

Liste des abréviations

ISO	International Organization for Standarization International Organisation Standarisatation
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point Le système d'analyse des dangers points critiques pour leur maitrise
BRC	British Retail Consortium Consortium des Distributeurs Britanniques
AFNOR	Association française de normalisation
CEN	European Committee for Standardization Comité européen de normalisation
IEC	International Electrotechnical Commission International Electrotechnique de commission
SMQ	Système de Management de Qualité

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
▪ CHAPITRE 1 : Présentation général	2
▪ CHAPITRE 2 : Partie bibliographique	5
I. Normalisation	5
II. Norme ISO	5
1-Définition de la norme	5
2-Certification.....	6
3-ISO en général.....	6
4-Famille de l'ISO 9000.....	7
III. ISO 9001.....	7
1-Définition.....	8
2-Les avantages de l'ISO 9001.....	8
3-L'évolution des certificats ISO 9001	9
4 -Les sept principes de SMQ selon la Norme ISO 9001 : 2015.....	12
IV. ISO 9001 Version 2015.....	13
1-Le but de la révision de la norme.....	13
2-Les chapitres de l'ISO 9001 : 2015	14
3-Les avantages de l'ISO 9001 : 2015.....	14
V. Comment les organisations peuvent-elles passer d'ISO 9001 Version 2008 à ISO 9001 Version : 2015 ?.....	15

▪ **CHAPITRE 3 : Partie pratique**

I.	Transition de l'ISO 9001 :2008 &L'ISO : 2015.....	16
	1-Les étapes d'application de cette transition.....	16
	2-Application.....	17
II.	Plan d'action suite aux nouvelles exigences de l'ISO 9001 Version 2015	22
▪	CONCLUSION ET PERSPECTIVE.....	24
▪	ANNEXE.....	25
▪	REFERENCES WEBOGRAPHIQUE	28

INTRODUCTION

Depuis quelques années, les entreprises sont confrontées à des variations de marchés très rapide et à une concurrence très vive.

Pour résister, la qualité des produits fabriqués doit être sans reproche et au meilleur prix. Pour rester compétitives et garder leurs clients, les entreprises ont dû s'adapter aux exigences de leurs donneurs d'ordre.

La consommation des produits laitiers est évidente pour chaque individu, et puisque nous sommes dans un stade où l'offre est supérieure à la demande, la qualité reste le seul critère sur lequel le consommateur peut se baser pour choisir un meilleur produit; et pour atteindre le meilleur taux de qualité, il est nécessaire de travailler dans les meilleures conditions.

Un arrêt fortuit de quelques minutes a pour conséquence une perte importante de production.

Pour cela la maîtrise du système de production a toujours constitué le souci majeur des industries. Ceci passe incontestablement par une maîtrise et maintenance de ses équipements.

Le but principal étant la réduction des coûts et l'augmentation de la qualité afin d'améliorer la performance de la ligne de production.

CHAPITRE 1 : *Présentation* ***générale des domaines***

<u>1960</u>	Création de la ferme dont la production est destinée uniquement au propriétaire.
<u>1976</u>	Construction de l'usine de transformation laitière de Douiet
<u>1997</u>	Construction de la nouvelle usine de la production laitière dans le but d'élargir le champ de commercialisation et de viser une nouvelle clientèle
<u>1998</u>	Création de trois départements distincts (élevage, horticulture et produits Laitiers)
<u>2000</u>	Mise en place du système HACCP
<u>2003</u>	Certification ISO 9001 version 2000 qui vise à accroître la satisfaction de ses clients.
<u>2007</u>	Reconduite de la certification ISO 9001 et certification ISO 22000.
<u>2011</u>	Construction de la nouvelle usine Oued Nja.
<u>2017</u>	Certification de l'Usine Oued Nja selon les Normes ISO 9001 et ISO 22000.

Tableau 1 : Historique.

La production intégrée au sein des différents filières des Domaines Agricoles permet d'avoir une maîtrise complète, de la matière première jusqu'au produit fini. Ainsi les produits sont contrôlés à toute étape de leur production et ce jusqu'au point de vente finale. De plus plusieurs sites de production sont certifiés selon les normes internationales (ISO, HACCP, BRC, BIO).

Filière des produits laitiers :

Les Domaines Agricoles disposent de deux unités de transformation laitière (Usine de Douiet et Usine Oued Nja).

Après réception du lait, ce dernier subit un contrôle avant sa transformation.

La gamme du produit fabriquée : lait pasteurisé (entier et écrémé), lait de chèvre, Lebens, Raibs, Jus de fruits au lait, Yaourt à boire aromatisé, Yaourt ferme nature et aromatisé), Yaourt brassé, Yaourt crémeux, Yaourts chèvre. Fromages frais et affinés, crème fraîche et beurre.



FIGURE 1 : Produit CHERGUI

Les objectifs stratégiques du domaine agricoles sont axés sur la production et la transformation des produits agricoles et agroalimentaires de qualité, dans le respect de l'environnement, tout en contribuant au développement technologique du secteur agricole du pays.

RAISON SOCIALE	Société Laitière CHERGUI
Forme juridique	Entreprise privée
Activité	Production de produits laitiers
Effectif	210
Directeur	Mr. Fayçal BENSEDDIK
Siège social	Route d’Azemmour Casablanca
Site de production	Usine Douiet et Oued Nja- Fès
Téléphone	05 35 75 24 50
Fax	05 35 75 68 08
Agences de distribution	Casablanca, Rabat, Fès, Tanger, Marrakech, Oujda, Nador

Tableau 2 : fiche signalétique de la société CHERGUI

CHAPITRE 2 : *Partie bibliographique*

I. NORMALISATION :

Une norme est un document officiel réalisé par un organisme agréé. La normalisation est la rédaction de ces normes. Les établissements qui rédigent les normes sont appelés organisme de normalisation.

