleur de test	1	4	4	9	La disponibilité d'un opérateur habilité et qualifié pour le contrôle minium deux personnes		Mensuel
Achats	Achat de produit non conforme au besoin.	2	4	8	6	Contrôle systématique la réception	Contrôleur de la réception	Chaque achat
	Situation de monopole dans les achats	4	4	16	1	Diversifier la source d'approvisionnement des produits	DG ou pilote concerné	Semestriel
	Rupture de stocks	3	4	12	2	Mise en place d'un logiciel de stock	Pilote	Semestriel
	Erreur de commande	2	3	6	7	Vérification et contrôle systématique des pro-forma et bons de commande	Agent de saisir	Immédiat
	Achat chez un fournisseur non évalué	2	4	8	6	Prévoir un risque potentiel pour les fournisseurs.	Pilote d'achat	Dans le temps
	Système informatique défaillant au niveau de la GDS	3	4	12	2	Prévoir un logiciel fiable	Pilote 'achat	Semestriel
	Perte de marchandises stockées	4	4	16	1	Renforcer les moyens de sécurité	Pilote d'achat	Semestriel
	Instabilité dans la réglementation sur les importations	3	3	9	5	Veille réglementaire, politique et économique.	Juridique	Semestriel
Commercial	Livraison des produits en retard	3	3	9	1	Maitrise la logistique	Pilote	Semestriel
	Perte de clients	1	5	5	3	Renforcer et répondre aux orientations de clients.	DG et pilote	Annuel
	Livraisons non conformes aux besoins	1	4	4	4	Vérification et contrôle	Agent de contrôle	Immédiat
	Défaut de paiement	2	4	8	2	Vérification et contrôle	Agent de saisir	Immédiat
	Perte de chiffre d'affaires	1	5	5	3	Prévoir les risques potentiels et analyser les causes.	DG et pilote	Semestriel

Étude	Non-conformité de l'étude	2	4	8	2	Revue de compétence systématique	Dg et pilote de processus	Semestriel
	Non maîtrise des exigences normatives	2	4	8	2	Identifier les besoins en formation	Pilote de processus	Semestriel
	Dépassement des délais	3	4	12	1	Planifier les affaires en fonction des moyens à déterminer	Pilote de processus	Mensuel
Ressources humaines	Départ des compétences	4	4	16	1	Répondre aux attentes des personnels et motiver.	Dg et pilote de processus	1 mois
	Contrat du travail mal adapté	2	4	8	3	Améliorer les contrats on prend en compte les attentes des employeurs	Pilote	Semestriel
	Manque de succession dans les postes critiques	3	4	12	2	Planifier le recrutement. Formation périodique selon le besoin	Dg et pilote de processus	Semestriel
	Mauvais choix du recrutement	2	3	6	4	Prendre en compte les postes critiques dans le recrutement	Pilote	Semestriel
	Accidents mortels	1	5	5	5	Appliquer en vigueur les règles de sécurité	Dg et pilote	Immédiat
	Perte de fichier informatiques	1	5	5	5	Sécuriser les réseaux Sauvegarder les supports dans des lieux protégés.	Dg et pilote	Immédiat
	Détérioration du climat de travail	1	4	4	6	Améliorer le climat de travail Tenir compte les attentes socioculturelles.	Dg et pilote	Immédiat
	Formation non efficace	1	4	4	6	Plan d'action pour les formations non efficace.	Pilote	Semestriel

Source : Réalisé par nous-mêmes.

## 2.2 Identification des opportunités

Selon la nouvelle version 2015 de la norme iso 9001 « Des opportunités peuvent naître d'une situation favorable à l'obtention d'un résultat attendu, par exemple un ensemble de circonstances permettant à l'organisme d'attirer des clients, de développer de nouveaux produits et services, de réduire les rebuts ou d'améliorer la productivité. »<sup>21</sup>

L'identification des opportunités constituées des évolutions par rapport à la quatrième version 2008 de la norme iso 9001.

Nous avons fait l'identification des opportunités de SOMAFE, leurs fréquences, importances le plan d'action ainsi que le responsable et l'échéance de l'action engagée

<sup>21</sup> Iso 9001 version 2015 Systèmes de management de la qualité — Exigences.

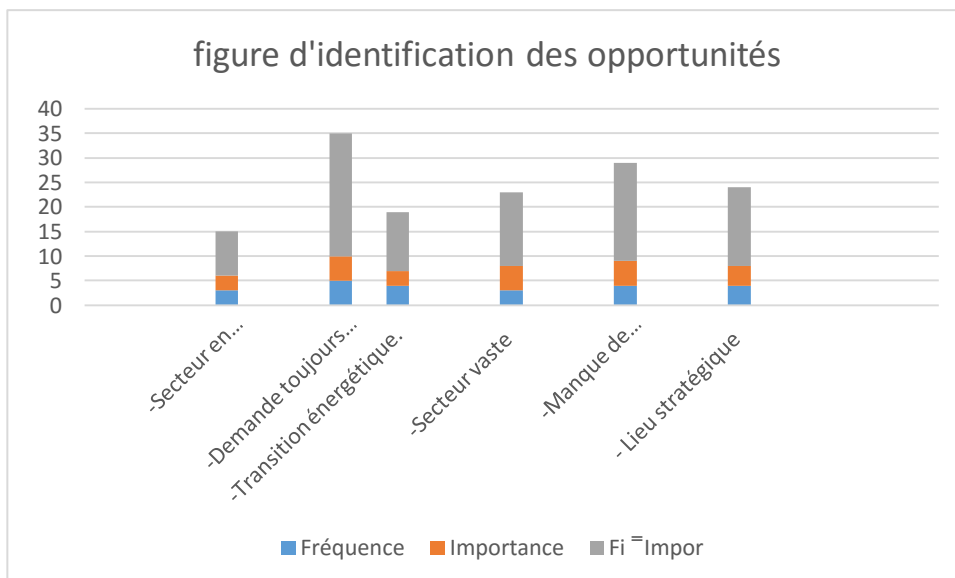
Échelle de cotation de l'importance	
1	Très faible
2	Faible
3	Moyen
4	Fort
5	Très fort

**Figure n° 10 :** Tableau de l'échelle de cotation de l'importance.

**Tableau n° 12 :** identification des opportunités.

Identification des Opportunités	Fréquence	Importance	Import × fréq	N° de priorité	Plan d'action	Responsable	Échéance
-Secteur en développement.	3	3	9	06	-Déterminer et suivre les études qui concernent le développement de secteur. -encourager le département d'étude et développement.	Dg et chef service technique	Semestriel
-Demande toujours croissante.	5	5	25	01	-Mise en place un plan d'action répond au maximum des demandes.	Pilote de commercial	Trimestriel
-Transition énergétique.	4	3	12	05	-Encourager l'investissement dans les énergies innovantes	Dg Service technique	Semestriel
-Secteur vaste	3	5	15	04	-Profiter l'enrichissement de secteur pour saisir les grands projets. -augmenter le chiffre d'affaire.	Dg Pilote commercial	Semestriel
-Manque de concurrence	4	5	20	02	-Profiter la faible concurrence pour dominer le marché du travail	Dg Pilote commercial	Trimestriel
- Lieu stratégique	4	4	16	03	-Profiter u siège dans la capitale pour réanimer l'assistance de marketing et maitrise la chaine logistique -identifier et cibler les compétences au niveau des écoles et des grandes universités. -diminuer les couts des matières premières importées (prés de port). -développer les grands projets avec les entreprises multinationales.	Dg Les pilotes de processus concernés selon l'action engagée.	Semestriel

. Source : réalisé par nous-mêmes



**Figure n° 11 :** Identification des opportunités.

### 2.3 Commentaire le résultat de l'identification des opportunités

Selon les résultats obtenus après l'identification des opportunités, on constate que l'équation la fréquence  $\times$  l'importance est plus élevée dans l'opportunité de la demande toujours élevée (25) puis l'opportunité de manque de concurrence (20) les opportunités de lieu stratégique et le secteur vaste prennent 16 et 15 successivement

Donc il faut suivre le plan d'action et doubler les efforts pour saisir les résultats des opportunités.

### 3 Évaluation des performances

C'est le chapitre 9 de la norme ISO 9001 version 2015

Pour atteindre la conformité des produits et services et répondre aux exigences de satisfaction des clients nous avons fait un tableau de bord de qualité pour effectuer la surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation des résultats.

Le tableau de bord contient les indicateurs de performance de chaque processus, le mode de calcul, la cible, les actions engagées, l'échéance, le responsable et le résultat.

### 3.1 Tableau de bord des indicateurs de performance

Pour évaluer notre système de management de qualité et répondre aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 nous avons déterminé et identifié les indicateurs de performances pour chaque processus de et ce travail est fait en présence des personnes concernées citées ci-dessous :

- Le directeur de qualité de SOMAFE ;
- L'accompagnateur désigné pour aider l'entreprise au passage de la version 2015 ;
- Le pilote ou le chef service responsable de chaque processus.
- nous mêmes (un stagiaire).

