

Master Sciences et Techniques CAC Ageq

Chimométrie et Analyse Chimique : Application à la gestion de la qualité

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Pour l'Obtention du Diplôme de Master Sciences et Techniques

Initiation à la mise en place de la norme ISO 9001 au sein de la société HAI AGRO

Présenté par:

Hayat Boudouarine

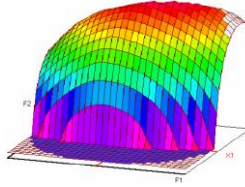
Encadré par:

- M. Hafid Qarai HAI AGRO
- M. Mohammed El Asri FST FES

Soutenu Le 21 juillet 2022 devant le jury composé de :

- Pr. Ihssane Bouchaib (FST FES)
- Pr. Boulahna Ahmed (FST FES)
- Pr. Lhassani Abdelhadi (FST FES)

Stage effectué à la société HAI AGRO AGADIR



Master ST CAC Ageq

Mémoire de fin d'études pour l'obtention du Diplôme de Master Sciences et Techniques

Hayat Boudouarine

Année Universitaire : 2021/2022

Titre : initiation à la mise en place de la norme ISO 9001 au sein de la société HAI AGRO

Résumé

Une démarche qualité est un outil de changement créant une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'entreprise (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (qualité externe). Cela favorise la pérennité et le développement de l'entreprise. Une démarche qualité est avant tout un véritable projet d'entreprise participatif qui doit être porté par la direction et impliquer tout le personnel

De ce fait Le présent Projet de Fin d'études, a pour objet de lancer une initiation à la certification selon la norme ISO 9001 Version 2015 au sein de l'entreprise HAI AGRO

Mots clés : ISO 9001, système de management de la qualité (SMQ), approche processus et diagnostic

Dédicace

Je dédie ce travail à

Mon père Mohamed Boudouarine et à ma mère Fatiha El Hajjioui qui m'ont toujours entouré et motivé à devenir meilleur par leur immense sacrifice, leur disponibilité

Je tiens à présenter mes reconnaissances et mes remerciements à mon mari M. Abdelhadi Chahboune qui n'a jamais cessé de me soutenir pour que je puisse finir mes études et avoir une bonne formation et surtout être le meilleur et à qui je voudrais exprimer mes affections et mes gratitude.

A mes chères sœurs et mon frère qui ont été et vont rester toujours la source de soutien moral durant toutes les années d'études, Qu'ils trouvent ici toutes mes expressions de respect et d'amour

Remerciement

Je désire profiter de l'occasion qui m'est donnée pour remercier toutes les personnes qui m'ont apporté un grand soutien lors de la rédaction de ce mémoire

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à mon professeur et encadreur Mr. Mohammed El Asri pour son aide et sa précieuse attention et Mr. Hafid Qarai qui m'a aidé dans mes recherches et a mis à ma disposition leurs documentations.

Ainsi j'adresse mes remerciements mes enseignants : veuillez trouvez ici l'expression de ma reconnaissance pour vos temps précieux, vos efforts inlassables, vos idées, vos informations et votre formation.

Listes des figures

Figure 1 : organigramme de la société HAI AGRO.....	11
Figure 2 : produits de la société HAI AGRO.....	12
Figure 3 : marques de la société HAI AGRO.....	12
Figure 4 : Logo de la société HAI AGRO.....	13
Figure 5 : les questions basées dans le QQQQCP appliquées à ce projet.....	14
Figure 6 : les avantages de la norme ISO 9001 pour une entreprise.....	18
Figure 7 : représentation schématique des éléments d'un processus.....	24
Figure 8 : représentation de la structure de la norme ISO 9001 version 2015 dans le cycle PDCA.....	27
Figure 9 : temps de parcours d'une démarche qualité.....	28
Figure 10 : les étapes d'une démarche qualité.....	28
Figure 11 : représentation d'un processus faisant apparaître les 7 M caractérisant un processus.....	29
Figure 12 : les principales missions du pilote processus.....	30
Figure 13 : la matrice de l'analyse SWOT.....	34
Figure 14 : la matrice SWOT pour la société HAI AGRO.....	35
Figure 15 : les onglets de l'autodiagnostic.....	36
Figure 16 : échelles d'évaluation des niveaux de véracité et de conformité.....	37
Figure 17 : onglet de l'outil diagnostique sur la norme ISO 9001 : 2015.....	37
Figure 18 : graphe radar des résultats globaux de l'évolution sous les 7 articles de l'ISO 9001 : 2015.....	38
Figure 19 : graphe radar des résultats détaillés d'une évaluation sur 28 sous-articles de l'ISO 9001 : 2015.....	38
Figure 20 : graphe radar par article de l'autodiagnostic selon la norme ISO 9001 : 2015.....	39
Figure 21 : extrait de la fiche de déclaration de conformité selon la norme ISO 17050.....	40
Figure 22 : quelques conseils pour atteindre le respect des exigences selon la norme ISO 9001 : 2015.....	41

Liste des abréviations

AM3D : association marocaines des 3 D (dératisation, désinfection, désinsectisation)

HAI AGRO : hygiène en industrie agro-alimentaire

ISO : organisation internationale de normalisation

PDCA : planifier, développer, contrôler, agir

QQOQCP : Qui, Quoi, Ou, Quand, Comment et Pourquoi

SMQ : système de management de qualité

SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

W.E : walter – Edward

Sommaire

Introduction générale	9
Chapitre 1 : présentation de la société, la problématique	10
I Présentation de la société HAI AGRO.....	11
1- Organigramme de la société.....	11
2- Gamme des produits et des marques de la société.....	12
3- Sa mission principale et ses services.....	13
II Problématique de la société.....	14
Chapitre II : généralité sur la norme ISO 9001.....	15
I. Historique.....	16
II. Introduction à la norme.....	16
1- Caractéristiques de l'ISO 9001.....	17
2- Les aspects de l'ISO 9001.....	17
3- Les apports bénéfiques de la norme ISO 9001 pour l'entreprise.....	18
Chapitre 3 : système de management de qualité	20
I Généralité sur le système de management de qualité.....	21
1- Les principes de système de management de qualité.....	21
1-1. L'orientation client.....	22
1-2. Le leadership de la direction.....	22
1-3. L'implication du personnel.....	22
1-4. L'approche processus.....	23
1-5. L'approche systémique.....	23
1-6. L'amélioration continue.....	23
1-7. L'approche factuelle.....	23
1-8. Les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.....	23
2- Approche processus	24
3- Approche par les risques.....	24
3-1. Identification des risques et opportunités.....	25
3-2. Planification des actions à entreprendre en vue d'apaiser les risques.....	25
3-3. la mise en œuvre des entreprises	25
3-4. évaluation de l'efficacité des actions entreprises.....	25
4- Cycle PDCA	26
5- La démarche qualité	27
Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité.....	32

I.	Analyse SWOT.....	33
	1- Généralité.....	33
	2- Principe.....	33
	3- La matrice de l'analyse SWOT.....	34
II.	Diagnostic.....	35
	1- Généralité.....	35
	2- Outil d'autodiagnostic.....	35
	2-1. mode d'emploi.....	36
	2-2. exigences.....	36
	2-3. résultats et actions.....	37
	2-4. résultats par articles.....	39
	2-5. déclaration de la conformité.....	40
	2-6. conseils.....	40
	Conclusion et perspectives.....	42
	Références web-graphiques.....	43

Introduction générale

grâce à La forte concurrence alimentée par l'égalité d'accès aux nouvelles technologies de pointes partout dans le monde, a obligé les entreprises à confirmer leurs niveaux d'organisation et de performances à travers des recours vers des tierces parties : c'est le concept de la certification. Et c'est le cas pour la société HAI AGRO qui est une société qui s'intéresse essentiellement à la fabrication des matériels et des produits d'hygiène a décidée d'initialiser la mise en place de la norme ISO 9001

Dans le cadre de mes études au Master 2, spécialité chimométrie et analyse chimique à l'Université Sidi Mohamed Ben Abdellah, Faculté des Sciences et Technique Fès. Le stage professionnel a été réalisé au sein de la société HAI AGRO. Ce stage de longue durée correspond à la fin de mes études.

J'ai eu l'opportunité d'appliquer en pratique mes connaissances acquis lors de la formation master et dans ce stage que j'ai réalisé dans le domaine de la qualité. J'ai pu aussi acquérir une expérience professionnelle significative dans un domaine très ambitieux. Le sujet de ce stage m'a porté beaucoup de satisfaction.

Donc, à travers ce PFE, nous allons initier une démarche qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 afin de remédier aux écarts et d'améliorer la performance globale de l'entreprise ainsi accroître son organisation interne, et améliorer son potentiel concurrentiel et sa stratégie globale.

Cette étude comporte 4 chapitres :

Chapitre 1 : présentation de la société et problématique

Chapitre 2 : généralités sur l'ISO 9001

Chapitre 3 : système de management de qualité

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO

Chapitre 1 : présentation de la société et problématique

Chapitre 1 : présentation de la société et problématique

I. Présentation de la société HAI AGRO

HAI AGRO est une société de responsabilité limitée (SARL) et un membre de l'association AM3D.

La société HAI AGRO est un acteur purement marocain dans le domaine de l'hygiène industrielle avec une philosophie basée sur l'innovation, le partenariat-client, HAI AGRO propose des produits et matériels conçus avec la toute dernière technologie et offre des services de proximité aisément performant. De ce fait HAI AGRO a la capacité de s'adapter à tous les besoins quels que soient les marchés : industrie, hôtellerie, restauration, moyen et grande surface, hôpitaux.....ainsi, elle possède tous les moyens pour mettre à la disposition de ses clients et partenaires une véritable logistique de services alliant souplesse et réactivité.