Les plus connus sont :

- AFNOR ;
- CEN ;
- ISO.

II. NORME ISO (International Standardisation Organisation) :

1. Définition de la norme :

D'après l'ISO, International Organisation Standardisation, la définition officielle De norme est la suivante :

« Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné. »

Référence : http://www.iso.org/sites/ConsumersStandards/fr/1_standards.html

La norme doit impérativement :

- Lister les méthodes pour reproduire un produit ou un service,
- Être reconnue par les professionnels du milieu concerné.

2. Certification :

Une certification est une procédure par laquelle un organisme agréé et extérieur à une entreprise garantit que :

- un produit ;
- un service ;
- un système d'organisation ;
- un processus

Répond aux exigences d'une norme.

Les demandes de certification ou de normalisation, auprès d'organismes agréés, sont faites par les entreprises qui souhaitent avoir un atout supplémentaire face à la concurrence, mettre ses clients en confiance.

3. ISO :

- L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO) ;
- L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO ;
- Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux ;
- L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

4. La famille de l'ISO 9000 :

ISO 9000 : Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire.

Elle contient des explications détaillées sur les huit principes de management de la qualité, ainsi que de nombreux conseils utiles pour les appliquer à la façon de travailler.

Elle contient également des termes et des définitions utilisés dans l'ISO 9001.

ISO 9001 : Système de management de la qualité - Exigences

C'est une ressource précieuse pour bâtir un système de management de la qualité réussi.

ISO 9004 : Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des Performances

Fournit des lignes directrices pour réaliser des performances durables du système de management de la qualité.

ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, comprenant les principes de l'audit, le management d'un programme d'audit et la réalisation d'audits de systèmes de management. Elle donne également des lignes directrices sur l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit, y compris le ou la responsable du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit.

III. ISO 9001

Le management de la qualité est un domaine essentiel pour tous les secteurs industriels tels que l'Aéronautique, l'Automobile, l'Agroalimentaire, l'Industrie pharmaceutique...

La norme la plus courante qui touche pratiquement toutes les filières est l'ISO 9001 dont la dernière version vient d'être mise en vigueur en septembre 2015.

La norme représente une méthode efficace pour les entreprises qui sont à la recherche permanente de solutions nouvelles pour réduire leurs coûts de fonctionnement, gagner en compétitivité et pérenniser leurs activités.

Aujourd'hui, et à force d'utiliser la qualité comme moyen de se conformer à un référentiel plutôt que de chercher à l'adopter comme un état d'esprit, la fonction d'un qualitatif a tendance à se restreindre et à ne pas être complètement intégrée dans les organisations.

Le but de ce projet de fin d'études est de préparer l'entreprise de la transition de l'ISO 9001 version 2008 à l'ISO 9001 version 2015.

1. DEFINITION :

ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et les organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

2. les avantages de l'ISO 9001 :

Le but de mettre en œuvre un système de management de la qualité est :

- ✓ Évaluer le contexte global de l'organisme pour mieux établir qu'elles sont les parties intéressées par les activités de l'organisme et identifier leurs attentes ;
- ✓ Donner la priorité aux clients en veillant constamment à répondre à leurs besoins et à dépasser leurs attentes ;
- ✓ Assurer une clientèle régulière, gagner de nouveaux clients et développer l'entreprise ;
- ✓ Travailler de façon plus efficace car tous les processus d'entreprise seront alignés et compris par l'entreprise ou l'organisme ;
- ✓ Gagner en productivité et en efficacité, tout en réduisant les coûts ;
- ✓ Répondre aux exigences légales et réglementaires applicables ;
- ✓ Conquérir de nouveaux marchés, car, dans certains secteurs et pour certains clients, la conformité à ISO 9001 est un critère essentiel ;
- ✓ Identifier et gérer les risques associés à l'activité de l'entreprise.



3. l'évolution des certificats ISO 9001 :

✓ DANS LE MONDE :

Après une décroissance de 3% en 2011, le nombre de certificats délivrés dans le monde en 2012 est reparti à la hausse, et dépasse 1,1 million.

La majorité se situe en Europe et Asie-Pacifique, représentant chacun 43% du nombre total. L'Afrique est encore très peu pourvue (moins de 10 000 certificats en 2012), mais enregistre la plus forte croissance (+20% par rapport à 2011).