**Tableau n° 13 :** Tableau de bord des indicateurs des performances

Processus	Axes stratégique	Indicateur de performance	Méthode de calcul	Cible %	Action	Échéance	Responsable	Résultat
Étude	Respecter les besoins et attentes des parties intéressées	Le taux des études réalisées dans les délais	Nbre d'études réalisées dans les délais /Nbre d'études réalisées X100%.	100	Négocier le délai avec le commercial pour chaque affaire.	Juillet 17	Pilote de processus	En attente
		Taux de modification des études réalisées	Nbre des études modifiées sur le Nbre des études réalisées X100%	0	-Approbation de chaque étude par le Chef de service technique.  -Formation sur les normes CEI	Permanent	Pilote et chef service technique	En attente
Management	Respecter les besoins et attentes des parties intéressées	Taux de réalisation des actions engagées	Taux de réalisation= Nbre d'actions réalisées sur le Nbre des actions planifiées X100%.	100	Planifier et suivre les actions engagées.	Déc. 2017	DG et AQ	En attente
		Taux de satisfaction clients	Nbre de clients satisfaits / nbre total de client sondés ×100.	85	Lancer l'enquête satisfaction  Recueil et analyse	Mars 17	DG et AQ	En attente
		Taux d'efficacité de la communication interne	Nbre de séances de communications enregistrées.	15	Planifier et Suivre la communication interne	Juin 2017	DG et AQ	En attente

Ressources humaines	Respecter les besoins des parties intéressées	Réalisation du plan de formation	Taux de réalisation du plan de formation = Nb de formations réalisées/ sur le nombre de formation prévues x 100%.	100%	Planifier et suivre les plans de formation	Trimestrielle	Pilote de processus	En attente
		Taux de Turnover	Taux de turnover=Nbre E+S /2 /Effectif x 100%	Inf. à 15%	Identifier les besoins par les enquêtes de satisfaction.  Plan d'action pour satisfaire les besoins des personnels.	Semestrielle	Pilote de processus	En attente
		Nombre d'accidents	Nbre d'accidents enregistrés.	0	Contrôler la mise en application les conseils de sécurité	Trimestrielle	DG et pilote de processus	En attente
		Taux d'absentéisme	Taux d'absentéisme= Nbre d'heures d'absentéisme sur la période/temps de travail total de la période. X100%.	2%	Lancer les actions sur le plan social.	Trimestrielle	Dg et pilote de processus	En attente
Commercial	Respecter les besoins et attentes des parties intéressées.	Taux de résolution des réclamations clients.	Nbre de réclamations traitées et résolues sur le Nbre de réclamations reçues x100%.	100%	Plan d'action pour la résolution des réclamations.	Juillet 2017	Pilote de processus	En attente
		Taux de Satisfaction des commandes dans les délais.	Nbre d'affaires livrées dans les délais sur le Nbre d'affaires livrées x100%.	100%	Négocier le délai.  Planifier l'état des affaires	Permanent	Pilote de processus et chef service commercial	En attente
		Taux de croissance du chiffre d'affaires	CA réalisé sur CA prévuX100%	10%	Augmenter le Nbre de nouveaux clients.	Semestrielle	Pilote de processus	En attente
		Taux de la part des ventes distributeurs.	CA distributeurs/ CA total X100%.	30%	Augmenter le nombre de distributeurs	Trimestrielle	Pilote de processus	En attente
		Nombre de nouveaux produits	Nombre d'actions de partenariat pour de nouveaux produits enregistrées.	02	Prospecter le marché  Formation technico-commerciale  Mise sur le marché les premières quantités	Semestrielle	Pilote de processus	En attente
Achat	Respecter les besoins et attentes des parties	Nombre de nouveaux fournisseurs en classe A		02	Diversifier les fournisseurs	Semestrielle	Pilote de processus	En attente

		Taux des gains obtenus par négociation.	Taux de remise obtenu sur les achats = Remise globale sur les achats du semestre X100%	4%	Former les personnels d'achats sur les techniques de négociation  Planifier les achats	Semestrielle	Pilote de processus et chef service d'achat	En attente
	Respecter les besoins et attentes des parties intéressées.	Taux de réalisation des achats dans les délais	Taux de réalisation des achats dans les délais = Nbre de commandes reçues dans les délais / Nbre de commandes. (IMPORT) X 100%.	100%	Planifier les achats à remiser	Trimestrielle	Pilote de processus et chef service d'achat	En attente
		Réduire la valeur de stock	La valeur de stock n-1 / la valeur de stock n	-5 %	Établir la communication entre le service de stock et le service commercial sur les quantités en stock		Pilote de processus et chef service d'achat	En attente
		Nbre de nouveaux prestataires	Nbre de nouveaux fournisseurs enregistrés	5	Augmenter le nombre de nouveaux fournisseurs		Pilote de processus et chef service d'achat	En attente
	Diversifier les fournisseurs	Taux de nouveaux fournisseurs et prestataires	Nombre de nouveaux fournisseurs et prestataires / total des fournisseurs et prestataires	05	Diversifier les fournisseurs	Semestrielle	Pilote de processus et chef service d'achat	En attente

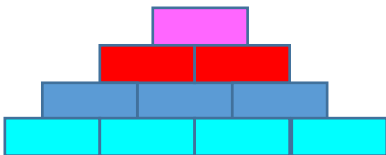
Source : Réalisé par nous-mêmes.

## Section 02 démarche d'évaluation

### 1 Check-list d'auto-évaluation

Dans le cadre de renforcer le système de management qualité de SOMAFE nous mettons à la disposition des pilotes de processus de SOMAFE et en particulier le responsable qualité un outil sous forme d'une check-list selon la version 2015 de la norme ISO 9001 pour évaluer le système de management qualité et élaborer des actions d'amélioration continue.

**Tableau n° 14 :** Échelle de couleur de taux de conformité

N° de chapitres	Échelle de couleur de taux de conformité
	

#### 1.1 Explication de la cotation du taux de conformité

Exemple pour un chapitre X contient 4 exigences le taux de conformité c'est la somme de des taux de conformité des exigences ( $X_1 + X_2 + X_3 + X_4$ ) divisé par le nombre des exigences

## 1.2 Check –List d’autoévaluation selon la norme ISO 9001 version 2015.

Tableau n°15: check-list d’auto-évaluation.

No	Les activités	-C -NC	Taux de conformité	Les écarts	Commentaires
4	Contexte de l’organisme		87		
4.1	Compréhension de l’organisme et de son contexte		100		
	L’organisation a-t-elle déterminé les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et son orientation stratégique, et qui influe sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son système de management de la qualité.	C			Classifier par criticité
	L’organisme surveille-t-elle et examine-t-elle les informations relatives à ces enjeux externes et internes.	C			Rapport revue de direction
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées		66		
	L’organisation a-t-elle				
a)	Déterminé les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du système de management de la qualité ?	C			Mis à jour les modes de surveillances
b)	Déterminé les exigences de ces parties intéressées dans le cadre du système de management de la qualité ?	C			
	L’organisation a-t-elle surveillé et examiné les informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes ?	NC		-Manque enquête de satisfaction -manque la veille réglementaire	1. Planifier le résultat de l’enquête de satisfaction client (fin mai 17) 2. planifier le lancement de l’enquête satisfaction employé à la mi-juin 17) Prestataire : suivi des contrats. Banque : suivi des échéances Associés : bilan Autorité :
4.3	Détermination du domaine d’application du système de management de la qualité		66		
	L’organisme a-t-elle déterminé les limites et l’applicabilité du système de management de la qualité afin d’établir son domaine d’application ?	C			
	Lors l’établissement de domaine d’application l’organisme prît-elle en considération	C			
a)	a) les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en 4.1 ?	C			
b)	Les exigences des parties intéressées pertinentes auxquelles il est fait référence en 4.2 ?	C			
c)	Les produits et services de l’organisme ?	C			
	L’organisme a-t-elle appliqué toutes les exigences de la présente Norme internationale (si elles sont applicables dans le cadre du domaine d’application déterminé de son système de management de la qualité) ?	C			
	Le domaine d’application du système de management de la qualité de l’organisme a-t-il été disponible et tenu à jour sous la forme d’une information documentée ? Le domaine d’application a-t-il indiqué les Types de produits et services couverts, et yy-t-il fourni une justification pour toute exigence de la présente Norme	C			

	internationale que l'organisme juge non applicable dans le cadre du domaine d'application de son système de management de la qualité ?				
4.4	Système de management de la qualité et ses processus		83		
4.4.1	L'organisme a-t-elle établis, mis en œuvre, tenu à jour et amélioré continument un système de management de la qualité, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences de la présente Norme internationale. ?	C	86		
	8L'organisme a-t-elle déterminé les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme et a-t-elle ?	C			
a)	Les éléments d'entrée requis et les éléments de sortie attendus pour ces processus sont-ils déterminés ?	C			
b)	La séquence et l'interaction de ces processus est-elle déterminé ?	C			
c)	Les critères et les méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus sont-elles déterminé et appliquées (y compris la surveillance, les mesures et les indicateurs de performance associés) ?	C			
d)	L'organisme a-t-elle déterminé les ressources nécessaires pour ces processus et a-t-elle s'assuré de leur disponibilité ;	NC		Rupture la matière d'approvisionnement	Mettre en place la planification des achats
e)	L'organisme a-t-elle attribué les responsabilités et autorités pour ces processus ?	C			
f)	L'organisme prend-elle en compte les risques et opportunités tels que déterminés conformément aux exigences de 6.1 ?	C			Finaliser les opportunités pour chaque processus
g)	L'organisme évalue-elle ces processus et mis en œuvre toutes les modifications requises pour s'assurer que ces processus produisent les résultats attendus ?	NC		Manque de résultat des processus	Réunir en urgence avec les pilotes de processus
h)	L'organisme améliore-elle les processus et le système de management de la qualité ?	NC		Manque de suivi dans l'amélioration	Excepté le montage
4.4.2	L'organisme a-t-elle, autant que nécessaire		100		
a)	tenu à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement de ses processus ?	C			
b)	conservé les informations documentées pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu ?	C			
5	Leadership		93		
5.1	Leadership et engagement		95		
5.1.1	Généralités		96		
	La direction a-t- elle démontré son leadership et son engagement vis-à-vis du système de management de la qualité ?	C			
a)	La direction a-t-elle assumé la responsabilité de l'efficacité du système de management de la qualité ;	C			
b)	La direction a-t-elle s'assuré que la politique et les objectifs qualité sont établir pour le système de management de la qualité et qu'ils sont compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique de l'organisme ?	C			
c)	La direction a-t-elle s'assuré que les exigences liées au système de management de la qualité sont intégrées aux processus métiers de l'organisme ?	C			
d)	La direction est-elle promu l'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques ?	C			
e)	La direction a-t-elle s'assuré que les ressources requises pour le système de management de la qualité sont disponibles ?	NC		Rupture d'approvisionnement matière	Voir point 4.4.1d
f)	La direction a-t-elle communiqué sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système ?	C			
g)	La direction a-t-elle s'assuré que le système de management de	C			