1- Organigramme de la société

La chose la plus remarquable dans l'organigramme de HAI AGRO, c'est l'absence d'un service Qualité : cette absence est en fait parmi les causes principales de l'instabilité de la performance. (Voir **figure 1**)

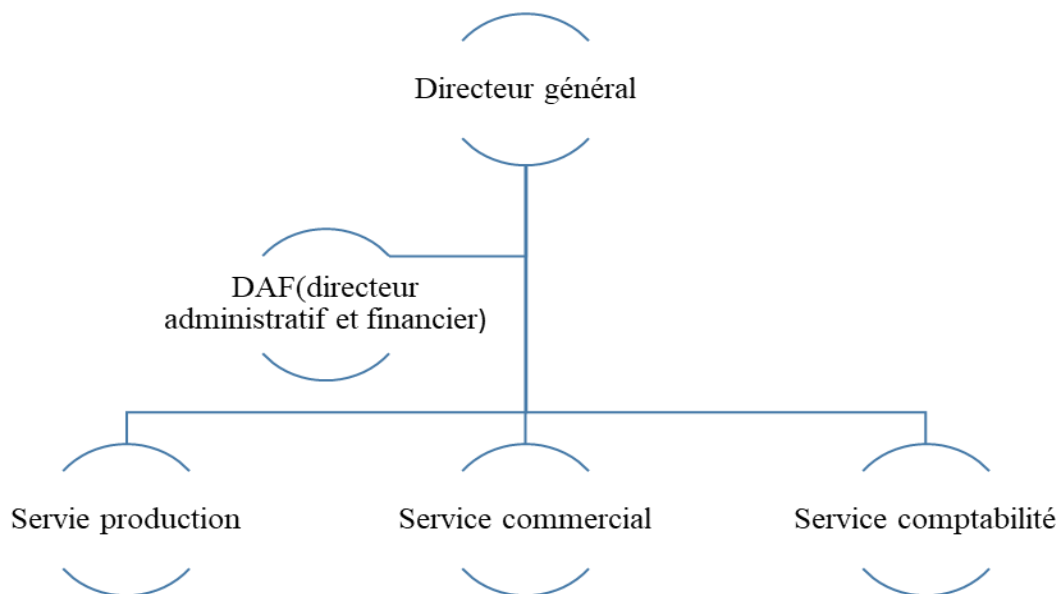


Figure 1 : organigramme de société HAI AGRO

2- Gamme des produits et des marques de la société HAI AGRO

• Ses matériels d'hygiène

- Accessoires de nettoyage
- Aspirateurs
- Auto laveuse

- Distributeurs
 - Mono brosses
 - Poubelles
- **Ses produits de nettoyage**
 - Agroalimentaire
 - Hygiène en restauration
 - Gamme papier
 - Linge
- **ses produits anti nuisibles**
 - Anti insectes
 - Anti pigeons
 - Anti rongeurs

La société présente une très grande diversité en produits d'hygiène qui sont présentés dans la figure suivante (voir **figure 2**)



Figure 2 : produits de la société « HAI AGRO »

L'ensemble des marques de l'entreprise sont présentés dans la figure suivante (voir **figure 3**)



Figure 3 : marques de la société « HAI AGRO »

3-Sa mission principale et ses services

HAI AGRO cherche à offrir aux particuliers et aux professionnels des produits purement marocain et hautement qualifiés. Relevant de l'univers d'hygiène domestique, corporelle et automobile.

Chapitre 1 : présentation de la société et problématique



Figure 4: Logo de la société HAI AGRO

- **Ses services**

HAI AGRO offre un service professionnel de désinfection et traitement des nuisibles au Maroc, elle possède une équipe spécialiste en :

- **Dératisation** : service professionnel de dératisation, au Maroc les plus répons sont les rats, les surmulots et les souris. Restaurants, hôtels, caves d'immeubles aux habitations quel que soit le lieu d'infestations ils peuvent vous en débarrasser définitivement.
- **Désinfection** : la désinfection bactériologique et contre coronavirus COVID-19, nécessite une application rigoureuse des traitements ainsi que la maitrise des matières actives utilisées, le choix ciblé et la méthodologie suivie par HAI AGRO vous assurent le résultat
- **Désinsectisation** : les insectes constituent la majorité des parasites nuisibles à la propreté des locaux et à la santé des personnes. Il existe ainsi divers type de traitements et de modes d'applications pour chaque espèce d'insecte ciblée par HAI AGRO

II. Problématique

- La problématique majeure pour l'entreprise HAI AGRO, l'absence d'un Système de Management de la Qualité qui peut garantir à la fois, une organisation interne solide et une pérennité de l'entreprise en interne mais aussi une performance mesurée et suivi et un bon positionnement concurrentiel en externe.

Les conséquences de cette absence, sont principalement :

- Pas de pistes d'amélioration de la performance en absence d'un système de management de la qualité basé sur la surveillance et la mesure.
- Absence d'une vision stratégique pour l'entreprise (Politique Qualité).

Chapitre 1 : présentation de la société et problématique

- Perte de parts de marché à cause de l'absence de mesure de la satisfaction clients Le personnel n'est pas impliqué du tout dans la stratégie de l'entreprise.
- Les problèmes Qualité sont récurrents à cause de l'absence de l'analyse efficace des causes.
 - QQQQCP

Pour clarifier la problématique de ce projet de stage l'outil QQQQCP, ce qui signifie « Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? », Est un point de départ essentiel pour mieux cerner le sujet et les attentes du projet. Cela permet de se poser des questions qui aident à cadrer les éléments d'un problème avant de lui résoudre

Voici un schéma qui illustre les questions basées dans le QQQQCP appliquées à ce projet (voir figure 5)

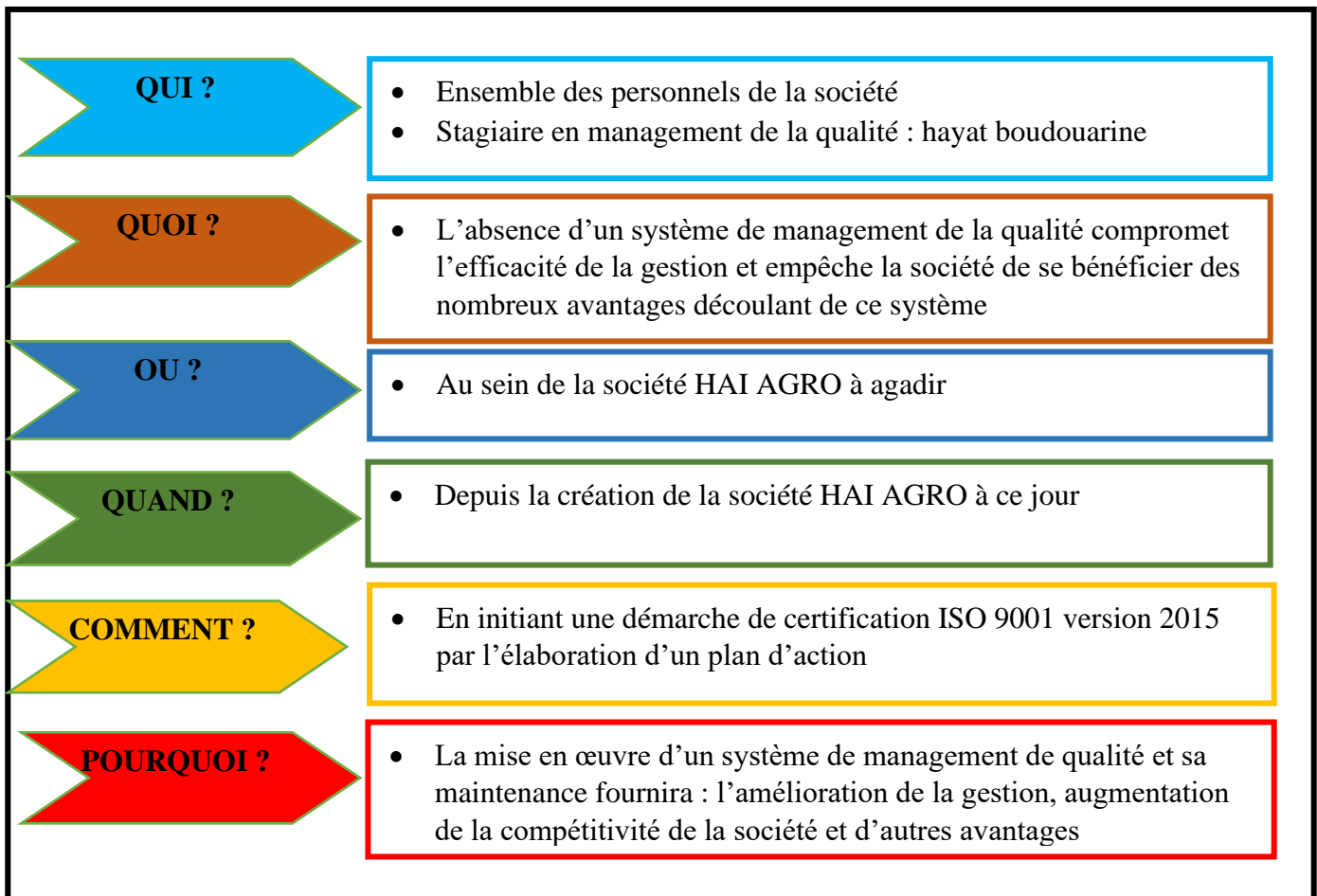


Figure 5 : les questions basées dans le QQQQCP appliquées à ce projet

Chapitre 2 : généralité sur la norme ISO 9001

Chapitre 2 : généralité sur la norme ISO 9001

I Historique

La norme ISO 9001 a été publiée pour la première fois en 1987 et depuis son introduction il y a eu quatre révisions majeures de la norme.