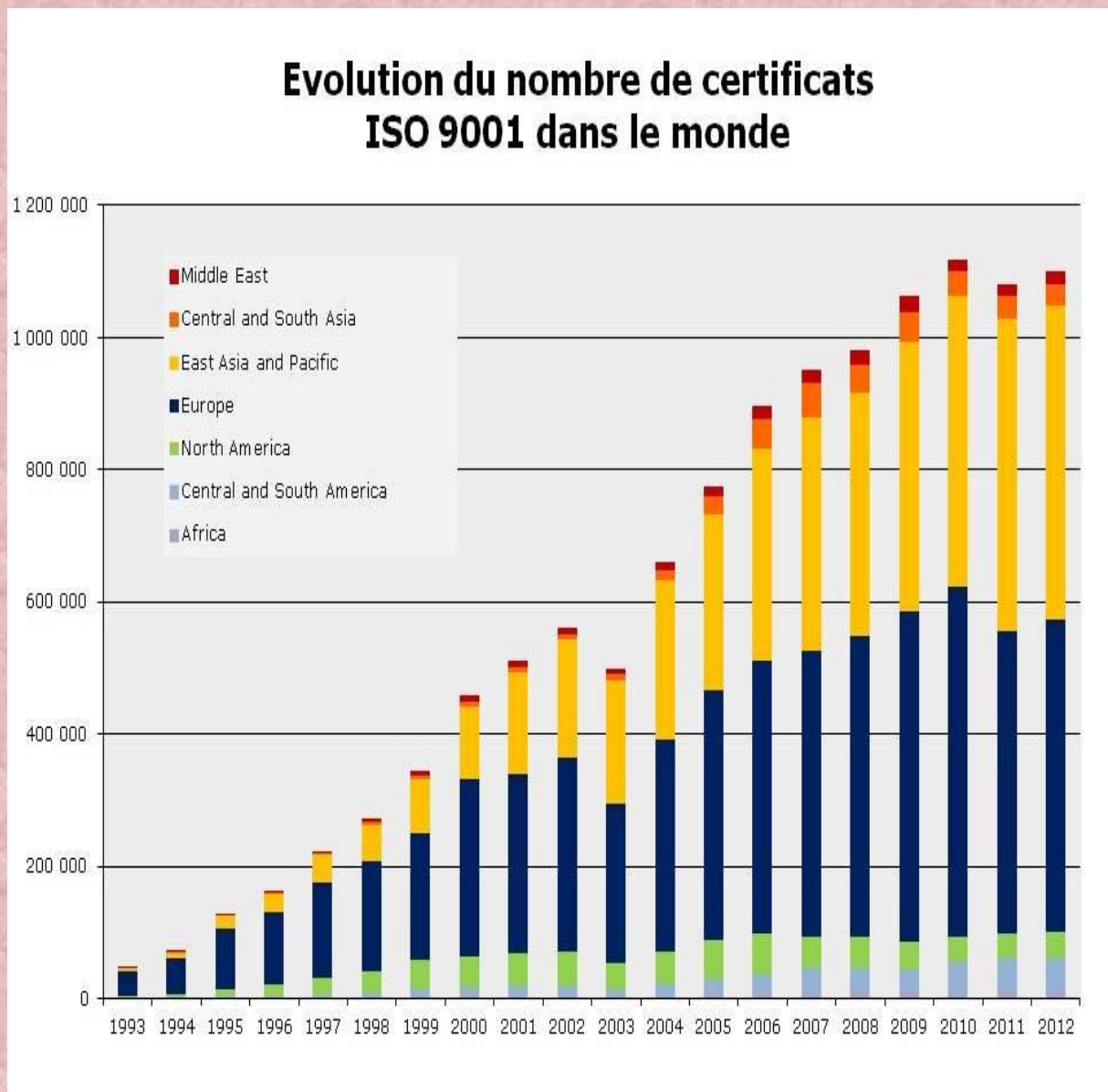


FIGURE 2 : Evolution du nombre de certificats ISO 9001 dans le monde

✓ **EN France :**

Le nombre de certificats ISO 9001 délivrés en France est en croissance quasi-constante depuis 1993, et dépasse les 31000 en 2014.