	la qualité atteigne les résultats attendus ?				
<b>h)</b>	La direction a-t-elle incité, orienté et soutenu les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du système de management qualité ?	C			
<b>i)</b>	L'organisme est-elle promu l'amélioration	C			
<b>j)</b>	L'organisme a-t-elle soutenu les autres rôles pertinents de management afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs ?	C			
<b>5.1.2</b>	Orientation client		100		
	La direction a-t-elle démontré son leadership et son engagement relatif à l'orientation client	C			
<b>a)</b>	La direction a-t-elle s'assuré les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables déterminées, comprises et satisfaites en permanence	C			Formations
<b>b)</b>	La direction a-t-elle s'assuré les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits et des services et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction du client déterminés et pris en compte ;	C			Vérifier les plans d'action
<b>c)</b>	La direction a-t-elle s'assuré la priorité d'accroissement de la satisfaction du client est préservée.	C			
<b>5.2</b>	Politique		83		
<b>5.2.1</b>	Établissement de la politique qualité		100		
	La direction a-t-elle établi, mis en œuvre et tenu à jour une politique qualité	C			
<b>a)</b>	Approprier à la finalité et au contexte de l'organisme et soutenir son orientation stratégique ;	C			
<b>b)</b>	Fournir un cadre pour l'établissement d'objectifs qualité ;	C			
<b>c)</b>	Inclure l'engagement de satisfaire aux exigences applicables ;	C			
<b>d)</b>	Inclure l'engagement pour l'amélioration continue du système de management de la qualité.	C			
<b>5.2.2</b>	Communication de la politique qualité		66		
<b>a)</b>	La politique qualité est-elle disponible et tenue à jour sous la forme d'une information documentée ?	C			
<b>b)</b>	La politique qualité est-elle communiquée appliqué et comprise au sein de l'organisme ?	C			
<b>c)</b>	La politique qualité est-elle mise à la disposition des parties intéressées pertinentes ?	NC		N'est pas à la disposition pour toutes les parties intéressées	On utilise le site web, email
<b>5.3</b>	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme		100		
	La direction a-t-elle s'assuré que les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises au sein de l'organisme ?	C			
<b>a)</b>	La direction a-t-elle attribué la responsabilité et l'autorité pour s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences de la présente Norme internationale ?	C			Voir note aux pilotes
<b>b)</b>	La direction a-t-elle attribué la responsabilité et l'autorité pour s'assurer que les processus délivrent les résultats attendus ?	C			
<b>c)</b>	La direction a-t-elle attribué la responsabilité et l'autorité pour rendre compte, en particulier à la direction, de la performance du système de management de la qualité et des opportunités d'amélioration ? (Voir 10.1)	C			Voir fiche de poste assistante qualité
<b>d)</b>	La direction a-t-elle s'assuré de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme ?	C			Séances de communication 5s
<b>e)</b>	La direction a-t-elle s'assuré que, lorsque des modifications du système de management de la qualité sont planifiées et mises en œuvre, l'intégrité du système de management de la qualité est maintenue ?	C			Voir revue de direction
<b>6</b>	Planification		84		

<b>6.1</b>	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités		87.5		
<b>6.1.1</b>	L'organisme a-t-elle Tenu compte des enjeux mentionnés en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et a-t-elle déterminé les risques et les opportunités qu'il est nécessaire Dans le cadre de la planification de son système de management de la qualité, de prendre en compte pour :	C	75		
<b>a)</b>	L'organisme a-t-elle donné l'assurance que le système de management de la qualité peut atteindre le ou les résultats escomptés ;	C			
<b>b)</b>	L'organisme a-t-elle accroît les effets souhaitables ?	NC		Manque l'identification des opportunités par processus	Déterminer les opportunités
<b>c)</b>	L'organisme a-t-elle prévenu ou réduit les effets indésirables ?	C			
<b>d)</b>	L'organisme a-t-elle s'amélioré ?	C			
<b>6.1.2</b>	6.1.2 L'organisme a-t-elle planifié		100		
<b>a)</b>	L'organisme a-t-elle planifié les actions à mis en œuvre face aux risques et opportunités ?	C			
<b>b)</b>	b) comment ?				Plans d'actions
<b>1)</b>	1) l'organisme a-t-elle intégré et mis en œuvre ces actions au sein des processus du système de management de la qualité (voir 4.4) ?	C			Plans d'actions
<b>2)</b>	2) 'organisme a-t-elle évalué l'efficacité de ces actions.	C			
	Les actions mises en œuvre face aux risques et opportunités doivent être proportionnelles à l'impact potentiel sur la conformité des produits et des services.	C			
<b>6.2</b>	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre		84.5		
<b>6.2.1</b>	L'organisme a-t-elle établi des objectifs qualité, aux fonctions, niveaux et processus concernés, nécessaires au système de management de la qualité.	C	89		
	Est-ce qu'il y a une cohérence entre les 'objectifs qualité et la politique qualité ?	C			
	Est-ce que les objectifs qualités sont mesurables ?	C			
<b>c)</b>	Est-ce que les objectifs qualités sont tenu en compte les exigences applicables ?	C			
<b>d)</b>	Est-ce que les objectifs qualités sont pertinents avec la conformité des produits et des services et l'amélioration de la satisfaction du client ?	C			
<b>e)</b>	A-t-il surveillé les objectifs qualités ?	NC		Manque résultats des objectifs qualités	Faire une séance du travail avec les pilotes en présence de DG jeudi 25 mai 17
<b>f)</b>	A-t-il communiqué les objectifs qualités ?	C			
<b>g)</b>	Est-ce que les objectifs qualités sont mis à jour en tant que de besoin.	C			
	L'organisme a-t-elle tenu à jour des informations documentées sur les objectifs qualité.	C			
<b>6.2.2</b>			80		
<b>a)</b>	L'organisme a-t-elle déterminés la façon d'atteindre les objectifs qualités lors de la planification ?	C			Plans d'actions
<b>b)</b>	Quelles sont les ressources nécessaires ?	C			
<b>c)</b>	Sera qui le responsable ?	C			
<b>d)</b>	Quelles sont les échéances ?	C			
<b>e)</b>	Comment les résultats seront évalués.	NC			À ajouter dans les plans d'actions
<b>6.3</b>	Planification des modifications		80		
	L'organisme a-t-elle réalisées les modifications de façon planifiée (voir 4.4).	C			
	L'organisme doit prendre en compte :				
<b>a)</b>	L'objectif des modifications et leurs conséquences possibles ;	NC			À établir
<b>b)</b>	L'intégrité du système de management de la qualité ;	C			

c)	La disponibilité des ressources ;	C			
d)	L'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités.	C			
7	Support		93		
7.1	Ressources		83		
7.1.1	Généralités		83		
	L'organisme a-t-elle identifié et fourni les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration continue du système de management de la qualité ?	C			
a)	Les capacités et les contraintes des ressources internes existantes ;	NC		Manque évaluation des capacités et contraintes	À faire
b)	Ce qu'il est nécessaire de se procurer auprès de prestataires externes.	NC			À faire
7.1.2	Ressources humaines		66		
	L'organisme a-t-elle déterminé et fourni les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre efficace de son système de management de la qualité ainsi qu'à la mise en œuvre et à la maîtrise de ses processus ?	NC		Manque chargé du marketing et responsable de gestion des stocks	Relancer les RH pour le pourvoir de ces postes en compétences
7.1.3	Infrastructure		100		
	L'organisme a-t-elle déterminé, fourni et maintenu l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services ?	C			Prendre l'extension des endroits en cas de besoins
7.1.4	Environnement pour la mise en œuvre des processus		100		
	L'organisme a-t-elle déterminé, fourni et maintenu l'environnement nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.	C			
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure		100		
7.1.5.1	Généralités		100		
	L'organisme a-t-elle déterminé et fourni les ressources nécessaires pour assurer des résultats valides et fiables lorsqu'une surveillance ou une mesure est utilisée pour vérifier la conformité des produits et des services aux exigences.	C			
	L'organisme a-t-elle s'assuré que les ressources fournies sont :				
a)	Appropriées pour le type spécifique d'activités de surveillance et de mesure mises en œuvre ?	C			
b)	Maintenues pour assurer leur adéquation ?	C			
7.1.5.2	Traçabilité de la mesure		100		
	Lors la traçabilité de la mesure est une exigence ou lors 'elle est considérée par l'organisme comme un élément essentiel visant à donner confiance dans la validité des résultats de mesure, l'équipement de mesure est-il				
	Étalonné et/ou vérifié à intervalles spécifiés, ou avant l'utilisation, par rapport à des étalons de mesure pouvant être reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux. Lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit être conservée sous forme d'information documentée ;	C			
b)	Identifié afin de pouvoir déterminer la validité de son étalonnage ;	C			
c)	Protégé contre les réglages, les dommages ou les détériorations susceptibles d'invalider l'étalonnage et les résultats de mesure ultérieurs.	C			
	Lorsqu'un équipement de mesure s'avère inadapté à l'usage prévu, l'organisme est-il déterminé si la validité des résultats de mesure antérieurs a été compromise et mené l'action appropriée, si nécessaire.	C			
7.1.6	Connaissances organisationnelles		100		
	L'organisme est-il déterminé les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.	C			