La dernière révision de cette norme a été remplacée en septembre 2015 par la version précédente ISO 9001 en 2008 et il s'agit de la première révision majeure depuis 2000, mais il y'a pas de changements significatifs dans la langue, le format au d'autre aspects de sa conception.

⇒ Les versions 1987 et 1994 de la norme ISO 9001 étaient fondées sur le principe de L'assurance qualité pour qu'un organisme puisse donner confiance a priori sur sa capacité à livrer un produit conforme en résumé on peut dire quelle prenaient peu en compte la satisfaction réelle de l'utilisateur final. [1]

- ISO 9001 : **Systèmes de management de la qualité** : Exigences pour la conception, le développement, la production, l'installation et le service après-vente
- ISO 9002 : **Systèmes de management de la qualité** : Exigences pour la production, l'installation et le soutien après-vente
- ISO 9003 : **Systèmes de management de la qualité** : Exigences pour les procédures de contrôle qualité (contrôle final plus essais).

⇒ La version 2008 remet le client au sommet de la pyramide le fournisseur doit donc l'aider

À identifier son besoin réel et s'assurer que ce besoin a été satisfait en mesurant le niveau de satisfaction de son client.

⇒ La dernière version de l'ISO 9001 a été publiée en septembre 2015, intègre donc mieux les Enjeux internes et externes d'un organisme et les risques associés. Elle s'appuie sur les huit principes de la qualité (orientation clients, leadership, implication du personnel, approche processus, management par approche système, amélioration continue, approche factuelle, relations mutuelles bénéfiques avec les fournisseurs)

Toutes les exigences de l'ISO 9001 :2015 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quelle que soient son type ou sa taille, ou les produits et les services qu'il fournit.

Chapitre 2 : généralité sur la norme ISO 9001

II Introduction à la norme

L'ISO 9001 est une norme publiée par l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO). Cette organisation non gouvernementale cherche à promouvoir la normalisation afin de faciliter les échanges de biens et de services sur le plan international.

Elle garantit la démarche qualité d'une organisation, une organisation est certifiée ISO 9001 signifie qu'elle est en mesure de démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services qui répondent et dépassent les attentes des clients et des autorités réglementaires. [1]

1- Caractéristique de la norme ISO 9001

Parmi les caractéristiques de l'ISO 9001 on peut trouver :

- **Réalisation des audits internes** : La norme exige que l'entreprise audite elle-même son système qualité afin de vérifier si elle gère avec efficacité ses processus ou, pour le dire autrement, pour vérifier qu'elle maîtrise parfaitement ses activités.
- **Invitation de ses clients à auditer son système qualité** : L'entreprise peut inviter ses clients à auditer son système qualité afin de leur prouver sa capacité à livrer les produits ou les services selon leurs exigences.
- **Faire certifier son système qualité** : L'entreprise peut engager les services d'un organisme indépendant de certification et obtenir un certificat de conformité à ISO 9001:2008. Cette solution a rapporté un immense succès en raison de la crédibilité associée à une évaluation indépendante

2- Les aspects de la norme ISO 9001

L'ISO 9001 aborde les 5 aspects essentiels suivants :

- Système de management de la qualité
- Responsabilité de la direction
- Management des ressources
- Réalisation du produit
- Mesure d'analyse et d'amélioration continue.

Chapitre 2 : généralité sur la norme ISO 9001

3- Les apports bénéfiques de la norme ISO 9001 à l'entreprise

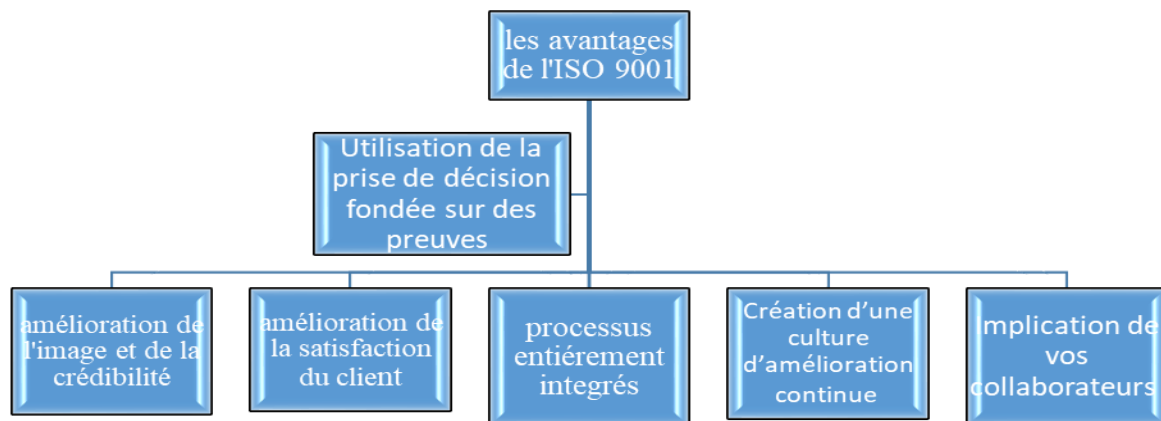


Figure 6 : les avantages de l'ISO 9001 pour une entreprise [2]

- Amélioration de l'image et de la crédibilité : Lorsque le client voit que vous êtes certifié par un organisme de certification reconnu, il comprend que vous avez mis en place un système qui est axé sur la satisfaction des exigences des clients et l'amélioration. Cela améliore sa confiance que vous livrerez ce que vous avez promis.
- Amélioration de la satisfaction du client : L'un des principes clés de la norme ISO 9001 QMS est l'accent mis sur l'amélioration de la satisfaction des clients en identifiant et en répondant aux besoins de la clientèle. En améliorant la satisfaction, vous améliorez la répétition des affaires avec les clients.
- Processus entièrement intégrés : En utilisant l'approche processus d'ISO 9001, non seulement vous examinez les processus individuels de votre entreprise, mais aussi les interactions de ces processus. En faisant cela, vous pouvez plus facilement trouver des domaines d'amélioration et des économies de ressources au sein de votre entreprise.
- Utilisation de la prise de décision fondée sur des preuves : Veiller à ce que vous preniez des décisions fondées sur des preuves est une clé du succès d'un QMS ISO 9001. En veillant à ce

Chapitre 2 : généralité sur la norme ISO 9001

- que vos décisions soient fondées sur des preuves, vous pouvez mieux cibler les ressources pour le meilleur effet afin de corriger les problèmes et améliorer votre efficacité organisationnelle.
- **Création d'une culture d'amélioration continue :** Avec l'amélioration continue comme résultat principal du SMQ, vous pouvez réaliser des gains de plus en plus importants, réaliser des économies de temps, d'argent et d'autres ressources. En faisant de cela la culture de votre entreprise, vous pouvez vous concentrer votre main-d'œuvre sur l'amélioration des processus dont ils sont directement responsables.
- **Implication de vos collaborateurs :** En concentrant votre main-d'œuvre non seulement sur la gestion, mais aussi sur l'amélioration des processus, ils seront plus impliqués dans les résultats de l'entreprise.

Chapitre 3 : système de management de qualité

Chapitre 3 : système de management de qualité

I généralité sur le système de management de qualité

Tout organisme visant à garantir sa pérennité, doit impérativement adopter un système de management de la qualité. Cette démarche relève réellement d'une décision stratégique à travers laquelle, l'organisme peut améliorer ses performances globales.

Parmi les avantages que l'organisme peut profiter de la mise en place d'un système de management de la qualité, nous pouvons citer : [3]

- Respect des exigences du client, légales et réglementaires applicables permettant de fournir en permanence des produits et services conformes.
- Amélioration de la satisfaction client.
- Maîtrise des risques et opportunités liés à l'environnement de l'organisme.
- Aptitude à démontrer la conformité aux exigences spécifiées du système de management de la qualité.

Le Système de Management de la Qualité, souvent appelé SMQ, est une série de politiques, de processus, de procédures documentées et de dossiers. Cette série de documentation définit l'ensemble des règles internationales qui régiront la façon dont votre entreprise crée et distribue vos produits ou services à vos clients.

Le SMQ doit être adapté aux besoins de votre entreprise et aux produits ou services que vous fournissez, mais la norme ISO donne un ensemble de lignes directrices pour vous assurer que vous ne manquerez aucun élément important dont vous avez besoin pour un SMQ efficace.

1- Principes du système de management de qualité

Huit principes de management de la qualité ont été identifiés et présentés dans la norme ISO 9004 version 2000 et repris dans la version de décembre 2009. Ces principes permettent aux organismes d'améliorer leurs performances de façon continue, tout en répondant aux besoins de toutes les parties prenantes (clients, personnel, actionnaires, fournisseurs, partenaires...). Ces principes présentent les meilleures pratiques et retour d'expérience d'un grand nombre d'organismes de toute taille sur le plan international.

