

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

**ÉCOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
ENSM**

MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

MÉMOIRE DE FIN D'ETUDE

Sujet

**Mise en conformité d'un système de
management de la Qualité Version 2008 à la
Version 2015**

CAS : NAFTAL Branche GPL

Présenté par :

M^{elle} Lamia MOUSSAOUI

Directeurs de mémoire :

Mme R. CHIBANI

Mr. S. BAKOUCHE

Promoteur :

M^{elle} K. BOUKHALFA

Juin 2016

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

**ÉCOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
ENSM**

MASTER EN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

MÉMOIRE DE FIN D'ETUDE

Sujet

**Mise en conformité d'un système de
management de la Qualité Version 2008 à la
Version 2015**

CAS : NAFTAL Branche GPL

Présenté par :

M^{elle} Lamia MOUSSAOUI

Directeurs de mémoire :

Mme R. CHIBANI

Mr. S. BAKOUCHE

Promoteur :

M^{elle} K. BOUKHALFA

Juin 2016

Remerciements

Je remercie tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce travail :

Tout d'abord de grands remerciements à mon directeur de mémoire Madame CHIBANI, pour son aide précieuse, le suivi efficace de mes avancements, son soutien au cours des différentes étapes et les conseils prodigués tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie également M^{elle} BOUKHALFA, RMQ au sein de NAFTAL branche GPL, pour sa confiance, ses précieux conseils et son œil critique qui m'ont permis de structurer au mieux ce travail de recherche.

Je tiens également à remercier tout le personnel du GMQ, GHOZLANE, YASMINE, DRIFA, AMINA, Mme MEZAOUI, Mr BELLAL, KAMEL, SALIM, d'avoir mis à ma disposition tous les moyens nécessaires pour mener à terme ce mémoire.

Une mention spéciale à Wissam BELIMANE, d'avoir accepté de m'accompagner dans l'élaboration de ce mémoire, de part sa lecture, ses critiques objectives et sa confiance en moi, et qui a fait preuve de beaucoup d'écoute et de disponibilité

Sans oublier de remercier ALIOUECHE Khaled pour son soutien, son aide et sa présence en toutes circonstances.

Mes parents, à ma sœur Lydia, surtout à mon adorable frère Nassim, votre présence en toutes circonstances m'a maintes fois rappelé le sens de la responsabilité.

Mes camarades de Master, Abir, Rifka, Asma, pour leur soutien moral, et toute la 4^e promo management par la qualité.

Je terminerai en remerciant toute l'équipe pédagogique de l'ENSM pour cette formation de Qualité.

Lamia

SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	01
CHAPITRE I. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DE L'ENTREPRISE NAFTAL (BRANCHE GPL)	05
Section 1. Présentation du groupe SONATRACH et de sa filiale NAFTAL (vision, politique, valeur)	06
Section 2. Genèse de la mise en place du Système Management de la Qualité au niveau de la branche GPL	11
CHAPITRE II. PRÉPARATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES CHANGEMENTS AU SEIN DE LA BRANCHE	20
Section 1. Analyse et interprétation des résultats de l'étude par questionnaire	21
Section 2. Actions à mettre en œuvre pour assurer la conformité du Système Management de la Qualité aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 Version 2015	37
CHAPITRE III. LE PROCESSUS MAINTENANCE DE LA BRANCHE GPL	60
Section 1. Analyse globale du Processus maintenance	61
Section 2. Analyse des risques du processus maintenance	64
CONCLUSION GÉNÉRALE	85

Liste des Tableaux

N°	Titre	Page
1	Objectifs de ventes des produits de la branche GPL sur la période 2015-2019	11
2	Répartition de l'effectif de la branche GPL selon l'activité (2015)	13
3	Répartition de l'effectif de la branche GPL par ancienneté (2015)	14
4	Types d'infrastructures de stockage de la branche GPL	15
5	Zones de couvertures du Pipe de la branche GPL	15
6.1	Ancienneté au sein de la branche	26
6.2	Certification de Naftal b.GPL	26
6.3	Processus SMQ déterminés par la branche	26
7.1	Pilote processus d'une ou plusieurs activités	27
7.2	Nombre de processus pilotés	27
8	Période de nomination des pilotes processus	27
9	Formations continués sur la norme ISO 9001 V 2008	28
10	Présentation des questions (4), (6), (7) et (8)/(volet I) du questionnaire	28
11	Implication dans la prise de décision relative au SMQ	29
12	Connaissance sur la nouvelle version de la norme ISO 9001	29
13	Avis des pilotes processus préparation de la transition pour la branche GPL	29
14	Pilotes processus ayant suivi des formations sur la nouvelle version de la norme	30
15.1	Nombre de personnes ayant suivi la formation	30
15.2	Les formations ayant permis de mieux animer et gérer le processus et/ou activité	31
16	Votre aptitude à sensibiliser vos collègues sur les exigences de la norme	32
17	Degrés de satisfaction par rapport aux formations	32

N°	Titre	Page
18	Degrés de contribution aux travaux dans le cadre de la mise en place	32
19	Degrés d'implication dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus	33
20	Connaissance de la nouvelle version	33
21	Avis du personnel sur la préparation de la transition pour la branche GPL	33
22	Évolution de la norme ISO 9001 de la version 2008 à la version 2015	37
23	Comparaison des documents SMQ de la branche GPL (2014/2015)	45
24	Niveaux de la maintenance	63
25	Comparaison du plan d'actions du processus maintenance 2014/2015	63
26	AMDEC appliquée au processus Maintenance	69
Croisé N°1	Tableau croisé entre la 1 ^{ère} et la 5 ^{ème} question pour les pilotes processus	35
Croisé N°2	Tableau croisé entre la 1 ^{ère} et la 5 ^{ème} question pour l'ensemble du personnel	35

Liste des graphes

N°	Titre	Page
1	Répartition de l'effectif de la branche GPL selon l'activité (2015)	14
2	Répartition de l'effectif de la branche GPL par ancienneté en 2015	14
3.1	Ancienneté au sein de la branche	26
3.2	Certification de Naftal B. GPL	26
3.3	Processus SMQ déterminés par la branche	26
4.1	Pilote processus responsable d'une ou plusieurs activités	27
4.2	Nombre de processus pilotés	27
5	Période de nomination des pilotes processus	27
6	Formations continues sur la norme ISO 9001 V2008	28
7	Présentation des questions (4), (6), (7) et (8)/ (volet I) du questionnaire	28
8	Implication dans la prise de décision relative au SMQ	29
9	Savez-vous qu'une nouvelle version de la norme ISO 9001 a été publiée	29
10	Avis des pilotes processus préparation de la transition pour la branche GPL	20
11	Pilotes processus ayant suivi des formations sur la nouvelle version de la norme	30
12.1	Nombre de personnes ayant suivi la formation	30
12.2	Types de formations suivies par les employés	31
12.3	Les formations ayant permis de mieux animer et gérer votre processus et/ou activité	31
13	Votre aptitude à sensibiliser vos collègues sur les exigences de la norme	32
14	Degrés de satisfaction par rapport aux formations	32
15	Degrés de contribution aux travaux dans le cadre de la mise en place	32
16	Degrés d'implication dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus	33

N°	Titre	Page
17	Connaissance de la nouvelle version	33
18	Avis des pilotes processus préparation de la transition pour la branche GPL	33
19	Employés ayant suivi la formation et sont impliqués dans la prise de décision relative au SMQ	35
20	Pilote processus ayant suivi la formation et sensibilisant les collaborateurs sur l'importance du SMQ	36
21	Comparaison du plan d'actions du processus maintenance (2014/2015)	64
22	Présentation de l'IPR initial et final de la main d'œuvre	80
23	Présentation de l'IPR initial et final du matériel	80
24	Présentation de l'IPR initial et final des méthodes	81
25	Présentation de l'IPR initial et final des matières	81
26	Présentation de l'IPR initial et final du milieu	82

Liste schémas

N°	Titre	Page
1	Produit commercialisés	13
2	Etapas du parcours qualité de naftal branche gpl	18
3	Les méthodes d'échantillonnage	22
4	L'évolution de la norme iso 9001 avec cinq (05) grandes tendances	39
5	La structure des documents SMQ au sein de la branche GPL	45
6	Types de la maintenance	62
7	Types de l'AMDEC	66

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
AMDEC	Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité
B	Butane
BD	Base de Données
CDS	Centre De Stockage
CE	Centre Emplisseur
CL	Commercial (l'un des processus de la branche GPL)
CM	Communication (l'un des processus de la branche GPL)
CVRN	Comité de Veille Réglementaire et Normative
DAM	Direction Administration et Moyen
DMR	Direction Maintenance et Réalisation
DRH	Direction Ressources Humaine
EPP	Etude Planification et Prévision (direction au sein de la branche GPL)
ESM	Equipement de sécurité et de mesure
EX	Exploitation (l'un des processus de la branche GPL)
FTE-A	Fiche Traitement Ecart et/ou Amélioration
GMQ	Groupe Management Qualité
GNL	Gaz Naturel Liquéfié
GNV	Gaz Naturel Véhicule
GPL	Gaz Pétrole Liquéfié
GPL C	GPL Carburant
HSE	Hygiène sécurité environnement
IDG	Instruction De Gestion
ISO	International Organization for Standardization (Organisation internationale de normalisation)
IT	Instruction de travail (document propre à la branche GPL)
MB	Management de la Branche (l'un des processus de la branche GPL)
MIF	Maintenance des Installations Fixes
MO	Mode opératoire (document interne à la branche GPL)
MRP	Materials Requirements Planning
MT	Maintenance (l'un des processus de la branche GPL)
NC	Non-conformité
P	Propane
Pss	Processus
PV	Procès Verbal
QCD	Qualité Coût Délai
RD	Recherche & développement
RH	Ressources Humaines (l'un des processus de la branche GPL)
SMQ	Système Management de la Qualité
SWOT	Strengths (S – forces), Weaknesses (W – faiblesses), Opportunities (O – opportunités), Threats (T – menaces).
TDB	Tableau De Bord

Résumé

Ce travail de recherche a pour objectif d'assurer une mise en conformité du système de management de la qualité de l'entreprise NAFTAL Branche GPL à la nouvelle Version de la norme ISO9001 V 2015. Cette initiative s'est traduite, dans un premier temps, par la réalisation d'un diagnostic global du SMQ, puis par l'élaboration et le suivi d'un plan d'actions permettant la transition, dans un second temps.

La mise en pratique a débuté par une enquête de sondage au sein de la branche portant sur l'appréciation du personnel et son implication dans le SMQ, puis elle s'est étendue vers une étude de la capacité du personnel à assurer la réussite de cette transition.

Enfin, nous nous sommes focalisés sur l'analyse des risques liés au processus « Maintenance » et les mesures à prendre, afin d'assurer sa conformité aux exigences de la nouvelle version de la norme.

Mots clés : Transition, ISO 9001 V2015, Processus maintenance, Analyse des risques

Abstract

The objectif obtained from this research is to assure the bet according to the Quality management system of NAFTAL Company, section LPG the new version of the standard ISO9001 V 2015. This initiative is translated by the existed diagnosis realization of the global SMQ at first, then by the elaboration and by an extended action plan, these latter have allowed the transition, secondly.

The application has started with a survey within the section concerning the appreciation of the staff and its implication in the quality management system, then it extended towards a study of the capacity and the motivation of the staff to assure the success of this transition.

Finally, we have focused on the analysis of the risks bound to the process "maintenance" and the determination of action items to assure its conformity with the requirements of the new version of the standard.

Keywords: Transition, ISO 9001 V2015, process maintenance, analysis of the risks

المخلص

هذا البحث العلمي يهدف بالأساس إلى ضمان الامتثال لمعايير نظام تسيير الجودة لمؤسسة نפטال فرع غاز البترول المميع و ذلك بصيغتها الجديدة وفق إيزو 9001 صيغة 2015.

وتم في أولى مراحلها التقييم العام للحالة الراهنة لنظام تسيير الجودة، و بعدها تم الإعداد و المتابعة لخطط العمل المنبثقة عنه التي تضمن الانتقال في مرحلة ثانية.

و قد شرح في وضع هذا النظام حيز التطبيق عبر دراسة استقصائية بداخل الفرع و التي تناولت تقييم الموظفين و مدى استنباعهم في نظام تسيير الجودة و من ثم امتداد هذه الدراسة إلى تقييم قدرات الموظفين لضمان نجاح هذا الانتقال.

و في النهاية ركزنا على تحليل المخاطر المرتبطة بعملية "الصيانة" و كذا التدابير الواجب اتخاذها لضمان الامتثال للصيغة الجديدة لمعيار إيزو 9001.

الكلمات المفتاحية:

الامتثال، إيزو 9001 صيغة 2015، عملية الصيانة، تحليل المخاطر

**INTRODUCTION
GÉNÉRALE**

Les leviers classiques de la vente, tels que l'image de marque, la force de vente, la publicité, ne suffisent plus à limiter les risques d'échec très nombreux, des produits lancés sur les marchés. Formé par les évolutions de l'offre, le client est de plus en plus informé et exigeant ; il change de comportement selon le contexte ; il n'est plus fidèle de façon inconditionnelle.

Évoluant dans un environnement turbulent et caractérisée de volatilité des clients, l'entreprise s'est vue contrainte de s'adapter à ce nouveau contexte économique. Ainsi, désireux de se développer, elle recherche des éléments de différenciation par rapport à ses concurrents. Le management de la qualité s'impose ainsi à toute entreprise désireuse de satisfaire et fidéliser la clientèle, tout en étant compétitive. La démarche qualité est alors perçue comme la capacité à répondre aux attentes du consommateur. Ce défi de satisfaction confère aux pratiques Qualité et de normalisation des origines communes ainsi qu'une finalité partagée qu'est la conduite du changement par une démarche qualité intégrée dans un système efficient qui s'avère nécessaire voire même capital.

De par le monde, y compris en Algérie, plusieurs entreprises sont de plus en plus livrées à une concurrence internationale où les facteurs contribuant à la compétitivité tel que le triptyque Qualité, Coût et Délais (QCD) jouent un rôle primordial. Mais atteindre un niveau de qualité requis, passe évidemment par un système management de la Qualité souvent abrégé par SMQ, efficace.

La série de normes ISO 9000, se présente comme une méthode de management, susceptible de conduire une entreprise à l'efficacité et à l'efficience, et ainsi à la performance. De cette série, la norme ISO 9001 permet d'assurer la satisfaction du client et de ses fournisseurs, afin d'obtenir un avantage concurrentiel supplémentaire.

Dans cette optique, nous avons porté notre choix dans l'élaboration de ce présent mémoire sur le sujet intitulé:

Mise en conformité d'un système de management de la qualité Version 2008 à la Version 2015

CAS : NAFTAL Branche GPL

L'utilisation de la norme ISO 9001 dans un cadre contractuel client-fournisseur a fait l'objet d'une progression fulgurante. De nos jours, elle est à la fois la norme de qualité et la norme d'organisation la plus utilisée à travers le monde.

Mais être certifiée n'est pas une fin en soi, ces normes sont réexaminées tous les cinq ans et révisées si nécessaire. L'exercice permet de s'assurer de la pertinence de l'outil et de son utilité sur le marché. Les défis auxquels font face aujourd'hui les entreprises et les organismes ont évolué au cours des dernières décennies, ainsi la mise à jour de la norme ISO 9001 rend compte de ce nouvel environnement.

Or, en Septembre 2015, une nouvelle Version de la norme ISO 9001 a été publiée, Leadership, Orientation client et approche par les risques sont fortement renforcés par rapport aux éditions antérieures et le principe d'amélioration continue est explicitement introduit. Ainsi, le souhait de certaines entreprises certifiées, de s'engager dans l'analyse des risques se transforme en obligation contractuelle. L'édition 2015 ne se présente plus alors comme un référentiel de l'assurance de la qualité dédié aux seuls qualitatifs, mais élargi aux décideurs et gestionnaires.

Le passage d'une certification ISO 9001 Version 2008 à la version 2015 ne constitue plus un enjeu pour quelques entreprises mais concerne l'ensemble des organisations certifiées, ainsi que celles qui souhaitent s'engager dans une démarche de certification à plus ou moins long terme.

Notre choix s'est porté sur l'entreprise NAFTAL (activité GPL), relativement à sa position de leader sur le marché national, sa stratégie pour préserver et d'améliorer sa position concurrentielle sur le marché local.

L'objet de notre étude consiste à mettre en évidence l'importance et la nécessité de cette transition sur l'évolution de l'entreprise. Dans cet ordre d'idée, cette situation soulève alors un questionnement d'actualité

«Est-ce que la branche GPL est prête pour la transition vers la Version 2015 et quelle est la démarche déployée afin d'assurer cette transition?»

De cette problématique, découle les questions subsidiaires suivantes :

- La branche GPL, arrive t'elle à assurer le fonctionnement des différents processus et maîtriser son Système Management de la Qualité?
- Comment l'entreprise prévoit-elle d'assurer la transition vers la nouvelle version de la norme ISO9001?
- Quel est le/les processus affectés par les dispositions de la nouvelle norme ISO 9001 Version 2015 ?

Afin de procéder à l'élaboration de notre travail de recherche, nous avons disposé de référents théoriques susceptibles de nous conduire au mieux, afin cerner notre problématique, par une méthodologie basée essentiellement sur :

- une approche théorique à partir de lectures de documents spécialisés en la matière ;
- l'exploitation de documents disponibles au niveau de la branche objet de notre cas GMQ/NAFTAL Branche GPL ;
- une enquête de sondage pour mesurer le degré d'appréciation du personnel de la norme ISO 9001 V 2008 et leur préparation pour la nouvelle version.

Pour répondre à notre problématique de recherche, nous avons articulé notre réflexion à partir d'un développement structuré, organisé en trois (03) chapitres à savoir :

- le premier chapitre se veut une description du système de management de qualité de l'entreprise NAFTAL (Branche GPL), la présentation de l'entreprise, son plan de développement, tout en s'appuyant sur son parcours qualité;
- le deuxième chapitre, quant à lui, présentera le cas pionnier, initié par l'analyse et l'interprétation des résultats de l'étude par questionnaire, par la suite les actions à mettre en œuvre pour assurer la conformité du SMQ aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 Version 2015, ainsi que les ressources à déployer par l'entreprise pour mettre en œuvre les changements ;
- le troisième et dernier chapitre sera centré sur le processus sélectionné « MAINTENANCE », cette fonction vitale pour l'entreprise, étant donné qu'elle chapote plusieurs activités et/ou processus (informatique, transport, canalisation...) afin de le présenter dans sa globalité ainsi que l'analyse des risques de ce processus.

Nous terminons ainsi notre travail par la présentation des principaux résultats de notre recherche et la conclusion générale.

CHAPITRE I
LE SYSTEME MANAGEMENT DE
LA QUALITE DE L'ENTREPRISE
NAFTAL (BRANCHE GPL)

Dans un environnement complexe en perpétuel changement et ouvert à la concurrence étrangère et locale, la préoccupation majeure de NAFTAL Branche GPL est de satisfaire au mieux ses clients, à travers la mise en œuvre d'un système de management de la qualité qui représente un défi considérable. Pour cela, la Branche GPL s'est engagée à assurer le développement et l'amélioration continue du Système Management de la Qualité.

Ce chapitre se propose d'étudier le SMQ de l'entreprise (conforme à la norme ISO 9001 version 2008) à travers :

La présentation du groupe SONATRACH (activités, visions, politiques et missions) ; ainsi que de sa filiale NAFTAL, en passant par son plan de développement, et enfin une genèse de la mise en place du SMQ au niveau de la branche GPL.

Section 1. Présentation du groupe SONATRACH et de sa filiale NAFTAL (vision, politique, valeur)

La présentation du groupe SONATRACH et de sa filiale « NAFTAL » consiste à donner une vision d'ensemble sur l'activité de l'entreprise, son évolution et de sa politique.

1. PRÉSENTATION DU GROUPE SONATRACH

SONATRACH est la Compagnie Algérienne de Recherche, d'Exploitation, de Transport par Canalisation, de Transformation et de Commercialisation des Hydrocarbures et de leurs dérivés. Elle intervient également dans d'autres secteurs tels que la génération électrique, les énergies nouvelles et renouvelables et le dessalement d'eau de mer.

Grâce à ses efforts fournis, la SONATRACH a pu se classer:

- 1^{ère} compagnie pétrolière et gazière en Afrique;
- 1^{ère} compagnie gazière en Méditerranée;
- 2^{ème} exportateur du GNL dans le monde;
- 3^{ème} exportateur du gaz naturel dans le monde;
- 12^{ème} compagnie énergétique dans le monde.¹

¹ BELIMANE Wissam & RIHANI Amel, 2010, p.56, *La mise en place d'un système de veille commercial Cas : Activité commercialisation/ Risk management SONATRACH*, Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de licence en sciences commerciales Option : Management

1.1. Principales missions du groupe SONATRACH

- La prospection, la recherche et l'exploitation d'hydrocarbures;
- L'exécution et le développement des gisements de pétrole et de gaz naturel ;
- Contribution au développement national par la maximisation de la valeur à long terme des ressources hydrocarbures en Algérie ;
- Le traitement et la transformation des hydrocarbures et des produits dérivés ;
- L'approvisionnement des hydrocarbures et des produits dérivés du marché national et international ;
- La transformation, le raffinage et la commercialisation des hydrocarbures ;
- Le développement de toutes les formes d'activités conjointes en Algérie et hors Algérie, avec des sociétés nationales ou étrangères ;
- Développement des techniques modernes de gestion nationale par le biais de la formation continue ;
- L'intensification des efforts d'exploitation et capitalisation des études réalisées dans ce domaine, pour une meilleure connaissance de sous-sol et la mise en évidence des réserves d'hydrocarbures potentielles ;
- Le développement, l'exploitation et la gestion des réseaux de transport, de stockage et de chargement des hydrocarbures.

1.2. Produit de la SONATRACH

La gamme de produits de SONATRACH se compose de deux parties :

Les hydrocarbures liquides

- Le Gaz du Pétrole Liquéfié (GPL) ;
- Le Pétrole brut ;
- Le Condensât ;
- Les produits raffinés : essences, naphta, fuel.

Les hydrocarbures gazeux

- Le Gaz Naturel ;
- Le Gaz Naturel Liquéfié (GNL).¹

¹ BELIMANE Wissam & RIHANI Amel, op.cit, p.56

2. HISTORIQUE ET STATUT DE NAFTAL

L'entreprise nationale de commercialisation et de distribution des produits pétroliers (NAFTAL) est issue de la restructuration de la **SONATRACH**.

Elle a été créée par le décret N° 80-112 du 6/4/1980 modifiée et complétée par les décrets N° 83-112 du 5/02/83 et N° 87-1989 de la 25/08/1987 portant restructuration de **NAFTAL**.

L'entreprise **NAFTAL** qui relève du ministère de l'énergie, tire son appellation de deux symboles : **NAFT** : désigne le pétrole / **AL** : désigne Algérie.

A partir de 1998 elle change de statut et devient société par action filiale à 100% de **SONATRACH**.

NAFTAL intervient dans les domaines suivants :

- L'emplissage GPL.
 - L'organisation et la gestion de réseau de la distribution.
 - La formalisation des bitumes.
 - La distribution.
 - Stockage et commercialisation des carburants spéciaux.
 - Le transport de produits pétroliers, suite à son intégration dans le groupe **SONATRACH** dont elle est filiale à 100%. **NAFTAL** s'est réorganisée autour de quatre branches :
- branche GPL
 - branche CLP
 - branche AVM
 - branche bitume

Les branches ont pour mission de définir avec la direction générale la stratégie de distribution et de commercialisation des produits en veillant à rassembler toutes les conditions de son application dans le centre opérationnel de la société.

Naftal est investie d'une mission de service public, se doit de satisfaire le marché national des produits pétroliers dans les meilleures conditions d'exploitation, de sécurité, de qualité et de protection de l'environnement. Sa volonté, au travers de ses branches d'activités, est de maintenir et consolider sa position de leader dans la distribution et la commercialisation des produits pétroliers, et se hisser à un niveau mondial en saisissant toute opportunité de développement pour une meilleure compétitivité.

Pour cela, Naftal a arrêté un plan de transformation qui se base sur deux principaux objectifs, en l'occurrence, la satisfaction du client et la meilleure gestion de son portefeuille d'activité, tout en managant les ressources disponibles (humaines et matériels).¹

2.1. Orientations générales pour l'élaboration des projets des plans annuel 2015 et à moyen terme 2015-2019.

Les orientations générales exhortées par le Top Management de la société, dans le cadre de l'élaboration du budget 2015 et le plan à moyen terme (2015-2019), ont pour objectifs, l'amélioration de la performance des activités de la société.

Ces orientations doivent être traduites en objectifs opérationnels, qui s'articulent autour des axes suivants :

- Mise en place de l'approche processus et de l'approche système;
- Modernisation des systèmes de gestion (numérisation et automatisation des opérations) et des installations de distribution (technologie, mesurage, sécurité, contrôle) ;
- Développement des infrastructures de distribution (réalisation d'un réseau intégré de transport par canalisation et de nouvelles capacités de stockage carburants pour assurer une autonomie de 30 jours à l'horizon 2020, réalisation de stations-service sur l'axe autoroutier Est-Ouest) ;
- Mise à niveau de la ressource humaine (formation ciblée et adaptée aux besoins de nos métiers, accompagner le développement des infrastructures et la modernisation des systèmes de gestion, développement des compétences métiers, élévation du niveau d'instruction, culture de sécurité ... etc.) ;
- Rationalisation des charges et optimisation des coûts (optimisation des produits, choix des investissements, rentabilité, compétitivité .. etc.) ;
- Promotion de la commercialisation des gaz carburants (GPLc, GNV);
- Mise en œuvre du Management Santé, Sécurité et Environnement ;
- Promotion de la communication interne et externe;
- Préservation de l'image de marque de la société.²

¹ www.naftal.dz, (consulté le 20 Mars 2016 à 21 :15)

² Note d'orientation générale pour l'élaboration des projets plan annuel 2015 & PMT 2015-2019, p. 6/32

2.2. Santé, sécurité, environnement et qualité

Le plan à moyen terme 2015-2019, en matière HSE, devra être corrélé aux objectifs de développement de la société, qui répondent à un contexte global marqué par plusieurs points à savoir :

- La stratégie de SONATRACH en matière de HSE, notamment en ce qui concerne la fiabilisation et la sécurisation des ouvrages et des installations;
- Le renforcement du contrôle et de l'inspection pour l'identification des dangers, l'évaluation des conditions d'exploitation et des systèmes de contrôles associés par l'adoption d'un nouveau schéma organisationnel ;
- La finalisation de la phase d'évaluation de la conformité à travers des études d'audits réalisés par les structures opérationnelles ainsi que le renforcement de l'audit et le contrôle de la mise en œuvre des plans d'actions qui en sont issus;
- La finalisation de plusieurs projets lancés à l'échelle Groupe (Gestion des déchets, sites et sols pollués, Gestion des urgences et des crises) ayant abouti à des plans d'action devant contribuer à la mise à niveau de nos installations conformément à la réglementation en vigueur ;
- La généralisation de la certification, de toutes les activités de la société, au système management qualité (norme ISO 9001 V 2008).

Dans ce contexte, les activités opérationnelles et structures doivent inscrire leurs programmes d'actions conformément aux objectifs stratégiques et selon plusieurs volets (gestion de la santé et la sécurité au travail, gestion de l'environnement, gestion des urgences et des crises, ...) parmi lesquels on peut citer :

- Gestion du risque : processus d'identification des dangers et d'évaluation des risques HSE (mise en conformité par rapport aux exigences réglementaires liées aux études de danger, études et audits réglementaires, sécurité intégrée des installations, ...etc..) ;
- Gestion de la qualité : généralisation du système de management de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 V 2008, au niveau de l'ensemble des activités de l'entreprise.¹

¹ Note d'orientation générale pour l'élaboration des projets plan annuel 2015 & PMT 2015-2019, p. 27/32

2.3. Objectifs des ventes de produits pour la branche GPL arrêtés sur la période 2015-2019

Le tableau ci-dessous présente les objectifs de ventes des produits de la branche GPL sur la période 2015-2019 comme suit :

Tableau : N°1. OBJECTIFS DE VENTES DES PRODUITS DE LA BRANCHE GPL
Unité: Tonne
SUR LA PÉRIODE 2015-2019

Produits	Clôture 2014	PMTE 2015-2019					TCA M 2015-2019
		2015	2016	2017	2018	2019	
Butane conditionné	1 179 000	1 175 000	1 175 000	1 175 000	1 175 000	1 175 000	0%
Butane Vrac	11 700	13 000	13 500	14 000	14 500	15 000	4%
Propane vrac	80 000	85 000	90 000	95 000	100 000	105 000	5%
Propane conditionné	16 000	16 000	16 000	16 000	16 000	16 000	0%
Total GPL (1)	1 286 700	1 289 000	1 294 500	1 300 000	1 305 500	1 311 000	0,4%
GPL/Carburant (2)	300 000	320 000	340 000	360 000	380 000	400 000	6%
Total GPL (1)+(2)	1 586 700	1 609 000	1 634 500	1 660 000	1 685 500	1 711 000	1,5%

Source : note d'orientation générale pour l'élaboration des projets plan annuel 2015 & PMT 2015-2019, p. 8/32

Section 2. Genèse de la mise en place du Système Management de la Qualité au niveau de la branche GPL

En vue de satisfaire les exigences du marché, NAFTAL s'est engagée à mettre à disposition tous les moyens nécessaires pour la mise en place du système de management de la qualité. Nous aborderons dans ce qui suit ce parcours, depuis sa planification jusqu'à sa mise en œuvre.

