



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur Et de La Recherche Scientifique



Université de Ghardaïa

Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales Et Des Sciences De Gestion

Département des Sciences Financières Et Comptabilités

Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master En Sciences Financières et
Comptabilités

Option : Audit et Contrôle de Gestion

THEME:

**L'audit Interne Du Système De Management De La
Qualité Selon La Norme ISO 19011 :2018 Cas De Le
LTPS**

Réalisé par:

M^{elle}: Bekkari Dehaiba Ikram

M^{elle}: Guerbati Messaouda

Dirigé par :

M^r: Lazhari Zouaouid

M^r: Ben Tadjin Abde Rahman

Membres du Jury:

M^r: Douar Brahim

M^r: Zouaouid Lazhari

M^r: Ben Tadjin Abde Rahman

M^r: Badi Abdelmadjid

M^{me}: Chraa Meryam

Maitre de conférences «A»

Maitre de conférences «B»

Maitre de conférences «B»

Maitre de conférences «A»

Maitre de conférences «A»

Univ. Ghardaïa

Univ. Ghardaïa

Univ. Ghardaïa

Univ. Ghardaïa

Univ. Ghardaïa

Président

Rapporteur

Co- Rapporteur

Examineur

Examineur

ANNEE UNIVERSITAIRE: 2021/2022



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur Et de La Recherche Scientifique



Université de Ghardaïa

Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales Et Des Sciences De Gestion

Département des Sciences Financières Et Comptabilités

Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master En Sciences Financières et
Comptabilités
Option : Audit et Contrôle de Gestion

THEME:

**L'audit Interne Du Système De Management De La
Qualité Selon La Norme ISO 19011 :2018 Cas De Le
LTPS**

Réalisé par:

M^{elle}: Bekkari Dehaiba Ikram

M^{elle}: Guerbati Messaouda

Dirigé par :

M^r: Lazhari Zouaouid

M^r: Ben Tadjin Abde Rahman

Membres du Jury:

M^r: Douar Brahim	Maitre de conférences «A»	Univ. Ghardaïa	Président
M^r: Zouaouid Lazhari	Maitre de conférences «B»	Univ. Ghardaïa	Rapporteur
M^r: Ben Tadjin Abde Rahman	Maitre de conférences «B»	Univ. Ghardaïa	Co- Rapporteur
M^r: Badi Abdelmadjid	Maitre de conférences «A»	Univ. Ghardaïa	Examineur
M^{me}: Chraa Meryam	Maitre de conférences «A»	Univ. Ghardaïa	Examineur

ANNEE UNIVERSITAIRE: 2021/2022



Dédicace



Je dédie cet humble travail à

- Mes chers parents:

***Ma chère et douce mère**, qui a œuvré pour mon succès, par son amour, son soutien et tous les sacrifices qu'elle a faits et ses précieux conseils, pour toute son aide et sa présence dans ma vie.*

***Mon cher père**, qui peut être fier et trouver ici le résultat de nombreuses années de sacrifices pour m'aider à aller de l'avant avec la vie.*

Que Dieu les protège et les garde pour moi.

*À **mon frère** et à **ma sœur**, ainsi qu'à toute ma famille et à tout "**Guerbati et Laouar**", qui n'ont jamais cessé de soutenir et d'encourager.*

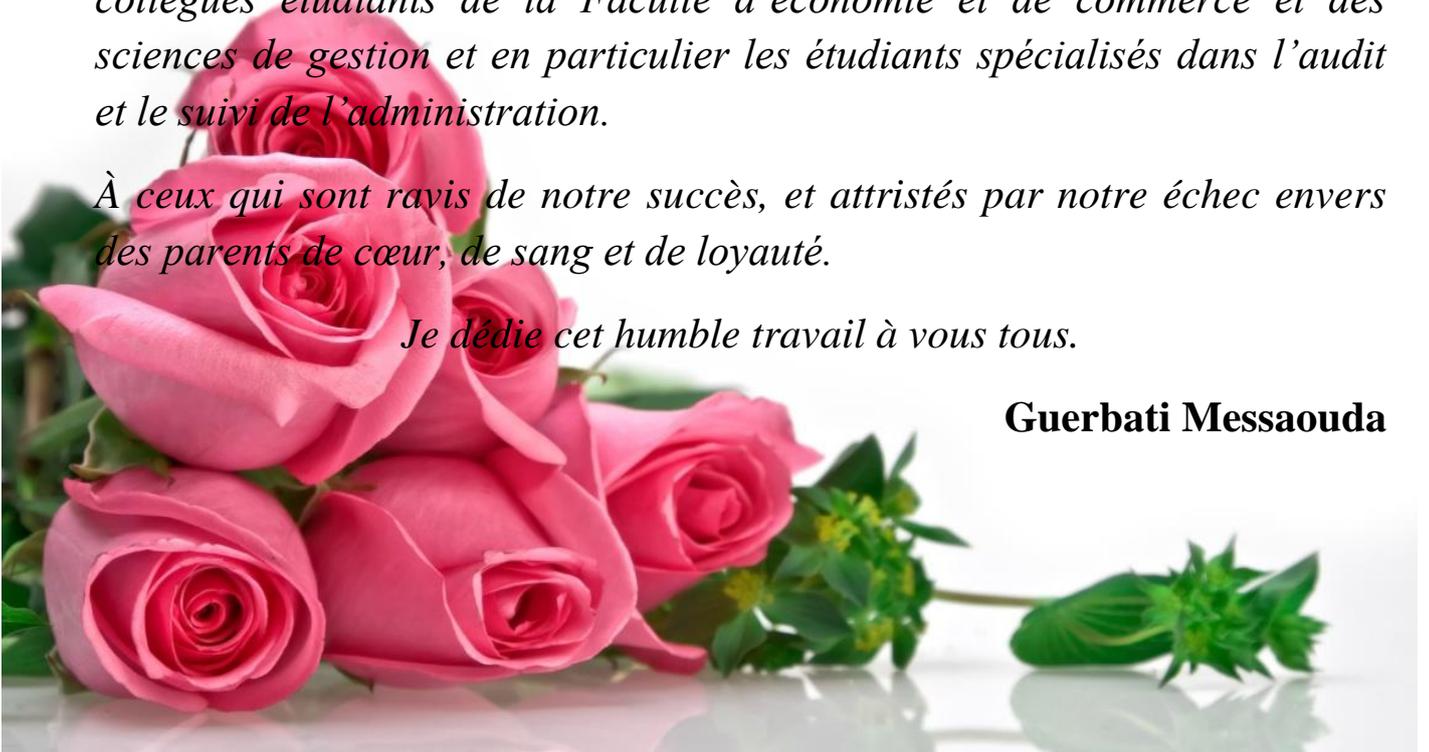
*À **Mon binôme** et à tous ceux qui m'ont appris une lettre, je suis devenu reconnaissant envers lui, mes estimés professeurs qui m'ont accompagné tout au long de ma carrière.*

À ceux qui m'ont réuni avec l'université se tient à tous les collègues et collègues étudiants de la Faculté d'économie et de commerce et des sciences de gestion et en particulier les étudiants spécialisés dans l'audit et le suivi de l'administration.

À ceux qui sont ravis de notre succès, et attristés par notre échec envers des parents de cœur, de sang et de loyauté.

Je dédie cet humble travail à vous tous.

Guerbati Messaouda





Dédicace



Je dédie ce modeste travail à mes parents, aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour dont ils ne cessent de me combler. Que dieu leur procure bonne santé et longue vie.

A celui que j'aime et qui m'a soutenue tout au long de ce projet

A ma sœur et mes frères ;

A tout la famille

Bekkari & Boufala & Nouni

A mes amis et collègues

Mon binôme et à tous ceux qui ont contribué de près et de loin pour que ce projet soit possible.



Bekkari Dehaiba Ikram



REMERCIEMENT

On remercie dieu le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de déterminer ce mémoire. Tout d'abord, ce travail ne serait pas aussi riche et n'aurait pas pu avoir le jour sans l'aide et l'encadrement de Mr Lazhari Zouaouid et Mr Ben Tadjin AbdeRahman, on le remercie pour la qualité de son encadrement, sa patience, sa rigueur et sa disponibilité durant notre préparation de ce mémoire.

Les cadres de LTPS, en particulier Mr Bouras Brahim pour leur accueil chaleureux et leur accompagnement durant la période de notre stage au sein de LTPS.

Nos remerciements s'adressent également à tous nos professeurs pour leur générosité malgré leurs charges académiques et professionnelles.

Résume :

L'objectif de ce mémoire, intitulé « Audit interne du système de management de la qualité ISO 19011 : 2018 », est de mettre en évidence la méthodologie d'audit qualité interne conformément à la norme iso 19011 : 2018, et de déterminer les exigences de la norme ISO 9001 : 2015. Plusieurs outils de collecte de données, parmi lesquels la check-list et les documents de l'entreprise, l'observation et l'interview pour auditer le système de management de la qualité de le LTPS.

L'approche analytique descriptive a été utilisée pour parvenir aux résultats et aux recommandations, et les plus importants de ces résultats sont : La bonne application des normes d'audit interne et de qualité est prise en compte lors de la prestation des employés dans l'entreprise LTPS ; Le système de management de la qualité est conforme aux exigences des normes de management ISO 9001; Sur la base de nos constatations, nous suggérons d'améliorer les performances de l'entreprise LTPS en mettant en place d'autres systèmes (l'accréditation des essais, système intégré) et en offrant des formations spécialisées pour améliorer les compétences. et partage des connaissances (sensibilisation)

Les mots clé: système de management de la qualité; les exigences; L'audit interne; les normes; Check-list.

الملخص:

نهدف من خلال هذه المذكرة تحت عنوان "التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة ISO 19011:2018"، إلى تسليط الضوء على منهجية التدقيق الداخلي للجودة وفقا للمواصفة القياسية ISO 19011:2018، وتحديد متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015. حيث قمنا باستخدام قائمة الفحص و وثائق المؤسسة، والملاحظة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات من أجل تدقيق نظام إدارة الجودة في مخبر الاشغال العمومية للجنوب.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق النتائج والتوصيات، ومن أهم هذه النتائج: التطبيق الصحيح للتدقيق الداخلي ومعايير الجودة؛ كما أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع متطلبات معايير إدارة الأيزو 9001؛ و بناء على النتائج التي توصلنا إليها نقترح: تحسين أداء الشركة من خلال تنفيذ أنظمة أخرى (إعتماد الإختبارات، النظام الشامل) وتوفير التكوين و التدريب المتخصص لتحسين المهارات وتبادل المعارف (التوعية)

الكلمات المفتاحية: نظام إدارة الجودة ؛ المتطلبات ؛ التدقيق الداخلي ؛ المعايير ؛ قائمة الفحص.



Sommaire

Sommaire

Dédicace	I
REMERCIEMENT	III
Résumé	IV
sommaire	149
Liste des tableaux	VII
Liste des figures.....	IX
Liste des abréviations	X
Liste des annexes.....	XII
Introduction Générale.....	A
Première Partie Cadre Théorique de l'étude	5
Chapitre I : Le système de management de la qualité	2
Chapitre II : L'audit du SMQ.....	14
Chapitre III : Les études précédentes	29
Deuxième Partie Cadre Pratique De l'étude.....	39
Chapitre I : Présentation du LTPS	41
Chapitre II : La méthodologie de l'étude	80
Chapitre III : Mise en œuvre de l'audit du SMQ.....	91
Bibliographie	106
Annexe.....	110



Listes Des Tableaux
- Figures- Abréviations -
Annexes.

Liste des tableaux

Tableau 1 : les méthodes d'audit	19
Tableau 2 : L'étude de Firas Rahim Younes et EsraaIbrahemAbdessalam	30
Tableau 3 : L'étude de KechatMouna	31
Tableau 4:L'étude de Anis Salman Ali	32
Tableau 5: L'étude de Ludmila Martins Floris	33
Tableau 6 : L'étude de Arturo J. Fernández-González et José Carlos Prado	33
Tableau 7 : L'étude de Benoit Bonaimé et Mathieu Weil	34
Tableau 8 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes en langue arabe	35
Tableau 9 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes en langue Étrangères	36
Tableau 10: Certificats ISO obtenus	49
Tableau 11 : Processus de management	51
Tableau 12 : Processus amélioration	52
Tableau 13 : Processus Technico-commercial	56
Tableau 14: processus étude et expertise	59
Tableau 15 : Processus Contrôle de chantier	61
Tableau 16: Processus sondage et essai in-situ	65
Tableau 17 : Processus essais en laboratoire	66
Tableau 18: processus ressources humaines	69
Tableau 19: processus ressources matérielles	72
Tableau 20 : processus approvisionnement	75
Tableau 21 : Représenté les degrés d'approbation	84
Tableau 22 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de contexte de l'organisme	85
Tableau 23 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de leadership	85
Tableau 24 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de planification	86

Liste Des Tableaux

Tableau 25 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de Support	87
Tableau26 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de réalisation des activités opérationnelles	88
Tableau 27 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre d'évaluation des performances	88
Tableau 28 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre d'amélioration	89
Tableau 29: Plan d'audit interne du SMQ	92

Liste Des Figure

Liste des figures

Figure 1 : représentation de la structure de la présente norme internationale dans le cycle PDCA	5
Figure 2 : les Principes du Système de Management de la Qualité	12
Figure 3 : présentation générale d'un processus type depuis le recueil d'informations jusqu'aux conclusions d'audit	25
Figure 4 : LE champ d'action du LTPS	47

Liste Des Abréviations

Liste des abréviations

AA	Action d'amélioration
AC	Action corrective
ACT	Agir.
AP	Action Préventive
AQL	Acceptable Quality Limit
CHECK	Comparer
DAL	Directeur administration et logistique
DFC	Directeur finance et comptabilité
DG	Directeur Générale
DO	Dérouler
DRH	Département des Ressources Humaines
DT	Directeur Technique
EFQM	Fondation européenne pour la gestion de la qualité
F	Formulaire
GEICA	Groupe d'Etudes d'Infrastructures de Contrôle & d'Assistance
GM	Guide méthodologique
HSE	Hygiène, Sécurité, Environnement
IFACI	Institut français des auditeurs et contrôleurs internes.
IIA	Institut des Auditeurs Internes
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
LCTP	Laboratoire Central des Travaux Publics
LTPS	Laboratoire Des Travaux Publics Du Sud
NQA	Niveau de Qualité Acceptable
P	Procédure
PCS	Processus
PDCA	Plan, do, check, Act
PLAN	Planifier

Liste Des Abréviations

PV	Procès-verbal
RMQ	responsable management qualité
RQ	Responsable Qualité
SMQ	Système de Management de la Qualité
SPA	société par actions

Liste des annexes

<i>Annexe 1: Les exigences de la norme ISO 9001 :2015</i>	111
Annexe 2: L'organigramme de le LTPS :	129
Annexe 3: Certificat ISO 9001 :2015	131
Annexe 4: Certificat ISO/CEI 17025 :2017	132
Annexe 5: La cartographie schématisée l'architecture du SMQ de LTPS	134
Annexe 6: confidentialité externe de LTPS (norme 17025)	135
Annexe 7: Politique de qualité de LTPS	137
Annexe 8: La check-list	138
Annexe 9: Certificat de participation à la formation sur l'audit interne (ISO19011 :2018)	145
Annexe 10: Demande d'actions correctives et d'amélioration	146

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

Introduction Générale

Introduction Générale

Prélude

Au début du 21^{ème} siècle et avec la libéralisation des échanges et la mondialisation de l'économie, le monde industrialisé a été caractérisé par un développement de plus en plus permanent ces dernières années, et les nouveaux défis mondiaux qui en résultent tels que la mondialisation et l'investissement, la domination des grandes entreprises mondiales et l'émergence de blocs économiques et politiques, ce qui a conduit à l'émergence de normes et spécifications internationales (ISO) qui offrent une nouvelle direction, en se concentrant davantage sur les activités des entreprises dans En fait, il est basé sur une approche visant à améliorer ses opérations et à corriger bon nombre des problèmes auxquels ce dernier a souvent été confronté.

À partir de ces faits, les entreprises et les institutions doivent effectuer des audits internes, qui constituent à leur tour un outil essentiel et une interface de contrôle interne car ils aident à évaluer l'une de leurs fonctions, sur la base de diverses procédures et principes d'audit, en plus de fournir aux conseils et aux départements des institutions des informations qui aident à surveiller toutes leurs activités. Ce qui exige l'exercice de ses tâches de manière efficiente et efficace dans le contexte de l'environnement concurrentiel contemporain, en particulier dans l'application du système de gestion de la qualité, qui est devenu une caractéristique de l'époque, mais le maintien des niveaux de qualité dans l'organisation nécessite un suivi constant par ses fonctionnaires dans l'institution, à la fois au niveau de la fonction de management de la qualité et au niveau d'autres fonctions, à travers le processus de contrôle et d'audit effectué périodiquement, où l'audit interne est devenu l'orientation de l'institution. Parlez du contrôle de la qualité dans l'organisation.

On peut dire que l'audit interne joue un rôle efficace dans l'amélioration des systèmes de management de la qualité et la réalisation des objectifs fixés dans l'établissement.

Introduction Générale

La problématique :

Pour mener à bien notre recherche, nous nous proposons de répondre à la problématique suivante : « **Comment se déroule un audit interne du système de management de la qualité conformément à la norme 19011 :2018?** »

De cette problématique découle un certain nombre d'interrogations à savoir :

- Qu'est-ce qu'un système de management de qualité ?
- Le LTPS est-elle conforme à toutes les exigences de la norme ISO 9001 :2015 ?
- Le LTPS effectue-t-elle l'audit régulièrement ?

Les synthèses :

Afin de répondre à cette problématique nous avons émis les hypothèses suivantes:

- Le SMQ C'est un système qui vise à gérer les politiques, les procédures et les processus de l'organisation afin d'atteindre ses objectifs.
- Le LTPS applique toutes les exigences de la norme ISO 9001.
- Oui, Le LTPS effectue régulièrement des audits internes de qualité ;

Objectif de l'étude :

Notre objectif à travers ce mémoire, intitulé « **L'audit interne du système de management de la qualité Selon La Norme ISO 19011 :2018** », est de mettre en évidence la méthodologie d'audit qualité interne selon la norme internationale ISO 19011 :2018, et identifier les exigences de la norme ISO 9001 :2015.

L'importance de l'étude :

Aborder l'un des sujets les plus importants pour toute institution économique fait l'objet d'un audit interne du système de management de la qualité selon la norme ISO 19011. C'est un processus d'entreprise qui est en soi un mécanisme efficace pour évaluer la performance des opérations ISO 9001 et contribuer à de nouvelles façons de les améliorer de manière permanente et continue.

Introduction Générale

Raisons du choix de thème :

- Corriger la croyance commune selon laquelle l'audit interne ne concerne que la correction des erreurs ;
- Manque d'application efficace de l'audit interne ainsi que de l'application des normes de qualité dans les institutions algériennes ;
- Pour en savoir plus sur le domaine de travail de l'auditeur interne, notamment en ce qui concerne le système de management de la qualité.

Les limites de l'étude :

- Les limites Spatiales: Le Laboratoire des Travaux Publics du Sud.
- Les limites Temporaires: de 10 Février au 25 Avril 2022.

Méthodologie de recherche :

Pour vérifier ces hypothèses et répondre à notre problématique, nous allons commencer par revisiter la littérature sur le système de management de la qualité et l'audit de système de management de la qualité, et présenter les études précédentes les plus importantes afin de réaliser une sorte de lien entre l'accumulation cognitive (théorique) et pratique (appliquée). Par la suite nous allons nous servir des outils et techniques d'audit pour réaliser l'audit du SMQ de LTPS selon la norme ISO 19011. Pour finir faire des recommandations, s'il y a lieu.

Notre plan de travail se structure en deux parties comportant chacune trois chapitres.

La première partie traite du contexte normatif du système de management de la qualité. Dans son premier nous allons aborder les définitions des concepts de SMQ, ainsi que des principes du système management de la qualité. Dans le deuxième chapitre nous allons aborder les définitions d'audit du SMQ ensuite nous allons traiter la méthodologie d'audit du SMQ selon la norme ISO19011:2018. Dans le troisième chapitre de cette partie nous allons aborder les études précédentes les plus importantes liés au sujet Étudiez et faites une comparaison entre l'étude actuelle et les études précédentes.

Introduction Générale

La deuxième partie du présent mémoire contient l'étude de cas réalisé au sein de le LTPS. Dans son premier chapitre, nous allons présenter le LTPS. Dans son deuxième chapitre, nous allons aborder la méthodologie d'étude. Enfin dans le troisième chapitre de cette dernière partie nous allons présenter la méthodologie d'audit du SMQ du LTPS et les résultats de cet audit.

Difficultés d'étude :

- Certaines entreprises n'acceptent pas l'étude de ce sujet au début ;
- La nature des processus de le LTPS, qui sont extrêmement complexes et se chevauchent.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the text. The border consists of a central horizontal band with a large floral motif, and four vertical side panels with smaller floral motifs and scrolls.

**Première Partie Cadre
Théorique de l'étude**

Préface :

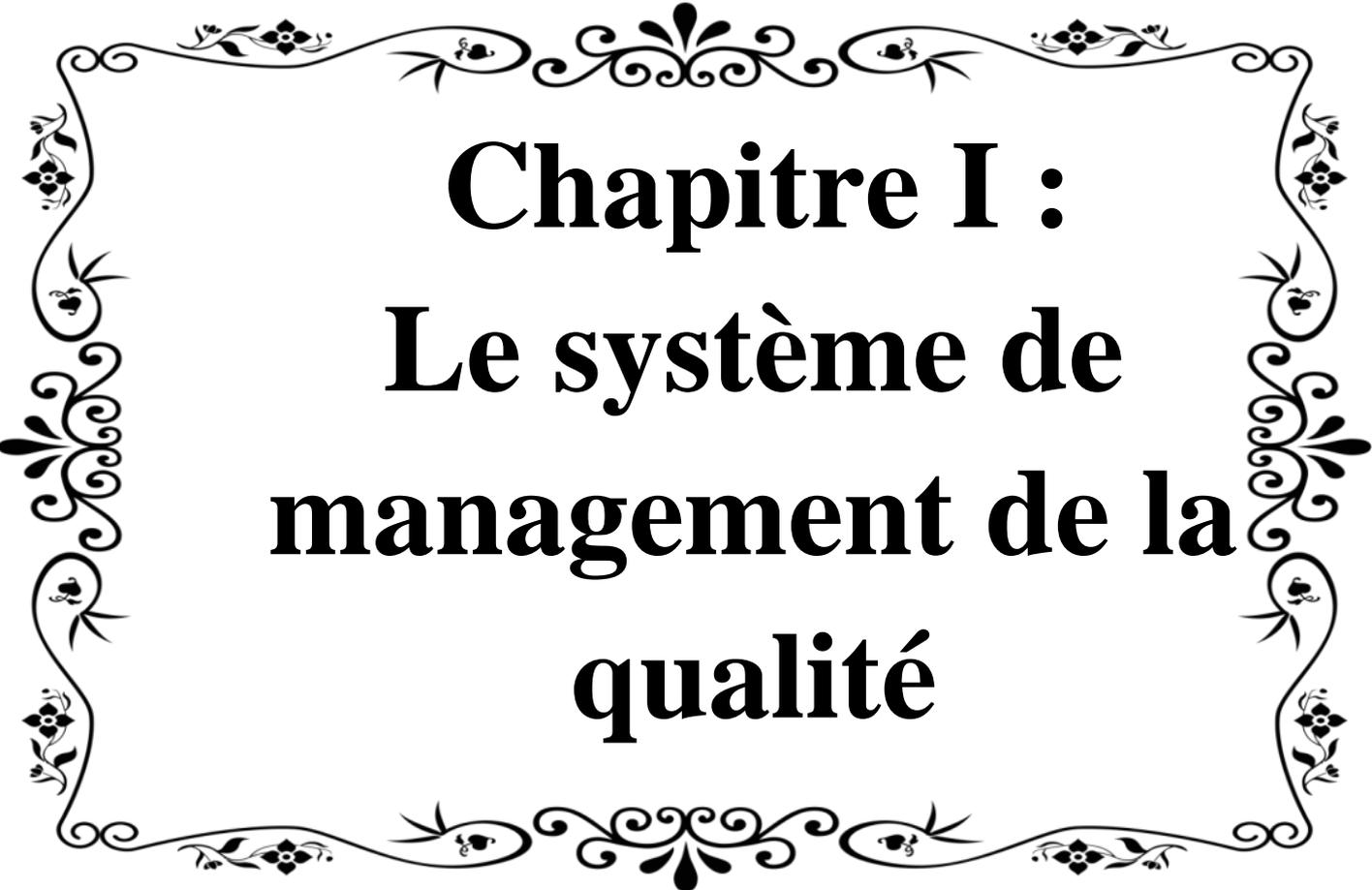
La coexistence entre les deux métiers, l'audit interne et le management de la qualité, est devenue un engagement essentiel pour la compétitivité et la pérennité des entreprises et des institutions. Toutes les conditions légales applicables et les conditions concernant la contribution et les responsabilités des utilisateurs, l'amélioration continue des performances ainsi que l'anticipation des risques futurs à tous les niveaux de l'organisation, Afin d'atteindre cet engagement, des arrêts d'évaluation périodiques et continus doivent être effectués afin d'améliorer et de maintenir en réalisant des « audits internes du système de gestion de la qualité », qui est l'une des exigences nécessaires et l'un des processus les plus importants adoptés. Il a pu évaluer et examiner la performance de ces systèmes en déterminant leur conformité et leur efficacité, puis prendre les meilleures décisions correctives et préventives dans le cadre de la réalisation de la dynamique d'amélioration continue de la performance du système de management de la qualité et la performance de ses processus composants.

Nous avons consacré cette partie à l'étude de la littérature théorique relative au système de management de la qualité et à son audit interne, en divisant cette partie en trois chapitres :

Où le premier chapitre sera consacré à l'étude du système de management de la qualité ;

Quant au deuxième chapitre abordera l'audit interne du système de management de la qualité ;

Enfin, le troisième chapitre sera consacré aux études précédentes et leurs comparaisons avec l'étude actuelle que nous préparons.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns surrounds the text. The border is composed of repeating motifs of leaves, flowers, and swirling lines, creating a classic and elegant frame.

Chapitre I :
Le système de
management de la
qualité

Dans ce chapitre consacré au système de management de la qualité, nous aborderons ses termes et objectifs fondamentaux, son évolution au fil du temps, les familles de la norme ISO 9000, ainsi que les principes de ce système.

I.1 : Généralités sur le système de management de la qualité

I.1.1 : Définitions

Le Système de Management de la Qualité est « l'élément du système de management de l'organisme qui se concentre sur l'obtention des résultats, en s'appuyant sur les objectifs qualité, pour satisfaire, selon les cas, les besoins, attentes ou exigences des parties intéressées »¹.

Est l'ensemble des actions mises en place par une entreprise qui souhaite avoir une démarche d'amélioration continue dans le but d'augmenter la qualité de sa production et son organisation².

C'est un système de management pour guider et contrôler l'organisation en matière de vérification de la qualité³.

Système de Management de la Qualité est « un système permettant d'établir des objectifs et d'atteindre ces objectifs »⁴.

Il a été énoncé dans la norme ISO 9000 :2005 comme suit « Le SMQ est un système de management qui permet d'orienter et de contrôler l'organisation dans le domaine de la qualité »⁵.

¹ Institut De L'audit Interne, **Audit Interne – Qualité**, Prise De Position IFACI, Mai 2004, P 02.

² Mahfoud Benouari Et Kahina Idri, **L'impact Du Système De Management De La Qualité Sur La Performance Commerciale Des Entreprises (Cas pratique : L'entreprise portuaire de Bejaia (EPB))**, Mémoire de Master, Département Science de Gestion, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences gestion, Université Abderrahmane Mira De Bejaia, 2015-2016, P20.

³ Najem alazawi, **ISO : al-madkhal al-idari wa maaloumati nodom wa mutalabat wa tatbikat 9001-10015-14000-18000-27000-31000**, tabaa al-awlaeh dar wael lencher wa al-touziaa, amman, 2015, se 115.

⁴ Fatima Sehaba, **La Mise En Œuvre Des Principes Du Management De La Qualité Dans L'entreprise Algérienne**, Mémoire de Magister En Management, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences gestion, Université D'Oran, 2011-2012, P16.

⁵ Moncef memlok, **atherishad al-jawda ola adaa al-musassat al-jazairia hala al-mouassefa (2000)9001 ISO durasa ehsaea palmosa outaniya lagehza al-qayyaswa al-muraqbeh**, modakira mokadma lineil shahadet al magester fi olloum al-tissiere kalia al-alouma laqtasadia wa alloum al-tissiere, jamiaat farhata basse, setef, 2009 -2010, se29.

Et aussi C'est le terme utilisé pour exprimer le système de management dans l'organisation, lorsque l'orientation de sa performance globale est liée à ses objectifs vers la qualité, et il comprend un ensemble de principes, de méthodes techniques, d'efforts et de compétences spécialisées. compétences qui conduisent à l'amélioration continue des performances à tous les niveaux et opérations, Et les emplois, les produits, les services et les individus de l'organisation, en utilisant toutes les ressources matérielles et humaines disponibles, et cela exige la suprématie de l'engagement, de la discipline et de la continuité des efforts pour répondre les besoins et les attentes des clients actuels et futurs et atteindre la satisfaction des clients¹.

A travers les définitions précédentes, on peut dire que le système de management de la qualité est « un ensemble d'activités et de procédures qui visent à améliorer la performance et la qualité des opérations dans l'organisation en prévoyant la fourniture d'un bien ou d'un service conforme aux spécifications standard satisfaisant pour le client et approprié pour l'entreprise ».

1.1.2 : Objectifs

Pour un système de management de la qualité, nous notons deux buts principaux :

- démontrer que l'entreprise est capable de fournir régulièrement des prestations ou des produits conformes aux attentes des clients et à la réglementation ;
- améliorer en continu la satisfaction des clients par le fonctionnement efficace du système et son amélioration permanente, et l'assurance de disposer de produits ou prestations conformes.

Cela dit, le principal objectif d'un SMQ dans une entreprise est de rassurer ses différentes parties prenantes, sur la qualité des biens et services produits. En d'autres termes, l'objectif premier de la mise en place d'un SMQ est avant tout de donner confiance à ses donneurs d'ordre, à ses clients et aux autorités réglementaires, sur la qualité de ses biens et services et de son organisation.

¹Mouna Cashates, *uhmiat al-tadqaiq al-dakhli leljouada fe tahsin adaa el-amaliat fe dal tetbekat eizo9001 boulaya satif-SCAEK- durasa medania boucherka al-asmanta*, majlat al-amtiiaz labhouth ala qtasadwa al-idarah, majled03, el-add01, 2019, se86.

Dans la même lignée, la finalité d'un projet de qualité ISO 9001 peut être résumée en termes d'enjeux comme suit :

- Enjeux économiques : fidélisation des clients, accroissement des parts de marché, réduction des coûts de non-qualité, conservation de connaissances et des pratiques d'entreprise, intégration plus efficace des nouveaux collaborateurs ;
- Enjeux commerciaux : se distinguer des concurrents, conquérir et maintenir des gros marchés ;
- Enjeux humains et techniques : formation du personnel, intégration des nouveaux collaborateurs, opportunité pour faire bouger l'entreprise, réveiller les acteurs assoupis ;
- Un autre enjeu possible est de répondre à la réglementation en vigueur.

Ainsi, qu'il s'agisse de la norme ISO 9001, où l'un de ses dérivés déclinés par branches professionnelles ou encore des normes d'évaluation de la conformité, la mise en place d'un SMQ, vise avant toute chose à donner un outil de gouvernance au principal manager, afin de donner confiance aux clients de l'entreprise, et aux différentes parties prenantes (actionnaires ou adhérents, personnels, autorité réglementaire)¹.

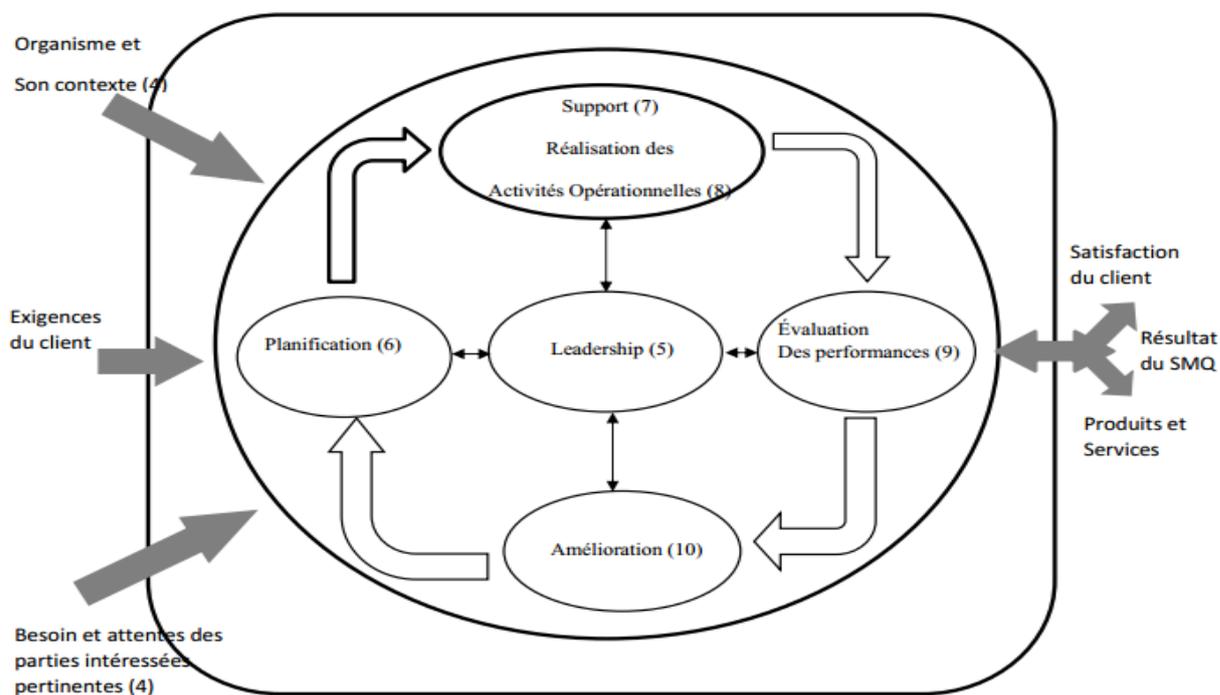
1.1.3 : La roue de DEMING (Cycle PDCA)

Le cycle PDCA peut s'appliquer à tous les processus et au système de management de la qualité dans son ensemble.²

Figure 1 : représentation de la structure de la présente norme internationale dans le cycle PDCA

¹Aminata Toure, **Audit du Système de Management de la Qualité de la Loterie Nationale Sénégalaise (LONASE)**, mémoire Master professionnel en Audit et Contrôle de Gestion, Centre Africain d'études Supérieures en Gestion, 2015, P 09.