Chapitre 3 : système de management de qualité

1-1. L'orientation client

Être orienté client, c'est répondre aux besoins explicites et implicites des clients. Dans la mesure du possible, il convient de s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes. Ce principe introduit la nécessité des organismes d'être en veille permanente, à l'écoute du marché. [4]

1-2. Le leadership de la direction

Traduit littéralement, leadership signifie charisme. Bien évidemment, ce principe va bien au delà de l'idée que chacun peut se faire du charisme. En effet, ce principe induit que la direction doit créer un environnement propice à l'évolution du système de management de la qualité et démontrer son engagement dans l'amélioration continue de l'organisme. Le leadership renvoie également à la notion d'exemplarité [4]

1-3. L'implication du personnel

L'implication du personnel La force vive d'un organisme reste les personnes qui le composent. Il convient donc de s'assurer de leur implication et motivation. Cette implication ne peut bien évidemment être effective que si le leadership de la direction est clairement marqué. Ce principe induit la notion d'objectifs. Des objectifs qui doivent être à la fois motivant et responsabilisant. La connaissance des objectifs par les collaborateurs permet à chacun de connaître l'impact qu'il a sur l'atteinte des résultats globaux de l'organisme... L'implication passe donc par la connaissance. [4]

1-4. L'approche processus

Un processus est une somme d'activités qui interagissent pour transformer une ou des exigences initiales en un produit qui satisfasse cette(es) exigence(s). Pour qu'un processus fonctionne efficacement il convient de respecter ces deux règles :

- Identifier et utiliser efficacement les ressources,
- Améliorer en continu les résultats et les processus sur la base d'une surveillance et de mesures objectives. [4]

Chapitre 3 : système de management de qualité

1-5. L'approche systémique

Les processus nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise doivent être identifiés et leurs interactions maîtrisées pour améliorer les performances de l'organisme. Comprendre l'approche systémique c'est se dire qu'aucun processus n'est isolé au milieu du cosmos de l'organisme mais qu'ils interagissent tous les uns avec les autres. Il convient donc de maîtriser ces interfaces. Cette maîtrise passe par la surveillance et la mesure des entrées/sorties de chaque processus. [4]

1-6. L'amélioration continue

Il convient d'inscrire l'organisme dans une dynamique d'amélioration continue de ses performances. S'améliorer en continu passe par la logique du PDCA (définie par W.E. DEMING) qui consiste à planifier ce qui doit être fait, le faire comme prévu, surveiller et mesurer que les choses ont été faites comme prévu et corriger ou prévenir (idéalement) les écarts entre la réalisation et la planification. On parle donc de la boucle vertueuse de l'amélioration continue. [4]

1-7. L'approche factuelle

Une bonne décision s'appuie sur l'analyse d'éléments, d'informations et de résultats factuels. Ce principe invite donc à la rationalité. En effet, c'est parce que l'on a caractérisé objectivement l'ampleur d'une situation que l'on est en mesure de prendre les bonnes décisions. Répondre à ce principe c'est mettre en place des outils pertinents permettant la surveillance et la mesure des processus. [4]

1-8. Les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Ce principe est le plus singulier des huit puisque c'est le seul qui sorte du cercle de l'organisme. En effet, ce dernier invite les organismes au développement de partenariats avec les principaux fournisseurs afin d'accroître la valeur ajoutée pour chacune des parties. Il s'agit là du fameux principe du « gagnant-gagnant » ou comment être plus fort à deux. [4]

2- Approche processus

Accroître la satisfaction des clients à travers le respect de leurs exigences, oblige tout organisme l'adoption d'une approche processus qui est l'un des principes du management de qualité

Chapitre 3 : système de management de qualité

Lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité : c'est principalement ce que promeut la norme internationale ISO 9001.

Qualitativement parlant, une approche processus s'appuie sur l'identification systématique et le management des processus et de leurs interactions de manière à obtenir les résultats prévus conformément à la politique qualité et à l'orientation stratégique de l'organisme. [4]

L'approche processus est une exigence de l'ISO 9001 et consiste à :

- Déterminer les processus nécessaires au SMQ et leur application dans tout l'organisme ;
- Déterminer pour chaque processus ses éléments entrants et ses produits ou services en sortie ;
- Déterminer la séquence et les interactions de ces processus ;
- Déterminer les critères et les méthodes pour assurer la maîtrise des processus ;
- Maîtriser les ressources et les informations nécessaires au bon fonctionnement des processus
- Surveiller, mesurer et analyser les processus ;
- Mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs et l'amélioration continue ;

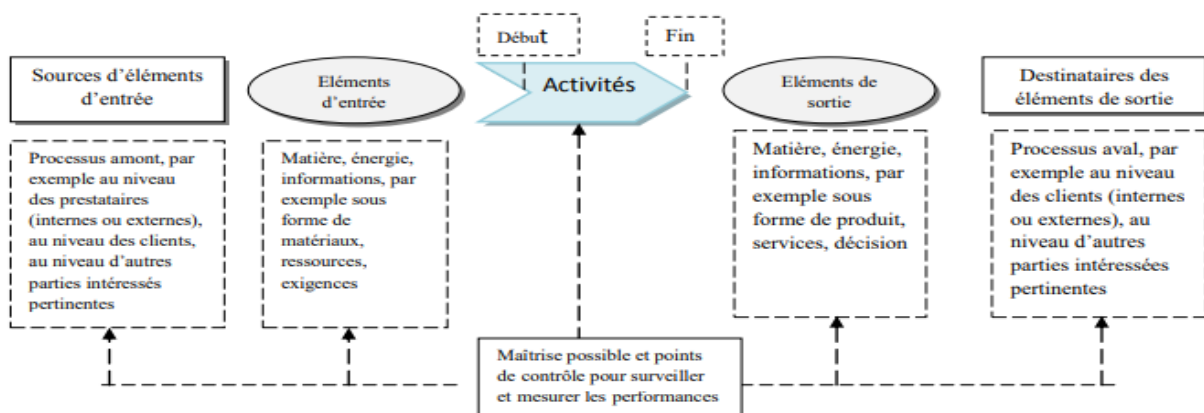


Figure 7 : Représentation schématique des éléments d'un processus

3- Approche par les risques

Pour qu'un système de management de la qualité soit efficace, l'organisme doit adopter une approche par les risques. La notion d'approche explicitée dans la version 2015 (et qui était implicite dans les versions précédentes), peut comprendre à titre d'exemple : [5]

- La mise en œuvre d'une action préventive pour éliminer des non-conformités potentielles.
- L'analyse de toute non-conformité se produisant et la mise en œuvre des actions appropriées adaptées aux effets de la non-conformité visant à éviter sa réapparition.

Chapitre 3 : système de management de qualité

L'approche par les risques peut être mise en œuvre selon la démarche suivante :

3-1. identification des risques et opportunités :

Il s'agit tout d'abord d'identifier de manière la plus exhaustive possible tous les événements générateurs de risques pour le projet de mise en place d'un système qualité, pouvant conduire au non-respect des objectifs. L'identification initiale des risques s'effectue en fonction des objectifs, des exigences et du contexte du projet : ses contraintes d'exécution, la satisfaction du personnel, l'organisation...

3-2. Planification des actions à entreprendre en vue d'apaiser les risques

Tout organisme doit planifier et mettre en œuvre des actions face aux risques et opportunités pour se conformer aux exigences de la présente Norme internationale. De ce fait, l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité, l'obtention de meilleurs résultats et la prévention des effets négatifs, tout cela se base sur la prise en compte à la fois des risques et des opportunités.

3-3. la mise en œuvre des entreprises :

Le responsable de processus en question est chargé de veiller au bon déroulement des actions selon le timing imparti et rend compte sur les avancements à la direction.

3-4. évaluation de l'efficacité des actions entreprises :

Une action peut être jugée comme efficace si elle est achevée dans les délais impartis et que l'effet non-désiré qui pouvait être engendré par le risque objet de cette action (ou l'effet désiré attendu de l'opportunité) a bien été maîtrisé de la façon souhaité.

4- Cycle PDCA

Pour avoir un système de management de la qualité efficace, il faut améliorer sans cesse. La qualité n'est pas une donnée acquise. Il faut toujours rechercher les non-conformités et les corriger. En matière d'amélioration, on utilise souvent le PDCA ou la roue de Deming suivante. [6]

(Voir **figure 8**)

- **P** pour Plan, Planifier

Chapitre 3 : système de management de qualité

- **D** pour Do, faire, réaliser le plan, ce qui est prévu.
- **C** pour Check, Contrôler les résultats
- **A** pour Act, agir, Réagir, corriger les résultats non-conformes
- De ce fait Le cycle PDCA utilisée pour identifier, analyser et résoudre les problèmes en entreprise. Étant basé sur l'amélioration continue, il permet un développement souple et itératif. Comme il est utile pour :
 - Rationaliser et améliorer un processus de travail répétitif
 - Développer un nouveau processus opérationnel
 - Se lancer dans l'amélioration continue
 - Enchaîner des itérations et obtenir immédiatement des résultats
 - Limiter les erreurs et optimiser les résultats
 - Tester rapidement de nombreuses solutions
- Le cycle PDCA se déroule en 4 phases essentielles qui sont les suivantes :
 - **Planifier** : Partant des exigences des clients et aux politiques de l'organisme, il s'agit d'établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant, et identifier et traiter les risques et opportunités
 - **Réaliser** : c'est la phase de réalisation de ce qui a été planifié
 - **Vérifier** : Lors de cette phase, les processus et les produits et services obtenus sont surveillés et (le cas échéant) mesurés par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiées et des comptes rendus des résultats sont établis
 - **Agir** : Selon la nécessité, des actions sont prises afin d'accroître la performance.
- Il faut noter que Les nombres entre parenthèses font référence aux chapitres de la norme ISO 9001 Version 2015.