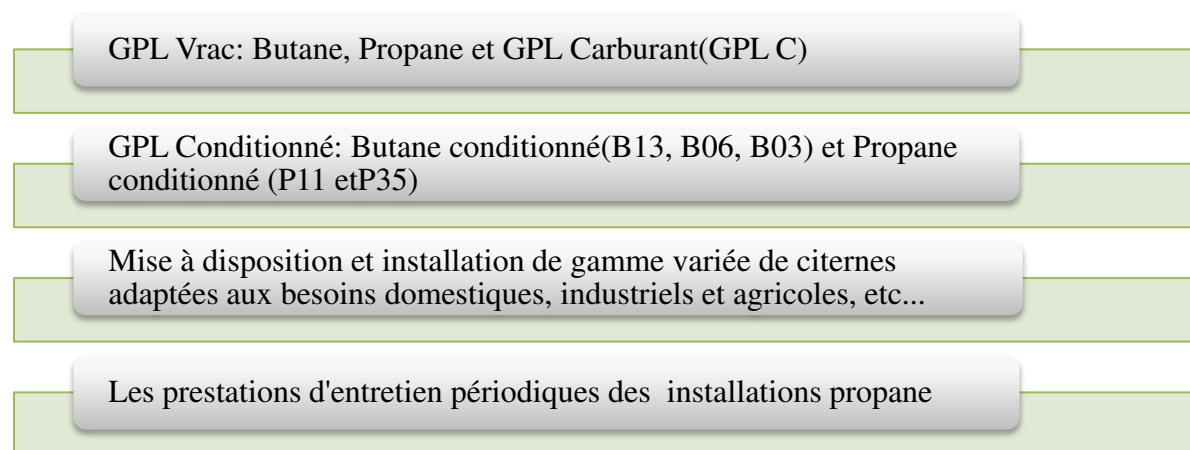
1. MISSIONS PRINCIPALE DE LA BRANCHE GPL

La branche GPL, filiale de NAFTAL, est chargée des activités liées au transport, stockage, emplissage, distribution, promotion et développement des produits GPL sur le territoire nationale.

La branche GPL comporte quatorze (14) Directions Fonctionnelles situées au Siège et vingt (20) Directions Opérationnelles (dix neuf (19) Districts et une Direction Maintenance et Réalisation), réparties au niveau national.

Cet organigramme correspond à une répartition horizontale exactement une structure fonctionnelle, ce qui s'adapte parfaitement à NAFTAL branche GPL, puisqu'elle est chargée des activités citées auparavant (transport, stockage, emplissage...etc.) spécifiques aux activités routinières.

2. PRODUITS COMMERCIALISÉS



Source : Manuel Qualité Branche GPL, Manuel Qualité, V2, P05/27

3. MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

a. Moyens humains

Dans chaque entreprise, le volet ressource humaine est incontournable car toute l'image de l'entreprise se base sur la qualité et la formation et les qualifications et les compétences de son personnel qui doit veiller à donner une bonne image, afin d'avoir un avantage concurrentiel par rapport aux concurrents, et pour sa part, la branche GPL donne une importance primordiale à la ressource humaine.

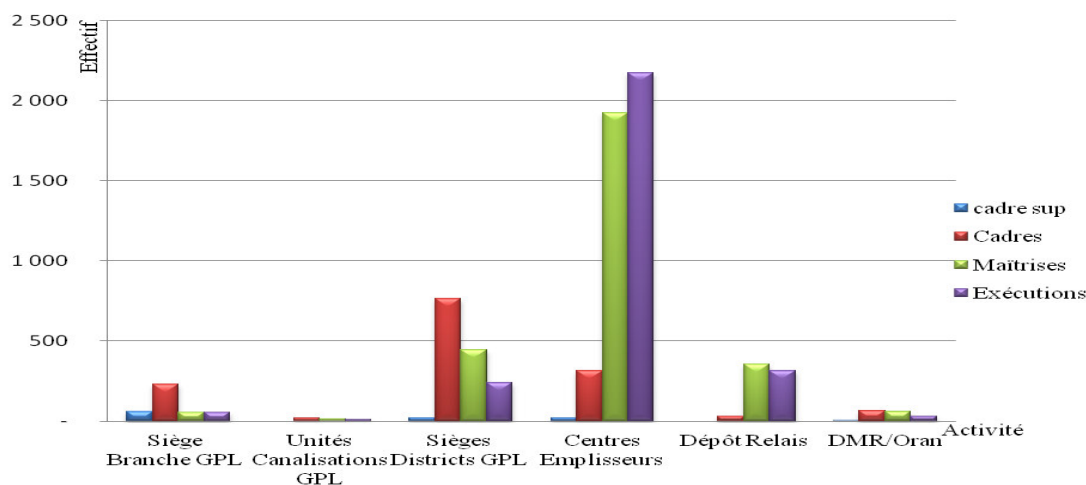
La branche GPL dispose d'un effectif de 7197 agents, opérant dans les activités prévues dans son organisation toutes catégories confondues, réparties comme suit :

Tableau: N°2. RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA BRANCHE GPL SELON L'ACTIVITÉ (2015)

ACTIVITE	cadre sup	Cadres	Maîtrises	Exécutions	Total
Siège Branche GPL	58	230	54	54	396
Unités Canalisations GPL	-	18	13	10	41
Sièges Districts GPL	20	766	447	242	1 475
Centres Emplisseurs	20	316	1 924	2 172	4 432
Dépôt Relais	-	28	355	314	697
DMR/Oran	1	66	60	29	156
TOTAL	99	1 424	2 853	2 821	7 197

Source : documents internes à la branche GPL/Processus RH

Graphe: N°1. RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA BRANCHE GPL SELON L'ACTIVITÉ (2015)

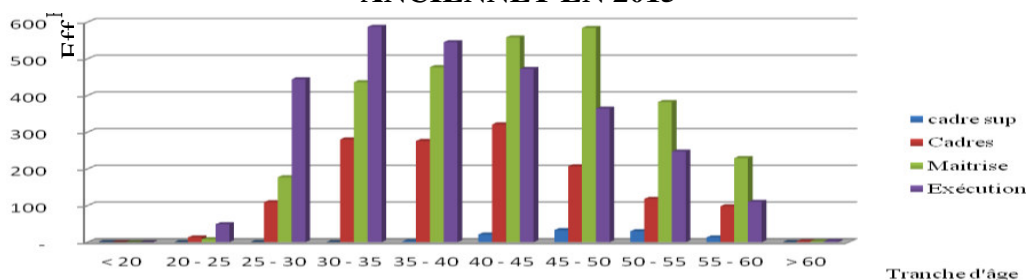


Source : documents internes à la branche GPL/Processus RH

Tableau: N°3. RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA BRANCHE GPL PAR ANCIENNETÉ (2015)

Tranche d'Âge	cadre sup	Cadres	Maitrise	Exécution	Total
< 20	-	-	-	-	-
20 - 25	-	13	8	49	70
25 - 30	-	109	177	444	730
30 - 35	-	280	436	587	1 303
35 - 40	2	276	477	545	1 300
40 - 45	21	321	558	472	1 372
45 - 50	33	207	584	364	1 188
50 - 55	30	118	382	247	777
55 - 60	13	98	229	110	450
> 60	-	2	2	3	7

Graphe: N°2. RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA BRANCHE GPL PAR ANCIENNETÉ EN 2015



Source : élaboré par l'étudiante à partir des documents internes à la branche GPL/Processus RH

Nous remarquons à la lumière des chiffres exposés dans les graphes (1) et (2), que la Branche GPL a géré son portefeuille humain, se compose principalement du personnel de maîtrise et d'exécution, qui est significatif au niveau de toutes les tranches d'âges, ce qui correspond parfaitement à ce type d'activité.

b. Moyens matériels

Les types d'infrastructures de stockage ainsi que les zones de couvertures du PIPE de la branche GPL sont présentés dans les tableaux ci-dessous nous indiquent

Tableau : N°4. TYPES D'INFRASTRUCTURES DE STOCKAGE DE LA BRANCHE GPL

Type	Nombre	Capacité de Stockage(T ³)		
		Butane	Propane	Mixte
Sphère (500-1500 T3)	48	35 450	2 500	2 000
Cigare (25-100 T3)	134	4 075	3 625	
Total	182	39 525	6 125	2 000
			47 650	

Source : Manuel Qualité, V2, p.5/27

Tableau : N°5. ZONES DE COUVERTURES DU PIPE DE LA BRANCHE GPL

Couverture	Longueur (Km)	Diamètre (Pouce)	Débit (m ³ /h)
Région Est	120	6-10	140-200
Région Centre	61	8-10	120-250
Région Ouest	174	8-10	125-140

Source : Manuel Qualité, V2, p.5/27

4. PARCOURS QUALITÉ DE LA BRANCHE GPL

Le périmètre de couverture du SMQ concerne les activités du siège de la branche GPL, les activités des sièges, des centres opérationnels des districts Alger, Batna, Khroub, Oran, Tlemcen, Béchar et la Direction Maintenance et Réalisation (DMR Oran)

➤ Planification de la certification

Avant toute certification, l'entreprise doit planifier sa démarche à travers les points suivants :

Étape 1. Diagnostic

Le lancement effectif du projet de mise en place du SMQ au sein des activités GPL par rapport au référentiel ISO 9001 version 2008 a été annoncé lors de la réunion tenue le 12 Septembre 2012. Ce lancement a été accompagné par un Brainstorming le 14 Novembre 2012 sous le nom de « **Vision stratégique du développement de l'activité GPL** », Cette étape a été réalisée suivant une méthodologie décrite ci-dessous :

- Nomination de quatre (04) groupes de travail, afin de déceler les points forts et les points faibles de la branche (analyse SWOT);
- rédaction d'un rapport de diagnostic ;
- validation de la cartographie des processus et la nomination des pilotes processus.

Étape 2. Plan d'action et élaboration des documents relatifs au système qualité

Un plan d'action a été élaboré suite au rapport du diagnostic effectué, définissant les responsabilités de chaque service et du personnel et fixe des dates pour l'achèvement des activités, mis à jour au besoin. Il permet à cette occasion de vérifier l'atteinte des objectifs et de consolider le planning et enfin de contrôler les différentes phases du projet, en identifiant les exigences générales et documentaire.

Les exigences documentaires que doit avoir l'entreprise comprend la politique qualité, et les objectifs Qualité, le manuel qualité ainsi que tous les documents nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficace de ses processus.

Étape 3. Engagement de la direction et nomination d'un consultant

La direction générale s'est engagée à mettre en œuvre un système qualité selon le référentiel ISO 9001 version 2008 au sein de l'entreprise, elle a alloué les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du projet, elle a établie la politique et les objectifs Qualité (Cf. Annexe N°02). Par la suite NAFTAL a sélectionné un consultant qui est en mesure d'effectuer un transfert rapide de connaissances et de compétences et offrir des conseils de façon intermittente pour que le programme de mise en place du système qualité suive son chemin, qui a répondu aux exigences suivantes :

- l'organisme doit avoir accompagné jusqu'à certification au moins trois (03) entreprises de plus de 250 employés ;
- chaque consultant doit justifier d'un accompagnement jusqu'à certification d'au moins deux (02) entreprises de plus de 250 employés ;
- chaque consultant doit faire preuve de connaissances et de savoir faire spécifiques au management de la Qualité, et de maîtrise des normes de la série ISO 9000, ISO 14000 ainsi que du référentiel BS OH SAS 18000 en vue de la préparation à la mise en place d'un Système de Management Intégré ;
- les auditeurs intervenant pour le compte du soumissionnaire doivent être certifiés.

Étape 4. Sensibilisation et formation à la certification ISO au sein de la branche GPL

Des programmes et des formation de sensibilisation sur la certification ISO 9001 V 2008 ont été mis en place afin de communiquer à tous les employés l'objectif du système management de la qualité, les avantages qu'il offre aux employés, aux clients et à l'entreprise, la façon dont il fonctionne et leur rôle et responsabilité au sein du système.

Étape 5. Audit interne

La vérification du système qualité au sein de la branche GPL est effectuée régulièrement avec les auditeurs internes formés par l'entreprise conformément à un programme et planning élaboré et validé. Les résultats d'audits internes donneront lieu à des actions correctives afin d'améliorer le fonctionnement du SMQ.

Étape 6. Audit à blanc

Après que le système management de la qualité soit devenu stable, un audit à blanc est organisé par un consultant certifié pour mesurer l'efficacité du système de management de la qualité mise en œuvre et identifier les problèmes.

➤ Le choix de l'organisme

Le choix de l'organisme dépend de plusieurs exigences parmi lesquelles nous pouvons citer :

- une liste d'auditeurs certifiés et ayant une expérience pertinente dans l'audit des systèmes de management de la Qualité ;
- les certificats des auditeurs Qualité tierce partie désignés, délivrés par un organisme habilité en cours de validation ;
- dans l'équipe d'audit, au moins un membre doit justifier d'au moins cinquante (50) jours d'audit dans le domaine des hydrocarbures durant les dernières trois années ;
- dans l'équipe d'audit, au moins un des membres doit maîtriser la langue arabe ;
- l'organisme certificateur doit avoir la capacité de palier rapidement à toute défection de son personnel auditeur durant la mission d'audit ;
- l'organisme certificateur est invité à présenter un plan d'audit de certification détaillé en précisant le temps consacré par champs audités, les critères à auditer et le personnel audité. ;

Ces critères ont permis la sélection du bureau de certification VINÇOTTE, et c'est ainsi qu'il ya eu lieu de signé un contrat entre l'organisme certificateur (VINÇOTTE) et la branche GPL.

➤ La certification

Étape 1. Audit de certification

En Février 2014, la branche GPL a audité son système de management de la qualité selon le référentiel ISO 9001 version 2000 avec succès par l'organisme VINÇOTTE, qui s'est fait en deux (2) étapes à savoir :

- 1^{ère} étape : documentaire ;
- 2^{ème} étape : opérationnelle.

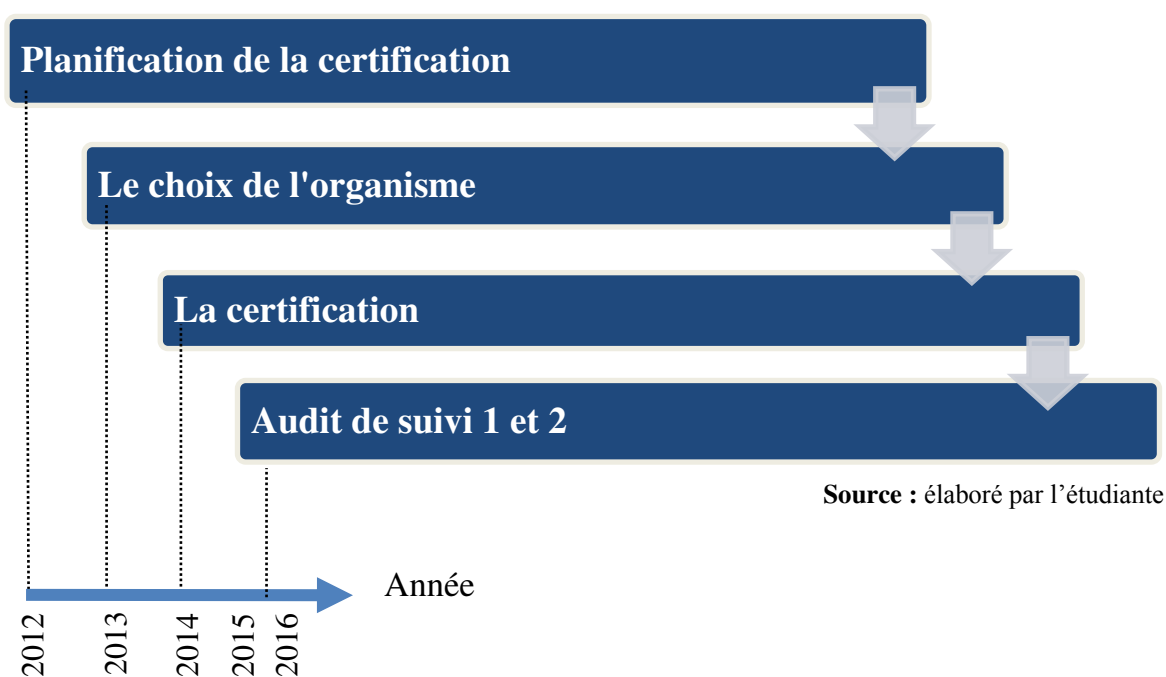
Étape 2. Après audit de certification

Pour être en conformité avec les exigences de la norme, plusieurs actions d'amélioration continue ont été enregistrées après l'audit de certification suivant les orientations du groupe Qualité.

➤ Audit de surveillance N°1 et N° 2

L'organisation d'audits de surveillance après 12 et 24 mois de conformité aux exigences de la norme ISO9001 V 2008. Ces audits ont permis de constater les améliorations apportées au système et le maintien de son certificat.

Schéma : N° 1. ÉTAPES DU PARCOURS QUALITÉ DE NAFTAL BRANCHE GPL



Source : élaboré par l'étudiante

Conclusion

Le certificat ISO9001 n'est attribué que pour une durée bien déterminée (trois ans). Pour le maintenir et le renouveler, la branche GPL doit faire preuve d'amélioration en permanence de son système de management de la qualité.

Mais comme toutes normes, ISO 9001 a été réexaminée et révisée pour répondre aux besoins actuels du marché.

Afin de conserver sa certification ISO 9001, la branche doit mettre à niveau son système de management de la qualité en fonction de la nouvelle édition de la norme et obtenir la certification de conformité à la version 2015. C'est ce que nous aborderons en détail dans le chapitre suivant.

CHAPITRE II
PRÉPARATION DE LA MISE EN
ŒUVRE DES CHANGEMENTS AU
SEIN DE LA BRANCHE

La version 2015 de l'ISO 9001 donne la liberté aux entreprises de construire leurs systèmes de management de la qualité en tenant compte de la réalité de leur environnement, contextes spécifiques et des besoins de leurs clients et parties intéressées.

Ces nouveautés et évolutions caractérisent cette nouvelle version par rapport à la précédente. Celles-ci ont été introduites dans le but d'accompagner les entreprises dans leurs démarches qualité et leurs défis au début du XXIème siècle.

Pour se faire, la branche GPL s'est approprié le référentiel afin de mettre en œuvre les nouvelles exigences et concepts introduits.

Nous avons jugé nécessaire d'établir une étude sur terrain sous forme d'une enquête par sondage au niveau de la branche GPL afin de mesurer le niveau d'appréciation de la norme ISO 9001, ensuite les Actions à mettre en œuvre pour assurer la transition vers la nouvelle version. Pour ce faire, nous allons suivre le plan suivant :

Section 1. Analyse et interprétation des résultats de l'étude par questionnaire

Section 2. Actions à mettre en œuvre pour assurer la conformité du Système Management de la Qualité aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 Version 2015.

Section 1. Analyse et interprétation des résultats de l'étude par questionnaire

Après avoir présenté LA branche GPL ainsi que son parcours Qualité, nous avons établi une étude sur terrain sous forme d'une enquête par sondage au sein de l'entreprise afin de mesurer le niveau d'appréciation du personnel de la norme ISO 9001 Version 2008 et/ou 2015.

1. LE MILIEU DE L'ENQUÊTE

L'enquête s'est déroulée au niveau de la branche GPL, (direction générale, district Alger et Centre emplitisseur Alger) en ciblant les le 1^{er} périmètre de certification.

2. LA PROCÉDURE D'ÉCHANTILLONNAGE

« Un échantillon est une partie représentative de la population et reflète dans sa composition la diversité réelle de la population étudiée »¹

Il existe deux méthodes d'échantillonnage le plus souvent utilisées, dont l'objectif est de sélectionner un échantillon assurant la meilleure précision possible des résultats au moindre coût, (Cf. schéma 02).

¹ GAUTHY-SINÉCHAL Martine, VANDERCAMMEN Marc, 1998, p.231, *ÉTUDES DE MARCHÉS, méthodes et outils*, édition Boeck, Bruxelles.

a. La méthode probabiliste

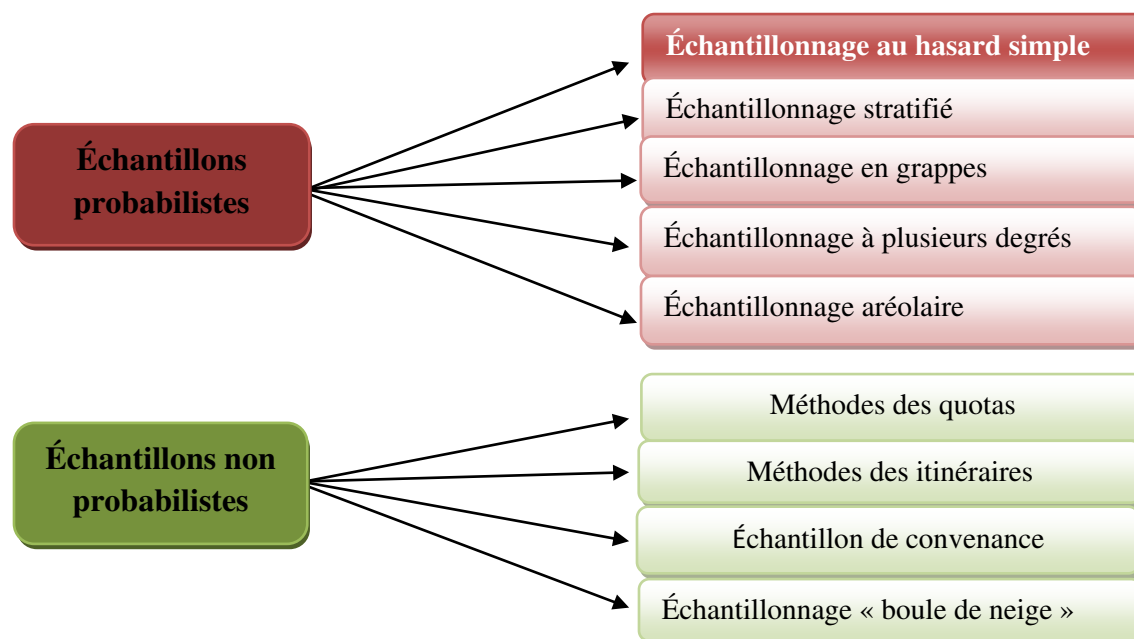
Cette méthode dans laquelle tous les membres de l'univers définis ont une chance égale de faire partie de l'échantillon. On dénombre cinq méthodes principales à savoir :

- échantillonnage au hasard simple ;
- échantillonnage stratifié ;
- échantillonnage en grappes ;
- échantillonnage à plusieurs degrés ;
- échantillonnage aréolaire.

b. La méthode non probabiliste (ou méthode empirique)

Permet de constituer un échantillon résultant d'un choix raisonné qui vise à le faire ressembler à la population dont il est issu. Parmi ces méthodes, on cite : la méthode des quotas, méthode des itinéraires, échantillonnage de convenance, échantillonnage « boule de neige ».¹

Schéma : N°2. LES MÉTHODES D'ÉCHANTILLONNAGE



Source : élaboré par l'étudiante

Dans notre enquête, nous avons déterminé la population à étudier c'est-à-dire l'ensemble du personnel interrogé (employés de la branche GPL certifiée u 1^{er} périmètre) en ayant opté pour la méthode d'échantillonnage au hasard simple.

À la fin de l'enquête, nous avons pu récolter 120 Questionnaires, après avoir sollicité 170 employés.

¹GAUTHY-SINÉCHAL Martine, VANDERCAMMEN Marc, op.cit., p 250

- calcul de la taille de l'échantillon : $n = \frac{\pi*(1-\pi)*z^2}{D^2}$

Selon Naresh MALHOTRA la taille de l'échantillon requise est déterminée suivant les cinq étapes fondamentales :

1. spécifier le niveau de précision D : on suppose que la précision souhaitée soit telle que l'intervalle permis est fixé à 0,05 ;
2. spécifier le niveau de confiance : on suppose que l'on souhaite un niveau de 95% ;
3. déterminer la valeur z associée au niveau de confiance en utilisant la table statistique de la loi normale. Pour un niveau de confiance de 95%, la probabilité que la moyenne de la population tombe à l'extérieur d'une extrémité de l'intervalle est de 0,025 (0,05/2). La valeur z associée est 1,96.
4. évaluer la proportion de la population π . d'après des sources internes de la branche, le segment du siège de la branche et du District d'Alger est estimé à 66% de global par rapport à l'effectif global (1^{er} périmètre de certification).

[1030/1560 = 63,78 % \approx 66 %], alors $\pi = 0,66$.¹

$$n = \frac{0.66^2*(1-0.66)*1.96^2}{0.05^2} \quad n=228$$

La taille de l'échantillon nécessaire est de 228, néanmoins il n'était pas possible d'atteindre ce nombre.

3. STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE

Dans le but de préciser notre objectif, on a choisi une démarche qui consiste à subdiviser notre questionnaire en deux parties. Le découpage du questionnaire revêt une importance extrême pour la bonne analyse du degré d'appréciation de la norme par l'ensemble des employés. Les sections du questionnaire sont présentées comme suit :

I. Pilote processus : qui se compose de trois (03) volets à savoir :

Volet 1. La norme ISO 9001 Version 2008 appliquée au sein de La branche

Volet 2. Transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Volet 3. Connaissances de la norme ISO 9001 V 2015

II. Ensemble des employés : qui se compose de deux (02) volets à savoir :

Volet 1. Appréciation de la norme ISO 9001 Version 2008 appliquée au sein de La branche

Volet 2. Transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Présentation du questionnaire de sondage en annexe N°4

¹ MALHOTRA Naresh, 2004, p278-279, *Etudes marketing avec SPSS*, édition Pearson Education, Paris.

4. LES TYPES DE QUESTIONS

Dans notre enquête, nous avons opté pour des questions fermées et ouvertes. La dominance des questions fermées n'était pas fortuite, les questions ouvertes sont plus adaptées aux démarches exploratoires, lorsqu'on ne connaît rien sur le sujet et lorsqu'on n'a pas d'idées préconçues sur la nature des réponses que l'on va obtenir.

- Question ouverte utilisée

Question auquel le participant est totalement libre du choix de sa réponse, dans sa forme et dans sa longueur.

Exemple : D'après vous, quelles sont les principaux changements apportés à la nouvelle version de la norme ?

- Questions fermées utilisées

Ce sont des questions pour lesquelles on impose au répondant une forme précise de réponse et un nombre limité de choix de réponses, il existe un éventail, parmi lesquelles nous avons utilisé les types suivants:

- Question dichotomique ;
- Question fermée à réponse unique.

Type de question	Exemple	
Question dichotomique	Savez vous qu'une nouvelle version de la norme ISO9001 a été publiée ?	OUI NON
Question fermée à réponse unique	Depuis quand avez-vous été nommés Pilote processus ?	Moins d'un an 1 à 3 ans supérieur à 3 ans

5. MÉTHODES DE TRAITEMENT DES DONNÉES

L'analyse des données a pour objectif d'aider à prendre une décision sur la base d'une information fiable et valide. Quelques soient les techniques d'enquête utilisées, les informations brutes obtenues ne peuvent servir que si elles sont traitées, pour notre part, nous avons opté pour une méthode descriptive qui permet la collecte de données brutes, et la méthode explicative qui permet l'analyse de données.

En ce qui concerne notre cas d'étude, nous allons procéder à deux types d'analyse :

- les calculs de pourcentages effectués question par question est appelés « tri à plat » ou « Analyse uni-variée » ;
- les calculs de pourcentages effectués sur des croisements de variables, est appelés « Tris croisés » ou « analyse bi-variée ».

Nos données sont traitées à base d'un logiciel performant et spécialisé dans le domaine, qui est SPSS, version 22.