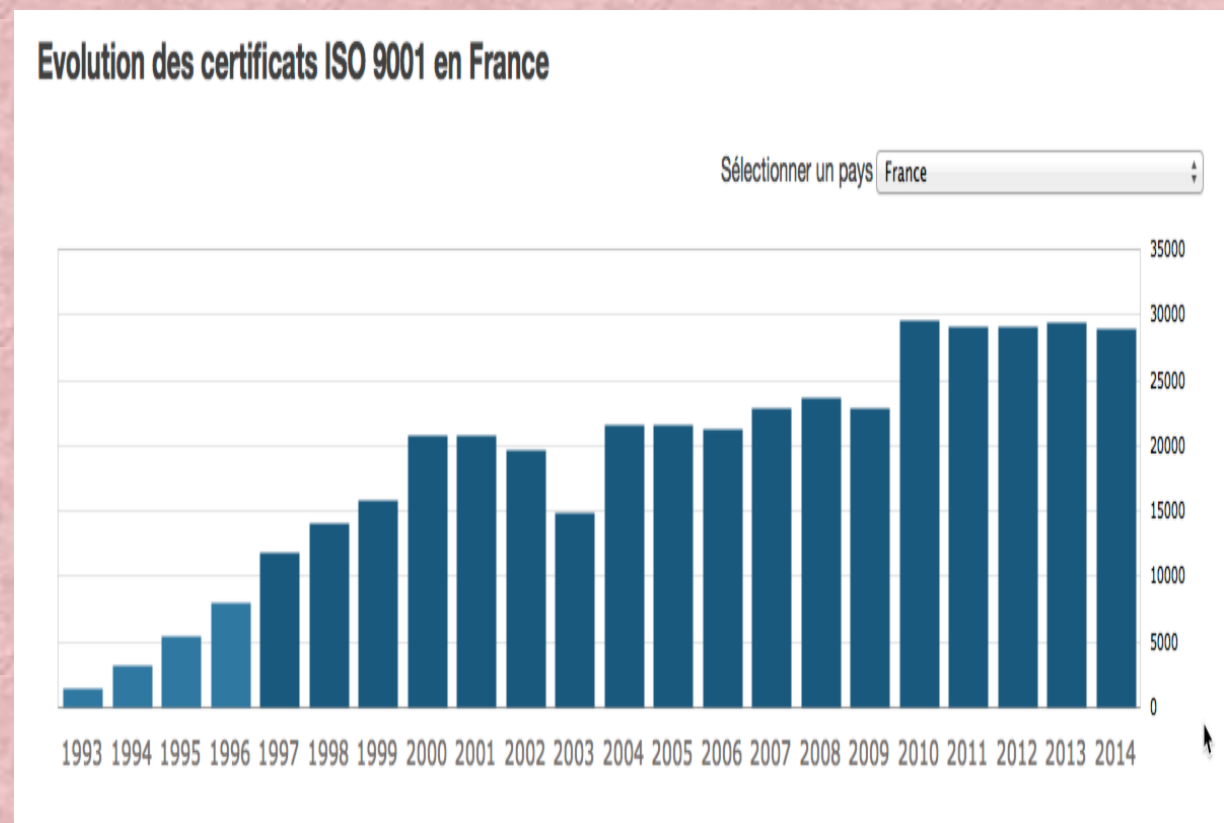


FIGURE 3 : Evolution du nombre de certificats ISO 9001 en France

✓ **Au Maroc :**

Le nombre de certificats ISO 9001 délivrés au Maroc est en croissance depuis 1996 ; Après une décroissance de 10% en 2003, le nombre de certificats délivrés au Maroc en 2004 est reparti à la hausse, et dépasse 300 organismes, et dépasse les 800 en 2014.