Chapitre 3 : système de management de qualité

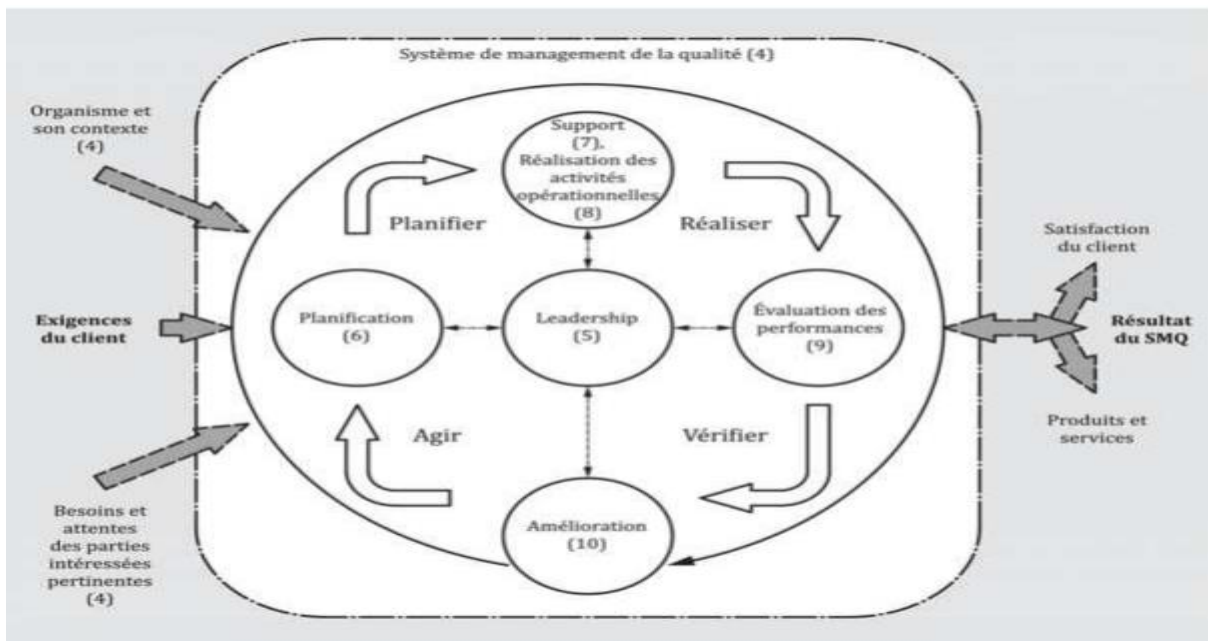


Figure 8 : représentation de la structure de la norme ISO 9001 version 2015 dans le cycle PDCA

1- La démarche qualité

Tout d'abord, il faut noter qu'une démarche qualité, c'est l'occasion de passer à une organisation performante. [7] Une bonne démarche Qualité, va permettre à tout organisme de :

- Optimiser ses performances (satisfaction client, coûts, ...etc.).
- Mettre en place un système de management de la qualité (SMQ) agile et robuste adapté à sa stratégie, son développement.
- Renforcer son positionnement.
- Améliorer son organisation, ses décisions, la lisibilité de ses résultats.
- Saisir ses opportunités, baisser ses risques.
- Offrir des produits et services de qualité.

Chapitre 3 : système de management de qualité

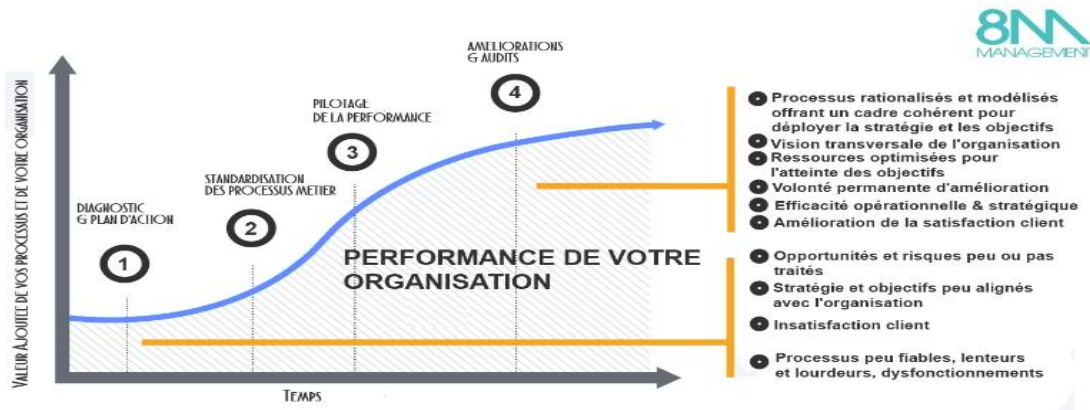


Figure 9 : temps de parcours d'une démarche qualité

la démarche qualité est fondée sur 4 étapes essentielles (Voir **figure 10**)



Figure 10 : les étapes d'une démarche qualité

5-1. Diagnostic et plan d'action

Avant l'étape du diagnostic, l'organisme peut souffrir des problèmes tel que :

- Opportunités et risques peu ou pas traités.
- Stratégies et objectifs peu alignés avec l'organisation.
- Insatisfaction clients.
- Processus peu fiables, lents, lourds et dysfonctionnements. Un bon diagnostic permet d'établir un plan d'actions pour la démarche qualité.

5-2. La standardisation des processus métier

Un processus, est par définition un ensemble d'activités corrélées, qui interagissent pour transformer des données d'entrée en données de sortie. La meilleure façon pour atteindre les objectifs de manière plus rationnelle est efficace, c'est de gérer les activités comme des processus. L'utilisation de l'approche 7 M lors de la définition d'un processus, permet d'accroître son efficacité à travers l'identification et la mise à disposition des ressources nécessaires à son pilotage : Main d'œuvre, Milieu, Matière, Matériel, Méthodes, Management et Mesure. [8]

(Voir **figure 11**)

Chapitre 3 : système de management de qualité

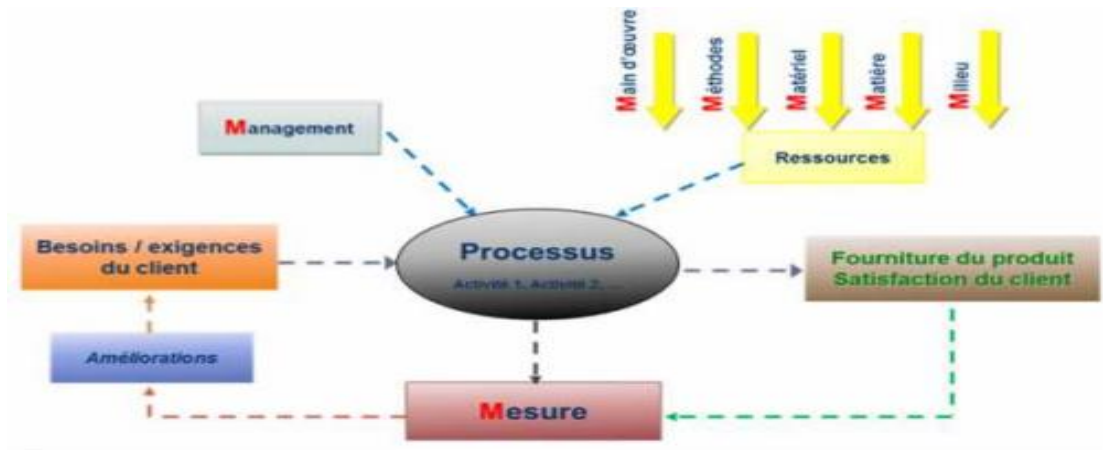


Figure 11 : représentation d'un processus faisant apparaître les 7 M caractérisant un processus

5-2-1. Définir les activités et les séquences des processus

Chaque processus a une finalité pour laquelle, il était mis en place. Cette finalité est atteinte suite à un enchaînement d'activités et de ressources qu'il faut définir. Par exemple un processus achat regroupe les activités de sélection des fournisseurs, de passation de commande, de contrôle à réception et de réévaluation des fournisseurs. Chacune de ces activités doivent être identifiées et décrites avec le formalisme adapté à la complexité de ces activités et à la compétence du personnel. Une fois tous les processus sont identifiés, et leurs activités sont bien définies, la matrice d'interaction des processus va expliciter la notion de client/fournisseur interne (approche systémique).

5-2-2 Définir les responsabilités des processus

Un processus performant, est celui qui est géré par un bon pilote de sorte à ce que les dispositions établies soient appliquées. (Voir **figure 12**)

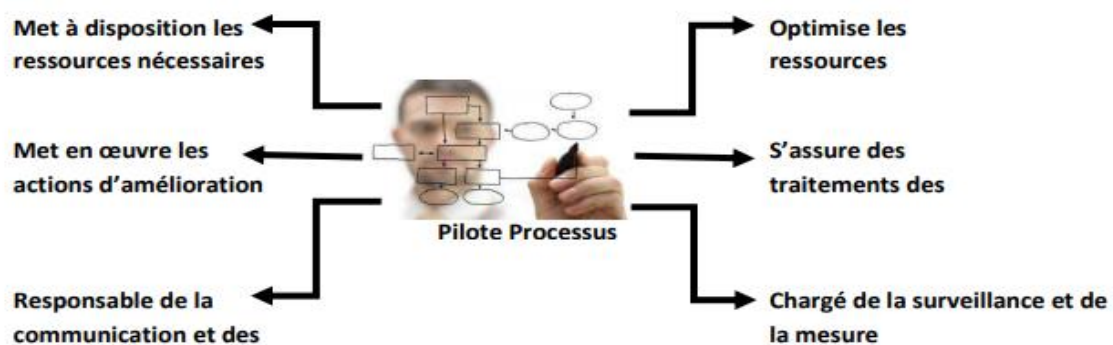


Figure 12 : les principales missions du pilote processus

Chapitre 3 : système de management de qualité

5-2-3. Définir la documentation des processus

Selon la nécessité, l'organisme doit formaliser les dispositions prévues pour la réalisation des activités afin de garantir l'homogénéité des pratiques en cas d'absence ou de remplacement du personnel notamment. [8] Tenir compte des points suivants lors de l'élaboration des procédures :

- Les procédures doivent être simples et adaptées au niveau des utilisateurs.
- Les procédures sont des outils, non des contraintes supplémentaires.

