



Mémoire de fin d'étude

Pour l'obtention du diplôme d'Ingénieur

Filière : Génie industriel

Spécialité : management industriel et logistique

Présenté par : - LAZOUNI Manel

- BERRACHED Choukri Mazir

Thème

**Implémentation d'une démarche qualité au  
sein d'une entreprise : chapitre 04 de la  
norme ISO 9001 :2015 .  
Cas d'étude : SARL ECOPACK**

Soutenu publiquement, le 26/06/2023, devant le jury composé de :

M. BRAHAMI Mustapha Anouar	MCA	ESSA. Tlemcen	Président
M. KAHOUADJI Housseyn	MCB	Université de Tlemcen	Encadrant
M.MALIKI Fouad	MCA	ESSA. Tlemcen	Co-encadrant
M.MEGHELLI Abdelkarim	Responsable du management de la qualité	SARL PROMEDAL	Examineur 1
Mme.BENACHENHOU Kamila	MCB	Université de Tlemcen	Examineur 2
M.BENSENANE Ziriyeb	Consultant externe	Sarl ECOPACK	Invité

Année universitaire : 2022/2023.

## Dédicace

*Je dédie ce travail à mes parents, mes beaux-parents, mes frères et belles sœurs, à mon cher mari, et toute ma famille et amis.*

[LAZOUNI Manel]

*Je dédie cet ouvrage à mes parents, à ma sœur et mon petit frère, à mes grand-mères, à mes oncles, mes tantes et cousins, à mes amis, mon binôme, à mon encadrant, tous mes professeurs, à tout Ceux qui ont partagé avec moi tous les moments d'émotion lors de la réalisation de ce travail.*

*A la mémoire de mes grands-pères BERRACHED SID AHMED et SELADJI BENABDELLAH.* [BERRACHED Mazir]

# Remerciements

C'est avec une grande émotion que je termine ce mémoire de fin d'études, et je souhaite prendre un moment pour exprimer ma sincère gratitude envers chacun de vous.

À mes parents, je vous suis infiniment reconnaissante pour votre amour inconditionnel, vos sacrifices et votre dévouement sans faille. Votre confiance en moi et votre soutien constant ont été la source de ma force et de ma persévérance pendant ces années d'études. Votre encouragement et vos précieux conseils m'ont guidée sur le chemin de la réussite, et je suis honorée d'être votre fille.

À mes beaux-parents, je tiens à exprimer ma gratitude pour votre accueil chaleureux et votre soutien indéfectible. Votre amour et votre gentillesse m'ont fait sentir comme un membre de la famille dès le premier jour. Je suis reconnaissante de pouvoir compter sur votre soutien et votre présence bienveillante, qui ont contribué à mon épanouissement personnel.

À mes frères Mahmoud et Ramiz, ainsi qu'à mes belles-sœurs Imene et Amina, je vous remercie du fond du cœur pour votre soutien et votre amitié sincère. Votre présence dans ma vie a été une source d'inspiration et de réconfort.

À mon cher mari Mohsine, je te suis infiniment reconnaissante pour ton amour, ta patience et ton soutien indéfectible. Tu as été mon pilier tout au long de ce parcours, me donnant la force et la motivation nécessaires pour aller de l'avant. Ta compréhension, ta présence et tes encouragements ont été des éléments clés de ma réussite, et je suis honorée de partager ma vie avec toi.

Je tiens également à remercier chaleureusement mon encadrant, M. KAHOUADJI Housseyn, et mon co-encadrant et chef de filière, M. Maliki Fouad, pour leur expertise, leur disponibilité tout au long de la réalisation de ce mémoire. Vos conseils éclairés, vos encouragements et vos suggestions précieuses ont grandement contribué à l'amélioration de mon travail. Je vous suis reconnaissante d'avoir partagé votre savoir et votre passion avec moi.

Je remercie M. BOUABDELLAH Mohamed directeur de l'entreprise ECOPACK pour son accueil chaleureux et ses conseils avisés. A M. BENSENANE Ziryebe pour son aide inestimable durant notre stage. Sans oublier tout le personnel et l'équipe d'ECOPACK pour leurs coopérations et leurs temps.

Un remerciement spécial va à mon binôme de mémoire, Mazir. Notre collaboration a été une expérience enrichissante et agréable. Ta perspicacité, ton dévouement et ton soutien mutuel ont été essentiels à la réussite de notre travail. Je suis honorée d'avoir pu travailler à tes côtés et de t'avoir comme partenaire dans cette aventure académique.

Je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères à tous mes amis. Ali, Chakib, Mayssa, Ryzlene et kamar. Votre présence, vos encouragements et votre amitié ont été une source d'inspiration et de réconfort tout au long de cette période. Vos mots d'encouragement, vos discussions stimulantes et votre soutien inconditionnel ont été un moteur qui m'a poussée à donner le meilleur de moi-même. Je suis profondément reconnaissante d'avoir des amis et collègues aussi exceptionnels.