² Norme NF EN ISO, **9001**« systèmes de management de la qualité – Exigences », 5^{ème} édition, AFNOR, 2015, P viii-ix.



Source : Norme Internationale ISO 9001, Pix.

Les étapes de la roue de Deming sont les suivantes :¹

- **PLAN** (planifier) : Ce que l'on va faire : cette étape consiste à poser le vrai problème, identifier les causes et choisir les solutions optimales et établir le plan d'action. Par exemple (délai, budget, ressources...).
- **DO** (réaliser) : Mise en œuvre de ce que l'on a planifié, elle est caractérisée par la construction et la réalisation des actions planifiées.
- **CHECK** (vérifier) : Consiste à contrôler que le travail (DO) correspond bien à ce qui était prévu (Plan).
- **ACT** (agir/améliorer) : Elle consiste à corriger l'écart entre ce que l'on a prévu de faire dans l'étape Plan et ce que l'on a réellement mis en œuvre dans l'étape DO. Cette étape amènera un nouveau projet à réaliser, donc une nouvelle planification à établir, il s'agit donc d'un cycle que l'on représente à l'aide d'une roue.

¹ Abdelhamid Ouaret, **Comment assurer la performance de l'entreprise Algérienne en Economie de marché « méthode et outil de mise à niveau »**, édition ENAP, Alger, 2002, P106.

I.2 : Evolution du concept du SMQ:¹

L'ouverture des marchés aux produits et aux services, la croissance des moyens de communication et d'échange, la nécessité de résoudre des problèmes de plus en plus complexes contraignent l'homme à intégrer une démarche qualité au développement des produits ou services qu'il conçoit. L'évolution du concept de la qualité est marquée par trois périodes :

I.2.1 : L'âge du tri (des années 40 aux années 60) :

Le souci majeur des entreprises est d'augmenter leur capacité de production pour répondre à la demande du marché. La disponibilité du produit prime sur la performance attendue.

Néanmoins, la guerre a joué un rôle accélérateur dans le développement de la qualité. En effet, l'armée américaine pendant son effort de guerre des années 40 a donné une impulsion au contrôle statistique de réception ou d'inspection finale. Des procédures basées sur L'AQL: Acceptable Quality Limit (NQA : Niveau de Qualité Acceptable) ont vu le jour pour représenter le pourcentage d'éléments défectueux.

Certaines entreprises ont introduit des méthodes plus performantes pour contrôler leurs produits : les plans d'échantillonnage qui permettaient d'estimer la qualité des lots produits à partir d'un échantillon représentatif du produit.

I.2.2 : L'âge du contrôle (des années 60 aux années 80)

Des contrôles sont effectués en cours de fabrication sur certaines caractéristiques du produit afin de permettre d'adopter des actions correctives dès que des écarts par rapport aux objectifs sont décelés.

Cette période est caractérisée par la recherche de la maîtrise de la qualité. La croissance des capacités de production devient supérieure à celle de la demande des marchés intérieurs.

Une réelle concurrence s'instaure alors entre les entreprises pour réduire les coûts de production car accroître la production sans maîtrise des coûts devient

¹ www.aprendre.auf.org, consulter le 25/02/2022 à 9:45.

suicidaire. De plus, les consommateurs deviennent plus exigeant au niveau de la performance du produit, des délais et des prix.

La conjoncture de cette période est favorable au développement des approches qualité. Dans un premier temps, les techniques statistiques appliquées aux produits sont transposées au processus de fabrication. Par la suite, la majorité des méthodes statistiques utilisées aujourd'hui fussent introduites, telles que les cartes de contrôle pour les processus, les études de défaillance ... Cette période correspond à celle de la recherche de la maîtrise des processus de production.

1.2.3 : L'âge de l'amélioration (des années 80 à aujourd'hui)

Des dispositions systématiques sont prises pour obtenir une qualité plus régulière et plus économique.

Durant cette période la concurrence ne se joue plus sur des marchés intérieurs acquis. Les marchés se mondialisent. En outre, des alliances se créent pour réduire les coûts de recherche, de développement, de production et de distribution. L'objectif est d'accroître la performance globale de l'entreprise pour faire face à la concurrence.

Les mouvements de consommation coordonnent leurs forces et réclament non seulement des produits techniquement performants, mais encore des produits sécuritaires accompagnés d'un service. Ils sont fidèles à une marque tant qu'elle représente une valeur. La qualité a un prix, mais plus n'importe quel prix.

Les conditions conjoncturelles de cette période permettent d'innover au niveau des approches qualité. Les deux concepts : assurance de la qualité et qualité totale deviennent une base importante pour la construction et le déploiement de la fonction qualité dans l'entreprise.

L'assurance de la qualité consiste à établir des mesures et des règles dans un système qualité qui englobe la majorité des activités d'une entreprise. Il s'agit de prévenir et de détecter les problèmes A de non qualité et de démontrer l'efficacité des mesures prises afin d'inspirer confiance au client au sujet de ses exigences.

L'élaboration des normes ISO 9000 par l'ISO en 1987 et leur révision et 2000 a permis de répondre aux attentes des entreprises industrielles et de services de

disposer de référentiels sur le management de la qualité qui permettent d'améliorer leur efficacité, fonctionnement et performance économique, ainsi que la qualité de leurs produits et services.

I.3 : Familles des normes ISO 9000

Le concept de management de la qualité est présenté au travers de quatre normes ISO, chacune de ces normes étant destinée à une fonction et un usage précis. Dans l'ordre chronologique, nous allons voir ces quatre normes : ISO 9000, 9001, 9004 et 19011.

I.3.1 : ISO 9000 SMQ : principes essentiels et vocabulaire

L'ISO 9000 : Décrit les principes essentiels des systèmes de management de la qualité et en spécifie la terminologie¹, Fournit les principes essentiels liés au système de management de la qualité et du vocabulaire employé. Il s'agit d'une introduction relative au système de management de la qualité².

I.3.2 : ISO 9001 SMQ : exigences

Dont le titre particulier est «Exigences » spécifie les exigences relatives aux systèmes de management de la qualité à utiliser lorsque la capacité d'un organisme à fournir des produits conformes doit être démontrée³. (Voir l'annexe 01)

I.3.3 : ISO9004 SMQ : lignes directrices pour l'amélioration des performances

L'ISO 9004 fournit les lignes directrices permettant à une entreprise de réaliser des performances durables dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution, au moyen d'une approche de management par la qualité.

Une entreprise réaliser des performances durables lorsqu'elle est capable de satisfaire les besoins et les attentes de ses clients et des autres parties intéressées, sur le long terme et de manière équilibrée. Des performances durables peuvent être réalisées par le management efficace de l'entreprise, la sensibilisation à

¹Norme NF EN ISO, 9000 « Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire », 3^{ème} édition, AFNOR, 2005, P V.

² Mahfoud Benouari et Kahina Idri, Op.cit, P 17.

³ Idem.

l'environnement, l'apprentissage et par l'application appropriée des principes d'amélioration et/ou d'innovation La norme ISO 9004, comme l'EFQM, encourage l'autoévaluation comme outil essentiel de la revue du niveau de maturité de l'entreprise, couvrant son leadership, sa stratégie son système de management, ses ressources et processus , afin d'identifier les points forts et les faiblesses, ainsi que les opportunités d'amélioration et/ou d'innovation L'ISO 9004 fournit une perspective sur le management par la qualité par les processus beaucoup plus large que celle de l'ISO 9001 elle traite des besoins et des attentes de toutes les parties intéressées et fournit des lignes directrices pour l'amélioration continue et systématique des performances globales de l'entreprise ¹

1.3.4 : ISO 19011 SMQ : lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

La norme ISO 19011:2002 fait partie de la famille ISO 9001 et est principalement destinée aux auditeurs et aux institutions réglementaires et l'audit correct tire ses orientations de l'audit environnemental et de l'audit de la qualité, ISO19011 :2011 couvrait un plus large éventail d'activités d'audit car elle incluait tous les systèmes de management², le présent fournit aux organismes de toutes tailles et de tous types des lignes directrices pour les audits de champs et échelles variables³.

I.4 : Principes du SMQ

La présente norme internationale est fondée sur les principes de management de la qualité décrits dans l'ISO 9000. Les descriptions comprennent un énoncé de chaque principe, les raisons lesquelles le principe est important pour l'organisme, des exemples de bénéfices associés au principe et des exemples d'actions types visant à améliorer les performances de l'organisme lorsqu'il applique le principe.

¹Jaques Ségot, Julie Raymond et Lise Favier, **management de la qualité et de la performance Construire un cadre de référence pour de nouvelles pratiques de management** , Lexitis édition, 2011, P 82,83.

²Faras Rahim Yonse, Esraa Ebrahim AbdAl-salam, **tahdid mastoyat kafaa wa egraat takiyem al madkakin ouifkan lalmouasfa al-doualaya (ISO 19011 , 2018)**, majlat ekrit laloum al-idariyya wa alaqtasadia, el-add 51, baghdade, 2020, se 84.

³ Norme NF EN ISO, **19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management »**, 3^{ème} édition, AFNOR, 2018, PVI.

Les principes de management de la qualité sont les suivants :¹

1.4.1 : Orientation client :

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.

1.4.2 : Leadership :

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

1.4.3 : Implication du personnel :

Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

1.4.4 : Approche processus :

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

1.4.5 : Amélioration :

Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.

1.4.6 : Prise de décision fondée sur des preuves :

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.

1.4.7 : Management des relations avec les parties intéressées :

Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et à l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs².

¹Norme NF EN ISO 9001, Op.cit, P VII.

²Norme Internationale, ISO 9000, P V-VI.

Figure 2 : les Principes du Système de Management de la Qualité



Source: extrait de la norme ISO 9001 :2015 par Nous soins.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

Chapitre II : L'audit du SMQ

pour maintenir un système de management performant, il convient de l'entretenir par des audits internes qualifiés où l'auditeur utilise la norme internationale ISO19011 qui fournit les lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité, l'audit qualité consistait à la vérification des pratiques d'un organisme aux exigences de la norme ISO 9001.

Cela dit, le présent chapitre sera consacré à l'audit SMQ. Pour ce faire, nous avons subdivisé ce chapitre en quatre sections.

Dans la première section nous allons définir l'audit qualité interne, aborder ses objectifs.

La deuxième section portera sur les principes de l'audit (Déontologie, Restitution impartiale, Conscience professionnelle, Confidentialité, Indépendance, Approche fondée sur la preuve, Approche par les risques).

La troisième section est consacrée pour les quatre phases de l'audit : programmation, préparation, réalisation et conclusion.

La dernière est consacrée pour les missions de l'audit (mission d'assurance, mission de conseil).

II.1 : Définitions et Objectifs:

Dans notre tentative de définir l'audit du SMQ, nous allons consacrer cette section à la définition de l'audit qualité interne et ses objectifs.

II.1.1 : Définitions:

Initialement le terme « audit » mot anglais d'origine latine, s'appliquait uniquement aux finances et à la comptabilité et les dictionnaires d'anglais le définissent comme tel, il faut donc bien être conscient qu'il peut être l'abréviation de « audit financier » ou de « audit assurance qualité ».¹

¹Christian Hersan, **vade-mecum assurance qualité**, 3^{ème} édition, Tec et Doc-Lavoisier, Paris, 1999, P73.

Selon la norme ISO 9000 l'audit est « Un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves et les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits ».¹

Dans le même sens, la norme ISO 8402 affirme que « l'audit qualité interne est un examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre le objectifs ».²

Selon IIA « L'audit interne est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise et en faisant des propositions pour renforcer son efficacité ».³

Ainsi, au regard de tout ce qui précède, nous pouvons dire, l'audit qualité interne est l'outil qui mesure l'efficacité de l'organisation, et assure la conformité du système de management de la qualité aux exigences légales et réglementaires, L'audit qualité interne est exécuté par des auditeurs qualifiés et indépendants appartenant à l'entreprise.

II.1.2 : Objectifs:

D'après la norme ISO 19011, les objectifs d'audit définissent ce qui attendu de l'audit individuel et peuvent comprendre ce qui suit :⁴

- la détermination du degré de conformité de tout ou partie du système de management à auditer aux critères d'audit;

¹ James Lamprecht, **ISO 9001 : commentaires et conseils pratiques - une approche statistique-**, AFNOR, Paris, 2001, P121.

² Compendium de norme ISO 9000 Management de la qualité, 5^{ème} édition, P 36.

³ Jaques Renard, **théorie et pratique de l'audit interne**, 7^{ème} éditions, Eyrolles, Paris, 2010, P73.

⁴ Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, P 14.

- L'évaluation de l'aptitude du système de management à aider l'organisme à satisfaire aux exigences légales et réglementaires pertinentes ;
- L'évaluation de l'efficacité du système de management à fournir les résultats escomptés ;
- L'identification des opportunités d'amélioration du système de management ;
- L'évaluation de la pertinence et de l'adéquation du système de management par rapport au contexte et à l'orientation stratégique de l'audité ;
- L'évaluation de la capacité du système de management à établir et atteindre des objectifs et à faire face efficacement aux risques et opportunités.

II.2 : Principes de l'audit:

L'audit est caractérisé par le respect d'un certain nombre de principes. Il convient que ces principes fassent de l'audit un outil efficace et fiable sur lequel la direction peut s'appuyer pour gérer ses politiques et contrôles en fournissant des informations à partir desquelles l'organisme peut agir pour améliorer ses performances. Le respect de ces principes est indispensable pour que les conclusions d'audit soient pertinentes et suffisantes, et pour que des auditeurs travaillant indépendamment les uns des autres parviennent à des conclusions similaires dans des circonstances similaires.

La conduite des audits est fondée sur les sept principes suivants :

II.2.1 : Déontologie 1

Les auditeurs doivent réaliser leurs tâches avec honnêteté, c'est-à-dire qu'ils restent justes et sans parti pris dans leurs actions.

¹Bernatets Marion, **L'audit : un outil du Management de Qualité de l'industrie Pharmaceutique**, Thèse de Doctorat, Université d'Aix-Marseille, Faculté de Pharmacie, France, 2018, p39-40.

II.2.2 : Restitution impartiale

Les constatations, conclusions et rapports d'audit reflètent de manière honnête et précise les activités d'audit. La communication doit être honnête, précise, objective, opportune, claire et complète.

II.2.3 : Conscience professionnelle

Les auditeurs sont capables de prendre des décisions avisées dans toutes les situations d'audit.

II.2.4 : Confidentialité

Les auditeurs utilisent avec précaution les informations acquises au cours de leurs missions et respectent les règles de confidentialité.

II.2.5 : Indépendance

Les auditeurs doivent être indépendants de l'activité auditée et n'avoir ni parti pris ni conflit d'intérêt dans toute la mesure du possible. Ils conservent un état d'esprit objectif tout au long du processus d'audit pour s'assurer que les constatations et conclusions sont uniquement fondées sur les preuves d'audit.

II.2.6 : Approche fondée sur la preuve

Les preuves d'audit sont vérifiables. Elles s'appuient généralement sur des informations disponibles.

II.2.7 : Approche par les risques 1

Il convient que l'approche par les risques ait une influence substantielle sur la planification, la réalisation et le compte rendu des audits.

II.3 : Les étapes de l'audit :

II.3.1 : Phase de programmation

II.3.1.1: définition des objectifs, du champ et des critères d'audit

Chaque audit devrait être fondé, dans le cadre des objectifs généraux du programme d'audit, sur des objectifs, un champ et des critères :

¹Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, P 07.

Chapitre II L'audit du Système de Management de la Qualité

Les objectifs d'audit définissent ce qui est attendu de l'audit. Ils sont donnés dans la première section du présent chapitre.

Le champ d'audit fixe l'étendue et les limites de l'audit telles que : les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les processus à auditer, ainsi que le temps nécessaire à l'audit.¹

Les critères d'audit sont utilisés comme référence vis-à-vis de laquelle la conformité est déterminée et peuvent comprendre des politiques, des objectifs, des procédures, des normes, des exigences légales, des exigences relatives au système de management, des exigences contractuelles, des codes de déontologie sectoriels ou autres dispositions planifiées.²

Le client d'audit définit les objectifs de l'audit et définit le champ et les critères de l'audit par le client d'audit et le responsable d'équipe D'audit par procédures du programme d'audit. Toute modification des objectifs, de champ ou des critères doit être convenue par les parties elles-mêmes.

II .3.1.2: Les méthodes d'audit

La personne responsable du management du programme d'audit choisit Les méthodes d'audit en fonction des objectifs, du champ et des critères de l'audit ainsi que de la durée et du lieu (site).

Les différentes méthodes sont consignées dans le tableau ci-après :

Tableau 1 : les méthodes d'audit

Mesure de l'implication entre l'auditeur et l'audité	Lieu de présence de l'auditeur	
	Sur site	A distance
Interaction humaine	Conduite des entretiens	Au moyen de circuits de

¹Anis Salman Ealay, **anshitat altadqiq wifq almieyar alduwliiso 19011-2002**, majalat kuliyat baghdad lileulum aliaqtisadiat, aleudadi34, 2013, sa307.

²Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, p 14.

	<p>Renseignement des listes types et des questionnaires avec la participation de l'audité</p> <p>Revue des documents avec la participation de l'audité</p> <p>Échantillonnage</p>	<p>communication interactifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> -conduite des entretiens ; -observation de tâches réalisées avec un guide à distance ; -Renseignement des listes types et des questionnaires ; -revue des documents avec la participation de l'audité.
Pas d'interaction humaine	<p>Revue des documents (par exemple enregistrements, analyse des données)</p> <p>Observation des tâches réalisées</p> <p>Visite du site</p> <p>Renseignements des listes types</p> <p>Échantillonnage (par exemple produits)</p>	<p>Revue des documents (par exemple enregistrements, analyse des données)</p> <p>Observation des tâches réalisées par des moyens de contrôle, tenant compte des exigences d'ordre social, légal et réglementaire</p> <p>Analyse des données</p>
<p>Les activités d'audit sur site sont réalisées sur le lieu de présence de l'audité. Les activités d'audit à distance sont réalisées en tout lieu autre que le lieu de présence de l'audité, quelle que soit la distance.</p> <p>Les activités d'audit interactives impliquent l'interaction entre le personnel de l'audité et l'équipe d'audit. Les activités d'audit non interactives n'impliquent aucune interaction humaine avec les personnes qui représentent l'audité, mais impliquent cependant l'interaction avec les équipements, les installations et la documentation.</p>		

Source : Norme ISO 19011 :2018, P38.

II .3.1 .3: choix des membres de l'équipe d'audit

La personne responsable du management du programme d'audit nomme les membres de l'équipe d'audit, y compris le responsable d'équipe et tous les experts techniques requis pour l'audit concerné, les membres de l'équipe d'audit sont choisis en fonction de leurs compétences à mener à bien ce travail et atteindre les objectifs de l'audit. Lorsqu'il n'y a qu'un seul auditeur, il convient qu'il remplisse toutes les fonctions applicables d'un responsable d'équipe d'audit.¹

II .3.1 .4: Nomination d'un responsable de l'équipe d'audit

Le responsable du programme d'audit nomme le responsable de l'équipe d'audit, Le responsable de l'équipe d'audit doit être nommé dans un délai suffisant avant la date prévue de l'audit. Une fois le responsable de l'équipe d'audit nommé, la responsabilité de la préparation et de la réalisation des activités d'audit lui incombent jusqu'à l'achèvement de l'audit.²

II .3.1 .5: Établissement du premier contact avec l'audit

Le premier contact avec l'audit concernant la réalisation de l'audit peut être informel ou formel.³

II .3.1 .6: détermination de la faisabilité de l'audit

Après le premier contact avec l'audit, le responsable de l'équipe d'audit est en mesure de déterminer la faisabilité de l'audit. Pour ce faire, il va se baser sur l'existence :

- D'informations suffisantes et appropriées pour la planification et la réalisation de l'audit ;
- D'une coopération adéquate de la part de l'audit ;
- Des ressources et du temps nécessaires pour réaliser l'audit.

Lorsque le responsable de l'équipe d'audit juge l'audit faisable, il passe à l'étape de préparation des activités d'audit avec les membres de son équipe.¹

¹ Anis Salman Ali, mardjaa sabak dikroh, P 306.

² Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, p16.

³Ibid, P20.

II.3.2 : Phase de préparation

II .3.2 .1: réalisation d'une revue des informations documentées

Dès l'entame de l'audit, il convient de passer en revue la documentation du système de management pertinent de l'audit afin :

- de recueillir les informations nécessaires à la compréhension des opérations de l'audit et à la préparation des activités d'audit et des documents de travail d'audit applicables (par exemple informations concernant les processus, les fonctions) ;
- d'obtenir une revue générale de l'étendue des informations documentées afin de déterminer leur éventuelle conformité par rapport aux critères d'audit et de détecter des sujets de préoccupation possibles, tels que des lacunes, des omissions des conflits.²

II .3.2 .2: préparation du plan d'audit

Le plan d'audit est l'organisation détaillée des informations contenues dans le programme d'audit, il sert de base d'accord entre le client de l'audit, l'équipe d'audit et l'audit. Le plan d'audit doit être adapté en fonction de la taille et de la complexité de l'audit, car il facilite la programmation dans le temps et la coordination efficace des activités.

- Le plan d'audit doit pouvoir se documenter en 1 à 4 pages maximum selon la complexité. Il contient cinq rubriques de question : quand, quel thème de référence, quoi, par qui et qui auditer.
- Quand : la date/ l'heure.
- Quel thème du référentiel : paragraphe de référence, chapitre ;
- Quoi : préciser les noms des sites audités et des paragraphes concernés du référentiel ;
- Par Qui : l'équipe d'audit ;

¹ Idem.

² Ibid, P21.

- Qui auditer : les principaux interlocuteurs (*personnes et fonctions*).¹

II .3.2 .3: répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit:

Une fois le plan d'audit est achevée, Il convient que le RA en concertation avec l'équipe d'audit, attribue à chaque membre de l'équipe la responsabilité d'auditer des processus, activités, fonctions ou sites spécifiques. Il convient que cette répartition des tâches tienne compte de l'indépendance et de la compétence des auditeurs, de l'utilisation efficace des ressources, ainsi que des divers rôles et responsabilités des auditeurs, des auditeurs en formation et des experts techniques.²

II .3.2 .4: préparation des documents de travail:

L'équipe d'audit doit préparer si nécessaire des documents servant de référence et d'enregistrement de preuve d'audit. On cite à titre d'exemple :

- Référentiel du SMQ (norme ISO 9001) ;
- Plan d'audit ;
- Check-list/ questionnaire de contrôle interne ;
- Formulaire d'enregistrement des informations, formulaire pour les observations, liste de présence, liste des documents examinés... ;
- Plans d'échantillonnage pour audit.³

II.3.3 : Phase de réalisation :

II .3.3 .1: conduite la réunion d'ouverture:

La réalisation de l'audit commence par une réunion d'ouverture présidée par le responsable de l'équipe d'audit avec la direction. Cette réunion a pour objet :

- présenter les personnes impliquées et éventuellement les sociétés du côté auditeur et du côté audité ;
- informer et rassurer le personnel audité ;

¹KamiliaChouali, **évaluation su système de management de la qualité intégré(qualité-environnement par une démarche d'audit selon iso19011/2011 cas de la SARL SOFICLEF**, mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de master, Faculté des Science Economique, Commerciales et de Gestion, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017-2018, P55.

²Anis Salman Ali, mardjaa sabak dikroh, P 308.

³KamiliaChouali, op.cit, P 55,56.

- se faire donner si nécessaire tous renseignements généraux utiles sur le plan administratifs ou/et technique ;
- confirmer/ modifier le programme ;
- Fixer les détails pratiques. ¹

II .3.3 .2: Réalisation d'une revue de documents au cours de l'audit

Cette revue est différente de celle qui précèdent lors de la préparation, celle-ci est plus large du fait qu'à ce stade de l'audit, l'auditeur peut accéder à tous les documents et enregistrements qu'il juge nécessaires pour sa mission et vise cette fois-ci à :

- déterminer la conformité du système aux critères d'audit, sur la base de la documentation disponible ;
- recueillir les informations nécessaires au soutien des activités d'audit.

Les revues documentaires ne porte pas préjudice à l'efficacité de l'audit, elle est combinée aux autres activités d'audit et se poursuit tout au long de l'audit.

II .3.3 .3: La Communication pendant l'audit

Lorsque l'audit comporte plusieurs auditeurs, il est intéressant de régulièrement échanger les informations entre membres de l'équipe, évaluer l'avancement de l'audit et répartir à nouveau les tâches entre les membres si nécessaire.²

II .3.3 .4: Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs

Des guides et des observateurs peuvent accompagner l'équipe d'audit avec l'approbation du responsable de l'équipe d'audit, Il convient qu'ils n'exercent aucune influence ou ingérence dans la façon dont est réalisé l'audit. Leurs responsabilité comprennent ce qui suit:

- Aider les auditeurs à identifier les personnes devant participer aux entretiens et à programmer les dates et lieux de ces entretiens ;
- préparer des visites dans des lieux ou sites particuliers de l'audité ;

¹Christian Hersan, op.cit, P 84.

²Bernatets Marion, op.cit, P46.

- assurer la connaissance et le respect des règles et procédures de sécurité par les membres de l'équipe d'audit ;
- être témoin de l'audit pour le compte de l'audité, le cas échéant ;
- fournir des clarifications ou aider à recueillir des informations.¹

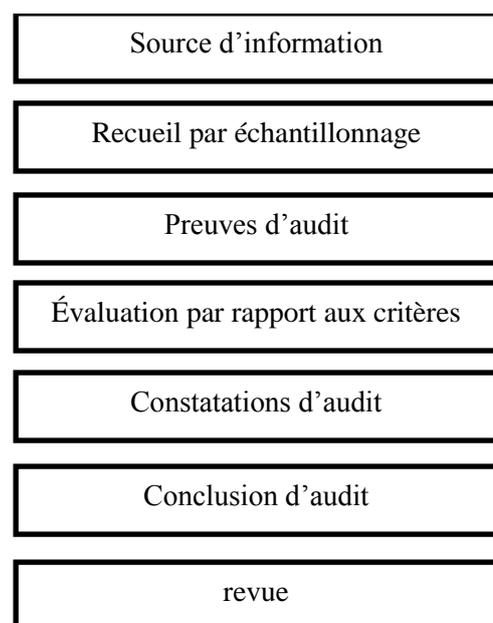
II .3.3 .5: Recueil et vérification des informations

Pendant l'audit, il convient de recueillir, à l'aide d'un échantillonnage approprié, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit, y compris les informations relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus, puis de les vérifier. Il convient que seules les informations vérifiables puissent constituer des preuves d'audit. Il convient d'enregistrer les preuves d'audit aboutissant aux constatations d'audit.²

Les méthodes de recueil d'informations comprennent: des entretiens; l'observation des activités; la revue des documents.

La Figure ci-après fournit une présentation générale du processus depuis le recueil d'informations jusqu'aux conclusions d'audit

Figure 3 : présentation générale d'un processus type depuis le recueil d'informations jusqu'aux conclusions d'audit



Source : Norme ISO 19011 :2018, p27

¹ Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, P23

² Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, P22.

II .3.3 .6: Production des constatations d'audit

Il convient d'évaluer les preuves d'audit par rapport aux critères d'audit pour élaborer les constatations d'audit. Les constatations d'audit peuvent indiquer soit une conformité soit une non-conformité aux critères d'audit.¹

Les non- conformités peuvent être classée soit majeurs telles qu'une absence de procédures écrite, défauts de mise en œuvre...etc. ou soit mineures telle qu'une omission temporaire corrective Just à temps²

II .3.3 .7: Préparation des conclusions d'audit

Avant la réunion de clôture, il convient que l'équipe d'audit se concertent pour :

- procéder à une revue des constatations d'audit et de toute autre information appropriée recueillie pendant l'audit par rapport aux objectifs d'audit,
- se mettre d'accord sur les conclusions d'audit en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus d'audit,
- préparer les recommandations, si cela est spécifié par le plan d'audit,
- discuter des modalités du suivi d'audit, le cas échéant.

II .3.3 .8: Conduite de la réunion de clôture

Elle réunit exactement les mêmes participants que la réunion d'ouverture, les quels après s'être entendu dire ce que les auditeurs internes avaient l'intention de faire, vont s'entendre commenter ce qu'ils ont fait. Autour de l'équipe d'audit, on va donc retrouver l'audité, ses collaborateurs, sa hiérarchie (éventuellement).³

II.3.4 : Phase de conclusion:

II .3.4 .1: Préparation du rapport d'audit

Le responsable de l'équipe d'audit présente les conclusions d'audit dans un rapport conformément au programme d'audit associé.

¹Anis Salman Ali, mardjaa sabak dikroh, P 310.

²KamiliaChouali, op.cit, P58.

³Jaques Renard, **théorie et pratique de l'audit interne**, 9^{ème} éditions, Eyrolles, Paris, 2016, P277.

Il convient que le rapport d'audit fournisse un enregistrement complet, précis, concis et clair de l'audit¹.

II .3.4 .2: diffusion du rapport d'audit:

Le rapport d'audit doit être précis, complet, daté et approuvé par l'équipe d'audit. Il rappelle les objectifs et le champ de l'audit, le nom des auditeurs et la liste des personnes rencontrées, les constatations et preuves associées puis les conclusions d'audit.²

II .3.4 .3: clôture de l'audit

L'audit est terminé lorsque toutes les activités décrites dans le plan d'audit ont été réalisées ou autrement convenues avec le client, et le rapport d'audit approuvé a été diffusé.³

II .3.4 .4: réalisation du suivi d'audit

Les conclusions de l'audit peuvent mentionner, selon les objectifs d'audit, la nécessité de corrections ou d'actions correctes, ou des opportunités d'amélioration. Ces actions sont généralement décidées et réalisées par l'audité dans des délais convenus. Le cas échéant, il convient que l'audité informe la personne responsable du management du programme d'audit et/ou l'équipe d'audit de l'état d'avancement de ces actions.⁴

II.4 : Les missions de l'audit interne :⁵

II.4.1 : Missions d'assurance:

L'auditeur interne procède à une évaluation objective en vue de formuler en toute indépendance une opinion ou des conclusions sur une entité, une opération, une fonction, un processus, un système ou tout autre sujet.

¹ Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, P29.

² Bernatets Marion, op.cit, P50.

³ Norme NF EN ISO 19011, Op.cit, P30.

⁴ Ibid, P31.

⁵ Le cadre de référence de l'audit interne de l'État, Ministère de l'Economie des Finances et de la Relance, France, 2018, P 05.

