

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE**  
**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR**  
**ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**Ecole Nationale Supérieure de Management**

**ENSM - ALGER**

**Master en Management par la Qualité**

Mémoire de fin d'étude

**Thème :**

**« Mise en place du processus achat selon  
la norme 9001 version 2008 »  
Cas : NAFTAL /branche GPL**

**Présenté par :**

**Mlle Louiza Oussaid**

**Encadreur :**

**Dr. Med Cherif Belmihoub**

**Mr: Demmouche Nedjoua**

**2<sup>ème</sup> Promotion**

**Juin 2014**

## **REMERCIEMENTS**

*On remercie avant tout le Bon Dieu qui nous a donné le courage et la volonté pour réaliser ce travail.*

*Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à Monsieur et Madame*

***Le. Dr. Med Cherif Belmihoub et Mr: Demmouche Nedjouda** de nous avoir encadré pendant la préparation de *ce travail**

*A Madame **BOUKHALFA KARIMA** responsable qualité, de nous avoir donné la chance de réaliser ce modeste travail à **NAFTAL** de la branche **GPL***  
*Nous tenons à remercier sincèrement l'ensemble du personnel de **NAFTAL** de la branche **GPL** pour leur chaleureux accueil.*

*On adresse également nos remerciements l'ensemble des professeurs et à tout le personnel de l'**ENSM** pour leur disponibilité, leurs explications et leurs encouragements au cours de notre travail de recherche*

## **Résumé**

Ayant pris conscience du contexte économique actuel induit par l'ouverture de l'Algérie Aux marchés internationaux, il s'avère nécessaire à l'entreprise nationale de commercialisation et distribution des produits pétroliers «NAFTAL » de s'engager dans une dynamique d'amélioration continue pour l'ensemble de ses processus de l'amont à L'aval fondé sur une approche de management moderne en mettant en place une démarche Qualité définie par le respect des standards internationaux et considérée comme un véritable avantage concurrentiel. L'Object de ce projet de mémoire est d'assurer la conformité du volet relatif à l'activité d'achat aux exigences de la norme ISO 9001 :2008, en vue d'une certification. Nous avons réalisé ce travail à travers lequel nous avons mis en place un processus achat qui est conforme aux exigences spécifiées par la norme et qui assure l'atteinte de la satisfaction des exigences des clients de l'entreprise

**Mots clés :** Qualité, Système de Management de la Qualité, Satisfaction des clients, Processus.

## **Abstract**

Having realized of the current economic environment induced by the opening of Algeria to The international markets it is necessary to the national company of commercialization and Distribution of petroleum products to engage in a process of continuous improvement of all its upstream and downstream based on a modern approach of management setting up a quality process defined by compliance with international standards and considered as a real competitive advantage which enable it to satisfy its customers and to ensure its survival and its development in competitive markets.

The object of this thesis project to secure the conformance of the procurement activities, to the relevant requirements of the quality management standard ISO 9001:2008, within a put in to place a quality management system in order to apply for the ISO 9001:2008 certificate.

We have had put into place a procurement and logistic process that complies with the specified standard requirements' and assures that the company will meet and satisfy the customers' requirements.

**Keywords:** Quality, Quality Management System, Customers Satisfaction, Process.

## ملخص

بعد أن أدركت صعوبة البيئة الاقتصادية الحالية الناجمة عن انفتاح الجزائر على الأسواق العالمية، أصبح من الضروري على الشركة الوطنية التسويق على النهج الحديث في إدارة، بتأسيس عملية ضبط الجودة التي تحددها المعايير الدولية تعتبر ميزة تنافسية حقيقية تمكنها من إرضاء عملائها و ضمان بقائها و تطورها في الأسواق التنافسية.

و لهدف مشروعنا ضمان نشاطات المؤسسة بالمشتريات تسيير الجودة إلى متطلبات المقياس العالمي iso 9001 v 2008

بغية الحصول على الجودة العالمية، قمنا من خلال هذه الدراسة بوضع مخطط عملية تسيير مشتريات يتماشى لمتطلبات المقياس السابقة الذكر من أجل تحقيق رضا زبائن المؤسسة .

الكلمات المفتاحية :

الجودة, نظام إدارة الجودة, رضا الزبائن, العمليات, لائحة النتائج.

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Numéro</b>	<b>Titre Des tableaux</b>	<b>PAGE</b>
N01°	l'état social de NAFTAL	10
N° 02	les produits pétroliers commercialisés par NAFTAL	13
N° 03	Infrastructure de stockage.	18
N°04	Réseau Pipe	19
N°05	Parc Roulant	19
N°6	Résumé des exigences l'article 7-4 de la norme is9001 :2008	25
N°7	processus de management	29
N°8:	processus Opérationnels	30
N°9	processus support.	30
N°10	fichier des fournisseurs	40
N°11	Fiche D'évaluation et de réévaluation des fournisseurs	41
N°12	la fiche d'identité du processus achat de la branche GPL	44
N°13	diagnostic de processus Achat	45
N°14	Action de mise en conformité aux exigences	48
N°15	Les éléments clés de maîtrise du Processus AC	50

## *Liste des schémas*

<i>Numéro</i>	<i>Titre du Schéma</i>	<i>Page</i>
<b>N°1</b>	L'organigramme de la société NAFTAL	<b>15</b>
<b>N°2</b>	Organisation fonctionnelle du SMQ	<b>28</b>
<b>N°3</b>	cartographie des processus	<b>31</b>
<b>N°4</b>	Structure documentaire du SMQ	<b>35</b>
<b>N°5</b>	Mode d'Achat ou sien de branche GPL	<b>38</b>
<b>N°6</b>	Représentation graphique des Action corrective du PR AC	<b>49</b>

## Liste des abréviations

- **ISO** : L'organisation internationale de normalisation.

**MB** : Processus Management de la Branche

**MQ** Processus Management de la Qualité

**HS** : Processus Hygiène et Sécurité

**CM** : Processus Communication Interne et Externe

**FN** Processus Finances

**CL** Processus Commercialisation

**EX** : Processus Exploitation

**DV** : Processus Développement

**AC** : processus achat

**Achat par DRA** : Dépenses sur régie Accréditive

**PS** : Procédures Système

- **QHSE** : Qualité, hygiène, sécurité et environnement.

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

- **DOR** : **Direction** opérationnelle districts

**DMR**: Direction maintenance et réalisation

**EQ** : enregistrement qualité

# Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b><i>Chapitre1 : présentation générale de l'entreprise.....</i></b>	<b>7</b>
<b>Section 1 : présentation de l'entreprise NAFTAL et la branche GPL.....</b>	<b>9</b>
<b>Section 2: les exigences relatives aux processus Achat selon la norme Iso 9001version 2008.....</b>	<b>21</b>
<b><i>Chapitre2 : l'évaluation du processus achat au sein de la Branche GPL.....</i></b>	<b>27</b>
<b>Section 1 : le projet de mise en place du système de Management qualité au sein de la branche GPL.....</b>	<b>27</b>
<b>Section 2 : l'Evaluation du processus achat au sein de la branche GPL.....</b>	<b>.....</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>53</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>56</b>

# **Introduction générale**

## **Introduction Générale**

---

**NAFTAL** est une entreprise publique assurant à la fois une mission de service public et d'acteur économique et commercial sur le marché nationale.

L'importance et l'utilité des produits qu'elle commercialise tels que les différents types de carburants, les bitumes, les lubrifiants, ou encore le GPL sont des matières indispensables au fonctionnement de tous les secteurs de l'économie et d'industrie nationale.

C'est aussi l'un des plus grandes filiales **SONATRAGH**.

Dans le domaine de l'énergie du pétrole, la qualité est désormais un gage essentiel dans la réussite de chaque entreprise et s'impose un enjeu majeur et vital. Plus en plus comme argument compétitif par la mise en place d'une démarche qualité ayant pour objectif la satisfaction des clients est axée sur la maîtrise des processus internes de l'entreprise et une amélioration continue des pratiques managériales de celle-ci. Au cœur de cette démarche : le système de management de la qualité. SMQ est un ensemble de directives et d'éléments interactifs, permettant d'établir et de mettre en œuvre une politique et de l'objective qualité

Notre projet a pour objectif de mettre en place un processus achat selon la norme **9001**version **2008** en sein de branche **GPL** de la société **NAFTAL**.

Ce thème nous a été proposé par le responsable qualité de la branche GPL, il a pour objet de soutenir davantage la politique de la société qui envisage la certification afin de maintenir sa position de leader sur le marché que traduit sa notoriété.

En effet, les activités Aviation Marine de la Branche Carburants ont été certifiées ISO 9001 V 2008, ISO 14001 V 2004 et ISO 18001 V 2007 par le bureau international Belge AIB-Vinçotte en février 2012.

Dans ce cadre, la présente étude menée au sein de l'entreprise **NAFTAL** branche **GPL** porte sur le thème de « La mise en place du processus achats selon la norme 9001version2008 »

Au regard de ce qui précède, cette étude vise à répondre à la problématique suivante

## Introduction Générale

*Comment mettre en place un processus achat lors de la mise en place d'un système de management de la qualité en vue d'une certification iso9001 version : 2008?*

Cette problématique nous permet de poser les questions secondaires suivantes :

- Quelle est la démarche à suivre pour identifier le processus Achat ?
- Quel sont les éléments clés de la maîtrise du processus Achat ?
- Comment assurer l'amélioration du processus Achat ?

Pour y répondre, nous allons vérifier les hypothèses suivantes

- ✓ **Hypothèse 1** : *Les dispositions relatives à ce processus sont suffisamment formalisées et maîtrisées, afin d'assurer un bon fonctionnement de ce processus dans les entités du périmètre de certification.*
  
- ✓ **Hypothèse 2** : *les éléments clés de la maîtrise du processus Achat sont : les éléments de planification et réalisation et les éléments de contrôle et mesure et amélioration.*
  
- ✓ **Hypothèse 2** : *l'élaboration du bilan d'action corrective*

Pour mener à bien notre travail nous allons structurer notre travail en trois chapitres:

Dans le premier chapitre, nous allons présenter la société NAFTAL et plus spécialement La branche **GPL** de notre organisme d'accueil.

Dans le cadre du deuxième chapitre, nous procéderons à un état des lieux à travers des Outils de collecte et d'analyse des données tels qu'audite à blanc, l'observation sur terrain, L'analyse documentaire, etc.

Cette partie va nous permettre de bien comprendre le contexte général de la société c'est-à-dire son organisation interne, sa structure et sa culture et plus précisément la direction qualité et son fonctionnement, sujet d'analyse. À partir de l'analyse et du traitement des données collectées, nous essayerons d'appréhender les activités principales de la direction à travers une description fonctionnelle des activités. Cela va nous permettre de proposer une description opérationnelle de la direction sous une approche processus à travers une fiche identité du processus Achat et son évaluations selon la norme iso9001 V2008

Élabore un diagnostic, et les principaux éléments clés de la maîtrise du processus achat

Pour conclure, nous proposeront des suggestions et des recommandations.

# **Chapitre 1**

## **Présentation générale de l'entreprise**

## **Chapitre 1 : présentation générale de l'entreprise.**

Après avoir retrouvé son indépendance politique, l'Algérie s'est attelée à concrétiser son indépendance économique par l'édification d'un tissu industriel intégré à l'économie nationale. À cette époque, l'industrie pétrolière se trouvait étroitement dépendante des sociétés étrangères opérant sur le territoire national. Ces sociétés telles que « TOTAL », « MOBIL » et « SHELL » tiraient des revenus provenant des exportations du pétrole dont une faible partie était raffinée pour les besoins du marché national.

Le processus de récupération des richesses pétrolières et gazières fut entamé le 31 décembre 1963 par la création de la société nationale de transport et de la commercialisation des hydrocarbures « SONATRACH » chargée dans une première étape du transport et de la commercialisation des hydrocarbures.

La mise en œuvre de la politique énergétique s'affirmera ensuite par l'extension des attributions de cette entreprise aux domaines de la recherche, de la production et de la transformation des hydrocarbures dès 1966 et au secteur de la distribution en 1968.