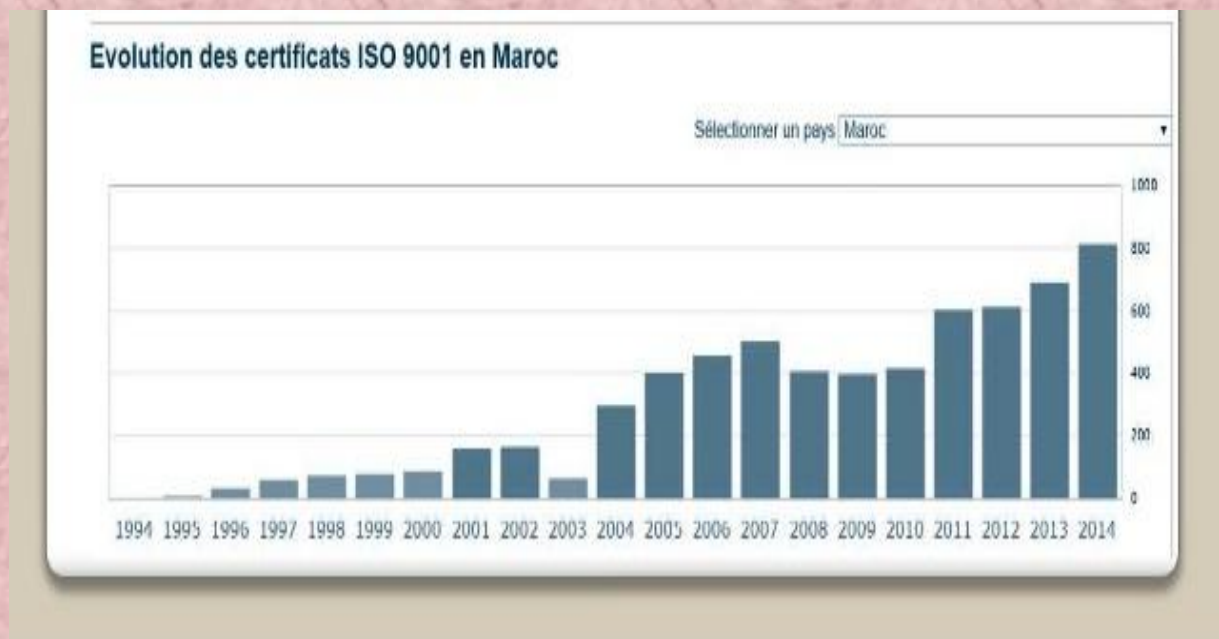


FIGURE 4: Evolution du nombre de certificats ISO 9001 au Maroc

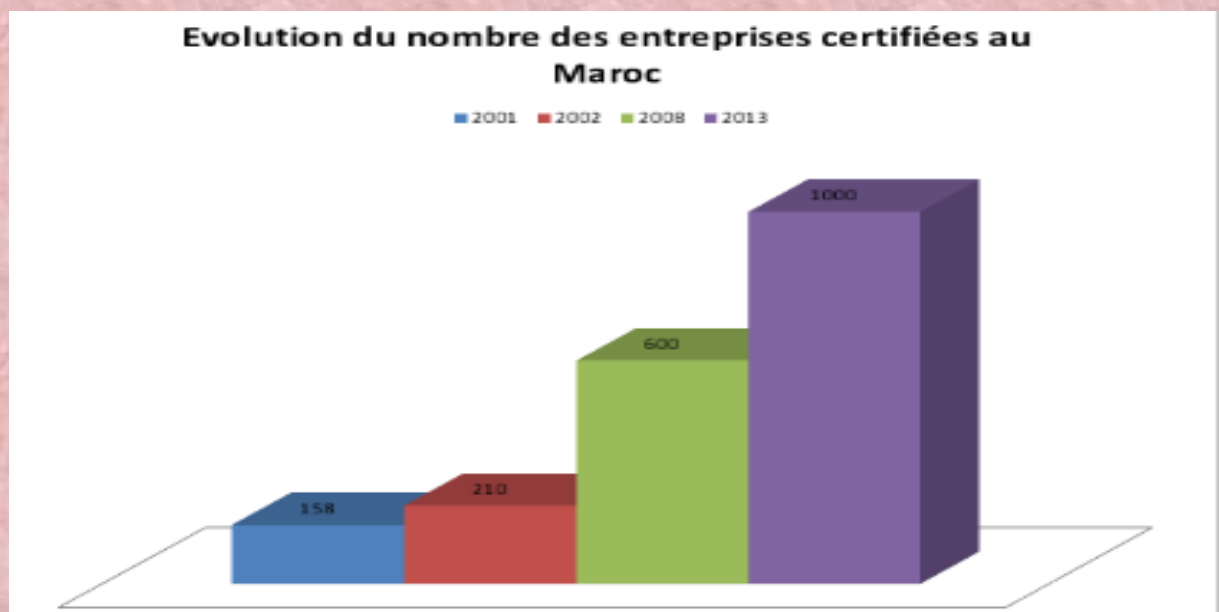


FIGURE 5 : Evolution du nombre des entreprises certifiées au Maroc

5. Les sept principes de SMQ selon la Norme ISO 9001 : 2015



FIGURE 6 : Les 7 principes de SMQ selon ISO 9001 : 2015

1. Orientation client :

Répondre aux attentes des clients – et les dépasser est la vocation première du management de la qualité. L'orientation client contribue à la réussite sur le long terme d'entreprise. Il est important que les clients donnent leur confiance à cette entreprise.

2. Leadership :

Avoir une vision ou une mission claire, portée par une direction forte, sont des éléments essentiels pour que chacun dans l'organisme comprenne les objectifs à atteindre.

3. Implication du personnel :

Créer de la valeur pour les clients est plus facile avec un personnel compétent, responsable et impliqué à tous les échelons de l'entreprise.

4. Approche processus :

Concevoir les activités comme des processus interdépendants constitutifs d'un système aide à atteindre des résultats plus cohérents et prévisibles. Les personnes, équipes et

processus ne fonctionnent pas en silos, l'efficacité sera bien meilleure si chacun connaît les activités de l'organisme et sait comment elles s'articulent les unes avec les autres.

5. Amélioration :

Réussir c'est mettre constamment l'accent sur la recherche de possibilités d'amélioration. Il faut rester en phase avec l'évolution interne et externe pour continuer à créer de la valeur pour les clients. À l'heure actuelle où les conditions changent si vite, c'est un facteur d'importance capitale.

6. Prise de décision fondée sur les preuves :

Prendre des décisions n'est jamais facile, il y a toujours une part d'incertitude. En fondant les décisions sur l'analyse et l'évaluation de données, avoir plus de chance d'obtenir le résultat voulu.

7. Management des relations avec les parties intéressées :

Fonctionner en vase clos n'est plus possible aujourd'hui. Pour des performances durables, il faut bien identifier les relations importantes tissées avec les parties intéressées, notamment les fournisseurs et établir un plan pour les gérer.

IV. ISO 9001 Version 2015 :

ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et les organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

1. Le but de révision de la norme ISO 9001 Version 2008 :

Les normes ISO sont réexaminées et révisées si nécessaire. L'exercice permet de s'assurer de la pertinence de l'outil et de son utilité sur le marché. Les défis auxquels font face aujourd'hui les entreprises et les organismes ont évolué au cours des dernières décennies, et la **mise à jour d'ISO 9001 rend compte de ce nouvel environnement**. Par exemple, la mondialisation a changé la façon dont nous exerçons nos activités, et les organismes gèrent souvent des chaînes d'approvisionnement plus complexes. En outre, les clients et les autres parties intéressées sont plus exigeants, et comme l'information est plus accessible, le grand public pèse plus que jamais dans la balance. Pour garder toute sa pertinence, ISO 9001 doit refléter ces changements.

2. Les chapitres de la Norme 9001 Version 2015 :

La norme est constituée d'une suite d'articles traitant des exigences applicables à chacun des aspects d'un système de management de la qualité :

- + Chapitre 0 : Orientations générales
- + Chapitre 1 : Domaine d'application
- + Chapitre 2 : Références normatives
- + Chapitre 3 – Introduction et domaine d'application de la norme ;
- + Chapitre 4 – Contexte de l'organisme ;
- + Chapitre 5 – Leadership ;
- + Chapitre 6 – Planification ;
- + Chapitre 7 – Support ;
- + Chapitre 8 – Réalisation des activités opérationnelles ;
- + Chapitre 9 – Évaluation des performances ;
- + Chapitre 10 – Amélioration ;

3. Les avantages de l'iso 9001 version 2015

La nouvelle version de la norme présente pour l'utilisateur de nombreux avantages.

Par exemple, ISO 9001 version 2015 :

- + Accorde plus d'importance à l'implication de la Direction ;
- + Aide à traiter les risques et opportunités de façon structurée ;
- + Utilise un langage simplifié, ainsi qu'une structure et des termes communs aux autres normes de système de management – ce qui est particulièrement utile pour les organismes qui mettent en œuvre plusieurs systèmes de management (environnement, santé et sécurité, ou continuité opérationnelle) ;
- + Traite le management de la chaîne d'approvisionnement plus efficacement.



V. Comment les organisations peuvent-elles passer d'ISO 9001 : 2008 à ISO 9001 :2015 ?

Considérant qu'une entreprise dispose déjà de la certification ISO 9001, alors il faut suivre les démarches suivantes pour implémenter les exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

1-Formation de l'équipe projet

La formation sur les exigences de l'ISO 9001 doit être réalisée au profil de l'équipe projet avant la mise en place des exigences de la norme.

