

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministere de l'enseignement superieur et de la recherche scientifique

Universite De Constantine (03)
Faculte D'architecture Et D'urbanisme

جامعة قسنطينة (03)
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع

DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS

N° d'ordre.....

Série.....

Mémoire

Pour l'obtention du diplôme de MASTER « MANAGEMENT DE PROJETS »

Thème :

**Une démarche qualité pour la mise en place d'un
système de management de la qualité conforme à la
norme ISO 9001 v2015**

Cas d'étude : L'entreprise SARL TOTAL COMFORT « STC »

Dirigé par : Mme G. SIFI BERKANE

Membres du Jury :
Mr N.BOULKADID
Mme N.BAKA

Présenté par :
Mlle BOURSAS Rihab

Année Universitaire 2019/2020

Session : Septembre 2020

Table des matières

Dédicace	I
Remercîment	II
Table des matières	III
Liste des figures	VI
Liste des tableaux	VII
Abréviations	VIII
Introduction générale	IX
<i>Problématique</i>	<i>IX</i>
<i>Hypothèse</i>	<i>X</i>
<i>Les objectifs</i>	<i>X</i>
<i>Méthodologie de travail</i>	<i>X</i>

Chapitre I : Approche conceptuelle thématique et managériale

Introduction	1
<i>I.1. Entreprise</i>	<i>1</i>
I.1.1. Définition de l'entreprise	1
I.1.2. Caractéristiques	1
I.1.3. Les finalités de l'entreprise	2
I.1.4. Structure de l'entreprise	2
I.1.5. Classification des entreprises	3
I.1.5.1. La classification selon la nature économique.....	3
I.1.5.2. La classification selon la taille	4
I.1.5.3. La classification juridique	5
I.1.7. Les entreprises de bâtiments	6
I.1.8. certification des entreprises	6
<i>I.2. La norme ISO 9001 : 2015</i>	<i>8</i>
I.2.1. Généralités.....	8
I.2.2. Présentation de l'ISO 9001 version 2015.....	9
I.2.3. Historique de la norme ISO 9001.....	9
I.2.4. L'importance d'ISO 9001	10
I.2.5. La structure de la norme.....	10
<i>I.3. Système de management de la qualité</i>	<i>21</i>
I.3.1 Présentation :.....	21

I.3.2	Le système documentaire du SMQ	21
I.3.3	Les approches de construction d'un SMQ	23
I.3.4.	Les avantages du SMQ.....	26
I.4.	La certification ISO 9001 version 2015	26
I.4.1.	Présentation	26
I.4.2.	Les instituts responsables de la certification	27
I.4.3.	Les grandes étapes pour obtenir la certification ISO 9001	29
Conclusion :		30

Chapitre II : Approche analytique et managériale de l'entreprise

Introduction	31
Volet 1 : Approche analytique	31
II. 1. 1 Présentation de l'entreprise.....	31
II.1. 2 Domaines d'activités.....	32
II.1. 3 Les filiales de l'entreprise STC.....	35
Volet 2 : Approche managériale	36
II. 2. 1 Diagnostic interne	36
A. Analyse organisationnelle de l'entreprise :	36
B. Analyse des projets réalisés par l'entreprise.....	38
C. Les ressources humaines	43
a) Analyse quantitative	43
b) Analyse qualitative	44
D. Les ressources matérielles :	45
II. 2. 1 Diagnostic externe	47
A) Analyse du macro-environnement	47
B) Analyse du micro-environnement.....	48
II.2. 3 Situation de l'entreprise par l'analyse SWOT	50
Conclusion :	53

Chapitre III : Approche application managériale

Introduction	54
III.1 Phase pré-opérationnel.....	54
III.1.1 Les objectifs du projet	54
III.1.2 Les enjeux du projet	54

III.1.3	Les acteurs du projet	55
III.1.4	Les étapes du projet.....	56
III.1.5	Le planning de projet.....	57
III.1.6	Estimation des couts.....	57
III.1.7	Analyse des risques liés au projet	57
III.1.8	Les livrables	61
III.2	<i>La mise en œuvre de la démarche</i>	62
III.2.1	Diagnostic qualité.....	62
<i>III.2.2</i>	<i>Mise en place du plan d'action</i>	<i>67</i>
A.	Plan d'action qualité	67
B.	L'exécution du plan d'action.....	79
III.2.3	Evaluation et vérification	101
III.2.4	Amélioration.....	104
III.2.5	Audit de certification.....	104
	Conclusion.....	105
	Conclusion générale	106
	Bibliographie.....	107
	Les annexes	109

Résumé

Le présent mémoire, a pour objet de lancer une initiation à la mise en place du système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 Version 2015 au sein de l'entreprise cas d'étude SARL TOTAL COMFORT. L'objectif général est d'accompagner l'équipe de l'entreprise jusqu'à la certification de cette norme.

Ce mémoire est réparti en trois chapitres principaux. Le premier chapitre résume une étude bibliographique sur la norme ISO 9001 :2015, plus spécifiquement celui relatif au système de management qualité. Le deuxième présente les analyses et les diagnostics qui ont pour objectifs de ressortir les problèmes et les opportunités de l'entreprise STC. Le dernier chapitre prépare et détaille la mise en place d'un système de management qualité dans l'entreprise STC à travers une démarche qualité. Chaque étape de la démarche est considérée comme essentielle pour réussir ce projet.

Mots clés : Projet – SMQ - Certification - conformité - Exigence - Amélioration continue - Client - ISO 9001 :2015

الملخص

الغرض من هذه المذكرة هو تنفيذ نظام إدارة الجودة وفقاً لمعيار ISO 9001 الصادر سنة 2015 داخل شركة SARL TOTAL COMFORT. الهدف الرئيسي هو مرافقة فريق عمل STC إلى حدود التوشيح بالشهادة.

هذه المذكرة مقسمة إلى ثلاثة فصول رئيسية. يلخص الفصل الأول دراسة بيبليوغرافية حول معيار ISO 9001: 2015، وبشكل أكثر تحديداً تلك المتعلقة بنظام إدارة الجودة. يعرض الثاني التحليلات والتشخيصات التي تهدف إلى تسليط الضوء على مشاكل الشركة STC. الفصل الأخير يبين لنا الاستعداد ويفصل منهجية إنشاء نظام إدارة الجودة في شركة STC من خلال نهج الجودة. تعتبر كل خطوة في العملية ضرورية لنجاح هذا المشروع.

الكلمات المفتاحية: نظام إدارة - الجودة-شهادة- الامتثال-المتطلبات-التحسين المستمر-العمل-ISO 9001: 2015