5-3. Le pilotage de la performance

La phase la plus importante pour dynamiser tout le système qualité, c'est de faire évoluer ses processus : ceci ne peut se faire qu'avec la mise en place des indicateurs, des tableaux de bord et les activités de suivi qui vont permettre de mesurer la performance et ajuster les processus en fonction de leurs résultats. En pratique, ça conduit à mieux gérer les processus, les rendre plus rapides et faciliter la mesure du retour sur investissement de sa démarche qualité. C'est aussi un moyen de mieux communiquer avec les parties intéressées. [8]

5-4. Les audits et l'amélioration

Les audits présentent la pièce motrice qui va garantir l'amélioration continue des processus et du système de management de la qualité d'une façon générale. C'est à travers ces audits, que se fait la vérification du fonctionnement et de la performance du SMQ et de ses processus. [8]

Cela permet à l'organisme de s'améliorer en fonction de sa stratégie et de ses résultats. Les avantages que l'organisme peut en bénéficier suite à cette étape sont :

- Processus rationalisés et modélisés offrant un cadre cohérent pour déployer la stratégie et les objectifs.
- Vision transversale de l'organisation.
- Ressources optimisées pour l'atteinte des objectifs.
- Volonté permanente d'amélioration.
- Efficacité opérationnelle et stratégique.
- Amélioration de la satisfaction client

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

L'objectif de ce chapitre est d'initier pour faire un diagnostic général afin d'avoir une vision claire sur l'état des lieux de l'entreprise HAI AGRO en termes de système de management de la qualité.

Avant d'entamer l'étape du diagnostic il est primordial de réaliser une analyse SWOT afin de bien clarifier les forces, faiblesse, opportunités et menaces de l'entreprise

I Analyse SWOT

1- Généralité

La méthode SWOT a été initialement développée dans le milieu des entreprises dans les pays industrialisés comme outil pour leur planification stratégique. Et elle est à l'origine un outil d'aide à la décision stratégique [9]

Ayant comme origine des 4 mots anglais, Strengths, Weaknesses, Opportunities et Threats, la méthode SWOT se traduit en Français analyse FFOM désignant : (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces) ou d'analyse AFOM (atouts, faiblesses, opportunités et menaces)

2- Principes

SWOT est un support pour une démarche structurée de réflexion en groupe : [9]

- permet aux membres d'une organisation ou aux participants d'un projet **d'exprimer** leurs expériences, déceptions, espoirs et inquiétudes par rapport à l'organisation ou le projet.
- permet **l'identification** des forces et des faiblesses de l'organisation ou du projet, à la lumière des opportunités et menaces de l'environnement externe.
- vise à identifier les stratégies qui maximisent le potentiel de forces et d'occasions et qui minimisent l'impact des faiblesses et des menaces.
- sert à toutes les phases du cycle de projet

De ce fait elle est utilisée le plus souvent pour l'auto-évaluation institutionnelle ou de projet et pour la planification : la définition de stratégies institutionnelles, qui correspond à la phase de programmation.

3- Matrice SWOT

De manière classique, le SWOT est représenté par une matrice qui sert à classer et à relier entre eux les éléments relatifs à l'objet analysé. Le principe de la méthode consiste à découper l'information en facteurs internes (des forces et faiblesses) et externes (opportunités et menaces),

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

puis en facteurs positifs (forces et opportunités) et négatifs (faiblesses et menaces) comme le montre le tableau ci-dessous [9]

(Voir **figure 13**)

	Positif	Négatif
Interne	Liste des FORCES	Liste de FAIBLESSES
Externe	Liste des OPPORTUNITÉS	Liste des MENACES

Figure 13 : matrice de l'analyse SWOT

➤ Forces

Ce sont les facteurs internes qui peuvent influencer positivement la performance de l'organisme.

Elles peuvent être à titre d'exemple :

- Ce que fait l'organisme exceptionnellement bien.
- Les avantages qui distinguent l'organisme de ses concurrents.
- Les meilleures ressources de l'organisme.
- Les forces de l'organisme aux yeux de ses clients. [10]

➤ Faiblesses

Ce sont les facteurs internes affectant négativement les performances de l'organisme. Elles peuvent être traduites par :

- Ce que l'organisme ne peut pas faire mieux.
- Les principales critiques formulées par les clients, employés, fournisseurs, sous-traitants, etc.
- Les points vulnérables de l'organisme. [10]

➤ Opportunités

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

Ce sont les facteurs externes dont l'organisme peut tirer profit pour améliorer ses performances. Pour les identifier l'organisme doit étudier :

- Les opportunités que l'organisme connaît mais qu'il ne les a pas exploitées.
- Les tendances émergentes (marché, technologie, management, etc...) dont l'organisme peut tirer profit. [10]

➤ Menaces

Ce sont les facteurs externes pouvant nuire à la performance de l'organisme. Elles peuvent être énumérées à titre indicatif par :

- Les changements internes et externes à venir qui sont susceptibles de rendre l'organisme vulnérable.
- Les obstacles externes qui bloquent le progrès de l'organisme.
- Les conditions économiques pouvant affecter la viabilité financière de l'organisme.[10]

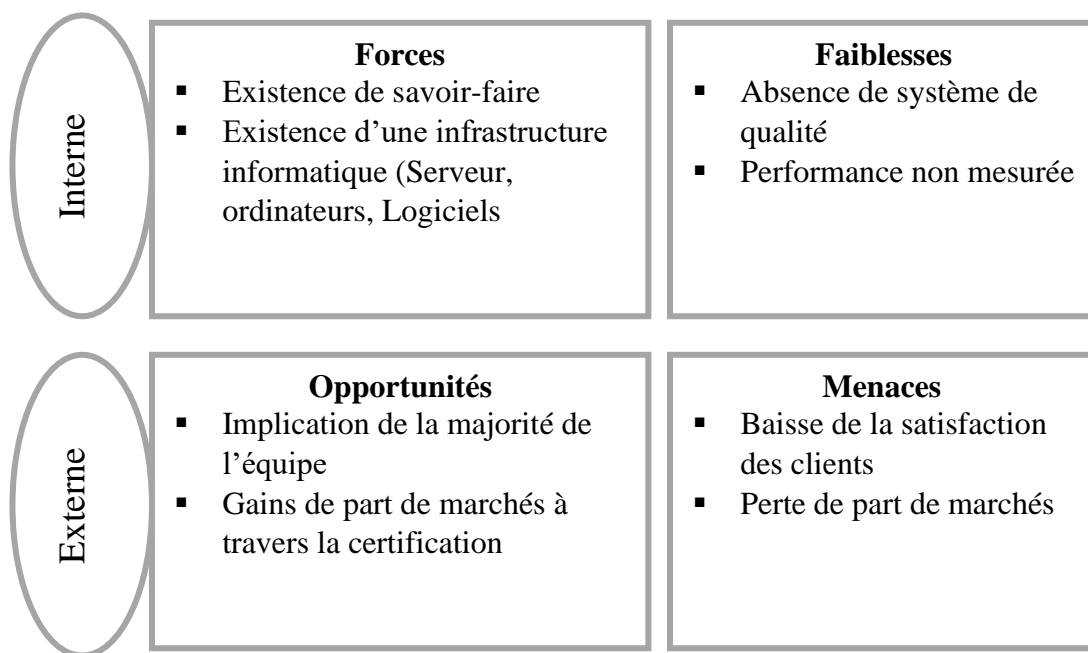


Figure 14 : la matrice SWOT pour la société HAI AGRO

II Diagnostic

1- Généralité sur le diagnostic

Le diagnostic, est la meilleure façon servant à concevoir un état des lieux d'un organisme, d'un de ses secteurs ou d'une de ses activités. Il peut avoir plusieurs orientations : tel que la qualité, la finance, les compétences, le positionnement concurrentiel... etc.

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

Le diagnostic de notre projet de fin d'études, portera essentiellement sur le volet de la qualité. Le diagnostic permet de repérer les points forts et les insuffisances et de proposer des actions d'amélioration comme il permet aussi de :

- Connaître les activités de l'organisme
- Identifier les processus de l'organisme
- Mesurer la formalisation (procédures écrites) des activités par rapport aux exigences de la norme ISO 9001
- Elaborer un plan d'action pour la mise en œuvre du système.

2- Outil d'autodiagnostic

Un outil d'autodiagnostic a été créé pour aider les organismes, qu'ils soient certifiés ou non, à caractériser leur situation vis-à-vis des exigences de la norme ISO 9001:2015. Cet outil leur permet d'identifier facilement les points faibles et forts, les priorités et les plans d'action pour être conformes aux nouvelles exigences. [11]

(Voir **figure 15**)

L'outil est basé sur un tableur Excel automatisé (un logiciel de base, bien connu et facilement exploitable), avec un certain nombre d'onglets.