2. Diagnostic

Un diagnostic selon les exigences de la norme doit être mené par l'équipe projet afin d'identifier les actions à mettre en place.

3. Plan d'action :

Rédigez un plan d'action suite au diagnostic réalisé avec désignation des responsabilités et délais de réalisation des actions.

4. Implémentation

Introduisez les corrections en fonction du plan d'approche. Faites en sorte d'avoir des points de mesure et des étapes.

5. Audit et analyse du processus

Mesurez si les corrections ont eu les effets souhaités. Pour les processus que vous estimez sensibles parce que critiques ou à risque par exemple, mesurez les ressources nécessaires à leur mise en place et les résultats qu'ils génèrent.

6. Certification

Certifiez votre organisation selon la norme ISO 9001 version 2015 par un organisme de certification.

7. Communication avec les parties intéressées

Ne montrez pas uniquement la certification aux différentes parties intéressées, mais présentez-leur également vos résultats avec fierté. Montrez à quel point votre organisation gère bien et améliore continuellement ses processus.

CHAPITRE 3 : *Partie Pratique*

I. LA TRANSITION de l'ISO 9001 : 2008 à l'ISO 9001 :2015

L'édition 2015 remplace la version 2008. Le document ayant été révisé pour répondre aux besoins actuels du monde des affaires, alors il faut mettre à jour le système de management de qualité pour être en phase à la nouvelle version.

1. Les étapes d'application de cette transition :

+ **Etape1** : Connaissance du nouveau document, des choses ont été modifiées mais beaucoup restent inchangées ;

+ **Etape2** : Identification des éventuelles lacunes pour répondre à les nouvelles exigences ;

+ **Etape3** : Élaboration d'un plan de mise en œuvre ;

+ **Etape4** : Formation et sensibilisation de façon appropriée de toutes les parties qui ont un impact sur l'efficacité de l'organisme ;

+ **Etape5** : Mettre à jour le système de management de la qualité en fonction des exigences de la norme révisée.

2 .Application :

La norme ISO 9001:2015 évolue par rapport à sa précédente révision de 2008, l'adoption d'une nouvelle structure, Elle est révélatrice de changements profonds. Elle s'appuie sur **10 Chapitres au lieu de 8 pour la Version 2008.**

La Comparaison entre les versions de l'ISO 9001 (2008 et 2015) ; C'est la corrélation entre les deux structures, chapitre par chapitre en se basant sur les chapitres des deux versions.

Correspondance entre ISO Version 2008 et L'ISO Version 2015

ISO 9001 Version 2008	ISO 9001 Version 2015	Changements/Commentaire
8 Chapitres	10 Chapitres	Changement au niveau de la structure de la norme
Chapitre 0		Aucun changement
Introduction	Introduction	
Chapitre 1		Aucun changement
Domaine d'application	Domaine d'application	
Chapitre 2		Aucun changement
Références normatives	Références normatives	
Chapitre 3		Aucun changement
Termes et définition	Termes et définition	
Chapitre 4		
Système de Management Qualité	Contexte de l'organisme	Nouveau
4.1 Exigences générales	4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des besoins et attentes des clients et partenaires pour justifier la politique qualité et le SMQ ; Analyse du contexte interne (personnel, valeurs, technologies, risques...) pour justifier les orientations adoptées ; Tous les processus concourant à la réalisation du personnel doivent être traités, il n'y a plus d'exclusions (notamment du chapitre 8 : conception et développement) ; La direction doit mobiliser le personnel pour la qualité.
4.2 Exigences relatifs à la documentation	4.2 Compréhension des besoins et attentes de parties intéressées	
	4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management q qualités.	
	4.4 Système de management de la qualité et ses processus	
Chapitre 5 :		
Responsabilité de la direction	Leadership	Nouveau
5.1 Engagement de la Direction	5.1 Leadership et Engagement	

	5.1.1 Généralités	<ul style="list-style-type: none"> • La Direction doit démontrer son engagement vis-à-vis de la démarche qualité et de la satisfaction des clients ; • Le reste identique : politique qualité, définition de l'organisation et des rôles de chacun, désignation d'un responsable qualité...
5.2 Ecoute client	5.1.2 Orientation client	
5.3 Politique qualité	5.2 Politique	
5.3 Politique qualité	5.2.1 Développement de la politique qualité	
5.3 Politique qualité	5.2.2 Communication de la politique qualité	
5.4 Responsabilité, autorité et communication	5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> • La Direction doit organiser de façon précise les dispositions nécessaires pour mettre en œuvre la politique qualité : objectifs qualité, définition des méthodes et des actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs, tenue à jour du système qualité ; • Avec une exigence d'efficacité (mesure des résultats) ; • Elle doit adapter en permanence le dispositif et les actions qualité aux risques et aux opportunités. <p>(La démarche qualité ne doit pas être statique mais bien intégrée à la vie opérationnelle de l'entreprise).</p>
5.5 Planification	Chapitre 6 : Planification	
8.5.3 : Action préventive	6.1 : Actions à mettre en œuvre face aux risques liés aux menaces et opportunités	
5.4.1 Objectifs qualité	6.2 : Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	
5.4.2 Planification du système de management de la qualité	6.3 : Planification de la modification	
Chapitre 6 : Management des ressources	Chapitre 7 : Support	Pas de changement au niveau de contexte
6 : Management des ressources	7.1 Ressources	
6.1 : Mise à disposition des ressources	7.1.1 Généralités	
6.2 : Ressources humaines	7.1.2 Ressources humaines	
6.3 Infrastructures	7.1.3 Infrastructure	

