

**République Algérienne Démocratique et populaire**  
**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**  
**Ministère de L'enseignement supérieur et de la recherche scientifique**

**Université Mohamed Khider – Biskra**

**Faculté des Sciences et de la technologie**

**Département d'architecture**

**Spécialité: Management des Projets de Construction**

**Niveau: M2**

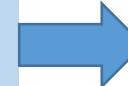
**Matière: Maitrise des risques**

**- L'approche risque  
- La norme ISO 9001:2015**

## **Compréhension de l'organisation et le contexte de la norme l'ISO 9001: 2015**

Selon le paragraphe 4.1 de la norme ISO 9001 :2015. La prise en compte des besoins et des attentes des parties intéressées impose aux organisations d'identifier et de comprendre les exigences et préoccupations des parties prenantes pour leur système de management.

**1/ Pourquoi comprendre le contexte?**



C'est pour assurer que l'organisme à une vision claire de son environnement global. Cela inclut les éléments susceptibles d'influencer son système de management de la qualité, ses produits ses services, et sa capacités de satisfaire les clients.

**2/Identifier les facteurs externes et internes**



La norme ISO 9001 précise que l'organisation doit identifier et surveiller à la fois les facteurs externes et internes pertinents .

## Facteurs externes

### 1. Environnement économique

Les conditions du marché, la concurrence, et les tendances économiques

### 2. Législation et réglementation

Les lois ou règles affectant le fonctionnement de l'organisation

### 3. Technologie

Les progrès technologiques ou les changements dans les outils disponibles qui peuvent affecter les processus.

### 4. Environnement social et culturel

Les attentes de la société, les normes culturelles, et les préférences des clients, affectant la perception des productions ou services.

### 5. Environnement naturel

Les facteurs environnementaux qui peuvent affecter la réputation de l'entreprise.

## Facteurs internes

### 1. Valeurs et cultures organisationnelles

Les attitudes, valeurs et normes qui régissent les comportements au sein de l'entreprise.

### 3. Structure organisationnelle

La manière dont l'organisation est structurée et comment elle fonctionne en interne au objectif stratégique.

### 2. Performances et capacités

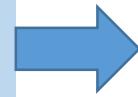
Les compétences du personnel, la technologie utilisé, les processus existants et les ressources matérielles et immatérielles.

### 4. Objectif stratégique

les buts et la stratégie de l'organisation qui influence les décisions et les priorités .  
.

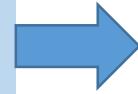
## Le paragraphe 4.2 de la norme ISO 9001:2015 « **Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées** ».

### 3/ Surveillance et révision



L'organisme doit être surveiller et réviser périodiquement ces facteurs, les raisons incluent s'adapter au changement dans l'environnement, s'assurer que les objectifs de qualité restent pertinents par rapport aux défauts actuels. Cette surveillance continue garantit que l'organisation reste aligné avec son contexte et adapte son système de management de la qualité.

### 4/ Faire l'analyse



- 1-Analyse PESTEL (politique économique, sociologique, technologique, environnemental, légal).
- 2- Analyse SWOT,
- 3- Revue des processus interne et vérifier leur pertinence par rapport aux attentes du marché.
- 4- Entretien et réunion avec les parties prenantes, les employés, les gestionnaires pour recueillir des informations sur les évolutions externes concrets.

Le paragraphe 4.2 de la norme ISO 9001:2015 « **Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées** ».

### **Pourquoi comprendre les parties intéressées?**

1

C'est pour garantir la conformité aux exigences de qualité et la satisfaction des parties concernées. Ces parties peuvent influencer le succès ou l'échec de l'organisation.

2

### **Identifier les parties intéressées**

Elles sont toutes les personnes ou groupes pouvant affecter ou être affecté par les activités de l'organisme.

**3**

### **Déterminer les besoins et les attentes les parties intéressées**

Déterminer les besoins et les attentes spécifiques des parties intéressées.

**4**

### **Surveillance et mis à jour**

Les besoins et les attentes des parties intéressées ne sont pas statiques. La norme exige donc que l'organisation surveille et mettre à jour ces besoins et attente de façon continue.