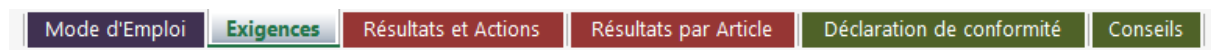


Figure 15 : les onglets de l'autodiagnostic sur la norme ISO 9001 :2015

2-1. Mode d'emploi

Dans cet onglet, les métadonnées relatives à l'organisme sont mentionnées une fois pour toutes et reprises dans tous les onglets qui le nécessitent. Le mode d'emploi permet d'expliquer le fonctionnement de l'outil et d'en présenter les différentes parties. [11]

(Voir **figure 16**)

Deux échelles sont utilisées qui sont :

- Les niveaux de véracité

Décrivent la réalisation des actions associées aux exigences de la norme, ce qui est plus parlant aux acteurs de terrain. Pour faire simple, quatre choix de véracité des critères sont proposés : faux ; plutôt faux ; plutôt vrai et vrai

- Les niveaux de conformités

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

Le taux de conformité d'un article ou d'un sous-article correspond à la moyenne générale des taux de véracité des actions menées de chaque article et sous-article exigées par le projet de norme ISO 9001:2015

Par défaut, les niveaux de conformité sont choisis avec les intervalles de 0% à 9% pour "Insuffisant", de 10% à 49% pour "Informel", de 50% à 89% pour "Convaincant" et entre 90% et 100% pour "Conforme". Le choix des intervalles "Insuffisant" et "Conforme" réduits à 10% permettent d'une part de valoriser les premiers efforts qualité (la motivation des acteurs est entretenue plus facilement quand le taux de 10% est dépassé) et d'autre part, de conserver un haut niveau d'exigences respectées (supérieur à 90%) pour commencer à communiquer sur la conformité atteinte, garantissant ainsi la crédibilité de l'autodiagnostic.

Niveaux de VÉRACITÉ quant à la RÉALISATION des actions associées aux exigences de la norme			LIBELLÉS des niveaux de CONFORMITÉ des ARTICLES de la norme			
Libellés explicites des niveaux de VÉRACITÉ	Choix de VÉRACITÉ	Taux de VÉRACITÉ	Taux moyen Minimal	Taux moyen Maximal	Niveaux de CONFORMITÉ	Libellés explicites des niveaux de CONFORMITÉ
Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.	Faux	0%	0%	9%	Insuffisant	Conformité de niveau 1 : Il est nécessaire de formaliser les activités
Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	Plutôt Faux	30%	10%	49%	Informel	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités
Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante .	Plutôt Vrai	70%	50%	89%	Convaincant	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités
Niveau 4 : L'action formalisée est réalisée, améliorée et tracée .	Vrai	100%	90%	100%	Conforme	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats

Figure 16 : échelles d'évaluation des niveaux de véracité et de conformité

2-2. exigences

Selon la nouvelle structure du projet de norme ISO 9001:2015 la grille d'évaluation décline les 7 articles d'exigences (4, 5, 6, 7, 8, 9 et 10) en 28 sous-articles indépendants. De cette façon, l'utilisateur peut évaluer l'article et/ou les sous-articles voulus de façon plus rapide. Les critères (Figure 16A) de la grille résument synthétiquement les exigences du projet de norme.

Chaque évaluation représente un taux de conformité précis (Figure 16B) et en répondant à tous les items un taux moyen de conformité de l'article est calculé automatiquement (Figure 16C). De plus, ces taux de conformité correspondent à un libellé qui est affiché de manière automatique (Figure 16D) selon celui fixé par l'utilisateur dans la partie {Mode d'emploi}. Une colonne libre est

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

laissée aux utilisateurs afin de faire part de leurs remarques à propos du système de management de la qualité de l'organisme : point faible, suggestions d'amélioration etc. [11]

(Voir **figure 17**)

Art. 4		Contexte de l'organisme		Informel	46%	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités	
4.1		Compréhension du contexte et des enjeux		Informel	33%	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités	
cr 1	Les enjeux internes et externes sont identifiés relativement à votre organisme et à vos activités			Faux	0%	Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire.	
cr 2	Vous surveillez et revoyez les informations relatives à vos enjeux externes et internes			Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	
cr 3	Votre SMO est lié aux évolutions de vos enjeux externes et internes			Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée de manière assez convaincante.	

Figure 17 : onglet de l'outil diagnostique sur la norme ISO 9001 : 2015

2-3. résultats et actions

Cet onglet permet de visualiser le résultat de l'évaluation du système de management de la qualité de l'organisme de façon globale en ayant les statistiques des niveaux de conformité des différents articles et celles des niveaux de véracité. Un graphe radar général des 7 articles d'exigence et un graphe radar détaillé des 28 sous-articles permettent de localiser les thèmes à améliorer de manière prioritaire.[11]

(Voir **figure 18, 19**)

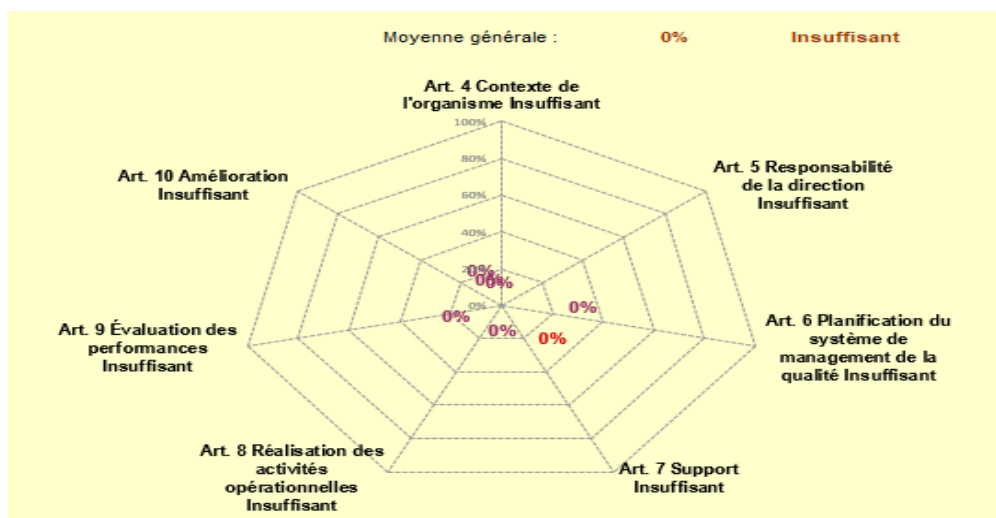


Figure 18 : Graphe radar des résultats globaux de l'évaluation sous les 7 articles de l'ISO 9001:2015

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

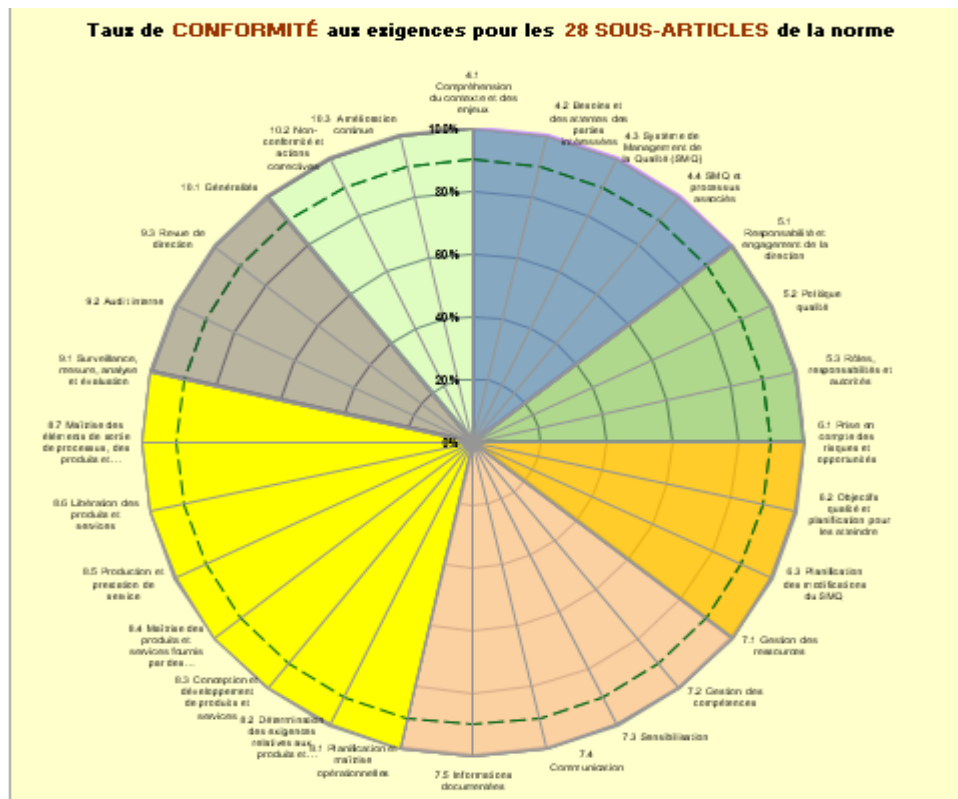


Figure 19 : graphe radar des résultats détaillés d'une évaluation sur 28 sous-articles de l'ISO 9001:2015

2-4. Résultats par Article

Dans cet onglet, il est possible de visualiser le résultat de chaque article sous forme de graphe radar avec les taux de conformité des sous-articles associés. [11]

(Voir **figure 20**)