	Ces connaissances sont-elles tenues à jour et mises à disposition autant que nécessaire.	C			
	Pour faire face à une modification des besoins et des tendances, l'organisme est-il pris en compte ses connaissances actuelles et est-il déterminé comment il peut acquérir ou accéder à toutes connaissances supplémentaires nécessaires et aux mises à jour requises.	C			Récupérer les documents de preuve formations Techniques réalisés en 2016/2017
<b>7.2</b>	Compétences		100		
a)	L'organisation a-t-elle déterminé les compétences nécessaires de la ou des personnes effectuant, sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances et l'efficacité du système de management de la qualité ;	C			
b)	L'organisation a-t-elle s'assuré que ces personnes sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou professionnelle, ou d'une expérience appropriée ;	C			
c)	Le cas échéant, mener des actions pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions ;	C			Faire l'analyse de l'évaluation annuelle de compétences 2016 Et plan d'action de formation résultat
d)	Conserver des informations documentées appropriées comme preuves desdites compétences.	C			Dossier du personnel
<b>7.3</b>	Sensibilisation		100		
	L'organisation a-t-elle s'assuré que les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme sont sensibilisées :	C			
a)	À la politique qualité ;	C			
b)	Aux objectifs qualités pertinentes ;	C			
c)	À l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management de la qualité, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances ;	C			
d)	Aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité.	C			
<b>7.4</b>	Communication		100		
	L'organisme a-t-elle déterminé les besoins de communication interne et externe pertinents pour le système de management de la qualité, y compris :				
a)	Sur quels sujets communiquer ;	C			
b)	À quels moments communiquer ;	C			
c)	Avec qui communiquer ;	C			
<b>7.5</b>	Informations documentées		82		
<b>7.5.1</b>	Généralités		100		
	Le système de management de la qualité de l'organisme inclut-il :				
a)	Les informations documentées exigées par la présente Norme internationale ;	C			
b)	Les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité.	C			
<b>7.5.2</b>	Création et mise à jour des informations documentées		66		
	Lors de la création et de la mise à jour des informations documentées, l'organisme est –il s'assuré que les éléments suivants sont appropriés :				
a)	L'identification et la description des informations documentées (par exemple leur titre, date, auteur, numéro de référence) ;	C			
b)	Leur format (par exemple langue, version logicielle, graphiques) et support (par exemple électronique, papier) ;	C			
c)	La revue effectuée (et leur approbation pour en déterminer la pertinence et l'adéquation).	NC		Manque la revue effectuée	À ajouter
<b>7.5.3</b>	Maîtrise des informations documentées		80		
<b>7.5.3.1</b>	Les informations documentées exigées par le système de management de la qualité et par la présente Norme internationale doivent être maîtrisées pour assurer :		100		
a)	Qu'elles sont disponibles et conviennent à l'utilisation, quand et	C			

	là où elles sont nécessaires ;				
b)	Qu'elles sont convenablement protégées (par exemple de toute perte de confidentialité, utilisation inappropriée ou perte d'intégrité).	C			
<b>7.5.3.2</b>	Pour maîtriser les informations documentées, l'organisme est-il mis en œuvre les activités suivantes, quand elles sont applicables :		60		
a)	Distribution, accès, récupération et utilisation ;	C			
b)	Stockage et protection, y compris préservation de la lisibilité ;				
c)	Maîtrise des modifications (par exemple contrôle des versions) ;	C			
d)	Conservation et élimination.	C			
	Les informations documentées d'origine externe que l'organisme juge nécessaires à la planification et au fonctionnement du système de management de la qualité sont – elles identifiées comme il convient et maîtrisées.	NC			À faire
	Les informations documentées conservées comme preuves de conformité sont-elles protégées de toute altération involontaire.	NC			À faire
<b>8</b>	Réalisation des activités opérationnelles		84.5		
<b>8.1</b>	Planification et maîtrise opérationnelles		100		
	L'organisme est-il planifié, mis en œuvre et maîtrisé les processus (voir 4.4) nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture des produits et à la prestation de services, et réalisé les actions déterminées à l'Article 6, en :	C			
a)	Déterminant les exigences relatives aux produits et services ;	C			
b)	Établissant des critères pour : 1) ces processus ; 2) l'acceptation des produits et services ;	C			
c)	Déterminant les ressources nécessaires pour obtenir la conformité aux exigences relatives aux produits et services ;	C			
d)	Mettant en œuvre la maîtrise de ces processus conformément aux critères ;	C			
e)	Déterminant, mettant à jour et conservant des informations documentées dans une mesure suffisante pour : 1) avoir l'assurance que les processus ont été réalisés comme prévu ; 2) démontrer la conformité des produits et services aux exigences applicables.	C			
	Les éléments de sortie de cette planification sont-ils adaptés aux modes de réalisation des activités opérationnelles de l'organisme.	C			
	L'organisme a-t-il maîtrisé les modifications prévues, analysé les conséquences des modifications imprévues et, si nécessaire, mené des actions pour limiter tout effet négatif.	C			À voir plus en détail
	Est-il s'assuré que les processus externalisés sont maîtrisés (voir 8.4).	C			À voir affectation de la procédure sous-traitante
<b>8.2</b>	Exigences relatives aux produits et services		70		
<b>8.2.1</b>	Communication avec les clients		84		
	La communication avec les clients inclut-elle ?	C			
a)	La fourniture d'informations relatives aux produits et services ;	C			
b)	Le traitement des consultations, des contrats ou des commandes, y compris leurs avenants ;	C			
c)	L'obtention d'un retour d'information des clients concernant les produits et services, y compris leurs réclamations ;	C			Vérifier la mise à jour de l'état des réclamations
d)	La gestion ou la maîtrise de la propriété du client ;	C			
e)	L'établissement des exigences spécifiques relatives aux actions d'urgence, le cas échéant.	NC		Manque un plan d'action d'urgences.	Mettre en place une planification des urgences le cas échéant
<b>8.2.2</b>	Détermination des exigences relatives aux produits et services		100		
	Lors de la détermination des exigences relatives aux produits et services proposés aux clients, l'organisme s'assure-il ?				
a)	Les exigences relatives aux produits et services sont définies, y	C			

	compris : 1) toutes exigences légales et réglementaires applicables ; 2) celles jugées nécessaires par l'organisme ;				
b)	L'organisme peut répondre aux réclamations relatives aux produits et services qu'il propose.	C			
8.2.3	Revue des exigences relatives aux produits et services		93		
8.2.3.1	L'organisme a-t-il apte s'assuré à répondre aux exigences relatives aux produits et services proposant aux clients. L'organisation a-t-elle mené une revue avant de s'engager à fournir des produits et services au client, une revue inclue-elle ?	C	86		
a)	Les exigences spécifiées par le client, y compris les exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison ;	NC		Manque exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison	
b)	Les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ou, lorsqu'il est connu, pour l'usage prévu ;	NC			À faire
c)	Les exigences spécifiées par l'organisme ;	C			
d)	Les exigences légales et réglementaires applicables aux produits et services;	C			
e)	Les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées.	C			
	L'organisme a-t-elle s'assurer que les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment définies ont été résolus.	C			
	Les exigences du client doivent être confirmées par l'organisme avant d'être acceptées, lorsqu'elles ne sont pas fournies sous une forme documentée.	C			
8.2.3.2	L'organisme doit, le cas échéant, conserver des informations documentées:		100		
a)	Sur les résultats de la revue;	C			
b)	Sur toute nouvelle exigence relative aux produits et services.	C			
8.2.4	Modifications des exigences relatives aux produits et services		90		
	L'organisme a-t-elle s'assuré que les informations documentées correspondantes sont amendées et que le personnel concerné est informé aux exigences modifiées, lorsque les exigences relatives aux produits et services sont modifiées.	NC		Absence un plan pour suivre des modifications	À faire
8.3	Conception et développement de produits et services		77,5		
8.3.1	Généralités		100		
	L'organisation a-t-elle, mis en œuvre et tenu à jour un processus de conception et développement approprié pour assurer la fourniture ultérieure de produits et services.	C			
8.3.2	Planification de la conception et du développement		70		
	Lors de la détermination des étapes et de la maîtrise de la conception et du développement, l'organisme A-t-il pris en compte:				
a)	La nature, la durée et la complexité des activités de conception et de développement;	C			
	b) les étapes requises du processus, y compris les revues de la conception et du développement applicables;	C			
c)	Les activités requises pour la vérification et la validation du processus de conception et de développement;	C			Réviser la procédure d'étude
d)	Les responsabilités et autorités impliquées dans le processus de conception et de développement;	C			
e)	Les besoins en ressources internes et externes pour la conception et le développement des produits et services;	NC		Manque les compétences	À faire
f)	La nécessité de maîtriser les interfaces entre les personnes impliquées dans le processus de conception et de développement;	C			Récupérer les PV des réunions de coordination
g)	La nécessité d'impliquer des clients et des utilisateurs dans le processus de conception et de développement;	NC		Manque un canal de discussion entre eux	À faire
h)	Les exigences relatives à la fourniture des produits et la	C			

	prestation de services ultérieures;				
i)	Le niveau de maîtrise du processus de conception et de développement attendu par les clients et les autres parties intéressées pertinentes;	NC		Manque une enquête sur les attentes des clients et autres parties intéressées.	
j)	les informations documentées nécessaires pour démontrer que les exigences relatives à la conception et au développement ont été satisfaites.	C			
<b>8.3.3</b>	Éléments d'entrée de la conception et du développement		75		
	L'organisation a-t-elle exigences essentielles pour les types spécifiques de produits et services à concevoir et à développer. L'organisme doit prendre en compte:				
a)	Les exigences fonctionnelles et les exigences de performance;	C			
b)	Les informations issues d'activités similaires précédentes de conception et de développement;	C			
c)	Les exigences légales et réglementaires;	C			
d)	Les normes ou les règles internes, « règles de l'art » que l'organisme s'est engagé à mettre en œuvre;	C			
e)	Les conséquences potentielles d'une défaillance liées à la nature des produits et services.	NC		Manque une enquête sur les effets potentiels liés à la nature des produits ou services.	
	Les éléments d'entrée doivent être appropriés pour permettre l'exercice de la conception et du développement, complets et non ambigus.	C			
	Les éléments conflictuels d'entrée de conception et de développement doivent être résolus.	NC		Manque un plan d'action	À faire
	L'organisme doit conserver des informations documentées sur les éléments d'entrée de la conception et du développement.	C			
<b>8.3.4</b>	Maîtrise de la conception et du développement		100		
	L'organisme doit maîtriser le processus de conception et de développement pour assurer que:				
a)	Les résultats attendus sont définis;	C			
b)	Des revues sont menées pour évaluer l'aptitude des résultats de la conception et du développement à satisfaire aux exigences;	C			
c)	Des activités de vérification sont réalisées pour s'assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement satisfont aux exigences d'entrée;	C			
d)	Des activités de validation sont réalisées pour s'assurer que les produits et services résultants satisfont aux exigences pour l'application spécifiée ou l'usage prévu;	C			
e)	Toutes les actions nécessaires sont entreprises pour les problèmes déterminés lors des revues ou des activités de vérification et de validation;	C			
f)	Les informations documentées relatives à ces activités sont conservées.	C			
<b>8.3.5</b>	Éléments de sortie de la conception et du développement		60		
	L'organisme doit s'assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement:				
a)	Satisfont aux exigences d'entrée;	C			
b)	Sont adéquats pour les processus ultérieurs relatifs à la fourniture des produits et à la prestation de services;	C			
c)	Contiennent ou font référence à des exigences de surveillance et de mesure, le cas échéant, et à des critères d'acceptation;	NC			À faire
d)	Spécifient les caractéristiques des produits et services qui sont essentielles pour leur usage prévu et leur fourniture ou prestation appropriée et en toute sécurité.	NC			
	L'organisme doit conserver des informations documentées sur les éléments de sortie de la conception et du développement.	C			
<b>8.3.6</b>	Modifications de la conception et du développement		60		
	Lors de la conception et du développement de produits et	C			À améliorer