Forte de ses statuts de membre de l'OPEP en 1969 et ayant définitivement récupéré ses richesses pétrolières le 24 février 1971, l'Algérie jouera un rôle primordial dans la lutte des pays producteurs pour une meilleure rémunération de leurs exportations en hydrocarbures. Depuis, la situation énergétique en Algérie a considérablement évoluée, dans un contexte caractérisé par des changements profonds, tant en niveau national qu'international :

Au plan national, les ajustements structurels de l'économie algérienne induit par l'effondrement des prix de pétrole et le cours de dollar à partir de 1986 ont accéléré le processus des réformes économiques dans la perspective de l'instauration des mécanismes d'une économie de marché : réorganisation des secteurs industriels, autonomie des entreprises publiques, réformes monétaires et fiscales, libéralisation progressive du système de prix, suppression du monopole sur le commerce extérieur et ouverture au partenariat étranger.

L'approvisionnement du marché national en produits énergiques a été confié à « NAFTAL » Entreprise Nationale de Distribution et de Commercialisation des Produits Pétroliers, la plus importante filiale de la SONATRACH et au même temps la deuxième entreprise algérienne. Sur ce marché, NAFTAL y vend non seulement les carburant

## **Chapitre 1**

### **Présentation générale de entreprise NAFTAL**

---

automobiles classique mais aussi toute une chaîne de produits allant des carburant d'aviation et marine, au **GPL** en passant par les lubrifiants, les bitumes et les pneumatiques.

Les deux sections qui constituent ce chapitre vont traiter d'abord la présentation générale de **NAFTAL ET BRANCHE GPL** , autrement dit, son historique, son état social, ces missions et objectifs ainsi que ces moyens matériels et humains et ces mission de branche GPL et objectif et ces moyens et produits de distributions , la deuxième section, quant à elle, présentera des généralités sur les exigences relatives aux processus achat selon la norme iso 9001version 2008.

## **Section 1 : présentation de l'entreprise NAFTAL et la branche GPL :**

Les mutations économiques que connaît notre pays, à savoir son passage d'une économie dirigée à une économie de marché, ont interpellé toutes les entreprises nationales à s'adapter à ce nouvel environnement économique.

NAFTAL, compte parmi ces entreprises qui se prépare sérieusement à évoluer dans ce nouveau contexte à travers notamment la mise en place d'une organisation adaptée aux nouveaux enjeux économiques et ce, en prévision de l'installation de la concurrence étrangère.

### **1-1 Historique:<sup>1</sup>**

Le 31 décembre 1963, les autorités algériennes ont établi un décret n° 63-491 portant sur l'exploitation, le transport et la commercialisation des richesses pétrolières du pays, d'où la naissance de la **SONATRACH**.

En juillet 1965, un accord Algero-Français a été signé permettant à la **SONATRACH** de participer à la production des hydrocarbures.

En 1966, la **SONATRACH** devient opérateur dans les activités pétrolières et gazières et se transforme en la société nationale pour la recherche, la production, le transport, la transformation et la commercialisation des hydrocarbures.

En 1968, l'Algérie a acheté les moyens de commercialisation locale (distribution, stockage, transport) de toutes les firmes étrangères qui furent confiés à la **SONATRACH**.

Le 24 février 1971 a été la date de la nationalisation des hydrocarbures. **SONATRACH** devient actionnaire majoritaire sur tous les gisements de pétrole et de gaz et opérateur unique sur les activités de transport.

La restructuration de la **SONATRACH** dans les années 80 a donné naissance à l'Entreprise nationale de Raffinage et de Distribution des Produits pétroliers (**ERDP**), Entreprise Nationale de Grands Travaux Pétroliers (**ENGTP**) et **ENPC** par le décret exécutif n°80-101 du 06 avril 1980. **ERDP** est entrée en activité le 01 janvier 1982.

---

<sup>1</sup> Document interne à l'entreprise

## Chapitre 1

### Présentation générale de entreprise NAFTAL

---

En 1987, une deuxième restructuration a eu lieu suite au décret exécutif n°87-189 du 25 août 1987 qui scinda l'ERDP en deux entités distinctes :

- *NAFTAL* : entreprise nationale de commercialisation et de distribution des produits pétroliers
- *NAFTEC* : entreprise nationale de raffinage de pétrole.

À partir de 1998, NAFTAL change de statut et devient ainsi une filiale à 100% de SONATRACH<sup>1</sup>.

#### 1.2 L'état social de la SPA NAFTAL :

A travers le tableau suivant, nous allons présente l'état social de l'entreprise NAFTAL :

**Tableau N01° : l'état social de NAFTAL**

<i>la dénomination sociale</i>	la société national pour la distribution et la commercialisation des produit pétroliers .prend la dénomination social NAFTAL
<i>Forme juridique</i>	L'entreprise de commercialisation et de distribution de produits pétroliers par abréviation « NAFTAL » est transformée en société par action qui sera régie par les lois et règlements en vigueur et notamment le code de commerce, modifié et complété, l'ordonnance n°95-25 relative à la gestion des capitaux marchants de l'état.
<i>Capital social</i>	La société a pour dénomination « société nationale de commercialisation et de distribution de produits pétroliers par abréviation « NAFTAL » SPA. » Les actes et documents émanant de la société et destinés aux tiers, notamment les lettres, factures, publications et annonces diverses, indiqueront la dénomination sociale, suivie immédiatement des mots « société par actions ou des initiales S. P. A et de l'énoncé du capital social.
<i>Capital social</i>	Naftal dispose d'un capital social de 1565000000000 filial a100% du groupe SONATRACH

<sup>1</sup> Revue « NAFTAL NEWS » n°00, Novembre 2013.

**1.3. Missions et objectifs de NAFTAL<sup>1</sup> :**

NAFTAL est chargée dans le cadre du plan national de développement économique et social de la commercialisation et de la distribution des produits pétroliers suivant :

- carburants et lubrifiants, y compris ceux destinés à l'aviation et la marine ;
- GPL (Gaz du Pétrole Liquéfié) ;
- Bitumes
- Pneumatiques ;
- Produits spéciaux (solvants, aromatiques, paraffines)

**La société a pour mission :**

- ✓ La commercialisation, le stockage, le transport et la distribution des produits pétroliers et dérivés notamment, les lubrifiants et carburants y compris ceux destinés à l'aviation et la marine, les GPL, les bitumes et les pneumatiques ;
- ✓ La couverture des besoins du marché national en produits pétroliers et dérivés ;
- ✓ Le développement des infrastructures de stockage et de distribution pour assurer une meilleure couverture des besoins du marché national ;
- ✓ Le développement de toute forme d'activités conjointes en Algérie et hors d'Algérie avec des sociétés algériennes ou étrangères ;
- ✓ La prise de détention de tous portefeuilles d'actions ; la prise de participation et autres valeurs mobilières dans toutes sociétés existantes ou à créer en Algérie ou à l'étranger.
- ✓ Veiller à l'application et au respect des mesures relatives à la sécurité industrielle ;
- ✓ La sauvegarde et la protection de l'environnement en relation avec les organismes concernés.

Et généralement toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières pouvant se rattacher directement ou indirectement à son objet social

---

<sup>1</sup> CD ROM : « présentation de NAFTAL- BRANCHE GPL », 2013.

## Chapitre 1

### Présentation générale de entreprise NAFTAL

---

Quant aux **objectifs de NAFTAL**, ils se résument comme suit :

- ✓ Organiser et développer l'activité de commercialisation et de distribution des produits pétroliers et dérivés ;
- ✓ Veiller à la mise en œuvre des actions visant à une utilisation rationnelle des produits énergétiques ;
- ✓ Assurer la maintenance des équipements et du matériel roulants de son patrimoine ;
- ✓ Promouvoir, participer et veiller à l'application de la normalisation et du contrôle de la qualité ;
- ✓ Procéder à toutes études de marchés en matière d'utilisation et de consommation des produits pétroliers ;
- ✓ Veiller à la mise en œuvre des mesures relatives à la sécurité industrielle, des mesures visant la sauvegarde de l'entreprise ;
- ✓ Définir et développer une politique en matière d'audit, concevoir et mettre en œuvre des systèmes intégrés d'informations ;
- ✓ Développer et mettre en œuvre les actions visant à une utilisation rationnelle et optimale des infrastructures et moyens ;
- ✓ Veiller à l'application et au respect des mesures liées à la sûreté interne de l'entreprise, conformément à la réglementation ;
- ✓ Développer une image de marque de qualité.

## Chapitre 1

### Présentation générale de entreprise NAFTAL

---

#### 1.4. Les produits pétroliers commercialisés par NFTAAL:

Une gamme variée de produit raffinés aux normes nationales et internationales est produit à partir des raffineries.

**Tableau N° 02** : les produits pétroliers commercialisés par NAFTAL :

Familles de produit	Principaux produit	Principaux clients
GPL	Butane Propane	Ménages Industrie Collectivités
Produit blancs et noirs	Essences Carburacteur Gas oil fuel	Automobiliste Transports (terre, air, mer) Agriculture, industrie, ménage
Lubrifiants	Huiles moteurs Huiles industrielles	Automobiliste Transports (terre, air, mer) Agriculture, industrie, ménage
Bitumes	Bitumes purs Cut back	Travaux publics
Pneumatiques	Tourismes, agraires, camions, engins, cycles	Automobiliste, agriculture, Cycliste, transport.

Source : Rapport annuel NAFTAL année 2013

#### 1.5. Les moyens d l'entreprise NAFTAL :<sup>1</sup>

La mission de NAFTAL consiste à acheminer son offre composée de produits et services régulation diversifiés telle que définie ci-dessus des lieux de raffinage (ARZEW, skikda) ou des parts

Pour certains produits en provenance de raffinage et de manufactures (pneumatiques) étrangères aux nombreux utilisateurs éparpillés à travers le territoire national.

Pour accomplir ses activités, NAFTAL dispose des infrastructures et moyens suivants :

- 67 centres de stockage et de distribution de carburants, lubrifiants, pneumatique et produit spéciaux.
- 16 unités de formulation bitument.
- 1818 stations services implantés à travers le territoire

---

<sup>1</sup> Document interne à l'entreprise

## **Chapitre 1**

### **Présentation générale de entreprise NAFTAL**

---

- 44 centres emplisseurs pour les butanes propane camping
- 55 dépôts relais de stockage de régulation GPL
- 134aire de stockage de stockage de régulation GPL
- 17877 point de vente GPL
- 55dépôts de ravitaillement des aéronefs
- 06centre marins
- 17points de vente à la mer
- 01parc de 3250véhicules de distribution et 1750engins de manutention et de maintenance
- 14550 points de vente de GPL apurés des particuliers.
- L380 KM de pipe-lines multi produit et de GPL

#### **1.6. Organisation de NAFTAL**

Suite à son intégration dans le groupe SONATRACH dont elle est filiale à 100%, NAFTAL s'est réorganisée autour de : (voir schéma d'organisation ci-après).