SPSS, dont le sigle anglais signifie Statistical Package for the Social Sciences, est un programme informatique d'analyse de données statistiques. Il permet de saisir des données, d'en faire des présentations résumées (tableaux, graphiques), de les organiser et surtout de les analyser.¹

6. LE CHOIX DES TESTS A APPLIQUER

Les tests d'hypothèses : ou tests d'inférence, ont pour objectif de mesurer l'effet d'une variable indépendante sur une variable dépendante, en fonction du nombre d'échantillons et en fonction de la nature des variables étudiées. Nous avons opté pour le test Khi-deux.

– Le test Khi-deux (X^2)

Sert à tester la signification statistique d'une association observée par tri croisé. Il offre le moyen de vérifier l'existence d'une association systématique entre les deux variables. Le test consiste à calculer pour chaque cellule l'effectif que l'on serait en droit d'attendre si les variables ne présentaient aucune association, compte tenu des totaux horizontaux et verticaux dont on dispose. Ces effectifs théoriques, notés f_e , sont alors comparés aux effectifs observés f_o dans le tri croisé, afin de calculer le khi-deux.

Plus l'écart entre les effectifs théoriques et observés est important, plus la valeur du khi-deux augmente.²

7. ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Une fois les questionnaires remplies, nous procéderons à leur traitement à l'aide du logiciel SPSS (version 22). Nous présenterons ainsi l'analyse uni-variée et bi-variée des variables proposées dans le questionnaire en utilisant quelques tests statistiques.

¹ CARRICANO Manu, POUJOL Fanny, 2008, p.IX, *analyse de données avec SPSS*, édition Pearson éducation, Paris.

² N.MALHOTRA, Op.cit, p.12

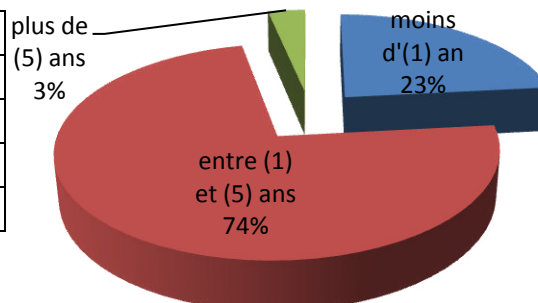
7.1.L'analyse uni-variée

Question 1. Depuis quand travaillez-vous à NAFTAL B-GPL ?

Tableau : N°6.1. ANCIENNETE AU SEIN DE LA BRANCHE

	Fréquence	%
moins d'(1) an	28	23,3
entre (1) et (5) ans	88	73,3
plus de (5) ans	4	3,3
Total	120	100,0

Graphe : N°3.1. ANCIENNETE AU SEIN DE LA BRANCHE



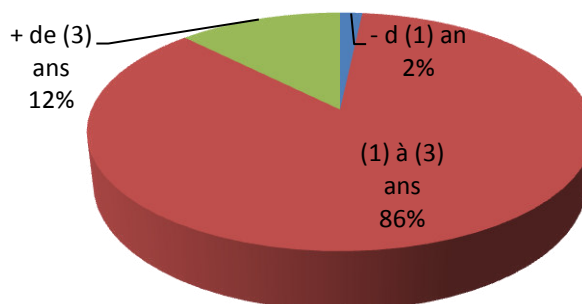
Les employés de la branche GPL depuis un an jusqu'à cinq ans représentent 88% des interrogés, en étant le pourcentage le plus élevé, suivi de ceux de moins un an représentant 23% et enfin la dernière catégorie, ayant plus de cinq ans d'ancienneté pour un pourcentage très faible 4%

Question 2. Depuis quand NAFTAL B/GPL est elle certifiée ?

Tableau : N°6.2. CERTIFICATION DE NAFTAL B.GPL

	Fréquence	%
- d (1) an	2	1,7
(1) à (3) ans	103	85,8
+ de (3) ans	15	12,5
Total	120	100,0

Graphe : N°3.2. CERTIFICATION DE NAFTAL B.GPL



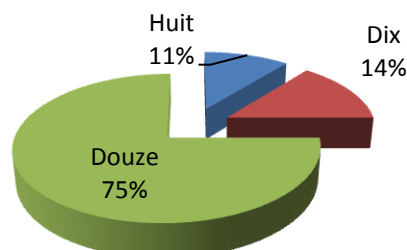
86% des employés interrogés ont répondu juste à cette question, alors que 15% ont l'ignore. Compte tenu des résultats obtenus, la branche doit mener des actions de sensibilisation sur la durée du certificat.

Question 3. Combien de processus du SMQ à elle déterminée ?

Tableau : N°6.3. PROCESSU SMQ DÉTERMINÉ PAR LA BRANCHE

	Fréquence	%
Huit	13	10,8
Dix	17	14,2
Douze	90	75,0
Total	120	100,0

Graphe : N°3.3. PROCESSU SMQ DÉTERMINÉ PAR LA BRANCHE



75% des éléments sont au courant du nombre de processus déterminés par la branche lors de la mise en place du SMQ, ceci dis 25% ignorent le nombre de processus déterminés. Compte tenu des résultats obtenus, il est préconisé de sensibiliser le personnel sur les processus identifiés dans le SMQ.

a. PILOTE PROCESSUS

Volet I. La norme ISO 9001 Version 2008 appliquée au sein de La branche

– Question 1 Pilotez-vous l'un des processus ou êtes-vous responsable en partie d'un/plusieurs processus du Système de Management de la Qualité de l'entreprise?

Tableau : N°7.1. Pilote processus responsables d'une ou plusieurs activités

	Fréquence	%	% cumulé
OUI	16	100	100,0

Selon les résultats obtenus, nous remarquons que 100% des directeurs interrogés sont des pilotes processus

Graphe : N°4.1. Pilote processus responsable d'une ou plusieurs activités

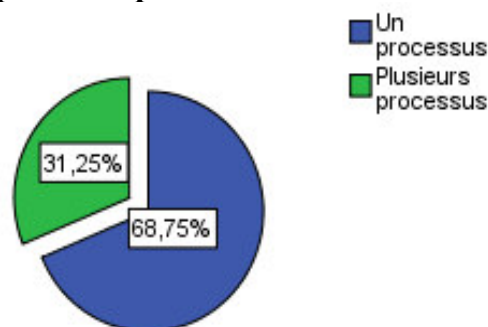


Tableau : N°7.2. Nombres de processus pilotés

	Fréquence	%	%cumulé
Un processus	11	68,8	68,8
Plusieurs	5	31,3	100,0
Total	16	100,0	

Un tiers des interrogés pilotent plusieurs processus ou plusieurs activités des processus, ce qui implique l'interaction entre les processus.

Graphe : N°4.2. Nombres de processus pilotés



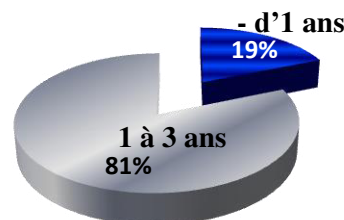
– Question 2. Depuis quand avez-vous été nommés Pilote processus ?

Tableau : N° 8. Période de nomination des Pilote processus

	Fréquence	%
Moins d'un an	3	18,8
1 à 3 ans	13	81,3
Total	16	100,0

81.3% des interrogés ont été nommés pilotes processus avec la mise en place du SMQ, ce segment mérite d'être bien suivi en élaborant des programme de formation, sensibilisation, sans négliger 18.8% (moins d'un an)

Graphe : N° 5. Période de nomination des Pilote processus



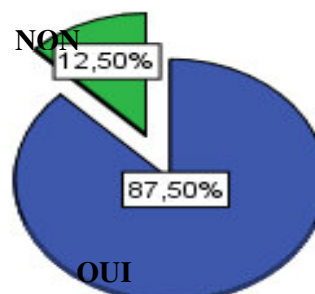
- **Question 3 Avez-vous suivi des formations continues sur la norme ISO9001 V 2008 depuis votre nomination ?**

Tableau : N°9. Formations continues sur la norme ISO9001 V 2008

	Fréquence	%
OUI	14	87,5
NON	2	12,5
Total	16	100,0

12.5% des pilotes n'ont pas bénéficié de la formation sur la norme ISO 9001 V2008, ce qui pourra influencer l'atteinte des Objectifs et ainsi l'amélioration du SMQ

Graphe : N°6. Formations continues sur la norme ISO 9001 V2008



- **Questions 4, 6, 7 et 8 (d'une manière séquentielle)**

- Si « OUI », ces formations vous ont-elles permis de mieux animer et gérer votre Processus et/ou activité ?
- Sensibilisez-vous vos collaborateurs sur l'importance du SMQ?
- Les impliquez-vous dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus?
- Pensez-vous que l'amélioration continue du SMQ est indispensable ?

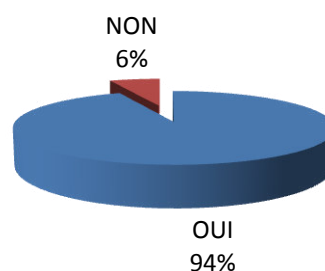
Suite à notre analyse effectuée sur les questions susvisées, nous avons constaté que les résultats sont les mêmes à savoir :

Tableau : N°10. Présentation des questions (4), (6), (7) et (8)/ (Volet I) du questionnaire

	Fréquence	%
OUI	15	93,8
NON	1	6,3
Total	16	100,0

94 % de l'effectif questionnés déclarent que les formations leur ont permis de mieux animer et gérer leur processus et/ou activité, et qu'ils sensibilisent grâce à ça leurs collaborateurs, Les impliquent ainsi dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus.

Graphe : N°7. Présentation des Questions (4), (6), (7) et (8)/ (Volet I) du questionnaire



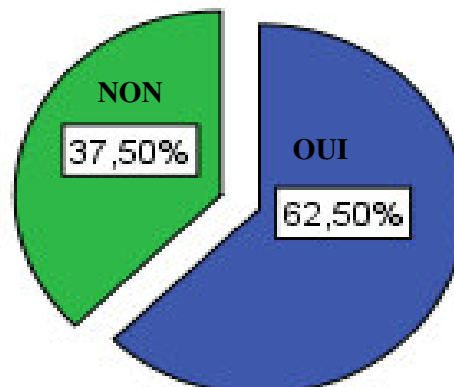
- **Question 5 Êtes-vous impliqués dans la prise de décisions relatives au SMQ de l'entreprise?**

Tableau : N°11. Implication dans la prise de décision relative au SMQ

	Fréquence	%
OUI	10	62,5
NON	6	37,5
Total	16	100,0

37.5% des pilotes déclarent ne pas être impliqués dans la prise de décision relative au SMQ, chose qui impactera l'atteinte des objectifs des processus

Graphe : N° 8. Implication dans la prise de décision relative au SMQ



Volet II. Transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

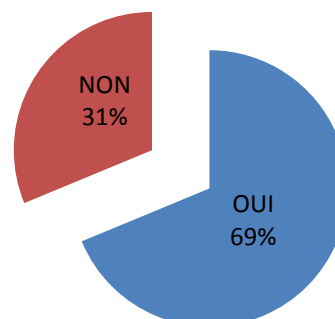
- **Question 1. Savez vous qu'une nouvelle version de la norme ISO9001 a été publiée ?**

Tableau : N°12. Savez-vous qu'une nouvelle version de la norme ISO9001 a été publiée ?

	Fréquence	%
OUI	11	68.8
NON	5	31.3
Total	16	100.0

31% des pilotes déclarent ne pas savoir qu'une nouvelle version de la norme ISO 9001 a été diffusée, la branche doit ainsi lancer des séances de sensibilisation quant aux nouvelles normes, versions...

Graphe : N° 9. Savez vous qu'une nouvelle version de la norme ISO 9001 a été publiée ?



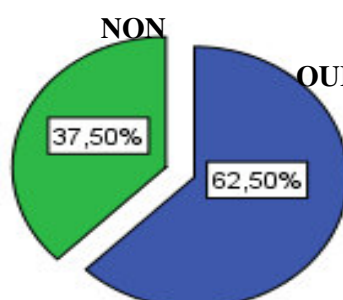
- **Question 2. Pensez-vous que NAFTAL B GPL est prête pour cette transition ?**

Tableau : N°13. Avis des pilotes processus sur la transition de la branche vers la nouvelle version

	Fréquence	%
OUI	10	62,5
NON	6	37,5
Total	16	100,0

37.5% des pilotes déclarent que la branche n'est pas encore prête pour cette transition en raison de la non maîtrise de l'ancienne version

Graphe : N° 10. Avis des pilotes processus sur la transition de la branche vers la nouvelle version



Volet III. Connaissances de la norme ISO 9001 V 2015

– **Question 1. Avez-vous suivi des formations sur la nouvelle version de la norme ISO9001 ?**

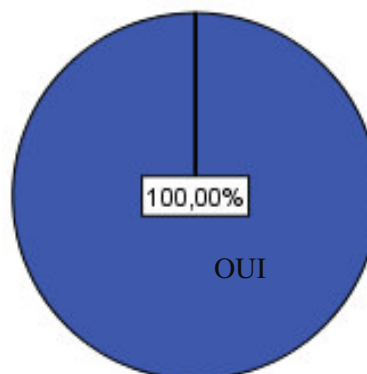
Tableau : N°14. Pilotes processus ayant suivi des formations sur la nouvelle version de la norme

	Fréquence	%	% cumulé
OUI	16	100	100,0

La formation sur la nouvelle version de la norme ISO 9001 a touché tous les pilotes processus de la branche, (siège et district) mais cela reste insuffisant.

Des formations plus approfondies, des séances des sensibilisations doivent être envisagées pour une bonne maîtrise de la nouvelle version.

Graphe : N°11. Pilotes processus ayant suivi des formations sur la nouvelle version de la norme



b. ENSEMBLE DU PERSONNEL

VOLET 1. Appréciation de la norme ISO 9001 Version 2008 appliquée au sein de La branche

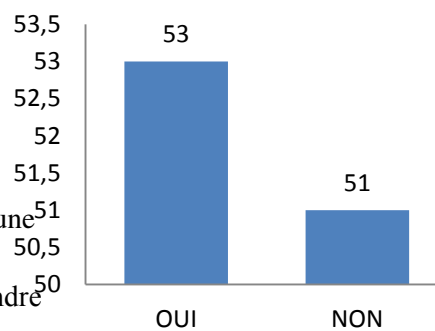
– **Question 1. Avez-vous bénéficié des formations en continue sur la norme ISO 9001 Version 2008 et des formations dans le domaine du Management de la Qualité?**

Tableau : N°15.1. Nombre de personnes ayant suivi la formation

	Fréquence	%
OUI	53	51
NON	51	49
Total	104	100,0

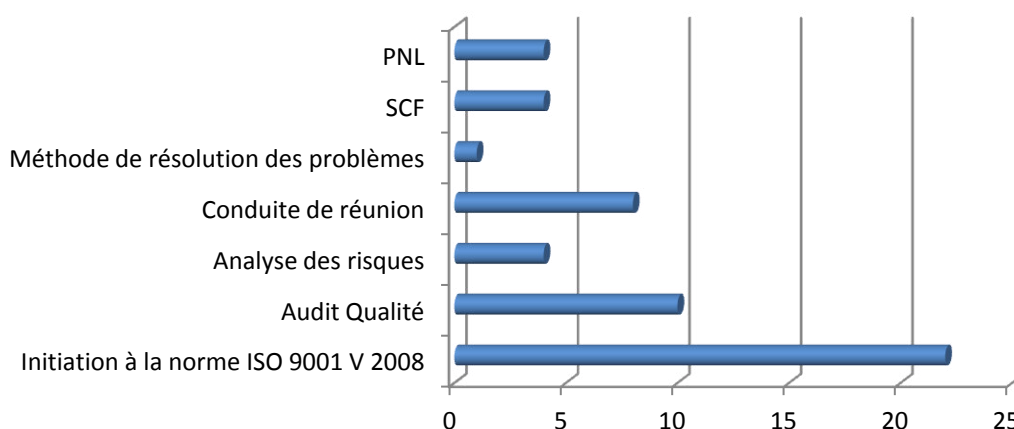
Presque la moitié des employés déclarent ne pas avoir suivi une quelconque formation concernant la norme, et qu'ils n'ont aucune information la concernant, ainsi l'entreprise doit prendre ses dispositions afin de s'inscrire dans une éventuelle amélioration continue du SMQ.

Graphe : N° 12.1. Nombre de personnes ayant suivi la formation



➤ Si OUI, pouvez-vous nous les citer

Graphique : N°12.2. Types de formations suivies par les employés



Comme toutes entreprises, la branche doit consommer 1% de son budget pour les formations et d'après ce graphique on constate que les formations menées au sein de la branche sont diversifiées.

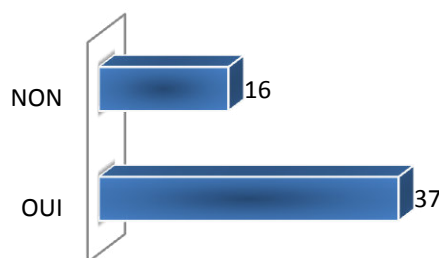
➤ ces formations vous ont elles permis de mieux animer et gérer votre Processus et/ou activité ?

Tableau : N°15.2. Les formations ayant permis de mieux animer et gérer les Processus

	Fréquence	%
OUI	37	69,8
NON	16	30,19
Total	53	100

30% des employés n'ont pas de valeur ajouté quant aux formations qu'ils ont suivi, ce qui ne leur permet pas de mieux animer/gérer leur processus/activité

Graphique : N° 12.3. Les formations ayant permis de mieux animer et gérer les Processus



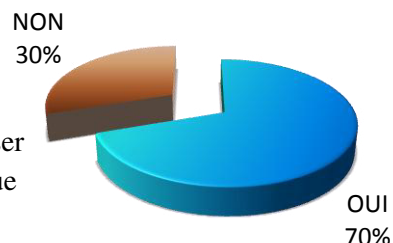
– Question 2. Suite à ces formations, considérez-vous aptes à sensibiliser vos collègues sur les exigences de la norme ?

Tableau : N°16. Votre aptitude à sensibiliser vos collègues sur les exigences de la norme

	Fréquence	%
OUI	37	69,8
NON	16	30,19
Total	53	100

70% des questionnés déclarent avoir l'aptitude à sensibiliser leurs collègues sur les exigences de la norme ce qui indique l'efficacité des formations menées.

Graphe : N°13. Votre aptitude à sensibiliser vos collègues sur les exigences de la norme



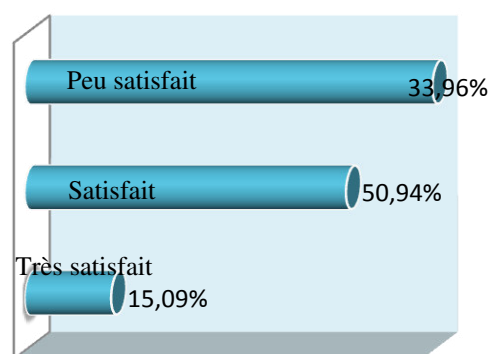
– Question 3. Considérez vous que cette formation a été bénéfiques par rapport à vos attentes ?

Tableau : N°17. Degrés de satisfaction Par rapport aux formations

	Fréquence	%
Très satisfait	8	15,09
Satisfait	27	50,94
Peu satisfait	18	33,96
Total	53	100

Seuls 15% ont répondu qu'ils sont très satisfaits des formations, et plus de 50% sont satisfaits, mais 34% sont peu satisfait

Graphe : N°14. Degrés de satisfaction par rapport aux formations



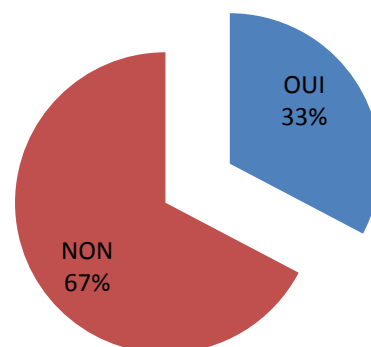
– Question 4. Avez-vous contribué et/ou réalisé des travaux dans le cadre de la mise en place du SMQ ?

Tableau : N°18. Degrés de contribution aux travaux dans le cadre de la mise en place

	Fréquence	%
OUI	34	32,7
NON	70	67,3
Total	104	100,0

D'après les résultats exposés ci-dessus plus que la moitié n'ont pas contribué aux travaux dans le cadre de la mise en place du système.

Graphe : N°15. Degrés de contribution aux travaux dans le cadre de la mise en place



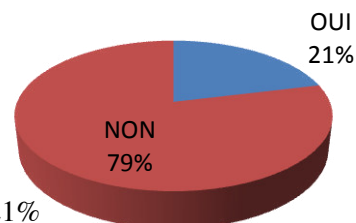
– **Question 5.** Êtes-vous impliqués dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus?

Tableau : N°19. Degrés d'implication dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus?

	Fréquence	%
OUI	22	21,2
NON	82	78,8
Total	104	100,0

A la lumière des chiffres exposés dessus, nous remarquons que 21% sont impliqués dans la prise de décision relative à l'amélioration du processus

Graphes : N°16. Degrés d'implication dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus ?



VOLET 2. Transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

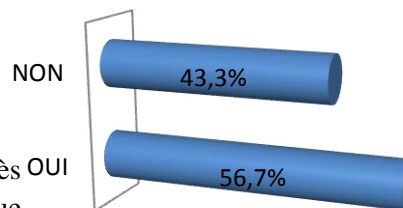
Question 1. Savez-vous qu'une version de la norme ISO9001 a été publiée ?

Tableau : N°20. Connaissance de la nouvelle version

	Fréquence	%
OUI	59	56.7
NON	45	43.3
Total	104	100.0

Des actions de sensibilisations doivent être menées auprès de tout le personnel quant à la nouvelle version puisque 43% ne sont pas au courant de la nouvelle version

Graphe : N° 17. Connaissance de la nouvelle version



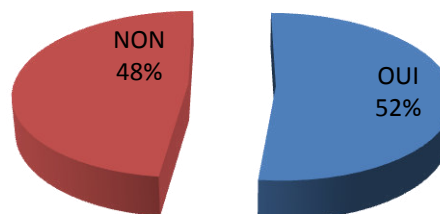
Question 2. Pensez vous que NAFTAL B GPL est prête pour cette transition ?

Tableau : N°21. Avis du personnel sur la transition de la branche GPL vers la nouvelle version

	Fréquence	%
OUI	54	51,9
NON	50	48,1
Total	104	100,0

La moitié de l'effectif questionné déclare que la branche n'est pas prête pour la nouvelle norme en raison de la non maîtrise de l'ancienne version.

Graphes : N°18. Avis du personnel sur la transition de la branche vers la nouvelle version



7.2. L'analyse bi-variée

En statistique, il existe une panoplie de tests à appliquer, afin de mesurer la faisabilité et la fiabilité des données et des variables, pour notre cas d'étude nous optons pour le test de KHI-DEUX.

Nous allons effectuer un croisement entre la 1^{ère} et la 5^{ème} question de l'ensemble du personnel.

Q1. Avez-vous bénéficié des formations en continue sur la norme ISO 9001 Version 2008 et des formations dans le domaine du Management de la Qualité?

Q5. Êtes-vous impliqués dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus?

Tableau: N°22. TEST DU KHI-DEUX

	Valeur	DDL
Khi-deux de Pearson	26,850 ^a	1
Nombre d'observations	104	

Source : analyse des questionnaires, SPSS

Après avoir calculé le KHI-DEUX, à l'aide du logiciel SPSS V22, nous le comparons à sa valeur critique, qui s'obtient à partir de la table de distribution de KHI-DEUX¹ en fonction de deux critères :

- α = seuil de signification par défaut 0.05, ce qui représente seulement 5% de risque d'aboutir à une conclusion erronée.
- DDL = voir le test de KHI-DEUX.

La distribution de la loi du Khi-deux est une distribution asymétrique, dont la forme dépend uniquement du nombre de degrés de liberté. Plus ce nombre augmente, plus l'asymétrie diminue.

La règle affirme que si le khi-deux calculé est supérieur à la valeur critique se trouvant dans la table de khi-deux pour un seuil de signification et un degré de liberté appropriés, on peut conclure à l'existence d'une relation statistiquement significative entre les deux variables

Pour ce cas :

- khi-deux calculé : 26,850^a
- La valeur critique de khi-deux, pour que α = de 0.05 et DDL=1 est égale 3,841. (après la lecture de la table de khi-deux)

¹ La table de KHI-DEUX, annexe N°5

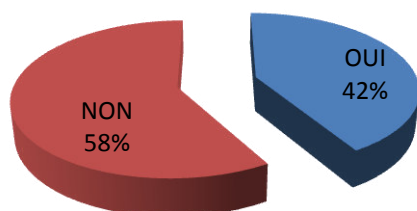
Puisque $26,850^a > 3,841$ cela confirme qu'il existe une relation significative entre la question (1) et la question (5), et elle est valide à 95%.

Tableau croisé : N°1. Nombre de formations en continue sur la norme ISO 9001 Version 2008 et des formations dans le domaine du Management de la Qualité

*** degrés d'implication dans la prise de décision relative à l'amélioration du SMQ**

	5. Êtes-vous impliqués dans la prise de décision relative à l'amélioration du SMQ		Total
	OUI	NON	
1. Avez-vous bénéficié des formations en continue sur la norme ISO 9001 Version 2008 et des formations dans le domaine du Management de la Qualité?	22	31	53
	0	51	51
Total	22	82	104

Graphe: N°19. Employés ayant suivi la formation et sont impliqués dans la prise de décision relative au SMQ



Il apparait clairement que seuls 42% des employés ayant suivi la formation sont impliqués dans la prise des décisions relatives au SMQ

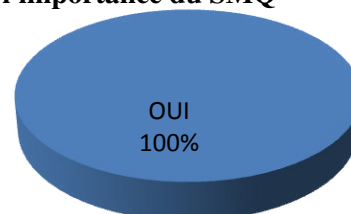
Tableau croisé : N°2. Nombre de formations suivi sur la norme ISO9001 V 2008 depuis votre nomination

*** Sensibilisation des collaborateurs sur l'importance du SMQ**

		6. Sensibilisez-vous vos collaborateurs sur l'importance du SMQ?		Total
		OUI	NON	
3. Avez-vous suivi des formations continues sur la norme ISO9001 V 2008 depuis votre nomination ?	OUI	14	0	14
	NON	1	1	2
Total		15	1	16

	Valeur	DDL
Khi-deux de Pearson	7,467 ^a	1
Nombre d'observations	16	

Graphe: N°20. Pilote processus ayant suivi la formation et sensibilisant les collaborateurs sur l'importance du SMQ



KHI-DEUX calculé > KHI-DEUX tabulé

$$7,467 > 3,841$$

D'après les informations exposées ci-dessus nous constatons que 100% des pilotes processus ayant suivi la formation arrivent à sensibiliser leurs collaborateurs quant à l'importance du SMQ.

8. SYNTHÈSE DES RESULTATS

Voici les remarques les plus notables qui ont été formulées par les pilotes processus et l'ensemble du personnel :

- application de certaines exigences de la nouvelle version telle que l'analyse des risques ;
- les acteurs du SMQ ne sont pas très impliqués ;
- la norme ISO 9001 Version 2008 n'est pas encore appliquée au niveau de tous les districts ;
- norme ISO 9001 Version 2008 non assimilée par l'ensemble du personnel de la branche ;
- résistance au changement quant à la démarche Qualité.

Les actions à déployer pour assurer une bonne appréciation de la norme ISO 9001 V 2015 et faciliter la transition :

- lancer des actions de formations du personnel : la branche GPL doit instaurer une culture Qualité continûment et d'adaptation permanente ;

La réussite de la transition vers la nouvelle version au sein de la branche est étroitement liée à la sensibilisation et la formation continue de son personnel. Cette formation permet d'accélérer le changement des mentalités, et ne se limite pas à la diffusion du savoir. A cet effet, la Branche GPL est tenue d'effectuer les actions suivantes :

- Former le personnel et les pilotes processus en particulier sur la norme ISO 9001 tant sur le plan théorique qu'opérationnel et aussi assurer une formation sur l'ancienne version pour ceux qui n'ont pas été affectés par la norme ISO 9001 Version 2008;
- organiser des réunions régulières pour informer le personnel sur les objectifs atteints et les tâches à accomplir ;
- réaliser l'évaluation à froid des formations réalisées et décider des actions futures à lancer.

- mettre en place un système de motivation du personnel: pour tous les membres de la branche GPL. Les employés sont d'autant plus motivés pour assurer leur fonction qu'ils savent dans quel but et par rapport à quoi ils doivent la remplir. Ils le sont encore d'avantages s'ils se sentent véritablement considérés et appréciés ;
- élargir le périmètre de certification pour les districts qui restent afin d'uniformiser le langage au sein de l'entreprise.

Section 2. Actions à mettre en œuvre pour assurer la conformité du Système Management de la Qualité aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 Version 2015

1. ÉVOLUTION DE LA NORME ISO 9001

Avec plus de 1 500 000 certificats dans le monde, la norme ISO 9001 reste incontestablement la norme de management la plus déployée et reconnue au plan international.