	services ou ultérieurement, est-il identifié, passer en revue et maîtriser les modifications apportées, en tant que de besoin pour s'assurer qu'elles n'aient pas d'impact négatif sur la conformité aux exigences.				l'instruction de maîtrise des modifications
	L'organisme est-il conservé des informations documentées sur:				
a)	Les modifications de la conception et du développement;	C			
b)	Les résultats des revues;	C			
c)	L'autorisation des modifications;	NC			
d)	Les actions entreprises pour prévenir les impacts négatifs.	NC		Manque un plan d'action	
<b>8.4</b>	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes		78		
<b>8.4.1</b>	Généralités		100		
	L'organisme est-il s'assuré que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences.	C			
	L'organisme est-il déterminé la maîtrise devant être appliquée aux processus, produits et services fournis par des prestataires externes lorsque:	C			
a)	Les produits et services fournis par des prestataires externes sont destinés à être intégrés dans les propres produits et services de l'organisme;	C			
b)	Les produits et services sont fournis directement au(x) client(s) par des prestataires externes pour le compte de l'organisme;	C			
c)	Un processus ou une partie d'un processus est réalisé par un prestataire externe à la suite d'une décision de l'organisme.	C			
	L'organisme est-il déterminé et appliqué des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes, fondés sur leur aptitude à réaliser des processus ou fournir des produits et services conformes aux exigences. L'organisme est-il conservé les informations documentées concernant ces activités et toutes les actions nécessaires résultant des évaluations.	C			Vérifier l'évaluation des sous-traitantes
<b>8.4.2</b>	Type et étendue de la maîtrise		100		
	L'organisme est-il s'assuré que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes ne compromettent pas l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence à ses clients des produits et services conformes.	C			Il y a un contrôle des produits des sous-traitants
	L'organisme a-t-elle				
a)	S'assurer que les processus fournis par des prestataires externes demeurent sous le contrôle de son système de management de la qualité;	C			
b)	Définir la maîtrise qu'il entend exercer sur un prestataire externe et celle qu'il entend exercer sur l'élément de sortie concerné;	C			Voir procédure sous-traitants
c)	Prend en compte:				
	1) l'impact potentiel des processus, produits et services fournis par des prestataires externes sur l'aptitude de l'organisme à satisfaire en permanence aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables;	C			
	2) l'efficacité de la maîtrise exercée par le prestataire externe;	C			
d)	Déterminer la vérification ou les autres activités nécessaires pour s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes satisfont aux exigences.	C			
<b>8.4.3</b>	Informations à l'attention des prestataires externes		83		
	L'organisme est-il s'assuré de l'adéquation des exigences avant de les communiquer au prestataire externe.	C			
	L'organisme est-il communiqué aux prestataires externes les exigences concernant:				
a)	Les processus, produits et services devant être fournis;	C			
b)	L'approbation:				
	1) des produits et services;	NC			A vérifier

	2) des méthodes, des processus et des équipements;	NC			A vérifier
	3) de la libération des produits et services;	NC			A vérifier
c)	Les compétences, y compris toute qualification requise des personnes;	NC			
d)	Les interactions des prestataires externes avec l'organisme;	NC			
e)	La maîtrise et la surveillance des performances des prestataires externes devant être appliquées par l'organisme;	C			
f)	Les activités de vérification ou de validation que l'organisme, ou son client, a l'intention de réaliser dans les locaux des prestataires externes.	NC			
<b>8.5</b>	<b>Production et prestation de service</b>		<b>65</b>		
<b>8.5.1</b>	<b>Maîtrise de la production et de la prestation de service</b>		<b>89</b>		
	L'organisation a-t-elle mis en œuvre la production et la prestation de service dans des conditions maîtrisées. Les conditions maîtrisées comprend-t-elle, le cas échéant:	C			
a)	La disponibilité des informations documentées définissant:	C			
	Les caractéristiques des produits devant être fabriqués, des services devant être fournis ou des activités devant être réalisées	C			
2)	Les résultats à obtenir;	C			
b)	La disponibilité et l'utilisation de ressources appropriées pour la surveillance et la mesure;	C			
c)	La mise en œuvre d'activités de surveillance et de mesure aux étapes appropriées pour vérifier que les critères relatifs à la maîtrise des processus ou des éléments de sortie et les critères d'acceptation relatifs aux produits et services ont été satisfaits;	NC		Manque après livraison	
d)	L'utilisation d'une infrastructure et d'un environnement appropriés pour la mise en œuvre des processus;	C			
e)	La désignation de personnes compétentes, incluant toute qualification requise;	C			
f)	La validation, et les validations périodiques, de l'aptitude des processus de production et de prestation de service à obtenir les résultats prévus, lorsque les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori;	C			
g)	La mise en œuvre d'actions visant à prévenir l'erreur humaine;	C			
h)	La mise en œuvre d'activités de libération, de livraison et de prestation de service après livraisons				
<b>8.5.2</b>	<b>Identification et traçabilité</b>		<b>66</b>		
	L'organisation a-t-elle utilisé des moyens appropriés pour identifier les éléments de sortie lorsqu'il est nécessaire de s'assurer de la conformité des produits et services.	C			
	L'organisme doit identifier l'état des éléments de sortie par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la production et de la prestation de service.	NC			A améliorer le plan de contrôle
	L'organisme doit maîtriser l'identification unique des éléments de sortie lorsque la traçabilité est une exigence, et doit conserver les informations documentées nécessaires à la traçabilité.	C			
<b>8.5.3</b>	<b>Propriété des clients ou des prestataires externes</b>		<b>100</b>		
	L'organisme doit respecter la propriété des clients ou des prestataires externes lorsqu'elle se trouve sous son contrôle ou qu'il l'utilise.	C			
	L'organisme doit identifier, vérifier, protéger et sauvegarder la propriété que les clients ou les prestataires externes ont fournie pour être utilisée ou incorporée dans les produits et services.	C			
	Lorsque la propriété d'un client ou d'un prestataire externe est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, l'organisme doit le notifier au client ou au prestataire externe et conserver des informations documentées sur ce qui s'est produit.	C			
<b>8.5.4</b>	<b>Préservation</b>		<b>100</b>		

	L'organisation a-t-elle préservé les éléments de sortie au cours de la production et de la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer la conformité aux exigences.	C			
<b>8.5.5</b>	Activités après livraison		83		
	L'organisme doit satisfaire aux exigences relatives aux activités après livraison associées aux produits et services.	NC			
	Lors de la détermination de l'étendue des activités après livraison requises, l'organisme doit prendre en considération:	NC			
a)	Les exigences légales et réglementaires;	NC			
b)	Les conséquences indésirables potentielles associées à ses produits et services;	C			
c)	La nature, l'utilisation et la durée de vie prévue de ses produits et services;	NC			
e)	Les retours d'information des clients	C			
<b>8.5.6</b>	Maîtrise des modifications		00		
	L'organisation a-t-elle passé en revue et maîtriser les modifications relatives à la production ou à la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer le maintien de la conformité aux exigences.	NC			A faire
	L'organisation a-t-elle conservé les informations documentées décrivant les résultats de la revue des modifications, la ou les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires issues de la revue.	NC			A faire
<b>8.6</b>	Libération des produits et services		100		
	L'organisation a-t-elle mise en œuvre les dispositions planifiées, aux étapes appropriées, pour vérifier que les exigences relatives aux produits et services ont été satisfaites.	C			
	L'organisation a-t-elle effectuée La libération des produits et services au client avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées, sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par le client.	C			
	L'organisation a-t-elle conservé les informations documentées concernant la libération des produits et services. Les informations documentées dont -t- elles comprises:	C			
a)	Des preuves de la conformité aux critères d'acceptation;	C			
b)	La traçabilité jusqu'à la (aux) personne(s) ayant autorisé la libération.	C			
<b>8.7</b>	Maîtrise des éléments de sortie non conformes		100		
<b>8.7.1</b>	L'organisation a-t-elle assuré que les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences applicables sont identifiés et maîtrisés de manière à empêcher leur utilisation ou fourniture non intentionnelle.	C	100		
	Selon la nature de la non-conformité et son effet sur la conformité des produits et services, L'organisation a-t-elle mené les actions appropriées. Ceci doit également s'appliquer aux produits et services non conformes détectés après livraison des produits ou durant ou après la prestation de services.	C			
a)	L'organisation a-t-elle traité les éléments de sortie non conformes de l'une ou plusieurs des manières suivantes:				
b)	Isolement, confinement, retour ou suspension de la fourniture des produits et services;	C			
c)	Obtention d'une autorisation d'acceptation par dérogation.	C			
d)	La conformité aux exigences a-t-elle vérifiée lorsque des éléments de sortie non conformes sont corrigés	C			
<b>8.7.2</b>	L'organisation a-t-elle conservé les informations documentées:		100		
a)	Décrivant la non-conformité;	C			
b)	Décrivant les actions menées;	C			
c)	Décrivant toutes les dérogations obtenues;	C			
d)	Identifiant l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non-conformité.	C			
<b>9</b>	Évaluation des performances		96		
<b>9.1</b>	Surveillance, mesure, analyse et évaluation		87.5		