Une Direction Générale :

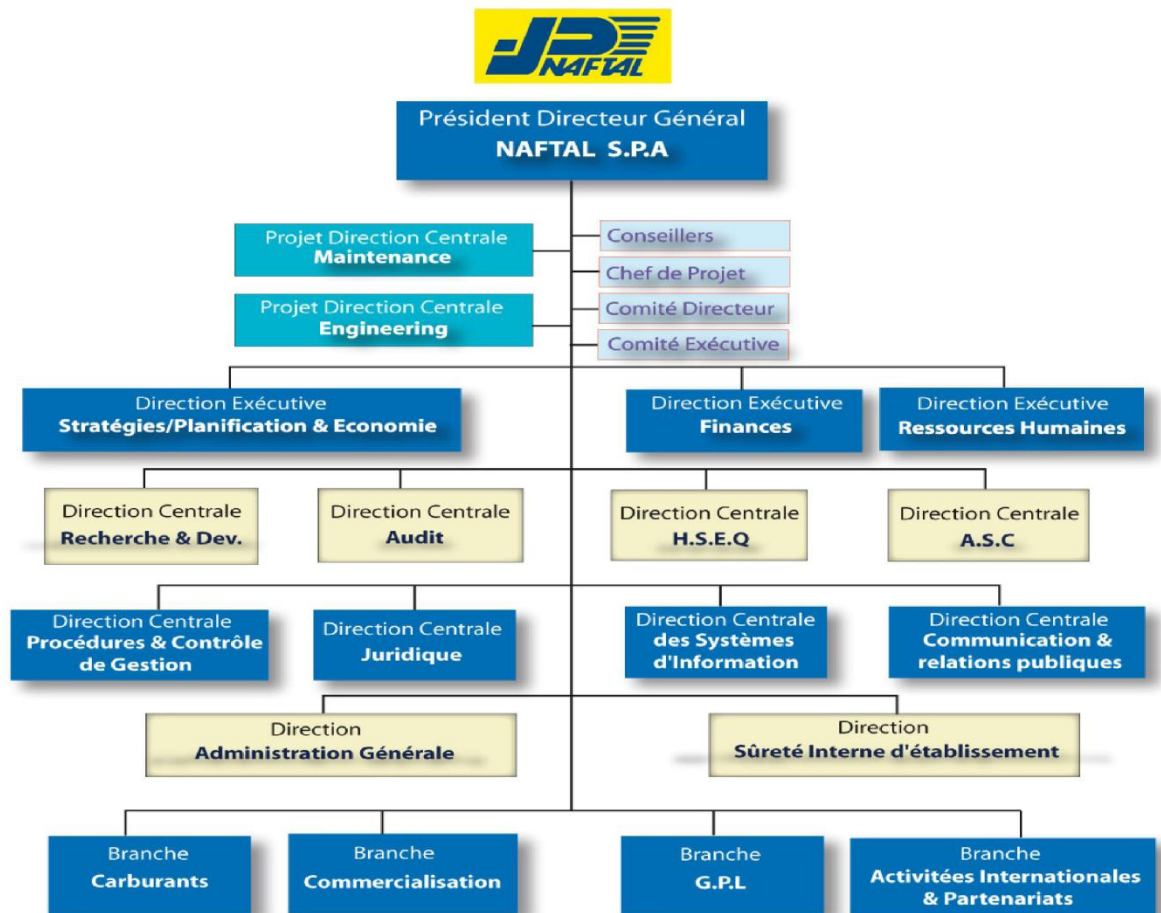
- Trois Directions Exécutives :
  - Direction Exécutive Finances
  - Direction Exécutive Ressources Humaines
  - Direction Exécutive Stratégie, Planification et Economie
- Quatre Branches :
  - Branche GPL.
  - Branche Carburants.
  - Branche Commercialisation.
  - Branche International et Partenariat.

Les Branches ont pour mission de définir avec la direction générale, la stratégie de Distribution et de commercialisation des produits pétroliers en veillant à rassembler toutes Les conditions de son application dans les centres opérationnels de la société

# Chapitre 1

## Présentation générale de entreprise NAFTAL

Schéma N°1 :L'organigramme de la société NAFTAL<sup>1</sup>



<sup>1</sup> <http://www.institut-numerique.org/chapitre-i-presentation-de-naftalspa-50b75032bb39> le 5/5/2014.

## **1.6. Présentation de la Branche GPL :**

### **1.6.1. Présentation de la branche GPL :**

La branche est une structure interne à NAFTAL, elle a été créée dans le cadre de la réorganisations de l'entreprise NAFTAL le 15 octobre 1998.

Les principales taches de la branche GPL sont : le transport, le stockage, l'enfutage, la distribution, la promotion et le développement des produits GPL de l'entreprise « NAFTAL » sur tout le territoire national.

Aujourd'hui, elle regroupe 19 districts répartis sur le territoire national, plus le 20ème DMR (Département pour la maintenance et la réalisation)

### **1.6.2. Mission de la branche GPL :**

La branche GPL est chargée d'assurer à cette mission portent sur le transport l'approvisionnement du marché national. Les activités liées à cette portent sur le transport le stockage, l'enfutage et la distribution

**Les missions principales** consistent en :

#### **MISSIONS PRINCIPALES DE LA BRANCHE GPL :**

La Branche GPL couvre les activités de quatorze (14) Directions fonctionnelles situées au niveau du Siège et de vingt (20) Directions opérationnelles, soit dix neuf (19) Districts et la Direction Maintenance et Réalisation.

- **Les missions principales des quatorze (14) Directions Fonctionnelles –Siège,** consistent à :
  - ✓ Planifier, Gérer, organiser, promouvoir et développer l'activité emplissage et de distribution des GPL (transport des GPL vrac par cabotage, canalisations et camions, stockage primaire et secondaire, transport par route des GPL conditionnés) ;
  - ✓ Commercialiser les GPL vrac et conditionnés, ainsi que leurs emballages et accessoires tout en veillant à la satisfaction des exigences de ses clients ;

## **Chapitre 1**

### **Présentation générale de entreprise NAFTAL**

---

- ✓ Veiller au respect des textes réglementaires, normatifs et consignes de sécurité applicables au produit tout le long de la chaîne GPL (transport, installations, emplissage, stockage, bouteilles, citernes et accessoires) ;
- ✓ Organiser et développer le réseau commercial et de distribution des produits GPL ;
- ✓ Développer et valoriser les GPL sous toutes ses formes particulièrement vrac et gaz carburant ;
- ✓ Moderniser les infrastructures pour améliorer la productivité, la sécurité et la gestion ;
- ✓ Développer le partenariat et la coopération dans le domaine des GPL ;
- ✓ Etre à l'écoute du client et identifier les exigences actuelles et futures.

- **Les missions principales des vingt (20) Directions Opérationnelles – Districts et DMR** consistent à : <sup>1</sup>

- ✓ Participer à l'élaboration des prévisions ventes du réseau commercial affecté.
- ✓ Participer à l'élaboration des différents plans d'approvisionnement, de production, et de distribution des produits vrac et conditionné ;
- ✓ Assurer la distribution des produits GPL dans la région zone géographique dont il est responsable ;
- ✓ Veiller au respect de la réglementation, des normes et consignes de sécurité sur toute la chaîne GPL (transport, installations emplissage, stockage, Emballage, citernes et accessoires.)
- ✓ Mettre à la disposition des clients GPL des produits répondant à leurs exigences
- ✓ Maintenir les installations de production, les moyens de stockage et de distribution.
- ✓ Rationaliser l'utilisation de la flotte de livraison, de production et de ravitaillement.

Participer à la réalisation des enquêtes satisfaction clients et réaliser les actions de promotion des produits GPL planifiées.

#### **1.6.3. PRODUITS COMMERCIALISENT :**

Les produits commercialisés par la Branche GPL sont :

- ✓ Les GPL Vrac : Butane, propane, Gaz carburant (GPL/C) ;
- ✓ Les GPL Conditionné : Butane conditionné (B13, B06, B03) .

---

<sup>1</sup> Document interne à l'entreprise

## Chapitre 1

### Présentation générale de entreprise NAFTAL

---

- ✓ Mise à disposition et installation de gamme variée de citernes adaptées aux besoins domestiques, industriels et agricoles ;
- ✓ Les Prestations d'entretien périodiques des installations propanières.

#### 1.6.4..MOYENS HUMAINS ET MATERIEL :

##### a- Moyens humains :

La Branche GPL dispose d'un effectif de 10 400 agents, opérant dans les activités prévues dans son organisation, toutes catégories confondues, répartis comme suit :

- Cadres supérieurs : 114
- Cadres : 1 585
- Maitrise : 3 451
- Exécution : 5 422
- Total : 10 572**

##### b- Moyens Matériel : <sup>1</sup>

- ✓ **Infrastructure de Stockage**

**Tableaux N° 03 : Infrastructure de stockage.**

Type	Nombre	Capacité de Stockage(M <sup>3</sup> )		
		Butane	Propane	Mixte
Sphère (500-1500 M <sup>3</sup> )	48	35 450	2 500	2 000
Cigare (25-100M <sup>3</sup> )	134	4 075	3 625	
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>39 525</b>	<b>6 125</b>	<b>2 000</b>
		<b>47 650</b>		

---

<sup>1</sup> Documente interne à l'entreprise « Manuel qualité année 2014 »

## Chapitre 1

### Présentation générale de entreprise NAFTAL

---

- ✓ Réseau Pipe
- ✓ Tableaux N°04 : Réseau Pipe.

Couverture		Longueur (Km)	Diamètre (Pouce)	Débit (m <sup>3</sup> /h)
<b>Région Est</b>	CV Khroub et CE Skikda	120	6-10	140-200
<b>Région Centre</b>	CV Sidi Arcine – Beni Tamou et Bejaïa	61	8-10	120-250
<b>Région Ouest</b>	CE Tlemcen –Sidi BELABAS et Ain EL Bia	174	8-10	125-140

- ✓ Parc Roulant

**Tableaux N°05 : Parc Roulant**

Type	Nombre	Activités
Tracteurs Routiers	376	
Semi-remorque Citerne	276	Ravitaillement Vrac
Semi-remorque Citerne GPL/C	73	Livraison GPL/C
Semi-remorque Citerne Porte <sup>1</sup> palette	137	Ravitaillement Conditionné
Camion citerne Rigide	50	Livraison Petit Vrac et GPL/C
Camion porte palette	562	Livraison Conditionné
Chariot Elévateur	203	Manutention
<b>Total</b>	<b>1 677</b>	

---

<sup>1</sup> Documente interne à l'entreprise « Manuel qualité année 2014 »

**1.6.5. INFRASTRUCTURES DE LA BRANCHE GPL : <sup>1</sup>**

- Activité Vrac : **09** Centres Vrac ;
- Activité Emplissage : **23** CE et **18** MCE ;
- Activité stockage conditionné : **48** Dépôt Relai et **54** ASR.

**Objectifs :**

- ✓ Gere, organiser, promouvoir et développer l'activité enfutage et distribution des GPL
- ✓ Commercialiser les GPL vrac et conditionnés, leur emballages et accessoires,
- ✓ Veiller au respect des normes et consignes de sécurité sur toute la chaine GPL (transport, installations d'enfutage et de stockage, bouteilles, citernes, accessoires, etc. ....)
- ✓ Organiser et développer le réseau commercial et de distribution.

---

<sup>11</sup> Documente interne à l'entreprise

## **Section 2 : les exigences relatives aux processus Achat selon la norme iso 9001version 2008 :**

### **Les Achats de la norme 7.4<sup>1</sup> iso 9001 version 2008 :**

#### **2.1 Processus d'achat**

L'organisme doit assurer que le produit acheté est conforme aux exigences d'achat spécifiées. Le type et l'étendue de la maîtrise appliquée au fournisseur et au produit acheté doivent dépendre de l'incidence du produit acheté sur la réalisation ultérieure du produit ou sur le produit final.

L'organisme doit évaluer et sélectionner les fournisseurs en fonction de leur aptitude à fournir un produit conforme aux exigences de l'organisme. Les critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation doivent être établis. Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation doivent être conservés (voir 4.2.4).

#### **2.2 Informations relatives aux achats**

Les informations relatives aux achats doivent décrire le produit à acheter, y compris, selon le cas :

- a) les exigences pour l'approbation du produit, des procédures, des processus et des équipements;
- b) les exigences pour la qualification du personnel;
- c) les exigences relatives au système de management de la qualité.

L'organisme doit assurer l'adéquation des exigences d'achat spécifiées avant de les communiquer au Fournisseur.

#### **2.3 Vérification du produit acheté**

L'organisme doit établir et mettre en œuvre le contrôle ou autres activités nécessaires pour assurer que le produit acheté satisfait aux exigences d'achat spécifiées.

Lorsque l'organisme ou son client a l'intention d'effectuer des vérifications chez le fournisseur, l'organisme doit faire état, dans les informations relatives aux achats, des dispositions pour la vérification et des modalités de libération du produit prévues.

---

<sup>1</sup> Norme internationale iso 9001 version 2008 : systèmes de management de qualité

#### **2.4. Les exigences liées aux achats :<sup>1</sup>**

L'achat est une activité par laquelle l'organisme procède à l'acquisition de bien de service en contrepartie d'une rétribution financière. Les biens et services achetés correspondent à des besoins de l'organisme qui vont :

Soit constituer des ressources (énergie, consommable) contribuant à la fabrication ;

Soit servir de support (service, sous-traitance) pendant la fabrication, le stockage, la livraison, l'après- vente. La qualité de la fourniture d'un organisme à ses différents clients dépendra de la qualité des produits et services achetés. il est donc primordial que les exigences de qualité sous- crites par un organisme pour ses clients soient intégralement répercutées sur les exigences des produits et services achetés par ledit organisme vis-à-vis de ses fournisseurs.

