

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLICUE 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

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

Thème :

**La certification ISO 9001 :2015 et son influence sur la qualité
d'un projet de construction**

Cas d'études :

Entreprise : COSIDER Construction pôle 114

Projet : 400 logements promotionnels, services et commerce, Constantine

Présenté par : M^{lle} GHAZI Adraa

Dirigé par :

Membres du Jury :

Président : Ms N.BOULKADID

Examinatrice : Mme N.BAKA

Examinatrice : Mme W.MERABAT

Mme SIFI BERKANE .G

Table des matières

Dédicace

Remercîments

Table des matières

Table des matières.....	II
Liste : des figures, des tableaux, des graphes	VII
Introduction générale & problématique	XII
Hypothèse	XIII
Méthodologie de recherche	XV

Chapitre I : Approche théorique

Introduction :	02
I.1 Le logement promotionnel :	02
I.1.1 la définition du logement promotionnel :	02
I.1.2 Déroulement d'une opération de la promotion immobilière :	04
I.1.3 Le profil de la promotion immobilière « COSIDER PROMOTION » :.....	05
I.2 Projet de construction :	05
I. I.2.1. Définition d'un projet de construction :	05
I I.2.2 Le management de projet :	06
I.2.3 Le système de management intégré :	07
I I.2.4 Le système de management qualité :	09
I.2.4.1 La qualité :	09
I.2.4.2 Le management de la qualité :	09
I.2.4.3 Le processus qualité :	09
I.2.5 La norme iso 9001 v2015 :	10

I.2.5.1 Généralité :	10
I.2.5.2 Les principes la de la norme 9001 :2015 :	11
I.2.5.3 L'approche processus :	13
I.2.5.4 Le cycle PDCA :	13
I.2.5.5 L'approche par les risques :	14
I.2.5.6 Les exigences de la norme ISO 9001 V2015 :	15
I.3 La certification :	15
I.3.1 La certification d'une entreprise :	15
I.3.1.1 Définition d'une entreprise de construction :	15
I.3.1.2 Le principe d'une certification :	16
I.3.1.3 Les avantages de l'obtention d'une certification :	16
I.3.2 Les institutions responsables de la certification en Algérie :	16
I.3.2.1 Organisation internationale de normalisation (ISO) :	16
I.3.2.2 L'institut Algérien de Normalisation : (IANOR)	17
I.3.2.3 L'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification.....	18
I.3.3 La préparation de la certification au sein de l'entreprise :	19
I.3.3.1 L'objectif de certification :	19
I.3.3.2 Les étapes de la certification :	19
I.3.4 Le processus de certification :	22
I.3.4.1 L'offre de certification :	22
I.3.5 L'audit de renouvellement :	27
I.4 Les outils et les méthodes :	29
I.4.1 Construction d'un système documentaire :	29
I.4.1.1 La pyramide documentaire :	29

I.4.1.2 Manuel qualité :	30
I.4.1.3 Les processus :	30
I.4.1.3 Les procédures :	32
I.4.1.4 Les enregistrements :	32
I.4.2 Outils et méthodes d'intervention :	33
I.4.2.1 La méthode PDCA :	33
I.4.2.2 Démarche de diagnostic :	33
I.4.2.3 Démarche de progrès :	35
Conclusion :	36

Chapitre II : Approche Analytique

Introduction :	38
II.1 L'entreprise de réalisation COSIDER Construction.....	38
II.1.1 La présentation de l'entreprise :	38
II.1.2 Certifications et références :	39
II.1.3 Domaine d'application :	39
II.1.4 Contexte de l'entreprise :.....	40
II.1.5 Types de processus :.....	40
II.2 La présentation du projet de cas d'études :.....	42
II.2.1 Préambule :.....	42
II.2.2 Localisation du site de projet :.....	42
II.2.3 La présentation de projet :.....	43
II.2.4 Les intervenants du projet :.....	46
II.2.5 Fiche technique du lot réalisé par COSIDER Construction :.....	49
II.2.6 Le tableau synoptique.....	49
Conclusion :.....	59

Chapitre III : Approche Managériale

Introduction :	61
III.1 Phase 1 : La démarche de certification :.....	62
III.1.1. La démarche de diagnostic 1 :.....	64
III.1.1.1 La situation de l'entreprise dans le cycle de certification :.....	64
III.1.1.2 les engagements de l'entreprise pour obtenir et garder la certification : (audits internes).....	66
III.1.1.2.1 le système documentaire :.....	67
III.1.1.2.2 Etablir un système documentaire :.....	68
III.1.1.2.3 Contrôler le système documentaire :.....	69
III.1.1.2.4 Améliorer le système documentaire :.....	70
III.1.1.3 Les engagements de l'organisme certificateur pour accorder la certification :....	80
III.1.1.3.1 : réaliser un audit de suivi 1 :.....	80
III.1.1.3.2 réaliser l'audit de suivi 2 :.....	83
III.1.1.3.3 réaliser l'audit de renouvellement :.....	84
III.1.2 La démarche de progrès 1 :.....	85
III.1.2.1 Les résultats de diagnostic :	85
III.1.2.2 le plan d'action de renouvellement :.....	85
III.2 Phase 2 : la maîtrise des activités opérationnelles :.....	93
III.2.1 La démarche de diagnostic 2 :.....	96
III.2.1.1 la maîtrise des processus opérationnels :.....	96
III.2.1.2 identification des processus opérationnels au niveau de projet :.....	130
III.2.1.3 La maîtrise du processus de réalisation des ouvrages :.....	131
III.2.1.3.1 détermination des procédures liées au processus :.....	132
III.2.1.3.2 La réalisation de projet :.....	133

III.2.1.3.3 Contrôle du produit :.....	135
III.2.1.3.4 traitements des non conformités :.....	136
III.2.1.4 La maîtrise des produits non conformes :.....	139
III.2.1.4.1 Réception de réclamation :.....	140
III.2.1.4.2 Identification et enregistrement du PNC :.....	140
III.2.1.4.2 Analyse de la situation :.....	141
III.2.1.4.3 traitement PNC :.....	142
III.2.2 Démarche de progrès 2 :.....	145
III.2.2.1 Les résultats de diagnostic :.....	145
III.2.2.2 les plans de progrès :.....	145
CONCLUSION GENERALE	148
Biographie.....	150