<b>9.1.1</b>	Généralités		100		
	L'organisation a-t-elle déterminé :				
a)	Ce qu'il est nécessaire de surveiller et mesurer;	C			
b)	Les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation nécessaires pour assurer la validité des résultats;	C			
c)	Quand la surveillance et la mesure doivent être effectuées;	C			
d)	Quand les résultats de la surveillance et de la mesure doivent être analysés et évalués.	C			
	L'organisation a-t-elle évalué la performance ainsi que l'efficacité du système de management de la qualité.	C			
<b>9.1.2</b>	Satisfaction du client		75		
	L'organisation a-t-elle surveillé la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes. L'organisation a-t-elle déterminé les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de revoir ces informations.	C			
	L'organisation a-t-elle analysé et évalué les données et informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure.	C			
a)	La conformité des produits et services;	C			
b)	Le niveau de satisfaction des clients;	NC		Manque résultat de satisfaction client	Envoie le questionnaire aux clients.
c)	La performance et l'efficacité du système de management de la qualité;	NC			Suivi les indicateurs de performance
d)	L'efficacité avec laquelle la planification a été mise en œuvre;	C			
e)	L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités;	C			
f)	La performance des prestataires externes;	C			
g)	Le besoin en améliorations du système de management de la qualité.	C			
<b>9.2</b>	Audit interne		100		
<b>9.2.1</b>	L'organisation a-t-elle réalisé des audits internes à des intervalles planifiés pour fournir des informations permettant de déterminer si le système de management de la qualité:		100		
a)	Est conforme aux				
1)	Propres exigences de l'organisme concernant son système de management de la qualité;	C			
2)	Exigences de la présente Norme internationale;	C			
b)	Est mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour.	C			
<b>9.2.2</b>	L'organisation a-t-elle :		100		
a)	Planifié, établi, mise en œuvre et maintenu un ou des programmes d'audit, couvrant notamment la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le compte rendu. Le ou les programmes d'audit doivent tenir compte de l'importance des processus concernés, des modifications ayant une incidence sur l'organisme et des résultats des audits précédents;	C			
b)	Défini les critères d'audit et le périmètre de chaque audit;	C			
c)	Sélectionné des auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit;	C			
d)	Veillé à ce que les résultats des audits soient rapportés à la direction concernée;	C			
e)	Entreprend sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées;	C			
f)	Conservé des informations documentées comme preuves de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.	C			
<b>9.3</b>	Revue de direction		100		
<b>9.3.1</b>	Généralités		100		
	À des intervalles planifiés, la direction a-t-elle procédé à la revue du système de management de la qualité mis en place par l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, adapté, efficace et en accord avec l'orientation stratégique de l'organisme.	C			

<b>9.3.2</b>	Éléments d'entrée de la revue de direction		100		
	L'organisation a-t-elle planifiée et réalisée la revue de direction en prenant en compte:	C			
a)	L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes;	C			
b)	Les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le système de management de la qualité;	C			
c)	Les informations sur la performance et l'efficacité du système de management de la qualité, y compris les tendances concernant:				
1)	La satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes;	C			
2)	Le degré de réalisation des objectifs qualité;	C			
3)	La performance des processus et la conformité des produits et services;	C			
4)	Les non-conformités et les actions correctives;	C			
5)	Les résultats de la surveillance et de la mesure;	C			
6)	Les résultats d'audit;	C			
7)	Les performances des prestataires externes;	C			
d)	L'adéquation des ressources;	C			
e)	L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités (voir 6.1);	C			Suivi par l'audit Revue de direction
f)	Les opportunités d'amélioration.	C			Par rapport d'audit
<b>9.3.3</b>	Éléments de sortie de la revue de direction		100		
	Les éléments de sortie de la revue de direction inclut-t-ils les décisions et actions relatives aux:				
A	Opportunités d'amélioration;	C			
b)	Besoins de changements à apporter au système de management de la qualité;	C			
c)	Besoins en ressources.	C			
	L'organisation a-t-elle conservé des informations documentées comme preuves des éléments de sortie des revues de direction.	C			Maitrise l'enregistrement
<b>10</b>	Amélioration		100		
<b>10.1</b>	Généralités		100		
	L'organisation a-t-elle déterminé et sélectionné les opportunités d'amélioration et entreprendre toutes les actions nécessaires pour satisfaire aux exigences du client et accroître la satisfaction du client.	C			
	Inclut -t- elle :				
a)	L'amélioration des produits et services afin de satisfaire aux exigences et de prendre en compte les besoins et attentes futurs;	C			
b)	la correction, la prévention ou la réduction des effets indésirables;	C			
c)	L'amélioration de la performance et de l'efficacité du système de management de la qualité.	C			
<b>10.2</b>	Non-conformité et action corrective		100		
<b>10.2.1</b>	Lorsqu'une non-conformité se produit, y compris celle liée à une réclamation, l'organisation a-t-elle:		100		
a)	Réagir à la non-conformité, et le cas échéant:	C			
1)	agir pour la maîtriser et la corriger;	C			
2)	Prendre en charge les conséquences;	C			
b)	Évaluer s'il est nécessaire de mener une action pour éliminer la ou les causes de la non-conformité, afin qu'elle ne se reproduise pas ou n'apparaisse pas ailleurs, en:	C			
1)	Effectuant la revue et analysant la non-conformité;	C			Revue de direction après rapport d'audit
2)	Recherchant et analysant les causes de la non-conformité;	C			
3)	Recherchant si des non-conformités similaires existent ou pourraient éventuellement se produire;	C			
c)	Mettre en œuvre toutes les actions requises;	C			
d)	Examiner l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre;	C			

e)	Mettre à jour les risques et opportunités déterminés durant la planification, si nécessaire;	C			
f)	Modifier, si nécessaire, le système de management de la qualité.	C			
	Les actions correctives a-t-elles été appropriées aux conséquences des non-conformités rencontrées.	C			
<b>10.2.2</b>	L'organisation a-t-elle conservé des informations documentées comme preuves:		100		
a)	De la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement;	C			
b)	Des résultats de toute action corrective.	C			
<b>10.3</b>	Amélioration continue		100		
	L'organisation a-t-elle amélioré continuellement la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la qualité.	C			
	L'organisation a-t-elle pris en compte les résultats de l'analyse et de l'évaluation, ainsi que les éléments de sortie de la revue de direction pour déterminer s'il existe des besoins ou des opportunités à considérer dans le cadre de l'amélioration continue.	C			

Source : Réalisé par nous-mêmes.

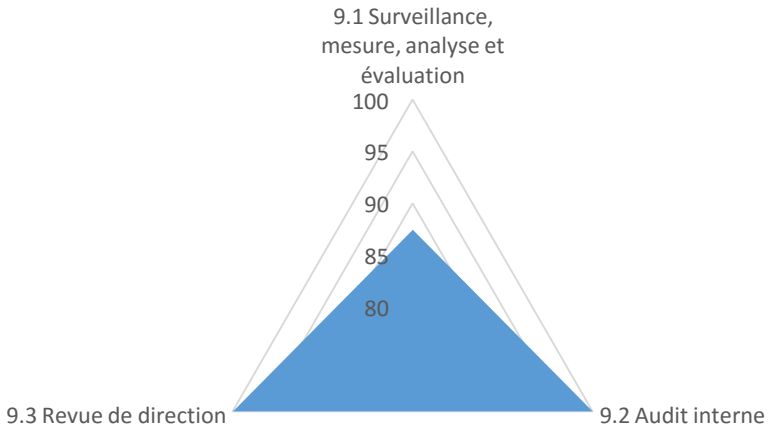
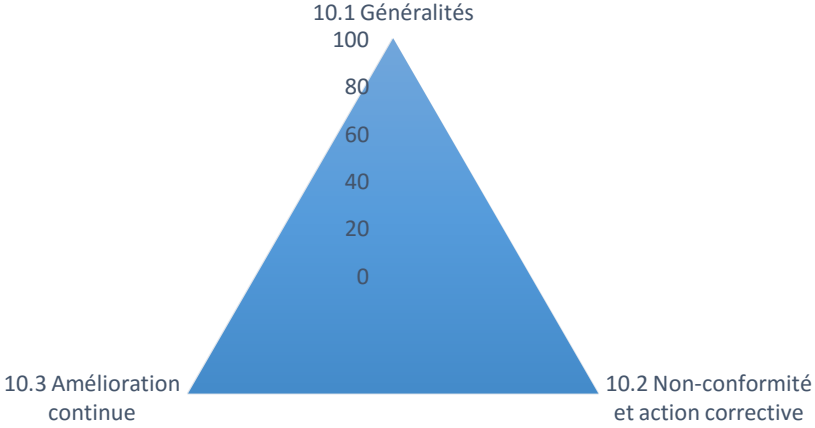
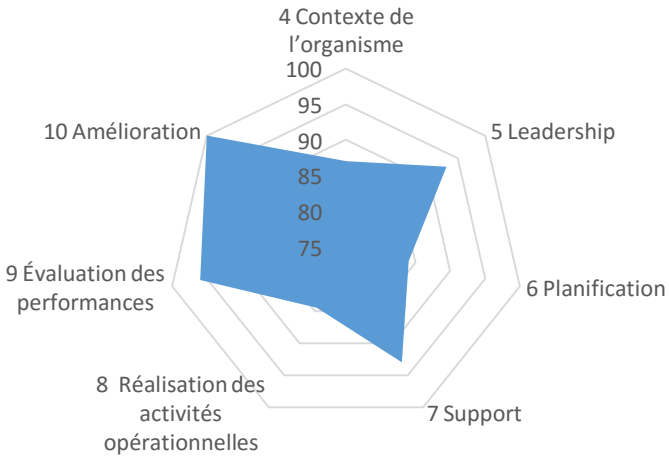
## 2 Résultats

Le résultat de ce travail est résumé dans un tableau. La conformité de chaque chapitre à la norme ISO 9001 version 2015 sous forme des radars.