Enfin, je voudrais remercier l'ensemble des membres du club ECC.

À tous ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce mémoire, je vous exprime ma profonde gratitude. Merci du fond du cœur. [LAZOUNI Manel]

Cher, parents, professeurs, encadrant et amis

Je tiens à vous exprimer ma profonde gratitude et mes sincères remerciements pour votre soutien, votre guidance et votre encouragement tout au long de mon mémoire. Votre précieuse contribution a joué un rôle essentiel dans la réussite de ce projet et dans mon parcours académique et professionnel.

À mes parents, ma sœur et mon petit frère je vous suis extrêmement reconnaissant pour votre amour inconditionnel, votre soutien constant et vos sacrifices pour me permettre d'atteindre mes objectifs. Votre soutien m'a permis de me concentrer pleinement sur mes études et de réaliser ce mémoire avec succès.

A ma binôme Manel, Je suis reconnaissant d'avoir pu compter sur toi pour relever les défis et pour surmonter les obstacles rencontrés. Ton soutien moral et ton encouragement m'ont permis de rester motivé.

À M. KAHOUADJI et M. MALIKI, je suis reconnaissant pour votre encadrement attentif, vos conseils éclairés et votre disponibilité tout au long de ce projet. Vos connaissances approfondies et votre expertise m'ont guidé et inspiré tout au long de ce processus de recherche. Votre engagement et votre soutien ont été essentiels à ma réussite.

A M. BOUABDELLAH, je vous suis profondément reconnaissant pour votre soutien. Votre collaboration m'a permis de bénéficier d'une expérience pratique pertinente. Je suis reconnaissant pour l'opportunité que vous m'avez offerte de lier théorie et pratique, enrichissant ainsi mon travail de recherche. A M. BENSENANE Ziryebe pour son aide inestimable durant notre stage. Sans oublier tout le personnel et l'équipe d'ECOPACK pour leurs coopérations et leurs temps.

À mes amis et spécialement Ali, Chakib, Karim, Manel, Mayssa, Ryzlene et Kamar je suis reconnaissant de votre présence, de vos encouragements constants et de votre soutien indéfectible. Vos encouragements m'ont donné la force et la motivation nécessaires pour persévérer dans les moments difficiles.

Je suis conscient que sans votre soutien, votre expertise et votre encouragement, l'accomplissement de ce mémoire aurait été beaucoup plus difficile. Je vous adresse donc mes plus sincères remerciements pour votre confiance, votre patience et votre engagement envers mon succès académique et professionnel. [BERRACHED Mazir]

# Table des matières

---

Dédicace.....	2
Remerciements .....	3
Table des matières .....	5
Table des figures .....	10
Table des tableaux .....	12
Introduction générale .....	13
Chapitre 1 : Management de la qualité totale .....	14
Introduction .....	15
1. Historique et évolution du concept moderne de la qualité.....	15
2. Les pères fondateurs du concept moderne de la qualité.....	17
2.1.1 WALTER SHEWART :.....	17
2.1.2 DEMING.....	17
2.1.3 Joseph M. JURAN .....	17
2.1.4 Armand V. FEIGENBAUM.....	17
2.1.5 Kaoru ISHIKAWA .....	17
2.1.6 Philip Crosby .....	17
3. Définition de quelques concepts liés à la qualité.....	17
3.1 La définition de la qualité.....	17
3.2 Les types de caractéristiques d'un produit ou service .....	18
3.2.1 Les caractéristiques intrinsèques.....	18
3.2.2 Les caractéristiques attribuées .....	18
3.3 Les types d'exigences .....	19
3.3.1 Les exigences imposées.....	19
3.3.2 Les exigences implicites .....	19
3.4 La norme ISO 9001 :2015.....	19
3.4.1 Définition.....	19
3.4.2 L'évolution de la norme ISO 9001 .....	20
3.5 Management .....	20
3.6 Système de management de la qualité .....	20
3.7 Processus .....	20
3.8 Audit .....	21

3.8.1	Les types d'audit .....	21
3.8.2	ISO19011 .....	21
4.	Éléments clés du management de la qualité .....	21
4.1	Planification de la qualité .....	21
4.2	Maitrise de la qualité .....	22
4.3	Assurance de la qualité .....	22
5.	La démarche qualité .....	22
5.1	L'objectif de la qualité .....	22
6.	Les principes du système de management de la qualité .....	22
6.1	Orientation client .....	22
6.2	Leadership .....	23
6.3	Implication du personnel .....	23
6.4	Approche processus .....	23
6.5	Amélioration .....	23
6.6	Prises de décisions fondées sur des preuves .....	23
6.7	Management des relations avec les parties intéressées .....	24
7.	Les enjeux de la qualité : .....	24
7.1	Les enjeux stratégiques : .....	24
7.1.1	La différenciation .....	24
7.1.2	La domination par les couts : .....	24
7.2	Les enjeux économiques : .....	25
7.3	Les enjeux humains et sociaux .....	25
8.	Les destinataires de la qualité .....	26
8.1	Le personnel .....	26
8.2	Le client .....	26
9.	La JUSE .....	26
10.	Les outils de la qualité établis par la JUSE .....	27
10.1	Le diagramme de Pareto .....	27
10.2	Diagramme d'Ishikawa .....	28
10.3	L'Histogramme .....	28
10.4	La feuille de collecte des données .....	28
10.5	Contrôle statique des processus (CSP) .....	28
10.6	Carte de contrôle .....	29
10.7	Les 5 S .....	29
10.8	Les autres outils établis par la JUSE .....	30