Depuis les dernières modifications significatives de la norme, les organisations ont largement fait évoluer leurs pratiques de management dans un contexte économique et concurrentiel toujours plus complexe, nécessitant des efforts permanents d'adaptation.

C'est pour répondre à la demande de l'ensemble de ces acteurs que la norme ISO 9001 évolue.

Les objectifs principaux de la norme restent inchangés : « démontrer l'aptitude d'un organisme à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables et accroître la satisfaction des clients ».

Afin d'offrir l'opportunité d'intégrer les démarches qualité au plus grand nombre d'organisations possible, l'ISO 9001 a été révisée pour adopter une structure commune basée notamment sur 3 concepts fondamentaux que sont l'approche processus, l'amélioration continue et les risques.¹

Le tableau ci-dessous présente la différence entre les deux (02) versions

Tableau : N°22. ÉVOLUTION DE LA NORME ISO 9001 DE LA VERSION 2008 À LA VERSION 2015

ISO 9001 version 2008	ISO 9001 version 2015
1- Domaine d'application	1- Domaine d'application
2- Références normatives	2- Références normatives
3- Termes et définitions	3- Termes et définitions
4- Système de Management de la	4- contexte de l'organisme
5- Responsabilité de la direction	5- leadership

¹ AFNOR certification, GUIDE DE TRANSITION, « Révision des normes ISO 9001 et ISO 14001, L'ESSENTIEL DES VERSIONS 2015 », p.3

6- Management des ressources	6- planification du Système de Management de la Qualité
7- Réalisation du produit	7- support
8- Mesure, analyse et amélioration	8- Réalisation des activités opérationnelles
	9- Evaluation des performances
	10- Amélioration

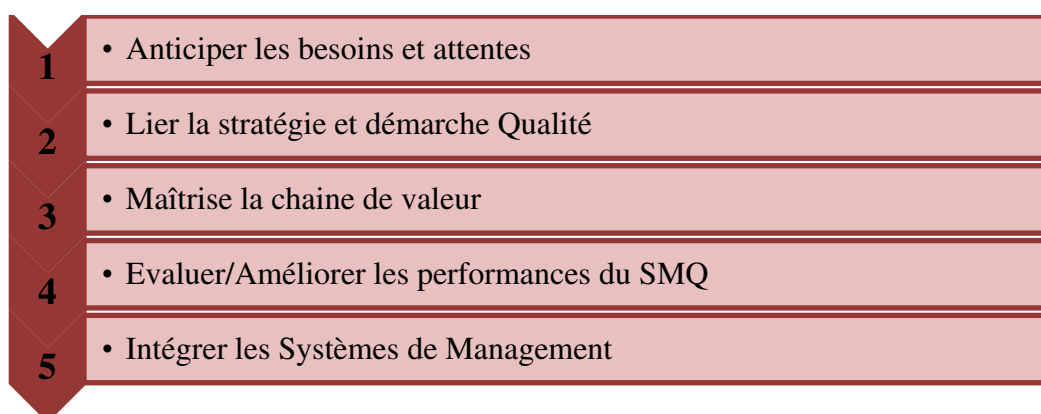
Source : élaboré à partir de la norme (ISO 9001 version 2008 et 2015)

2. LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS DANS LA NOUVELLE VERSION

- utilisation de la structure commune des normes de systèmes de management dont l'objectif principal est de faciliter l'intégration de ce type de normes ;
- utilisation de la terminologie « produit » et « service » pour désigner respectivement un livrable tangible et intangible ;
- prise de hauteur introduite par la nouvelle structure commune des normes de systèmes de management et se traduisant par la compréhension du contexte externe et interne de l'organisme et par la compréhension des besoins et attentes des parties prenantes ;
- renforcement de l'approche processus ;
- détermination et gestion des risques et opportunités pour atteindre les objectifs du SMQ et comme outil de prévention ;
- pour le domaine d'application, rien n'a changé. il faut toujours respecter les deux dimensions suivantes :
 - la démonstration de l'aptitude à fournir régulièrement des produits et services conformes aux exigences des clients et, le cas échéant, de la réglementation applicable ;
 - accroître la satisfaction client par l'application efficace du système.
- l'avantage identifié dans la dimension « moyen et maîtrise opérationnelle » est la maîtrise des risques opérationnels, cela est une opportunité pour les entreprises du fait de planifier et mettre en œuvre les actions appropriées pour traiter les risques ;
- sur la dimension « ressources » le terme capital immatériel est né, cela va accentuer la différenciation entre ressources et capital. Le terme capital immatériel a beaucoup plus de valeur que ressources humaines ;

- l'intégration du terme de performance dans le texte normatif va sans doute pousser les entreprises à observer leurs concurrents de plus près pour définir leur indicateur de performance ;
- pour la partie documentaire, les entreprises ne sont plus obligées d'utiliser les notions de procédures documentées ou d'enregistrements mais devront utiliser le terme « **informations documentées** » ;
- Le Manuel Qualité n'est plus une exigence pour l'entreprise. La valeur ajoutée de cette modification est de responsabiliser l'entreprise à fournir les documents d'accueil aux tierces parties intervenant dans l'entreprise pour faciliter la compréhension du contexte de l'entreprise.¹

Schéma N°4. L'ÉVOLUTION DE LA NORME ISO 9001 AVEC CINQ (05) GRANDES TENDANCES



Source : Maxime LECLERCQ, L'ISO 9001 version 2015 : Evolution ou révolution, Transition de la norme ISO 9001 version 2008 vers la version 2015, Thèse professionnelle, Mastère Spécialisé : Qualité, sécurité et environnement, p36.

3. RESUMÉ DU DIAGNOSTIC SELON LES CHAPITRES DE LA NORME ISO 9001 (DE LA VERSION 2008 À LA VERSION 2015)

Grâce des réunions régulières concernant l'état des lieux de la branche GPL selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2008, un diagnostic a été effectué pour définir les points à améliorer pour atteindre le SMQ suivant la nouvelle version. Des actions d'améliorations sont proposées pour atteindre le niveau de qualité d'organisation préconisé par la norme. Ci-dessous est présenté l'état des lieux en fonction de chaque chapitre.

¹ Maxime LECLERCQ, L'ISO 9001 version 2015 : Evolution ou révolution, Transition de la version 2008 ISO 9001 vers la version 2015, Thèse professionnelle, Mastère Spécialisé : Qualité, sécurité et environnement, p33.

3.1. Chapitre 4

- les orientations et les Objectifs fixés après le brainstorming (organisé le 14/11 /2012 ayant pour thème "vision stratégique de développement des activités GPL") ont tenu compte de la cohérence avec les orientations de la Direction Générale ;
- les revues de directions réalisées pour les 02 cycles de vie du Système ont inscrit l'opportunité de la révision de la Politique Qualité en termes d'orientations et d'Objectifs ;
- le périmètre de couverture du SMQ concerne les activités du siège de la branche GPL, les activités des sièges, des centres opérationnels des districts Alger, Bêjaya, Batna, Khroub, Oran, Tlemcen, Béchar et la direction maintenance et réalisation (DMR) ;
- prise en charge des exclusions: 7.3 conception et développement: n'étant pas concepteur du produit cette exigence n'est pas applicable (ceci n'a pas d'incidence sur l'aptitude ou la responsabilité d'assurer la conformité des produits commercialisés) ;
- formalisation de la cartographie des processus, leur fiche d'identité des Processus et les logigrammes, déterminant ses clients internes/externe, les données d'entrées et de sorties, ainsi que les TDB déterminant les mesures associées ;
- identification des responsabilités et ressources nécessaires.... (traduite en opérationnel en Plan et Budget notifié annuellement) ;
- description des séquences de déroulement des processus avec identification des niveaux de responsabilités associées.

3.2. Chapitre 5

- formulation de l'engagement à travers l'établissement de la politique Qualité, qui a défini les orientations et les objectifs (tenant compte du contexte). sa communication a été assurée à travers la mise en œuvre d'un plan de communication en interne, mettant à contribution les outils suivants: affichage, briefing, réunion de déploiement et de sensibilisation, des flash info Qualité, et le site intranet ;
- les processus métier identifiés dans la cartographie des processus (exploitation, développement, commercial) ont obéi dans leur formalisation et mise en œuvre aux exigences de la norme en matière de planification et méthodes et critères assurant la maîtrise du fonctionnement et l'évaluation de leur efficacité ;
- un grand programme de formation a été réalisé ciblant la catégorie de cadre, et ciblant tous les thèmes en relation avec le Management de la Qualité (TDB, MRP, Analyse des risques, animateurs, auditeurs, conduite de réunion) ;

- formalisation de la relation avec le client ;
- La direction attribue tous les rôles pertinents conformément aux exigences de la norme ISO 9001, les fonctions créées dans le cadre du système ont fait l'objet de décisions désignations avec clarification des missions assignées. (pilote/ animateur/ auditeur/ vulcanisateur/ correspondant Qualité) ;
- les responsabilités ont été définies lors de la formalisation des dispositions du fonctionnement des processus, (les logigrammes /MO/IT).

3.3. Chapitre 6

- la planification du SMQ de la Branche se décline en plusieurs plans et planning ayant chacun un Objectif spécifique: TDB, documents et enregistrements nécessaires, les plans SMQ, HSE,... ;
- en préparation de mise en conformité du SMQ aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015, des réunions pour la réalisation de l'analyse des risques par processus ont été tenues durant la période 14/07/2015 au 27/08/2015, afin d'identifier les risques liés à chaque processus, les évaluer et planifier les actions correctives et / ou préventives à mettre en œuvre. Cette analyse s'est réalisée sur la base d'une méthode déclinée par le GMQ inspiré par la méthode AMDEC et formalisée en MO ;
- un TDB définissant les Objectifs déclinés par processus en tenant compte de leur cohérence avec la Politique Qualité. ces Objectifs ont été mesurés et présentés à l'occasion des deux Revues de Direction.

3.4.Chapitre 7

- les dispositions de fonctionnement des processus mis en œuvre ont définis les responsabilités et ressources humaines nécessaires ;
- la gestion des infrastructures a été indexée au processus Moyen et Système d'Information qui a pris en charge la mise à disposition de toutes les infrastructures nécessaires au fonctionnement de tous les processus ;
- la gestion de l'environnement de travail a été indexée en terme de fonctionnement au processus HSE en tenant compte des aspects réglementaires liés à l'environnement, la SST, la gestion documentaire, aspects juridiques, RH et impactant tous les processus ;
- la gestion des ESM a été indexée au processus Maintenance, qui a définit les dispositions en terme de surveillance et de mesure pour être en conformité avec les exigences (réglementaires & normatives). Tous les équipements critiques identifiés ont fait l'objet de vérification / étalonnage périodique

–Les actions des formations planifiées sont les résultats d'une expression de besoins ciblés, les formations réalisées pour les années 2013 / 2014 / et 2015 ont fait l'objet d'évaluation de leur efficacité (évaluation à froid) ;

3.5.Chapitre 8

– en termes de planification des processus de réalisation identifiés à savoir le commercial et exploitation ;

– les exigences clients sont déterminées contractuellement, affinées périodiquement par l'établissement d'une revue des exigences clients validée par les deux parties et dont les commandes sont actualisées avant livraison sur le registre de commande et programme journalier et mensuel ;

– les dispositions de libération produit ont été établies en tenant compte, des critères d'acceptation, des responsabilités en termes de libération, des plans de contrôles associés et la conservation des enregistrements en traçabilité de vérification et validation du produit ;

– en terme de communication, les dispositions prévues concernent: les contrats clients, les revues des exigences clients, et le traitement des réclamations orales et écrites de clients (IT traitement de la demande / commande et réclamation clients) ;

– Les dispositions de fonctionnement prévues pour le processus achat prennent en compte la partie Planification des achats, l'évaluation et la sélection conformément à la procédure de passation des marchés en vigueur ainsi que l'évaluation du programme d'achat, et l'évaluation et réévaluation des Fournisseurs ;

– le transport du produit est la seule propriété du client qui est sous la responsabilité de l'entreprise. La réalisation et le suivi de ces prestations sont gérés contractuellement ou les droits du client sont consignés et préservés ;

La responsabilité en matière de préservation du produit des activités GPL reste engagée jusqu'à satisfaction de ses clients. La relation commerciale définissant les exigences du client est transcrite contractuellement. Les enregistrements du processus exploitation attestant la conformité du produit aux différentes étapes de libération sont conservés.

3.6.Chapitre 9

– pour permettre aux différents Processus de démontrer leur aptitude à atteindre les résultats planifiés, des méthodes et des outils ont été prévues dans le cadre de leur fonctionnement à savoir:

- la mesure des objectifs planifiés pour chaque Processus, selon le Tableau de Bord du SMQ validé via la Fiche de suivi-Objectif Qualité renseignée à la périodicité de mesure définie ;
- la réalisation des Revues de Processus planifiées dans le SMQ pour l'évaluation de leur fonctionnement et efficacité ;
- l'évaluation de la performance et la mesure de l'efficacité du système fait l'objet d'informations documentées conservées sous la forme d'enregistrements (fiche de suivi objectifs, TDB renseigné, comptes rendu Revues de Processus et Revue de Direction).
- l'activité Audit Interne Qualité s'effectue conformément à la Procédure Audit Interne Qualité. Une synthèse des Audits réalisés est préparée et présentée en Revue de Direction, elle comporte:
 - le Nombre d'Audits réalisés, dont ceux réalisés dans les délais ;
 - le Nombre d'FTE-A générées par type d'Ecart;
 - les Propositions d'Actions Correctives.
- une procédure Système documentée, décrit les modalités pratiques de préparation et de conduite de la revue de Direction, en respectant les exigences de la Norme.

3.7. Chapitre 10

- pour améliorer en permanence l'efficacité du SMQ de la Branche GPL, des objectifs déclinés de la Politique Qualité pour chaque Processus sont établis et des Indicateurs de mesure d'efficacité ou de performance sont définis ;
- l'atteinte des résultats est vérifiée lors de revues de Processus, d'Audit Internes ou de Réclamations clients ;
- des actions d'amélioration sont mises en œuvre par chaque pilote processus et la synthèse des actions réalisées et leur résultats sont exploitées en Revue de Direction ;
- la gestion des Actions prévues pour l'élimination des causes et/ou causes potentielles afin d'éliminer une non-conformité rencontrée et /ou potentielle, s'effectue conformément à la Procédure Système Actions Correctives et Préventive ;
- les informations documentées conservées dans le cadre de la gestion des écarts constatés dans le fonctionnement du système font ressortir un nombre très importants d'actions correctives et limité ou pratiquement nul d'actions préventives. (le tableau du diagnostic est présenté en annexe, Cf. annexe N° 6.)

4. L'ANALYSE DOCUMENTAIRE

La gestion documentaire constitue un domaine particulier du système d'information de l'entreprise. La maîtrise du management qualité passe par la mise en œuvre de cette gestion des documents. Elle s'intéresse à la gestion des informations, des documents et des enregistrements ayant une incidence sur la qualité des produits ou des services livrés, ainsi que la maîtrise des processus qui doivent être maîtrisés. L'objectif de mettre en place des règles de gestion du système documentaire est de garantir que l'information correcte est disponible au bon moment et au bon endroit dans l'entreprise.

L'élaboration du système documentaire fait partie du quotidien dans la vie d'une organisation, ce n'est pas une fin en soi mais plutôt une activité à valeur ajoutée. Ce système regroupe les documents à la fois internes mais aussi externes.¹

La différence avec la nouvelle version c'est que les "procédures documentées" et les "enregistrements" disparaissent, au profit de la notion "d'informations documentées". Les procédures dites "obligatoires" (audit interne, traitement des non-conformités, actions préventives, etc.) disparaissent, les textes d'origine externe sont pris en compte (lois, normes...)²

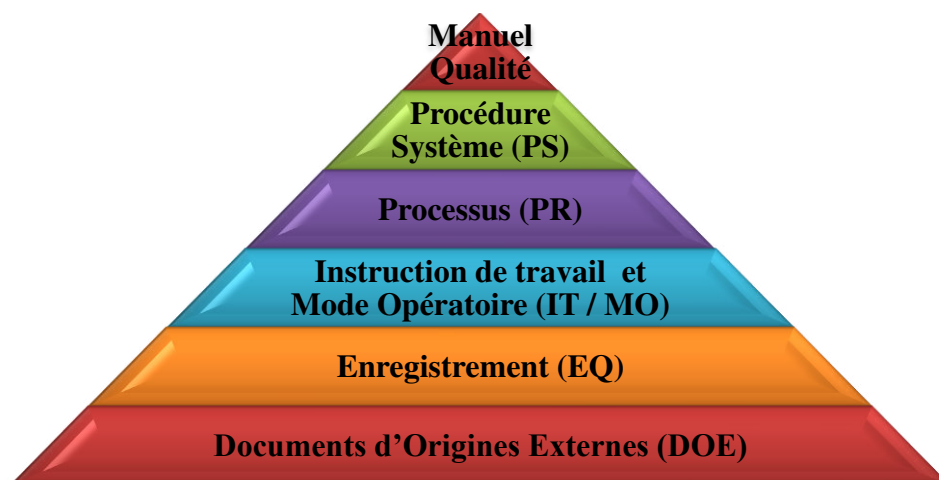
Afin de mettre à niveau le système documentaire de la branche GPL, un état des lieux s'imposait pour voir ce qui existait, ce qui était à créer ou à améliorer. Il a donc fallu se référer au répertoire documentaire du GMQ.

Le schéma ci-dessous nous indique la structure des documents SMQ au sein de la branche

¹ LASTENNET Mikaël, « Mise en place de la démarche Système de Management de la Qualité en vue de la certification ISO 9001:2008 », 2009-2010, consulté le 13/04/2016 (http://www.utc.fr/~mastermq/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2009-2010/stages/lastennet/rapport.html)

² BAZIN Hubert, conseil et formation, management de la qualité : la norme ISO 9001 : 2015, 12.03.2016, consulté le 13/04/2016, <http://bazin-conseil.fr/ISO-9001-version-2015.html>

**Schéma : N°5. LA STRUCTURE DES DOCUMENTS SMQ AU SEIN DE LA
BRANCHE GPL**



Source : compte rendu de la revue de direction, Mars 2014

**Tableau : N°23. Comparaison DES DOCUMENTS SMQ DE LA BRANCHE GPL
(2014/2015)**

		MQ	PS	PR	IT	MO	EQ	DOE
Crés	2014	1	5	12	20	14	263	811
	2015	1	5	12	29	13	337	813
Modifiés	2014	00	02	00	02	00	31	00
	2015	00	02	02	04	02	45	00

Source : comptes rendus de la revue de direction, Mars 2014/Juillet 2015

La revue documentaire a énuméré tous les documents nécessaires au fonctionnement du SMQ selon les dispositions de la procédure système Maitrise des Documents et enregistrements, notamment dans le détail et par processus.

Les modifications ont été déclenchées suite à des besoins de maîtrise du fonctionnement ou de traçabilité à enregistrer.

La création et la modification ont intervenu en grande partie sur les enregistrements, soit 74 EQ de 2014 à 2015

5. PLAN D'ACTION ISSU DU DIAGNOSTIC

Au regard des résultats obtenus, il s'est avéré qu'un certain nombre d'actions devaient être mises en place afin de parvenir à l'objectif initial **'La démarche déployée par la branche GPL afin d'assurer la transition vers la Version 2015'**.

Dans le but de n'omettre aucune exigence de la norme, les actions ont été déterminées en fonction de chaque chapitre de celle-ci (§4 contexte de l'organisme, §5 leadership, §6

planification du Système de Management de la Qualité, §7 Support, §8 Réalisation des activités opérationnelles, §9 Evaluation des performances, §10 Amélioration).

La solution retenue pour suivre correctement les actions à mener a été créé dans le tableau ci-dessous, dans lequel était renseigné l'article du chapitre de la norme, l'action à mettre en œuvre, Responsable, l'échéance et l'avancement de l'action, les critères d'efficacité ainsi que le budget alloué à l'action.

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	1. a. 5.1.2.a	-Introduire la notion produit & service au lieu et place du produit dans, le Manuel Qualité et tous les documents qui renvoient vers des exigences attendues des clients d'un produit ou service sollicité. -Introduire en RD l'analyse du niveau de satisfaction des clients par rapport au produit et service et sortir avec les décisions contribution à accroître leur satisfaction aux exigences. - Finaliser l'évaluation de la conformité réglementaire et la réaliser périodiquement selon les dispositions validées dans le MO associé.	Le RMQ Le Président du CVRN	31/12/2016 30/09/2016	Documents et Enregistrements Qualité modifiés Canevas d'analyse réglementaire renseignés par processus et transmis	Les pilotes Processus Sous Commissions et évaluateurs désignés	Logistique des Réunions de coordination (si nécessaire) Logistique de déplacement et réunions de coordination
	4.1	Intégrer la veille stratégique en activité et /ou en mission attribuée à une activité, documenter son fonctionnement (en termes d'organisation et de dispositions de fonctionnement) (Analyse du contexte dans lequel l'activité GPL évolue dans le but d'ajuster, si nécessaire, des aspects du SMQ. Exemple: les outils du marketing stratégique tels que le SWOT sont utiles pour surveiller et mettre à jour régulièrement ces informations.	Le Directeur de la Branche	31/03/2017	Politique qualité modifiée et toutes les modifications enregistrées dans le SMQ	Tous les pilotes, Directeurs d'Activités et Districts En pilote de l'action (EPP)	Ressources identifiées pour l'atteinte des Objectifs
	4.1 5.3	-Exploiter les résultats des groupes de travail désignés à l'issu du brainstorming entreprise pour plusieurs thèmes d'activités à l'échelle entreprise pour élaborer le diagnostic et proposer le plan d'action (en termes de changements impactant le SMQ) ; -Exploiter les Résultats des travaux du groupe désigné pour "vision de développement des activités GPL". (tenant compte en données d'entrées des résultats des groupes de travail sus visés et des propositions issues du 1 ^{er} brainstorming).	Le RMQ	31/12/2016	Politique qualité modifiée et toutes les modifications enregistrées dans le SMQ	Tous les pilotes, Directeurs d'Activités et Districts En pilote de l'action (EPP) Equipe Qualité	Ressources identifiées pour l'atteinte des Objectifs

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	4.2	Identifier les parties intéressées pertinentes (critère de priorisation par rapport aux risques induits sur l'activité) ;	Le RMQ	31/03/2017	Parties intéressées identifiées et	Tous les pilotes, Directeurs d'Activités et Districts Equipe Qualité	Logistique de déplacement et réunions de coordination
		identifier et documenter les exigences des parties intéressées jugées pertinentes.	Le RMQ	31/03/2017	Exigences identifiées et documentées	Equipe Qualité Acteurs des processus concernés	Logistique des réunions de coordination
		Documenter la forme d'actualisation des exigences des parties intéressées jugées pertinentes (revoir les informations) et prévoir un circuit de recueil des réclamations des parties intéressées jugées pertinentes.	Le RMQ	31/03/2017	Exigences identifiées et documentées (Actualisation + Circuit de recueil des RC)	Equipe Qualité Acteurs des processus Concernés	-
	4.4.1	Introduire dans les logigrammes des processus les sources d'éléments d'entrées, les destinataires des éléments de sorties et quand c'est nécessaire, les points de contrôles et les mesures de performance de chaque activité pour les processus critiques.	Le RMQ	30/04/2017	Logigrammes des processus modifiés	Equipe Qualité Tous les Pilotes Processus	Logistique des réunions de coordination
		Reprendre le TDB.	Le RMQ	31/12/2016	TBD modifié	Dépt.Evaluation et Diagnostic Acteurs des pss concernés	Logistique des réunions de coordination et de diffusion
	5.1.1	Mettre à jour la Politique en mettant en relief l'attribution en matière de mise en œuvre, de maîtrise du fonctionnement, de l'entretien et l'amélioration du système au Leadership.	Le processus MB	31/12/2016	Politique qualité modifiée et validée	Le RMQ	-

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	5.1.1. f	Dresser un plan de communication interne et attribuer la responsabilité de sa mise en œuvre au Leadership et les pilotes processus en mettant à contribution les animateurs et correspondants. Mettre en œuvre les dispositions validées dans le MO Gestion des réunions de coordination.	Le Directeur de la Branche	30/04/2017	Le plan de Communication	Le RMQ + Le Pilote processus CM et tous les pilotes processus	Les ressources de mise en œuvre du Plan de CM
	5.1.1.h	-Instaurer un jeu Qualité annuel avec une gratification des vainqueurs par district. -Inscrire les 03 premiers auditeurs évalués à l'issu d'un programme d'audit à la formation d'audit tierce partie - Introduire la notion d'objectif de performance dans les fiches de postes des responsables d'activités et les directeurs de Districts, et chefs de CDS liée au fonctionnement du système (fiche de poste / contrat de performance)	Le RMQ Le RMQ	31/07/2016 31/12/2016	Jeu qualité organisé et gratifications attribuées Evaluation et inscription formalisées	Le Directeur de la Branche + Le DAM+ Equipe Qualité	Logistique de diffusion et collecte des questionnaires + cadeaux
	5.1.1.j	Mettre en œuvre les dispositions validées dans le MO "gestion de réunions de coordination", notamment la tenue trimestrielle des conseils de directions de branche en guise de mini revues de direction, lieu de prise de décision contribuant à la maîtrise de son fonctionnement et son efficacité. (La responsabilité et l'autorité des managers sont épaulées à tout instant par la direction)	Le Directeur de la Branche	31/12/2016	PV de conseils de Branche + Décisions en sortie validées	Le Directeur EPP + Les Directeurs de Districts et Pilotes Processus	Logistique des réunions de coordination

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	5.1.2.b	-Identifier tous les risques et opportunités pouvant influencer sur la conformité des produits et services et la satisfaction du client ; - Evaluer l'efficacité des actions correctives contribuant à observer une tendance décroissante des produits et services non conformes.	Le Pilote processus EX	31/12/2016	Résultats de l'analyse des risques produits + plan d'action +résultats de mesure du retour produit	Tous les acteurs opérationnels (Directeurs de Districts + Chefs de CDS + Equipe Qualité) + le RMQ	Logistique des réunions de coordination
	5.1.2.c	Faire valoir les résultats des enquêtes satisfaction clients obtenus d'année en année et enregistrer les actions efficaces mis en œuvre pour accroître la Satisfaction Client.	Le processus CL	31/12/2016	Analyse des résultats + actions efficaces enregistrées	Tous les responsables d'actions désigné Tous les acteurs opérationnels (Directeurs de Districts + Chefs de CDS + Equipe Qualité) + le RMQ	Ressources de mise en œuvre des actions planifiées
		Mettre sur le site web Naftal la Politique Qualité et en informer les parties intéressées jugées pertinentes	Le Pilote processus CM	30/04/2017	Politique qualité diffusée	Le RMQ et le chef du groupe informatique	Site Web Naftal

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	5.3	-Mettre à jour les fiches de poste en intégrant de manière explicite les tâches assignées dans le cadre du fonctionnement du système et prévoir la notion d'Objectifs assignés à chaque fonction. -Introduire la mesure de la performance individuelle (Objectif assigné à la fonction) dans l'évaluation des compétences	Le Pilote processus RH	30/06/2017	Fiches de postes modifiées	La DERH – EPP – Tous les acteurs concernés	Logistique des réunions de coordination + Contrats des prestataires externes sollicités
		Elargir l'action de promotion Orientation client vers d'autres fonctions et introduire cette tâche dans les fiches de postes respectives.	Le Pilote processus RH	30/06/2017	Fiches de postes modifiées	La DERH – EPP – Tous les acteurs concernés	
	5.3	Tenir une RD pour la validation des décisions prises, notamment en termes de mises à disposition des ressources, d'attribution ou réaffectation des responsabilités & autorités.	Le Directeur de la Branche	30/06/2017	Compte rendu de la RD	Le RMQ Tous les pilotes processus	Logistique réunion de coordination
	6.1	-Prévoir une formation ciblée sur les méthodes d'analyse des risques. -Réaliser les analyses des risques par (processus), planifier les actions préventives résultantes et évaluer leur efficacité. -Mettre à jour la procédure Action correctives et préventives en introduisant la notion d'analyse des risques pour la partie "préventive". -Mettre à jour les fiches d'identité des (processus) dans la partie Risque par les résultats obtenus des analyses des risques réalisées.	Le RMQ	30/06/2016 30/12/2016 30/12/2016	Analyses des risques réalisés pour trois processus et plan d'action et actions efficaces enregistrées	DRH – Acteurs des Processus ciblés Tous les pilotes processus	Budget de formation Logistique réunion de coordination