**Tableau n° 16** Résultats d'évaluation.

N° de chapitre	Le resultat dans un radar
<p><b>4 Contexte de l'organisme</b></p>	
<p><b>5 leadership</b></p>	

<p><b>6 Planification</b></p>	<p>6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p> <p>6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre</p> <p>6.3 Planification des modifications</p>
<p><b>7 Support</b></p>	<p>7.5 Informations documentées</p> <p>7.4 Communication</p> <p>7.3 Sensibilisation</p> <p>7.2 Compétences</p> <p>7.1 Ressources</p>
<p><b>8 Réalisation des activités opérationnelles</b></p>	<p>8,1</p> <p>8,2</p> <p>8,3</p> <p>8,4</p> <p>8,5</p> <p>8,6</p>

<p><b>9 Evaluation des performances</b></p>	 <p>A radar chart with three axes representing different performance evaluation activities. The vertical axis is labeled '9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation' with a scale from 0 to 100 in increments of 5. The bottom-left axis is labeled '9.3 Revue de direction' and the bottom-right axis is labeled '9.2 Audit interne'. A blue shaded area indicates the scores: 9.1 is approximately 85, 9.2 is approximately 85, and 9.3 is approximately 85.</p>
<p><b>10 Amélioration</b></p>	 <p>A radar chart with three axes representing different improvement activities. The vertical axis is labeled '10.1 Généralités' with a scale from 0 to 100 in increments of 20. The bottom-left axis is labeled '10.3 Amélioration continue' and the bottom-right axis is labeled '10.2 Non-conformité et action corrective'. A blue shaded area indicates the scores: 10.1 is 100, 10.2 is approximately 85, and 10.3 is approximately 85.</p>
<p><b>Les chapitres 4, 5, 6, 7, 8, 9 et 10 de la norme iso 9001 version 2015</b></p>	 <p>A radar chart with seven axes representing different clauses of the ISO 9001:2015 standard. The vertical axis is labeled '4 Contexte de l'organisme' with a scale from 0 to 100 in increments of 5. The other axes are: '5 Leadership' (top-right), '6 Planification' (right), '7 Support' (bottom-right), '8 Réalisation des activités opérationnelles' (bottom-left), and '10 Amélioration' (left). A blue shaded area indicates the scores for each clause: 4 is approximately 85, 5 is approximately 85, 6 is approximately 85, 7 is approximately 85, 8 is approximately 85, 9 is approximately 85, and 10 is approximately 85.</p>

### 3 Discussion des résultats

D'après les résultats obtenus, nous remarquons que dans le chapitre : contexte de l'organisme et compréhension des besoins et attentes des parties intéressées, le taux de conformité ne dépasse pas 66%, le radar est loin au seuil idéal alors que le chapitre lié au système de management qualité et ses processus est près du seuil idéal.

En ce qui concerne le leadership on remarque que généralement les sous chapitres ont des taux de conformité dépassent le 80%.

5.2 la politique de 83%

5.1 Le leadership et engagement de 95%

5.3 Les rôles responsabilités et autorité au sein de l'organisme touche le seuil idéal.

Le chapitre 6 : planification, actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités ont des bons résultats, mais objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre et planification des modifications ont besoin des améliorations donc planifier et suivre les plans d'actions pour les atteindre.

Le chapitre 7 : support, il y a une espace d'amélioration pour les ressources et les informations documentés, ces derniers retournent à des écarts dans les ressources humaines (gestion des stocks et marketing). Les autres sous chapitres : compétences, sensibilisation et communication ont des bons résultats.

Le chapitre 8 : réalisation des activités opérationnelles il y a des écarts dans les sous chapitres 8.2, 8.3, 8.4 et 8.5.à cause de manque des plans de contrôle, écart dans l'évaluation des sous-traitants

Le chapitre 9 : évaluation des performances on constate des écarts de sous chapitre 9.1 mesure, surveillance analyse et évaluation à cause de manque des résultats de satisfaction de client.

Le chapitre 10 amélioration, on constate un bon résultat parce que la procédure d'amélioration de l'entreprise est bien organisée.

Le résultat de l'ensemble des chapitres donne une idée sur l'état de système de management qualité de l'entreprise SOMAFE par apport à la nouvelle version de l'iso 9001.

Pour corriger les écarts il faut prendre en compte les recommandations qui je les présente tout de suite.

## 4 Recommandations

Pour accompagner l'entreprise SOMAFE dans sa démarche de passage à la version 2015 de la norme iso 9001, nous mettons à la disposition de ses personnels les recommandations mentionnées au-dessous :

- Encourager la motivation et accroître le sens de responsabilité du personnel à l'application des exigences de la version 2015 de la norme ISO 9001.
- Planifier les actions engagées sur la base du principe PDCA (amélioration continue).
- Lever la confusion et définir les tâches interprocessus, et encourager la communication et le travail d'équipe entre les pilotes de processus.
- Comprendre profondément les attentes des parties intéressées pertinentes.
- Assurer l'efficacité des plans de communication et la compréhension des objectifs qualité pour les personnels de SOMAFE.
- Adopter une stratégie pragmatique, qui se repose sur la rapidité de l'action et la force de l'influence vis-à-vis de la variabilité de contexte de l'organisme.
- Maitriser l'approche par les risques afin d'éviter les écarts négatifs et saisir des opportunités à partir d'un cas critique.
- Établir un plan d'action prioritaire des cas urgences.
- Ouvrir une fenêtre de suggestions logiques pour enrichir les idées de réflexion afin de pousser la roue d'amélioration.
- Planifier et suivre les plans de formations.
- Prise en charge les réclamations client et toutes parties intéressées pour augmenter leurs satisfactions.
- Développer le sens de l'écoute et accroître le degré de l'accessibilité aux changements et l'adaptabilité à l'instabilité de l'environnement.

# **CONCLUSION GÉNÉRALE**

## Conclusion générale

Notre travail concerne la démarche de passage, de la vs 2008 à la vs 2015 de l'ISO 9001, nous avons sélectionné dans notre étude les exigences nouvelles, modifiées ou évoluées.

Dans le contexte de l'organisme nous avons déterminé les enjeux externes et internes pertinentes à la finalité de notre entreprise SOMAFE ainsi que les parties intéressées pertinentes. Pour cette démarche nous avons utilisé la méthode PESTEL.

Dans l'approche par les risques nous avons identifié et évalué les risques et les opportunités par les critères de fréquence, gravité et importance et nous les avons classés par priorité selon le degré de criticité. Les résultats obtenus de l'analyse SWOT, analyse des risques et des opportunités, détermination des indicateurs de performance et la check List de l'autoévaluation. Alors il est nécessaire de traiter les écarts des non conformités constatées, Les actions engagées encadrer dans un plan d'action basé sur le principe d'amélioration continue ou roue de Deming (PDCA) conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 dans le but d'améliorer le système de management qualité de l'entreprise SOMAFE.

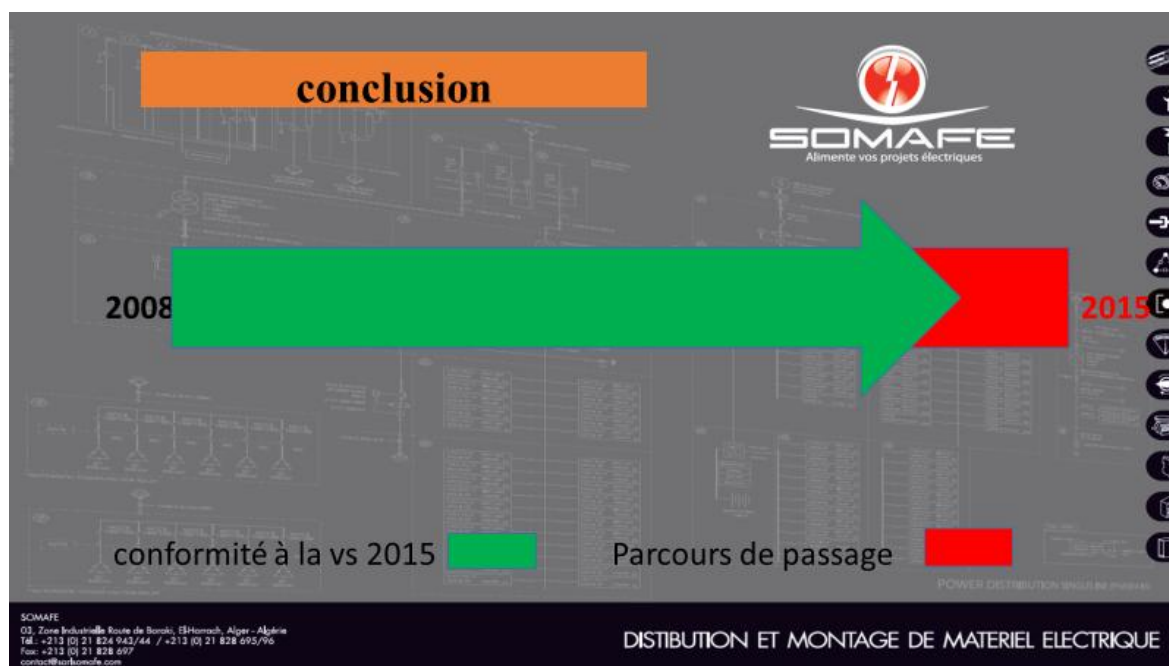


Figure n° 12: résultat de l'auto-évaluation.

Conséquemment aux résultats obtenus de notre travail, nous pouvons dire que le système de management qualité de l'entreprise traverse un parcours non négligeable ( une conformité de 90 % de la version 2015) afin de répondre aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 surtout dans l'approche par les risques et cela ne suffit pas de mentionner certain manque dans les exigences de leadership, planification et réalisations des activités opérationnelles, afin que les récupérer dans les mois prochains avant l'audit de certification.

## **Glossaire**

Les termes et les concepts pertinents de notre sujet sont définis comme suit

### **Contexte d'un organisme**

Combinaison d'enjeux internes et externes pouvant avoir un effet sur l'approche d'un organisme (3.2.1) en ce qui concerne la détermination et la réalisation de ses objectifs (3.7.1) ISO FDIS 9000 :2015,3.2.2

### **Prestataire externe**

Fournisseur externe

Prestataire (3.2.5) ne faisant pas partie de l'organisme (3.2.1) ISO FDIS 9000 : 2015,3.2.6

### **Contexte externe**

Environnement externe dans lequel l'organisme cherche à atteindre ses objectifs.

(ISO Guide 73 :2009, définition 3.3.1.1)

Les termes et concepts suivants <sup>22</sup>

### **Contexte interne**

Environnement interne dans lequel l'organisme cherche à atteindre ses objectifs.

### **Contrôle**

Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné, si nécessaire, de mesurages, d'essais ou de calibrage

### **Termes relatifs à la qualité**

#### **Attitude**

Démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire

---

<sup>22</sup> Iso 9000 vs 2015 vocabulaires et définitions

**Correction**

Action visant à éliminer une **non-conformité** (3.6.2) détectée

**Qualité**

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

**Système de management**

Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs.

**Manuel qualité**

Document spécifiant management de la qualité d'un organisme.

**Enregistrement**

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

**Exigence**

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés

**Exigence**

Expression dans le contenu d'un document formulant les critères à respecter afin de prétendre à la conformité avec le document, et avec lesquels aucun écart n'est permis

**Système de management de la qualité (SMQ)**

Système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

**Politique qualité**

Orientations et intentions générales d'un organisme relatif à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction.

