

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REpubLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Salah Bounider Constantine (03)
Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

جامعة صالح بونيدر قسنطينة (03)
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع
DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS

N° d'ordre....

Série.....

Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de
MASTER
« MANAGEMENT DE PROJETS »

Thème :

**EVALUATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA
QUALITE (SMQ) APPLIQUE DANS L'ENTREPRISE
COSIDER « POLE M41 »**

**Cas d'étude : PARACHEVEMENT ET REPARATION DU TUNNEL T1 DJEBEL EL
OUAHCH COSNTANTINE**

Encadré par :

- Pr SASSI BOUDMAGH Souad

Présenté par :

BOUDERSA Abd El Mohsine

Table des matières

TABLE DES MATIERES.....	I
LISTE DES FIGURES.....	VI
LISTE DES TABLEAUX.....	VII
LISTE DES D'ABREVEATION	VIII
INTRODUCTION GENERALE.....	1
PROBLEMATIQUE.....	3
OBJECTIF DE L'ETUDE.....	3
METHODOLOGIE ET OUTILS.....	4
CHAPITRE I : Approche Thématique	
Introduction	5
I. Généralités Sur Les Tunnels.....	6
1) Définitions et concepts.....	6
2) Classification Des Tunnels.....	6
a) Classification des tunnels selon leurs profondeurs.....	6
b) Classification des tunnels selon leur fonctionnement.....	7
c) Classification selon la forme de section.....	7
II. Présentation du Secteur des travaux publics.....	8
1) Les orientations du SNAT.....	9
a) Objectifs.....	9
b) Programme d'action	9
c) Actions d'accompagnement.....	9
2) Les éléments de la stratégie sectorielle et les objectifs visés.....	11
3) Le phasage de la démarche sectorielle.....	12
Conclusion	13
CHAPITRE II : Approche Managériale	
Introduction.....	14
I. Présentation du SMQ et de la norme ISO 9001 version 2015.....	15
1) Définitions et concepts.....	15
2) Système De Management De La Qualité.....	15
Introduction au management de la qualité.....	15
a) Présentation du SMQ.....	16
3) Management De La Qualité Selon La Norme Iso 9001 : 2015.....	16
Introduction.....	16
a) Définition.....	16
b) Historique de la norme.....	16
c) Les avantages de la norme.....	17
d) Les sept principes de la norme ISO 9001.....	18
e) Comment obtenir la certification ISO 9001.....	19
4) Approche processus.....	20
a) Cycle PDCA.....	22
5) Approche par les risques.....	23
6) Informations Documentées De La Norme Iso 9001 Version 2015.....	24
a) Manuel QHSE.....	25

b) Procédures générales.....	25
c) Procédure opérationnelles, instructions, modes opératoires.....	25
d) Enregistrements, indicateurs, documents de références.....	25
7) Plan d'Assurance Qualité.....	26
a) Plan de Contrôle et d'essais.....	26
8) L'outil d'autodiagnostic.....	26
Conclusion	30

CHAPITRE III : Cas d'étude - Approche analytique

Introduction	31
I. Genèse de projet.....	32
II. Présentation de projet.....	33
1) Fiche technique du projet.....	33
2) Consistance des travaux.....	33
3) Principales zones d'intervention.....	34
4) Phasage des travaux.....	34
5) Le projet en termes de délai.....	35
III. Présentation des principaux intervenants.....	36
IV. Tableau synoptique.....	38
V. Groupe Cosider.....	41
1) Fiche D'identité De L'organisation.....	41
2) Historique.....	41
3) Organigramme.....	42
4) La politique du Groupe COSIDER concernant le management de qualité.....	42
5) La certification ISO 9001 :2015 du Groupe Cosider.....	43
VI. Cosider Travaux Publics.....	44
1) Présentation Et Organigramme.....	44
VII. Le Projet « Pole M41 ».....	45
1) Présentation Et Organigramme.....	45
2) Informations Documentées De La Norme Iso 9001 Version 2015.....	45
3) La Structure Documentaire Du Pole M41.....	46
a) Manuel QHSE.....	46
b) Plan d'Assurance Qualité.....	47
i. Plan d'Assurance Qualité du sous-traitant TREVI.....	48
ii. Plan De Contrôle Et D'essais Des Différentes Etapes Du Projet.....	49
c) Les Procédures De Réalisation.....	49
d) Procédure opérationnelles, instructions, modes opératoires.....	50
4) Approche processus.....	52
a) Procédure de recrutement.....	53
b) Procédure de formation et d'évaluation des compétences.....	54
c) Procédure d'évaluation des fournisseurs et sous-traitants.....	55
d) Procédure des Achats.....	57
e) Procédure pour la Planification des projets.....	59
f) Procédure de maitrise du produit non conforme et les actions correctives et opportunité d'amélioration.....	60
g) Procédure d'Audit interne du SMI et d'Evaluation de la Conformité aux Exigences.....	62
i. Programmation de l'audit.....	63

ii.	Planification et préparation de l'audit.....	63
iii.	Réalisation de l'Audit.....	64
iv.	Rédaction, diffusion du rapport d'audit et suivi de l'audit.....	65
v.	Audit.....	66
5)	Approche risque.....	68
a)	identification des risques.....	69
b)	Analyse des risques.....	69
c)	Evaluation des risques et planification des actions.....	70
6)	Evaluation De La Maturation Et L'efficacité Du Système Management Qualité..	73
a)	Diagnostic de l'existant.....	73
b)	Plan d'action.....	79
	Conclusion	81
	CONCLUSION GENERALE	82
	BIBLIOGRAPHIE.....	83
	ANNEXE	84
	RESUME.....	115

Résumé :

Aujourd'hui le Système de Management Qualité s'impose à toute entreprise désireuse de satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante, tout en étant aussi compétitive. Leur survie y va de l'installation SMQ formelle en leur sein, impliquant ainsi tous les acteurs.

A travers ce travail nous souhaitons éclairer la norme ISO 9001 : 2015, notre projet est pour objectif de vérifier le degré d'application des exigences de la norme.

Notre étude est basée sur deux Approche : Approche Processus et Approche Risque.

Mots clés :

Système de management de la Qualité - Entreprise - Clientèle – compétitive – La Norme ISO 9001 – Approche – Processus – Risque.

الملخص:

اليوم، يعد نظام إدارة الجودة ضروريًا لأي شركة ترغب في إرضاء العملاء الذي يزداد الطلب عليها، مع كونها تنافسية أيضًا. من خلال هذا العمل نرغب في التعريف بالمعيار ISO 9001:2015. تتمثل مهمتنا في مراقبة مدى احترام إدارة مشروع القطب M41 التابع لشركة كوسيدار أشغال عمومية لمتطلبات المعيار ISO 9001:2015 ودرجة تطبيقها لتوجيهات المعيار، دراستنا تستند على نهجين وهما العملياتي والأخطار.

الكلمات المفتاحية:

نظام إدارة الجودة - شركة - الزبائن - تنافسية - المعيار ISO 9001 - النهج - عملية - أخطار.

Abstract:

Today, the Quality Management System is essential for any company wishing to satisfy an increasingly demanding clientele, while also being competitive.

Through this work we wish to enlighten the ISO 9001: 2015 standard, our mission is to check the degree of application of the requirements of the standard.

Our study is based on two Approach: Process Approach and Risk Approach.

Key Word:

The Quality Management System - Company - Clientele – competitive – The ISO 9001: 2015 standard – Approach – Process – Risk.