#### **2.5. Mettre en œuvre la gestion des achats**

##### **Mettre en œuvre la gestion de la maîtrise des fournisseurs :**

Processus de maîtrise des fournisseurs va fiabiliser le processus d'achat et garantir l'acquisition de produits ou de services qui répondent aux exigences

Ce processus devra tenir compte des éléments suivants :

- ✓ De la concurrence
- ✓ Des performances du fournisseur de
- ✓ De l'expérience acquise lors des relations antérieures
- ✓ Des prix
- ✓ Des délais de fourniture
- ✓ De la rapidité des réponses aux questions posées
- ✓ De la qualité des produits ou des services
- ✓ Des résultats des revues antérieurs sur les produits ou les services déjà achetés
- ✓ Les audits fournisseurs pratiqués
- ✓ Les données disponibles
- ✓ Des mesures de satisfaction des clients
- ✓ De la solidité financière du fournisseur
- ✓ De la compétence et de capacité logistique proposée
- ✓ Des performances des prestations d'assistance

---

<sup>1</sup> PINET Claude, , page 95, 10 ISO 9001 facile réussir sa démarche de certification, l'exits édition

- ✓ Du respect des exigences légales et réglementaires

## **2.6. L'exigence liée aux processus d'achats<sup>1</sup>**

### **2.6.1. L'organisme doit définir un processus de maitre de la gestion achats**

Avant de procéder à l'achat, l'organisme doit spécifier ses exigences sur ce produit ou ce service. Ces exigences sont calibrées en fonction des besoins de l'organisme. Suivant l'importance ou volume d'achat, les exigences seront spécifiées dans un support formalisé :

- ✓ Soit une bonne commande
- ✓ Soit un cahier de charges
- ✓ Soit des documents d'appel d'offre (cahier des clauses administrative générales, CCAG. cahier des clauses technique particulières, CCTP)

### **2.6.2. La norme exige aussi de gérer ses fournisseurs**

Le processus de gestion des fournisseurs doit couvrir toutes les phases de cette gestion

Le mode de sélection

Les critères de sélection utilisés et leur pondération

Les modalités des échanges avec lesdits fournisseurs

Une évaluation périodique des fournisseurs

Les règles de notation pour l'évaluation des fournisseurs

Des enregistrements doivent obligatoirement trace les résultats des évaluations es fournisseurs et des actions entreprises la suite de ses évaluations

### **2.6.3 Mettre en œuvre la gestion des processus d'achats :**

L'organisme doit s'assurer que le processus d'achat tient compte des activité et données suivantes :

- ✓ L'identification des besoins d'achats
- ✓ Les spéciations précises du produit à acheter
- ✓ Le cout du produit ou du service acheté
- ✓ Le délai et les conditions de livraison,
- ✓ Les critères de vérification du produit ou du service.

---

<sup>1</sup> Idem

## **Chapitre 1**

### **Présentation générale de entreprise NAFTAL**

---

- ✓ Les règles de gestion contractuelles
- ✓ L'identification des risques liés au produit ou au service
- ✓ La documentation commerciale

La documentation d'installation et d'utilisation

L'organisme conservé des enregistrements qui constituent l'historique des produits ou des services avec les spécifications, les communications échangées avec les fournisseurs, les mesures et résultats constatés lors des vérifications effectuées et des solutions apportées pour résoudre les non-conformités.

#### **2.7. Les exigences liées à l'information sur les achats <sup>1</sup>**

Il est important que les informations relatives aux achats soient spécifiées puis formalisées afin d'en attester la véracité, ensuite elles seront transmises au fournisseur ces informations doivent décrire notamment :

- ✓ Toutes les caractéristiques du produit ou du service acheté
- ✓ Les conditions de réception
- ✓ Les critères et les tests nécessaires à l'acceptation.

#### **2.8. L'exigence liée à la vérification du produit acheté :**

Les spécification des produits ou des services à acheter ont été clairement définies et notifiées aux fournisseurs, ensuite, lorsque le fournisseur va livrer ces produits ou ces services à l'organisme, ce dernier doit effectuer des vérifications sur ces livraisons. (PV technique)

##### **2.8.1. Exigence, c'est bien, vérifier, c'est encore mieux .....**

En effet, il ne suffit pas d'annoncer des exigences de niveaux de qualité lors de commande. Ces exigence doivent absolument être vérifiées lors de livraison afin de prouver l'assurance sur le niveau de qualité des produits ou des services.

Cette batterie de contrôle doit tout d'abord être établie (avec les conditions et les méthodes de contrôles)

Ensuite, les contrôles ainsi définis doivent être mis en œuvre par l'organisme afin de prouver que les produits ou les services livrés sont conformes. Les résultats doivent être enregistrés

---

<sup>1</sup> Idem

**Chapitre 1**  
**Présentation générale de entreprise NAFTAL**

---

**Tableaux N°6 : Résumé des exigences l'article 7-4 de la norme iso 9001 :2008<sup>1</sup>**

<b>Exigence</b>		<b>exemples</b>
	<b>Exigence liées à l'achat</b>	
	<b>Mise en œuvre de l'achat</b>	<b>Exemple de processus de maitrise des fournisseurs</b>
	<b>Exigence liée aux processus d'achat</b>	
	<b>Mise en œuvre des processus d'achat</b>	<b>Exemple de processus d'achat</b>
<b>informations</b>	<b>Exigence liées aux informations sur produit achats</b>	
<b>Vérification du produit acheté</b>	<b>Exigence liée a la vérification du produit acheté</b>	

---

<sup>1</sup> PINET CLAUDE. , « Iso 9001 facile, lexisis édition » op.cit., pp.107

**Chapitre 1**  
**Présentation générale de entreprise NAFTAL**

---

# **Chapitre 2**

## **L'évaluation du processus achat au sein de la Branche GPL**

## **Chapitre 2 : l'évaluation du processus achat au sein de la Branche GPL :**

La première partie de ce chapitre est consacrée à la prise de connaissance de la présentation générale de société **NAFTAL** et plus spécialement de la branche **GPL**. La seconde partie du chapitre est consacrée à la présentation du constat fonctionnel et organisationnel de l'activité de l'achat, réalisé au sein de l'entreprise à travers un diagnostic qualité selon les exigences de la norme ISO9001 :2008.

À l'issue de cette seconde partie, il est dressé une liste des écarts à travers un rapport de diagnostic et un plan de mise en conformité qui comporte un ensemble d'actions correctives.

La dernière étape est réservée pour les éléments clés de la maîtrise du processus achat.

### **Section 1 : le projet de mise en place du système de Management qualité au sein de la branche GPL :**

#### **1.1. Exigences réglementaires et normatives :<sup>1</sup>**

Les Documents d'origine Externe ont été identifiés, enregistrés et répertoriés dans le Répertoire des Documents d'origine Externe « **EQ BGPL MQ 05** ». Ces documents d'origine Externe sont un référentiel de travail pour l'ensemble des processus et sont constitués de :

- ✓ Normes ;
- ✓ Textes réglementaires ;
- ✓ IDG et Circulaires NAFTAL.

La diffusion des **DOE** s'effectue sous la responsabilité du président du Comité Veille Réglementaire et Normative (**CVRN**) et chaque mise à jour du répertoire des DOE « **EQ BGPL MQ 05** ». La mise à jour intervient grâce aux moyens de veille instaurés.

Le **CVRN** est un Comité permanent, composé des représentants de toutes les structures de la Branche GPL du périmètre. Son fonctionnement est documenté dans le Mode opératoire

---

<sup>1</sup> Document interne à l'entreprise « Manuel qualité »

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

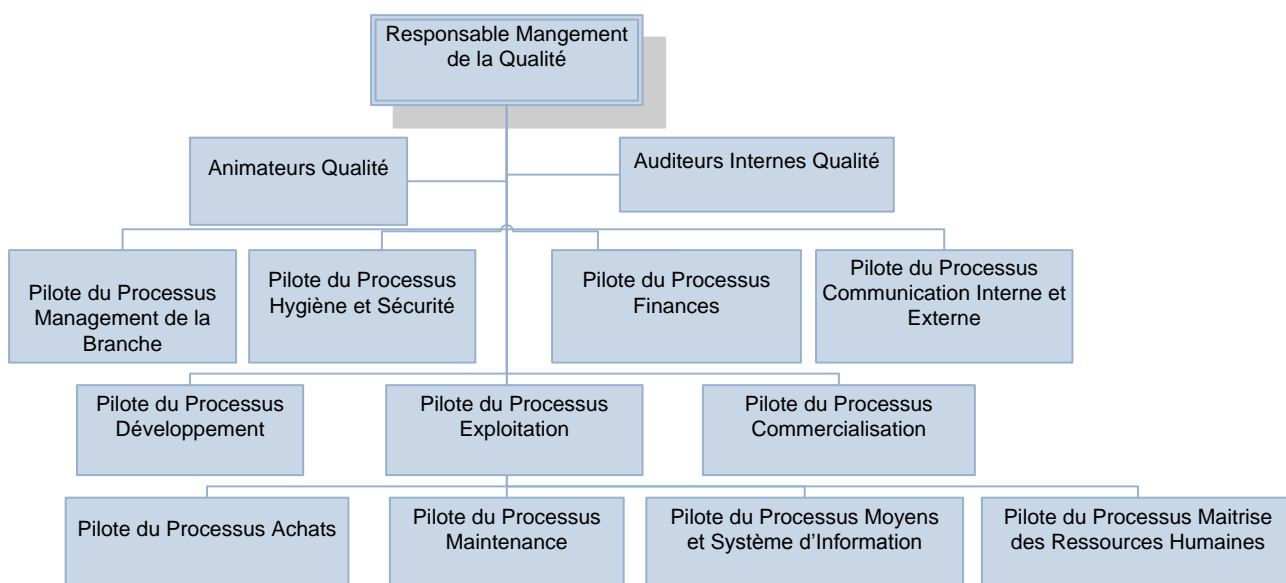
---

« MO BGPL MB 01 » et la Procédure Système Maitrise des Documents et Enregistrements « PS BGPL MQ 01 ». Ses missions principales se déclinent comme suit :

- Identifier, répertorier et assurer la mise à jour des DOE ;
- Formaliser et assurer la mise à jour des contrats de veille auprès des organismes spécialisés ;
- Constituer une plate-forme d'information, de communication et de veille.

#### 1.2. Organisation fonctionnelle du SMQ :

Schéma N°2 : Organisation fonctionnelle du SMQ



source : Documente interne à l'entreprise « Manuel qualité année 2014 »

#### 1.3. Management des processus :

##### 1.3.1 Identification des processus du SMQ :

L'identification des processus nécessaires au fonctionnement du SMQ des activités de la Branche GPL s'est appuyée sur les éléments suivants :

Les résultats de l'analyse SWOT, réalisée lors du brainstorming du 14/11/2012 et qui a défini les orientations et objectifs formalisés et validés dans la politique qualité ;

Le Diagnostic réalisé par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 V2008 avant la mise en place ;

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

Les résultats d'une matrice d'analyse de criticité réalisée et qui a tenu compte des critères suivants :

- ✓ **Réactivité** : la performance par rapport au temps de déroulement de l'activité ;
- ✓ **Coût** : Importance accordée par rapport au produit résultant de l'activité ;
- ✓ **Satisfaction du client** : l'impact du produit résultant de l'activité sur la satisfaction du client ;
- ✓ **Maitrise des dysfonctionnements** : Impact sur le produit résultant de l'activité.

Les résultats ont permis d'identifier :

Les Activités à risque ; La contribution de chaque activité dans l'atteinte des objectives qualités.

- ✓ La clarification des missions de chaque activité ;
- ✓ La mutualisation par famille des fonctions de même nature ;
- ✓ La projection des exigences de la Norme ISO 9001 V 2008 avec les résultats de criticité et la valeur ajoutée résultante de chaque processus.

Le management par processus des activités GPL nécessite l'identification de douze(12) processus nécessaires au fonctionnement de son SMQ. Ces processus se présentent, selon la typologie reconnue comme suit : Cinq (05) Processus de Management ; Trois (03) processus Opérationnels ;Quatre (04) processus support.