## **Les parties intéressées:**

- 1- Clients:** ils sont au centre du système de qualité. Comprendre leur besoins est essentiel pour assurer leur satisfaction.
- 2- Employés:** ce sont les acteurs internes de l'organisation. Leur engagement et leur compétence influencent directement la qualité des produits et services.
- 3- Fournisseurs et partenaires:** la qualité des produits et services fournis par les partenaires externes a un impact direct sur le produit final de l'organisation.
- 4- Propriétaires et actionnaires:** ils ont des attentes en matière de rentabilité, de développement et de continuité de l'organisation.
- 5- Organisation de réglementation:** ils imposent des exigences légales et réglementaires que l'organisme doit respecter pour opérer en toute conformité.
- 6- Communauté et société:** la responsabilité sociale et environnementale est plus en plus importante. La société s'attend souvent à ce que les organisations agissent de manière responsable et éthique.

## **Comment procéder aux besoins et aux attentes spécifiques des parties intéressées?**

- 1- Dialogue et communication:** échanger avec les parties intéressées pour comprendre leurs attentes.
- 2- Analyse des exigences:** passer en revue les exigences contractuelles, les réglementations et les attentes implicites et explicites des clients et autres parties
- 3- Documentations:** il est recommandé de documenter les besoins et les attentes des parties intéressées pour assurer que l'organisation peut s'y référer et vérifier qu'elle les respecte.

## **Système de management de la qualité et ses processus**

Le paragraphe 4.3 de la norme ISO 9001 intitulé «**Détermination du périmètre du domaine d'application du système de management de la qualité (SMQ)**». C'est-à-dire les limites et le champ d'application de son système de management de la qualité (SMQ).

### **1. Définir le domaine d'application**

signifie déterminer quelle partie des activités de l'organisation est couverte par le système de management de qualité

### **2. Facteur à considérer**

Pour déterminer le domaine d'application, la norme recommande de tenir compte de plusieurs

### **3. Documenter le domaine d'application**

Dès que le domaine d'application déterminé, il doit être documenté de manière claire et concise.

## **Activités et processus concernés:** quels processus produits ou services sont inclus dans SMQ

### **Sites géographiques:**

Si l'organisation opère sur plusieurs sites, il est important de préciser si le SQM s'applique à tous les sites ou uniquement à certains.

### **Exclusions:**

Certaines exigences de norme peuvent ne pas être applicables à toutes les organisations. L'organisation peut exclure certaines parties de la norme, mais elle doit justifier ces exclusions.

## **Le contexte de l'organisation:**

C'est-à-dire les influences internes et externes identifiées au paragraphe 4.1

## **Les besoins et attentes des parties intéressées:**

Comme décrit dans le paragraphe 4.2.

## **Les produits et services fournis:**

le domaine d'application doit couvrir tous les produits et services que l'organisation propose, en fonction de ce qui est pertinent pour le SMQ.

## **Système de management de la qualité et ses processus**

Le paragraphe 4,4 de la norme ISO 9001 est l'une des pierres angulaires de la norme. Il exige que l'organisation établisse, mette en œuvre, maintienne et améliore continuellement un système de management de la qualité (SMQ) basé sur des processus clairs et définis.

L'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de management de la qualité y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences de la présente Norme internationale.

### **Explication**

**1-Définir les processus du système de management de qualité:** pour mettre en place un système de management de la qualité efficace. **les processus d'un SQM incluent la planification, la production, le contrôle qualité, la gestion des ressources humaines, la gestion des risques...etc.**

**2-Définir les interactions entre les processus:** il est important de définir les interactions entre les processus. **Ex de processus; Ex: interactions et indépendances; le processus d'approvisionnement est lié au processus de production, car il doit fournir les matériaux nécessaires à la fabrication.**

## **Les processus de la qualité (SMQ):**

**1- La planification**

**2- La production**

**3- Le contrôle**

**4- La gestion des ressources humaines**

**5- La gestion des risques**

**6- Interaction entre les processus**

**3-Spécifier les entrées et les sorties de chaque processus:** l'organisation doit définir les sorties pour clarifier ce qui est nécessaire pour démarrer le processus (entrées) et ce qui est produit ou délivré à la fin (sortie). Ex: Pour un processus de production, les entrées peuvent inclure les matières premières e les spécifications du produit, tandis que les sortie sont les produits finis prêts pour le contrôle qualité.