6.4 Environnement de travail	7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus	Changement au niveau de structure
7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure	
6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation	7.1.6 Connaissances organisationnelles	
6.2 Ressources humaines	7.2 Compétences	
6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation	7.3 Sensibilisation	
5.5 Responsabilité, autorité et communication	7.4 Communication	
7.2.3 Communication avec les clients		
4.2 Exigences relatives à la documentation	7.5 Informations documentées	
4.2.1 Généralités	7.5.1 Généralités	
4.2.3 Maîtrise documents	7.5.2 Création et mise à jour Des informations documentées	
4.2.3 Maîtrise des documents	7.5.3 Maîtrise des informations documentées	
Chapitre7 : Réalisation du produit	Chapitre8 : Réalisation des activités opérationnelles	Renforcé
7.1 Planification de la réalisation du produit	8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> La réalisation est étendue : on se focalise plus uniquement sur le produit mais sur l'ensemble des activités opérationnelles
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	8.2 Exigences relatives aux produits et services	
7.2.3 Communication avec les clients	8.2.1 Communication avec les clients	
7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit	8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services	
7.2.2 Revue des exigences relatives au produit	8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services	
	8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits et services	
7.3 Conception et développement	8.3 Conception et développement des produits et services	
	8.3.1 Généralités	
7.3.1 Planification de la conception et du	8.3.2 Planification de la conception et du	

développement	développement	<ul style="list-style-type: none"> la maîtrise des équipements de surveillance et de mesure est elle aussi affectée au chapitre support.
7.3.2 Éléments d'entrée de la conception et du développement	8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement	
7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement	8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement	
7.3.3 Éléments de sortie de la conception et du développement	8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement	
7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement	8.3.6 Modifications de la conception et du développement	
7.4 Achats	8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	
7.4.1 Processus d'achat	8.4.1 Généralités	
7.4.3 Vérification du produit acheté	8.4.2 Type et étendue de la maîtrise	<p>Changement au niveau de structure</p>
7.4.2 Informations relatives aux achats	8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes	
7.5 Production et préparation du service	8.5 Production et prestation de service	
7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service	8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service	
7.5.3 Identification et traçabilité	8.5.2 Identification et traçabilité	
7.5.4 Propriété du client	8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes	
7.5.5 Préservation du produit	8.5.4 Préservation	
7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service	8.5.5 Activités après livraison	
	8.5.6 Maîtrise des modifications	
	8.6 Libération des produits et services	

8.3 Maîtrise du produit non conforme	8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	
Chapitre 8 : Mesure analyse et amélioration	Chapitre 9 : Évaluation des performances	Changé
8.2 Surveillance et mesurage	9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	Changement de chapitre 8 dans : 2.8.2- Exigences relatives aux produits et services <ul style="list-style-type: none"> • Organisation des relations avec les clients, y compris la prospection, les propositions, les contrats, l'après-vente, le retour d'expérience ; • Les produits fournis aux clients doivent avoir des caractéristiques précises, garanties aux clients ; • Ces caractéristiques doivent être justifiées par rapport aux besoins et attentes des clients ; • Les offres et les commandes doivent être vérifiées et validées (revue de commande). 2.8.4 -Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes : <ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des exigences vis-à-vis des sous-traitants, qui doivent respecter les mêmes obligations que l'entreprise, sous la responsabilité de celle-ci ; • Les différentes exigences relatives aux moyens en support ont été regroupées. • Idem pour les achats de produits et
Surveillance et mesurage	9.1.1 Généralités	
8.2.1 Satisfaction du client	9.1.2 Satisfaction du client	
8.4 Analyse des données	9.1.3 Analyse et évaluation	
8.2.2 Audit interne	9.2 Audit interne	
5.6 Revue de direction	9.3 Revue de direction	
5.6.1 Généralités	9.3.1 Généralités	
5.6.2 Eléments d'entrée de la revue	9.3.2 Eléments d'entrée de la revue de direction	
5.6.3 Eléments de sortie de la revue	9.3.3 Eléments de sortie de la revue de direction	
8.5 Amélioration	Chapitre10 : Amélioration	
8.5.1 Amélioration continue	10.1 Généralités	
8.3 Maîtrise du produit non conforme	10.2 Non-conformité et action corrective	
8.5.2 Actions correctives		
8.5.1 Amélioration continue	10.3 Amélioration continue	

		<p>services contribuant aux fournitures aux clients, qui doivent apporter toutes garanties de qualité (sélection initiale des fournisseurs et des produits, contrôle, traitement des non-conformités).</p> <p>Changement au niveau de structure</p>
--	--	--

Tableau 3 : Correspondance entre ISO Version 2008 et ISO Version 2015.