#### 1.3.2Processus de Mangement

**Tableaux N°7:** processus de management

Désignation du processus	Code	Finalité du processus	Pilote
Processus Management de la Branche	<b>MB</b>		M.MESMOUS Nouredine
Processus Management de la Qualité	<b>MQ</b>		Mme. BOUKHALFA Karima
Processus Hygiène et Sécurité	<b>HS</b>		M.KEDACHI Hadj
Processus Communication Interne et Externe	<b>CM</b>		Mme. BOUGOUFA SAFWA
Processus Finances	<b>FN</b>		M.BELHAKIMI Sadi

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

#### 1.3.3 Processus Opérationnels (matière) :<sup>1</sup>

**Tableaux N°8:** processus Opérationnels

Désignation du processus	Code	Finalité du processus	Pilote
Processus Commercialisation	CL		M.REMINI Hcene
Processus Développement	DV		M.MIMOUNE Mohamed
Processus Exploitation	EX		M.IBELAID Mohand

#### 1.3.4. Processus support :

**Tableaux N°9:** processus support

Désignation du processus	Code	Finalité du processus	Pilote
Processus Maintenance	MT		M. YAGUER Rachid
Processus Achats	AC		M. YAICI Farid
Processus Maitrise des Ressources Humaines	RH		M.BELBOUAB Fatih
Processus Moyens et Système d'information	MS		Mme. IZGHOUTI Fatma Zohra

#### 1.4. Cartographie des processus :

Les douze(12) processus du SMQ des Activités GPL sont représentés par leurs séquences et interactions dans la cartographie validée à cet effet.

Les interactions des processus sont représentées dans une matrice d'interactions « **EQ BGPL MQ 25** ».

Chaque processus a une fiche d'identité « **EQ BGPL MQ 07** » qui précise les données suivantes :

- Nom du processus ;
- Code du processus ;

---

<sup>1</sup> Documente interne à l'entreprise pour l'année 2013

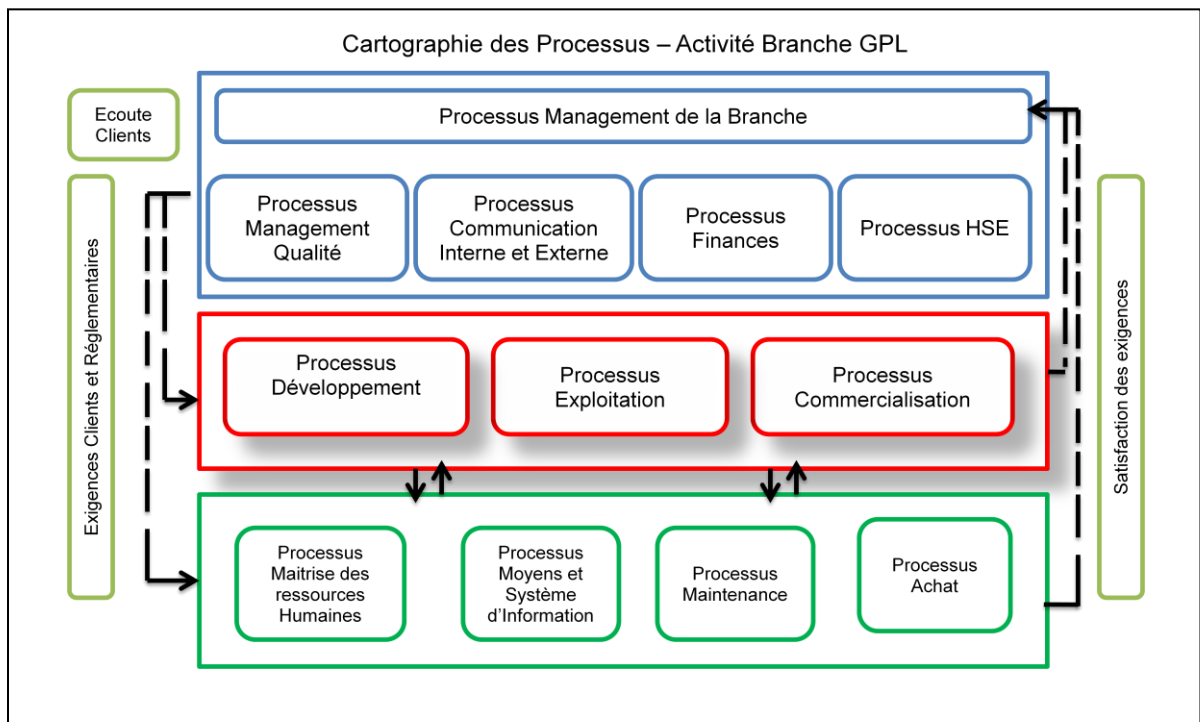
## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

- Nom du pilote processus ;
- Finalité du processus ;
- Axes stratégiques et objectifs qualité rattachés au processus ;
- Données d'entrée ;
- Données de sorties ;
- Exigences clients ;
- Processus fournisseurs ;
- Processus clients ;
- Exigences Réglementaires, légales et normatives ;
- Contraintes et ou risques ;
- Fréquence de la revue processus ;
- Fréquence de la revue documentaire ;
- Les objectifs et indicateurs de mesure.

En plus de la matrice d'interaction susvisée, la fiche d'identité donne une indication sur les processus en interaction.

#### Schéma N°3: cartographie des processus :<sup>1</sup>



Afin de fournir la preuve de l'engagement de la Branche GPL au développement et à la mise en œuvre du Système de Management de la Qualité, ainsi qu'à l'amélioration continue de son

<sup>1</sup> « Manuel qualité année 2014 »

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

efficacité, le Directeur de la Branche GPL a validé la politique qualité en identifiant les axes et objectifs en ligne de conduite, visant l'amélioration en continu de nos prestations et nos produits tout en se recentrant sur les exigences actuelles et futures de nos clients. Il s'est engagé à mettre en œuvre et améliorer en continu le SMQ de la Branche GPL, seule à même d'assurer la pérennité de nos activités.

Afin de permettre l'appropriation de la politique qualité, un brainstorming a été organisé, ayant pour thème « Vision stratégique de développement des activités GPL » et dont les réseaux

#### **Politique et objectifs qualité :<sup>1</sup>**

L'activité de **Branche GPL**, consiste en la commercialisation et distribution des produits GPL, accessoires et services liés aux produits, constitue l'une des missions de **NAFTAL spa**, entreprise citoyenne chargée de la distribution et de la commercialisation des produits

Pétroliers dont elle est leader sur le marché nationale.

L'enjeu fondamental de la branche GPL est de satisfaire des clients et de fidéliser. Evoluant dans un contexte de libre concurrence, la branche GPL doit mener une politique agressive et compétitive lui permettant de maintenir sa position de leader. Une position soutenue par l'amélioration de ses performances et son alignement aux normes et standards internationaux.

Notre politique qui s'inscrit en cohérence et en totale harmonie avec celle fixée par l'entreprise **NAFTAL**, s'articule des **orientation et objectifs** suivants :

- ✓ Maintenir notre position de leader sur le marché national en préservant nos parts de marché.
- ✓ Assurer la sécurité de nos approvisionnements en produits.
- ✓ Moderniser les infrastructures pour améliorer la productivité la sécurité et la gestion.
- ✓ Renforcer et renouveler les parcs transport et emballage.
- ✓ Développer et promouvoir l'utilisation des **GPL** sous toutes ses formes, particulièrement vrac et gaz carburant et offrir de nouveaux produits ;
- ✓ Harmoniser les méthodes de travail et en clarifier les responsabilités et la mission ;

---

<sup>1</sup> Annexe N° 1

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

- ✓ Se doter d'une solution de communication et investir dans l'image de marque de **NAFTAL** auprès des clients.
- ✓ Pérenniser nos emplois en développant la ressource humaine par une formation continue et ciblée.
- ✓ Développer la qualification de notre ressource humaine et mutualiser nos expériences.
- ✓ Intégrer la culture HSE dans nos métiers.
- ✓ Satisfaire la demande nationale en **GPL** sur tout le territoire national e offrant un produit de qualité répondant aux exigences de sécurité et de compétitivité.
- ✓ Augmenter et optimiser la disponibilité des moyens de production et transport.
- ✓ Adopter les équipements et installations aux textes législatifs et réglementaires fixant les normes et standards technique d'exploitation, de sécurité et de protection de l'environnement ;
- ✓ Optimiser les coutes et réduire les charges ;
- ✓ Promouvoir la communication en interne et externe.
- ✓ Réduire le nombre d'accidents de circulation des camions transportant les produits **GPL**.

En ma qualité de directeur de branche GPL je m'engage à :

- ✓ Promouvoir cette politique, m'assurer qu'elle est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux d'organisation dans le strict des exigences de la norme iso 9001verion 2008.
- ✓ Mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à la concrétisation de nos objectifs communs, qui visent à satisfaire les exigences et l'amélioration en permanence de l'efficacité de système de management qualité
- ✓ Améliorer en continu nos activités et nos services en se recentrant sur les attentes de nos clients et partenaires

#### 1.6. Objectifs et planification du SMQ<sup>1</sup>

La planification du Système Management de la Qualité de la Branche GPL se décline comme suit :

- **Le tableau de bord du SMQ** Validé et mis à jour si nécessaire après la Revue de Direction « **EQ BGPL MQ 18** » : Présente la déclinaison par processus des objectives qualités ;
- **Les critères et Méthodes** formalisés pour assurer le fonctionnement et la maîtrise des douze (12) processus identifiés ;
- La planification du fonctionnement et de mise à disposition des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés est déclinée dans le Plan et Budget notifié « **EQ BGPL MB 02** » ;

D'autres éléments de planification des processus sont à énumérer ; à savoir :

- Le Plan SMQ ;
- Le Plan global stratégique de Communication ;
- Le Plan d'actions HSE ;
- Le programme de développement ;
- Le Plan d'actions MS ;
- Le programme d'Achats ;
- Budget investissement ;
- Budget des dépenses d'exploitation ;
- Les Plans de Maintenance préventive et contrôles réglementaires.

Des ajustements et actualisations de ces éléments de planification susvisés interviennent semestriellement pour la planification des ventes et des investissements et à l'occasion des réunions de la préparation de la campagne hivernales qui se tiennent les mois de Juillet de chaque année.

---

<sup>1</sup> Document interne d'entreprise « Manuel qualité branche GPL »

## 1.7. MAITRISE DE LA DOCUMENTATION, DES DONNEES ET DES ENREGISTREMENTS

### 1.7.1. Structure Documentaire du SMQ :

La structure des documents mise œuvre dans le système Management de la Qualité des activités GPL se schématise comme suit :

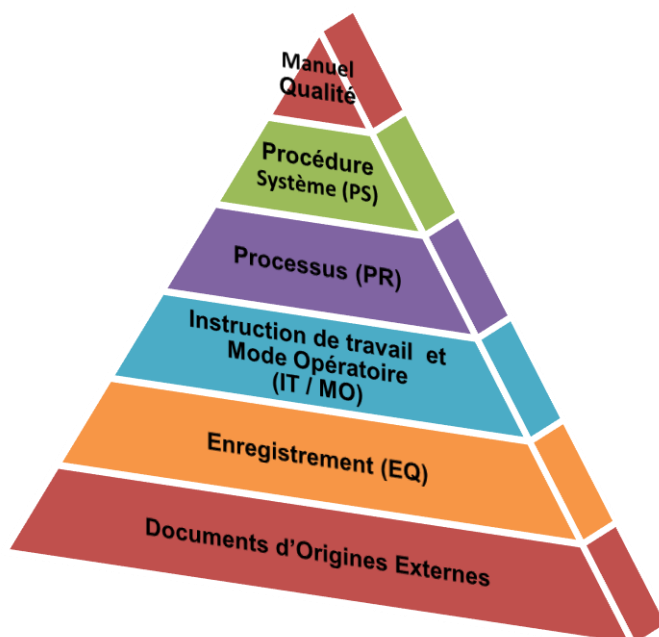


Schéma N°4 : Structure documentaire du SMQ année 2013

### 1.7. 2.Maitrise des Documents :

Les modalités pratiques de maitrise des Documents sont documentées dans la Procédure Système Maitrise des Documents et Enregistrements « **PS BGPL MQ 01** ».

Ces modalités définissent les règles **de création**, de **rédaction**, de **vérification**, d'**approbation**, de **diffusion**, de **modification ou suppression**, de **sauvegarde**, d'**archivage** et d'**élimination** des documents relatifs aux activités du périmètre du Système de Management de la Qualité (SMQ) de NAFTAL Branche GPL.