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	6.2	Revoir le TDB des Obj. en introduisant les paramètres suivants: 1 / la notion de performance et de suivi 2 / associer à chaque Obj. fixé les actions à mettre en	Le RMQ	31/12/2016	TBD modifié	Dépt.Evaluation et Diagnostic Acteurs des processus Concernés	Logistique des réunions de coordination et de diffusion
		œuvre pour l'atteinte des cibles fixées en définissant les ressources (interne / externe Cf. 7.1), les responsabilités, les échéances et les méthodes d'évaluations 3 / Mettre à jour la fiche d'identité par rapport aux informations susvisées 4 /Prévoir des écrans pour l'affichage des résultats de mesures périodiques (choisir des endroits appropriés)	Le DAM			Le RMQ	Budget pour acquisition des écrans
	7.1	Identifier lors de l'établissement des plans d'actions pour l'atteinte des Objectifs. par processus, les ressources en termes de capacités et de contraintes internes et celles à se procurer en externe.	Les pilotes Processus	31/12/2016	Plan d'action + ressources renseignées	Tous les pilotes processus	Ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs
	7.1.4 9.1.2	- Finaliser les travaux d'évaluation de la conformité réglementaire et établir le plan d'action de mise en conformité. -Mesurer périodiquement l'Obj dédié à la conformité réglementaire (efficacité des actions entreprises).	Le président CVRN + les Pilotes Processus	30/12/2016	Plans d'actions validés + mesure de l'objectif	Tous les pilotes processus	Logistique de déplacement + Ressources identifiées pour la mise en conformité

Axe /Objectif/ Besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	7.1.5	-Revoir la criticité de certains équipements de mesures; - Former les utilisateurs d'équipements sur la lecture des rapports de vérification d'étalonnage; - Se doter de moyens d'étalonnage pour la réalisation d'opérations de vérification en internes; (opportunités d'amélioration)	Le Pilote processus MT	31/12/2016 30/06/2017	Inventaires des ESM modifiés selon la criticité Moyens d'étalonnage acquis	Equipe maintenance des districts et CDS	Budget d'acquisition et logistiques des réunions de déploiement et missions d'inspection et de contrôle
	7.1.5.2	Créer un enregistrement pour la déclaration de la NC métrologique d'un équipement et la consignation des résultats de mesures données jusqu'à mise en conformité de l'équipement.	Le Pilote processus MT	30/06/2016	Enregistrement Qualité crée, déployé et renseigné	Equipe maintenance des districts et CDS	logistiques des réunions de déploiement et missions d'inspection et de contrôle
	7.1.6	Mettre à contribution l'expérience acquise par l'ensemble des acteurs dans la détermination d'actions préventives qui agira sur la mise à jour des connaissances organisationnelles. Les informations documentées associées seront conservées et mises à dispositions autant que nécessaire.	Le pilote processus EX	30/06/2017	Modifications apportées en termes de dispositions de fonctionnement améliorées – retour d'expérience formalisé	Tous les acteurs opérationnels (Directeurs de Districts et Chefs de CDS)	Logistique de réunions de retours d'expérience Budget de mise à niveau des installations
		Encourager les actions de BENCHMARK (contact avec des opérateurs dans le même domaine d'activité)?	Le Directeur de la Branche	31/12/2016	Action validée		

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	7.3	-Elargir la composante des animateurs Qualité à tous les niveaux d'organisation et pour toutes les activités (chacun dans son poste de travail aura le rôle d'animer et de Sensibilises le personnel sous son contrôle sur l'importance de son activité, sa contribution à l'atteinte des Obj assignés et les répercussions du non respect d'une exigence (réglementaire / normative / interne)	Le RMQ	31/12/2016	Décision modifiée	Tous les pilotes processus et Directeurs de Districts	Logistique des réunions de déploiement des missions attribuées aux animateurs
		Assurer la mise en œuvre des dispositions validées dans le MO Gestion des réunions de coordinations (planification, Obj assignés & décisions en sortie des Réunions)	Le Directeur de la Branche	31/12/2016	PV de réunions du Conseil de la Branche	Tous les pilotes processus et Directeurs d'Activités et de Districts	Logistique des réunions de coordination
	7.4.	Mettre à jour le plan de communication SMQ en introduisant les Actions inscrites dans le cadre de la transition à la Version 2015	Le RMQ	30/06/2016	Plan de CM validé	Le Pilote Processus CM équipe qualité	
	7.5	- Maintenir les mêmes dispositions validées (maintien de la procédure) / *Introduire le tableau de Gestion des documents prévus par l'IDG en remplacement du répertoire des documents applicables et mettre à jour la procédure.	Le RMQ	30/06/2016	Tableau de gestion crée et renseigné	Equipe Qualité +tous les Pilotes+ acteurs de l'activité « archives » au niveau Entreprise	Logistique de déploiement et diffusion

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	8.2.1	Mettre à jour les IT demande / commande et réclamations par rapport aux dispositions réservées en termes de communication lors de l'utilisation du produit / service / propriété du client intégrant la réalisation de nos produits / services finaux	Le pilote processus CL	31/03/2017	IT mise à jour	Tous les acteurs du processus CL + Equipe Qualité	Logistique de déploiement et diffusion
	8.2.2	Mettre à jour l'exigence client avec distinction entre le Produit et Service, et cas échéant utilisation de la propriété du client ou toutes exigences spécifiques sollicitées	Le pilote processus CL	31/03/2017	Enregistrement Qualité modifié ou crée	Tous les acteurs du processus CL + Equipe Qualité	Logistique de déploiement et diffusion
	8.4	Adapter les critères d'évaluation et de réévaluation par type d'achat ou de prestation.	Le pilote processus Achats	30/06/2016	IT et Enregistrement Qualité modifiés et déployés	Tous les acteurs Achats	Logistique des réunions de coordination
	8.5.1.f 8.5.6	Constituer un BD liée aux NC produits enregistrées et analyser la nature de l'écart le plus prépondérant et prioriser les actions correctives à entreprendre, notamment celles en relation avec la validation du processus de réalisation pour le réduire les NC enregistrées. Modifier les Doc et Enregistrements associés à l'activité Libération produit.	Le pilote processus EX	31/12/2016	Base de données constituées	Tous les acteurs opérationnels (Directeurs de Districts et Chefs de CDS)	
	8.5.1.g	Réaliser l'analyse des risques du processus EX et Prévoir les actions préventives en relation avec l'intervention humaine	Les pilotes Processus	31/12/2016	Analyses des risques réalisées et plan d'action	Tous les acteurs des processus sollicités	

Axe /Objectif/ besoin visé	Article	Action à mener	Responsable	Echéance	Critères d'efficacité	En collaboration avec	Budget /et ou Moyens
Actions issues du Diagnostic du SMQ pour le Passage de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	8.5.5	-Maintenir toutes les actions de communication ciblant le large consommateur (portes ouvertes / caravane de sensibilisation) concernant l'utilisation sécurisée de la bouteille de Gaz et évaluer en continue l'efficacité. - Intégrer dans les contrats clients et revues des exigences le cas de l'activité après livraison et son étendue.	Le Pilote processus CM Le processus CL	En continu 31/03/2017	Rapports d'activité et mesure des objectifs Avenant au contrat clients	Tous les acteurs des processus sollicités + Equipe CM Direction Juridique + acteurs du processus CL	Logistique de déplacement + et budget consacré aux évènements organisés
	9.1.3	- Introduire la notion de performance en plus de l'efficacité et l'associer à la mesure des résultats obtenus par les processus ; - Associer l'évaluation de l'efficacité des actions planifiées à celles de l'évaluation des ressources utilisées (Ressources préalablement dimensionnées et consommées .l'écart serait le paramètre à évaluer en terme de critère)	Les pilotes processus	31/03/2017	Critère évalué	Tous les acteurs des processus sollicités	Ressources identifiées et évaluées
	9.3	- Lier l'évaluation des ressources attribuées pour la mise en œuvre des plans d'action à une évaluation des budgets de fonctionnements et d'investissements.	Les Pilotes processus	31/06/2017	Consommations en termes de Budget	Tous les acteurs des processus sollicités	Budgets alloués
		Modifier l'ordre du jour de la RD et la Procédure en introduisant les résultats des analyses des risques et l'évaluation d'efficacité des actions préventives prévues	Le RMQ	31/03/2017	Procédure et Enregistrement Qualité modifiés et déployés	Equipes Qualité	Logistique de diffusion et déploiement

Ci-dessous le tableau récapitulatif du plan d’actions élaboré suite à l’analyse documentaire effectuée (Cf. Annexe N°07)

Article	Plan d’actions concernant l’analyse documentaire de NAFTAL Branche GPL
4.2.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Introduire dans les logigrammes des processus les sources d’éléments d’entrées, les destinataires des éléments de sorties et quand c’est nécessaire, les points de contrôles et les mesures de performance de chaque activité pour les processus critiques. - Mettre à jour la Politique en mettant en relief l’attribution en matière de mise en œuvre, de maîtrise du fonctionnement, de l’entretien et l’amélioration en du système au Leadership. - Mettre sur le site web Naftal la Politique Qualité
4.2.2.	<ul style="list-style-type: none"> - Remplacer le terme Produit pas produits & service - Remplacer la cartographie des Pss par la nouvelle qui a été mise à jour
4.2.1.d	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour les fiches d’identité des Pss dans la partie Risque par les résultats obtenus des analyses des risques réalisées. - Dresser un plan de communication interne et attribuer la responsabilité de sa mise en œuvre au Leadership et pilotes processus en mettant à contribution les animateurs et correspondants. - Mettre en œuvre les dispositions validées dans le MO Gestion des réunions de coordination. - Mettre à jour le plan de communication SMQ en introduisant les Actions inscrites dans le cadre de la transition à la Version 2015
	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir le TDB des Obj en introduisant les paramètres suivants: <ol style="list-style-type: none"> 1 / la notion de performance et de suivie 2 / associer à chaque Obj fixé les actions à mettre en œuvre pour l’atteinte des cibles fixées en définissant les ressources (interne / externe Cf. 7.1) , les responsabilités, les échéances et les méthodes d’évaluations 3 / mettre à jour la fiche d’identité par rapport aux informations susvisées 4 / prévoir des écrans pour l’affichage des résultats de mesures périodiques (choisir des endroits appropriés)
	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour les fiches de poste en intégrant de manière explicite les tâches assignées dans le cadre du fonctionnement du système et en intégrant la notion d’Objectifs assignés à chaque fonction. poste Introduire la mesure de la performance individuelle (Obj assigné à la fonction) dans l’évaluation des compétences - Elargir l’action de promotion Orientation client vers d’autres fonctions et introduire cette tâche dans les fiches de poste respectives.
4.2.3.f	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir les mêmes dispositions validées (maintien de la procédure) - Introduire le tableau de Gestion des documents prévus par l’IDG en remplacement du répertoire des documents applicables et mettre à jour la procédure.

5.6.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir une RD pour la validation des décisions prises, notamment en termes de mises à disposition des ressources, d'attribution ou réaffectation des responsabilités & autorités. - Modifier l'ordre du jour de la RD et la Procédure en introduisant les résultats des analyses des risques et l'évaluation d'efficacité des actions préventives prévues
6.2.2.	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour les fiches de poste en intégrant de manière explicite les tâches assignées dans le cadre du fonctionnement du système et en intégrant la notion d'Objectifs assignés à chaque fonction. poste Introduire la mesure de la performance individuelle (Obj assigné à la fonction) dans l'évaluation des compétences - Elargir l'action de promotion Orientation client vers d'autres fonctions et introduire cette tâche dans les fiches de poste respectives.
7.2.2.	<ul style="list-style-type: none"> -Mettre à jour l'exigence client avec distinction entre le Produit et Service, et cas échéant utilisation de la propriété du client ou toutes exigences spécifiques sollicitées -Mettre à jour les IT demande / commande et réclamations par rapport aux dispositions réservées en termes de communication lors de l'utilisation du produit / service / propriété du client intégrant la réalisation de nos produits / services finaux
7.4.1.	<ul style="list-style-type: none"> -Identifier et documenter les exigences des parties intéressées jugées pertinentes; - Documenter la forme d'actualisation des exigences des parties intéressées jugées pertinentes (revoir les informations) prévoir un circuit de recueil des réclamations des parties intéressées jugées pertinentes.
7.6.	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir la criticité de certains équipements de mesures; - Former les utilisateurs d'équipements sur la lecture des rapports de vérification d'étalonnage; - Se doter de moyens d'étalonnage pour la réalisation d'opérations de vérification en internes; (opportunités d'amélioration) - Créer un enregistrement pour la déclaration de la NC métrologique d'un équipement et la consignation des résultats de mesures données jusqu'à mise en conformité de l'équipement.
8.5.3.	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir une formation ciblée sur les méthodes d'analyse des risques - Réaliser les analyses des risques par Pss, planifier les actions préventives résultantes et évaluer leur efficacité. - Mettre à jour la procédure Action correctives et préventives en introduisant la notion d'analyse des risques pour la partie "préventive".

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous pouvons dire que les tableaux et graphes dégagés lors du traitement des résultats, nous ont permis d'avoir une idée plus claire et de tirer un certain nombre d'informations pertinentes sur les points forts et points faibles de la branche en termes de maîtrise de la norme ISO 9001 V 2008 et l'appréciation de l'ensemble du personnel de la nouvelle version.

En adoptant deux méthodes du traitement (uni-variée et bi-variée) et du test statistique (khi-deux), nous avons pu obtenir une certaine précision sur le sujet et surtout de réponse à la première question subsidiaire posée au départ (**La branche GPL, arrive t'elle à assurer le fonctionnement des différents processus et maîtriser son SMQ?**)

Nous constatons que le système qualité de la branche est toujours en évolution, en étant un système jeune, il se doit d'être améliorer en continu. Le niveau de qualité doit toujours être amélioré afin de satisfaire les clients et les parties intéressées.

Le diagnostic de la transition a été une mission très intéressante à mener pour tous les aspects bénéfiques que cela a rapportés.

Cette évaluation, par rapport aux exigences des deux (2) versions a mis en avant la présence de nombreux point forts mais également des axes d'amélioration à déployer afin d'atteindre un niveau requis pour faciliter la transition et le passage à la nouvelle version.

Parmi ces avantages, nous pouvons citer l'analyse des risques qui a été initié en 2015, avant même l'apparition de la nouvelle version, c'est ce que nous aborderons dans le chapitre qui suit.

CHAPITRE III
LE PROCESSUS MAINTENANCE DE
LA BRANCHE GPL

Dans l'approche des risques, il est essentiel de pouvoir proposer une méthode systématique de travail. L'intégration d'une approche risques dans le SMQ permettant de démontrer la mise en place d'actions pour prévenir ou réduire les effets indésirables identifiés. Cette approche pourrait être conduite à plusieurs niveaux dans l'entreprise.¹ La nouvelle version de la norme ISO 9001 exige par exemple une planification sur la base des risques et des opportunités.

La branche GPL a initié cette analyse après la mise en place du SMQ, étant donné que c'est une activité à grand risques.

Dans le cadre de ce mémoire, nous nous intéressons à l'analyse du processus Maintenance. Plusieurs raisons nous ont poussés à le choisir, nous en citerons quelques unes à savoir :

- il s'agit, d'un processus support, dont l'interaction est assez prononcée avec le processus de réalisation (EX) ;
- les dysfonctionnements d'une des fonctions de la Maintenance impacte de manière directe la réalisation d'un produit/service conforme ;
- assurer une maîtrise de toutes les fonctions de la MT permettra l'atteinte des Objectifs assignés (concepts de l'analyse des risques ciblés par les deux (02) normes ISO 31000 et 9001).

Section 1. Analyse globale du Processus maintenance

1. DÉFINITION DE LA MAINTENANCE

La maintenance est définie comme étant l'ensemble de toutes les actions techniques (études), administratives collecte et exploitation de données et informations et de management (politique maintenance) durant le cycle de vie d'un bien ou équipement, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un délai réduit et à moindre coût, pour lui permettre d'accomplir la fonction à laquelle il est destiné.

La maintenance est donc une fonction vitale pour l'entreprise, car elle poursuit un objectif, à savoir le maintien en bon état de fonctionnement du bien ou de l'équipement, qui à son tour conditionne l'atteinte des objectifs arrêtés par l'entreprise.

2. BUTS ET OBJECTIFS DE LA MAINTENANCE

Il est clair que les buts et objectifs de la maintenance sont extrêmement nombreux et très diversifiés à savoir :

¹ KOVALEVSKY Olec, Avril 2016, p.7, « *METTRE A NIVEAU SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE AVEC L'ISO 9001 : 2015* » les focus, techniques de l'ingénieur

2.1. But de la maintenance

- le maintien du capital machine ;
- la suppression des arrêts non programmés et des chutes de production (garantie de la capacité de livraison) ;
- l'amélioration de la sécurité et de la protection de l'environnement.

2.2. Objectifs de la maintenance

La fonction maintenance joue un rôle central dans l'entreprise. Elle contribue à augmenter la productivité et à diminuer les coûts engendrés par les arrêts de production causés par les pannes, assurer un bon état prépondérant dans l'entreprise grâce à ces objectifs qui sont :

a. Objectifs cout

- Minimiser les dépenses de maintenance.
- Assurer la maintenance dans les limites de budget.

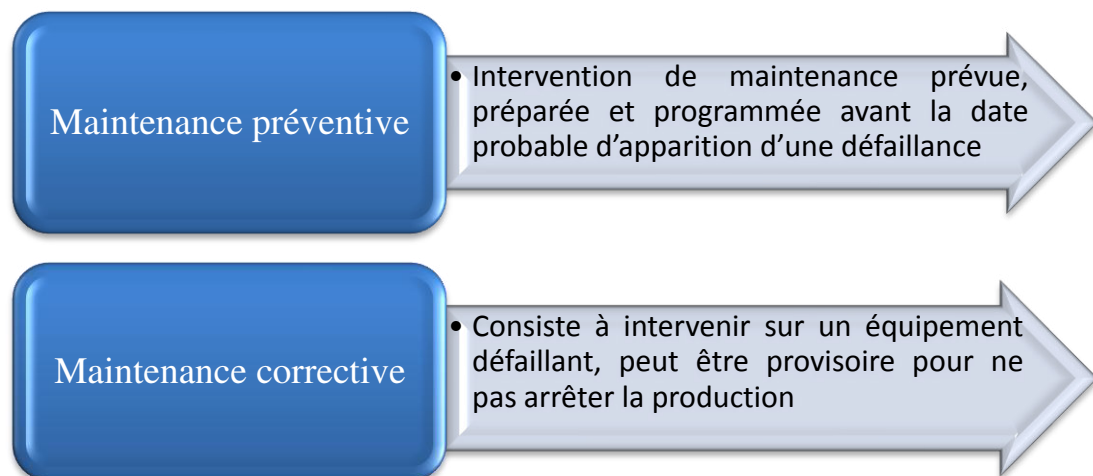
b. Objectifs opérationnels

- Maintenir le bien durable dans un état de fonctionnement acceptable.
- Assurer la disponibilité maximale à un coût raisonnable.
- Eliminer les pannes à tous moments et aux meilleurs coûts.
- Augmenter la durée de vie de bien.
- Assurer au bien des performances de haute qualité et dans état propre.
- Garder le rendement maximum du bien.
- Supprimer les causes d'accidents graves.
- Améliorer les conditions de travail du personnel de production.
- Diminuer le temps d'arrêt de la machine.¹

3. LES TYPES DE LA MAINTENANCE

On peut distinguer deux (2) types de maintenance cités dans le schéma suivant

Schéma : N°6. TYPES DE LA MAINTENANCE



Source : élaboré à partir de l'IT BGPL MT 04 V1, p.4/12

¹ Document propre à la branche GPL, IT (instruction de travail) BGPL MT 04 V1, p.3-7

4. NIVEAUX DE LA MAINTENANCE

Ci-dessous est présenté les différents niveaux de la maintenance

Tableau : N°24. NIVEAUX DE LA MAINTENANCE

Niveau	Nature des travaux	Lieu de l'intervention	Personnel intervenant
1	Nettoyage/réglage simple	Sur place	Exploitant du bien
2	Dépannage par échange standard	Sur place	Technicien habilité
3	Identification et diagnostic des pannes/ réparation par échange standard/maintenance préventive...	Sur place/atelier de maintenance	Technicien spécialisé
4	Travaux important de MT Corrective ou préventive (sauf rénovation ou reconstruction) réglage des appareils de mesure....	Atelier spécialisé avec outil Général/banc de mesure/ documentation	Equipe avec encadrement spécialisé
5	Rénovation, reconstruction, réparation importante	Atelier de maintenance central (DMR)/ entreprise extérieure	Moyens proches de la fabrication

Source : élaboré à partir de l'IT BGPL MT 04 V1, p.7/12

5. PLAN D'ACTION DU PROCESSUS MAINTENANCE DE LA BRANCHE GPL

Les dysfonctionnements d'une des fonctions de la Maintenance impacte de manière directe la réalisation d'un produit/service conforme (d'où la notion d'analyse fonctionnelle du processus MT), ainsi Assurer une maîtrise de toutes les de la maintenance permettra l'atteinte des Objectifs assignés.

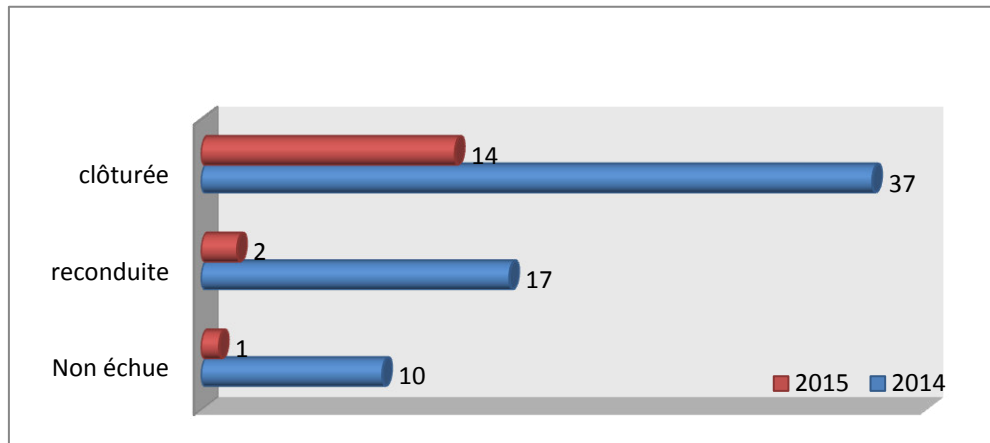
Le tableau ci-dessous ne démontre l'évolution du plan d'actions sur les deux (2) années 2014-2015.

Tableau : N°25. COMPARAISON DU PLAN D' ACTIONS DU PROCESSUS MAINTENANCE (2014/2015)

Action année	Non échue	reconduite	clôturée	Total
2014	10	17	37	64
2015	01	02	14	17

Source : document interne de la branche/ compte rendu de la revue de direction

Graphe : N°21. COMPARAISON DU PLAN D' ACTIONS DU PROCESSUS MAINTENANCE (2014/2015)



Source : élaboré par l'étudiante en s'inspirant des données de l'entreprise

Nous avons choisi de nous référer aux plans d'actions engagés par le processus (2014 et 2015), pour montrer que l'évolution de la prise en charge est croissante. Sachant qu'avant la mise en place du Système de Management de la Qualité, la maintenance était orientée « urgence », La notion de la planification a été introduite avec la mise en place du SMQ en 2014. Cela se justifie par les efforts fournis dans le but de l'amélioration continue.

Section 2. Analyse des risques du processus maintenance

La mise en place de d'une politique maintenance nécessite une étude rigoureuse du système de production des modes de dégradations, des paramètres physique pertinents, des moyens à mettre en œuvre, des objectifs attendus, du personnel qualifié, et une organisation générale de l'activité de maintenance.

Pour répondre à telle étude, l'analyse des risques trouvé sa place dans la branche GPL, qui permet à cette dernière de tracer l'historique du processus maintenance, et mettre en place les stratégies adéquates.

Pour assurer l'analyse des risques sur le terrain, la branche GPL utilise AMDEC « Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité » comme outil, qui permet d'identifier les causes, les effets et les actions pouvant éliminer l'échec potentiel du processus.

1. QU'EST CE QU'UN RISQUE ?

Effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs¹

¹ NF ISO 31000, Janvier 2010, p.1

2. DÉFINITION DE LA GESTION DES RISQUES

La gestion des risques naturels ou industriels est essentiellement technique et vise à contenir, affaiblir ou éliminer le phénomène.¹

3. OUTILS DE L'ANALYSE DES RISQUES

L'analyse des risques est le processus mis en œuvre pour comprendre la nature d'un risque et pour déterminer le niveau de risque, elle fournit la base de l'évaluation du risque et les décisions relatives au traitement du risque.²

Une panoplie d'outils et méthodes existent afin de faire une analyse des risques parmi lesquels nous pouvons citer :

L'Analyse Préliminaire des Risques (APR), arbre des causes, HAZOP, Arbre De Défaillance (ADD), Nœud Papillon, LOPA, QRA, MADS MOSAR, et AMDEC..... Etc.

Pour notre cas nous nous sommes focalisés sur la méthode AMDEC pour plusieurs raisons à savoir :

- initiation à l'analyse des risques par l'entreprise en utilisant la méthode AMDEC ;
- la disponibilité des groupes de travail pour l'élaboration de l'analyse ;
- la facilité de compréhension de la méthode.

3.1. Généralités sur l'AMDEC ?

a. Définition de la méthode

Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité³, L'AMDEC est un outil utilisé dans la démarche qualité et dans le cadre de la sûreté de fonctionnement.⁴

C'est une méthode qui permet d'examiner les différentes défaillances potentielles et donc de prévoir leurs conséquences. Cet outil bien connu dans le secteur de l'industrie aide l'entreprise à anticiper les facteurs qui nuisent à sa productivité.

b. Types de l'AMDEC

Pour nous aider à avoir une vue globale de la méthode, nous allons présenter quelques grands types d'AMDEC.

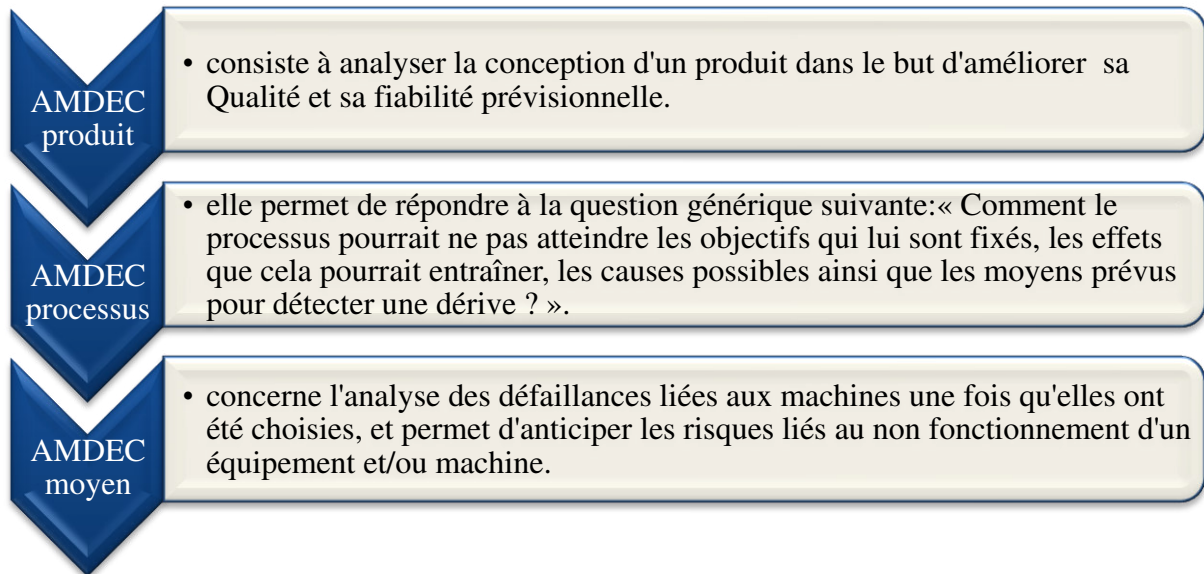
¹MICHEL Xavier, CAVAILLE ET COLL Patrice, 2009, Paris, p.7 «*Management des risques pour un développement durable* », DUNOD

² NF ISO 31000, Op.cit, p.5

³ LANDY Gérard, 2007, p.9, AMDEC Guide pratique, 2^e édition AFNOR

⁴ <https://qualite.ooreka.fr/comprendre/amdec>, (consulté le 20/05/2016 à 18 :35)

Schéma : N° 7. Types de l'AMDEC



Source : élaboré par l'étudiante à partir de <https://qualite.ooreka.fr/comprendre/amdec> et LANDY Gérard, 2007, p.18, AMDEC Guide pratique, 2^e édition AFNOR

Pour notre cas, le choix de la méthode utilisée s'est porté sur l'AMDEC processus, étant donné que notre objectif est de définir les points critiques du processus (maintenance), et de proposer des actions de réduction.

c. Élaboration de l'AMDEC

- **Actif Critique:** tout élément actif du Processus (humains, matériel, logiciel, machines.) ;
- **Fonction principale:** la fonction pour laquelle l'actif critique existe ;
- **Défaillance potentielle:** les modes de défaillance sont parfois décrits comme des catégories de défauts. Un mode de défaillance potentiel décrit la façon dans laquelle un procédé pourrait échouer dans l'exécution de sa fonction première.
- **ISHIKAWA (effet/causes)**
 - **Effet:** conséquence défavorable que l'actif pourrait subir. L'actif pourrait être la prochaine opération, opérations ultérieures, ou l'utilisateur final ;
 - **Cause:** le résultat d'un élément particulier du procédé ou de la conception dans un mode de défaillance.
 - **G:** gravité
 - **F:** Fréquence $1 < G < 4 / 1 < F < 4 / 1 < N < 4$ (cette liste n'est pas exhaustive)
 - **N:** détectabilité
 - **IPRi:** $G * F * N$ (Indice de Performance du Risque)
 - **Action de réduction:** Action à entreprendre afin de réduire l'IPR

- **IPR_f**: $G_f * F_f * N_f$
- **Q**: Qualité (la qualité obtenue après l'action de réduction)
- **C**: Coût (combien ça à couter à l'entreprise)
- **D**: Délai (l'action de réduction a duré combien de temps)
- **Plan B** : action a entreprendre pour réduire l'IPR_f

Cotation des trois (03) coefficients cités (G, F, N)

Note	Gravité	Note	Fréquence	Note	Non-détection
1	Négligeable	4	Permanent	1	Détection évidente
2	Significatif	3	Fréquent	2	Détection possible
3	Sérieux	2	Fréquence faible	3	Détection improbable
4	Majeur	1	Rare	4	Détection impossible

Matrice des risques

		Niveau de Gravité			
		Négligeable	Significatif	Sérieux	Majeur
Fréquence	Permanent	4	16	36	64
	Fréquent	3	12	27	48
	Faible	2	8	18	32
	Rare	1	4	9	16

Classification des priorités

Consécutivement à la classification des risques dans la matrice de criticité, il y a lieu de déterminer les priorités à accorder pour chaque risque identifié à savoir :

	Priorité 02	Priorité 03	Priorité 04
Note	$C > 18$	$12 < C < 18$	$C < 12$
Classification	Indésirable	Acceptable	Négligeable
Action à entreprendre	Mise en place d'actions permettant de corriger donc d'améliorer le moyen ou l'installation utilisé	Surveillance accrue à envisager, valeur à la limite de l'acceptable	Aucune prise en charge

Le tableau AMDEC détaillé du processus Maintenance classé en 5M à savoir :

- Main d'œuvre (personnel du processus Maintenance) ;
- Matériel (les équipements utilisés en Maintenance, notre étude s'est limitée au MIF) ;
- Méthode (normes, manuel d'utilisation des équipements, fiches historiques...) ;
- Moyen (la PDR, lubrifiants...) ;
- Milieu (garage, réglementation,...).

4. RÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L'AMDEC

La première étape de notre démarche AMDEC consiste à une identification de tout actif critique du processus pour pouvoir assimiler leurs fonctions, déterminant les défaillances potentielles de chacune des fonctions, et l'évaluation de la criticité, on a proposé des actions correctives et ensuite on a donné une estimation des nouvelles valeurs de la criticité, ainsi on a pu réaliser notre tableau AMDEC processus, étant donné que notre objectif est d'identifier les risques potentiels du processus Maintenance qui empêchent l'atteinte des objectifs.

Tableau : N°26. AMDEC APPLIQUÉE AU PROCESSUS MAINTENANCE

Actif critique 1-Main d'œuvre	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IPR _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
Technicien Mécanicien Industriel	Assister le chef d'atelier et contribuer dans la MT relevant de la mécanique Auto du Parc roulant du District en conformité avec les procédures et réglementatio n en vigueur	*Intervention non réalisée *faible maîtrise des dispositions du Pss	*Plann ing de MT non respect é	*manque de qualification *mauvaise sélection au recrutement *absence de training et d'encadrement durant la période d'absence	4	4	3	48	*Evaluation en continue des compétences acquises *Assurer la rigueur lors de la sélection au recrutement *Assurer en continu la réalisation d'actions de formation, d'encadrement et de training respectant un acquis de compétences (diminuer le déficit, exigences d'accès au poste= compétences requisés)	2	2	3	12	*Coût de la formation	*Employé qualifié *planning de MT respecté	*formation (3jours pour chaque groupe)	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues
								24									

Actif critique 1-Main d'œuvre	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IPR _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
peintre industriel		*Intervention non réalisée *faible maîtrise des dispositions du Pss	*Planning de MT non respecté	*manque de qualification *mauvaise sélection au recrutement *absence de training et d'encadrement durant la période d'absence	4	2	3	24	*Evaluation en continue des compétences acquises *Assurer la rigueur lors de la sélection au recrutement *Assurer en continu la réalisation d'actions de formation, d'encadrement et de training respectant un acquis de compétences (diminuer le déficit, exigences d'accès au poste= compétences requises)	2	2	2	8	*Coût de la formation	*Employé qualifié *planning de MT respecté	*formation (3jours pour chaque groupe)	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues
soudeur tuyauteur		*Intervention non réalisée *faible maîtrise des dispositions du Pss	*Planning de MT non respecté	*manque de qualification *mauvaise sélection au recrutement *absence de training et d'encadrement durant la période d'absence	4	4	3	48		2	1	3	6				

Actif critique 1-Main d'œuvre	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IPR _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
Chef de garage mécanique: 377215	Collaborer avec son responsable pour assurer l'entretien de la MT du Parc roulant du District et veiller au contrôle de sa gestion en conformité avec les procédures et réglementation en vigueur	*Intervention non réalisée *faible maîtrise des dispositions du Pss	*Planning de MT non respecté	*manque de qualification *mauvaise sélection au recrutement *absence de training et d'encadrement durant la période d'absence	3	2	3	18	*Evaluation en continue des compétences acquises *Assurer la rigueur lors de la sélection au recrutement *Assurer en continu la réalisation d'actions de formation, d'encadrement et de training respectant un acquis de compétences (diminuer le déficit, exigences d'accès au poste= compétences requises)	2	2	2	8	*Coût de la formation	*Employé qualifié *planning de MT respecté	*formation (3jours pour chaque groupe)	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues
Vulcanisateur	Assurer l'entretien et la réparation relevant de la vulcanisation du parc roulant du CE conformément aux procédures et réglementation en vigueur	*Intervention non réalisée *faible maîtrise des dispositions du Pss	*Planning de MT non respecté	*manque de qualification *mauvaise sélection au recrutement *absence de training et d'encadrement durant la période d'absence	4	2	3	24		2	2	2	8				

Actif critique 1-Main d'œuvre	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IPR _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
Agent Gestion Magasin	Est chargé de la gestion des mouvements des stocks (entrées & sorties) au sein du magasin du CE de la PDR destinés aux installations fixes et au matériel roulant conformément aux procédures et réglementation en vigueur	*Intervention non réalisée *faible maîtrise des dispositions du Pss	*Planning de MT non respecté	*manque de qualification *mauvaise sélection au recrutement *absence de training et d'encadrement durant la période d'absence	4	2	3	24	*Evaluation en continue des compétences acquises *Assurer la rigueur lors de la sélection au recrutement *Assurer en continu la réalisation d'actions de formation, d'encadrement et de training respectant un acquis de compétences (diminuer le déficit, exigences d'accès au poste= compétences requises)	2	1	2	4	*Coût de la formation	*Employé qualifié *planning de MT respecté	*formation (3jours pour chaque groupe)	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues

Actif critique 2- Matériel (Outillages MIF)	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _r	F _r	N _r	IPR _r	C	Q	D	Plan B
Banc de récupération de gaz	Récupérer le gaz depuis les bouteilles non vidées	Produit non récupéré	*Explosion *produit non conforme	Compresseur ou flexible à gaz défectueux	4	1	3	12	*Système de vérification rigoureux (compresseur et flexible à gaz)	2	1	2	4	/	Produit conforme	Quotidien	
Bancs de réépreuve	Réprouver la bouteille GPL	Opération de réépreuve non assurée	Produit non conforme	Pompe défectueuse	2	2	2	8	Valeur d'IPR acceptable	/	/	/	/	/	/	/	
Palettiseur	Manutention de la palette	Arrêt du palettiseur	Manque à produire	*Arrêt des casiers	4	2	2	16	Mise en place d'une surveillance accrue	1	2	2	4	/	Palettiseur en bon état	Fréquent	
Convoyeur	Transport des bouteilles	Arrêt du convoyeur	Manque à produire	défaillance de la Chaîne convoyeur	3	2	2	12	Mise en place d'une surveillance accrue	1	2	2	4	/	Produit conforme	Fréquent	

risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues

Actif critique 2- Matériel (Outillages MIF)	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
Carroussel	Manège d'emplissage	*Poste d'emplissage défaillant	* manque à produire *risque d'explosion	* fuite de gaz et / d'air	3	3	1	9	aucune action (valeur d'IPR acceptable)	/	/	/	/	/	/	/	
Colonne Centrale	Armature carroussel	*Desserrage ou rupture des fixations *détérioration du roulement	* manque à produire *risque d'explosion	Usure des roulements	2	4	2	16	Mise en place d'une surveillance accrue	2	2	1	4	/	Colonne centrale en bon état	Fréquent	
Bascule de contrôle de résidu et/ou poids	Peser la bouteille avant emplissage	Contrôle de poids et résidu non assuré	*Produit non conforme *manque à produire	Chaine de mesure défaillante	3	4	2	24	Mise en place d'une surveillance accrue	2	2	1	4	/	Produit conforme	Fréquent	
Détecteur de Fuites	Contrôler l'étanchéité de la bouteille	Fuite de gaz non détectée	Risque d'explosion *produit non conforme	Compresseur ou flexible à gaz défectueux	4	2	4	32	Mise en place d'une surveillance accrue	2	1	2	4	/	Produit conforme	Fréquent	

risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues

Actif critique 3- Méthode	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
IT + MO + NORMES	référentiel commun et documenté destiné à harmoniser l'activité d'un secteur	trop générique mal comprise norme qui n'est pas en vigueur	*Produit/Processus qui ne répond aux exigences de la norme *Des dispositions de fonctionnement non respectées	*Objectifs non atteints pendant les formations *manque de sensibilisation quant à l'intérêt des Normes, IT ou MO	4	3	3	36	*Rediffusion et redéploiement des documents *Audits ponctuels ciblant le respect des dispositions susvisées	2	2	3	12	6000 DA/jours	assimilation du personnel *bonne maîtrise des Normes/IT / MO	3 jours pour chaque groupe	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues
Manuel d'utilisation d'équipements	faciliter l'utilisation d'une machine, d'un objet, d'un logiciel ou de tous autres appareils	*non disponibilité du Manuel	Equipement défectueux,	* Manuel d'utilisation déchiré lors de l'acquisition de l'équipement *absence du dispositif de relève	4	2	2	16	sensibilisation quant à l'importance du Manuel *mandater la personne disposant du manuel	3	2	1	6		Produit/service conforme aux exigences		

Actif critique 3- Méthode	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B
Fiches historique des biens	retracer le cycle du fonctionnement du bien	* indisponibilité des fiches * médiocrité des conditions d'archivage	* Fiche d'historique des biens partiellement et/ou non renseignées	* absence d'informations relatives au cycle de MT effectué sur l'équipement (traçabilité)	4	3	3	36	* Réunir les opérateurs de MT et retracer l'historique des interventions réalisées sur les équipements n'ayant pas de plan de MT * Mener à nouveau le plan de MT pertinent et adapté aux exigences susvisées	2	1	1	2		Existence de toutes informations relatives au cycle de la MT		
	Planifier/matérialiser les fonctions et tâches afin d'assurer le fonctionnement du système de l'entreprise	* incohérence entre le profil de base et le poste occupé * déficit organique	non adaptée aux besoins de l'activité, statique par rapport aux besoins qui évoluent * non atteinte des objectifs assignés	* Dimensionnement non adapté au plan de charge assigné	4	4	4	64	être attentif par rapport aux retours d'informations * redimensionner l'organisation en tenant compte des objectifs et plan de charge	3	2	3	18		Bon profil au bon poste/tâche effectué avec performance/atteinte d'objectif		

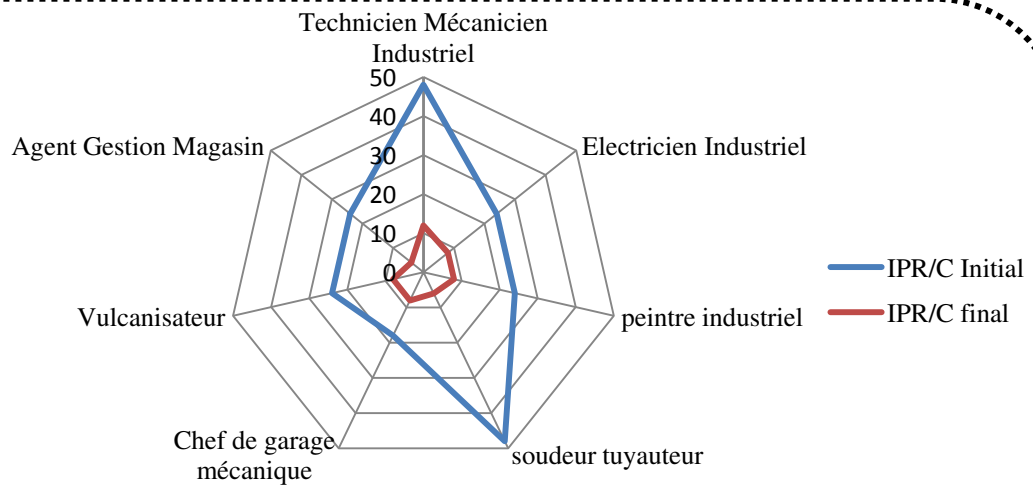
risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues

Actif critique 4- Matière	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IPR _f	C	Q	D	Plan B	
Lubrifiants et graisses	lubrifier, réfrigérer pour réduire le frottement d'une pièce par rapport à une autre	*non disponibilité en temps réel	Lubrification et Graissage non effectués dans les délais	rupture dans l'approvisionnement et gestion non rationnel des stocks	4	4	1	16	* Améliorer la gestion de stock en utilisant les applications/logiciels *Système de vérification rigoureux * Introduire le point de commande	2	1	2	4	Coût de la formation pour une bonne réception de la PDR	Bonne maîtrise/ disponibilité sur les lieux dans les délais	(1 journée)	*le temps de la formation pour la maîtrise du logiciel/ PDR	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues
PDR	une pièce qui remplace la pièce d'origine dès qu'elle est usée, abimée ou cassée...	*non disponibilité en temps réel *n'est pas conforme	MT non effectué dans les délais (en temps réel)	rupture dans l'approvisionnement et gestion non rationnel des stocks *aucune vérification lors de la réception	3	4	3	36		2	2	1	4					
Pneumatiques	assure le contact de la roue avec le sol	*non disponibilité en temps réel	MT non effectué dans les délais (en temps réel)	rupture dans l'approvisionnement et gestion non rationnel des stocks	3	3	1	9		2	1	1	2					

Actif critique 5- Milieu	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IP R _f	C	Q	D	Plan B
Réglementation	Un ensemble d'indications, de lois, de prescriptions, de règles et règlements, et autres textes juridiques régissant une activité sociale.	Produit / Service Final non conforme à la réglementation	Retrait du Certificat	Réglementation non mise à jour par le CVRN	4	4	3	48	Elaborer des contrats de veille avec le journal officiel, traduire pour des besoins opérationnels et pour chaque nouvelle réglementation applicable	3	2	3	18	Prix de l'abonnement	Système de veille rigoureux	la bonnement annuel	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues
Garage	Endroit où l'on effectue la MT des équipements	MT des Equipements non effectué dans les délais	*produits/service défaillant	Infrastructure inadéquate à la nature des interventions	4	4	2	32	Revoir les aménagements en adéquation avec le plan de charge exigé	2	2	1	4	Prix de location	MT des équipements effectuée dans le délai	Location annuelle renouvelable	

Actif critique 5- Milieu	Fonction principale	Défaillance potentielle	Effets	Causes	G	F	N	IP R _i	Action de réduction	G _f	F _f	N _f	IP R _f	C	Q	D	Plan B
Magasins PDR	stocker la pièce de rechange	*la non disponibilité des pièces de rechange *la mauvaise gestion du stock	*ne pas répondre aux besoins *non Satisfaction	*Non respect du délai de livraison des biens par les fournisse	3	3	3	27	Planification en tenant compte du retard et Mise en demeure du fournisseur	2	2	1	4		pièces de rechange disponible	2Jrs	risque résiduels évalués après mise en œuvre et évaluation de l'efficacité des actions de réductions prévues

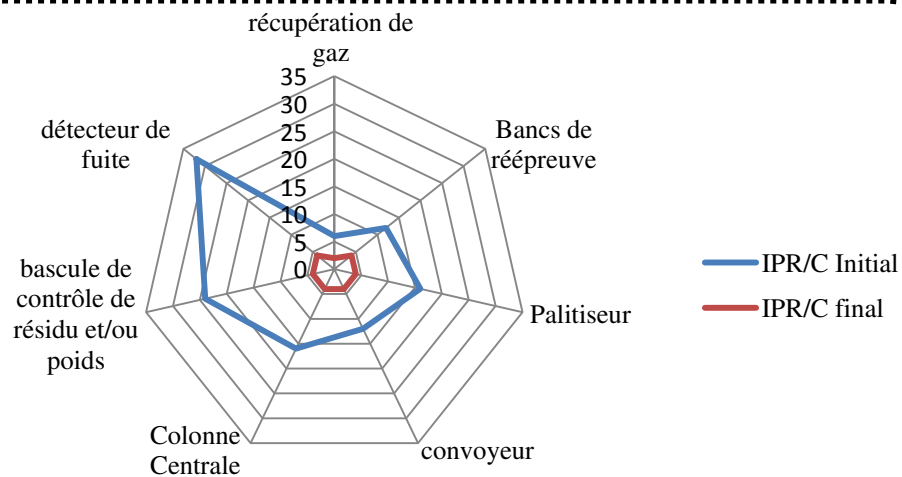
Graphe : N°22. PRÉSENTATION DE L'IPR INITIAL ET FINAL DE LA MAIN D'ŒUVRE



Nous constatons qu'un grand nombre de défaillance a un IPR entre 18 et 24, on constate aussi l'existence de quelques défaillances qui ont un IPR de 48 et qui sont considérés critique.

L'estimation des IPR après les actions recommandées nous donnent une distribution concentrée dans l'intervalle compris entre 4 et 12, ce qui montre qu'on aura une diminution importante des criticités des défaillances après mise en œuvre efficace des actions recommandées.

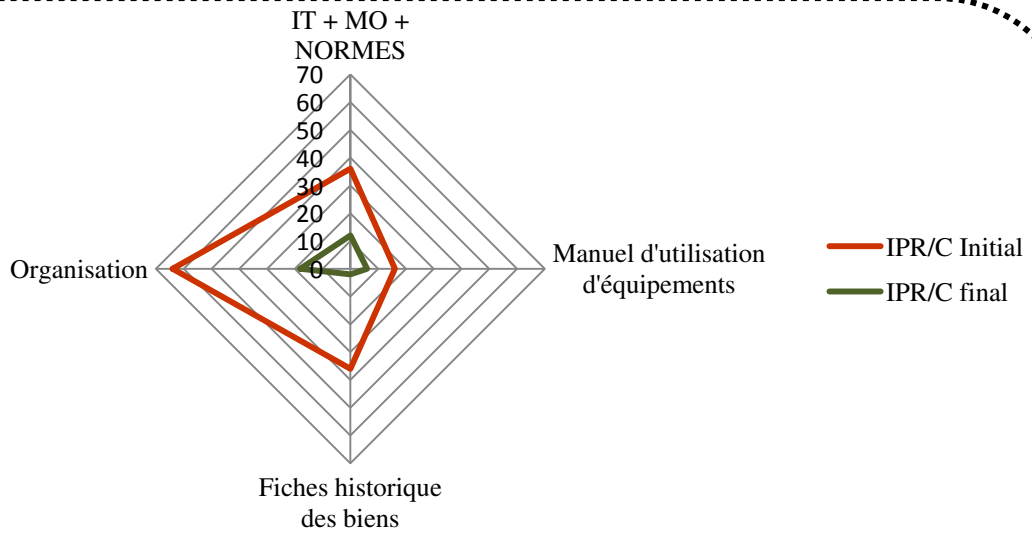
Graphe : N°23. PRÉSENTATION DE L'IPR INITIAL ET FINAL DU MATERIEL



A la lumière des chiffres exposés ci-dessus, nous constatons que $6 < IPR < 32$, on constate aussi l'existence de quelques défaillances qui ont un IPR entre 48 et qui sont considérés critique.

L'estimation des IPR après les actions recommandées nous donnent une distribution concentrée dans l'intervalle compris entre 2 et 4, ce qui montre qu'on aura une diminution importante des criticités des défaillances après mise en œuvre efficace des actions recommandées.

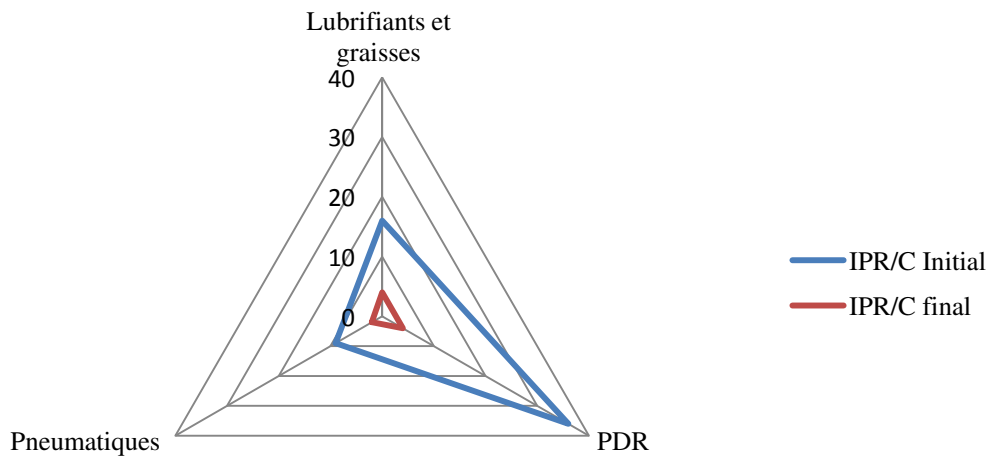
Grphe : N°24. PRÉSENTATION DE L'IPR INITIAL ET FINAL DES MÉTHODES



Nous constatons que malgré les actions de réductions mises en place pour l'actif « Organisation », il reste le plus critique et ce passant d'un IPR de 64 à 18.

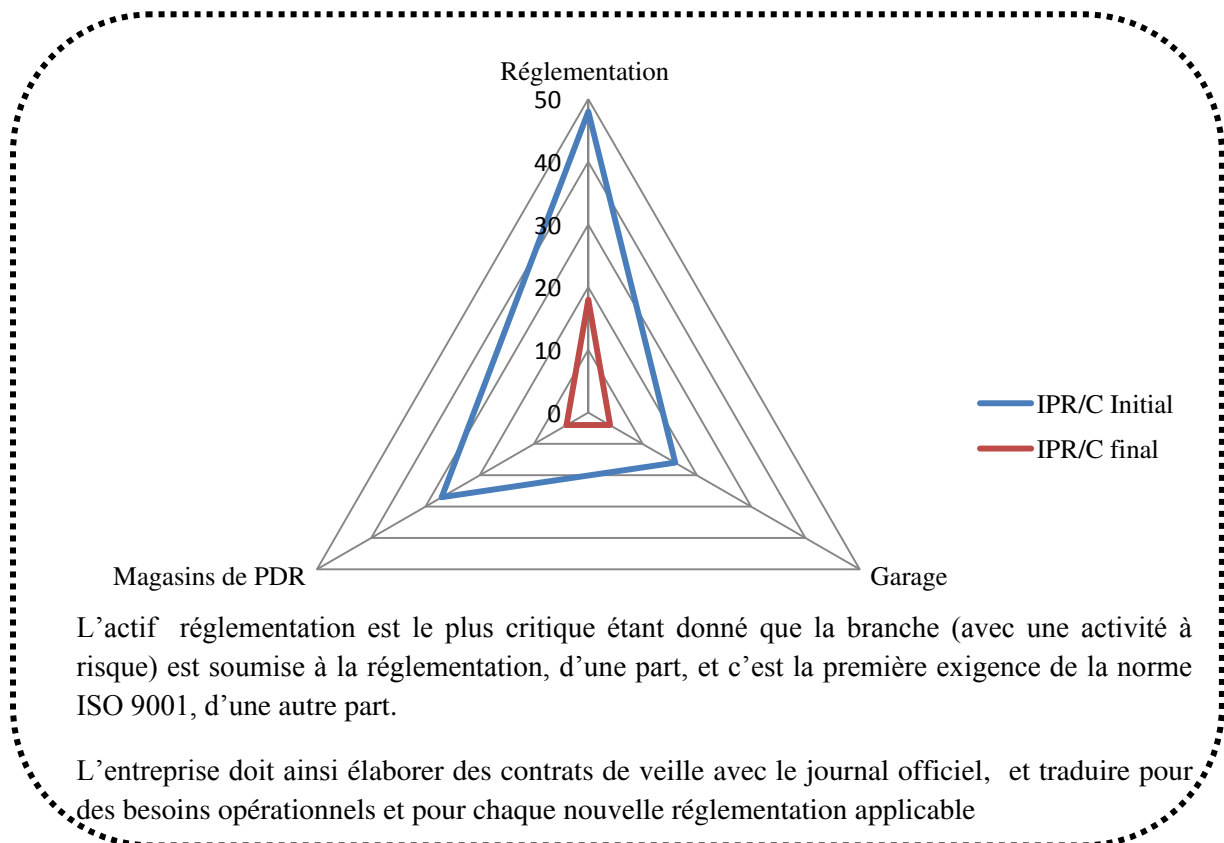
L'entreprise doit ainsi déployer les ressources nécessaires après mise en œuvre efficace des actions recommandées.

Grphe : N°25. PRÉSENTATION DE L'IPR INITIAL ET FINAL DES MATIÈRES



Sur ce RADAR, on remarque tout de suite que la PDR est positionnée sur l'indice important, étant donné que c'est la matière la plus utilisée en maintenance. L'entreprise doit ainsi déployer les actions nécessaires pour maintenir l' $IPR_f=4$.

Graphe : N°26. PRÉSENTATION DE L'IPR INITIAL ET FINAL DU MILIEU



5. SUGGESTIONS ET PISTES D'AMÉLIORATION

Afin de pallier aux risques pouvant mettre en péril l'atteinte des objectifs du processus Maintenance, des alternatives ont été élaborées « Actions de réduction » ayant pour objectif la conformité aux exigences de la norme ISO 9001 V2015.

5.1. Main d'œuvre

Ce qui est de ce volet, le « technicien mécanicien » et « soudeur tuyauteur » restent les actifs les plus critiques, de ce fait les actions de réductions doivent être appliquées d'une manière rigoureuse, à savoir :

- évaluation en continue des compétences acquises : à travers des évaluations à froid ;
- assurer la rigueur lors de la sélection au recrutement, bon profil au bon poste, et le profil doit correspondre aux exigences de la fiche de poste ;
- assurer en continu la réalisation d'actions de formation, d'encadrement et de training respectant un acquis de compétences.

5.2. Matériel

D'après les résultats obtenus depuis notre AMDEC, le « détecteur de fuite » et la « bascule de contrôle résidu et/ou poids » s'annoncent comme actifs les plus critiques, sachant que ces deux (02) équipement servent à prévenir et/ou réduire les risque, la branche doit prioriser en premier lieu les actions les concernant, à travers les actions suivantes :

- être rigoureux sur la réglementation étant donné que ces deux équipements sont régis par la réglementation ;
- renforcer la sécurité ;
- augmenter la sensibilisation du renifleur.

5.3. Méthode

Ce qui est de ce 'M', la branche GPL comme la plus part des entreprises, est soumise à un type d'« organisation » qui, peut être non adaptée aux besoins de l'activité, statique par rapport aux besoins qui évoluent, comme actions de réduction la branche peut en premier lieu exploiter le retour d'information, par la suite y'aura lieu de redimensionner l'organisation en tenant compte des objectifs et le plan de charge.

5.4. Moyen

Etant le moyen le pivot de la Maintenance, la PDR est l'actif le plus critique des Moyens, de ce fait la branche GPL peut :

- améliorer la gestion de stock en utilisant les applications/ logiciels ;
- système de vérification rigoureux ;
- introduire le point de commande.