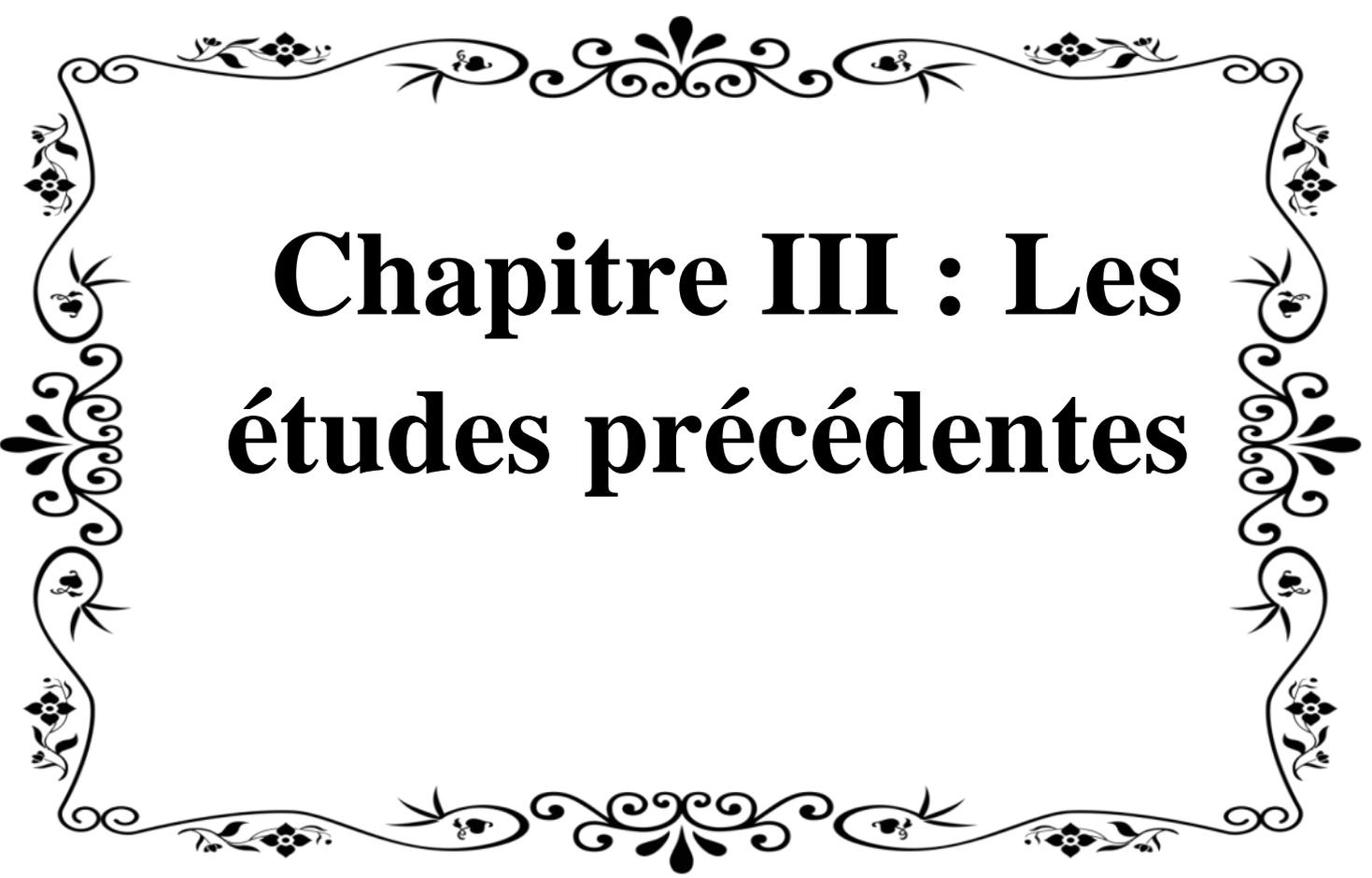
L'auditeur interne détermine la nature et l'étendue des missions d'assurance. Elles comportent généralement trois types d'intervenants :

- la personne ou le groupe directement impliqué dans l'entité, l'opération, la fonction, le processus, le système ou le sujet examiné autrement dit le propriétaire du processus ;
- la personne ou le groupe réalisant l'évaluation l'auditeur interne ;
- la personne ou le groupe qui utilise les résultats de l'évaluation l'utilisateur.

II.4.2 : Missions de conseil:

Les missions de conseil sont généralement entreprises à la demande d'un bénéficiaire. Leur nature et leur périmètre font l'objet d'un accord avec ce dernier. Elles comportent généralement deux intervenants :

- la personne ou le groupe qui fournit les conseils en l'occurrence l'auditeur interne ;
- la personne ou le groupe auquel ils sont destinés le bénéficiaire. Lors de la réalisation de missions de conseil, l'auditeur interne doit faire preuve d'objectivité et n'assumer aucune fonction de management.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, featuring small flowers and leaves, framing the central text.

Chapitre III : Les études précédentes

Dans ce chapitre, nous discuterons des études les plus importantes et des contributions précédentes qui traitaient de ce sujet et de ses éléments les plus importants, en étudiant les variables liées au sujet actuel, de sorte que les études variaient dans le traitement de leurs sujets afin d'atteindre les résultats et les objectifs souhaités. Par conséquent, cette étude est considérée comme une tentative de compléter ou d'aborder certains aspects qui n'ont pas été abordés par les études précédentes, où nous présenterons des études en langues arabe et des études en langue étrangère et les comparerons avec l'étude actuelle.

III.1 : Les Études en langue Arabes

Cette section se concentre sur les études les plus importantes en langue arabe qui sont liées à l'audit interne du système de management de la qualité.

Tableau 2 : L'étude de Firas Rahim Younes et Esraa Ibrahim Abdessalam

Étude / Année	L'étude de Firas Rahim Younes et Esraa Ibrahim Abdessalam /2020.
Titre de l'étude	Détermination des niveaux d'efficacité et des procédures d'évaluation des auditeurs conformément à la norme internationale (ISO19011 :2018).
Lieu de l'étude	Ministère de la construction, du logement et des municipalités publiques (Direction de l'Audit), Baghdad-Iraq-.
Type de l'étude	Article scientifique dans une magazine scientifique
Problématique	la direction de l'audit déterminer l'efficacité et l'évaluation des vérificateurs en fonction de la norme ISO 19011: 2018?
Objectifs de l'étude	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le niveau de disponibilité des exigences de l'efficacité et de l'évaluation des auditeurs selon la norme ISO 19011: 2018 dans la Direction de l'Audit ; - Connaître la disponibilité de la possibilité d'appliquer les exigences de l'efficacité et de l'évaluation des auditeurs selon la norme internationale ISO 19011: 2018 dans la Direction de l'audit ; - - Diagnostic de l'écart entre la réalité réelle de la mesure de l'efficacité et de l'évaluation des auditeurs de la Direction de l'audit et les exigences de l'efficacité et de l'évaluation des auditeurs selon la norme ISO 2018.

Outil de collecte de données	Check-list, interview, observation, documents de l'entreprise.
Approche de l'étude	Analytique Descriptive
Résultats de l'étude	la disponibilité de la capacité à appliquer une exigence d'efficacité et l'évaluation des auditeurs selon la norme internationale ISO19011: 2018 en partie dans la direction en raison du manque de les allocations financières et le manque de ressources humaines avec une expertise et la faiblesse des programmes de formation spécialisés en plus des faibles incitations matérielles et morales comme ainsi que le processus affecté par l'évaluation personnelle, qui nécessite un travail acharné pour atteindre l'application intégrée de l'exigence.

Source : extrait de L'étude de Firas Rahim Younes et Esraa Ibrahim Abdessalam, par Nos soins.

Tableau 3 : L'étude de Kechat Mouna

Étude / Année	L'étude de KechatMouna/2019.
Titre de l'étude	Le rôle de l'audit interne de la qualité dans l'amélioration des performances des processus Sous applications de l'ISO 9001
Lieu de l'étude	Société des Ciments d'Ain El Kebira, Sétif-Algérie-.
Type de l'étude	Article scientifique dans une magazine scientifique
Problématique	Quel rôle joue l'audit interne de la qualité dans l'amélioration de la performance des opérations de SCAEK ?
Objectifs de l'étude	Mettre en évidence le rôle de l'audit interne de la qualité dans l'amélioration continue de la performance opérationnelle de l'institution en adoptant des SMQ.
Outil de collecte de données	Questionnaire
Approche de	Analytique Descriptive.

l'étude	
Résultats de l'étude	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les pilotes des processus sont convaincus que l'audit est un outil d'amélioration ; - Les responsables des opérations confirment que l'organisation fournit toutes les conditions permettant de réaliser un audit de qualité interne De manière régulière ; - Les rapports d'audit constituent le matériau principal sur lequel les responsables de processus s'appuient dans la conception des schémas Améliorer leurs opérations ; - - Les auditeurs qualité sont intéressés par l'évaluation de la disponibilité des processus sur les aspects les plus importants de leur approche des opérations, et à la lumière de cela, ils fournissent des conseils et des orientations, de sorte que la plupart des responsables de processus considèrent le processus d'audit comme un outil distinct qui les aide à contrôler les processus.

Source : extrait de L'étude de Kechat Mouna, par Nos soins.

Tableau 4:L'étude de Anis Salman Ali

Étude / Année	L'étude de Anis Salman Ali /2013.
Titre de l'étude	Activités d'audit conformément à la norme internationale (ISO 19011:2002).
Lieu de l'étude	Société Général Al Zawra, Baghdad-Iraq-.
Type de l'étude	Article scientifique dans une magazine scientifique
Problématique	La Société Général Al Zawra applique-t-elle un audit interne conformément à la norme ISO 19011 :2002 ?
Objectifs de l'étude	Évaluation de l'état d'avancement du processus d'audit interne du SMQ de la Société Général Al Zawra comparé à la norme internationale ISO 19011 :2002.
Outil de collecte de données	Check-list, interview, observation.
Approche de l'étude	Analytique Descriptive.
Résultats de l'étude	L'entreprise réalise ses audits internes à un pourcentage élevé conforme à la norme internationale ISO 19011: 2002 avec quelques lacunes.

Source : extrait de L'étude d'Anis Salman Ali, par Nos soins.

III.2 : Les Études en langue Étrangères

Cette section se concentre sur les études les plus importantes en langue étrangères qui sont liées à l'audit interne du système de management de la qualité.

Tableau 5: L'étude de Ludmila Martins Floris

Étude / Année	L'étude de Ludmila Martins Floris /2016.
Titre de l'étude	Mise en place du Système Management Qualité ISO 9001:2015
Lieu de l'étude	le Département de Ingénierie de l'Université Fédérale de Lavras, Brésil
Type de l'étude	Mémoire de Master professionnelle
Problématique	Comment initialiser la mise en place d'un SMQ conforme à la Norme ISO 9001:2015 en vue d'une certification à l'avenir ?
Objectifs de l'étude	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir la sensibilisation; - Concevoir le SMQ ; - Établir la politique et objectives qualité; - Élaborer l'information documentée; - Établir un programme d'audit interne
Approche de l'étude	Analytique Descriptive.
Résultats de l'étude	le département de Ingénierie de l'Université Fédérale de Lavras puisse commencer à satisfaire les exigences de cette norme, afin d'obtenir la certification pour l'avenir

Source : extrait de L'étude de Ludmila Martins Floris, par Nos soins

Tableau 6 : L'étude de Arturo J. Fernández-González et José Carlos Prado

Étude / Année	L'étude de Arturo J. Fernández-González et José Carlos Prado/2008.
Titre de l'étude	utilité des audits internes du système de management de la qualité.
Type et lieu de l'étude	Article scientifique dans une magazine scientifique, Brésil
Problématique	Comment les activités liées au SMQ peuvent-elles être améliorées pour s'assurer qu'une valeur suffisante est créée ?

Objectifs de l'étude	mettre en évidence que la certification ISO 9000 est un élément important dans la mise en place des audits internes du système de management de la qualité et contribue également à l'évaluation de l'efficacité de ce système de management de la qualité
Approche de l'étude	Analytique Descriptive.
Résultats de l'étude	mettre en place des comités qualité, de réaliser des formations théoriques et scientifiques pour les salariés et d'organiser des formations de révision, afin que tous les directeurs de départements soient au sommet de la hiérarchie organisationnelle dans afin d'améliorer leur niveau, des stages de révision qui permettent d'améliorer ce système .

Source : extrait de L'étude de Arturo J. Fernández-González et José Carlos Prado, par Nos soins.

Tableau 7 : L'étude de Benoit Bonaimé et Mathieu Weil

Étude / Année	L'étude de Benoit Bonaimé et Mathieu Weil/ 2007
Titre de l'étude	Audit du système de management de la qualité de la SOSUCAM & Sensibilisation des cadres et maîtrise des cessions
Type et lieu de l'étude	Mission réalisée du 10 au 18 mai 2007.
Problématique	<ul style="list-style-type: none"> - La procédure de recrutement définie par la SOSUCAM s'applique-t-elle également aux expatriés ? - la central d'achat est elle considérée comme une fonction externalisée de la SOSUCAM (dans ce cas assure-t-elle comme exigé par la norme une évaluation du couple fournisseurs / achats critiques ?), ou les services approvisionnements doivent ils évalués la centrale d'achat comme un fournisseur extérieur ?...

<p>Objectifs de l'étude</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un audit du système qualité de la SOSUCAM suivant le référentiel ISO 9001 : 2000 - Assurer une réunion de sensibilisation / discussion avec les différents responsables de l'entreprise (centrée sur l'audit interne et le rôle des relais qualité) - Appuyer le Coordinateur Régional Qualité dans l'élaboration d'un cahier des charges pour les prestataires intervenants lors des sessions régionales de sucre à Douala
<p>Approche de l'étude</p>	<p>Analytique Descriptive.</p>
<p>Résultats de l'étude</p>	<p>La présentation des résultats de l'audit a été réalisée suivant un modèle synthétique et non plus sous une forme détaillée. Ce modèle est le plus courant dans la profession, les audits très détaillés étant normalement réservés à l'audit diagnostic de lancement d'une démarche, lorsqu'une société n'a pas l'habitude des constats d'audit.</p>

Source : extrait de L'étude de Benoit Bonaimé et Mathieu Weil, par Nos soins

III.3 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes

Cette section examine la comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes avec les similitudes et les différences les plus importantes entre notre étude et les études précédentes mentionnées précédemment.

III.3.1 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes en langue arabe :

Tableau 8 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes en langue arabe

L'étude	les points Similitudes	Les points différences
<p>l'étude actuelle avec l'étude de Firas Rahim Younes et Esraa Ibrahim Abdessalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Similitude dans les outils de collecte de données et l'approche utilisée dans l'étude; - Similitude partielle dans 	<ul style="list-style-type: none"> - Une différence partielle dans le problème en termes de système de mangement de la qualité de l'audit interne;

	les objectifs de l'étude.	- Limites temporelles et spatiales et type d'étude.
l'étude actuelle avec l'étude de Kechat Mouna	-Similitude partielle dans le thème de l'étude et le problème et ainsi de suite sur les objectifs de l'étude; - Similitude dans l'approche d'étude.	-Différence dans le type d'étude et ces limites spatiales et temporelles de l'étude en plus des outils de collecte de données.
l'étude actuelle avec l'étude d'Anis Salman Ali	- Similitude partielle dans le thème et le problème de l'étude; -Similitude dans les outils de collecte de données et l'approche utilisée dans l'étude.	-Différence dans le type d'étude et ces limites temporelles et spatiales et les objectifs de l'étude.

Source : réaliser par nous-mêmes

III.3.2 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes en langue Étrangères:

Tableau 9 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes en langue Étrangères

L'étude	les points Similitudes	Les points différences
l'étude actuelle avec l'étude de Ludmila Martins Floris	-Similitude dans le thème et le type d'étude ; -Il y a une similitude dans l'approche utilisée et les résultats de l'étude.	- Différences dans les limites temporelles et spatiales de l'étude.
l'étude actuelle avec l'étude de Arturo J.	-Similitude dans le thème d'étude et	-Différence dans le problème et les

Fernández-González et José Carlos Prado	l'approche utilisée dans l'étude.	objectifs de l'étude; -Différences dans les limites temporelles et spatiales de l'étude.
l'étude actuelle avec l'étude de Benoit Bonaimé et Mathieu Weil	-Similitude dans le thème de l'étude; -Similitude partielle dans les objectifs de l'étude.	-Différence dans le problème et le type d'étude; -Différences dans les limites temporelles et spatiales de l'étude.

Source : réaliser par nous-mêmes

III.4 : Ce qui distingue l'étude actuelle des études précédentes

En commentant des études et des recherches précédentes, nous notons qu'il existe une nette différence entre la méthode de traitement de chaque étude et ses résultats, mais on peut dire que chacune des études précédentes était caractérisée par une certaine caractéristique car chacune d'elles traitait du sujet sous un ou plusieurs angles de notre sujet, comme nous avons essayé de lier Les objectifs de ces études afin de se connecter au développement de la problématique de notre recherche, qui vise à connaître la méthodologie d'audit interne du système de management de la qualité selon la norme (ISO 19011: 2018). les avantages de cette étude par rapport aux études précédentes peuvent être résumés dans les points suivants :

- Mise en évidence de la méthodologie d'audit interne du système de management de la qualité ;
- Identifier les exigences de la norme ISO 9001 :2015.

Conclusion de la première partie

Dans cette première partie, nous avons essayé d'identifier le concept et le développement du système de management de la qualité, et présenté les principes et les exigences de ce système, ainsi que la famille des normes ISO 9000.

Ensuite, nous avons étudié l'audit interne du système de management de la qualité en clarifiant son concept, ses caractéristiques et ses objectifs, ainsi qu'en soulignant les étapes de l'audit selon les lignes directrices données par la norme ISO 19011: 2018. Ce qui nous a permis de mieux comprendre le déroulement d'un audit qualité interne proprement dit, et ses missions.

Enfin, nous avons étudié à travers le troisième chapitre les études précédentes les plus importantes en langue arabe et en langues étrangères qui sont liées au sujet de l'étude ont été présentées, et une comparaison a été faite entre elles et l'étude actuelle.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text. The border consists of a top and bottom horizontal section with central floral motifs, and two vertical sections on the left and right sides with repeating scroll and flower designs.

Deuxième Partie
Cadre Pratique
De l'étude

Deuxième Partie Cadre Pratique de l'étude

Préface :

Après avoir défini le cadre théorique général de cette étude dans la première partie, nous allons essayer dans la deuxième partie de mettre en pratique les notions et les concepts fondamentaux abordés tout au long de notre mémoire, particulièrement la conduite d'une mission d'audit telle que présentée au deuxième chapitre. Il s'agit donc d'une étude de cas dans laquelle nous tentons d'effectuer un audit, tel qu'il a été décrit par la norme ISO 19011 :2018.

Pour mener cette étude, nous présenterons d'abord l'entreprise à LTPS avec ses ressources humaines et matérielles et ses activités, son organisme général et les certificats ISO obtenus, mentionnant le système qualité et ses processus. Dans le premier chapitre, Ensuite, dans le deuxième chapitre, nous discuterons la méthodologie d'étude où nous avons utilisé dans l'étude de cas l'interview et l'observation et la check-list, Enfin, dans le troisième chapitre, nous allons aborder l'audit proprement dit du SMQ de LTPS selon la norme ISO 9001:2015.



Chapitre I : Présentation du LTPS

Dans ce chapitre, nous présenterons le laboratoire des travaux publics du sud comme l'une des entreprises certifiées ISO 9001:2015 dans la Wilaya de Ghardaïa en abordant son organigramme sa certification et en discutant du système de management de la qualité de le LTPS et de ses Processus.

I.1 : Présentation de Laboratoire Des Travaux Publics Du Sud

I.1.1 : Création:

Le Laboratoire des Travaux Publics du Sud dénommé en abrégé « LTPS » est une entreprise publique économique société par actions (SPA), à caractère commercial

LTP-Sud a été créé le 12 mars 1983 par décret n° 83-186. En octobre 1989, il est devenu une entreprise autonome dont le propriétaire est le Holding Public Réalisations et Grands Travaux, En 1998, il a été transformé en filiale faisant partie du groupe LCTP, En 2016, il a été transformé en filiale faisant partie du groupe G.E.I.C.A.

I.1.2 : Informations diverses:

Capital sociale de 1 400 000 000 DZD

Nombre d'employeur : 226 travailleurs (Unité de Ghardaïa)

Adresse : la Zone d'activité de Bouhraoua W. Ghardaïa

Site web: www.ltps.dz

Email: dg.ltpsud@yahoo.fr

Tél : 029.25.27.38

Fax : 029.25.27.44

I.1.3 : Activités:

Il est spécialisé dans les domaines suivants :

- Les études géotechniques routières et aéroportuaires ;
- Les études géotechniques pour sol de fondation ;
- Les études géologiques et géophysiques ;

- Les études géométriques des tracés routiers et des infrastructures aéroportuaires ;
- Les études techniques des petites retenues d'eau ;
- Les études d'assainissement et d'A.E.P ;
- Le contrôle et suivi de réalisations de routes, aérodromes, ouvrages d'art et bâtiments ;
- Contrôle des matériaux (béton, liants hydrocarbonés, granulats, eau, etc....) ;
- Auscultation des chaussées au HWD ;
- Mesure d'uni au RSPS mark III L2.2 ;
- Contrôle de l'adhérence ;
- Contrôle de signalisations horizontales.

1.1.4 : Les ressources Humaines et Matérielles:

➤ Les ressources Humaines:

C'est la ressource la plus précieuse dont dispose le LTPS. Douée d'une adaptabilité remarquable et possédant un savoir-faire qui lui permet de valoriser toutes les autres ressources, elle est composée d'un noyau de compétence capable d'encadrer toutes les catégories de personnel, dans toutes les spécialités techniques et de management.

- ✓ Pour être en mesure de faire face au plan de charge, le LTPS s'est organisé de façon à rendre ses structures et ses équipes flexibles et adaptables.
- ✓ Il a mis en place un système de recrutement s'appuyant sur une sélection basée sur des exigences claires, et favorise l'émergence de compétences grâce à des évaluations régulières et une formation permanente touchant toutes les catégories.

➤ Les ressources Matérielles:

- ✓ Le matériel du LTPS, connaît, une évolution croissante grâce à un renouvellement régulier et à une adaptation aux exigences des activités.
- ✓ Des programmes d'investissement engagés au fil des années ont renforcé considérablement les moyens matériels.
- ✓ En plus de ses équipements très diversifiés, le LTPS gère un fichier appréciable de fournisseurs.

- ✓ Les moyens propres du LTPS sont composés de :
- ⇒ Matériels d'essais et de contrôle ;
- ⇒ Matériel et équipements de sondage et d'essais In-Situ ;
- ⇒ Matériel et équipements topographiques ;
- ⇒ Matériel et équipements d'auscultation de chaussées ;
- ⇒ Matériel et équipements géophysiques ;
- ⇒ Matériel et équipements de métrologie ;
- ⇒ Matériel et réseaux informatiques ;
- ⇒ Outillages de Maintenance ;
- ⇒ Équipements et outillages divers ;
- ⇒ Moyens de transport divers.

1.1.5 : Principales Références :

Les prestations du LTPS sont aussi diversifiées, nombreuses et importantes que ses clients. Voici quelques-unes d'entre elles :

➤ ÉTUDES GÉOTECHNIQUES :

- Projet de raffinerie HASSI MESSAOUD: investigation géotechnique et topographique, client : TECNICAS REUNIDAS & SAMSUNG ENGINEERING.
- Aérodomes : (Ghardaïa, Hassi Messaoud, HassiR'mel, In-Salah, BordjBadji Mokhtar, In-Gezzam, Reggane, El-Menia, In-amenas, ElGuemar, Djanet, Illizi, El-bayadh, Ouargla, Touggourt, Kercheba, El-Merk, HassiBerkine, Rhoud El Khrouf, Ohanet, Amguid...) ;
- Routes et chaussées : (Tamanrasset- Tin Zaouatine, Tam- InGuezzam, Metlili-Brézina, Silet-Timiaouine, Silet-BBM, Reggane, Sbaa, Tindouf(environ 2400km), Djanet-Tam, Amguid, In-Salah, Illizi, Djanet, Bordj El Haouas, Illizi, Amguid, Djanet.
- Etudes de renforcement : RN 23 Laghouat-Tiaret, RN 16 Biskra El Oued, RN1 Laghouat – Ghardaïa; RN48 ; RN 45.

- Études de sols POS « Guerrara, Zelfana, El-Menia, In-Salah, Tam, Ouargla, Illizi, In-Amenas, BBM, Adrar, Laghouat, El-bayadh », usines de traitement des hydrocarbures, etc....) ;
- Études géotechniques de Barrage : (Oued Labiod, Oued Haimer, Oued Boubrik, Digue Hassi Messaoud, etc....) ;
- Études de formulation béton hydraulique : chantiers Ghardaïa, Ouargla, Tam, ..etc;
- Études de formulation béton bitumineux : Voiries, routes et aéroport.

➤ **ÉTUDES GÉOPHYSIQUES :**

- Périmètre agricole El-Goléa et Hassi Lefhal (GCA) – Centrales Electriques (Sonelgaz) Ghardaïa, Tam, Djanet, Tinalkoum, In-Gezzam,
- Tinzaouatine, In-Salah, El-Menia, Guerrara, HassiMessaoud.
- Auscultation au géo radar : Taxiway TWA aéroport Alger – Recherche de cavités souterraines 250 logements sociaux OPGI Oran, Théâtre de verdure Sétif et Showroom Toyota Oran -Étude géotechnique du centre de transit APC Hassi Messaoud.

➤ **CONTRÔLE DES CHANTIERS « géotechniques » :**

- SONATRACH : réseau routier HassiR'mel, HassiBerkine, HassiMessaoud, Oued Noumer, Tiguentourine TFT, Réseau routier Zarzaitine ;
- DTP Ouargla : RN 49, RN 16, RN 3, RN53, RN 53A ;
- DTP Tamanrasset : RN1 (In-salah -In-Guezzam), Tam-Silet, RN 52;
- DTP Ghardaïa : RN1, RN 49 , RN 51 , CW 106, Cw 33, CW201, CW105 ;
- DTP Laghouat : RN1, RN 23 ;
- DTP Adrar : RN 6, RN 51 ;
- DTP El-Bayadh : RN 6A, RN6, RN 47 ;
- DTP Illizi : RN 3 ;
- DTP Djelfa : Voirie urbaine, RN 46 ;
- DTP EL-OUED : RN 16 ;
- DTP M'Sila : RN 46 (Boussaada – Djelfa), RN 8 (Ain Lahdjel –Ain Sidi Aissa),

RN 45 (M'Sila – Boussaada), RN70(Mquिताa – Commune Mohamed BOUDIAF), CW6 (M'Djedel– Saguia), CW1 (Ain Khadra – Soumaa).

➤ **ÉTUDES D'ASSAINISSEMENT :**

- Cuvette d'Ouargla ;
- Vallée d'Oued Souf;
- Vallée du M'zab.

➤ **ÉTUDES ET CONTRÔLE DES CHANTIERS « géométrique » :**

- DTP Ghardaïa : Étude et contrôle géométrique route Zelfana Oued N'sa sur environ 42km, Étude géométrique de la liaison Daïa Hassi R'mel sur 60 km - Étude géométrique de l'évitement de Guerrara sur 15 km ;
- DHW Ghardaïa : Étude, contrôle et suivi du réseau d'assainissement sur 3.6Km H.El-gara El-Menia ;
- DSA Ghardaïa : Étude, contrôle et suivi des 25 km de piste agricole ;
- DTP EL-OUED : Étude géométrique de la route M'rara Messaad sur environ 80 Km - Étude géométrique du renforcement de la RN°16 (axe Tébessa) sur environ 60 km ;
- DTP TAMANRASSET : Contrôle et suivi de la RN°01 axe Tamanrasset – In Guezzam sur environ 170 Km - Contrôle et suivi de l'aérodrome de In-Guezzam - Contrôle et suivi du rainage de l'aérodrome In-Salah ;
- DTP Ilizi : Étude, contrôle & suivi de la CW475 Djanet Tinelkoum s/env 215 km ;
- DTP Adrar : Contrôle géométrique de la cw73 sur environ 60Km ;
- DTP Ouargla :
- Courtement Hassi Messaoud sur 20Km ;
- Contrôle piste d'atterrissage. SH/AGIP BRN ;
- Étude de désensablement de la RN16 et RN 53.

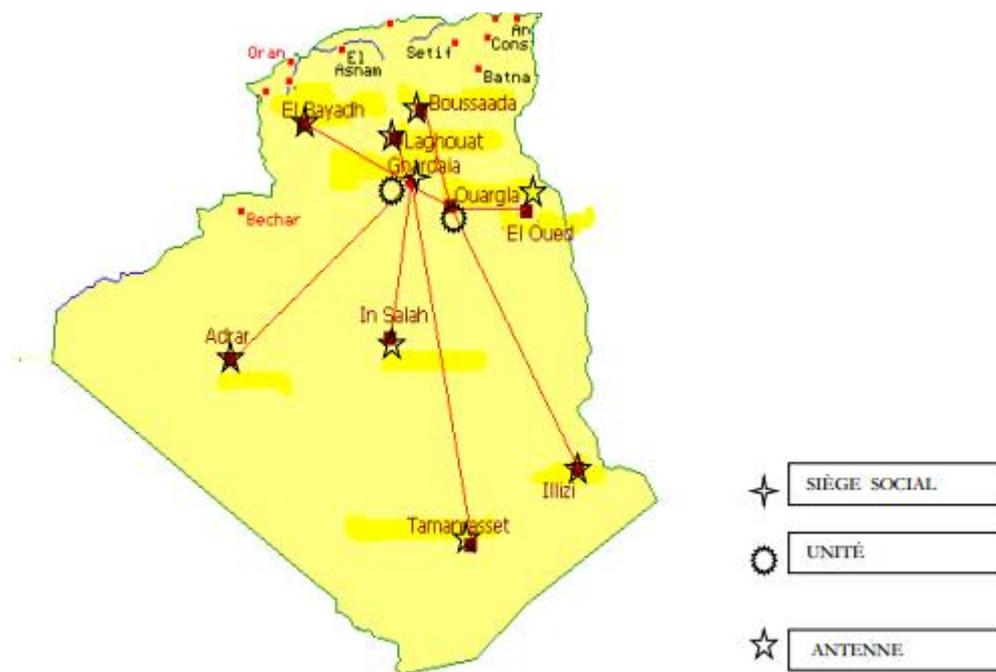
1.1.6 : champ d'action :

Le L.T.P-Sud étend son champ d'action pratiquement sur $\frac{3}{4}$ de la superficie de l'Algérie. Il est implanté dans les Wilayas mentionnées ci-dessous, ce qui lui

permet de répondre aux sollicitations de la clientèle sur la majeure partie du territoire national.

1. Adrar ;
2. El-Bayadh;
3. El -Oued ;
4. Ghardaïa ;
5. Illizi ;
6. Laghouat ;
7. M'sila;
8. Ouargla ;
9. Tamanrasset.

Figure 4 : LE champ d'action du LTPS



Source : Documents d'entreprise

I.2 : L'organigramme :

L'entreprise est un système organisé et structuré, et la structure constitue un élément essentiel pour en assurer le fonctionnement optimal. L'ensemble de la structure d'une entreprise est représenté par un organigramme (voir L'annexe n°02),

qui montre la répartition des domaines d'activité, les départements et les unités, la direction générale figurant au sommet.

LTPS est structurée par une ligne hiérarchique elle repose sur le principe d'unicité du commandement, chaque salarié ne dépendant que d'un seul supérieur hiérarchique.

En trouvant le directeur générale au sommet de la structure il existe 4 services qui ne dépendent que de la direction générale en trouvant «secrétariat DG, le service HSE, cellule audit, structure qualité », puis en trouvant les différentes directions, départements et services de l'entreprise:

- D.F.C: contenant le département comptabilité et le service finance.
- D.A.L: subdivisé en plusieurs services (service achat et assurance, sécurité, Gestion Matériel et Moyens Généraux, Service Gestion des stocks), et le DRH subdivisé en service social et service de paie et formation.
- D.T: subdivisé en plusieurs services et départements (département essais spéciaux, service maintenance et métrologie, doc et digitalisation, service mélanges hydrocarbonés à 04 niveaux).
- Département Technico. commercial.
- Service informatique.
- Les unités :
 - Unité de Ghardaïa : Situé au même siège, chargé d'effectuer la plupart des activités techniques.
 - Unité d'Ouargla : effectue les mêmes tâches que l'unité de Ghardaïa.

I.3 : Certification de l'entreprise:

Le Laboratoire des travaux publics du Sud a adopté le système de management de la qualité dans le but d'améliorer ses performances, à travers la "politique de qualité, la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais ", dans laquelle il a identifié ses objectifs les plus importants et les a largement publiés pour impliquer tous ses clients et les inciter à combiner tous les efforts pour les mettre en œuvre, en

s'appuyant dans son application de ce système sur les normes internationales suivantes:

- ISO 9001 version 2015 : Normes de qualité ;(voir l'annexe n°03)
- ISO / CEI 17025 version 2017 : Normes de compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais.(Voir l'annexe n°04)

Parmi les objectifs que le Laboratoire cherche à atteindre grâce à l'adoption du système de management de la qualité figurent les suivants :

- Développement des compétences ;
- Assurer la disponibilité des ressources ;
- Assurer la conformité des produits ;
- Augmenter la satisfaction des clients et réduire le nombre de plaintes qui leur sont associées ;
- Répondre aux besoins et aux attentes des parties concernées ;
- Prendre en compte les forces et les opportunités disponibles pour faire face aux risques et aux menaces ;
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires approuvées par le LTPS.

En s'appuyant sur les exigences du système de management de la qualité, le LTPS a pu obtenir des certificats ISO qui prouvent l'efficacité de ses performances, et parmi les certificats obtenus comme indiqué dans le tableau suivant :

Tableau 10: Certificats ISO obtenus

N°	Le certificat	Établissement de certification	Date de prise d'effet	Date de fin de validité
01	ISO 9001 :2015	Société Générale de Surveillance	13 novembre 2021	06 aout 2024
02	ISO CEI 17025 : 2017	L'Organisme Algérien d'Accréditation	11 octobre 2021	10 octobre 2024

Source : Documents d'entreprise

I.4 : Le SMQ de LTPS et ses processus :

Le système de management qualité de le LTPS est conçu selon l'approche par processus. De telle sorte à couvrir l'ensemble de ses activités. Le client et les parties intéressés y jouent un rôle significatif dans la définition des besoins comme inputs.

Le LTPS a identifié ses processus en fonction de sa finalité et de ses objectifs, Le SMQ de LTPS se compose des processus suivants :

❖ PROCESSUS DE MANAGEMENT :

- PCS 01 : Management
- PCS 02 : Amélioration continue

❖ PROCESSUS DE RÉALISATION :

- PCS 03 : Technico-commerciale
- PCS 04 : Études
- PCS 05 : Contrôle de chantier
- PCS 06 : Sondage
- PCS 07 : Essais en laboratoire

❖ PROCESSUS DE SOUTIEN :

- PCS 08 : Ressources humaines
- PCS 09 : Ressources matérielles
- PCS 10: Approvisionnement

En mettant en évidence les éléments d'entrée et la façon dont ils sont traités pour chaque processus dans les tableaux ci-dessous, un diagramme est illustré pour mettre en évidence l'interaction entre ces différents processus (voir Annexe n°05).