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

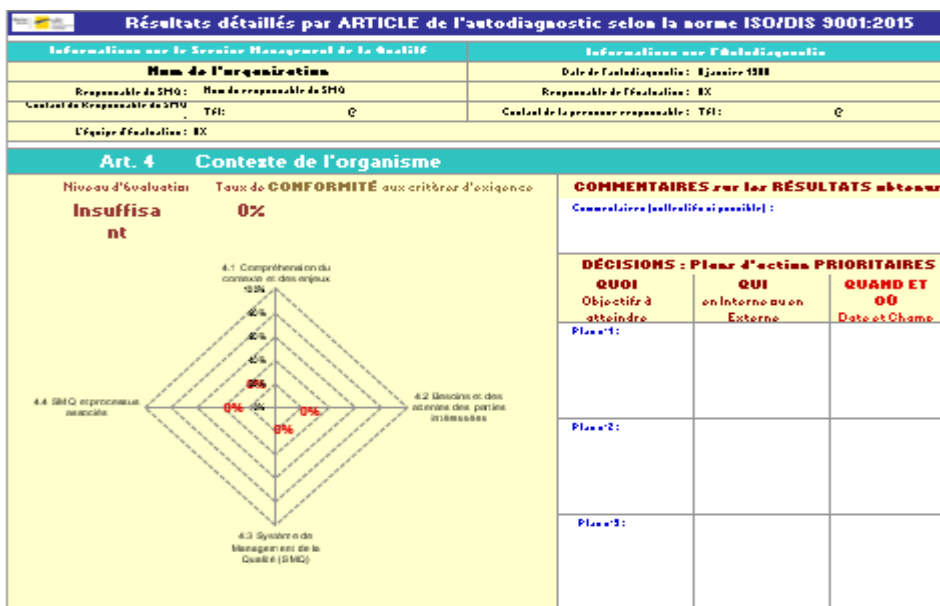


Figure 20 : graphe radar par article de l'autodiagnostic selon la norme ISO 9001:2015

2-5. déclaration de conformité

Il est possible, selon la norme ISO 17050, de déclarer respecter les exigences associées à un produit, à un service aussi bien qu'à une norme de management. Cette approche présente l'avantage de rapidité et est moins coûteuse que la certification tierce-partie. [11]

A l'issue de l'autodiagnostic et dans le cas où le niveau de conformité est jugé suffisant à l'auto-déclaration de conformité ISO 9001 : 2015, un formulaire pré-formaté est intégré dans l'outil. Il inclut les niveaux de conformité de chaque article et l'engagement des responsables de l'organisme à faire cette auto-déclaration en respectant les règles éthiques professionnelles.

(Voir **figure 21**)

Déclaration de conformité selon l'ISO 17050 Partie 1 : Exigences générales <i>Évaluation de la conformité - Déclaration de conformité du fournisseur (NF EN ISO/CEI 17050-1)</i>		
Date limite de validité de la déclaration : Date de la déclaration + 1 an	Référence unique de la déclaration ISO 17050 : date de la déclaration invalide	
Objet de la déclaration : Niveau de CONFORMITÉ aux EXIGENCES de la norme ISO/DIS 9001:2015		
Nom de l'organisation		
Nous soussignés, déclarons sous notre propre responsabilité que les niveaux de conformité de nos pratiques professionnelles ont été mesurés d'après les exigences de la norme ISO/DIS 9001:2015. Nous avons appliqué la meilleure rigueur d'élaboration et d'analyse (évaluation par plusieurs personnes compétentes) et nous avons respecté les règles d'éthique professionnelle (absence de conflits d'intérêt, respect des opinions, liberté des choix) pour parvenir aux résultats ci-dessous.		
<i>Tableau des résultats de CONFORMITÉ de nos activités selon les critères d'exigence tirés de la norme ISO/DIS 9001:2015</i>		<i>Taux moyen</i>
Niveau moyen sur l'ensemble des articles de la norme ISO 9001:2015 :		0%
		Non déclarable
Art. 4 : Contexte de l'organisme	0%	Non déclarable
Art. 5 : Responsabilité de la direction	0%	Non déclarable
Art. 6 : Planification du système de management de la qualité	0%	Non déclarable
Art. 7 : Support	0%	Non déclarable
Art. 8 : Réalisation des activités opérationnelles	0%	Non déclarable
Art. 9 : Évaluation des performances	0%	Non déclarable
Art. 10 : Amélioration	0%	Non déclarable
Documents d'appui consultables associés à la déclaration ISO 17050		
<i>Déclaration de conformité selon l'ISO 17050 Partie 2 : Documentation d'appui (NF EN ISO/CEI 17050-2)</i>		
<i>Documents référencés</i>		

Figure 21 : extrait de la fiche de déclaration de conformité selon l'ISO 17050

2-6. conseils

Ce "bonus" donne de manière très synthétique quelques recommandations pour faciliter la compréhension des exigences de chacun des articles. [11]

(Voir **figure 22**)

Les acteurs devant assumer les responsabilités de la mise en œuvre sont également précisées. L'outil d'autodiagnostic ISO 9001:2015, développé sur Excel, présente les avantages suivants :

- Saisie facile et affichage immédiat des résultats de l'autodiagnostic,
- Facilité d'exporter les données vers d'autres logiciels,
- Téléchargeable gratuitement,
- Ergonomique (fond clair, taille de police adaptée, navigabilité),
- Tous les onglets sont imprimables en A4 (utilisations pour informations documentées, preuves d'audit),
- Synthétique sur les exigences normatives (118 critères par rapport à 285 exigences),
- Valorisant en interne par une auto-déclaration de conformité selon ISO 17050

Chapitre 4 : initiation à la mise en place d'un système de management de qualité au sein de la société HAI AGRO AGADIR

Quelques CONSEILS pour atteindre le respect des exigences...		
Articles	Quoi	Qui
Art. 4 Contexte de l'organisme		
4.1 Compréhension du contexte et des enjeux	L'organisme doit déterminer les enjeux externes et internes liés au contexte socio-économique dans lequel il se situe. De plus, les parties intéressées doivent être identifiées ainsi que leurs attentes et exigences. Ces dernières seront listées et revus périodiquement. Les champs de l'applicabilité du système de management de la qualité (SMQ) sont fixés de façon formalisée. La formalisation se fait à travers de documents tenus à jour.	Responsable Qualité
4.2 Besoins et des attentes des parties intéressées		
4.3 Système de Management de la Qualité (SMQ)		
4.4 SMQ et processus associés		
Art. 5 Responsabilité de la direction		
5.1 Responsabilité et engagement de la direction	Dans cet article, la responsabilité de la direction consiste à l'identification des autorités déléguées et des responsabilités envers la mise en œuvre de sa politique qualité dans l'organisme.	Responsable Qualité et Direction Générale
5.2 Politique qualité		
5.3 Rôles, responsabilités et autorités		
Art. 6 Planification du système de management de la qualité		
6.1 Prise en compte des risques et opportunités	Le paragraphe exige l'identification des risques pesant sur les enjeux de l'organisme afin de les transformer en opportunités en réduisant leurs effets qui portent une atteinte au développement de l'organisme. Les objectifs qualité doivent être fixés en précisant les exigences et leurs impacts au sein de l'organisme. Ces objectifs doivent être documentés, communiqués à l'ensemble des acteurs et mesurables afin de pouvoir évaluer la performance dans l'atteinte de ces objectifs. Le système de management de la qualité et ses objectifs doivent être revus de manière planifiée et systématique dans le but de rester réaliste et évaluable par rapport aux contextes et enjeux changeants de l'organisme.	Responsable Qualité et Direction Générale
6.2 Objectifs qualité et planification pour les atteindre		
6.3 Planification des modifications du SMQ		

Figure 22 : quelques conseils pour atteindre le respect des exigences selon la norme ISO 9001:2015

Conclusion et perspectives

Durant ce stage de fin d'études, l'objectif principal était de réaliser les travaux de préparations nécessaires à la mise en place d'un SMQ au sein de HAI AGRO. L'ensemble de personnel de la direction de l'entreprise et moi on a pu élaborer ce modeste travail qui contient d'un côté, l'ensemble de données et d'informations sur le système de management de qualité et la norme ISO 9001 et de l'autre côté on a mis le point sur la première étape de la démarche qualité qu'elle s'agit de l'autodiagnostic qui est une étapes primordiale à la mise en place d'un système de management de qualité.

La réalisation de cette étape consiste d'une façon principale à élaborer une grille d'autodiagnostic qui va nous permettre par la suite d'estimer le niveau de conformité aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et ensuite l'élaboration d'un plan d'action convenable.

En ce qui concerne les perspectives d'avenir, la direction et l'ensemble des acteurs de l'entreprise doivent s'engager à compléter les étapes de la démarche qualité pour répondre à la finalité de ce projet qui est la mise en place d'un SMQ efficace menant à la certification ISO 9001 : 2015

Références webographiques

- [1]Norme, « PR NF EN ISO 9000 (ISO/DIS 9000: Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire) ». Afnor, www.afnor.org, 25-juill-20
- [2]Norme, « NF EN ISO 9001:2008 ». Afnor, www.afnor.org, nov-2008.
- [3]Norme, « PR NF EN ISO 9001(ISO/DIS 9001: Systèmes de management de la qualité — Exigences) ». Afnor, www.afnor.org, 25-juill-2014
- [4]Jérémy CICERO. Les 8 principes de management en bref [en ligne]. QUALIBLOG, 2015
- [5]Norme internationale ISO/FDIS 31000 V 2009 : Management du risque — Principes et lignes directrices.
- [6]Online Browsing Platform (OBP). ISO 9001:2015(fr) Systèmes de management de la qualité — Exigences [en ligne]. ISO, 2015
- [7]Marie-Laure Beiso. Le cabinet 8M Management – Présentation du parcours pour votre démarche qualité [en ligne]. 8M Management, 2017
- [8]Jérémy CICERO. Mettre en oeuvre une démarche qualité en 10 étapes [en ligne]. QUALIBLOG, 2016
- [9]G. Absil, APES-ULg janvier 2011
- [10]Jean-Pierre Dubé. PD Conseil- L'analyse SWOT dévoile vos forces, faiblesses, opportunités et menaces pour votre planification stratégique [en ligne]. JPD Conseil, 2012
- [11]Y. ZHENG, L. MARTINS FLORIS, et M. R. KHEDHIRI, « Outil d'autodiagnostic pour le projet de la norme ISO 9001:2015 », Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis « Travaux » « Qualité-Management » réf n°302, janv. 2015.