5.5. Milieu

L'activité de la branche GPL est prise de risques, ce qui explique son obéissance à la complexité et l'instabilité de la réglementation.

Pour apporter des actions de réduction, l'entreprise doit élaborer des contrats de veille avec le journal officiel, et traduire pour des besoins opérationnels et pour chaque nouvelle réglementation applicable.

Conclusion

Dans la norme ISO 9001 V 2015, la réflexion basée sur le risque occupe une place prépondérante, c'est à travers cela que nous avons analysé le processus Maintenance, en général et les risques liés à l'atteinte des objectifs en particulier.

Etant un processus sensible et en relation directe avec les processus réalisation, la Maintenance est une fonction stratégique au sein de la branche GPL, un dysfonctionnement d'une des fonctions de la Maintenance impacte de manière directe la réalisation d'un produit/service conforme.

L'entreprise s'est limitée aux actions de réduction, vu que l'approche risque est nouvellement appliquée, il est question d'instaurer des périodicités régulières d'analyse, une application rigoureuse dans un premier temps, ensuite par le biais des remontées d'informations l'entreprise peut déployer des actions supplémentaires pour un « Plan B ».

**CONCLUSION
GÉNÉRALE**

Dans un environnement de plus en plus compétitif, le SMQ est devenu le moyen incontournable pour les entreprises souhaitant satisfaire et fidéliser leurs clients et acquérir de nouveaux.

C'est pour cela que l'Organisation Internationale de la Normalisation a élaboré la norme ISO 9001, Elle permet de déterminer et de répondre aux besoins des clients, d'être conforme à la réglementation, d'éviter les erreurs et d'y remédier pour une amélioration continue.

Comme toute norme, ISO 9001 a évolué dans le but de répondre aux exigences du marché, elle est réexaminée tous les cinq ans et révisée si nécessaire. L'exercice permet de s'assurer de la pertinence de l'outil et de son utilité sur le marché. La mise à jour d'ISO 9001 rend compte de ce nouvel environnement.

La démarche qualité de la branche GPL ne diffère pas des autres démarches classiques. Étant une filiale de l'entreprise NAFTAL, elle est chargée des activités liées au transport, stockage, emballage, distribution, promotion et développement des produits GPL sur tout le territoire national, la démarche qualité est une condition vitale pour assurer sa pérennité.

Après avoir présenté brièvement l'entreprise, abordant une genèse sur sa démarche qualité, un questionnaire a été élaboré, pré-testé, puis renseigné par l'ensemble du personnel de la branche dont le but était de répondre à la 1^{ère} question subsidiaire « **La branche GPL, arrive t'elle à assurer le fonctionnement des différents processus et maîtriser son Système de Management de la Qualité?** » dans un premier lieu, et de cerner le degrés d'implication du personnel dans le SMQ, par la suite.

Ainsi, nous pouvons déduire que la certification n'est pas une fin en soi, malgré que le SMQ de la branche soit encore jeune, l'entreprise déploie les ressources nécessaires afin de s'inscrire dans l'amélioration continue et de satisfaire au mieux sa clientèle voire même ses parties intéressées.

Par la suite, nous avons essayé de répondre à la deuxième question subsidiaire « **Comment l'entreprise prévoit-elle d'assurer la transition vers la nouvelle version de la norme ISO9001?** » en élaborant un état des lieux de la branche, à partir des deux (02) versions de la norme ISO 9001 (2008 et 2015) en passant par les actions mises en œuvre pour être conforme à la Version 2008.

À partir des résultats, un plan d'actions a pu être élaboré, ce qui en conséquence, a conduit à mener en priorité certaines d'elles concernant le système documentaire, pour assurer une certaine crédibilité vis-à-vis la nouvelle version.

Enfin, nous avons essayé de répondre à la dernière question qui prend appui sur **le/les processus les plus affectés par les dispositions de la nouvelle norme ISO 9001 V 2015**.

Le choix du processus « Maintenance » se justifie par la fonction stratégique qu'il occupe au sein de la branche GPL, étant un processus support, il impacte de manière directe l'activité GPL en général, et l'atteinte des objectifs en particulier.

En dressant une analyse du processus Maintenance, se basant sur l'analyse des risques, l'étude nous a permis de montrer que la branche dispose d'importantes capacités humaines et matérielles pour prendre en charge les risques observés au préalable.

De ce fait, la Branche GPL peut s'investir d'avantages en orientant ses efforts sur les points suivants :

- élargir le périmètre de certification pour l'ensemble des districts dont le but est d'uniformiser le langage au sein de toute la branche, et de réduire les risques qui peuvent mettre en péril l'atteinte des objectifs;
- sensibiliser l'ensemble des collaborateurs quant à l'importance du SMQ pour pallier au manque de synergie entre les directions/processus;
- apporter les actions nécessaires pour pallier au manque de motivation et d'implication du personnel.

En dernier, afin de donner une impulsion à ce travail et vu le temps insuffisant de notre stage de temps, on s'engage à préciser ses limites susceptibles qui peuvent être abordés par la suite. La première consiste à approfondir l'enquête de sondage, en interrogeant le personnel sur terrain (District et centre emplisseur).

Deuxièmement, et pour rejoindre le premier point, la réflexion engagée dans le dernier chapitre était d'analyser les risques liés à tout le processus Maintenance, et particulièrement ceux liés à la main d'œuvre, ce qui actualisera les fiches de poste, mais la durée de notre stage ne nous a pas permis de le consolider.

Pour conclure sur le stage pratique que nous avons effectué à NAFTAL/Branche GPL, les missions confiées ont été menées avec une méthodologie claire, afin d'assurer la réussite du projet.

Nous avons eu la chance de participer à la formation sur la nouvelle Version de la norme ISO 9001 effectuée pour l'ensemble des pilotes processus, ce qui a été en notre faveur, car leurs points de vue sur les activités et les pratiques effectuées nous ont permis d'avancer considérablement et plus rapidement.

L'implication du personnel au niveau du projet a également été une aide appréciable pour le déroulement du stage, car cela a permis une intégration aisée au sein de la branche GPL.

En conclusion, le système qualité est toujours en évolution et se doit d'être amélioré continûment. Le niveau de qualité doit progresser afin de satisfaire les clients et les parties intéressées. La mise en conformité d'un système de management de la qualité V 2008 à la V 2015 a été une mission très intéressante à mener pour tous les aspects bénéfiques que cela a rapportés.

BIBLIOGRAPHIE

- **Ouvrages**

- BEKKOUR Rafik, Réussir son mémoire, Guide pratique en 30 fiches, office des publications universitaires
- CARRICANO Manu, POUJOL Fanny, 2008, p.IX, *analyse de données avec SPSS*, édition Pearson éducation, Paris.
- GAUTHY-SINÉCHAL Martine, VANDERCAMMEN Marc, 1998, *ÉTUDES DE MARCHÉS, méthodes et outils*, édition Boeck, Bruxelles.
- KOVALEVSKY Olec, Avril 2016, « *METTRE A NIVEAU SON SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE AVEC L'ISO 9001 : 2015* » les focus, techniques de l'ingénieur
- LANDY Gérard, 2007, AMDEC Guide pratique, 2^e édition AFNOR
- LECLERCQ Maxime, L'ISO 9001 version 2015 : Evolution ou révolution, Transition de la version 2008 ISO 9001 vers la version 2015, Thèse professionnelle, Mastère Spécialisé : Qualité, sécurité et environnement.
- LERAT-PYTLAK Jérôme, 16/12/2002, *le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale*, thèse de doctorat en sciences de Gestion, Université des sciences sociales- TOULOUSE I.
- MALHOTRA Naresh, 2004, p278-279, *Etudes marketing avec SPSS*, édition Pearson Education, Paris.
- MICHEL Xavier, CAVAILLE ET COLL Patrice, 2009, Paris, «*Management des risques pour un développement durable* », DUNOD

- **Mémoires Master/Magister**

- BELIMANE Wissam & RIHANI Amel, 2010, *La mise en place d'un système de veille commercial Cas : Activité commercialisation/ Risk management SONATRACH*, Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de licence en sciences commerciales Option : Management.
- LASTENNET Mikaël ,« Mise en place de la démarche Système de Management de la Qualité en vue de la certification ISO 9001:2008», MASTER Management de la Qualité (MQ-M2) Université de Technologie de Compiègne, 2009-2010,

- **Documents internes à l'organisme d'accueil**

- Compte rendu de la Revue de Direction
- Flash info Qualité
- instruction de travail BGPL MT 04 V1

- Manuel d'organisation
- Manuel Qualité
- Note d'orientation générale pour l'élaboration des projets plan annuel 2015 & PMT 2015-2019
- Rapport cartographie des processus
- répertoire des documents applicables

- **Rapport et documents institutionnels**

- AFNOR certification, GUIDE DE TRANSITION, « Révision des normes ISO 9001 et ISO 14001, L'ESSENTIEL DES VERSIONS 2015 », p.
- La norme ISO 31000V2010 « Management du risque-Principes et lignes directrices » ;
- La norme ISO 9001 V2008 « Systèmes de management de la qualité —Exigences » ;
- La norme ISO 9001 V2015« Systèmes de management de la qualité —Exigences » ;
- La norme ISO9000V2015 « Systèmes de management de la qualité —Principes essentiels et vocabulaire » ;

- **Webographie**

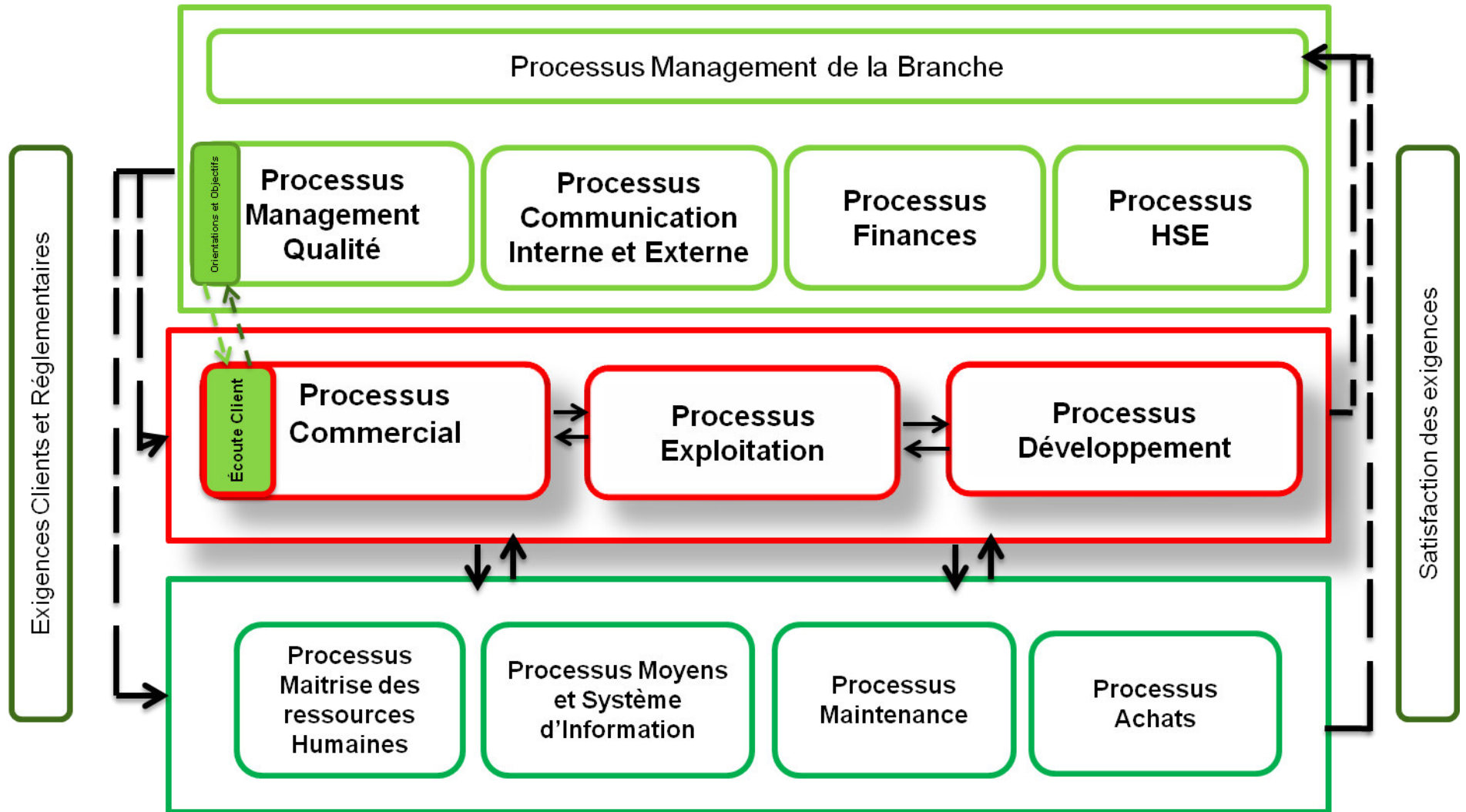
- https://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiEkoCe3YTMAhWGQZoKHXF9Al0QFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.iso.org%2Fiso%2Ffr%2Fiso_9001_moving_from_2008_to_2015.pdf&usg=AFQjCNFSjju1hneIxSGXhHiXikj3Het0_g&sig2=Zj0nQMj2qB0N7hATxP1i0Q&bvm=bv.119028448,d.bGs, consulté le 10/04/2016 à 21 :30
- www.naftal.dz , (consulté le 20/03/2016)
- www.sonatrach.com, consulté le 18/03/2016
- (http://www.utc.fr/~mastermq/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2009-2010/stages/lastennet/rapport.html), consulté le 13/04/2016
- BAZIN Hubert, conseil et formation, management de la qualité : la norme ISO 9001 : 2015, 12.03.2016, <http://bazin-conseil.fr/ISO-9001-version-2015.html>, consulté le 13/04/2016
- <https://qualite.ooreka.fr/comprendre/amdec>, (consulté le 20/05/2016)

ANNEXES

Sommaire des annexes

N°	Titre de l'annexe	p
01	La cartographie des processus de la Branche GPL	01
02	La politique Qualité de la branche GPL	02
03	L'organigramme du GMQ	03
04	Questionnaire de sondage	04
05	Table de KHI-DEUX	07
06	Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de V2008 à la V2015	08
07	Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015	17

Annexe N°01. La cartographie des processus de la Branche GPL





JPT

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.

Évoluant 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.

PERSPECTIVES

- 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.

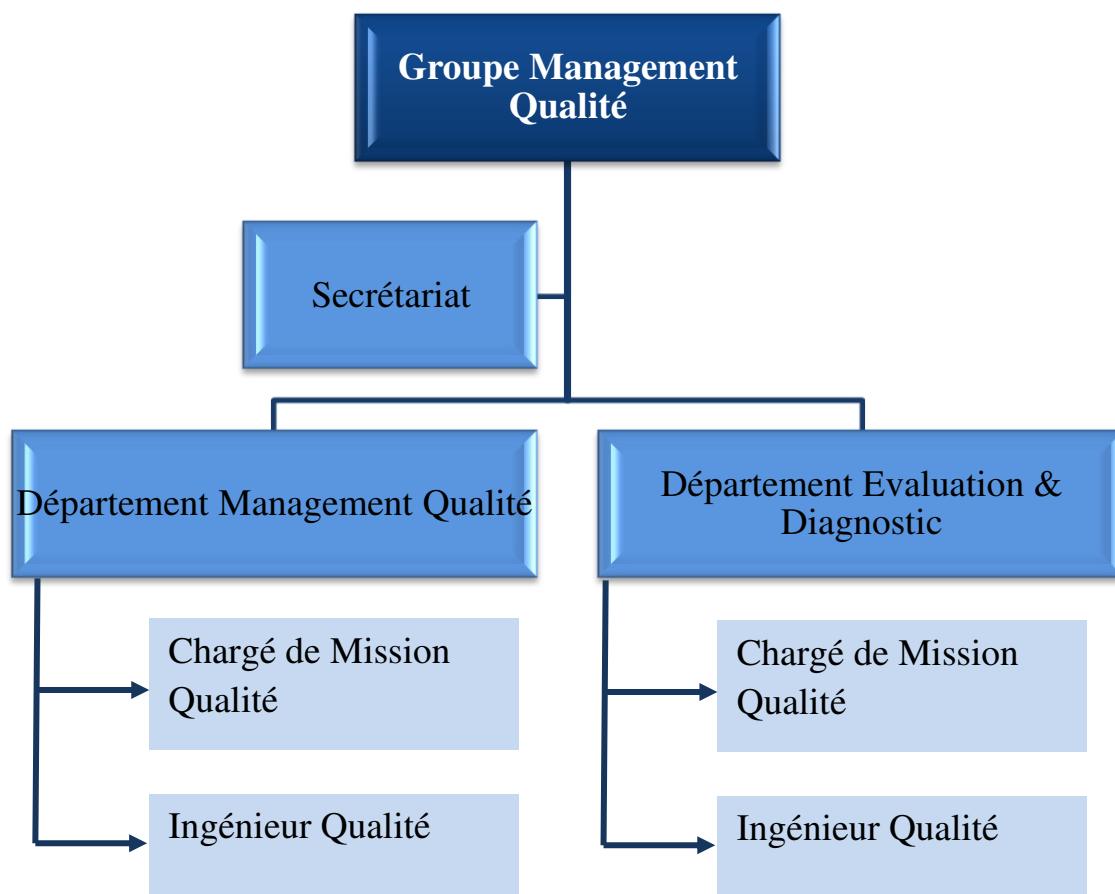
Je désigne, à cet effet, Mademoiselle **Karima BOUKHALFA**, Responsable du Système de Management de la Qualité au niveau de la Branche GPL pour assurer sa mise œuvre, la maîtrise de sa construction et sa pérennité.

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 MEHICHE



29 MAI 2013



Questionnaire de sondage

Bonjour,

Dans le cadre de la préparation d'un mastère professionnel en 'Management par la Qualité', ayant pour thème « mise en conformité d'un système de management de la qualité Version 2008 à la Version 2015 » nous avons élaboré ce questionnaire afin de mesurer votre aptitude à réussir le passage, nous vous prions de bien vouloir le renseigner.

Nous vous remercions pour votre collaboration, vos réponses nous seront très utiles !

Ce questionnaire est anonyme et vos réponses ne seront utilisées que dans le cadre de nos recherches.

- 1. Depuis quand travaillez-vous à NAFTAL B-GPL ?**
- d'(1) une année
- Entre (1) un an et (5) cinq ans
- + de (5) cinq ans
- 2. Depuis quand NAFTAL B/ GPL est-elle certifiée ISO9001 ?**
- d'(1) une année
- (1) un à(3) trois ans
- + de (3) trois ans
- 3. Combien de processus du SMQ NAFTAL B GPL a-t-elle déterminé ?**
- Huit (8)
- dix (10)
- douze (12)

I. PILOTE PROCESSUS

VOLET 1. La norme ISO 9001 Version 2008 appliquée au sein de La branche

- 1. Pilotez-vous l'un des processus ou êtes-vous responsable en partie d'un/plusieurs processus du Système de Management de la Qualité de l'entreprise?**
- Oui
- Non
- Un Processus
- Plusieurs processus
- Si « OUI »
- 2. Depuis quand avez-vous été nommés Pilote processus ?**
- Moins d'un an
- 1 à 3 ans
- supérieur à 3 ans
- 3. Avez-vous suivi des formations continues sur la norme ISO9001 V 2008 depuis votre nomination ?**
- Oui
- Non
- 4. Si « OUI », ces formations vous ont elles permis de mieux animer et gérer votre Processus et/ou activité ?**
- Oui
- Non
- 5. Êtes-vous impliqués dans la prise de décisions relatives au SMQ de l'entreprise?**
- Oui
- Non
- Si « OUI », quelles sont vos contributions ?
-
-

Annexe N° 04. Questionnaire de sondage

6. Sensibilisez-vous vos collaborateurs sur l'importance du SMQ? Oui
Non
7. Les impliquez vous dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus? Oui
Non
8. Pensez vous que l'amélioration continue du SMQ est indispensable ? Oui
Non

Si c'est oui, Pourquoi ?

.....
.....

VOLET 2. Transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

1. Savez vous qu'une nouvelle version de la norme ISO9001 a été publiée ? Oui
Non
2. Pensez vous que NAFTAL B GPL est prête pour cette transition ? Oui
Non

Si c'est non, pourquoi ?

.....
.....

Si c'est oui, quels sont les facteurs qui faciliteront cette transition ?

.....
.....

VOLET 3. Connaissances de la norme ISO 9001 V 2015

1. Avez-vous suivi des formations sur la nouvelle version de la norme ISO9001 ? Oui
Non

2. D'après vous, quelles sont les principaux changements apportés à la nouvelle version de la norme ?

.....
.....

II. ENSEMBLE DU PERSONNEL

VOLET 1. Appréciation de la norme ISO 9001 Version 2008 appliquée au sein de La branche

1. Avez-vous bénéficié des formations en continue sur la norme ISO 9001 Version 2008 et des formations dans le domaine du Management de la Qualité? Oui
Non

➤ Si « OUI », pouvez vous nous les citer ?

.....
.....

Annexe N° 04. Questionnaire de sondage

➤ ces formations vous ont-elles permis de mieux animer et gérer votre processus et/ou activité ?

Oui

Non

2. Suite à ces formations, considérez-vous aptes à sensibiliser vos collègues sur les exigences de la norme ?

Oui

Non

3. Considérez vous que cette formation a été bénéfiques par rapport à vos attentes ?

Très Satisfait

Satisfait

Peu satisfait

Pas du tout satisfait

4. Avez-vous contribué et/ou réalisé des travaux dans le cadre de la mise en place du SMQ ?

Oui

Non

Si « OUI », pouvez-vous nous les citer ?

.....

.....

5. Êtes-vous impliqués dans la prise de décisions relatives à l'amélioration du processus?

Oui

Non

Si « OUI », comment vous contribuez à cette amélioration ?

.....

.....

VOLET 2. Transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

1. Savez vous qu'une nouvelle version de la norme ISO9001 a été publiée ?

Oui

Non

2. D'après vous, quelles sont les principaux changements apportés à la nouvelle version de la norme ?

.....

.....

3. Pensez vous que NAFTAL B GPL est prête pour cette transition ?

Oui

Non

Si c'est non, pourquoi ?

.....

.....

Si c'est oui, quels sont les facteurs qui faciliteront cette transition ?

.....

.....

Annexe N° 05. Table de KHI-DEUX

pour d.d.l.	valeur de X à 0,90	valeur de X à 0,50	valeur de X à 0,30	valeur de X à 0,20	valeur de X à 0,10	valeur de X à 0,05	valeur de X à 0,02	valeur de X à 0,01	valeur de X à 0,001
1	0,0158	0,455	1,074	1,642	2,706	3,841	5,412	6,635	10,827
2	0,211	1,386	2,408	3,219	4,605	5,991	7,824	9,210	13,815
3	0,584	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	9,837	11,345	16,266
4	1,064	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	11,668	13,277	18,467
5	1,610	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	13,388	15,086	20,515
6	2,204	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	15,033	16,812	22,457
7	2,833	6,346	8,383	9,803	12,017	14,067	16,622	18,475	24,322
8	3,490	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	18,168	20,090	26,125
9	4,168	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	19,679	21,666	27,877
10	4,865	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	21,161	23,209	29,588
11	5,578	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	22,618	24,725	31,264
12	6,304	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	24,054	26,217	32,909
13	7,042	12,340	15,119	16,985	19,812	22,362	25,472	27,688	34,528
14	7,790	13,339	16,222	18,151	21,064	23,685	26,873	29,141	36,123
15	8,547	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	28,259	30,578	37,697
16	9,312	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	29,633	32,000	39,252
17	10,085	16,338	19,511	21,615	24,769	27,587	30,995	33,409	40,790
18	10,865	17,338	20,601	22,760	25,989	28,869	32,346	34,805	42,312
19	11,651	18,338	21,689	23,900	27,204	30,144	33,687	36,191	43,820
20	12,443	19,337	22,775	25,038	28,412	31,410	35,020	37,566	45,315
21	13,240	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	36,343	38,932	46,797
22	14,041	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	37,659	40,289	48,268
23	14,848	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	38,968	41,638	49,728
24	15,659	23,337	27,096	29,553	33,196	36,415	40,270	42,980	51,179
25	16,473	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	41,566	44,314	52,620
26	17,292	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	42,856	45,642	54,052
27	18,114	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	44,140	46,963	55,476
28	18,939	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	45,419	48,278	56,893
29	19,768	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	46,693	49,588	58,302
30	20,599	29,336	33,530	36,250	40,256	43,773	47,962	50,892	59,703