**4-Etablir des critères de surveillance et de mesure:** l'organisation doit définir des critère de surveillance et des moyens de mesures pour évaluer l'efficacité de chaque processus. Ex: pour un processus de production, l'organisation pourrait surveiller le taux de rejet des produits, la productivité, ou le taux de conformité des produits.

**5- Attribuer des set responsabilités:** l'organisation doit veiller à ce que chaque processus dispose des ressources nécessaires, qu'il s'agisse de main-d'œuvre, de matériel, d'équipement ou d'information. Ex: l'organisation doit s'assurer que le personnel formé et les outil de mesure sont disponible, et qu'un responsable est désigné pour assurer le bon déroulement du processus.

**6-Identifier les risques et opportunités:** chaque processus doit être évalué pour identifier les risques qui pourraient nuire à sa pertinence, ainsi que les opportunités d'amélioration. Ex: dans un processus d'approvisionnement un risque pourrait être une pénurie de matière première. L'organisation peut prévoir des fournisseurs alternatifs comme mesure d'atténuation.

**7-Evaluer et mettre en œuvre les modifications requises:** en plus de définir, mettre en œuvre et surveiller les processus, l'organisation doit également évaluer ces processus pour vérifier si elles produisent les résultats attendus. Ex: Supposons qu'un processus de production rencontre des retards réguliers. Après évaluation, il peut être nécessaire de réorganiser le flux de travail.

**8-Amélioration des ressources et le système de management de la qualité:** l'amélioration continue est un principe fondamental de la norme ISO 9001, l'organisation est invitée à améliorer constamment ses processus et son système de management de la qualité pour accroître la satisfaction client, optimiser les performances et rester compétitive sur le marché. Ex : après l'optimisation d'un processus de fabrication de fabrication, l'organisation pourrait encore chercher des moyens de réduire les déchets, d'améliorer la durabilité ou diminuer les coûts tout en maintenant la qualité dans un esprit d'amélioration continue.

**9-Tenir à jour les informations documentées nécessaire au fonctionnement des processus:** il est nécessaire de documenter les informations clés qui sont essentielles pour le bon déroulement des processus, ces documents peuvent inclure des procédures, des instructions de travail, des critères de qualité, des spécifications de produit...etc. Ex dans une usine de fabrication, chaque étape du processus de production peut être documentée pour s'assurer que les opérations suivent des instructions précises.

**10-Conserver les informations documentées pour pouvoir la mise en œuvre des processus:** l'organisation doit conserver des enregistrements qui montrent que les processus ont été exécutés comme prévu. Cela peut inclure des rapports d'inspection, des enregistrements de maintenance, des fiches de contrôle qualité...etc. Ex: si une entreprise est auditee, elle pourrait montrer des rapports d'inspection qualité pour prouver que chaque produit a été testé conformément aux spécifications avant d'être expédié aux clients.

- **Exemple concret:** Entreprise de jouets

### **1. Processus de production:**

- Matière première (plastique, peinture...etc)
- Sortie sont les jouets finis qui respectent les normes de sécurité pour les enfants.

### **2. Interaction avec le contrôle qualité**

- Le processus de production est directement lié au processus de contrôle qualité.

### **3. Surveillance et mesure:**

- l'entreprise utilise des indicateurs de performance pour surveiller le processus de production.

### **4. Ressources et responsabilités:** l'entreprise alloue et mettre en place les ressources nécessaires au processus de production.

### **5. Risque et opportunité:** un risque identifié est l'interruption de la chaîne d'approvisionnement en plastique. Pour atténuer ce risque l'entreprise décide d'établir des partenaires avec plusieurs fournisseur afin de sécuriser l'approvisionnement.

### **6. Evaluation et amélioration des processus:** cela être concrétiser à travers la satisfaction des clients à l'égard de la qualité des jouets