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

Les documents sont, selon l'origine, définis comme suit :

#### 1.7.3. Documents Internes :

- a) **Manuel Qualité** : Définit la politique, les objectifs et les choix fondamentaux de la Branche GPL en matière de gestion de la qualité.
- b) **Les Procédures Système** : Définissent les dispositions prises par la Branche GPL, à l'effet d'assurer :
  - La Maitrise des Documents et Enregistrements, **PS BGPL MQ 01** ;
  - Les actions Correctives et Préventives, **PS BGPL MQ 02** ;
  - La planification et la réalisation des audits Internes, **PS BGPL MQ 03**
  - La Maitrise du produit non conforme, **PS BGPL MQ 04** ;
  - La planification, la préparation et la conduite de la Revue de Direction, **PS BGPL MQ 05**.
- c) **Les Processus** : Définissent sous forme de logigramme l'enchaînement des activités principales génératrices de valeurs ajoutées pour la Branche GPL.
- d) **Les Instructions de Travail et Modes Opératoires**: Associés au processus, ils décrivent de manière détaillée les opérations relatives aux activités des processus auxquels ils sont rattachés.

#### 1.7.4. Documents Externes

Les modalités pratiques de maîtrise des Documents d'origine Externe sont documentées dans la Procédure Système Maitrise des Documents et Enregistrements « **PS BGPL MQ 01** » dans le Mode opératoire et dans la Veille réglementaire et Normative « **MO BGPL MB 01** ».

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

Le comité Veille Réglementaire et Normative assure Via ses membres, le suivi de l'évolution de toute la Documentation externe applicable, réglementaire et normative au niveau de la Branche GPL et assure l'identification, l'analyse du besoin et la diffusion aux structures utilisatrices et ce conformément au Mode opératoire « **MO BGPL MB 01** ».

#### **1.7.5. Données Informatiques :**

Une solution de Gestion électronique des documents SMQ est en cours de déploiement pour être opérationnelle. Les modalités d'utilisation de cette dite solution sont décrites dans l'instruction utilisation de la GEIDE « **IT BGPL MQ 02** » et permet de :

- ✓ Maitriser les documents, notamment ceux du SMQ ;
- ✓ Créer une plate- forme Client/serveur, où tous les documents sont centralisés pour être redistribués aux utilisateurs selon des droits d'accès ;
- ✓ Sauvegarder les documents selon des maquettes préétablies par processus et validées par le RMQ.

Aussi, la sauvegarde et la protection des données informatiques relatives aux documents et enregistrements qualité, sont de la responsabilité du pilote processus Moyens et Système d'information (**PR MS**) , avec description des modalités pratiques dans l'instruction de travail Sauvegarde et sécurité des données informatiques « **IT BGPL MS 01** »

#### **1.8. Maitrise des Enregistrements :**

Les Enregistrements sont non seulement obligatoires, mais encore nécessaires pour la maitrise des activités, leurs supports sont définis dans les différents processus, procédures, Instructions de travail et modes opératoires. Ils démontrent la preuve de réalisation des activités et en assurent la traçabilité.

Les enregistrements obéissent aux mêmes règles de maitrise définies dans la Procédure Système Maitrise des Documents et Enregistrements « **PS BGPL MQ 01** ».

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

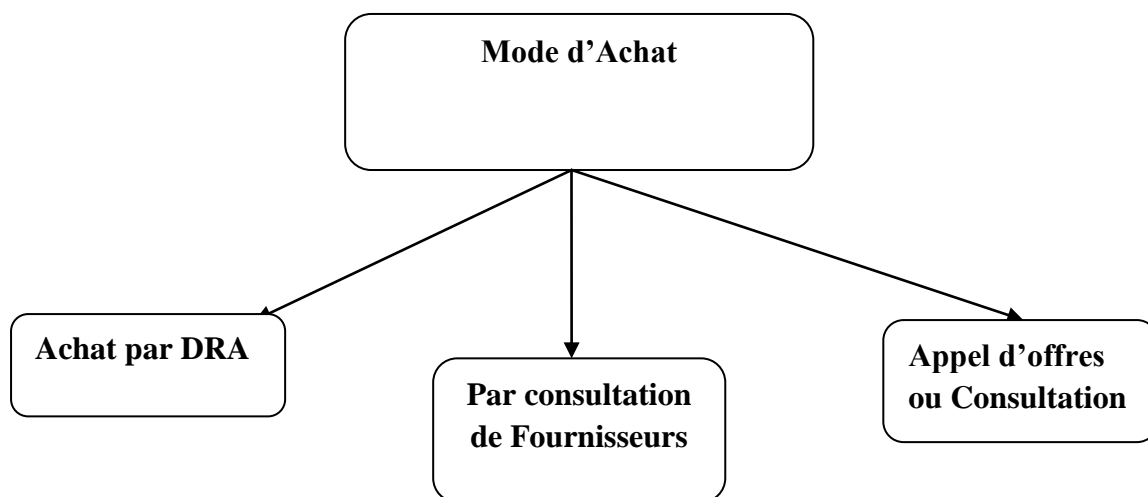
#### 1.9. Maitrise des Achats et Approvisionnement :<sup>1</sup>

Les achats concernent l'ensemble des opérations qui permettent à la Branche GPL de disposer des biens et services nécessaires pour le déroulement des activités.

Après notification du plan et Budget notifié « **EQ BGPL MB 01** », un programme d'achat est établi « **EQ BGPL AC 01** », qui permet le suivi, la réalisation des opérations planifiées et d'identifier les achats non programmés. L'évaluation de ce programme se réalise conformément aux dispositions décrites dans l'instruction Evaluation du Programme d'Achat « **IT BGPL AC 03** ».

Les achats sont distingués selon le mode de passation ; à savoir :

**Schéma N° 5:** Mode d'Achat ou sien de branche GPL



- ✓ **Achat par DRA** : Dépenses sur régie Accréditive – Achat déclenché dès que le besoin de préserver le fonctionnement des biens s'avère nécessaire, le chef de la structure ordonne l'achat conformément à l'**IT BGPL AC 02 – Achats par DRA** ;
- ✓ **Par consultation de Fournisseurs** : Soumis au principe du tableau comparatif des offres ou examen par un Comité ADHOC désigné ;
- ✓ **Appel d'offres ou Consultation de Fournisseurs** : Soumis à l'élaboration de cahiers des Charges soumis à l'approbation des Directions (HSE, Finances et comptabilité, Juridique) ou toute autre structure jugée utile de vérifier les spécifications techniques.

---

<sup>1</sup> Document interne à l'entreprise

## **Chapitre 2**

### ***L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL***

---

Les règles de prospection et de sélection des fournisseurs sont décrites dans la procédure de passation des marchés et l'IDG FIN 02. Les informations relatives au produit à acheter sont spécifiées dans nos cahiers des Charges (Fiche technique, bon de commande etc.).

La vérification du produit acheté, notamment les contrôles et les activités nécessaires pour que le produit acheté satisfasse les exigences d'achat spécifiées et transcrites dans les contrats nous liant avec nos différents fournisseurs sont traduites en réception provisoire, subordonnée d'une réception technique et une réception définitive à la fin de la période de garantie.

Une évaluation et une réévaluation des fournisseurs est réalisée à chaque achat conformément à l'instruction formalisée à cet effet « **IT BGPL AC 01** », consignées sur la fiche d'évaluation et réévaluation « **EQ BGPL AC 03** » et analysées en revue de Direction. Un fichier fournisseur « **EQ BGPL AC 05** » est renseigné à l'issue de l'évaluation réalisée.

L'approvisionnement produit se réalise auprès de notre fournisseur SONATRACH à partir des sources disponibles (Raffinerie ou Complexe GNL) conformément aux dispositions contractuelles liant les deux parties. La planification et la réalisation des opérations d'approvisionnement s'effectuent conformément aux instructions planification « **IT BGPL EX 02** » et Exploitation « **IT BGPL EX**

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

#### 1.10. Le fichier des fournisseurs :

Tableaux N°10 : fichier des fournisseurs

	<b>Fichier fournisseurs</b>	<b>EQ BGPL AC 05 V1</b>
		<b>Date d'application :</b>
		<b>Page 1sur1</b>

<b>Références</b>	<b>Activité / sturcture :</b> <b>Produit(matriele ou service) :</b> <b>Domaine d'utilisation :</b>
-------------------	--

<b>Raison sociale</b>	<b>Adersse</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Fax</b>	<b>Note d'évaluation</b>	<b>Observation</b>

Source : élaboré par nos soins

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

#### 1.11. Fiche D'évaluation et de réévaluation des fournisseurs : <sup>1</sup>

Tableaux N°11 : Fiche D'évaluation et de réévaluation des fournisseurs

<b>Références</b>	<b>Activité/Structure:</b> <b>Fournisseur:</b> <b>Type d'achat:</b> <b>Contrat/Bon de commande:</b> <b>Objet:</b>
-------------------	---

Domaines	Thèmes	Coefficient	Pondération	Note actuelle	Note précédente	Observations
----------	--------	-------------	-------------	---------------	-----------------	--------------

<b>Qualification du soumissionnaire</b>	1- Qualité.	<b>6</b>				
	2- Certification/Accréditation (Système).	<b>2</b>				
	3- Références professionnelles.	<b>1</b>				
<b>Délai</b>	1- Délais de livraison / Exécution de prestation / remise des documents.	<b>10</b>				
<b>Qualité du produit</b>	1- Conformité technique au cours de la réception provisoire / Exécution de prestation.	<b>10</b>				
<b>Qualité du produit pendant la garantie</b>	1-Prise en charge des réserves pendant la garantie	<b>8</b>				
	2- Nombre et importance du litige	<b>2</b>				
<b>Critères HSE</b>	1- Aspect réglementaire,	<b>2</b>				
	2- Aspect Santé et Sécurité,	<b>2</b>				
	3- Aspect de l'environnement,	<b>2</b>				

<b>Total</b>		
<b>Note finale (base 10) actuelle</b>		
<b>Note finale (base 10) précédente</b>		

Etabli par	Nom et prénom	Fonction	Date	Visa
Approuvé par	Nom et prénom	Fonction	Date	Visa



<sup>1</sup> Document interne

## **Section 2 : l'Évaluation du processus achat au sein de la branche GPL :**

Cette section va nous permettre de passer à la phase de description du processus achat à travers une fiche d'identité du processus en basant sur les données collectées et analysées dans la section précédente. Nous allons élaborer un diagnostic et bilan des actions correctives, et les principaux éléments clés de maîtrise du processus achat.

### **2.1. L'élaboration de La fiche d'identité du processus achat de la Branche GPL :**

Cette étape pour la description du processus achat à travers une fiche d'identité du processus achat. Nous allons décrire ce processus en neuf points suivants:

**1. Nom du processus :** Achats

**2. Code du processus :** PR BGPL AC 01 V1

**3. Edition de la fiche d'identification du processus :** 4MAI 2014

**4. Propriétaire du processus :** Chef Dép. Finance

**5. Pilotes de processus :**

➤ Auditeur qualité

**6. Finalité :**

Le processus Achat est finalité principale de la satisfaction du besoin de client interne, exprimé dans le programme d'achat ou demande ponctuelle dans les conditions de respect en qualité, sécurité et délais.

**7. Objectifs du processus :**

Réaliser dans les délais prévus les 100% des opérations d'achat budgétisé.

**8. Données d'entrée :**

Budget notifié demande d'achat politique qualité les objectifs, les orientations, décision revue direction plans d'actions n-1

Programme d'achat établi

Programme d'achat validé

Cahier des charges et bons de commande

Offres soumissionnaires

Dossier d'évaluation

Publication d'attribution provisoire du soumissionnaire.

Contrat signé et mis en vigueur, produit acheté

PV de réception provisoire.