Tableau 11 : Processus de management

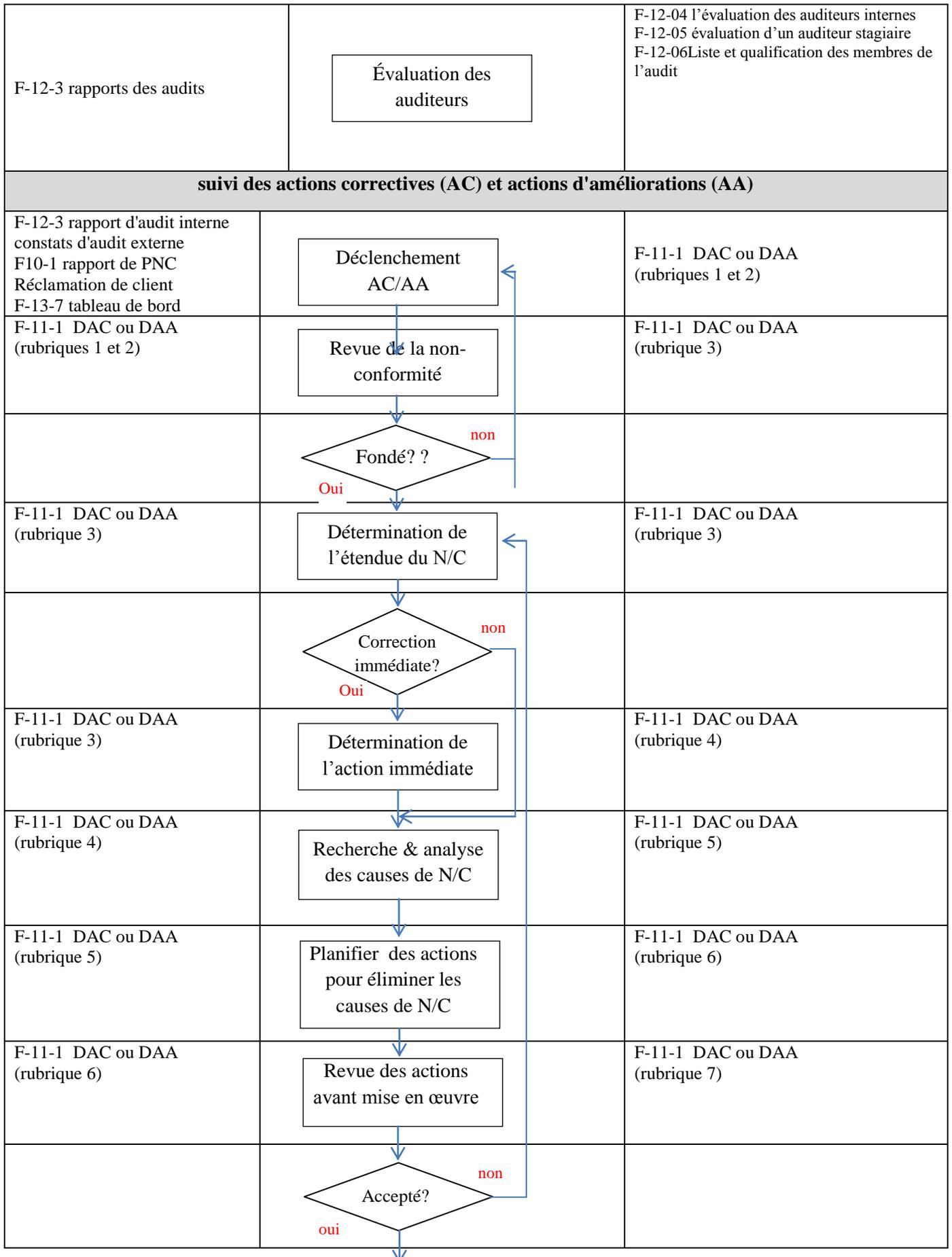
Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
DG : le Président Directeur Général Unité : Le Directeur d'unité Antenne : Le chef d'antenne	Assurer le déploiement de la Politique en cohérence avec les orientations stratégiques, veiller à sa mise en œuvre et s'assurer de la conformité, de l'efficacité et de la performance du Système de Management de l'Entreprise.	Réalisation des objectifs validés par la tutelle Respect des exigences applicables Assurer l'efficacité du SMQ
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Analyse, Planification, évaluation et surveillance		
Orientation de la tutelle donnée du marché Rapport de gestion N-1 F-13-7 tableaux de bord F-13-10 tableau CA et RC F-13-5 tableau ECOFIE N-1 F-1-15 état des créances	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Collecte/analyse des données</div>	F 13-1 revues de direction (données d'entrée)
F 13-1 revues de direction (données d'entrée)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Planification du SMQ</div>	F-13-6 plan production politique Qualité F-13-1 revue de direction SWOT/PI/ Analyse risque F-13-7- objectifs qualités
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Validé ?</div> </div>	
F-8-1 demande d'achat F-8-19 demande de paiement Divers demandes	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mise à disposition des ressources nécessaires</div>	Validation des demandes Divers Décisions
F-13-7- objectifs qualités F-12-01 programme d'audit	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Surveillance et évaluation</div>	F-13-7 tableaux de bord F-13-10 tableau CA et RC Rapports d'audit Réserves client et PIP
F-13-7 tableaux de bord F-13-10 tableau CA et RC Rapports d'audit Réserves client et PIP	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Traitement des écarts/ validation des actions</div>	DAC validé Plan d'action validé Décisions
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Action efficace ?</div> </div>	

DAC validé Plan d'action validé Décisions	Clôturer l'écart	DAC clôturé Plan d'action clôturé Rapport de gestion (Suivi des actions)
Suivi du traitement des réclamations des clients		

Source : Documents de l'entreprise, par nos soins.

Tableau 12 : Processus amélioration

Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
DG : le Représentant de la direction Unité et Antenne : le correspondant de la qualité	veiller sur la conformité et l'amélioration du SMQ par rapport aux exigences légales, réglementaires et des référentiels ISO 9001 et ISO 17025(voir Annexe n°06).	Respect des exigences des référentiels ISO 9001 et ISO 17025. Respect des exigences légales et réglementaires.
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Planifier et réalisateur des audits internes		
F 12-6 liste des auditeurs F-12-3 rapports d'audit (N-1) recommandations de la direction Analyse du contexte	Planifier des audits internes	F 12-01 Calendrier d'audits
	Validé ? <i>Oui</i> / <i>non</i>	
F 12-01 Calendrier d'audits	Programmer l'audit interne	F-12-2 plan d'audit
* : disponibilité de : - l'auditeur - l'audité - ressources nécessaires	Disponibilité ?* <i>Oui</i> / <i>non</i>	
F-12-2 plan d'audit F-12-3 rapport d'audit (N-1)	Réalisation de l'audit	F-12-3 rapport d'audit
F-12-3 rapport d'audit	Déclenchement AC/AA	F-11-1 DAC ou DAA



F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 7)	Mettre en œuvre des actions	F-11-1 DAC ou DAA (colonne « suivi » de la rubrique 6)
F-11-1 DAC ou DAA (colonne « suivi » de la rubrique 6)	Revue de processus concerné	F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 8)
* : mise à jour risque et opportunité et de SMQ	Besoin m à j?	
F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 8)	Apporter les modifications nécessaires	F 9-15 propositions de modification
F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 8)	Mesurer l'efficacité des actions	F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 9)
F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 9)	Déterminer action sup à entreprendre	F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 9 « Si non définir la suite à donner »)
F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 9)	Clôturer l'action	F-11-1 DAC ou DAA (rubrique 9 « les critères d'efficacité »)
Suivi du traitement des réclamations des clients		
veille à la mise à jour des normes et règlements applicables au métier		
Alerte veille normative Texte légal ou réglementaire (TLR) Besoin exprimé par l'utilisateur Vérification trimestrielle	Examen du besoin en normes et TLR	F-9-03 liste des normes et règlements (actualisation)
	Norme ou TLR disponible?	
F-9-03 liste des normes et règlements (actualisation)	Expression du besoin d'acquisition	Demande d'une norme Demande d'achat

Norme ou Texte légal ou réglementaire	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Diffusion au(x) concerné(s)</div>	Norme ou TLR F-9-5 mémo de diffusion e-mail
Norme ou Texte légal ou réglementaire	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Analyse exigences et plan d'action</div>	F-9-20 Vérification de l'aptitude d'application
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Plan d'action validé ? non (à droite) oui (à gauche) </div>	
F-9-20 Vérification de l'aptitude d'application	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mettre en œuvre du plan d'action</div>	F-9- 15 proposition modification F 6- 19 plans de formation P-8-1 demande d'achat (si nécessaire)
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Actions réalisées ? non (à droite) oui (à gauche) </div>	
F-9-20 Vérification de l'aptitude d'application (suivi plan d'actions)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Autoriser l'application de la norme</div>	F-9-20 Vérification de l'aptitude d'application (décision et date d'application)
Préparation de la revue de direction		
F-13.7P tableaux de bord (vierge) F-13-12 revues des processus (vierge) F-13-1 revue de direction N-1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Collecte des éléments d'entrée</div>	F-13.7P tableaux de bord F-13-12 revues des processus Toutes autres informations pertinentes
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Données complètes ? non (à droite) oui (à gauche) </div>	
F-13.7P tableaux de bord F-13-12 revues des processus Toutes autres informations pertinentes	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Consolidé, analyse et présentation des données d'entrée de la RD</div>	F-13-1 revue de direction (données d'entrée)
F-13-1 revue de direction (données d'entrée)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Actions et décisions relatives au SMQ</div>	F-13-1 revue de direction (éléments de sortie) Plan d'action Modifications à apporter au SMQ
Création/Modification et mise à jour des informations documentées du SMQ		

F-9-15 proposition de modification ou amélioration Projet de document		F-9-15 proposition de modification ou amélioration Document approuvé
F-9-15 proposition de modification ou amélioration Document approuvé		Document codifié F-9-1x maîtrise des documents et enregistrement (mise à jour)
Document codifié		F 9-5 mémos diffusion Copie du document
F-9-1x maîtrise des documents et enregistrement (mise à jour)		Projet de document à modifier

Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

Tableau 13 : Processus Technico-commercial

Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
DG : chef département T. Commercial Unité Ghardaïa : chef département T.commercial Unité Ouargla : chef service recouvrement Antenne : chef d'antenne	assurer la réussite des offres et le CA assurer le recouvrement des créances	Déterminer et revoir les exigences de clients respecter les exigences légales et réglementaires assurer une communication efficace avec le client
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Soumission et préparation des offres, élaboration ou validation du contrat		
Appel d'offre, lettre de consultation		Cahier des charges, projet contrat et tous documents fournis par le client
Cahier des charges, projet contrat et tous documents fournis par le client		F-1-46 revue des exigences

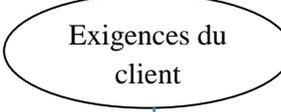
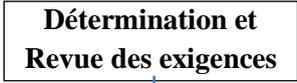
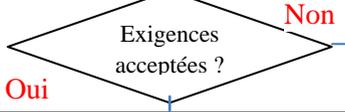
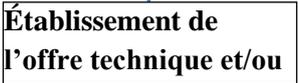
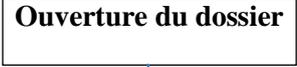
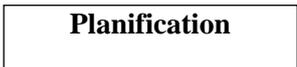
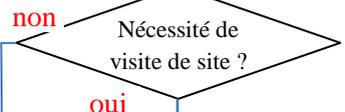
Cahier des charges, projet contrat et tous documents fournis par le client F-1-14 bordereau des prix F-1-53 fiche préparation des offres	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Préparation du dossier de l'offre</div> </div>	F-1-39x offre Tech et financière F-1-2 devis Pièces Adm et techniques F-1-53 fiche préparation de l'offre (vérifiée)
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Dossier complet ?</div> </div>	
F-1-39x offre Tech et financière F-1-2 devis Pièces Adm et techniques F-1-53 fiche préparation de l'offre (vérifiée)	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Validation de l'offre</div> </div>	Offre signée et validée F-1-53 fiche préparation de l'offre (vérifiée et approuvée)
Offre signée et validé	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Envoi/ dépôt de l'offre</div> </div>	Offre disposée
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Offre retenue par le client ?</div> </div>	
Notification du client Information collectée pendant la séance d'ouverture des plis	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recherche des causes</div> </div>	F-1-3 registre des offres actualisé
F 1-50 dossiers caution F-1-15 état des créances	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Demande main levée sur caution (si-existe)</div> </div>	demande de main levée sur caution de soumission (après expiration de délai) F-1-15 état des créances (actualisation)
Projet du contrat	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Élaboration/validation du contrat</div> </div>	Contrat validé
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Contrat accepté ?</div> </div>	
Contrat validé	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ouverture ou mise à jour du dossier</div> </div>	F-1-4 dossier client Contrat validé (copie)
F 1-50 dossiers caution F-1-15 état des créances	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Demande main levée sur caution (si-existe)</div> </div>	demande de main levée sur caution de soumission (après expiration de délai) F-1-15 état des créances (actualisation)
Facturation et suivi de créances		

F-1-12 attachement F-2-7, F-3-7 facture minute rapport	Etablissement des factures ou situation	F 1-11x facture Ou F-1-34 situation des travaux ou D.G.D pour situation finale
F 1-11x facture	Transmission des factures et rapports	F 1-11x facture Rapport F-1-45 Fiche satisfaction demande attestation de bonne exécution <i>(si le cas)</i>
F 1-50 dossiers caution F-1-35 état des blocages sur cautions bancaires	Demande main levée sur caution (si-existe)	demande de main levée sur caution de bonne exécution ou la retenue de garantie <i>(après expiration de délai)</i> demande attestation de bonne exécution
F 1-11x facture F-1-19 bons de recettes, avis de virements CCP, bordereaux de remise de chèques, avis de crédit bancaire	Recouvrement des créances	F-1-33 état de recouvrement F-1-15 état des créances
	<p>Oui</p> <p style="text-align: center;">Créance recouvrée ?</p> <p style="text-align: right;">Non</p>	
F-1-33 état de recouvrement F-1-15 état des créances	Relance ou mise en demeure	F-1-16 et/ou F-1-17x lettres de passage ou de relance F-1-49x demande de régularisation
F-1-19 bons de recettes, avis de virements CCP, bordereaux de remise de chèques, avis de crédit bancaires	Actualiser l'état des créances	F-1-33 état de recouvrement F-1-15 état des créances
Enregistrement et traitement des réclamations des clients		
Mesure de la satisfaction de client		
F-1-45 Fiches satisfactions	Synthèse des fiches de satisfaction	Synthèse des fiches de satisfaction
Attestations de bonne exécution	Collecte des attestations des clients	Synthèse de la collecte des attestations des clients
Registre des réclamations	Synthèse des réclamations des clients	Synthèse des réclamations
F-1-3 registre des offres	Synthèse réussite des offres	Synthèse de l'obtention des offres

Synthèses : des fiches de satisfaction des attestations clients des réclamations de l'obtention des offres		F-13-7 Tableau de bord F 13-12 revue processus F-13-14x contexte/PI/risque
--	---	--

Source : Documents de l'entreprise, par nos soins.

Tableau 14: processus étude et expertise

Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
Unité : chef département étude Antenne : chef d'antenne	Satisfaire le client par la réalisation des études conformes à ses exigences et aux exigences légales et réglementaires	-Respect des exigences du client. -Respect des exigences légales et réglementaires
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Revue de la demande du client		
		
Cahier des charges, projet contrat, projet avenant, BC, demande devis et tous documents fournis par le client		F-1-46 revue des exigences
		
Cahier des charges, projet contrat, projet avenant, BC, demande devis et tous documents fournis par le client F-1-14 bordereau des prix		F-1-39x offre Tech et financière F-1-2 devis Pièces techniques
Exécution de l'étude		
ODS, contrat, avenant, BC tous documents fournis par le client		F-2-1 ouverture de projet
ODS, contrat, avenant, BC tous documents fournis par le client		F-2-11 planification et suivi de l'étude F-2-9 planning des études
		
ODS, contrat, avenant, BC docs fournis par client Recherche bibliographique Consultation des données		F-2-5 PV visite

	<p>Besoin sous-traitance ?</p> <p>non</p> <p>oui</p>	
ODS, contrat, avenant, BC tous documents fournis par le client	<p>Expression du besoin d'un prestataire</p>	F-8-1 demande d'achat Exigences techniques de la prestation
Contrat sous-traitance, BC Exigences techniques de la prestation	<p>Vérification de sous-traitant avant exécution</p>	ordre de service
	<p>S/T Conforme?</p> <p>non</p> <p>oui</p>	Si non conforme : F-10-01 rapport PNC
	<p>Besoin d'intervention sur site ?</p> <p>non</p> <p>oui</p>	
F-2-5 PV visite ODS, contrat, BC tous documents fournis par le client	<p>demande d'intervention</p>	F-2-4 demande sondage F-2-10 demande des essais spéciaux F-2-6 demande des travaux topographiques
F-3-1x rapport d'essai in-situ F-3-2 rapport journalier F-3-6 feuille d'essai pénétro levé topographiques Résultats acquis (sur support informatique) Échantillon Caisse à carotte	<p>Réception résultat de l'intervention</p>	F-3-3 bon livraison caisse/échantillon F-3-2 rapport journalier
	<p>Résultat/échant. conforme ?</p> <p>non</p> <p>oui</p>	F-10-01 rapport PNC Mention « PNC » sur P.V, échantillon
	<p>Besoin essais en labo</p> <p>non</p> <p>oui</p>	
F-2-3x demande d'essai échantillons	<p>Demande des essais en laboratoire</p>	F-5-5x feuilles des essais en laboratoire F-5-9 x courbes d'analyse
	<p>Résultat conforme ?</p> <p>non</p> <p>oui</p>	F-10-01 rapport PNC Mention « PNC » sur P.V
F-3-1x rapport d'essai in-situ F-3-6 feuille d'essai pénétro F-5-5x feuilles des essais en laboratoire F-5-9 x courbes d'analyse levé topographiques Résultats acquis (sur	<p>Exploitation des résultats/rédaction rapport</p>	Rapport Plans

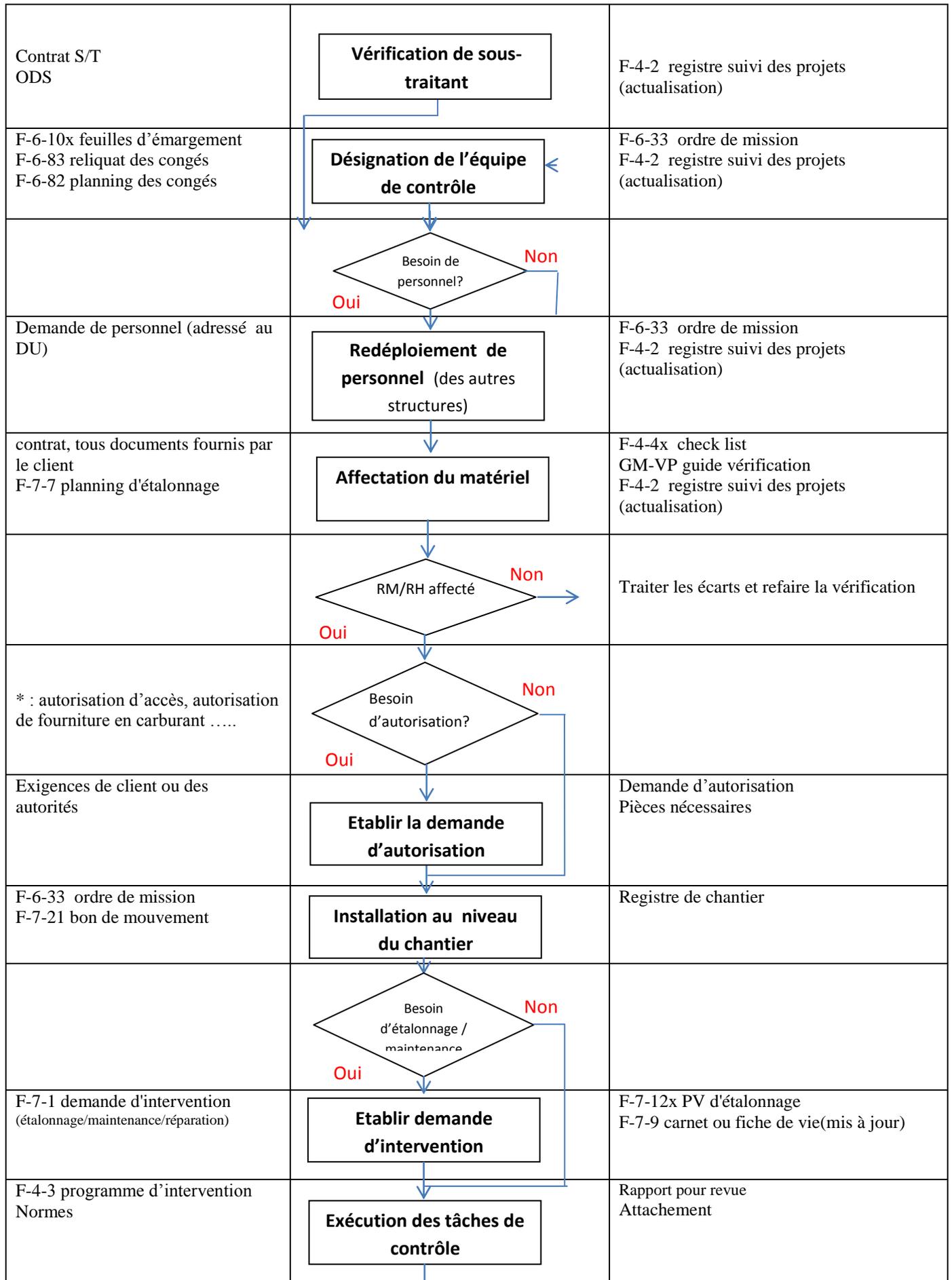
support informatique		
		F-10-01 rapport PNC Mention « PNC » sur le rapport
Rapport Plans	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Approbation du rapport </div>	Rapport validé Plans
Enregistrement et traitement des réclamations des clients		

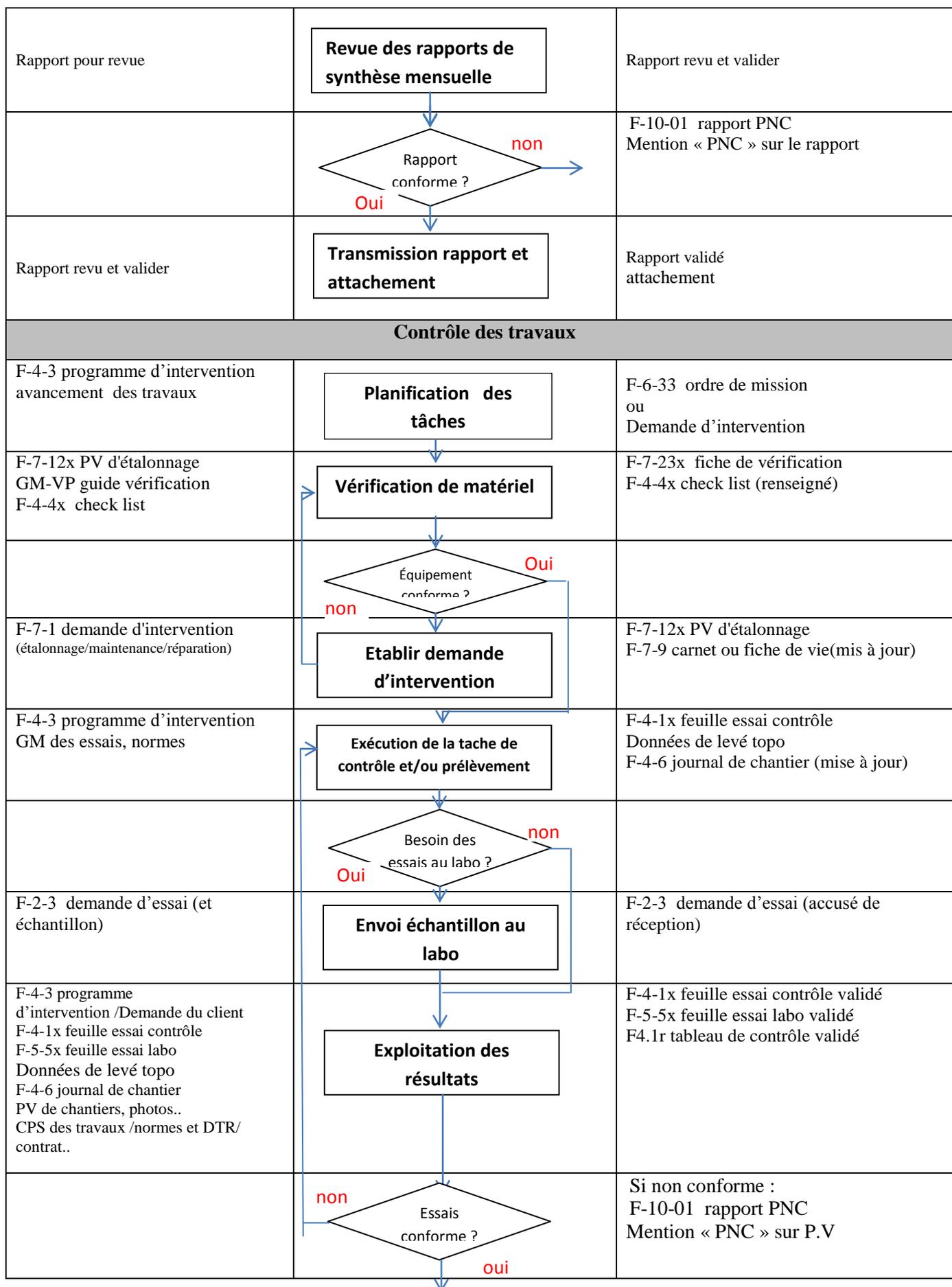
Source : Documents de l'entreprise, par nos soins.

Tableau 15 : Processus Contrôle de chantier

Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
Unité : chef département contrôle Antenne : Chef d'antenne	réaliser les tâches contrôle et le suivi d'avancement de chantier conformément aux exigences de clients et aux exigences légales et réglementaires	respect des exigences des clients respect des exigences légales et réglementaires
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Revue de la demande du client		
Cahier des charges, projet contrat, projet avenant, BC, demande devis et tous documents fournis par le client	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Détermination et Revue des exigences </div>	F-1-46 revue des exigences
Cahier des charges, projet contrat, projet avenant, BC, demande devis et tous documents fournis par le client F-1-14 bordereau des prix	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Établissement de l'offre technique et/ou </div>	F-1-39x offre Tech et financière F-1-2 devis Pièces techniques
Réalisation d'une intervention de contrôle ponctuelle (scléro, ultrason, compacité, carottage....)		

Bon de commande Docs fournis par le client fiche ouverture dossier	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Préparation de l'intervention/vérificati on du matériel </div>	F-4-4x check list F-6-33x ordre de mission F-7-21 Bon de mouvement de bien
	<div style="text-align: center;"> <p>Équipement conforme ?</p> <p>Oui (down arrow) / Non (right arrow)</p> </div>	
Bon de commande Docs fournis par le client GM des essais, normes	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Exécution de l'intervention </div>	F-4-1x feuille essai contrôle F-2-3x demande d'essai
	<div style="text-align: center;"> <p>Prestation conforme ?</p> <p>Oui (down arrow) / Non (right arrow)</p> </div>	F-10-01 rapport PNC Mention « PNC » sur P.V
F-4-1x feuille essai contrôle Normes	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Exploitation des résultats et rédaction de rappor </div>	Rapport
	<div style="text-align: center;"> <p>Rapport conforme ?</p> <p>Oui (down arrow) / Non (right arrow)</p> </div>	F-10-01 rapport PNC Mention « PNC » sur rapport
Rapport	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Transmission du rapport </div>	Rapport
Gestion des sites de contrôle des travaux		
	<div style="text-align: center;"> <p>Attribution du marché</p> </div>	
ODS, ODS de reprise, contrat, avenant tous documents fournis par le client	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Réception de lanotification de client </div>	F-4-2 registre suivi des projets (ouverture)
ODS, contrat, tous documents fournis par le client	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Élaboration du programme </div>	F-4-3 programme d'intervention
	<div style="text-align: center;"> <p>Besoin de sous-traitance ?</p> <p>Oui (down arrow) / Non (right arrow)</p> </div>	
contrat, tous documents fournis par le client	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Expression du besoin de sous-traitance </div>	F-8-1 demande d'achat Exigences techniques de la prestation



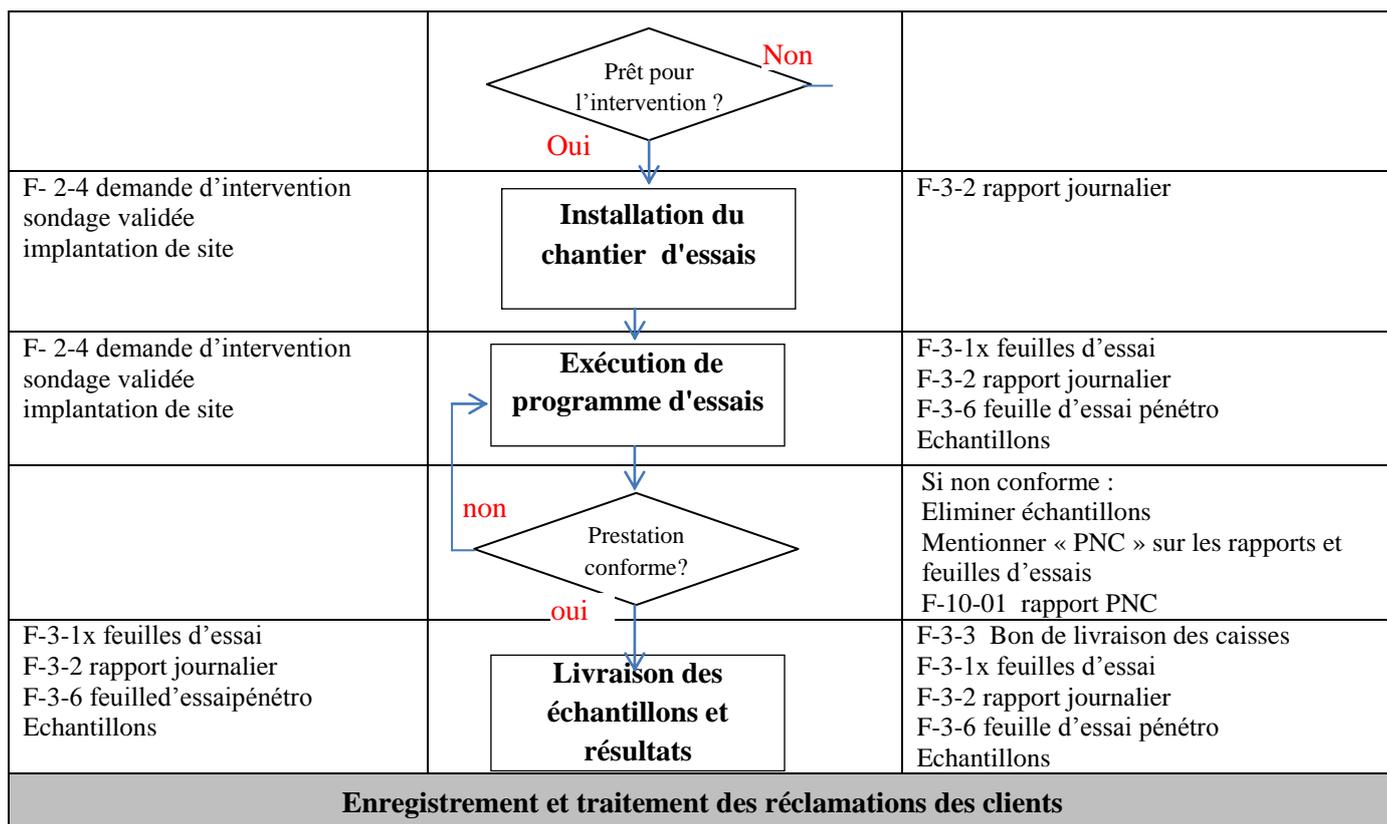


F-4-1x feuille essai contrôle validé F-5-5x feuille essai labo validé F4.1r tableau de contrôle validé		F-4-1x feuille essai contrôle validé F-5-5x feuille essai labo validé F4.1r tableau de contrôle validé
F-4-3 programme d'intervention /Demande du client F-4-1x feuilles essai contrôle F-5-5x feuilles essai labo Données de levé topo F-4-6 journal de chantier PV de chantiers, photos.. CPS des travaux /normes et DTR/ contrat..		Rapport Attachement
Enregistrement et traitement des réclamations des clients		

Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

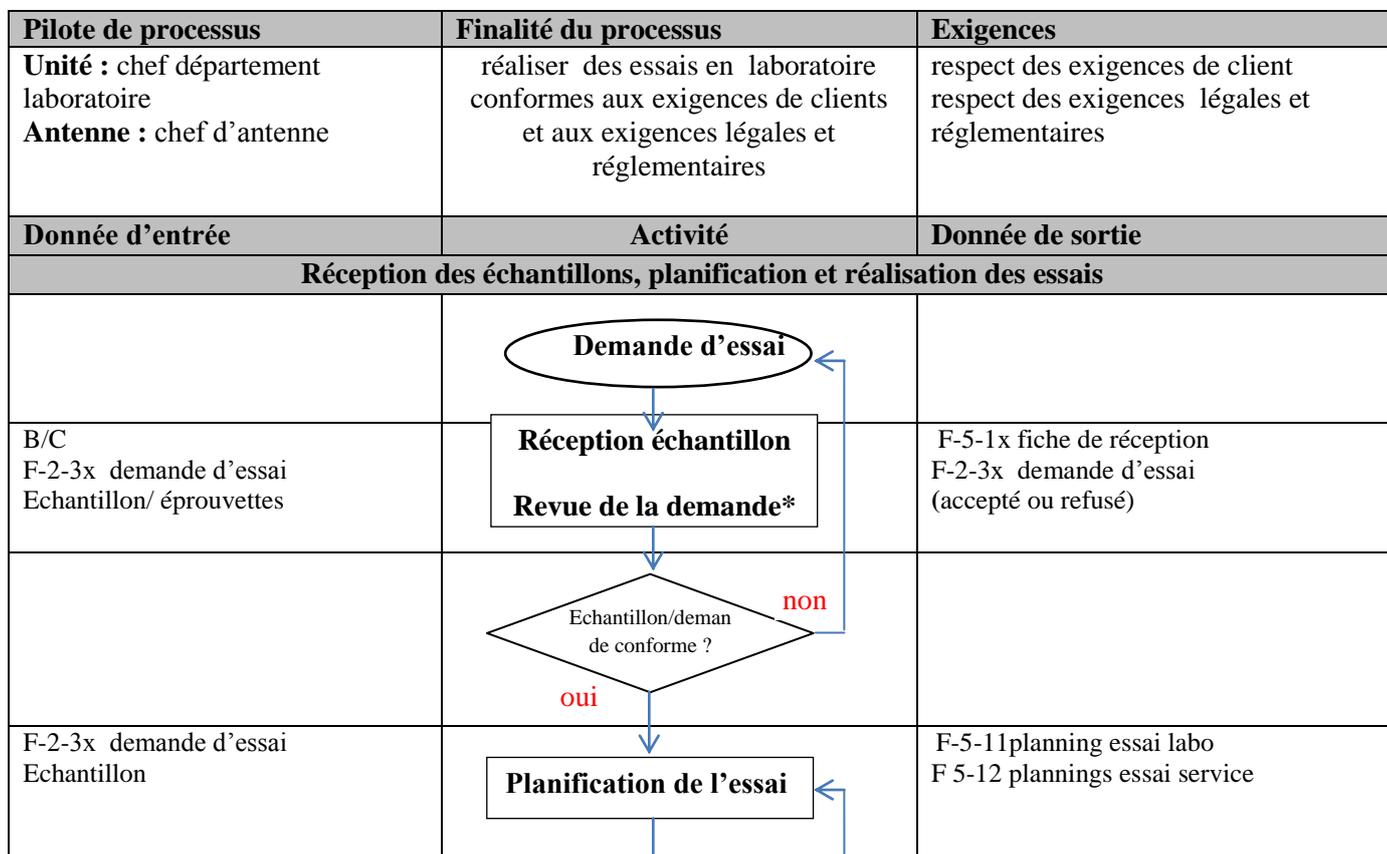
Tableau 16: Processus sondage et essai in-situ

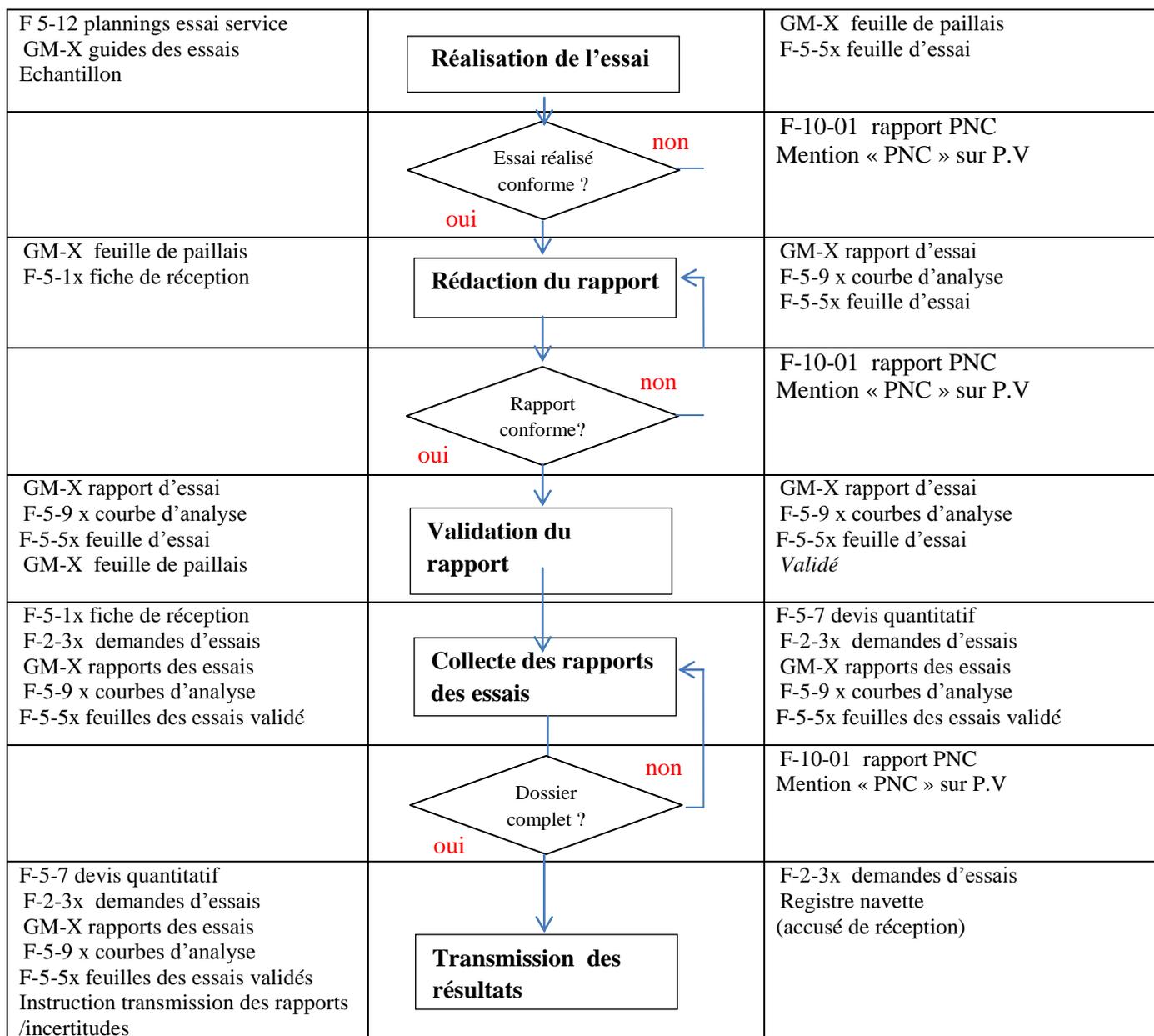
Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
Chef service sondage	réaliser les sondages crottés et les essais in-situ conformément aux exigences de clients et aux exigences légales et réglementaires	Respect des exigences des clients Respect des exigences légales et réglementaires
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
F 2-4 demande d'intervention sondage Autres documents nécessaires à l'intervention		F 2-4 demande d'intervention sondage validée
F 2-4 demande d'intervention sondage Autres documents nécessaires à l'intervention		F-3-4 planning et l'état d'avancement F-3-5 check-list Matériel
Liste des docs nécessaires pour l'autorisation		des docs nécessaires pour l'autorisation



Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

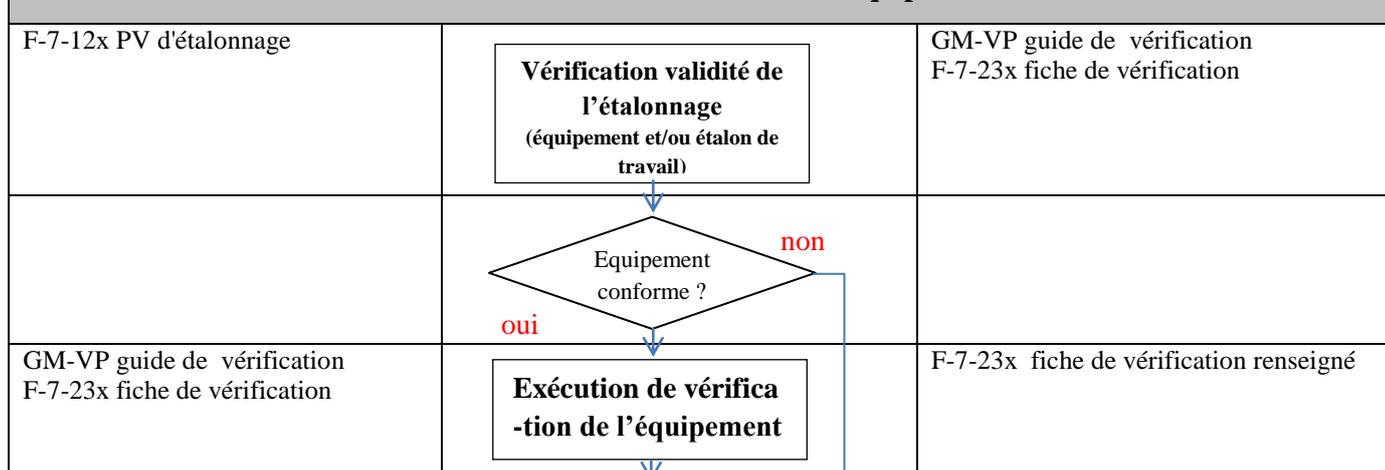
Tableau 17 : Processus essais en laboratoire

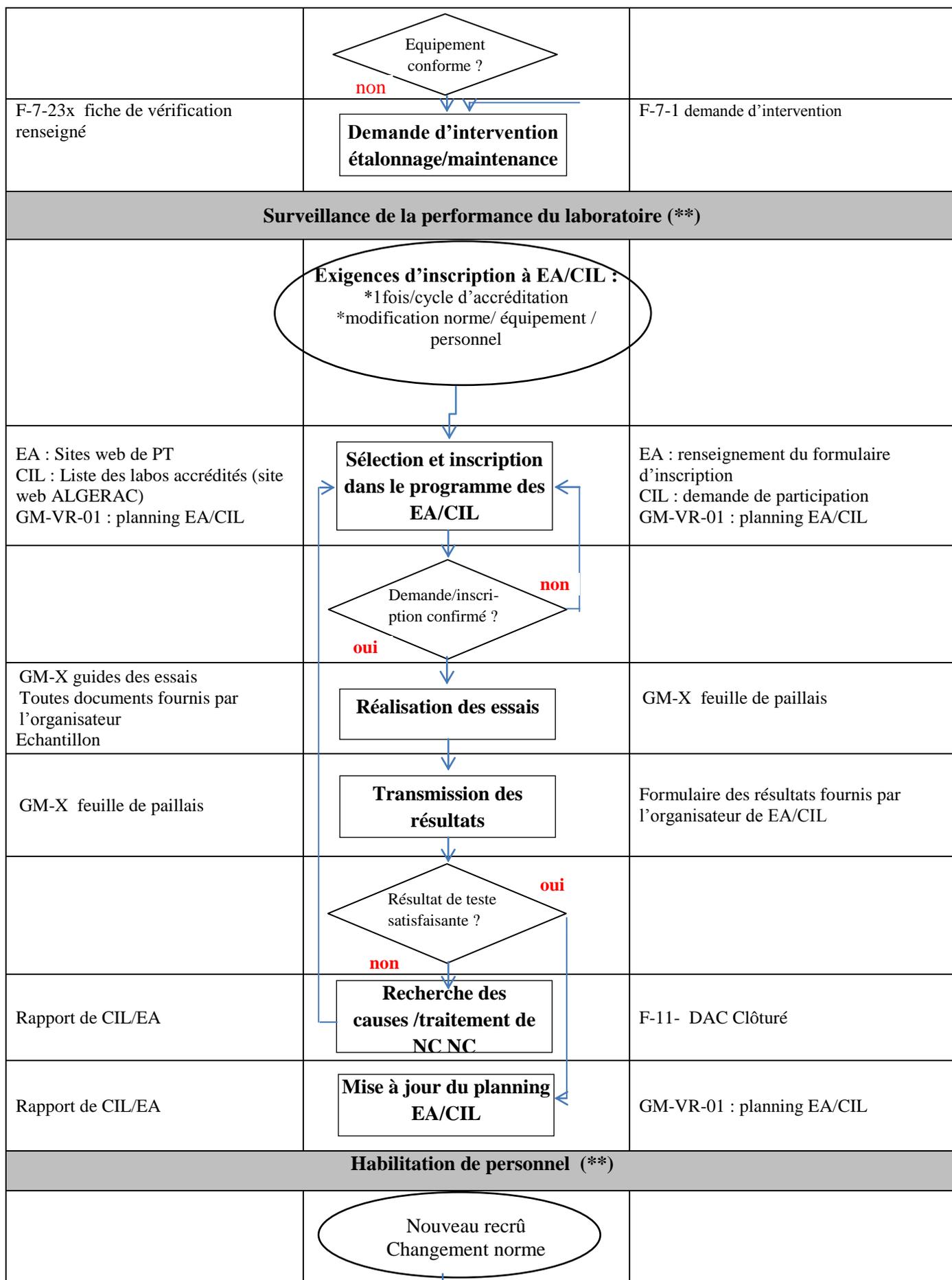




(*) : en cas de non-disponibilité des ressources ou le volume de travail est important et dépasse la capacité du laboratoire, le recoure aux laboratoires des autres structures est obligatoire.

Vérification de fonctionnement des équipements



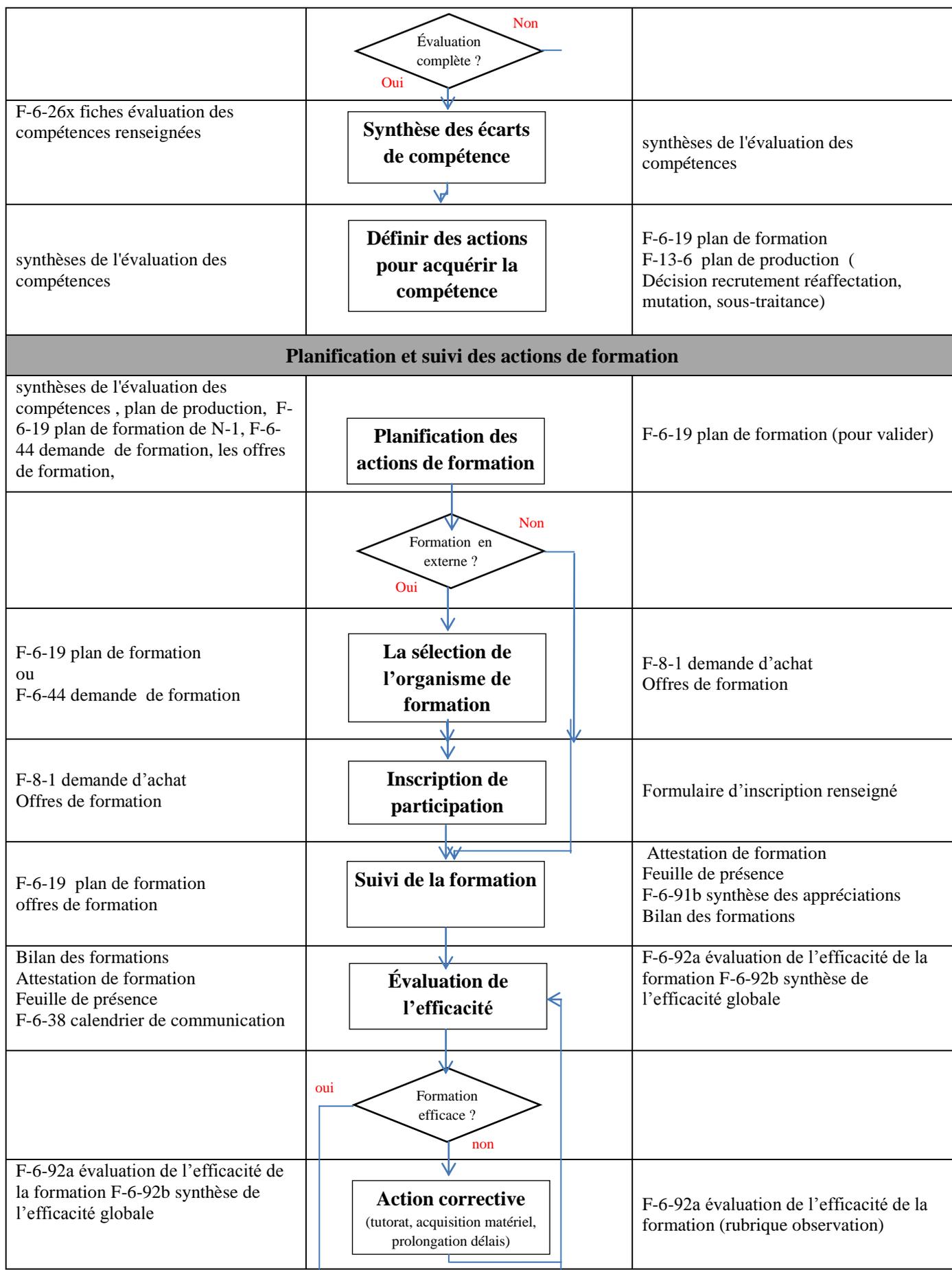


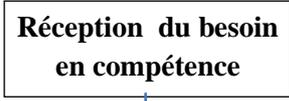
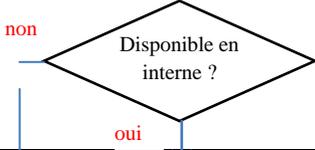
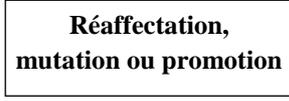
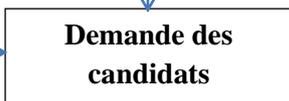
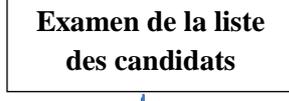
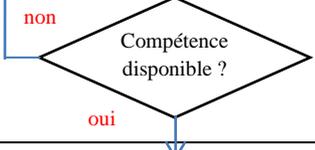
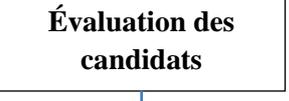
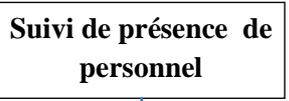
Nouveau recrû GM-x guide d'essai (changement méthode d'essai)	Expression de besoin de formation	F-6-19 plan de formation
F-6 plan de formation GM-x guide d'essai (changement méthode d'essai)	Formation théorique	F-13-3 feuille de présence
F-13-3 feuille de présence	Supervision de candidat	GM-CL-01 : fiche d'évaluation
GM-CL-01 : fiche d'évaluation	Qualification du personnel d'essai	F-6-31 : attestation formation GM-CL-02 : fiche qualification GM-CL-03 : liste de personnel qualifié
GM-CL-03 : liste de personnel qualifié GM-CL-04 Agenda d'essai GM-CL-05 Bilan d'essai	Suivi de la qualification	GM-CL-03 : liste de personnel qualifié GM-CL-02 : fiche qualification (actualisation)
GM-CL-01 : fiche d'évaluation	Qualification maintenue	GM-CL-02 : fiche qualification GM-CL-03 : liste de personnel qualifié
Enregistrement et traitement des réclamations des clients		
(**) : spécifique au périmètre d'accréditation.		

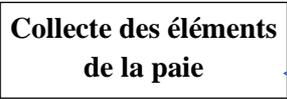
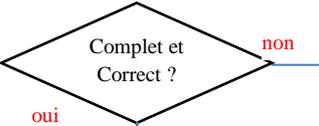
Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

Tableau 18: processus ressources humaines

Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
DG et U.GHARDAIA : chef dprtr Ressources Humaines. U. OUARGLA : chef service administration générale	assurer la mise à disposition, dans les délais, des compétences nécessaires pour réaliser des prestations conformes	Respect des exigences internes Respect des exigences légales et réglementaires
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Détermination et évaluation des compétences		
F-6-26x fiches et grille évaluation des compétences F 6-38 calendriers de communication F-6-51 fiche de poste Réclamation ou observations émis par les clients ou PIP	Évaluation des compétences	F-6-26x fiches évaluation des compétences renseignées

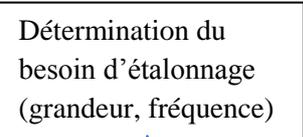
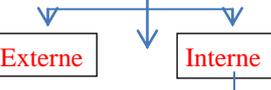
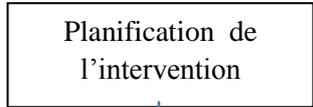
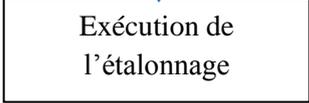
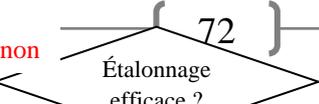


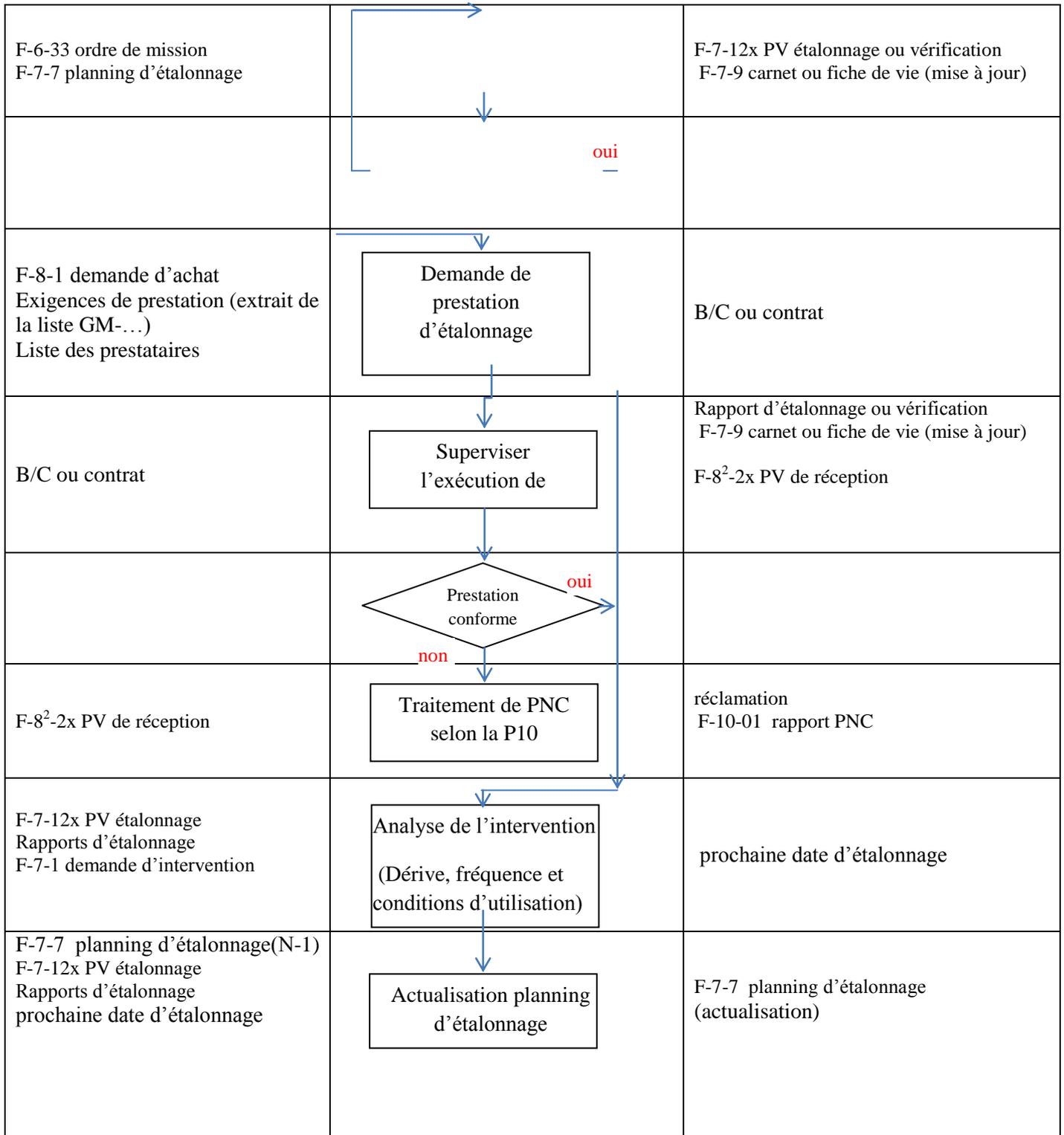
F-6-92a évaluation de l'efficacité de la formation F-6-92b synthèse de l'efficacité globale		F-13-7P Tableau de bord F-13-12 revue de processus
Gestion des compétences		
plan de production ademande de personnel		demande de personnel validé par le PDG
		
plan de production annuel demande de personnel valider par le PDG synthèses de l'évaluation des compétences		F-6-11 note d'intérim F-6-48 décision
plan de production annuel demande de personnel validée par le PDG		F-6-3 offre de l'emploi
liste des candidats		Réponse ANEM/convocation
		
Réponse ANEM/convocation		F-6-43 résultats du test de sélection
F-6-43 résultats de test de sélection pièces administratives		déclaration d'affiliation, F-6-1x contrat, F 6-48 décisions, F-6-51 fiche de poste,F-6-89 PV d'installation
Gestion de personnel		
F-6-10x feuilles d'émargement F-6-33x ordres de mission F-6-2x compte rendu de mission F-6-56titre de congé F-6-41 feuilles de présence stagiaire/apprentis F-6-55 demande de congé F-6-83 reliquat des congés F-6-82 planning des congés		(F-6-34) et/ou (F-6-45)l'état mensuel de présence F-6-20 état des faris de mission F-6-42 état mensuel de présence stagiaire/apprentie F-6-56titre de congé F-6-11x note d'intérim - si nécessaire-

F-6-34 et/ou F-6-45 état mensuel de présence ,F-6-20 état des faris de mission,F-2-8 état prime ingénieur, F-6-68 état nuisance , F-6-69 état prime de conduite , F-6-70 état prime exceptionnel , état audit interne, F-6-57 fiche de notation PRI,F-6-71 état PRC/PRI, F-6-50 indemnité congé, F-6-73 état des avances , F-6-72 état retenues coopérative , F-6-74 état retenues prêts sociaux , F-6-11x note d'intérim, F-6-48 décisions	 <p style="text-align: center;">Collecte des éléments de la paie</p>	F-6-17 journal de paie « état de paiement », F-6-18 récap journal de paie, F-6-21 état des virements « état des règlements », F-6-35 état consolidé des frais de personnel , F-6-49 état charges patronales
	 <p style="text-align: center;">Complet et Correct ?</p>	
F-6-17 journal de paie « état de paiement », F-6-18 récap journal de paie, F-6-21 état des virements, F-6-35 état consolidé des frais personnel , F-6-49 état charges patronales	 <p style="text-align: center;">Etablissement de la paie</p>	F-6-47 la déclaration de cotisation mutuelle, déclaration des cotisations, F-6-23 bulletin de paie, le livre de paie

Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

Tableau 19: processus ressources matérielles

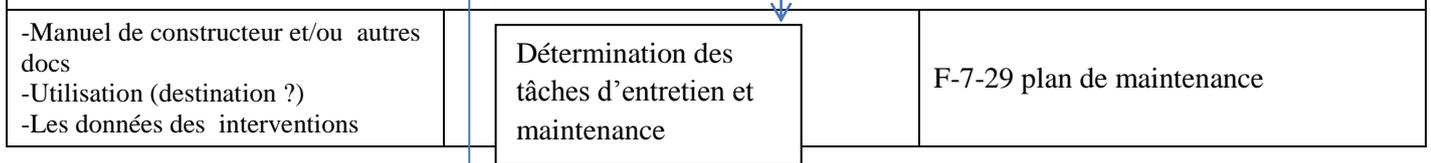
Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
Étalonnage : Chef service métrologie Maintenance des EMS : chef service maintenance. Parc roulant: chef service parc.	Assurer la disponibilité et l'entretien des ressources matérielles nécessaires pour la réalisation et la conformité des prestations	Respect des exigences internes Respect des exigences légales et réglementaires
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
Métrologie des équipements de surveillance et de mesure		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">1- Demande d'étalonnage</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">2- Matériel d'essai neuf</div> </div>		
F-7-8 registre matériel d'essai -Manuel de constructeur et/ou autres docs fournis par le fournisseur -Utilisation (destination) INS-P7 ¹ -01 périodicité	 <p style="text-align: center;">Détermination du besoin d'étalonnage (grandeur, fréquence)</p>	F-7-7 planning d'étalonnage Liste des prestations de labo
	 <p style="text-align: center;">Externe Interne</p>	
F-7-7 planning d'étalonnage F-7-1 demande intervention	 <p style="text-align: center;">Planification de l'intervention</p>	F-6-33 ordre de mission
	 <p style="text-align: center;">Exécution de l'étalonnage</p>	
	 <p style="text-align: center;">Étalonnage efficace ?</p>	



Maintenance et réparation des équipements

1-Demande d'intervention

2-Materiel d'essai neuf



précédentes		
F-7-29 plan maintenance F-7-1 demande intervention		F-6-33 ordre de mission
F-7-29 plan maintenance F-7-1 demande intervention		F-7-9 carnet ou fiche de vie (mise à jour) F-7-2 fiche d'intervention
F 8-1 demande d'achat Contrat (SAV)		B/C ou contrat
B/C ou contrat PDR		F-7-9 carnet ou fiche de vie (mise à jour) F-8 ² -2x PV de réception ou mention « service fait »
F-8 ² -2x PV de réception		réclamation F-10-01 rapport PNC
F-7-2 fiches des interventions		F-13-7 tableau de bord F-13-12 revue de processus F-7-29 plan maintenance (actualisation)

Maintenance et réparation de parc roulant

1-Demande d'intervention

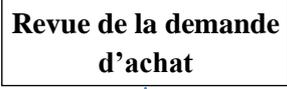
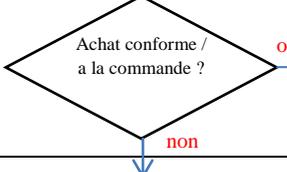
2-véhicule neuf

-Manuel de constructeur et/ou autres docs -Les données des interventions précédentes	Détermination des tâches d'entretien et maintenance	F-7 ² -1x planning d'entretien
F-7 ² -1x planning d'entretien F-7-1 demande intervention	Planification de l'intervention	F-7-2 fiches des interventions F-6-33 ordre de mission
	Besoin achat ou prestation externe ? oui non	
F-7 ² -1x planning d'entretien F-7-1 demande intervention	Exécution de l'intervention	F-7-5carnet d'entretien (mise à jour) F-7-2 fiche d'intervention
F 8-1 demande d'achat Contrat (SAV)	Demande d'achat de PDR ou prestation Voir PCS Appro	B/C ou contrat
B/C, contrat PDR	Réception de la prestation ou de l'achat	F-7-5carnet d'entretien (mise à jour) F-8 ² -2x PV de réception ou mention « service fait »
	Achat/ prestation conforme ? oui non	
F-8 ² -2x PV de réception	Traitement de PNC selon la P10	réclamation F-10-01 rapport PNC
F-7-2 fiches des interventions	Analyse des interventions	F-13-7 tableau de bord F-13-12 revue de processus F-7 ² -1x planning d'entretien (actualisation)

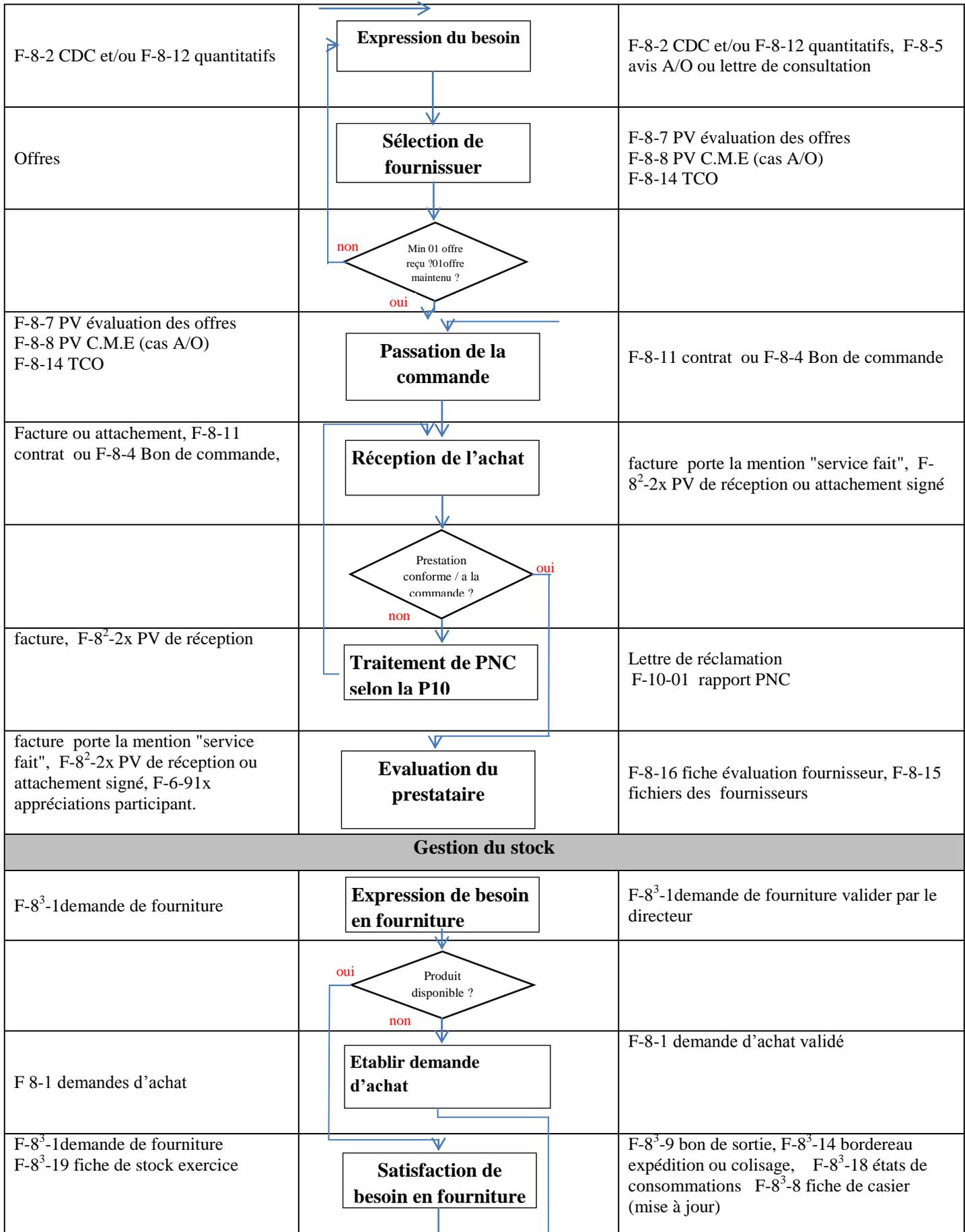
Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