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentair		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
1- Domain e d'applic ation	11- Do maine d'applic ation	X	X	-identification des textes et évaluation de la conformité aux exigences réglementaires et légales applicables ; - mise en œuvre du SMQ à travers les processus identifiés et l'évaluation de l'efficacité au moyen des méthodes et critères identifiés (la mesure des objectifs, les audits, les revues de processus et de direction, les enquêtes satisfaction clients).			
4.1.	N.A		X	- diagnostic interne/externe réalisé avec la méthode SWOT ; - les orientations et le Objectifs fixés ont tenu compte de la cohérence avec les orientations de la Direction Générale.			
4.3.	4.1.			- le périmètre de couverture du SMQ concerne les activités du siège de la branche GPL, les activités des sièges, des centres opérationnels des districts Alger, Bêjaya, Batna, Khroub, Oran, Tlemcen, Béchar et la direction maintenance et réalisation (DMR). en termes de domaine d'application lié aux exigences de la norme l'exclusion concerne le Chapitre 7.3 (conception et développement). Cette exclusion a été justifiée dans le manuel Qualité.			
4.3.	1.2.	X	X	- les activités de la branche GPL dans le périmètre susvisé consiste en le transport, le stockage et la distribution des produits GPL fournit par SONATRACH, et manipulé jusqu'au client finale en l'état ; - les logigrammes des processus ont définis les séquences des activités, les données d'entrées et sorties associées à chaque étape avec renvoi si la nécessité de maîtrise s'impose vers des MO et des IT.			
4.4.	4.1.	X	X	les logigrammes des processus ont définis les séquences des activités, les données d'entrées et sorties associées à chaque étape avec renvoi si la nécessité de maîtrise s'impose vers des MO et des IT.			
4.4.	4.1.	X	X	- les interactions entre les processus sont représentées en matrice identifiant les flux d'informations et les données de sorties attendues des processus (la performance attendue) ; - formalisation des Processus, leur fiche d'identité, cartographie des Processus, leurs logigrammes déterminant les clients internes/externe, les données d'entrées et de sorties, ainsi que les TDB déterminant les mesures associées, identification des responsabilités et ressources nécessaires (traduite en opérationnel en Plan et Budget notifié annuellement).			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentaire		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
5.1.	5	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - formulation de l'engagement à travers l'établissement de la politique Qualité, qui a défini les orientations et les objectifs (tenant compte du contexte). sa communication a été assurée à travers la mise en œuvre d'un plan de communication en interne, mettant à contribution les outils suivants: affichage, briefing, réunion de déploiement et de sensibilisation, des flash info Qualité, et le site intranet ; les indicateurs de mesure, les TDB... (mesurable et apportant les actions correctives/préventives nécessaires) ; - les processus métier identifiés dans la cartographie des processus (EX, DV, CL) ont obéi dans leur formalisation et mise en œuvre aux exigences de la norme en matière de planification et méthodes et critères assurant la maîtrise du fonctionnement et l'évaluation de leur efficacité. une mise en œuvre opérationnelle des processus métier est assurée à des niveaux de maîtrise différente ; - séance de sensibilisation, déploiement, briefing, accompagnement sur les sites opérationnels, tenue des revues de processus et revues de direction en mettant à contribution un nombre important d'acteurs; - engagement de la direction affiché pour l'atteinte des objectifs définis. Analyse de non atteinte des objectifs avec identification des causes, notamment celles liées à l'attribution des ressources ; - un grand programme de formation a été réalisé ciblant la catégorie de cadre, et ciblant tous les thèmes en relation avec le Management de la Qualité (TDB, MRP, Analyse des risques, animateurs, auditeurs, conduite de réunion) ; - La mise en œuvre du SMQ a tenu compte de la réalité fonctionnelle des activités mais un parallélisme d'un système de gestion est toujours appliqué. La prise de décision compte aux actions en souffrance, notamment celles en interaction reste lente et affecte l'efficacité du système (l'arbitrage). la formalisation d'ordre du jour pour les 02 instances de prise de décision (existante dans le système de gestion classique) en tenant compte des données alimentant le SMQ et dans l'optique de prise de décision en sortie contribuant à la maîtrise de son fonctionnement et son efficacité ; 			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentaire		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
5.1.	5.2.	X	X	étude et segmentation du marché, formalisation de la relation client (contrat) formalisation des dispositions d'écoute: traitement, enregistrement et étude de la demande, vérification de la conformité du site du client... Etc.			
5.2.	5.3.	X	X	- fiche de suivi des objectifs, revue des processus, traitements des FTEA et clôture conformément aux échéances [Plan d'action, bilans plan d'action (corrective/ a moindre degré préventive)] ;			
5.3.	5.5.			- toutes les fonctions du périmètre ont fait objet de fiches de poste intégrées dans un manuel d'organisation, validées et transmis par structure. toutes les fiches de poste ont été mises à la disposition du personnel ; - La direction attribue tous les rôles pertinents conformément aux exigences de la norme ISO 9001 les fonctions créées dans le cadre du système ont fait l'objet de décisions désignations avec clarification des missions assignées. (pilote/ animateur/ auditeur/ vulcanisateur/ correspondant Qualité), les responsabilités ont été définies lors de la formalisation des dispositions du fonctionnement des Processus (logigrammes/MO/IT)			
6.1.	5.4.		X	planification du SMQ de la Branche se décline en plusieurs plan et planning ayant chacun un Objectif spécifique: TDB, documents et enregistrements nécessaires, les plans SMQ, HSE,... - actions préventives/correctives entreprises par l'entreprise ; - en préparation de mise en conformité du SMQ aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015, des réunions pour la réalisation de l'analyse des risques par processus ont été tenues durant la période 14/07/2015 au 27/08/2015, afin d'identifier les risques liés à chaque processus, les évaluer et planifier les actions correctives et /ou préventives à mettre en œuvre. cette analyse s'est réalisée sur la base d'une méthode déclinée par le GMQ inspiré par la méthode AMDEC et formalisée en MO			
6.2.	5.4.		X	- un TDB définissant les Objectifs déclinés par Processus en tenant compte de leur cohérence avec la Politique Qualité, ces Objectifs ont été mesuré et présenté à l'occasion des 2 Revues de Direction réalisées et dont certains ont été modifiés ou proposés comme			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentaire		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
				nouveaux Objectifs suivi de modification à 2 reprises du TDB SMQ ;			
6.3.	5.4.		X	Cf. 5.3. V2015			
7.1.2	6.2.	X	X	les dispositions de fonctionnement des processus mis en œuvre ont définis les responsabilités et RH nécessaires ;			
7.1.3.	6.3.	X	X	la gestion des infrastructures a été indexée au processus MSI qui a pris en charge la mise à disposition de toutes les infrastructures nécessaires au fonctionnement de tous les processus, la mise à disposition se fait au moyen d'une demande client qui prend en charge les produits et services			
7.1.4	6.4.	X	X	La gestion de l'environnement de travail a été indexée en terme de fonctionnement au processus HSE en tenant compte des aspects réglementaires liés à l'environnement, la SST, la gestion documentaire, aspects juridiques, RH et impactant tous les processus			
7.1.5.	7.6.	X	X	- la gestion des ESM a été indexée au processus MT, qui a définit les dispositions en terme de surveillance et de mesure pour être en conformité avec les exigences (réglementaires & normatives). Tous les équipements critiques identifiés ont fait l'objet de vérification / étalonnage périodique ; - les prestations d'étalonnages réalisées ont exigé le raccordement des étalons de référence utilisés aux étalons internationaux (un dossier technique des étalons de références est délivré avec les rapports de vérification d'étalonnage portant la référence de l'étalon utilisé).			
7.1.6.	N.A		X	- la formalisation des dispositions de fonctionnement des processus s'est basée sur la capitalisation d'un savoir faire opérationnel traduit en MO / IT ; - la mise en œuvre et le fonctionnement du système à travers ses processus a enregistré des dysfonctionnements sollicitant une investigation de causes et préconisation d'actions correctives contribuant à la maîtrise. les enregistrements associés prouvant la mise à jour des connaissances organisationnelles sont conservés.			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentaire		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
7.2.	6.2.	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - élaboration des les fiches de postes avec détermination des taches assignées et les exigences d'accès au poste ; - détermination d'une liste de fonction impactant la Qualité pour laquelle 2 campagnes d'évaluation de compétences ont été réalisées, tenant compte de l'extension du périmètre ; - formalisation des dispositions de sélection au recrutement tenant compte des exigences d'accès au poste prévu sur la fiche de poste avec réalisation de Tests psychotechniques, visites médicales d'aptitude & évaluation de la période d'essai ; - Les actions des formations planifiées sont les résultats d'une expression de besoins ciblés, les formations réalisées pour les années 2013 / 2014 / et 2015 ont fait l'objet d'évaluation de leur efficacité (évaluation à froid). 			
7.3.	6.2.2.	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - tout le personnel du périmètre a été sensibilisé par rapport à la politique et les Obj affichés. Le 1er périmètre a été destinataire d'une copie de la Politique Qualité collée à la fiche de paie du mois de Mars 2014 ; - sensibilisation du personnel quant à l'importance de leurs activités. plusieurs actions de sensibilisations et de déploiement ont été réalisées à l'effet de mettre en évidence aux acteurs concernés, leurs rôles, leurs responsabilités et l'importance de leurs activités. un niveau d'appropriation qui reste à améliorer. 			
7.4.	5.5.3.	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - dans le cadre du fonctionnement du processus CM un plan a été validé en fixant des cibles internes et externes, l'élaboration du plan a obéit à une structure normalisée tenant compte du Sujet à communiquer, les périodicités, les cibles et les moyens de communication ; - l'évaluation de l'efficacité des actions de communication reste à réaliser. 			
7.5.	4.2.	X		<ul style="list-style-type: none"> - des dispositions de maîtrise des documents et Enregistrements ont été formalisés en Procédure pour permettre la gestion des documents de la création à l'élimination ou l'archivage. de plus, les documents sous forme électronique ont été ciblés quant à leur maîtrise. Les DOE ont été concernés par les dispositions de maîtrise en termes d'identification et de veille. 			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentaire		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
8.1.	7.1.	X	X	En termes de planification des processus de réalisation identifiés (CL et EX..) ; - processus CL: les exigences clients sont déterminées contractuellement, affinées périodiquement par l'établissement d'une revue des exigences clients validée par les 2 parties et dont les commandes sont actualisées avant livraison sur le registre de commande et programme journalier et mensuel. - processus EX: les dispositions de libération produit ont été établies en tenant compte, des critères d'acceptation, des responsabilités en termes de libération, des plans de contrôles associés et la conservation des enregistrements en traçabilité de vérification et validation du produit.	C		
8.2.	7.2.	X	X	- en terme de communication, les dispositions prévues concernent: les contrats clients, les revues des exigences clients, et le traitement des réclamations orales et écrites de clients (IT traitement de la demande / commande et réclamation clients) ; - les exigences clients sont déterminées contractuellement, affinées périodiquement par l'établissement d'une revue des exigences clients validée par les 2 parties et dont les commandes sont actualisées avant livraison sur le registre de commande et programme journalier et mensuel. l'écoute en termes de réclamation est gérée par la mise en œuvre des dispositions prévues dans l'IT traitement des réclamations clients.		À améliorer	
8.4.	7.4.	X	X	- les dispositions de fonctionnement prévues pour le processus AC prennent en compte la partie Planification des achats, l'évaluation et la sélection conformément à la procédure de passation des marchés en vigueur ainsi que l'évaluation du Programme d'achat, et l'évaluation et réévaluation des fournisseurs. ces dispositions sont appliquées de manière exhaustive pour tous types d'achats. (produits et services) ; - un fichier fournisseur est alimenté systématiquement après une évaluation. (application informatisée dédiée à l'évaluation des fournisseurs et à la constitution du fichier) ; - les enregistrements constituant le dossier d'achat sont conservés ; - les obligations des 2 parties (Naftal fournisseur ou prestataire), en termes du type et étendue de la maîtrise, sont gérées par les dispositions contractuelles formalisées (transporteurs tiers, fournisseur, prestataires).		À améliorer	
8.5.1.	7.5.1.	X	X	Les dispositions des fonctionnements du processus EX prévoient les conditions de maîtrise de la réalisation du produit à travers la mise en œuvre des activités de libération produits		À améliorer	

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentaire		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
				tout en identifiant les critères d'acceptation du produit en sortie en relation avec le niveau de libération associé (en relation avec les caractéristiques exigées du produit). de plus l'activité de libération produit définit les conditions en termes de responsabilités (personnes compétentes chargées de la libération du produit), de contrôles associés (plan de contrôles Vrac et Conditionné) et d'enregistrements assurant la traçabilité.			
8.5.2.	7.5.3.	X	X	l'identification et la traçabilité du produit sont assurées conformément à l'IT Libération Produit, au moyen des plans de contrôle fixant les critères d'acceptations du produit à chaque niveau. Chaque niveau de libération fait l'objet d'un enregistrement conservé avec possibilité d'identification et traçabilité du produit tout au long de la chaîne, de l'approvisionnement à la libération finale.			
8.5.3.	7.5.4.	X	X	le transport du produit est la seule propriété du client qui est sous la responsabilité de l'entreprise. La réalisation et le suivi de ces prestations sont gérés contractuellement ou les droits du client sont consignés et préservés.			
8.5.4.	7.5.5.	X	X	La responsabilité en matière de préservation du produit des activités GPL reste engagée jusqu'à satisfaction de ses clients.			
8.5.5.		X	X	l'activité après livraison pour le cas des produits GPL mis à la disposition des clients concerne les aspects liés aux conséquences d'utilisation pour les citernes Propane et bouteilles de Gaz. Pour les installations Propanes des contrôles périodiques sont réalisés sur le site du client avec un suivi rigoureux de la réépreuve de la capacité mise à disposition. Un suivi rigoureux des accidents liés à l'utilisation de la bouteille de Gaz avec investigation de causes et actions correctives.			
8.6.	7.4.3.	X	X	l'identification et la traçabilité du produit sont assurées conformément à l'IT Libération Produit, au moyen des plans de contrôle fixant les critères d'acceptations du produit à chaque niveau. Chaque niveau de libération fait l'objet d'un enregistrement conservé avec possibilité d'identification et traçabilité du produit tout au long de la chaîne, de l'approvisionnement à la libération finale. (attribution de lots produits sur toute la chaîne de réalisation du produit Vrac & Conditionné)			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentair		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
8.7.	8.3.	X	X	Les cas de non conformités produit sont traités selon les dispositions de maîtrise du produit N-C, documentées dans la procédure système PS B GPL MQ 04 ainsi que la Procédure actions correctives / préventives			
9.1.1	8.2.3.	X	X	- pour permettre aux différents Processus de démontrer leur aptitude à atteindre les résultats planifiés, des méthodes et des outils ont été prévues dans le cadre de leur fonctionnement ;			
9.1.2.	8.2.1.	X	X	- la mesure de la satisfaction client quant à la Qualité des Produits et Services fournis par les activités couvertes par le SMQ s'effectue via des Enquêtes Satisfaction Clients. Un Planning/ Un Rapport d'Enquête de Satisfaction Clients avec des propositions d'amélioration présentées en Revue de Processus Commercial et en Revue de Direction. Les Réclamations Clients sont traitées ;			
9.1.3.	8.4.	X	X	- le recueil et l'analyse des données nécessaires pour démontrer la pertinence et l'efficacité du SMQ sont présentées à l'occasion des Conseils de Direction des Districts, des Conseils de Direction de la Branche, les Revues de Processus et Revue de Direction et donnent lieu à des plans d'actions d'amélioration ; - les données recueillies et analysées sont présentées conformément à l'ordre du Jour arrêté pour les Conseil de Direction de Districts, Conseil de Branche, des Revues de processus et de Direction ; - les performances des prestataires externes (fournisseurs produits & services) sont évaluées par rapport aux obligations contractuelles et l'évaluation prévue dans le processus AC, ces résultats sont transmis aux prestataires pour informations avec constitution d'une Base De Données fournisseurs à exploiter pour les prochaines sélections.			
9.2.	8.2.2.	X	X	- l'activité Audit Interne Qualité s'effectue conformément à la Procédure Audit Interne Qualité. Un Programme d'Audit est établi par le RMQ dans le cadre de la planification du SMQ en fixant l'objectif, le champ d'Audit, les critères et les ressources. La mise en œuvre du programme est assurée par un groupe d'Auditeurs Internes Qualité désignés et formés ; - une synthèse des Audits réalisés est préparée et présentée en Revue de Direction, elle			

Annexe N°06. Diagnostic de la mise en conformité Du SMQ de la norme ISO 9001 V 2008 à la V2015

ISO 9001 version 2015	ISO 9001 version 2008	Exigences documentair		Actions mises en œuvre au sein de la branche pour être conforme à la V 2008	Etat de la conformité		
		2008	2015		C	À améliorer	N.C
				comporte: * Le Nombre d'Audits réalisés, dont ceux réalisés dans les délais ; * Le Nombre d'FTE-A générées par type d'Ecart; * Les Propositions d'Actions Correctives.			
9.3.	5.6.	X	X	- le Directeur de la Branche GPL préside la revue du SMQ. Cette revue se tient annuellement. Elle est préparée et animée par le RMQ ; - une procédure système documentée, décrit les modalités pratiques de préparation et de conduite de la revue de Direction, en respectant les exigences de la Norme ; - l'ordre du jour arrêté tient compte de tous les points à examiner en éléments d'entrées de la RD à l'exception des résultats des analyses des risques réalisées par Pss et l'évaluation des actions préventives prévues.			
10.1.	8.5.1.	X	X	- pour améliorer en permanence l'efficacité du SMQ de la Branche GPL, des objectifs déclinés de la Politique Qualité pour chaque Processus sont établis et des Indicateurs de mesure d'efficacité ou de performance sont définis ; - l'atteinte des résultats est vérifiée lors de revues de Processus, d'Audit Internes ou de Réclamations clients ; - des actions d'amélioration sont mises en œuvre par chaque Pilote de Processus et la synthèse des actions réalisées et leur résultats sont exploitées en Revue de Direction.			
10.2.	8.5.2.	X	X	- la gestion des Actions prévues pour l'élimination des causes et/ou causes potentielles afin d'éliminer une non-conformité rencontrée et /ou potentielle, s'effectue conformément à la Procédure Système Actions Correctives et Préventive ; - les informations documentées conservées dans le cadre de la gestion des écarts constatés dans le fonctionnement du système font ressortir un nombre très importants d'actions correctives et limité ou pratiquement nul d'actions préventives ;			
6.1.	8.5.3.		X	- l'approche risque exigée par la norme impose une analyse des risques par Processus, liée à l'atteinte des Obj qui sera étayée par une grille d'évaluation et des actions préventives de réduction.			

Annexe N°07. Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Article	Version 2015	Article	Version 2008	
	Information documentée		documents	enregistrements
4.3	domaine d'application du SMQ	4.2.1 4.2.2	Référence aux procédures documentées Manuel Qualité : PS B GPL MQ 01 V 3 PS B GPL MQ 01 V 3 PS B GPL MQ 03 V 2 PS B GPL MQ 04 V 1 PS B GPL MQ 02 V 3 PS B GPL MQ 02 V 4 Manuel Qualité	Matrice d'interaction entre les processus
4.4.2	ce qui est nécessaire pour le fonctionnement des processus et pour donner l'assurance qu'ils sont mis en œuvre comme prévu	4.2.1.d	les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus : Instructions de Travail, Mode Opérateur, Logigramme, Enregistrements Qualité et les fiches Processus	
5.2.2	Politique Qualité	4.2.1	Politique Qualité & Objectifs Qualité : Politique qualité (Cf. annexe N° 2)	Rapport cartographie des processus Fiche de suivi- Objectifs Qualité
6.2.1	Objectifs Qualité			
7.1.5.1	la preuve d'adéquation des ressources pour la surveillance de la mesure	4.2.1 d 7.6	* les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus :	Résultat d'étalonnage et de vérification : Programme mensuel de Vérification Fiche de Vie Inventaire des Equipements de Surveillance et de Mesure Etiquette d'état de vérification/ étalonnage Plan des opérations de contrôles réglementaires des équipements et installations Planning de vérification / étalonnage les rapports de vérification d'étalonnage
7.1.5.2	la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification si les étalons de mesure internationaux ou nationaux n'existent pas	7.6		* Enregistrement de la référence d'étalonnage si absence d'étalons nationaux ou internationaux et des résultats d'étalonnage et de vérification : Cités ci-dessus

Annexe N°07. Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Article	Version 2015	Article	Version 2008	
	Information documentée		documents	enregistrements
7.2	les preuves de compétences des personnes effectuant, sous le contrôle de l'organisme, un travail qui a une incidence sur les performances et l'efficacité du SMQ	6.2.2	MO recrutement MO formation IT évaluation des compétences	Enregistrements de formations, savoir-faire et expérience : Les enregistrements liés aux (MO recrutement MO formation, IT évaluation des compétences)
7.5.3.2	Les informations documentées d'origine externe que l'organisme juge nécessaires à la planification et au fonctionnement du SMQ	4.2.3 f	Maîtriser les documents d'origine externe : MO concernant la veille réglementaire et normative	Répertoire des documents d'origine externe (les DOE ont été identifiés, enregistrés et répertoriés dans le répertoire des Documents d'Origine Externe (EQ BGPL MQ 05)
8.1	la preuve que les processus ont été réalisés comme prévu et que les produits et services sont conformes aux exigences applicables	7.1		Enregistrements prouvant que les processus et le produit satisfont aux exigences : <ul style="list-style-type: none"> - rapport enquête satisfaction client, - planning enquête de satisfaction client - revue des exigences client GPL "réseau" - planning enquête de satisfaction client - registre d'écoute clients - revue des exigences client GPL "consommateur " - registre demande clients - programme journalier des ventes GPL -programme mensuel des ventes GPL -rapport mensuel des ventes GPL -plan de contrôle GPL vrac -fiche de réception / enlèvement -registre de quart -état de chargement GPL vrac pour la livraison -état de chargement livraison/ravitaillement conditionné (ZONE DE STOCKAGE) -plan de contrôle des produits GPL conditionnent - check List de contrôle ce/MCE - fiche de suivi stockage / déstockage ce / MCE
8.2.3.2	les résultats de la revue et toute nouvelle exigence relative aux produits et services.	7.2.2		Enregistrements des résultats de revues d'exigences et actions qui en résultent : <ul style="list-style-type: none"> - différents types de contrats (clients non codifiés, consignation d'emballages, auto ravitailleur

Annexe N°07. Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Article	Version 2015	Article	Version 2008	
	Information documentée		documents	enregistrements
				portant vente de gaz butane conditionné, portant vente et livraison de gaz butane conditionné.....) - Revue des exigences client GPL "réseau" - Registre d'écoute clients - Revue des exigences client GPL "Consommateur" - Registre demande clients - Programme journalier/ mensuel des ventes GPL
8.3.2	la satisfaction des exigences relatives à la conception et au développement			
8.3.3	éléments d'entrée de la conception et du développement.	7.3.2		Enregistrement des éléments d'entrée de conception
8.3.4	activités de revue, vérification, et validation relatives à la conception et développement	7.3		Enregistrement des résultats de revues de conception (7.3.4), des vérifications (7.3.5), des validations (7.3.6) et des revues de modifications (7.3.7) de conception et des actions nécessaires.
8.3.6	modification de la conception et développement avec les résultats de la revue, des autorisations et des actions entreprises			
8.4.1.	Les activités relatives aux prestataires externes, leur évaluation, la sélection, la surveillance des performances et réévaluation ainsi que les actions qui en résultent	7.4.1	IT concernant : évaluation et réévaluation des fournisseurs	Enregistrement des évaluations de fournisseurs et des actions nécessaires - Fiche d'évaluation et de réévaluation du fournisseur - Barème de Pondération des Critères d'Evaluation et de Réévaluation du Fournisseur - Fichier Fournisseurs - Programme d'Achats (Investissement et Fonctionnement) - Planification Avancement Projet
8.5.1	les caractéristiques des produits et services et les résultats à obtenir	7.5.1	Informations décrivant les caractéristiques du produit; Instructions de travail nécessaires;	

Annexe N°07. Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Article	Version 2015		Version 2008	
	Information documentée	Article	documents	enregistrements
8.5.2	la traçabilité des éléments de sortie lorsque la traçabilité est une exigence,	7.5.3	IT libération produit	<p>Enregistrement de l'identification unique du produit si exigence de traçabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de contrôle GPL vrac - fiche de réception / enlèvement - registre de quart - état de chargement GPL vrac pour la livraison - état de chargement livraison/ravitaillement conditionne (zone de stockage) - plan de contrôle des produits GPL conditionnés - check List de contrôle ce/MCE - fiche de suivi stockage / déstockage CE / MCE
8.5.3	ce qui s'est produit si la propriété d'un client ou d'un prestataire externe est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation,	7.5.4		<p>Enregistrement de la notification au client de perte, endommagement ou impropriété à l'usage de sa propriété :</p> <p>contrat clients et prestataires</p>
8.5.6	les résultats de la revue des modifications relatives à la production ou à la prestation de services, la ou des personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires issues de la revue.	7.5.2		<p>Résultat de validation des Pss de Production et de répartition de services : - - - constitution de base de données des non conformités par natures</p> <ul style="list-style-type: none"> - PV de constatation retour produit- IDG
8.6	Les preuves de la conformité aux critères d'acceptation et la traçabilité jusqu'à la (aux) personne(s) ayant autorisé la libération des produits et services.	8.2.4	IT concernant Libération produit	<p>Preuve de la conformité aux critères d'acceptation</p> <p>Enregistrement de la personne ayant autorisé la libération du produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de contrôle GPL vrac - fiche de réception / enlèvement - registre de quart - état de chargement GPL vrac pour la livraison - état de chargement livraison/ravitaillement conditionne (zone de stockage) - plan de contrôle des produits GPL conditionnés - check List de contrôle ce/MCE - fiche de suivi stockage / déstockage ce / MCE

Annexe N°07. Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

Article	Version 2015	Article	Version 2008	
	Information documentée		documents	enregistrements
8.7.2	Les non-conformités des éléments de sorties, les actions, les dérogations, les autorités ayant décidé les actions	8.3	Procédure de la maîtrise du produit N.C	Enregistrement de la nature des non-conformités et des actions ultérieures, y compris les dérogations : FTEA + disposition exigée par la norme formulée sous forme de correspondance (DEROGATION)
9.1.1	les résultats de l'évaluation de la performance et de l'efficacité du SMQ			
9.2.2	preuves de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.	8.2.2	Procédure d'audit	Enregistrement des audits et de leurs résultats : -Fiches d'évaluation de l'auditeur et/ou auditeur stagiaire - programme d'audit -rapport d'audit - fiche d'évaluation du responsable de l'équipe d'audit - mandat d'audit - fiche de vie-fonction auditeur
9.3.3	Éléments de sortie de la revue de direction	5.6	Procédure documentée de la Revue de Direction	Enregistrements de revue de direction : -Compte rendu de la Revue de Direction -Ordre du jour de la Revue de Direction
10.2.2	Preuves de la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement et des résultats de toute action corrective.	8.5.2		Enregistrement des résultats des actions correctives Plan d'action Bilan du plan d'action FTEA PV de conseil District PV conseil Branche
	Actions intégrées au 6.1, informations documentées selon le § 4.4	8.5.3		Enregistrement des résultats des actions préventives : Plan d'action Bilan du plan d'action FTEA PV de conseil District PV conseil Branche

Annexe N°07. Analyse documentaire pour la transition de la norme ISO 9001 V 2008 à la V 2015

<u>Article</u>	Version 2015	<u>Article</u>	Version 2008	
	<u>Information documentée</u>		<u>documents</u>	<u>enregistrements</u>
		4.2.3	Procédure documentée de maîtrise des documents : PS B GPL MQ V 3	
		4.2.4	Procédure documentée de maîtrise des enregistrements PS B GPL MQ 01 V 3	
		8.2.2	Procédure documentée d'audit interne PS B GPL MQ 03 V 2	
		8.3	Procédure documentée de maîtrise du produit non conforme PS B GPL MQ 04 V 1	
		8.5.2	Procédure documentée d'actions correctives PS B GPL MQ 02 V 3	
		8.5.3	Procédure documentée d'actions préventives PS B GPL MQ 02 V 4	

Table des matières

Liste des Tableaux

Liste des graphes

Liste schémas

Liste des abréviations

Résumé

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE I. LE SYSTEME MANAGEMENT DE LA QUALITE DE L'ENTREPRISE NAFTAL (BRANCHE GPL).....	5
Section 1. Présentation du groupe SONATRACH et de sa filiale NAFTAL (vision, politique, valeur).....	6
1. PRÉSENTATION DU GROUPE SONATRACH	6
1.1. Principales missions du groupe SONATRACH.....	7
1.2. Produit de la SONATRACH	7
2. HISTORIQUE ET STATUT DE NAFTAL.....	8
2.1. Orientations générales pour l'élaboration des projets des plans annuel 2015 et à moyen terme 2015-2019.....	9
2.2. Santé, sécurité, environnement et qualité.....	10
2.3. Objectifs des ventes de produits pour la branche GPL arrêtés sur la période 2015-2019 11	
Section 2. Genèse de la mise en place du Système Management de la Qualité au niveau de la branche GPL.....	11
1. MISSIONS PRINCIPALE DE LA BRANCHE GPL	11
2. PRODUITS COMMERCIALISÉS	13
3. MOYENS HUMAINS ET MATERIELS	13
a. Moyens humains.....	13
b. Moyens matériels.....	15
4. PARCOURS QUALITÉ DE LA BRANCHE GPL	15
➤ Planification de la certification.....	15
➤ Le choix de l'organisme	17
➤ La certification.....	17
➤ Audit de surveillance N°1 et N° 2	18
CHAPITRE II. PRÉPARATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES CHANGEMENTS AU SEIN DE LA BRANCHE	20

Section 1. Analyse et interprétation des résultats de l'étude par questionnaire	21
1. LE MILIEU DE L'ENQUÊTE.....	21
2. LA PROCÉDURE D'ÉCHANTILLONNAGE	21
a. La méthode probabiliste	22
b. La méthode non probabiliste (ou méthode empirique).....	22
3. STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE.....	23
4. LES TYPES DE QUESTIONS	24
5. MÉTHODES DE TRAITEMENT DES DONNÉES	24
6. LE CHOIX DES TESTS A APPLIQUER	25
7. ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	25
7.1. L'analyse uni-variée	26
a. PILOTE PROCESSUS	27
b. ENSEMBLE DU PERSONNEL	30
7.2. L'analyse bi-variée	34
8. SYNTHÈSE DES RESULTATS	36
Section 2. Actions à mettre en œuvre pour assurer la conformité du Système Management de la Qualité aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001 Version 2015	37
1. ÉVOLUTION DE LA NORME ISO 9001	37
2. LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS DANS LA NOUVELLE VERSION.....	38
3. RESUMÉ DU DIAGNOSTIC SELON LES CHAPITRES DE LA NORME ISO 9001 (DE LA VERSION 2008 À LA VERSION 2015).....	39
3.1. Chapitre 4.....	40
3.2. Chapitre 5	40
3.3. Chapitre 6.....	41
3.5. Chapitre 8	42
3.6. Chapitre 9.....	42
3.7. Chapitre 10	43
4. L'ANALYSE DOCUMENTAIRE.....	44
5. PLAN D'ACTION ISSU DU DIAGNOSTIC	45
CHAPITRE III LE PROCESSUS MAINTENANCE DE LA BRANCHE GPL	60
Section 1. Analyse globale du Processus maintenance	61
1. DÉFINITION DE LA MAINTENANCE	61
2. BUTS ET OBJECTIFS DE LA MAINTENANCE.....	61
2.1. But de la maintenance	62

2.2. Objectifs de la maintenance	62
3. LES TYPES DE LA MAINTENANCE.....	62
4. NIVEAUX DE LA MAINTENANCE	63
5. PLAN D’ACTION DU PROCESSUS MAINTENANCE DE LA BRANCHE GPL	63
Section 2. Analyse des risques du processus maintenance	64
1. QU’EST CE QU’UN RISQUE ?.....	64
2. DÉFINITION DE LA GESTION DES RISQUES	65
3. OUTILS DE L’ANALYSE DES RISQUES	65
3.1. Généralités sur l’AMDEC ?	65
a. Définition de la méthode	65
b. Types de l’AMDEC.....	65
Schéma : N° 7. Types de l’AMDEC	66
c. Élaboration de l’AMDEC	66
4. RÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L’AMDEC.....	68
5. SUGGESTIONS ET PISTES D’AMÉLIORATION	82
5.1. Main d’œuvre	82
5.2. Matériel	83
5.3. Méthode.....	83
5.4. Moyen.....	83
5.5. Milieu	83
CONCLUSION GÉNÉRALE	84
BIBLIOGRAPHIE	
ANNEXES	