## **Chapitre 2**

### ***L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL***

---

Évaluation programme d'achat

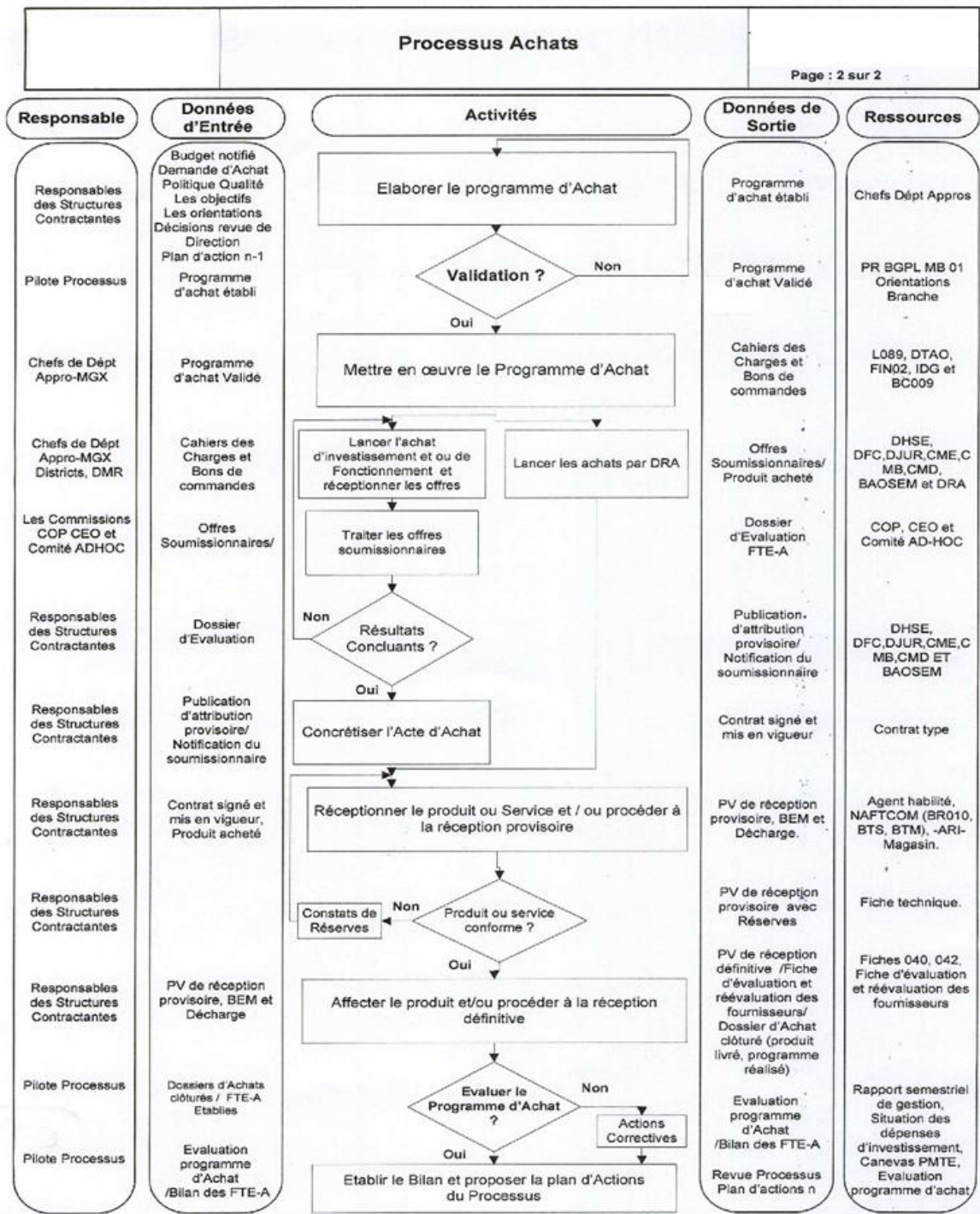
#### **9. Données de sortie :**

- programme d'achat établi
- Programme d'achat validé
- Cahier des charge et bons commande
- Offres soumissionnaires /produit acheté
- Dossier d'évaluation FTE-A
- Publication d'attribution provisoire notification du soumissionnaire
- Contrat signé et mis en vigueur
- PV de réception provisoire, BEM et décharge
- PV de réception provisoire avec réserves
- PV de réception définitive / fiche d'évaluation et de réévaluation des fournisseurs
- Dossier d'achat clôture (produit, livré, programme réalisé)
- Evaluation programme d'achat /bilan des FTE-A
- Revue processus plans d'action d'actions n

## Chapitre 2

### L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL

Tableaux N°12 : La fiche d'identité du processus achat de la Branche GPL



Source : élaboré par nos soins

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

#### 2.2. Diagnostic des pratiques d'achat référentiel :

La réalisation d'un diagnostic est nécessaire pour tout projet de mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 :2008. En effet, elle consiste à établir, à travers des éléments objectifs, un état des lieux pour mesurer les écarts entre les exigences de la norme et les pratiques existantes dans l'entreprise en termes d'organisation et de mode de fonctionnement.

Ces écarts sont à corriger afin d'aligner le système de management de la qualité aux exigences de la norme et ce en vue d'aboutir à la certification du système. Dans le cadre de notre projet nous avons procédé à la réalisation d'un diagnostic relatif à l'activité d'achat

#### Tableaux N°13 : diagnostic de processus Achat

<b>Diagnostic</b>		
<b>1-Activités achats de la branche GPL :</b> la réalisation de Travaux; l'acquisition de Fournitures; la réalisation d'Etudes et Services de Conseil la prestation de Services.		
<b>2-procédure interne aux activités branche GPL /Achat :</b>  Procédure de passations des marches Délégation de pouvoirs Niveaux d'engagement en matière d'achat  Mode d'achat : Appel d'offres – Consultation de fournisseurs – gré à gré – achat par caisse régie accréditif  Nature des achats : Produits, fournitures et services – Etudes – Travaux		
<b>Procédure achats existantes</b>	<b>Conforme</b>	<b>Exigence iso9001version 2008</b>
Touts les structures achetant Cahier de charge spécifie les besoins	<b>oui</b>	<b>7.4.1 Processus d'achat</b> L'organisme doit assurer que le produit

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

<p>achetés</p> <p>Les règles d'évaluations et sélection sont déroulement selon procédure de passation des marches <b>L 089 R5</b></p> <p>Elle est définie dans le cahier de charge définie dans des dispositions contractuelles avec les fournisseurs. réception technique, réception provisoire suivie de la garantie et réception définitive.</p>	<p>Oui</p>	<p>acheté est conforme aux exigences d'achat spécifiées. Le type et l'étendue de la maîtrise appliquée au fournisseur et au produit acheté doivent dépendre de l'incidence du produit acheté sur la réalisation ultérieure du produit ou sur le produit final.</p> <p>conforme aux exigences de l'organisme. Les critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation doivent être établis.</p>
<p>Evaluation les fournisseurs inexistantes</p>	<p>Non</p>	<p>Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation doit être conservée</p>
<p>technique contrat Annexe</p>	<p>Oui</p>	<p><b>7.4.2 Informations relatives aux achats</b></p> <p>Les informations relatives aux achats doivent décrire le produit à acheter, y compris, selon le cas,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) les exigences pour l'approbation du produit, des procédures, des processus et des équipements;</li><li>b) les exigences pour la qualification du personnel;</li><li>c) les exigences relatives au système de management de la qualité.</li></ul> <p>L'organisme doit assurer l'adéquation des exigences d'achat spécifiées avant de les communiquer au fournisseur.</p>

## Chapitre 2

### *L'évaluation du processus achat au sein de la branche GPL*

---

Annexe technique contrat et dispositions contractuelles	Oui	<p><b>7.4.3 Vérification du produit acheté</b></p> <p>L'organisme doit établir et mettre en œuvre le contrôle ou autres activités nécessaires pour assurer que le produit acheté satisfait aux exigences d'achat spécifiées.</p> <p>Lorsque l'organisme ou son client a l'intention d'effectuer des vérifications chez le fournisseur, l'organisme doit faire état, dans les informations relatives aux achats, des dispositions pour la vérification et des modalités de libération des produits prévus.</p> <p>L'organisme doit évaluer les fournisseurs en fonction de leur aptitude à fournir un produit</p>
	Oui	

Source : élaboré par nos soins

#### **2.2.1. ENJEUX :**

Réception technique, réception provisoire suivi de tout des garantes

Réception définitive.

#### 2.2.2 Action de mise en conformité aux exigences :

A partir du rapport de diagnostic, une action de mise en conformité est réalisée, il est représenté sur le tableau suivant :

**Tableaux N°14 : Action de mise en conformité aux exigences**

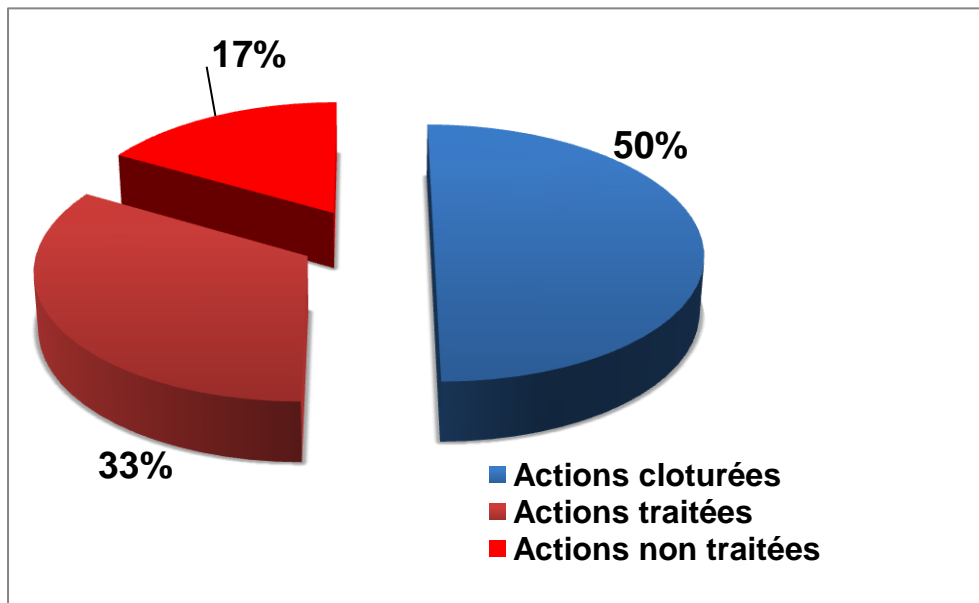
<b>Action de mise en conformité aux exigences</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La mise en conformité avec les exigences de la Norme 9001v2008</li><li>✓ Identification un processus achat qui définit les règles de conduite des opérations d'achat</li><li>✓ Adopter aux activités achats les principes de PDCA</li><li>✓ Elaboration d'une planification centralisée de toutes les opérations d'achat piloter les processus achat « programme d'achat »</li><li>✓ Définir les dispositions d'évaluation et de réévaluation des fournisseurs et le mettre en œuvre</li><li>✓ Définir des objectifs de processus achats et procéder à l'évaluation du programme d'arrêté</li></ul>

Source : élaboré par nos soins

#### 2.3. Elaboration d'un Bilan des Actions Correctives du processus Achat :

Le diagnostic aboutira à l'élaboration d'un bilan d'action en vue de corriger les dysfonctionnements et écarts constatés, mettre en place l'ensemble des moyens et outils pour maîtriser le processus.

**Schéma N°6 :** Représentation graphique des Action corrective du PR AC



Source : élaboré par nos soins

#### **Les Actions traitées:**

1. Créer, valider et diffuser et mettre en œuvre l'instruction évaluation du Programme d'achat et les EQ associés;
2. s'assurer de la mise en œuvre du plan de continuité EQ RH dans le fonctionnement du Processus Achat;

#### **Les Actions non traitées:**

1. Clarifier les responsabilités en matière de gestion des magasins PDR et moyens.

#### 2.4. Les éléments clés de maîtrise du Processus AC :

**Tableaux N°15 :** Les éléments clés de maîtrise du Processus AC.

<b>Eléments de la Planification :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaboration de méthodes de travail définies dans les documents validés (logigramme, MO, IT et EQ);</li><li>✓ Elaboration du Programme d'Achat</li><li>✓ Elaboration du tableau de Bord PR AC.</li></ul>
<b>Réalisation</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mise en œuvre opérationnelle des MO, IT et EQ;</li><li>✓ Réalisation et suivi du programme d'Achat;</li></ul>
<b>Eléments de Contrôle et de Mesure</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bilan d'Activités Mensuelle;</li><li>✓ Evaluation des fournisseurs;</li><li>✓ Fiche de Suivi Objectifs et FTE-A.</li><li>✓ Revue de Processus</li></ul>
<b>Amélioration</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Actions issues de l'analyse des éléments de contrôle et de mesure identifiés.</li></ul>

#### **2.5. Eléments de suggestion et de recommandation pratique :**

Nous proposons d'utiliser une combinaison entre les points forts et les points à améliorer du processus Achat selon la norme 9001 version 2008.