Tableau 20 : processus approvisionnement

Pilote de processus	Finalité du processus	Exigences
---------------------	-----------------------	-----------

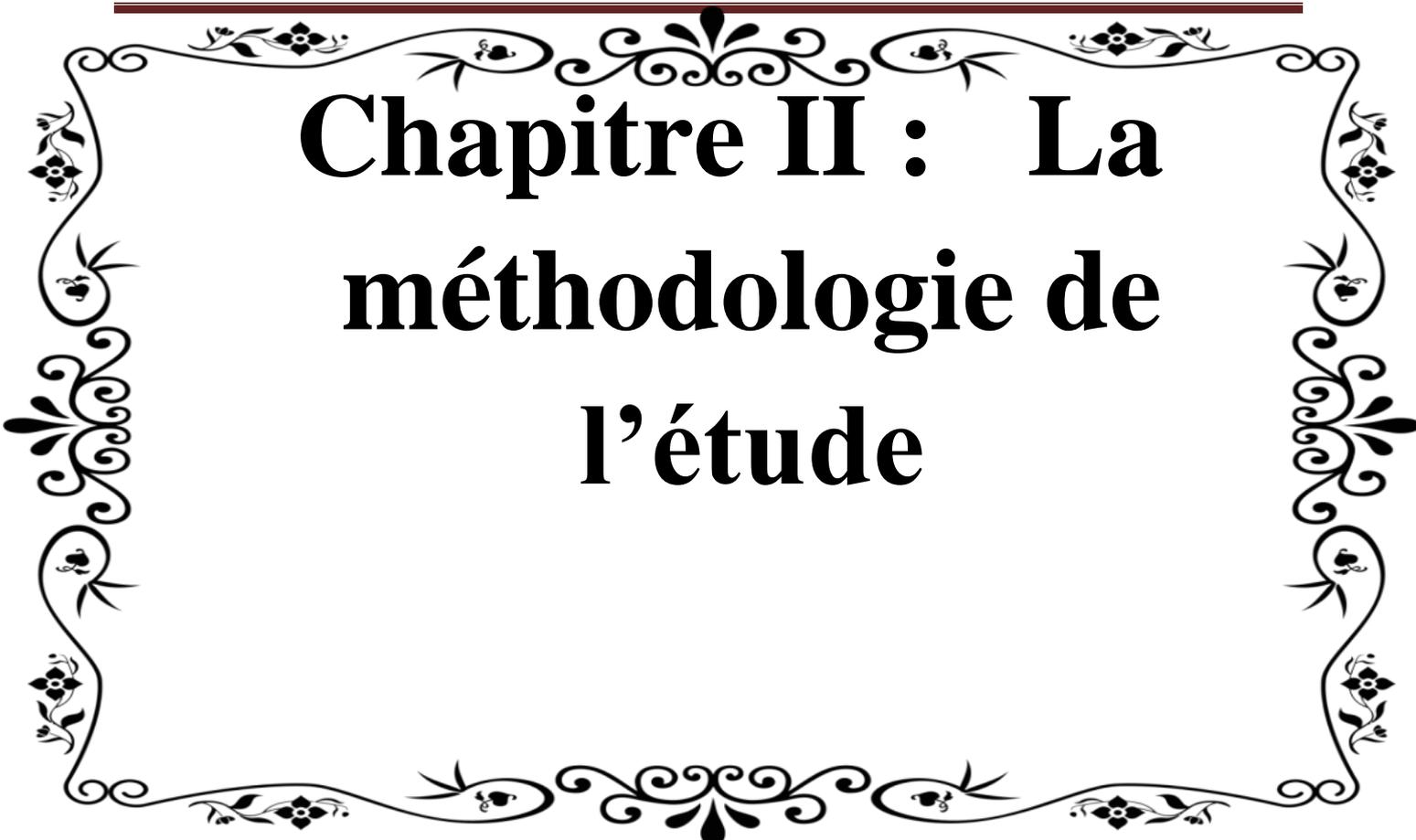
Donnée d'entrée	Activité	Donnée de sortie
DG : le DAL Unité : le DU Antenne : le CA	mettre à la disposition du demandeur le produit ou la prestation selon les exigences exprimées	Respect des exigences internes Respect des exigences légales et réglementaires
Achat d'Investissement et consommables		
plan de production ou besoin pour satisfaire les exigences des clients ou PIP		F-8-1 demande d'achat, les critères techniques F-8 ³ -23 critères d'acceptation
F-8-1 demande d'achat, les critères techniques F-8 ³ -23 critères d'acceptation		F-8-1 demande d'achat validé, les critères techniques, F-8 ³ -23 critères d'acceptation
		
F-8-1 demande d'achat validé, les critères techniques F-8-15 fichiers des fournisseurs		F-8-2 CDC et/ou F-8-12 quantitatifs, F-8-5 avis A/O ou lettre de consultation
Offres F-8-15 fichiers des fournisseurs		F-8-7 PV évaluation des offres F-8-8 PV C.M.E (cas A/O) F-8-14 TCO
		
F-8-7 PV évaluation des offres F-8-8 PV C.M.E (cas A/O) F-8-14 TCO		F-8-11 contrat ou F-8-4 Bon de commande F-8 ¹ -1 lettre de confirmation
Facture ou bon de livraison, F-8-11 contrat ou F-8-4 Bon de commande		facture porte la mention "service fait", F-8 ¹ -2x PV de réception ou F-8 ³ -23 critères d'acceptation
F-8-17 appréciation de l'utilisateur		F-8-17 appréciation de l'utilisateur (renseigné)
		

facture, F-8 ¹ -2x PV de réception, de mise en marche ou de formation	Traitement de PNC selon la P10	Lettre de réclamation F-10-01 rapport PNC
facture porte la mention "service fait", F-8 ¹ -2x PV de réception, de mise en marche ou de formation	Evaluation du prestataire	F-8-16 fiche évaluation fournisseur, F-8-15 fichiers des fournisseurs
F-8-11 contrat	Réception définitive (si le cas l'exige)	F-8 ¹ -2x PV de réception définitive
F-8-11 contrat F-8 ¹ -2x PV de réception définitive	Ré-Evaluation du prestataire	F-8-16 fiche évaluation fournisseur, F-8-15 fichiers des fournisseurs
Achat service ou sous-traitance		
plan de production ou besoin pour satisfaire les exigences des clients ou PIP	Etablir la demande d'achat	F-8-1 demande d'achat, les critères techniques
F-8-1 demande d'achat, les critères techniques	Revue de la demande d'achat	F-8-1 demande d'achat validé, les critères techniques
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> non Demande peut être concrétisé ? oui </div>	
F-8-1 demande d'achat validé, les critères techniques	Formaliser les exigences (information à l'attention des prestataires)	F-8-2 CDC et/ou F-8-12 quantitatifs
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> non Prestation peut être assurée en intra-groupe ? oui </div>	
F-8-2 CDC et/ou F-8-12 quantitatifs	Expression du besoin (Consultation directe sous plis)	F-8-2 CDC et/ou F-8-12 quantitatifs F-8-13 lettre de consultation
Offres	Sélection de fournisseur	F-8-7 PV évaluation des offres F-8-14 TCO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> oui Min 01 offre reçu ? 01 offre maintenu ? non </div>	



F-8 ³ -18 états de consommations F-8 ³ -8 fiche de casier (mise à jour)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Demande d'approvisionnement</p> </div>	F-8 ³ -2 demande d'approvisionnement
Bon de livraison et ou facture, F-8 ³ -15 bordereau de réintégration.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Mise à jour du stock</p> </div>	F-8 ³ -5 bon de réception, F-8 ³ -8 fiche de casier (création ou mise à jour), F-8 ³ -12 états des entrées, F-8 ³ -18 états de consommations, F-8 ³ -19 fiche stock exercice

Source : Documents de l'entreprise, par nos soins

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns surrounds the text. The border is composed of black lines and small floral motifs, creating a frame around the central text.

Chapitre II : La méthodologie de l'étude

La méthodologie est l'étude des méthodes permettant de constituer des connaissances, nous présenterons dans ce chapitre la méthodologie de l'étude et d'une telle société et l'échantillon de l'étude, en plus nous présenterons les outils de collecte des données, et les méthodes statistiques les plus importantes utilisées dans l'analyse de ces données obtenues.

II.1 : L'approche de l'étude

Afin d'atteindre les objectifs escomptés à partir de cette étude nous avons utilisé l'approche analytique descriptive, où le cas de l'une des entreprises économiques algériennes, Le Laboratoire des travaux publics du Sud a été étudié, et ce modèle a été utilisé car il correspond à la nature de l'étude.

II.2 : Etude des caractéristiques de l'échantillon étudié

Nous étudierons la communauté disponible et l'échantillon cible :

II.2.1 : Communauté d'étude:

Cette étude vise à clarifier la méthodologie de l'audit du système de management de la qualité, et à mettre en œuvre cette étude Nous avons identifié la communauté d'étude est Laboratoire des travaux publics du sud unité de Ghardaïa.

II.2.2 : Échantillon d'étude

Dans cette étude, nous nous sommes appuyés sur un échantillonnage non aléatoire (l'échantillon intentionnel), Les processus dans l'entreprise font l'objet d'un audit interne du système de management de la qualité, Tant que l'audit de chaque processus est remis en cause par l'auditeur, et dans le cadre de l'approche des processus et dans le cadre de l'approche procédurale imposée par chaque personnel d'opération représenté par une personne particulière et responsable de celle-ci est appelé le pilote de processus , nous avons donc considéré que PP dans l'unité de Ghardaïa est le seul échantillon.

La taille de l'échantillon : le nombre des processus de LTPS (l'unité de Ghardaïa) est huit (08) processus, à l'exception du processus d'approvisionnement et des

ressources humaines car il appartient à la direction générale de l'entreprise et n'est pas affilié à l'unité.

II.3 : Outils de collecte de données:

Afin de recueillir suffisamment de données pour mener l'étude appliquée, nous avons utilisé une gamme d'outils de recherche scientifique consistant en l'observation physique, qui a un impact efficace sur l'établissement des faits, en plus de l'entrevue avec le responsable qualité et des responsables des processus, ainsi que de s'appuyer sur les documents de l'entreprise et la liste des examens, qui est un outil clé dans cette étude. Nous mettrons en évidence ces outils et les organiserons en fonction de leur importance dans la préparation de l'étude appliquée comme suit:

II.3.1 : Interview:

L'entrevue est un outil de recherche scientifique important que nous avons utilisé pour obtenir des informations sur les intérêts du Laboratoire des travaux publics du Sud -LTPS et son activité, l'audit interne, le système de management de la qualité de l'institution, où nous avons interviewé le responsable de la management de la qualité le 10 février 2022 à 8h30 .m., où ce dernier s'est concentré sur l'identification de l'entreprise et ainsi de suite et de ses fonctions et travaux en plus de rencontrer certains des chefs des processus et des intérêts.

Nous avons également accompagné le domaine du Vérificateur interne des faits et de l'inspection des interprétations liées à la qualité, qui a duré du 11-04-2022 au 13-04-2022, et parallèlement à cette expérience de terrain, nous avons posé une série de questions proposées et spécifiques à l'auditeur interne en prélude à l'entrée dans le sujet et pour nous assurer que nous sommes conscients de tous les aspects de notre intérêt pour l'étude, en particulier liés aux opérations de l'institution ainsi qu'au processus d'audit interne de la qualité.

II.3.2 : L'Observation:

Cet outil nous a permis de vous montrer quelques faits intéressants dans l'interprétation et l'évaluation de certaines des données obtenues à partir d'outils précédents.

II.3.3 : Documents de l'entreprise:

Nous avons obtenu certains documents de l'entreprise à l'étude qui contiennent des données et des informations nécessaires et importantes dans cette recherche où il était représenté dans le manuel de qualité de l'entreprise qui contient toutes les informations relatives à l'entreprise d'origine et de définition en plus de la structure organisationnelle et de la politique qualité de l'entreprise Etc. (Voir l'annexe n°07).

II.3.4 : La check-list:

La check-list se définit comme une liste d'opérations permettant de vérifier le fonctionnement de tous les organes d'une entreprise.

➤ Intérêts de la Check-list :

Fournir un outil simple et efficace de contrôles prioritaires à effectuer systématiquement pour :

- Améliorer le travail d'équipe ;
- Améliorer la communication interprofessionnelle ;

➤ Objectifs de la Check-list :

La Check-list vise à réaliser un certain nombre d'objectifs qui sont comme suit :

- Rappels des points clefs à vérifier ;
- Outil diagnostic et support à l'évaluation des pratiques ;
- Stratégie de défense contre les erreurs humaines¹.

¹ Lila Kerboua et Amina Zerrari, **L'évaluation du système de management qualité Cas E. P. B**, mémoire de Master en Sciences de gestion, Département des Sciences de Gestion, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2016-2017, P 66.

II.4 : Analysez les données étudiées :

Afin de fournir une méthodologie scientifique dans l'analyse des données collectées à partir de La Check-list (Voir l'annexe n°08) sur la réalité de l'audit, et la mesure dans laquelle le système de management de la qualité est appliqué dans le LTPS conformément à la norme ISO(9001:2015), nous avons utilisé une échelle de likert à 3 points pour énoncé du degré d'approbation de 2 à 0.

Tableau21 : Représenté les degrés d'approbation

N°	Paragraphes	degrés
1	Appliqué	02
2	partiellement appliqué	01
3	non appliqué	00

Source : réaliser par nous-même

--Les expressions quantitatives des réponses de la Check-list ont été utilisées à l'aide des équations et des ratios suivants:

Le taux de documentation et d'applicabilité des exigences de la norme ISO dans le LTPS en utilisant la moyenne pondérée et l'équation suivante:

la moyenne pondérée=
$$\frac{\text{Total (poids} \times \text{repetition)}}{\text{Total de répétition}}$$

- Pourcentage de conformité du système de management de le LTPS à la norme ISO 9001:2015:

Pourcentage de conformité=
$$\frac{\text{La moyenne pondérée}}{\text{Poids le plus élevé}}$$

- Calculez l'écart à l'aide de l'équation suivante:

Taille de l'écart par exigence= 1-Pourcentage de conformité

- Nous avons analysé la Check-list dans les tableaux suivant comme suit :

Tableau22 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de contexte de l'organisme

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	4 Contexte de l'organisme		
Poids	02	01	0
Répétitions	09	01	0
Résultat=répétitions×poids	18	01	0
Moyenne pondérée	$2=1.9=10/19$		
Pourcentage	$19/(10*02)=0.95 \times 100=95\%$		
Taille de l'écart	$1-0.95=0.05=5\%$		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: D'après les résultats extraits du tableau n°22 pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 4 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 1,9 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 95% du total des items à appliquer et donc La taille de l'écart est de 05% parce que le LTPS n'a pas appliqué l'item 8.3 et n'est pas concernée par cet item. le LTPS s'engage à mettre en œuvre la plupart des activités du système pour cette exigence.

Tableau23 :présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de leadership

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	5 Leadership		

Poids	02	01	0
Répétitions	04	01	00
Résultat=répétitions×poids	08	01	00
Moyenne pondérée	$2=1.8=05/09$		
Pourcentage	$09/(05*02)=0.9\times 100=90\%$		
Taille de l'écart	$1-0.9=0.1=10\%$		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: À travers les résultats extraits du tableau n°23 pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 5 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 1,8 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 90% du total des items à appliquer et donc a taille de l'écart est de 10% résultant de la non-application de la documentation globale des exigences de ce chapitre, et ceci est indiqué que la société s'engage à La plupart des activités du système utilisent cette exigence.

Tableau24 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de planification

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	6 Planification		
Poids	02	01	0
Répétitions	05	01	00
Résultat=répétitions×poids	10	01	
Moyenne arithmétique pondérée	$11/06=1.8333=2$		
Pourcentage	$10/(06\times 02)=0.8333\times 100=83.33\%$		
Taille de l'écart	$1-0.8333=0.1667=16.67\%$		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: D'après les résultats extraits du tableau n°24 pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 6 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 1,83 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 83.33% du total des items à appliquer et donc a taille de l'écart est de 16.67% car il n'y a aucune modification approuvé, et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à utiliser la plupart des activités du système pour cette exigence.

Tableau25 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de Support

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	7 Support		
Poids	02	01	0
Répétitions	12	01	00
Résultat=répétitions×poids	24	01	00
Moyenne pondérée	$23/13=1.7692=2$		
Pourcentage	$23/(13 \times 02)=0.9230 \times 100=92.30\%$		
Taille de l'écart	$1-0.9230=0.077=7.7\%$		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: D'après les résultats extraits du tableau n°25 pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 7 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 1,76 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 92.3% du total des items à appliquer et donc a taille de l'écart est de 07.7% résultant du non-respect par le LTPS des exigences d'item 7.1.5.2 Ce qui prévoit la documentation des outils de mesure (traçabilité), et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à l'efficacité de la plupart des activités du système pour cette exigence.

Tableau26: présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre de réalisation des activités opérationnelles

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	8 Réalisation des activités opérationnelles		
Poids	02	01	0
Répétitions	16	00	
Résultat=répétitions×poids	32	00	00
Moyenne arithmétique pondérée	32/16=2		
Pourcentage	32/(16*2)=1×100=100%		
Taille de l'écart	1-1=0=0%		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: D'après les résultats extraits du tableau n°26 pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 8 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 2 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 100% du total des items à appliquer et donc l'absence d'écart 00% dans l'application de cette exigence.

Tableau27 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre d'évaluation des performances

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	9 Évaluation des performances		
Poids	02	01	0

Répétitions	07	00	00
Résultat=répétitions×poids	14	00	00
Moyenne pondérée	14/07=2		
Pourcentage	14/(07×02)=1×100=100%		
Taille de l'écart	1-1=0=0%		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: A travers les résultats extraits du tableau n°27 pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 9 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 2 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 100% du total des items à appliquer et donc l'absence d'écart 00% dans l'application de cette exigence.

Tableau28 : présenté le pourcentage de non-conformité dans le chapitre d'amélioration

Les données	Applique	Partiellement applique	Non applicable
N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	10 Amélioration		
Poids	02	01	0
Répétitions	02	00	00
Résultat=répétitions×poids	04	00	00
Moyenne pondérée	04/02=02		
Pourcentage	04/(02×02)=1×100=100%		
Taille de l'écart	1-1=0=0%		

Source : réaliser par nous-même

L'Analyse: à travers les résultats extraits du tableau n° pour l'audit du système de management de la qualité, Nous notons que la moyenne pondérée de l'application du chapitre 10 de la norme ISO 9001 :2015 par le LTPS a un score de 2 sur 2. Cela indique que la fondation applique tous les items du présent chapitre à un taux correspondant à 100% du total des items à appliquer et donc l'absence d'écart 00% dans l'application de cette exigence.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns surrounds the text. The border is composed of repeating motifs of leaves, flowers, and swirling lines, creating a classic and elegant frame.

Chapitre III : Mise en œuvre de l'audit du SMQ

Après avoir présenté l'entreprise LTPS et la méthodologie d'étude, nous allons répondre à travers ce chapitre à notre problématique, nous avons eu à auditer le SMQ de le LTPS selon la méthodologie universelle de la norme d'audit du système de management ISO19011 :2018, Cette mission d'audit n'est pas prévue dans le plan d'audit de la Direction d'Audit de le LTPS. Il s'agit d'une simulation élaborée par nos soins.

III.1 : Phase de programmation

Notre premier entretien avec le responsable qualité, a fait l'objet d'une brève présentation de son département et de ses collaborateurs. De même, les rencontres qui ont suivi, nous ont permis de mieux connaître son rôle et les activités qu'il réalise dans le fonctionnement du SMQ.

Objectifs de l'audit :

L'objectif principal de notre mission est d'évaluer l'efficacité du SMQ, c'est-à-dire son aptitude à atteindre les objectifs fixés en matière de qualité. D'autres objectifs spécifiques découlent du principal comme suite :

- Vérification de la de conformité par rapport au SMQ et au référentiel ISO 9001 :2015 ;
- évaluer l'efficacité du système de management à fournir les résultats escomptés, et mesurer les écarts entre les résultats obtenus, et ceux escomptés ;
- vérifier la pertinence des actions préventives et correctives mis en place pour l'amélioration continue ;
- évaluer la pertinence et l'adéquation du système de management par rapport au contexte et à l'orientation stratégique ;
- Vérification de la mise en œuvre des modifications apportées au SMQ ;
- Suivi du traitement des constats de l'audit interne et externe précédent.

Champ de l'étude :

Etant donné que notre audit s'inscrit dans un cadre de suivi-amélioration du SMQ de le LTPS, notre champ d'étude couvrira les points ci-dessous :

- les documents et référentiels du SMQ ;
- les principaux processus du SMQ ;
- procédures obligatoires.

En d'autres termes, notre audit va porter sur l'évaluation de la conformité et l'efficacité des principaux processus de LTPS (Unités de Ghardaïa):

- Management ;
- Amélioration continue ;
- Technico-commerciale ;
- Etudes ;
- Contrôle de chantier ;
- Sondage ;
- Essais en laboratoire ;
- Ressources matérielles.

Critères de l'étude :

Nos critères d'audit retenus sont les normes ISO 9001:2015, les exigences internes de LTPS.

Durée de la mission

Notre mission se déroulera sur une partie de la durée de notre stage, du 10 Février 2022 au 24 Avril 2022

Equipe d'audit :

Les membres de l'équipe d'audit est nous-même, stagiaire au sein de la Direction de l'Audit Interne et de la Qualité. La stagiaire Bekkari Dehaiba Ikram est formé dans le référentiel à auditer et dans la ligne directrice ISO 19011 :2018 (voir l'annexe n°08).

Méthodologie :

Nous allons prendre les processus tels que définis dans les supports SMQ et se donner les moyens d'évaluer leur efficacité (interviews, observations, check-list).

III.2 : Phase de préparation:**Réalisation d'une revue des informations documentées**

la revue des documents et référentiels SMQ, nous a permis d'avoir une idée sur le fonctionnement des processus et de voir en clair les différentes interactions entre les processus, et déceler les informations nécessaires à la préparation des activités et de repérer les lacunes, les omissions et les conflits potentielles qui peuvent se traduire, d'autres parts.

La revue documentaire comprend les documents suivants :

- Les enregistrements (Demande d'actions correctives et d'amélioration) (voir l'annexe n°09) ;
- Le manuel qualité;
- Les rapports d'audit précédents ;
- La revue de direction de l'année 2021 ;
- Les organigrammes ;
- Le rapport du diagnostic interne de LTPS.

Préparation du plan d'audit

Nous avons établi le plan d'audit en tenant compte de la disponibilité des responsables de processus et la dimension des structures à auditer, Notre plan d'audit nous a permis d'avoir l'accord de l'auditée pour mener la mission, faire une présentation de nos objectifs, en concertation avec le responsable Qualité, nous avons défini les processus et les activités à auditer en utilisant les écarts tirés lors de la certification SMQ ISO9001/2015.

Tableau 21: Plan d'audit interne du SMQ

N° d'Audit :	01/2022
Date de l'audit :	11/04 au 13/04/2022
Structure :	Unité de GHARDAIA
Responsable d'audit :	Bekkari Dehaiba Ikram
Auditeur(s) :	Bekkari Dehaiba Ikram / Guerbati Messaouda
Objectifs :	• Vérification de la conformité par rapport au SMQ et au

	<p>référentiel ISO 9001 :2015 ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • évaluer l'efficacité du système de management à fournir les résultats escomptés, et mesurer les écarts entre les résultats obtenus, et ceux escomptés ; • vérifier la pertinence des actions préventives et correctives mis en place pour l'amélioration continue ; • évaluer la pertinence et l'adéquation du système de management par rapport au contexte et à l'orientation stratégique ; <ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la mise en œuvre des modifications apportées au SMQ ; • Suivi du traitement des constats de l'audit interne et externe précédent.
--	---

Heures	Processus à auditer	Critères d'audit	Audité(s)	Auditeur(s)
11/04/2022 07h30-08h00	Réunion d'ouverture	Présentation	Tous	Tous
11/04/2022 08h00-09h00	Sondage et essai insitu	Objectifs qualité –planification – réalisation des activités opérationnelles-propriété du client-production et préparation de service –maîtrise du PNC-surveillance et mesure –analyse des données – Amélioration, suivi AC/ AA §4.1,4.2,4.3/6/8.1-8.2- 8.4-8.5- 8.6 8.7/7.5/8.2.3/8.2.4/8.3/8.4/8.5/	Chef service	RA +A

		9.1-9.3/10 P3		
11/04/2022 09h00-10h00	Ressources Matérielles	Objectifs qualité- mise à disposition des ressources infrastructure – maîtrise des équipements de surveillance et de mesure – analyse des données- Amélioration, suivi AC/ AP issue des audits précédents §5.4.1/6.1/6.3/7.6/8.1/8.2.3 /8.4/8.5 P7	Chef service parc	RA
11/04/2022 10h00- 14h00	Contrôle de chantier	Objectifs qualité –planification – réalisation des activités opérationnelles-propriété du client-production et préparation de service –maîtrise du PNC-surveillance et mesure –analyse des données – Amélioration, suivi AC/ AA Chantier : chantier de contrôle : 05 juillet GHARDAIA environnement de travail- planification –propriété du client – maîtrise des équipements surveillance et de mesure maîtrise de PNC §4.1,4.2,4.36/8.1-8.2- 8.4-8.5- 8.6-	Chef département+ Chef service	RA+A

		8.7/7.5/8.2.3/8.2.4/8.3/8.4/8.5/ 9.1-9.3/10 P4		
12/04/2022 08h00-11h00	Etude	Objectifs qualité –planification – réalisation des activités opérationnelles-propriété du client-production et préparation de service –maitrise du PNC-surveillance et mesure –analyse des données – Amélioration, suivi AC/ AA §4.1,4.2,4.3/6/8.1-8.2- 8.4-8.5- 8.6- 8.7/7.5/8.2.3/8.2.4/8.3/8.4/8.5/ 9.1-9.3/10 P2	Chef département	RA
12/04/2022 11h00-14h00	Essais en laboratoire	Objectifs qualité –planification – réalisation des activités opérationnelles-propriété du client-production et préparation de service –maitrise du PNC-surveillance et mesure –analyse des données – Amélioration, suivi AC/ AA §6/8.1-8.2- 8.4-8.5-8.6- 8.7/7.5/8.2.3/8.2.4/8.3/8.4/8.5/ 9.1-9.3/10 P5	Chef département	RA+A
13/04/2022 08h30-10h30	Technico- commercial	Ecoute client-objectifs qualité – revue des exigences clients – communication avec les clients –suivi-mesure de satisfaction	Chef département	RA+A

		client et traitement des réclamations –analyse des données –Amélioration, suivi AC/ AP issue des audits précédents §4.1,4.2,4.35.1.2/8.2/9.1/10 P1		
13/04/2022 10h30-11h30	Management + Amélioration	Contexte surveillance et mesure - Leadership-objectifs et planification - revue de processus-amélioration - support- §4.1,4.2,4.3/5/6/7/9/10 P13	DU	RA
13/04/2022 11h30-11h45	Préparation des conclusions générales d’audit.			
13/04/2022 11h45	Présentation des résultats d’audit			

Source : réaliser par nous-même

Préparation des documents de travail

Nous avons élaboré une check-list en fonction du plan d’audit, qui nous a servi de fil conducteur pour la bonne conduite de notre mission d’audit.

III.3 : Phase de réalisation:

La réunion d’ouverture :

Nous avons entamé la réalisation de notre mission d’audit par une réunion d’ouverture avec le RMQ de LTPS et les pilotes des processus à auditer.

On abordera pendant cette réunion d’ouverture, les points suivants :

- Présentation de l’équipe d’audit ;
- donnée l’objectif recherché pour cet audit et son contexte ;

- Présentation du plan d'audit: processus à auditer avec les dates et horaires; déroulement de l'audit avec les méthodes utilisées ;
- Confirmation des dispositions relatives à la confidentialité et à la sûreté des informations ;
- Préparation des conclusions d'audit ;
- Informations sur la réunion de clôture.

Audit des activités

Une fois la réunion d'ouverture achevée et en suivant le plan d'audit établi, nous avons audité l'ensemble des activités liées au SMQ de LTPS. à travers les interviews et l'analyse documentaire ainsi que des observations. Ceux-ci nous ont permis de recueillir des informations pertinentes sur le SMQ de LTPS.

Production des constatations d'audit

L'évaluation des informations pertinentes recueillies sur le SMQ de LTPS par rapport aux critères d'audit (exigences des normes ISO 9001:2015), nous a permis de dégager les constatations contenues dans le rapport d'audit.

Préparation des conclusions d'audit

L'audit s'est déroulé conformément au plan et par convenance de part et d'autre, dans les bonnes conditions de collaboration et de disponibilité du personnel et des responsables SMQ, nous avons exposé les différentes constatations tirées lors de cette d'audit.

Conduite de la réunion de clôture

La réunion de clôture a eu lieu en présence des membres de l'équipe d'audit et des pilotes des processus à auditer où les résultats et les conclusions de l'équipe d'audit ont été discutés, et un calendrier a été convenu pour la mise en œuvre des actions correctives et préventives pour traiter les cas de non-conformité qui ont été surveillés par le processus d'audit interne de l'entreprise . Des recommandations d'améliorations ont également été présentées lors de la réunion de clôture.

III.4 : Phase de conclusion:**Rapport et conclusion de l'audit :**

À la fin de cette mission, nous avons rédigé un « rapport d'audit » formalisant ses constats et recommandations.

Nous avons transmis les résultats de notre mission aux pilotes des processus afin de nous donner leurs avis et/ou leurs accords sur les points soulevés.

RAPPORT D'AUDIT	Date d'application :
Audit N° : 01/2022	
Date de l'audit : du 11 au 13/04/2022	
Structure auditée : Unité de Ghardaïa	
Responsable d'audit : Bekkari Dehaiba Ikram	
Auditeur : Bekkari Dehaiba Ikram, Guerbati Messaouda	

Objectifs de l'audit :

- Vérification de la conformité par rapport au SMQ et au référentiel ISO 9001 :2015 ;
- évaluer l'efficacité du système de management à fournir les résultats escomptés, et mesurer les écarts entre les résultats obtenus, et ceux escomptés ;
- vérifier la pertinence des actions préventives et correctives mis en place pour l'amélioration continue ;
- évaluer la pertinence et l'adéquation du système de management par rapport au contexte et à l'orientation stratégique ;
- Vérification de la mise en œuvre des modifications apportées au SMQ ;
- Suivi du traitement des constats de l'audit interne et externe précédent.

Liste des documents consultés

- Manuel qualité (ISO 9001/2015) ; Procédures, instructions, modes opératoires ;
- Enregistrements relatifs à la qualité ; les audits internes ;
- Les revues de processus ; Les plans d'action.

Constats : nombre de non-conformité : 02		
N°	01 sur 02	N° de chapitre : 7.1.5.2
Processus	Laboratoire	Observation
Détails de la non-conformité	Manque d'identification de certain tamis au niveau du salle de laboratoire	
N°	02 sur 02	N° de chapitre : 8.1
Processus	Etude	Feuille d'essais F-5-5M.04
Détails de la non-conformité	utilisation formulaire périmé feuille d'essais mécro-doval F-5-5M.04 réalisé le 10.04.2022	
Conclusions de l'audit		
Le Système de Management de la Qualité de LTPS a été audité conformément aux exigences de la norme ISO 9001:2015 .		
Points forts		
<ul style="list-style-type: none"> - L'image de marque de l'entreprise, les références professionnelles et le savoir-faire technique avéré. - L'implantation des antennes à travers le sud. - Un personnel jeune. - Connaissance et maîtrise du SMQ. - Obtention des résultats satisfaisants dans les comparaisons inter laboratoire dans certains essais dans le cadre d'accréditation. 		
Points faibles		
<ul style="list-style-type: none"> - Lenteur de procédure de sélection des prestataires et des fournisseurs ; - L'environnement de travail de certaines antennes ; - La dépendance aux labos des unités dans certains essais (essais chimiques, essais mécaniques, essais noirs ...) ; - Difficultés de prise en charge de certaines tâches liées au SMQ, par certains pilotes 		

de processus (nouveaux pilotes de processus, niveau intellectuel, charge de travail) ;

- Difficultés d'assurer le raccordement de certaines grandeurs.