II. Plan d'action suite aux nouvelles exigences de l'ISO 9001 Version 2015 :

Actions selon la Norme ISO 9001 Version 2015	Processus Concerné	Responsable	Echéance de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> Analyse des besoins et attentes des clients et partenaires pour justifier la politique qualité et le SMQ ; Analyse du contexte interne (personnel, valeurs, technologies, risques...) pour justifier les orientations adoptées ; Traiter les processus concourant à la réalisation du personnel (notamment le chapitre 8 : conception et développement) ; Mobiliser et sensibiliser le personnel sur la qualité. 	Tous les processus de l'entreprise	Direction Responsable Qualité et Pilote Processus	08 et 09 /2017
<ul style="list-style-type: none"> La Direction doit démontrer son engagement vis-à-vis de la démarche qualité et de la satisfaction des clients. 	Direction	Direction et Responsable Qualité	09/2017

<ul style="list-style-type: none"> • Organiser de façon précise les dispositions nécessaires pour mettre en œuvre la politique qualité : objectifs qualité, définition des méthodes et des actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs et la tenue à jour du système qualité ; • Adapter en permanence les dispositifs et les actions qualité aux risques et aux opportunités. 	Tous les processus de l'entreprise	Direction Responsable Qualité	10/2017
<ul style="list-style-type: none"> • Organiser les relations avec les clients, y compris la prospection, les propositions, les contrats, l'après-vente et le retour d'expérience ; • Les produits fournis aux clients doivent avoir des caractéristiques précises, garanties aux clients ; • Ces caractéristiques doivent être justifiées par rapport aux besoins et attentes des clients ; • Les offres et les commandes doivent être vérifiées et validées (revue de commande). 	Commercial/ Supply- chain	Direction Responsable Qualité Responsable Commercial Responsable Supply- chain	11/2017
<ul style="list-style-type: none"> • Revoir les exigences vis-à-vis des sous-traitants, qui doivent respecter les mêmes obligations que l'entreprise. 	Processus Achat et Management Qualité	Responsable Achat Responsable Qualité	12/2017

Tableau 4 : Plan d'action suite aux nouvelles exigences de l'ISO 9001 Version 2015 :

CONCLUSION :

Instaurer la qualité au sein des entreprises est un projet à grande valeur ajoutée qui nécessite aussi bien l'adhésion de la Direction qu'une forte implication du personnel.

Le travail effectué pendant la période du stage m'a permis de comprendre les différents chapitres de l'ISO 9001 Version 2008 et l'ISO 9001 Version 2015.

Ensuite, la comparaison de l'ancienne version de l'ISO 9001 avec la nouvelle m'a permis de déterminer les chapitres qui ont changé pour faire un plan d'action suite aux nouvelles exigences de l'ISO 9001 Version 2015.

Enfin, Ce stage m'a aidé de développer aussi des compétences concernant la mise en place des démarches qualités en milieu industriel, le management des projets et la communication sur des résultats innovants.

Fort de cette expérience et en réponse à ses enjeux, j'aimerais beaucoup par la suite essayer de m'orienter via un prochain stage, vers le secteur du contrôle de qualité avec des connaissances de plus, et un important développement d'avenir ...

ANNEXES

Annexe 1 : Structure des Normes ISO 9001 Version 2008 et 2015 :

ISO 9001 Version 2008	ISO 9001 Version 2015
Chapitre 0 : Introduction	Chapitre 0 : Introduction
Chapitre 1 : Domaine d'application	Chapitre 1 : Domaine d'application
Chapitre 2 : Référence normative	Chapitre 2 : Référence normative
Chapitre 3 : Termes et définitions	Chapitre 3 : Termes et définitions
Chapitre 4 : Système Management Qualité	Chapitre 4 : Contexte de l'organisme
Chapitre 5 : Responsabilité de la direction	Chapitre 5 : Leadership
Chapitre 6 : Management de ressources	Chapitre 6 : Planification
Chapitre 7 : Réalisation des produits	Chapitre 7 : Support
Chapitre 8 : Mesures, analyses et amélioration	Chapitre 8 : Réalisation des activités
	Chapitre 9 : Evaluation des performances
	Chapitre 10 : Amélioration

Annexe 2 : Différence en terminologie entre ISO 9001 : 2008 et L'ISO 9001 :2015 :

ISO 9001 :2008	ISO 9001 :2015
Produits	Produits et service
Documentation, manuel de qualité, procédures documentées ; enregistrement, instructions.	Information documentées
Environnement de travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus
Equipement de suivi et de mesure	Ressources de suivi et de mesure
Produits acheté	Produits et services fournis par des prestataires externes
Fournisseur	Prestataire externe
Equipement pour la surveillance et mesure	Ressources pour la surveillance et la mesure.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE ET

WEBOGRAPHIQUE

- [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001-2015 -
how to use it.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001-2015_-_how_to_use_it.pdf)
- <http://groupe.afnor.org/produits-editions/bivi/FDIS%20ISO%209000%20F.pdf>
- http://www.qualite-info.net/Fichespratiques/FP_ISO9001_2015.pdf
- [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001 -
moving from 2008 to 2015.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_9001_-_moving_from_2008_to_2015.pdf)
- [http://www.utc.fr/~mastermq/public/publications/qualite et management/MQ_
M2/2015-2016/MIM_stages/BENSAID Mohamed Zakaria/](http://www.utc.fr/~mastermq/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2015-2016/MIM_stages/BENSAID_Mohamed_Zakaria/)
- [https://www.pqb.fr/page-nouveautes-sur-la-norme-iso-9001-version-2015-
systeme-de-management-de-la-qualite.php](https://www.pqb.fr/page-nouveautes-sur-la-norme-iso-9001-version-2015-systeme-de-management-de-la-qualite.php)
- <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v2:fr>
- [Au cœur de l'ISO 9001:2015 : une passerelle pour l'excellence](#)
- [Management stratégique et management de la qualité – Les apports de la version 2015 de la norme NF EN ISO 9001 »](#)
- [Le grande livre de responsable de qualité](#)