Les points forts :

- ✓ Les dispositions relatives à ce processus sont suffisamment formalisées et maîtrisées, afin d'assurer un bon fonctionnement de ce processus dans les entités du périmètre de certification.
- ✓ Le personnel impliqué dans ce processus est familiarisé avec la Procédure de passation de marchés existante.
- ✓ Des actions d'évaluation des fournisseurs respectifs ont été entreprises dans l'ensemble des entités du périmètre. Une notation a été mise en place et des critères d'acceptation ont été définis.
- ✓ Des plans d'achats programmés ont été mis en place afin d'anticiper les demandes et réduire les coûts dus aux achats de dernière minute.

Nous recommandons l'utilisation d'une méthode d'Améliorations du Processus Achat

- Mettre en œuvre le dispositif d'évaluation du programme d'achat par rapport au critère délai et analyser les résultats pour la prochaine Revue Processus;
- Affiner l'évaluation des fournisseurs réalisée et présenter les résultats ;
- Clarifier l'interaction entre le PR MT, PR MS et AC en matière de Responsabilité liée à la gestion des stocks au niveau des magasins.

# Conclusion générale

## Conclusion Générale

---

Cette étude constitue un cas pratique d'immersion dans le monde de la qualité pour en comprendre les fondements et les principes qui sont souvent abstraits et difficiles à appréhender. Aussi le stage effectué au sein de l'entreprise **NAFTAL** branche **GPL**, Ce stage a été l'occasion pour nous de mettre en application les connaissances théoriques, acquises tout au long de notre cursus au sein de l'Ecole Nationale Supérieure de Management, et le projet en cours de la démarche de certification, nous a permis de concrétiser certaines situations étudiées, ainsi que de mettre en pratique les connaissances et le savoir acquis durant la formation

En effet, il s'avère nécessaire de mise en place un processus Achat' et sont l'intégration dans la cartographie des processus de la société NAFTAL de la branche GPL Peut avoir une Incidence sur la capacité de l'organisation à atteindre leurs objectifs stratégiques. Pour cela nous avons proposé des suggestions et des recommandations à prendre en compte par les responsables de la société.

A l'issue de ce travail, des réponses suivantes ont pu être apportées à la problématique identifiée dans le cadre de ce mémoire:

Pour mettre en place un processus achat lors de la mise en place d'un système de management de la qualité en vue d'une certification iso9001 version : 2008 à travers les étapes suivantes:

1- Prise de connaissances du cadre général de l'activité d'achat au sein de l'entreprise : cela en vue de se familiariser avec les contraintes et les opportunités de l'entreprise, et in fine comprendre l'importance de cette activité dans l'entreprise,

2- l'élaboration d'un diagnostic : Il s'agit de mesurer les écarts entre l'état de l'existant au sein de l'entreprise et les exigences de la norme ISO 9001 :2008 ; la réalisation du diagnostic se décline comme suit :

- c'est l'ensemble des activités qui viennent en préparation à la conduite du diagnostic et qui consistent e la détermination des exigences ISO 9001 :2008 applicables à l'activité d'achat, l'élaboration diagnostic qui reprend les exigences identifiées en questions directes ainsi que la collecte des données et documents.
- La conduite du diagnostic : Elle se divise en deux parties, la première est un diagnostic documentaire à travers l'analyse des données et documents collectés,

## **Conclusion Générale**

---

- Elaboration d'un plan action: Il est constitué d'un ensemble d'actions correctives à mener pour se conformer aux exigences de la norme ISO 9001 :2008. les éléments clés de la maîtrise du processus achat.

Ainsi tous nos hypothèses ont été tous confirmées.

Les perspectives de ce projet peuvent mener vers d'autres études portant sur un nombre important de sociétés qui veulent maîtriser leurs systèmes de management et adoptant ainsi Une démarche d'amélioration en vue d'une performance optimale.

Enfin, le management par la qualité repose sur le cycle PDCA « la roue de DEMNG » à Travers lequel les processus suivent une démarche d'amélioration continue, cela permet Aux sociétés d'être plus proches de ses clients en répondant à leurs exigences en Perpétuelle croissance.

# Bibliographie

# BIBLIOGRAPHIE

## OUVRAGE:

PINET Claude, page 95, 10 ISO 9001 facile réussir sa démarche de certification, l'exits édition

<sup>1</sup> PINET CLAUDE. , « *Iso 9001 facile, lexisis édition* » op.cit., pp.107

PINET Claude, 2008, page 21, 10 clés pour réussir sa certification ISO 9001 :2008, 2ème édition, Afnor édition

PINET CLAUDE. , « *Iso 9001 facile, l'exit édition* » op.cit., pp.107

## Documents internes de l'entreprise :

Politique qualité de la branche GPL document interne  
Revue « NAFTAL NEWS » n°00, Novembre 2013

CD ROM : « présentation de NAFTAL-SPA », 20013.

Le manuel de système management de Qualité  
manuel qualité  
Cartographie des processus de l'entreprise.  
présentation de l'entreprise de Naftal branche GPL

## NORMES ET PUBLICATIONS RELATIVES A LA NORMALISATION:

Délégation de pouvoirs  
Procédure de passation des marches de Naftal  
Norme ISO 9001VERSION 2008

## WEBOGRAPHIE:

<http://www.institut-numerique.org/chapitre-i-presentation-de-naftalspa-50b75032bb39>  
[le 5/5/2014.](#)

# **Annexes**

# **ANNEXES**

**Annexe N°1 : IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE**

**Annexe N°2 : la politique qualité de la branche GPL.**

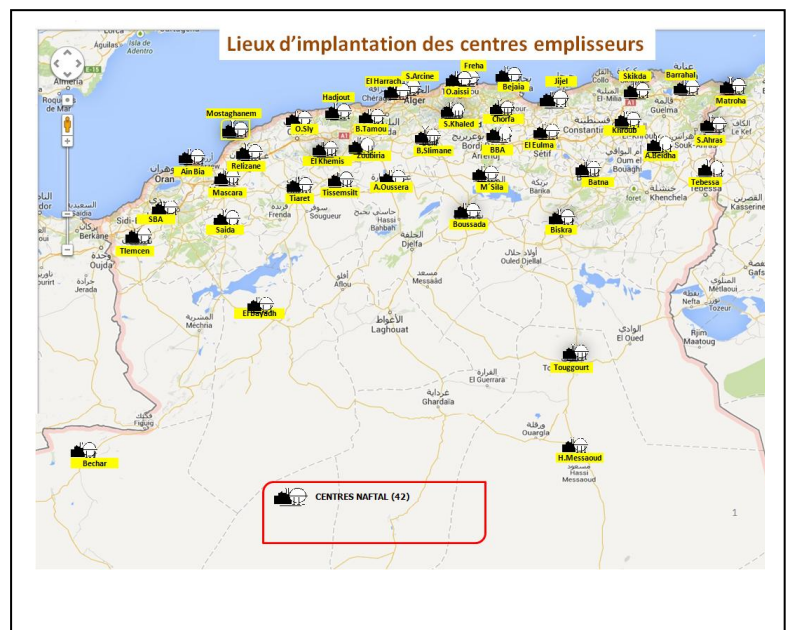
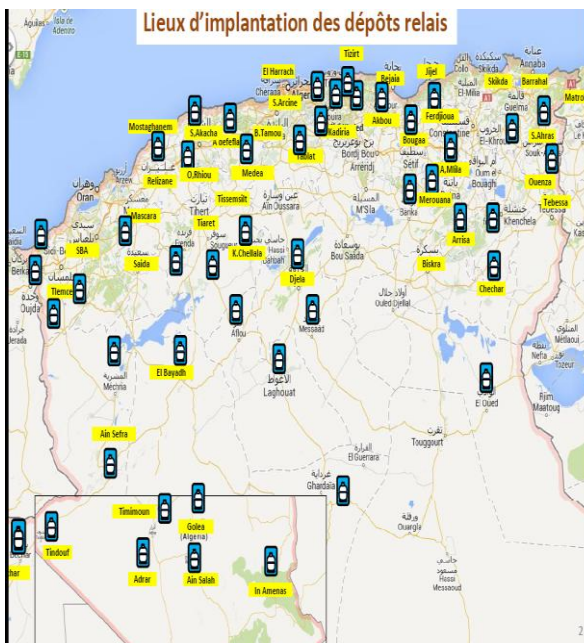
**Annexe N°3 : cartographie des processus de branche GPL**

**Annexe N°4 : l'organigramme.**

**Annexe N°5 : manuel qualité de la branche GPL**

**Annexe N°6 : organigramme de branche GPL**

## IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE :





## POLITIQUE QUALITE

L'activité de la **Branche GPL**, consistant en la commercialisation et distribution des produits GPL, accessoires et services liés aux produits, constitue l'une des missions de **NAFTAL SPA**, Entreprise Citoyenne chargée de la Distribution et de la Commercialisation des Produits Pétroliers dont elle est leader sur le Marché National.

L'enjeu fondamental de la **Branche GPL** est de satisfaire les exigences des clients et de les fidéliser.

Evaluant dans un contexte de libre concurrence, la **Branche GPL** doit mener une politique agressive et compétitive lui permettant de maintenir sa position de leader. Une position soutenue par l'amélioration de ses performances et son alignement aux normes et Standards Internationaux.

**Notre Politique**, qui s'inscrit en cohérence et en totale harmonie avec celle fixée par l'entreprise **NAFTAL**, s'articule autour des **orientations** et **objectifs** suivants :

- Maintenir notre position de leader sur le Marché National en préservant nos parts de marchés ;
- Assurer la sécurité de nos approvisionnements en produits ;
- Moderniser les Infrastructures pour améliorer la productivité, la sécurité et la gestion ;
- Renforcer et renouveler les parcs transport et emballages ;
- Développer et promouvoir l'utilisation des GPL sous toutes ses formes, particulièrement vrac et gaz carburant et offrir de nouveaux produits ;
- Harmoniser les méthodes de travail et en clarifier les responsabilités et les missions ;
- Se doter d'une solution de communication et investir dans l'image de marque de **NAFTAL** auprès des clients ;
- Pérenniser nos emplois en développant la ressource humaine par une formation continue et ciblée ;
- Développer la qualification de notre ressource humaine et mutualiser nos expériences ;
- Intégrer la culture HSE dans nos métiers.



P  
E  
R  
S  
P  
E  
C  
T  
I  
V  
E  
S



- Satisfaire la Demande Nationale en GPL sur tout le territoire national en offrant un produit de qualité, répondant aux exigences de sécurité et de compétitivité ;
- Augmenter et optimiser la disponibilité des moyens de production et de transport ;
- Adapter les équipements et installations aux textes législatifs et réglementaires fixant les normes et standards techniques d'exploitation, de sécurité et de protection de l'environnement ;
- Optimiser les coûts et réduire les charges ;
- Promouvoir la Communication en Interne et en Externe ;
- Réduire le nombre d'accidents de circulation des camions transportant les produits GPL.

En ma Qualité de Directeur de la **Branche GPL**, je m'engage à :

- ✓ Promouvoir cette politique, m'assurer qu'elle est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux d'organisation dans le strict respect des exigences de la norme ISO 9001 V 2008 ;
- ✓ Mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à la concrétisation de nos objectifs communs, qui visent à satisfaire les exigences et l'amélioration en permanence de l'efficacité du **Système de Management de la Qualité** ;
- ✓ Améliorer en continu nos activités et nos services en se recentrant sur les attentes de nos clients et partenaires.

Je désigne, à cet effet, Mademoiselle Karima **BOUKHALFA**, Responsable du Système de Management de la Qualité au niveau de la **Branche GPL** pour assurer sa mise œuvre, la maîtrise de sa construction et sa pérennité.

Je demande à tout un chacun et particulièrement à l'équipe Managériale de s'impliquer, s'engager et adhérer à la mise en œuvre de notre Système de Management de la Qualité, seul à même de garantir la pérennité de nos activités.

Le Directeur de la Branche GPL

Nour-Eddine MEHREZ



29 MAI 2013