Recommandation de l'équipe d'audit

- Anticiper l'expression de besoin, consulter le maximum des fournisseurs pour éviter l'infructuosité des consultations ou des A/O;
- planifier des actions d'amélioration des conditions de travail au niveau des antennes concernées;
- sensibiliser les concernées au niveau des antennes d'anticiper l'envoi de la demande d'essais et les échantillons aux labos des unités, renforcer la communication entre les laboratoires de l'entreprise;
- organiser des formations pour les nouveaux pilotes processus, renforcer les travaux de proximité, planifier des séances de travail et de sensibilisation et d'accompagnement;
- procéder à la vérification ou à l'étalonnage par des étalons raccordés en cas de non-disponibilité de laboratoire accrédité.

Destinataires du rapport d'audit

- Responsable du Management de la qualité
- Pilotes des processus
- Encadreur des étudiants

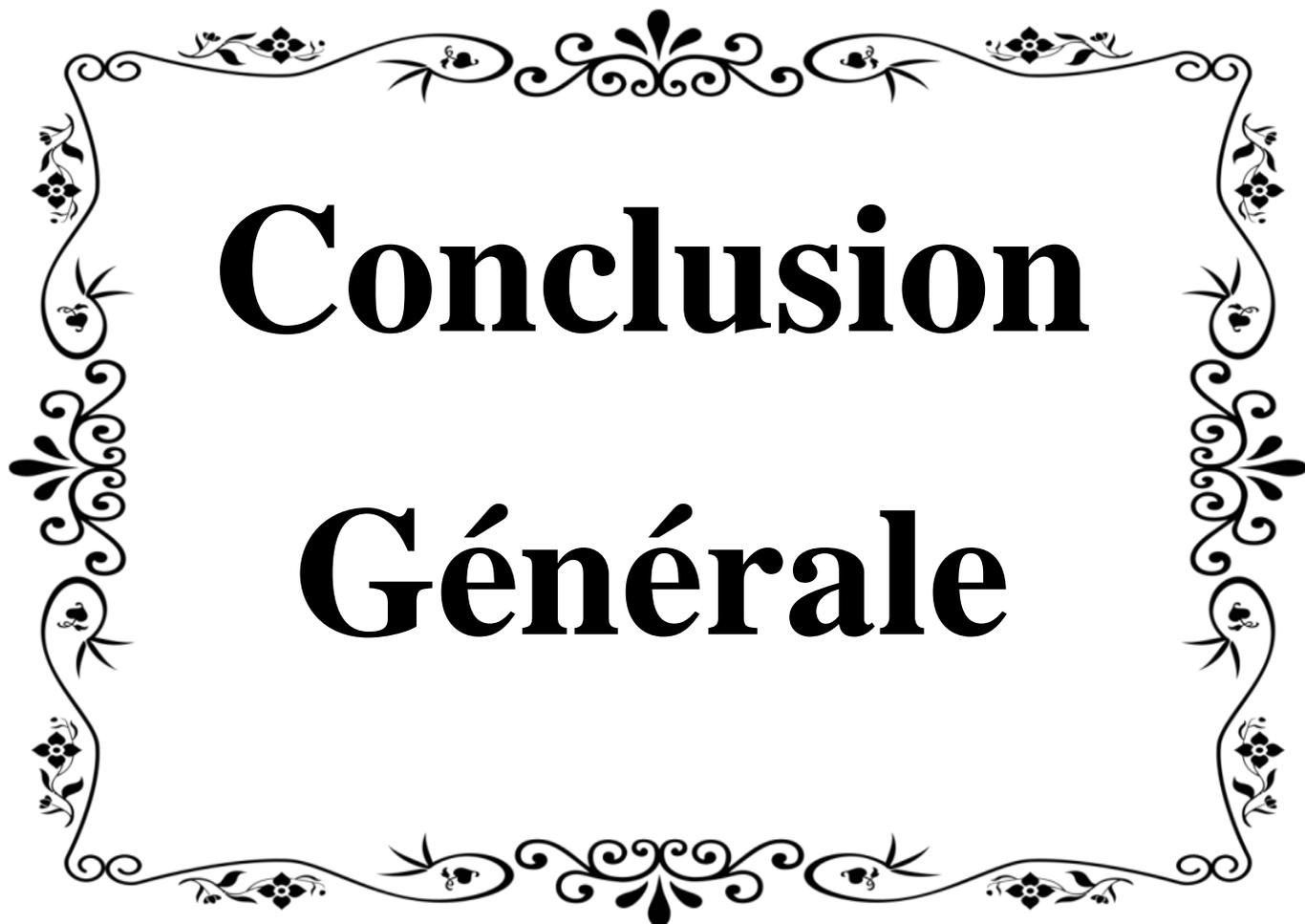
Visa :

Fin du rapport

Conclusion De La Deuxième Partie

Cette partie nous a permis de faire une présentation générale de LTPS à travers ses activités et ses ressources humaines et matérielles, son organisme général et les certificats ISO obtenus, mentionnant le système de management de la qualité et ses processus, Cette présentation montre le cadre dans lequel se déroule la démarche qualité de LTPS.

Nous avons réalisé notre mission d'audit effectuée au sien de la LTPS selon les lignes directrices données par la norme ISO 19011: 2018 pour la conduite d'une mission d'audit, Les résultats auxquels a abouti cet audit nous a permis de conclure que le LTPS est guidée par les étapes de la norme internationale (ISO 19011:2018) lors de la réalisation de l'audit interne du Système de qualité et que Le SMQ globalement est conforme aux exigences des référentiels de management ISO 9001 :2015.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

Conclusion

Générale

Conclusion

Au terme de notre étude, nous pouvons dire que l'audit du système de management de la qualité est l'outil qui mesure l'efficacité de l'organisation, et assuré la conformité du système de management de la qualité aux exigences légales et réglementaires, L'audit qualité interne est exécuté par des auditeurs qualifiés et indépendants appartenant à l'entreprise.

Cette étude a mis en évidence la méthodologie de l'audit interne du système de management de la qualité selon les lignes directrices données par la norme ISO 19011: 2018 pour la conduite d'une mission d'audit, Dans cette perspective, nous avons vu que Le Système de management qualité doit être maintenu à jour, et l'entreprise doit programmer de façon continue des missions d'audits interne pour évaluer son niveau d'efficacité et de maintien de celui-ci afin d'assurer son amélioration continue.

Ainsi, Au cours de notre travail, nous avons effectué nos recherches autour de la problématique suivant « **Comment se déroule un audit interne du système de management de la qualité conformément à la norme 19011 :2018?** » Pour répondre à cette problématique, nous avons élaboré six chapitres. Un premier chapitre a été consacré au concept SMQ, un deuxième à l'audit SMQ, un troisième à les études précédentes qui a mis fin à la partie théorique de l'étude.

Ensuite nous avons fait une présentation de le LTPS dans un quatrième chapitre, la méthodologie de l'étude dans un cinquième chapitre, et nous avons fini par un sixième chapitre portant sur la mise en œuvre de l'audit SMQ.

Dans la première partie consacrée à l'approche théorique, nous avons vu que le SMQ est un ensemble d'activités et de procédures qui visent à améliorer la performance et la qualité des opérations dans l'organisation en prévoyant la fourniture d'un bien ou d'un service conforme aux exigences de la norme ISO9001 satisfaisant pour le client et approprié pour l'entreprise.

En outre, nous avons appris que l'audit qualité interne est indissociable du système de management de la qualité, car il permet d'évaluer son niveau d'efficacité.

Conclusion

Dans la deuxième partie consacrée au cadre pratique de l'étude, nous avons fait une présentation En tant que l'une des principales entreprises algériennes à obtenir le certificat de conformité ISO 9001, qui a fait du processus d'audit interne de la qualité l'un des processus les plus importants visant principalement à garantir que le système de managements de la qualité de l'Entreprise est conforme aux exigences spécifiées, Pour s'assurer que le processus d'audit est mené de manière régulière, le responsable de management de qualité prépare un programme d'audit annuel.

Résultats de l'étude :

Les résultats que nous sommes parvenus après la réalisation de cet audit sont les suivants :

- le LTPS est guidée par les étapes de la norme internationale (ISO 19011:2018) lors de la réalisation de l'audit interne du Système de qualité ;
- Le SMQ globalement est conforme aux exigences des référentiels de management ISO 9001 :2015 ;
- La bonne application des normes d'audit interne et de qualité est prise en compte sur la performance des personnels dans l'entreprise ;
- non-disponibilité de laboratoire d'étalonnage accrédité dans certaines grandeurs.

Recommandation :

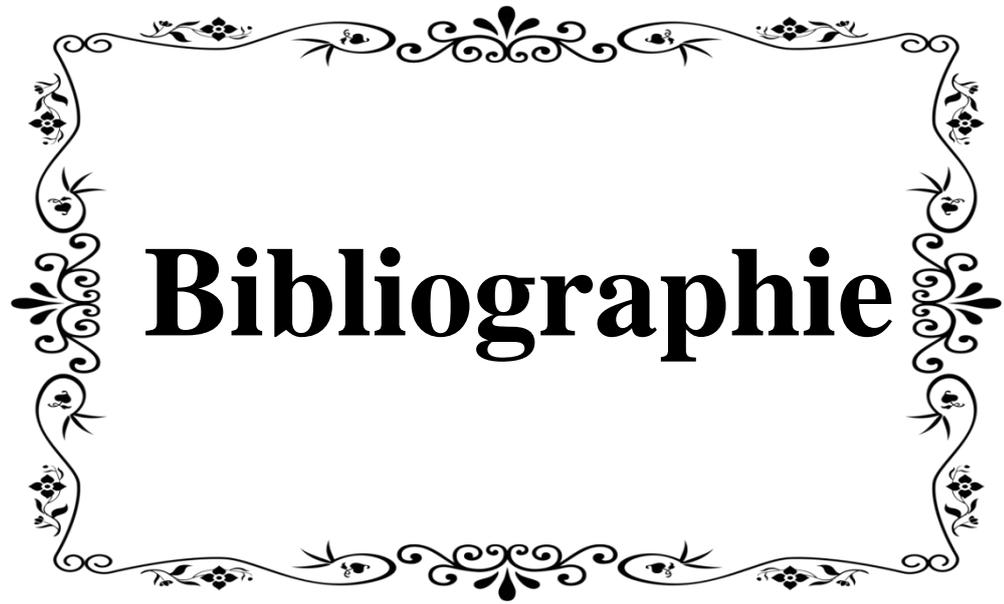
Basé sur l'examen théorique de l'étude et sur les résultats de la partie pratique Recommandée:

- procéder à la vérification ou à l'étalonnage par des étalons raccordés en cas de non-disponibilité de laboratoire accrédité ;
- Améliorer la performance de l'entreprise par la mise en place d'autres systèmes (l'accréditation des essais, système intégré) ;
- Assurer une formation spécialisée afin d'améliorer les compétences, partager les connaissances (formation, sensibilisation, séances de travail, réunions)
- Mener des contrôles et établir des procédures bien définie et documentée et sur tout pour le système de mangement qualité ;
- Revoir le circuit de traitement des écarts et non-conformité.

Perspectives d'études :

Après l'achèvement de l'étude, nous soulignons que les résultats ont suscité notre intérêt, mais l'étude reste ouverte sous de multiples aspects et différentes dimensions et à cet égard propose au chercheur un certain nombre de sujets qu'il estime dignes d'être étudiés à l'avenir, Parmi eux :

- La réalité de l'adoption du système de management de la qualité.
par les institutions algériennes ;
- La réalité de l'application de l'audit interne du système de management de la qualité selon les normes internationales d'audit.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

Bibliographie

Bibliographie

- **Ouvrages :**

- Abdelhamid Ouaret, **Comment assurer la performance de l'entreprise Algérienne en Economie de marché « méthode et outil de mise à niveau »**, édition ENAP, Alger, 2002
- Christian Hersan, **vade-mecum assurance qualité**, 3^{ème} édition, Tec et Doc-Lavoisier , Paris,1999.
- Compendium de norme ISO 9000 Management de la qualité, 5^{ème} édition.
- James Lamprecht, **ISO 9001 : commentaires et conseils pratiques - une approche statistique-**, AFNOR, Paris, 2001.
- Jaques Renard, **théorie et pratique de l'audit interne**, 7^{ème} éditions, Eyrolles, Paris, 2010.
- Jaques Renard, **théorie et pratique de l'audit interne** , 9^{ème} éditions, Eyrolles, Paris, 2016.
- Jaques Ségot, Julie Raymond et Lise Favier, **management de la qualité et de la performance Construire un cadre de référence pour de nouvelles pratiques de management**, Lexitis édition, 2011.

- **Thèse et mémoires :**

- Aminata Toure, **Audit du Système de Management de la Qualité de la Loterie Nationale Sénégalaise (LONASE)**, mémoire Master professionnel en Audit et Contrôle de Gestion, Centre Africain d'études Supérieures en Gestion, 2015.
- Bernatets Marion, **L'audit : Un Outil Du Système De Management Qualité Dz L'industrie Pharmaceutique** Thèse de Doctorat, Université d'Aix-Marseille, Faculté de Pharmacie, France, 2018.
- Fatima Sehaba, **La Mise En Œuvre Des Principes Du Management De La Qualité Dans L'entreprise Algérienne** , Mémoire de Magister En Management, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences gestion, Université D'Oran, 2011-2012.
- Kamilia Chouali, **évaluation su système de management de la qualité intégré (qualité-environnement par une démarche d'audit selon iso19011/2011 cas de**

Bibliographie

- la SARL SOFICLEF**, mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de master, Faculté des Science Economique, Commerciales et de Gestion, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017-2018.
- Lila Kerboua et Amina Zerrari, **L'évaluation du système de management qualité Cas E. P. B**, mémoire de Master en Sciences de gestion, Département des Sciences de Gestion, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2016-2017.
 - Mahfoud Benouari Et Kahina Idri, **L'impact Du Système De Management De La Qualité Sur La Performance Commerciale Des Entreprises (Cas pratique : L'entreprise portuaire de Bejaia (EPB))**, Mémoire de Master, Département Science de Gestion, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences gestion, Université Abderrahmane Mira De Bejaia, 2015-2016.
 - **Les normes :**
 - Norme NF EN ISO, **19011** « **Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management** », 3^{ème} édition, AFNOR.
 - Norme NF EN ISO, **9000** « **Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire** », 3^{ème} édition, AFNOR, 2005.
 - Norme NF EN ISO, **9001**« **systèmes de management de la qualité – Exigences** », 5^{ème} édition, AFNOR, 2015.
 - Institut De l'audit Interne, **Audit Interne – Qualité**, Prise De Position IFACI, Mai 2004.
 - Le cadre de référence de l'audit interne de l'État, Ministère de l'Economie des Finances et de la Relance, France, 2018.
 - **Sites internet :**
 - www.aprendre.auf.org, consulter le 25/02/2022.

Références en langue arabe

- **Ouvrages:**

Bibliographie

- نجم العزاوي، ISO: المدخل الإداري و المعلوماتي، نظم و متطلبات وتطبيقات 9001-10015-14000-18000-27000-31000 ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 2015.

• Thèse et mémoires :

- منصف مملوك، أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة (2000) ISO 9001 دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس و المراقبة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2009-2010.

• Articles scientifiques :

- أنيس سلمان علي، أنشطة التدقيق وفق المعيار الدولي 19011-2002 iso، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 34، 2013.

- فراس رحيم يونس، اسراء ابراهيم عبد السلام، تحديد مستويات الكفاءة و اجراءات تقييم المدققين وفقا للمواصفة الدولية (ISO 19011 , 2018)، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية، العدد 51، بغداد، 2020.

- منى كشاط، أهمية التدقيق الداخلي للجودة في تحسين أداء العمليات في ظل تطبيقات إيزو 9001 بولاية سطيف- SCAEK- دراسة ميدانية بشركة الاسمنت، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، المجلد 03، العدد 01، 2019.



Annexe

Annexe

Annexe 1: Les exigences de la norme ISO 9001 :2015

N° Chapitre	Titre de chapitre	Exigence
4 Contexte		
4.1	Contexte de l'organisme	-déterminer les enjeux externes et internes pertinents qui influent sur les résultats de son SMQ - surveiller et passer en revue les informations sur les enjeux
4.2	Besoins et attentes des parties intéressées	-identifier les parties intéressées -clarifier les exigences des parties intéressées - surveiller et passer en revue les informations sur les parties intéressées et leurs exigences
4.3	Domaine d'application du système de management de la qualité	-définir le domaine d'application du système de management de la qualité -prendre en compte les enjeux externes et internes -prendre en compte les exigences des parties intéressées -prendre en compte les produits et services de l'organisme -appliquer toutes les exigences de la norme iso 9001 entrant dans le domaine d'application -tenir à jour une information documentée sur le domaine d'application du SMQ -inclure dans le domaine d'application du SMQ une justification pour toute exigence qui ne peut être appliquée
4.4	Système de management de la qualité et ses processus	
4.4.1		-établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un SMQ basé sur les processus

Annexe

		<ul style="list-style-type: none"> -déterminer les processus nécessaires et leur application -déterminer les éléments d'entrée et de sortie des processus -déterminer la séquence et l'interaction des processus -déterminer et appliquer les critères et les méthodes pour la maîtrise des processus -déterminer et assurer les ressources -attribuer les responsabilités et autorités des processus -prendre en compte les risques et opportunités pour chaque processus -évaluer le processus et les modifier si nécessaire -améliorer les processus et le SMQ
4.4.2		<ul style="list-style-type: none"> -tenir à jour une information documentées sur le fonctionnement des processus -conserver des informations documentées sur le fonctionnement des processus
5 Leadership		
5.1	Leadership et engagement	
5.1.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -assumer la responsabilité et l'efficacité du SMQ -établir une politique qualité et des objectifs qualité -assurer que les exigences du SMQ sont intégrées dans les exigences internes des processus -sensibiliser à l'approche processus et l'approche par les risques -fournir les ressources nécessaires au SMQ -sensibiliser sur l'importance d'un SMQ efficace et conforme -assurer l'atteinte des résultats escomptés du SMQ -soutenir la contribution du personnel à l'efficacité du SMQ -promouvoir l'amélioration continue -soutenir le leadership des managers

Annexe

5.1.2	Orientation client	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer et satisfaire aux exigences du client, légales et réglementaires -déterminer et prendre en compte les risques et opportunités potentiels - maintenir l'objectif de satisfaction du client
5.2	Politique	
5.2.1	Etablissement de la politique qualité	<ul style="list-style-type: none"> -établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique qualité adéquate -fournir un cadre pour l'établissement d'objectifs qualité -inclure la satisfaction aux exigences applicables -inclure l'engagement d'amélioration continue du SMQ
5.2.2	Communication de la politique qualité	<ul style="list-style-type: none"> -tenir à jour la politique comme une information documenté -communiquer la politique qualité - tenir disponible la politique qualité pour les parties intéressées pertinentes
5.3	rôles, responsabilité et autorités au sein de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> -définir et communiquer les responsabilités et autorités -assurer la conformité du SMQ aux exigences de la norme ISO 9001 -assurer que les processus délivrent les résultats attendus -rendre en compte, et particulier à la direction, de la performance du SMQ et des opportunités d'amélioration -assurer de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme -assurer que les modifications appliquées n'affectent pas l'intégrité du SMQ
6 planification		
6.1	actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	
6.1.1		<ul style="list-style-type: none"> -prendre en compte les risques et opportunités pour donner l'assurance que le SMQ peut atteindre les résultats escomptés

Annexe

		<ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte les risques et opportunités pour accroître les effets souhaitables - prendre en compte les risques et opportunités pour prévenir ou réduire les effets indésirables - prendre en compte les risques et opportunités pour l'amélioration continue
6.1.2		<ul style="list-style-type: none"> -planifier les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités -planifier la manière de mettre en place les actions -planifier la manière d'évaluer les actions -adapter les actions face aux risques et opportunités
6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	
6.2.1		<ul style="list-style-type: none"> -établir des objectifs qualité pour les processus -choisir des objectifs qualité -utiliser des objectifs mesurables -prendre en compte des exigences applicables -adopter des objectifs pertinents -surveiller les objectifs -communiquer sur les objectifs -tenir à jour les objectifs -tenir à jour des informations documentées sur les objectifs qualité
6.2.2		<ul style="list-style-type: none"> -planifier comment faire -planifier les ressources nécessaires -planifier les responsabilités -planifier les délais à respecter -planifier comment évaluer les résultats

Annexe

6.3	Planification des modifications	<ul style="list-style-type: none"> -planifier le besoin de modification du SMQ -prendre en compte l'objectif des modifications et les possibles conséquences -prendre en compte l'intégrité du SMQ -prendre en compte les ressources disponibles -prendre en compte les responsabilités et autorités attribuées
7 support		
7.1	Ressources	
7.1.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -identifier et fournir les ressources nécessaires -prendre en compte les ressources existantes et leurs capacités -prendre en compte la nécessité des prestataires externes
7.1.2	Ressources humaines	-Déterminer et fournir le personnel approprié pour le fonctionnement efficace du SMQ et de ses processus
7.1.3	Infrastructure	-déterminer, fournir et maintenir l'infrastructure nécessaire au fonctionnement des processus
7.1.4	Environnement pour la mise en œuvre des processus	- déterminer, fournir et maintenir l'environnement nécessaire au fonctionnement des processus
7.1.5	Ressources pour la surveillance et la mesure	
7.1.5.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer et fournir les ressources de surveillance et de mesure appropriées -fournir des ressources adaptées aux inspections spécifiques. - maintenir les ressources et assurer l'adéquation de leur finalité -conserver les informations documentées sur l'adéquation des ressources d'inspection
7.1.5.2	Traçabilité de la mesure	-étalonner et vérifier régulièrement les instruments de mesure

Annexe

		<ul style="list-style-type: none"> -identifier les instruments de mesure -protéger les instruments de mesure -mener une action corrective sur les résultats de mesure antérieurs
7.1.6	Connaissances organisationnelles	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer les connaissances nécessaires -tenir à jour et mettre à disposition autant que nécessaire ces connaissances organisationnelles -prendre en compte le besoin de connaissances supplémentaires
7.2	Compétences	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer les compétences nécessaires -garantir ces compétences -mener des actions pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions -conserver des informations documentées appropriées sur les compétences du personnel
7.3	Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> -sensibiliser le personnel à la politique qualité - sensibiliser le personnel aux objectifs qualité pertinents - sensibiliser le personnel à l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMQ - sensibiliser le personnel aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQ
7.4	Communication	<ul style="list-style-type: none"> -définir sur quels sujets communiquer -définir à quels moments communiquer -définir avec qui communiquer -définir comment communiquer -définir qui communique
7.5	Information documentées	
7.5.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -inclure les informations documentées exigées par la norme ISO 9001 -inclure les informations documentées que l'organisme juge nécessaire à l'efficacité du SMQ
7.5.2	Création et mise à jour des	<ul style="list-style-type: none"> -identifier et décrire les informations documentées

Annexe

	informations documentées	<ul style="list-style-type: none"> -choisir le format et le support des informations documentées -passer en revue et approuver la pertinence des informations documentées
7.5.3	Maîtrise des informations documentées	
7.5.3.1		<ul style="list-style-type: none"> -Maîtriser la disponibilité des informations documentées - Maîtriser la protection des informations documentées
7.5.3.2		<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser la distribution et l'accès, récupération et utilisation des informations documentées - Maîtriser le stockage des informations documentées - Maîtriser les modifications des informations documentées - Maîtriser la conservation et élimination des informations documentées - Maîtriser les informations documentées d'origine externe -protéger les informations documentées
8 Réalisation des activités opérationnelles		
8.1	Planification et Maîtrise opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> -planifier et déterminer les exigences relatives aux produits et services -établir les critères liés aux processus, l'acceptation des produits et services -déterminer les ressources nécessaires pour obtenir la conformité des produits et services - Maîtriser les processus -déterminer, tenir à jour et conserver les informations documentées de la maîtrise des processus pour s'assures que les processus ont été réaliser comme prévu -déterminer et conserver les informations documentées de la Maîtrise de la conformité des produits et services aux exigences applicables - Maîtriser les modifications prévues et imprévues - Maîtriser les processus externalisés

Annexe

8.2	Exigences relatives aux produits et services	
8.2.1	Communication avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> -fournir aux clients des informations relatives aux produits et services - Maîtriser la communication avec les clients concernant les contrats les commandes, consultations et avenants - Maîtriser la communication avec les clients concernant les réclamations - Maîtriser la communication avec les clients concernant leur propriété - Maîtriser la communication avec les clients concernant les exigences spécifiques relatives aux actions d'urgence
8.2.2	Détermination des Exigences relatives aux produits et services	<ul style="list-style-type: none"> -mettre en place des activités spécifiques relatives aux produits et services afin de clarifier les exigences légales et réglementaires -définir les exigences internes relatives aux processus produits et services -pouvoir répondre aux réclamations
8.2.3	Revue des Exigences relatives aux produits et services	
8.2.3.1		<ul style="list-style-type: none"> -pouvoir répondre aux clients en relation avec les exigences relatives aux produits et services proposés -passer en revue les exigences spécifiées par le client, y compris les exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison -passer en revue les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ou, lorsqu'il est connu pour l'usage prévu -passer en revue les exigences internes -passer en revue les exigences légales et réglementaires applicables aux produits et services

Annexe

		<ul style="list-style-type: none"> -résoudre les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées -confirmer les exigences avant d'accepter une commande
8.2.3.2		<ul style="list-style-type: none"> -Conserver des informations documentées sur les résultats des revues des exigences -Conserver des informations documentées sur toute nouvelle exigence relative aux produits et services
8.2.4	Modifications des Exigences relatives aux produits et services	<ul style="list-style-type: none"> -communiquer les modifications aux personnes concernées
8.3	Conception et développement de produits et services	
8.3.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -établir et mettre en œuvre, tenir à jour un processus de conception et développement
8.3.2	Planification de la conception et du développement	<ul style="list-style-type: none"> -prendre en compte la nature et la durée, la complexité des activités de conception et du développement -prendre en compte les exigences du processus et les revues applicables -prendre en compte les activités de vérification et de validation - prendre en compte les responsabilités et autorités nécessaires - prendre en compte les besoins en ressources externes et internes - prendre en compte les relations entre les participants de la conception et du développement - prendre en compte le besoin d'impliquer des clients et des utilisateurs - prendre en compte les exigences des produits et services ultérieures - prendre en compte le niveau de maîtrise attendu par les parties intéressées - prendre en compte les informations documentées de satisfaction aux exigences de la conception et

Annexe

		du développement
8.3.3	Éléments d'entrée de la conception et du développement	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer les exigences essentielles pour les types spécifiques de produits et services -prendre en compte les exigences fonctionnelles et les exigences de performance -prendre en compte les informations issues d'activité similaires précédentes de conception et du développement -prendre en compte les exigences légales et réglementaires -prendre en compte la culture d'entreprise, les règles de l'art internes -prendre en compte les conséquences possibles d'une défaillance du produit ou service -vérifier que les éléments d'entrée sont complets et non ambigus -résoudre les conflits potentiels entre les éléments d'entrée -conserver les informations documentées sur les éléments d'entrée de la conception et du développement
8.3.4	Maitrise de la conception et du développement	<ul style="list-style-type: none"> -définir clairement les résultats attendus -mener des revues comme planifié -vérifier que les éléments de sortie satisfont aux exigences d'entrée -valider les produits et services -entreprendre les actions suite aux problèmes identifiés -s'assurer que les informations documentées sont conservées
8.3.5	Éléments de sortie de la conception et du développement	<ul style="list-style-type: none"> -s'assurer que les éléments de sortie satisfont aux exigences d'entrée - s'assurer que les éléments de sortie sont en adéquation avec les processus ultérieurs - s'assurer que les éléments de sortie incluent des exigences de surveillance et de mesure - s'assurer que les éléments de sortie sont adaptés à l'usage prévu -conserver les informations documentées sur les éléments de sortie

Annexe

8.3.6	Modification de la conception et du développement	<ul style="list-style-type: none"> -Identifier, passer en revue et maîtriser les modifications effectuées sur les éléments d'entrée et de sortie -Conserver les informations documentées sur les modifications -Conserver les informations documentées sur les résultats des revues -conserver les informations documentées sur l'autorisation des modifications - conserver les informations documentées sur les actions entreprises pour prévenir les impacts négatifs
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	
8.4.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> - s'assurer que la fourniture des prestataires externes respecte les exigences spécifiées -appliquer les exigences pour la maitrise des produits et services fournis par les prestataires externes - appliquer les exigences pour la maitrise des produits et services fournis directement aux clients par les prestataires externes - appliquer les exigences pour la maitrise d'un processus réalisé par un prestataire externe - établir et appliquer des critères d'évaluation et de sélection des prestataires externes et surveiller leur performance - conserver les informations documentées sur les résultats des évaluations et de la surveillance
8.4.2	Type et étendu de la maîtrise	<ul style="list-style-type: none"> -S'assurer du niveau de maîtrise des prestataires externes sur la satisfaction aux exigences -s'assurer que les processus fournis par des prestataires externes demeurent soue le contrôle de son SMQ -Définir comment maîtriser le prestataire externe et les éléments de sortie de son processus -prendre en compte l'impact potentiel des éléments de sortie du prestataire externe sur le respect

Annexe

		<p>des exigences des produits et services livrés au client et sur les exigences légales et réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> -prendre en compte l'efficacité de la maîtrise exercée par le prestataire externe -Définir comment maîtriser les éléments de sortie du processus externalisé
8.4.3	Informations à l'attention des prestataires externes	<ul style="list-style-type: none"> -s'assurer l'adéquation des exigences avant de les communiquer au prestataire externe -communiquer aux prestataires externes les exigences concernant les processus, produits et services devant être fournis - communiquer aux prestataires externes les exigences concernant l'approbation des produits et services, méthodes et processus et des équipements, de la libération des produits et services - communiquer aux prestataires externes les exigences concernant les compétences - communiquer aux prestataires externes les exigences concernant les interactions des prestataires externes avec l'organisme - communiquer aux prestataires externes les exigences concernant la maîtrise et la surveillance de la performance du prestataire externe - communiquer aux prestataires externes les exigences concernant les activités de vérification ou de validation que l'organisme ou son client veulent réaliser dans les locaux du prestataire externe
8.5	Production et prestation de service	
8.5.1	Maîtrise de la production et de la prestation de service	<ul style="list-style-type: none"> -mettre en œuvre la production et la prestation de service dans des conditions maîtrisées -Sauvegarder des informations documentées des spécifications des produits et services et des activités attendues -Sauvegarder des informations documentées des résultats attendus -Inclure dans les conditions maîtrisées les ressources d'inspection -Inclure dans les conditions maîtrisées les activités d'inspection afin de vérifier aux étapes

Annexe

		<p>appropriées que les éléments de sortie des processus satisfont les critères</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclure dans les conditions maîtrisées les compétences du personnel -Inclure dans les conditions maîtrisées la validation de l'aptitude d'un processus à obtenir les résultats attendus - Inclure dans les conditions maîtrisées la mise en œuvre d'actions visant à prévenir l'erreur humaine -Inclure dans les conditions maîtrisées les activités de libération, de livraison et de service après livraison
8.5.2	Identification et traçabilité	<ul style="list-style-type: none"> -Utiliser des moyens appropriés pour maîtriser l'identification unique des éléments de sortie des processus - inspecter les processus tout au long de la production et de la prestation de service -maîtriser l'identification unique des éléments de sortie lorsque la traçabilité est une exigence -conserver les informations documentées nécessaire à la traçabilité
8.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes	<ul style="list-style-type: none"> -respecter la propriété des clients ou des prestataires externes -identifier, vérifier, protéger et sauvegarder la propriété des clients ou des prestataires externes -Notifier le client ou le prestataire externe quand sa propriété a été endommagée ou perdue et conserver des informations documentées sur la situation
8.5.4	Préservation	<ul style="list-style-type: none"> -préserver les éléments de sortie au cours de la production et de la prestation de service
8.5.5	Activités après livraison	<ul style="list-style-type: none"> -satisfaire aux exigences relatives aux activités après livraison associées aux produits et services -prendre en considération les exigences légales et réglementaires - prendre en considération les impacts négatifs liés aux produits et services - prendre en considération la nature, l'utilisation et la durée de vie prévue de ses produits et services

Annexe

		<ul style="list-style-type: none"> - prendre en considération les exigences des clients - prendre en considération les retours d'informations des clients
8.5.6	Maîtriser des modifications	<ul style="list-style-type: none"> -Passer en revue et maîtriser les modifications non planifiées -Conserver les informations documentées sur les modifications non planifiées
8.6	Libération des produits et services	<ul style="list-style-type: none"> -mettre en œuvre les dispositions planifiées aux étapes appropriées -Libérer les produits et services après vérification de la conformité, sauf approbation écrite par une autorité compétente ou le client -Conserver les informations documentées sur la libération des produits et services -Inclure dans les informations documentées des preuves de conformité -Inclure dans les informations documentées la traçabilité des produits et service.
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes	
8.7.1		<ul style="list-style-type: none"> -identifier et maitriser les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences applicables -Mener des actions correctives proportionnelles aux impacts -Mener des actions correctives sur des activités après livraison -Traiter les éléments de sortie non conformes avec des corrections -Traiter les éléments de sortie non conformes par isolement -Informé le client -Traiter les éléments de sortie non conformes en demandant une autorisation -Vérifier la conformité après toute correction.
8.7.2		<ul style="list-style-type: none"> -conserver les informations documentées décrivant la non-conformité -conserver les informations documentées décrivant les actions menées -conserver les informations documentées décrivant toutes les dérogations obtenues