**Objectif qualité**

Ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité.

### **Action corrective**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

### **Rebut**

Action sur un **produit** (3.4.2) non conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine

### **Risque**

Effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs.

### **Information documentée**

Information devant être maîtrisée et tenue à jour ainsi que le support sur lequel elle figure.

### **Satisfaction du client**

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses **exigences**

### **Audit qualité**

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves objectives d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

### **Amélioration continue**

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux **exigences**

### **Procédure**

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

### **Conformité/Non-conformité**

Satisfaction d'une exigence/ Non satisfaction d'une exigence.

**Partie intéressée**

Personne ou organisme qui peut influencer sur le SMQ. (Clients, employés ; actionnaires, fournisseurs ; banques, autorités règlementaires),

**Planification de la qualité**

Partie du **management de la qualité** (3.2.8) axée sur la définition des **objectifs qualité** (3.2.5) et la spécification des **processus** (3.4.1) opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité

**Client**

Organisme ou personne ne qui reçoit un produit.

**Processus**

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.

**Revue**

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné, en vue d'atteindre des objectifs définis.

**Infrastructure**

(organisme **système** (3.2.1) des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un **organisme** (3.3.1)

**Environnement de travail**

Ensemble des conditions dans lesquelles le travail est effectué

**Vérification**

Confirmation par des **preuves tangibles** (3.8.1) que les **exigences** (3.1.2) spécifiant été satisfaites

# **RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

## **Bibliographie**

### **Ouvrages**

Gapillout Isabelle, 2015, pages 12, la qualité selon ISO 9001 2015, La qualité avec l'ISO 9001 : 2015 et plus encore, vyatiosys. France.

Claude, Pinet (2015). Pages 185, l'ISO 9001 facile version 2015, réussir sa démarche de certification, lexisis éditions, paris.

### **Textes officiels**

Norme ISO/CEI 9000 :2005 Système de Management de la Qualité - Principes essentiels et vocabulaire.

Norme ISO/CEI 9001 :2008 Système de management de la qualité-exigences

Norme ISO 9001:2015(f) Systèmes de management de la qualité — Exigences.

Norme ISO 31000 :2009(F) Management du risque — Principes et lignes directrices.

### **Documents internes**

Présentation SOMAFE

Manuel qualité.

Certificat iso 9001 :2008.

### **Site web**

<http://www.wikipédia.com> consulté le 08/05/2017 à 13 :05.

## ANNEXE A

ISO 9001 V2008	ISO 9001 V2015
0.1 Généralités	0.1 Généralités
0.3 Relations avec l'ISO 9004	0.2 Les normes ISO de management de la qualité
0.2 Approche processus	0.3 Approche processus
0.4 Comptabilité avec d'autres systèmes de management	0.4 Roue de Deming
	0.5 Approche par les risques
<b>1 Domaine d'application</b>	<b>1 Domaine d'application</b>
1.1 Généralités	
<b>2 Références Normatives</b>	<b>2 Références Normatives</b>
<b>3 Termes et définitions</b>	<b>3 Termes et définitions</b>
<b>4 Système de management de la qualité</b>	<b>4 Contexte de l'organisme</b>
	4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte
	4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées
1.2 Périmètre d'application	4.3 Détermination du domaine d'application du SMQ
4.1 Exigences générales	4.4 Système de management de la qualité et processus associés
<b>5 Responsabilité de la Direction</b>	<b>5 Responsabilité de la direction</b>
	5.1 Responsabilité et engagement de la direction
5.1 Engagement de la direction	5.1.1 Responsabilité et engagement de la direction relatifs au SMQ
5.2 Écoute client	5.1.2 Orientation client
	5.2 Politique Qualité
5.3 Politique Qualité	5.2.1 Caractéristiques de la politique qualité
	5.2.2 Diffusion de la politique qualité
5.5 Responsabilité, autorité et communication	5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme
5.5.1 Responsabilité et autorité	
5.5.2 Représentant de la direction	
5.4 Planification	<b>6 Planification du SMQ</b>
5.4.2 Planification du système de management de la qualité	6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités
8.5.3 Actions préventives	6.1.2 Actions relatives aux risques et opportunités
	6.1.1 Éléments à prendre en compte dans la planification du SMQ
5.4.1 Objectifs Qualité	6.2. Objectifs qualité et planification pour les atteindre
	6.2.1 Définition des objectifs qualité
	6.2.2 Planification des objectifs qualité
5.4.2 b) Planification du SMQ	6.3 Planification des modifications
	<b>7 Support</b>
<b>6 Management des ressources</b>	<b>7.1 Ressources</b>
6.1 Mise à disposition des ressources	7.1.1 Généralités
	7.1.2 Ressources Humaines
6.2 Ressources Humaines	7.1.2 Ressources Humaines
6.2.1 Généralités	
6.3. Infrastructures	7.1.3 Infrastructures
6.4 Environnement de travail	7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus
7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure
7.5.3 Identification et traçabilité	
	7.1.6 Gestion des connaissances
6.2 Ressources Humaines	<b>7.2 Compétences</b>
6.2.1 Généralités	
6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation	
6.2.2 d) Compétence, formation et sensibilisation	<b>7.3 Sensibilisation</b>
5.5.3 Communication interne	<b>7.4 communication</b>
4.2 exigences relatives à la documentations	<b>7.5 informations documentés</b>
4.2.1 Généralités	7.5.1 Généralités
4.2.3 Maîtrise des documents	7.5.2 Création et mise à jour
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	
	7.5.3 Maîtrise des informations documentées

	7.5.3.1 Finalité de la maîtrise des informations documentées
	7.5.3.2 Moyens de maîtrise des informations documentées
<b>7 Réalisation du produit</b>	<b>8 Réalisation des activités opérationnelles</b>
<b>7.1 Planification de la réalisation du produit</b>	<b>8.1 Planification et maîtrise opérationnelles</b>
<b>7.2 Processus relatifs aux clients</b>	<b>8.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services</b>
7.2.3 Communication avec les clients	8.2.1 Communication avec les clients
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services
7.2.2 Revue des exigences relatives au produit	8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services
<b>7.3 Conception et développement</b>	<b>8.3 Conception et développement de produits et services</b>
7.3.1 Planification de la conception et du développement	8.3.1 Généralités
7.3.1 Planification de la conception et du développement	8.3.2 Planification de la conception et du dvt
7.3.2 Éléments d'entrée de la conception et du développement	8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du dvt
7.3.6 Validation de la conception et du développement	8.3.4 Maîtrise de la conception et du dvt
7.3.5 Vérification de la conception et du développement	
7.3.4 Revue de la conception et du développement	
7.3.3 Éléments de sortie de la conception et du développement	8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du dvt
7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement	8.3.6 Modifications de la conception et du dvt
<b>7.4 Achats</b>	<b>8.4 Maîtrise des produits et services fournis par les prestataires</b>
7.4.3 Vérification du produit acheté	8.4.1 Généralités
4.1 Exigences générales 7.4.1 Processus d'achat	8.4.2 Type et étendue de la maîtrise des prestataires externes
7.4.3 Vérification du produit acheté	8.4.1 Généralités
4.1 Exigences générales 7.4.1 Processus d'achat	8.4.2 Type et étendue de la maîtrise des prestataires externes
7.4.2 Informations relatives aux achats	8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes
<b>7.5 Production et préparation du service</b>	<b>8.5 Production et prestation de service</b>
7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service	8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service
7.5.2 Validation des processus de production et de préparation du service	
7.5.3 Identification et traçabilité	8.5.2 Identification et traçabilité
7.5.3 Identification et traçabilité	8.5.3 Propriété des clients ou prestataires externes
7.5.4 Propriété du client	8.5.4 Préservation
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	8.5.5 Activités après livraison
7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service	
	8.5.6 Maîtrise des modifications
7.4.3 Vérification du produit acheté	<b>8.6 Libération des produits et services</b>
8.2.4 Surveillance et mesure du produit	
8.3 Maîtrise du produit non conforme	<b>8.7 Maîtrise des éléments de sortie des processus, des produits et services non conformes</b>
	<b>9 Évaluation des performances</b>
<b>8 Mesure, analyse et amélioration</b>	<b>9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b>
<b>8.2 Surveillance et mesurage</b>	
8.1 Généralités	9.1.1 Généralités
8.2.3 Surveillance et mesure des processus	
8.2.1 Satisfaction du client	9.1.2 Satisfaction du client
8.4 Analyse des données	9.1.3 Analyse et évaluation
8.2.2 Audit interne	<b>9.2 Audit interne</b>
	9.2.1 Finalité des audits internes
	9.2.2 Planification et maîtrise des audits internes
5.6 Revue de direction	<b>9.3 Revue de direction</b>
5.6.1 Généralités	9.3.1 Planification et éléments d'entrée de la revue de direction
5.6.2 éléments d'entrée de la revue de direction	
5.6.2 Éléments d'entrée de la revue de direction	9.3.2 éléments de sortie de la revue de direction
5.6.3 Éléments de sortie de la revue de direction	<b>10 amélioration</b>
<b>8.5 Amélioration</b>	10.1 généralités
8.5.1 Amélioration continue	10.2 non-conformités et actions correctives
<b>Actions correctives</b>	10.2.1 Actions suite à non-conformité
8.3 Maîtrise du produit non conforme	10.2.2 Tracabilité des non conformités et de leurs traitement
8.5.1 amélioration	10.3 Amélioratio, continues

## ANNEXE B

# Certificat

Référentiel **ISO 9001:2008**

Enregistré sous le n° 01 100 115772

Titulaire du certificat:



**SOMAFE**  
Zone Industrielle  
03 Route de baraki  
16200 EL Harrach  
Alger-Algérie

Domaine de validité: Commercialisation de matériels électrique, basse et moyenne tension.  
Etude, montage et commercialisation des équipements électriques basse tension

Par l'audit, la conformité aux exigences de la norme ISO 9001:2008 a été démontrée.

La date limite de réalisation pour les audits suivants est le 21-07 (dd.mm).

Validité: Ce certificat est valable du 2014-10-29 jusqu'au 2017-10-18.

Certification initiale 2011

2014-10-31

  
TUV Rheinland Cert GmbH  
Am Grauen Stein · 51105 Köln