Annexe

		-Conserver les informations documentées sur la personne ayant décidé le traitement des non-conformités
9 évaluation des performances		
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	
9.1.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer ce qu'il nécessaire de surveiller et mesurer -déterminer les méthodes de surveillance, d'analyse et d'évaluation -déterminer quand inspecter -Déterminer quand analyser et évaluer les résultats de l'inspection -Évaluer la performance et l'efficacité du SMQ -Conserver les informations documentées des résultats d'inspection
9.1.2	Satisfaction du client	<ul style="list-style-type: none"> -surveiller la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes -déterminer les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de revoir ces informations
9.1.3	Analyse et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> -analyser et évaluer les données et informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer la conformité des produits et services -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer le niveau de satisfaction des clients -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer la performance et l'efficacité du SMQ -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer l'efficacité avec laquelle la planification a été mise en œuvre -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer la performance des prestataires externes -utiliser les éléments de sortie de l'analyse pour évaluer le besoin en améliorations du SMQ

Annexe

9.2	Audit interne	
9.2.1		<ul style="list-style-type: none"> -réaliser des audits internes à des intervalles planifiés, afin de déterminer si le SMQ respecter les exigences internes de l'organisme (ISO19011) - réaliser des audits internes à des intervalles planifiés, afin de déterminer si le SMQ respecter les exigences internes de l'organisme(ISO9001) -réaliser des audits internes à des intervalles planifiés, afin de déterminer si le SMQ efficace et tenu à jour
9.2.2		<ul style="list-style-type: none"> -Planifier, établir, mettre en place et tenir à jour un programme d'audit, inclure la fréquence et les méthodes, les responsabilités -Prendre en compte dans le programme d'audit des points essentiels(l'importance des processus, les modifications ayant un impact sur l'entreprise, les résultats des audits précédents) -définir les critères d'audit et le périmètre de chaque audit -Sélectionner les auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit -Communiquer les résultats d'audit à la direction concernée -Entreprendre une correction rapidement et des actions correctives si nécessaire -Conserver les informations documentées sur le programme d'audit et les rapports d'audit
9.3	Revue de direction	
9.3.1	Généralités	-procéder la revue du SMQ mis en place par l'organisme
9.3.2	Eléments d'entrée de la revue de direction	<ul style="list-style-type: none"> -planifier et réaliser la revue de direction, en considérant l'état des actions de la revue précédente -Réaliser la revue de direction en considérant les modifications des enjeux externes et internes pour le SMQ -Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant la

Annexe

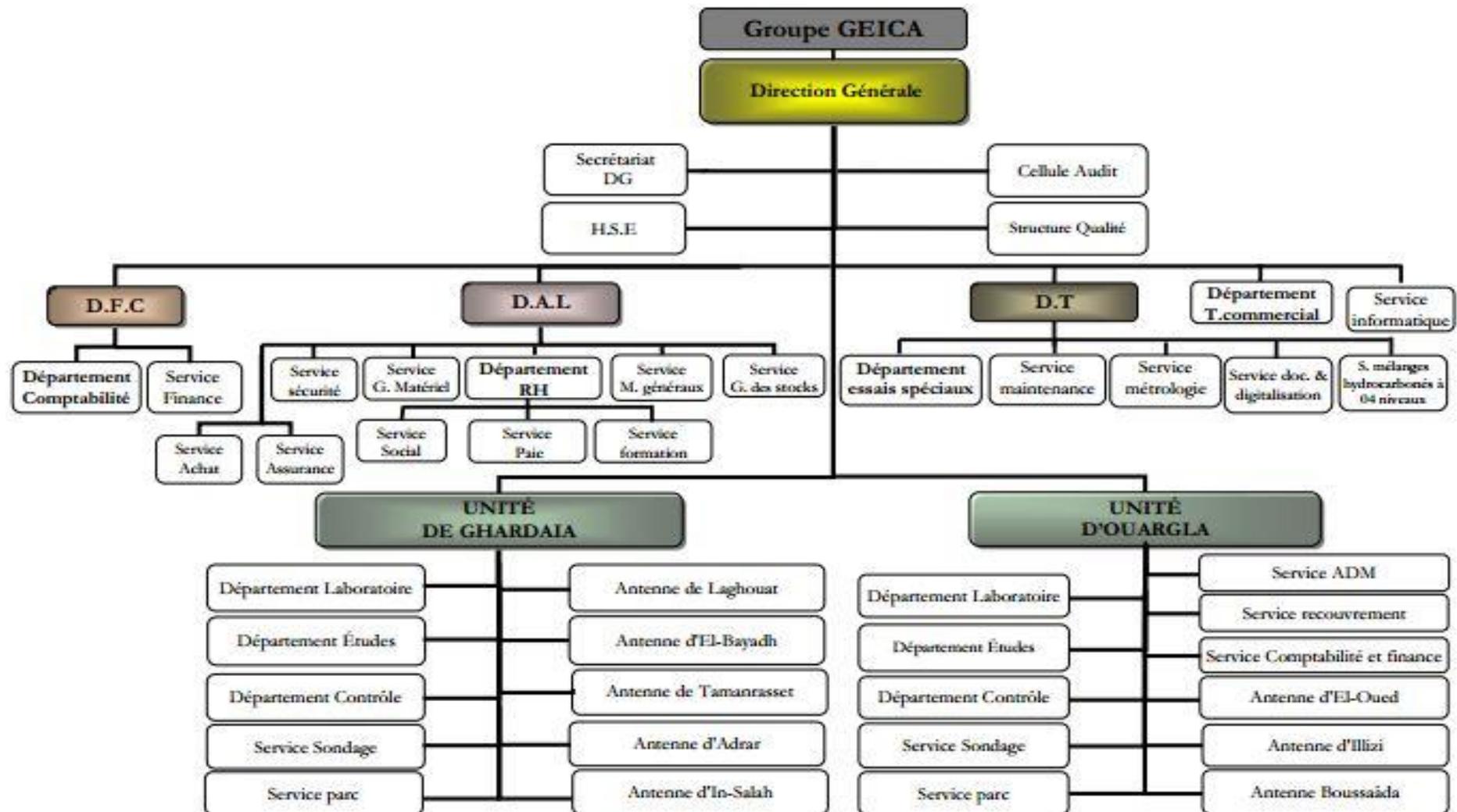
		<p>satisfaction des clients et les retours d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant l'atteinte des objectifs qualité -Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant la performance des processus et la conformité des produits et services - Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant les non-conformités et les actions correctives - Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant les résultats de la surveillance et de la mesure - Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant les résultats d'audit - Prendre en compte les informations sur la performance du SMQ et les tendances concernant les performances des prestataires externes -prendre en compte l'adéquation des ressources - prendre en compte l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités - prendre en compte les opportunités d'amélioration
9.3.3	Eléments de sortie de la revue de direction	<ul style="list-style-type: none"> -Inclure dans les éléments de sortie de la revue de direction les décisions relatives aux opportunités d'amélioration continue -Inclure dans les éléments de sortie de la revue de direction les décisions relatives aux éventuelles modifications du SMQ -Inclure dans les éléments de sortie de la revue de direction les décisions relatives aux nouveaux besoins en ressources -Conserver des informations documentées des éléments de sortie de la revue de direction

Annexe

10 améliorations		
10.1	Généralités	<ul style="list-style-type: none"> -déterminer et sélectionner les opportunités d'amélioration et mener des actions nécessaires -améliorer les produits et services afin de satisfaire aux exigences et de prendre en compte les besoins et attentes futurs -réduire les impacts négatifs en menant des actions correctives et de la prévention globale -améliorer la performance et l'efficacité du SMQ
10.2	Non-conformité et action corrective	
10.2.1		<ul style="list-style-type: none"> -Réagir à la non-conformité afin de diminuer les coûts, y compris pour toute réclamation par traitement, maîtrise, correction -Prendre en compte les conséquences Examiner la non-conformité Et si nécessaire décider de mener une action corrective -Rechercher les causes premières Afin que la non-conformité ne se reproduise pas -Rechercher des non-conformités similaires Afin d'appliquer la même recette -mettre en œuvre toutes les actions requises -examiner l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre -modifier si nécessaire le SMQ -Réagir proportionnellement aux conséquences des non-conformités
10.2.2		<ul style="list-style-type: none"> -Conserver les informations documentées sur la nature des non-conformités -Conserver les informations documentées sur les résultats des actions entreprises
10.3	Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> -Améliorer en continu la performance du SMQ, Afin de trouver des opportunités d'amélioration -Prendre en compte les éléments de sortie de l'analyse, de l'évaluation et de la revue de direction

Annexe

Annexe 2: L'organigramme de le LTPS :



Annexe

Source : service de Management

Annexe

Annexe 3: Certificat ISO 9001 :2015



Certificat DZ15/2320

Le système de management de

EPE-SPA Laboratoire des Travaux Publics du Sud (LTPS)

BP 332, Nouvelle zone d'activité Bouhrouou,
47000 Ghardala
Algérie

a été audité et certifié selon les exigences de

ISO 9001 : 2015

Pour les activités suivantes

Le domaine de certification apparaît en page 2 de ce certificat

Ce certificat est valable du 13 Novembre 2021 au 6 Août 2024
Et reste valable sous réserve des audits de surveillance satisfaisants
Version 3.

Ceci est une certification multisite
La liste des sites additionnels est mentionnée dans la page suivante

Autorisé par



SGS ICS
26, avenue André Bréard - 94111 Arsuif Cedex - France
T +33 (0)1 41 24 67 75 - F +33 (0)1 71 01 71 29 - www.sgs.com



Page 1 de 2



Ce document est émis en la forme conforme à ses conditions générales de Certification.
Améliorer www.sgs.com/condition-certification. Tous droits sont réservés sur les
documents émis en la forme de certification. L'authenticité et de confidentialité sont assurées
dans les conditions générales de service. L'authenticité de ce document peut être vérifiée sur
www.sgs.com/condition-certification. Toute réimpression non autorisée, réimpression ou
modification de contenu de ce document est formellement interdite et sera poursuivie par la loi.

Annexe

Annexe 4: Certificat ISO/CEI 17025 :2017

Annexe

D'ACCREDITATION

ORGANISME ALGERIEN

ilac-MRA

ALGERAC
الهيئة الجزائرية للاعتماد
Organisme Algérien d'Accréditation
Essais N° 1-2-044

Certificat d'Accréditation

N°: 1-2-044 Rév 00

ALGERAC, reconnu par le décret n° 05-466 du 06 décembre 2005, atteste que :

**Laboratoire des Travaux Publics du Sud
LTPS**

Adresse : Zone d'Activité Bouhraoua - BP 332 - Ghardaïa

est accrédité selon la norme ISO CEI 17025:2017 et les règles d'application d'ALGERAC pour les activités d'essais suivantes :

✓ Essais sur granulats.

Les activités et les sites concernés, couverts par l'accréditation sont décrits dans l'annexe technique qui fait partie intégrante du présent certificat.

Durant la validité du présent certificat, l'organisme s'engage à respecter les exigences de l'accréditation.

Date de prise d'effet : 11/10/2021
Date de fin de validité : 10/10/2024

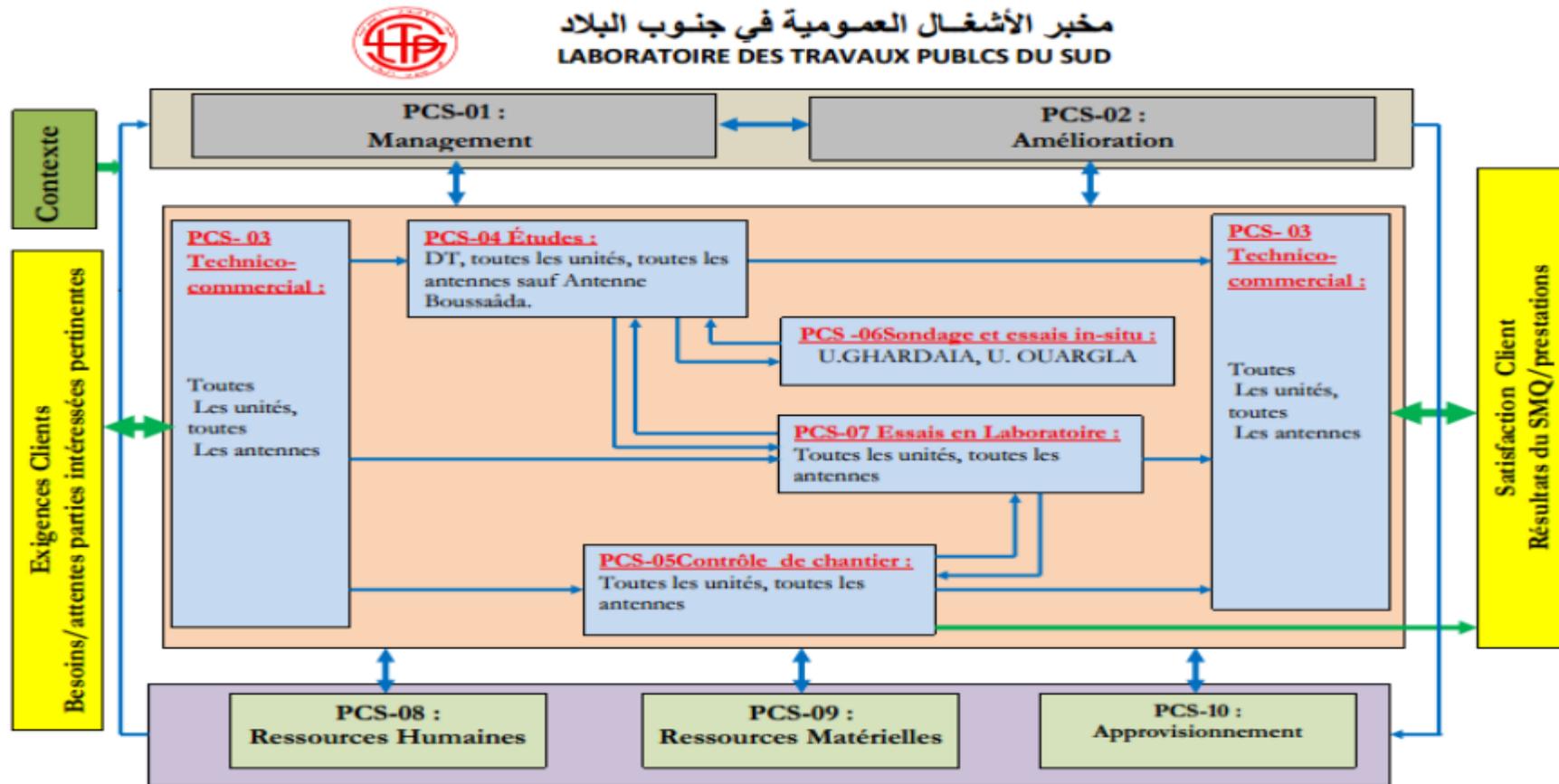
Le Directeur Général



Noureddine BOUDISSA

Annexe

Annexe 5: La cartographie schématisé l'architecture du SMQ de LTPS



La Cartographie schématisé l'architecture du S.M.Q du LTPSud

Date de Mise à jour : 03/12/2017

Annexe

Annexe 6: confidentialité externe de LTPS(norme 17025)



وزارة الأشغال العمومية والنقل
Ministère des Travaux Publics et des Transports
مجمع دراسة المنشآت، المراقبة والمساعدة "جاياكا"
GROUPE D'ETUDES D'INFRASTRUCTURES, DE CONTROLE ET D'ASSISTANCE
SPA AU CAPITAL SOCIAL DE 11.501.000.000 DA
مخبر الأشغال العمومية في جنوب البلاد
FILIALE : LABORATOIRE DES TRAVAUX PUBLICS DU SUD
SPA AU CAPITAL SOCIAL DE 1.400.000.000 DA
Zone d'Activité Bouhraoua – BP 332 GHARDAIA
Site web : www.ltps.dz – Email : dg.ltpsud@yahoo.fr
Tél : 029.25.27.38/39 – Fax : 029.25.27.44



Engagement de confidentialité du personnel externe à LTPS

Mr/Mme /Melle : GUERBATI Messaouda, né(e) le : 20/05/1995, à Metlili personnel externe au niveau du LABORATOIRE DES TRAVAUX PUBLICS DU SUD (LTPS) à titre de : *stagiaire* pour le compte de : *l'université de GHARDAIA*

Dans le cadre de l'intervention du personnel externe au niveau de LTPS, il doit préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités de LTPS, à l'exception de ce qui est exigé par la loi.

Pour cela, le personnel externe s'engage à :

- assurer la CONFIDENTIALITÉ relative à toutes les informations (techniques, financières, organisationnelles, ou autres) auxquelles il aurait accès dans le cadre de son intervention;
- ne pas utiliser ces informations, totalement ou partiellement, dans un autre but que celui du sujet de l'intervention.

Date : 12/04/2022

Signature du personnel externe :
(Lu et approuvé)

N.B :

CET ENGAGEMENT EST A FAIRE SIGNER PAR TOUT COLLABORATEUR EXTERNE AU LTPS : AUDITEUR, PRESTATAIRE, STAGIAIRE, PRE EMPLOI ET PAR TOUTE PERSONNE EXERÇANT UNE ACTIVITE OU PRESTATION POUR LE COMPTE DU LTPS.

Annexe



وزارة الأشغال العمومية والنقل
Ministère des Travaux Publics et des Transports
مجمع دراسة المنشآت، المراقبة والمساعدة "جاياكا"
GROUPE D'ETUDES D'INFRASTRUCTURES, DE CONTROLE ET D'ASSISTANCE
SPA AU CAPITAL SOCIAL DE 11.501.000.000 DA
مخبر الأشغال العمومية في جنوب البلاد
FILIALE : LABORATOIRE DES TRAVAUX PUBLICS DU SUD
SPA AU CAPITAL SOCIAL DE 1.400.000.000 DA
Zone d'Activité Bouhraoua - BP 332 GHARDAIA
Site web : www.ltps.dz - Email : dg.ltpsud@yahoo.fr
Tél : 029.25.27.38/39 - Fax : 029.25.27.44



Engagement de confidentialité du personnel externe à LTPS

Mr/Mme /Melle : BEKKARI Ikram Dehaibia , né(e) le : 26/11/1999, à GHARDAIA personnel externe au niveau du LABORATOIRE DES TRAVAUX PUBLICS DU SUD (LTPS) à titre de : *stagiaire* pour le compte de : *l'université de GHARDAIA*

Dans le cadre de l'intervention du personnel externe au niveau de LTPS, il doit préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités de LTPS, à l'exception de ce qui est exigé par la loi.

Pour cela, le personnel externe s'engage à :

- assurer la CONFIDENTIALITÉ relative à toutes les informations (techniques, financières, organisationnelles, ou autres) auxquelles il aurait accès dans le cadre de son intervention;
- ne pas utiliser ces informations, totalement ou partiellement, dans un autre but que celui du sujet de l'intervention.

Date : 12/04/2022

Signature du personnel externe : 
(Lu et approuvé)

N.B :

CET ENGAGEMENT EST A FAIRE SIGNER PAR TOUT COLLABORATEUR EXTERNE AU LTPS : AUDITEUR, PRESTATAIRE, STAGIAIRE, PRE EMPLOI ET PAR TOUTE PERSONNE EXERÇANT UNE ACTIVITE OU PRESTATION POUR LE COMPTE DU LTPS.

Annexe 7: Politique de qualité de LTPS



وزارة الأشغال العمومية و النقل
مجمع لدراسة المقامات، المراقبة والمساعدة «مهاجكا»
مخبر الأشغال العمومية في جنوب البلاد
LABORATOIRE DES TRAVAUX PUBLICS DU SUD

Déclaration de la politique qualité

Le Laboratoire des Travaux Publics du Sud a pour finalité de réaliser des études techniques, des contrôles et suivi des travaux des chantiers dans le secteur des travaux publics et de construction.

Notre objectif essentiel est d'assurer l'entière **satisfaction des clients**, par des prestations de services conformes à leurs exigences, aux exigences applicables au métier et à celles auxquelles nous avons souscrit.

Nous nous devons, pour cela, améliorer de façon continue la maîtrise de nos activités, pour maintenir notre part de marché, assurer notre pérennité et faire face au changement du contexte dans lequel évolue notre laboratoire, notamment en matière de concurrence.

La prise en compte des besoins et attentes de nos parties intéressées pertinentes, traduit notre volonté et notre engagement à ancrer durablement l'amélioration, basée sur les principes de la boucle **PDCA** (Plan-Do-Check-Action).

Le système de management qualité que nous promovons se nourrit des valeurs de :

- **Confiance** : C'est notre capital vis-à-vis de nos clients et partenaires, c'est aussi l'esprit de la norme **ISO 9001-2015** que nous suivons ;
- **Transparence de l'information** : Le système de management qualité est notre langage commun, il résume la culture de l'entreprise et il favorise la communication interne et externe afin de renforcer les relations avec nos parties intéressées ;
- **Responsabilité** : La qualité est l'affaire de tous ; elle exige l'adhésion et la mobilisation de tout le personnel autour des objectifs et de l'efficacité de notre système.
- **Impartialité et indépendance** : sont les facteurs garant de la **fiabilité** des activités de notre système.

Les axes stratégiques d'amélioration de notre SMQ sont les suivants :

- Améliorer les compétences du personnel par des actions appropriées ;
- Assurer un environnement de travail adéquat, par l'extension et l'aménagement des locaux de travail ;
- **L'obtention de la reconnaissance de l'organisme d'accréditation national pour les essais de notre laboratoire selon le référentiel ISO 17025 :2017** ;
- La mise en place d'un système de management de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail.

Dans ce cadre, je m'engage à assumer la responsabilité de l'efficacité du SMQ et à allouer les ressources nécessaires à son maintien et amélioration.

Chacun de mes collaborateurs est responsable de l'efficacité de son processus et doit contribuer efficacement à l'amélioration continue de la performance de notre système.

Monsieur **BOURAS Brahim** a été nommé représentant de la direction pour :

- Me représenter dans la gestion et l'amélioration du système de management de la qualité selon les exigences du référentiel **ISO 9001-2015**.
- Me rendre compte de la mise en œuvre de l'amélioration des résultats et me proposer toute opportunité d'amélioration.

Le Président Directeur Général



Le: 15/03/2021

Annexe

Annexe 8: La check-list

N° DE CHAPITRE DE LA NORME ISO 9001:2015	QUESTIONS	OUI	NON	Partiellement	Observations
4.1 context de l'organisme	Quelle est la mission de LTPS ?	X			-Politique Qualité
	Quelle est l'orientation stratégique de LTPS?	X			-Politique Qualité (Axe stratégique)
	Avez-vous déterminé les enjeux externes et internes qui affectent sur l'atteinte de résultat escompté du SMQ?	X			-SWOT
	Avez-vous prévu une méthode pour revoir et suivre ces enjeux externes et internes ?	X			-SWOT -P13 Planification, Mesure V.03 DU 14-02-2021
4.2 Besoins et attentes des parties intéressées	Quelle sont vos parties intéressées pertinentes dans le cadre du SMQ de LTPS ?	X			-Manuel Qualité (Parties intéressées)
	avez-vous déterminé leurs besoins et attentes ?	X			-Manuel Qualité (Parties intéressées)
	Avez-vous surveillé et examiné les informations sur les parties intéressées et leurs exigences pertinentes?	X			-Manuel Qualité (Parties intéressées)
4.3 Domaine d'application du système de management de la qualité	Quel est le domaine d'application du SMQ de LTPS selon la version 2015 de la norme ISO 9001 ?	X			-Manuel Qualité (Domaine d'application)
	Avez-vous appliquée tous les exigences de la norme ISO 9001?		X		-8.3 Conception et développement de produits et services
4.4 Système de	Quelle sont les	X			-Cartographie des

Annexe

management de la qualité et ses processus	processus nécessaire pour le management qualité?				processus
5.1.2 orientation client	Assurez-vous L'engagement relatif à l'orientation client?	X			-Politique Qualité
5.2 politique qualité	Quelle est la politique qualité de LTPS?	X			-Politique Qualité
	Est-elle communiquée et partagée avec les parties intéressées?	X			-Politique Qualité
	Est-elle adaptée à la finalité du laboratoire et au contexte et soutient l'orientation stratégique?	X			-Politique Qualité
5.3 rôles, responsabilité et autorités au sein de l'organisme	Avez-vous défini et communiqué les responsabilités et autorités en vue du conformément du SMQ à la norme ISO 9001:2015?			X	-Certain manque des preuves de diffusion de certain fiche de poste
6.1 actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	Quels sont les risques et opportunités associés au SMQ de LTPS ?	X			-SWOT
	Avez-vous planifié des actions pour traiter ces risques et opportunités ?	X			-SWOT
	Comment l'efficacité de ces actions est -elle évaluée ?	X			-Compte rendue de revue des processus -Tableau de bord semestrielle
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	Quels sont les objectifs qualité de LTPS ?	X			-Politique Qualité
	Quelle sont les actions et les ressources nécessaire pour les atteindre?	X			-F-13-07b Approuvé le 27-01-2022
6.3 Planification	Avez-vous planifié les		X		-Aucune

Annexe

des modifications	modifications du SMQ ?				modification approuvé
7.1.2 ressources humaines	Quelle sont les ressources humaines nécessaire pour le fonctionnement efficace du SMQ et de ses processus?	X			-Fiche de processus RH
7.1.3 infrastructure	L'infrastructure nécessaire au fonctionnement des processus est-elle déterminée, fournie et maintenue?	X			-Manuel Qualité
7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus	L'environnement nécessaire au fonctionnement des processus est-il déterminé, fourni et maintenu?	X			-Manuel Qualité
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la Mesure	Utilisez-vous des ressources de surveillance et de mesure ?	X			-validité de PV d'étalonnage
7.1.5.2	Avez-vous identifié et déterminé la validité d'étalonnage ?			X	-Manque identification de certain tamis au niveau du salle de laboratoire
7.1.6 Connaissances organisationnelles	Avez-vous déterminé et tenu à jour les connaissances nécessaires ?	X			- A travers des procédures de Qualité EX : laboratoire P5V10 DU 26-07-2020 PCS essais en laboratoire (GM-G-01.02 Guide des essais en laboratoire)
7.2 compétences	Avez-vous rédigé et conservé des enregistrements	X			-Fiche de poste

Annexe

	décrivant les compétences de votre personnel?				
	comment vous prenez des mesures pour acquérir les compétences nécessaires, et comment évaluez-vous l'efficacité de ces actions?	X			-Formations interne et externe (plan de formation 2022, P06 RH)
7.3 sensibilisation	Avez-vous sensibilisé le personnel à la politique qualité et aux objectifs qualité?	X			-Manuel Qualité
	Le personnel est-il sensibilisé sur l'importance de sa contribution à l'efficacité du SMQ, et sur les répercussions de non-respect des exigences ?	X			-Manuel Qualité
7.4 communication	Les besoins de communication interne et externe sont-ils déterminés, leurs modalités sont-elles définies ?	X			-Manuel Qualité
7.5 Information documentées	De quelle documentation avez-vous besoin?	X			-Manuel Qualité
	Comment pouvez-vous vous assurer que la documentation est à jour et que les versions correctes sont utilisées?	X			-Fiche d'inventaire des documents F-9-13.00
8.1 Planification et Maîtrise opérationnelles	Avez-vous identifié les ressources nécessaires pour obtenir la conformité	X			-utilisation formulaire périmé F-5-5M.04 feuille d'essais mécro-

Annexe

	des produits et services aux exigences réglementaires et légales?				do valréalisé le 10-04-2022
8.2.1 Communication avec les clients	Communiquez-vous avec le client sur les exigences spécifiques relatives aux actions d'urgence?	X			-Fiche de réception
8.2.2 Détermination des Exigences relatives aux produits et services	Avez-vous déterminé les exigences légales et réglementaires relatives aux produits et services?	X			-Manuel de qualité
8.2.3 Revue des Exigences relatives aux produits et services	Réalisez-vous une revue des exigences relatives aux produits et services?	X			-Manuel Qualité
8.2.4 Modifications des Exigences relatives aux produits et services	En cas de modification des exigences des produits et services, communiquez-vous les modifications aux personnes concernées?	X			-Manuel Qualité
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	Avez-vous assuré que la fourniture des prestataires externes respecte les exigences spécifiées?	X			-PV de réception - évaluation des fournisseurs -PCS 10
8.4.2 Type et étendu de la maîtrise	Quel type de maîtrise exercez-vous sur vos prestataires externes ? quelle est l'étendue de cette maîtrise ?	X			- PV de réception
8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes	De quelles informations communiquez-vous à vos prestataires externes ?	X			-Cahier de charge -lettre de consultation : BC, Contrat

Annexe

8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service	Comment maîtrisez-vous la production et la prestation de service?	X			-Des éléments d'entrés (PCS de réalisation, 5M)
8.5.2 Identification et traçabilité	Comment assurez-vous l'Identification et la traçabilité des ressources utilisées?	X			Vérification les essais dans laboratoire la traçabilité: n° de dossier (codification)
8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes	Respectez-vous la propriété des clients ou des prestataires externes?	X			Clients
8.5.4 préservation	Avez-vous préservé les éléments de sortie au cours de la production et de la prestation de service dans une mesure suffisante pour assurer la conformité aux exigences?	X			Manuel Qualité
8.5.5 Activités après livraison	Avez-vous défini et géré les exigences relatives aux activités après livraison associées aux produits et services?	X			Responsabilités sur les résultats (décimaux)
8.5.6 Maîtriser des modifications	Comment assurez-vous la maîtrise des modifications prévues et imprévues de la production ou de la prestation de service ?	X			Manuel Qualité
8.6 Libération des produits et services	Comment libérez-vous vos produits et services ?	X			La rolvéé de résultat (vérification)
8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	Avez-vous identifié et maitrisé les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences applicables? Comment vous les	X			-P.10 : procédure de non-conformité

Annexe

	traités?				
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	Avez-vous déterminé ce qui doit être surveillé et mesuré, les méthodes à utiliser, quand cela sera effectué, analysé et évalué?	X			-Manuel de qualité
9.1.2 Satisfaction du client	Surveillez-vous la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes?	X			-Fiche mesure de satisfaction client F-1-45F.07
	Avez-vous déterminé les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de revoir ces informations?	X			Bonne d'exciton
9.1.3 Analyse et évaluation	Avez-vous analysé et évalué les données et informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure?	X			Manuel Qualité
9.2 audit interne	Réalisez-vous des audits internes à des intervalles planifiés?	X			Manuel Qualité
	Avez-vous établi un programme d'audit?	X			-Programme annuel des audits internes 2022
9.3 revue de direction	Avez-vous planifié une revue de direction de votre SMQ?	X			Programme annuel
10.2 Non conformités et actions corrective	Quelle est votre méthode de traitement des non-conformités ?	X			-P11 (actions correctives et améliorations) du 05-11-2017
10.3 Amélioration continue	Avez-vous amélioré en continue la performance du SMQ ?	X			-Manuel de qualité

Annexe

Annexe 9: Certificat de participation a la formation su l'audit interne (ISO19011 :2018)



Annexe 10: Demande d'actions correctives et d'amélioration

L.T.P.S	DEMANDE D' ACTIONS CORRECTIVES ET D' AMELIORATION	1. Corrective: <input type="checkbox"/> Amélioration : <input type="checkbox"/> Structure concernée : Demande n° Date :
1 ORIGINE Audit <input type="checkbox"/> RECLAMATION CLIENTS <input type="checkbox"/> Système <input type="checkbox"/> PRESTATION « PRODUIT » <input type="checkbox"/> RISQUES POTENTIELS <input type="checkbox"/> OPPORTUNITE D'AMELIORATION <input type="checkbox"/>		
2 DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITE: Émetteur 3 <u>Revue de la non-conformité</u> : (évaluation en terme de risque réel ou potentiel) - Recherche de non conformités similaires existantes ou pouvant se produire: Responsable _____ date _____		
4 Correction (action curative immédiate)		
5 Recherche des causes de la non-conformité Responsable _____		

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

Table des matières

Tables des matières

Dédicace	I
REMERCIEMENT	III
Résumé	IV
sommaire	149
Liste des tableaux	VII
Liste des figures.....	IX
Liste des abréviations	X
Liste des annexes.....	XII
Introduction Générale.....	A
Première Partie Cadre Théorique de l'étude	5
Chapitre I : Le système de management de la qualité	2
I.1 : Généralités sur le système de management de la qualité	3
I.2 : Evolution du concept du SMQ:	7
I.3 : Familles des normes ISO 9000.....	9
I.4 : Principes du SMQ.....	10
Chapitre II :L'audit du SMQ.....	14
II.1 : Définitions et Objectifs:	15
II.2 : Principes de l'audit:.....	17
II.3 : Les étapes de l'audit :.....	18
II.4 : Les missions de l'audit interne :	27
Chapitre III : Les études précédentes	29
III.1 : Les Études en langue Arabes	30
III.2 : Les Études en langue Étrangères	33
III.3 : Comparaison de l'étude actuelle avec les études précédentes	35
III.4 : Ce qui distingue l'étude actuelle des études précédentes.....	37
Deuxième Partie Cadre Pratique	39
De l'étude	39
Chapitre I : Présentation du LTPS	41

I.1 : Présentation de Laboratoire Des Travaux Publics Du Sud	42
I.2 : L'organigramme :	47
I.3 : Certification de l'entreprise:	48
I.4 : Le SMQ de LTPS et ses processus :	50
Chapitre II : La méthodologie de l'étude	80
II.1: L'approche de l'étude.....	81
II.2 : Etude des caractéristiques de l'échantillon étudié	81
II.3 : Outils de collecte de données:.....	82
II.4 : Analysez les données étudiées :	84
Chapitre III : Mise en œuvre de l'audit du SMQ	91
III.1 : Phase de programmation.....	90
III.2 : Phase de préparation:	92
III.3 : Phase de réalisation:.....	96
III.4 : Phase de conclusion:	98
Conclusion Générale	102
Bibliographie	106
Annexe.....	110