11.	D'autres outils mise en œuvre pour maintenir la qualité .....	30
11.1	La roue de Deming .....	30
11.2	Les cercles qualité .....	31
11.3	AMDEC.....	32
11.4	Le QQQQCCP .....	32
11.5	Six Sigma.....	32
11.6	Le diagramme de Gantt .....	33
11.7	Le diagramme de Kano .....	34
11.8	La maison de la qualité.....	34
11.9	Brainstorming .....	35
	Conclusion .....	37
	Chapitre 2 : Présentation de l'entreprise ECOPACK.....	38
	Introduction .....	39
1	Présentation de l'entreprise .....	39
1.1	Historique .....	39
1.2	Gamme de produit .....	40
1.3	Objectif de l'entreprise.....	40
1.4	Le fonctionnement de l'entreprise .....	41
1.5	L'organigramme de l'entreprise .....	42
2	Processus de production.....	42
2.1	Stock .....	43
2.1.1	Stock de matière première.....	43
2.1.2	Stock de produits semi-fini.....	44
2.1.3	La disposition du stock .....	44
2.2	Lignes de production.....	45
2.3	Etapes de fabrication.....	47
2.3.1	Décorticage.....	48
2.3.2	Emboutissage.....	48
2.3.3	Assemblage.....	49
2.3.4	La mise en caisse.....	49
3	Moyens de manutention .....	50
4	Transport et logistique .....	50
5	Service commercial.....	51
5.1	Le rôle du chef de service .....	51
5.2	Le marché.....	51

6	Service assistance de direction .....	52
7	Le service ressources humaines et administration.....	53
8	Assistance de vente.....	53
9	Direction technique.....	53
9.1	Le développement.....	53
9.2	Le recrutement.....	53
9.3	La maintenance.....	53
10	Service comptabilité.....	54
	Conclusion .....	55
	Chapitre 3 : Contexte de l'organisme .....	56
	Introduction.....	57
1.	Compréhension de l'organisme et de son contexte .....	58
1.1	Analyse SWOT.....	58
1.1.1	Les enjeux de l'entreprise .....	59
1.1.2	Les enjeux internes .....	59
1.1.3	Les enjeux externes.....	60
1.1.4	Classification des enjeux .....	61
2.	Les parties intéressées.....	63
3.	Domaine d'application.....	68
4.	Système de management de la qualité et ses processus .....	69
4.1	Cartographie des processus .....	69
4.1.1	Processus Direction Générale.....	69
4.1.2	Processus Direction technique .....	70
4.1.3	Processus APS.....	70
4.1.4	Processus Finance.....	71
4.1.5	Processus Commercial .....	71
4.1.6	Processus CDI.....	72
4.1.7	Processus Ressource humaine et administration .....	72
4.2	Procédure de gestion documentaire .....	73
4.2.1	Présentation .....	74
4.2.2	Exemple de procédure de gestion documentaire.....	76
4.2.3	Exemple de procédure technique.....	84
4.2.4	Exemple de mode opératoire.....	87
4.2.5	Exemple d'enregistrement.....	89
4.2.6	Exemple de proposition documentaire.....	90

4.2.7	Classement .....	91
4.2.8	Archivage .....	91
	Conclusion .....	92
	Conclusion Générale et perspectives .....	93
	Webographie .....	95
	Bibliographie .....	95
	ANNEXE .....	97
	Résumé .....	208
	Abstract .....	208

# Table des figures

---

## Chapitre 1

Figure 1 Evolution de la qualité [24].....	16
Figure 2 Diagramme de Pareto [16].....	27
Figure 3 Diagramme d'Ishikawa [13].....	28
Figure 4 Carte de contrôle [14].....	29
Figure 5 Les 5 S.....	30
Figure 6 L'approche PDCA [18].....	31
Figure 7 Illustration de la méthode Six Sigma [10].....	33
Figure 8 Diagramme de Gant [12].....	34
Figure 9 Diagramme de Keno.....	34
Figure 10 La maison de la qualité [15].....	35

## Chapitre 2

Figure 11 illustration Ecopack [8].....	39
Figure 12 Boite ronde pour fromage fondue [8].....	40
Figure 13 Boite agro-alimentaire [8].....	40
Figure 14 Secteur de l'industrie [8].....	40
Figure 15 Boite pharmaceutique et cosmétique [8].....	40
Figure 16 Plus grands clients [8].....	41
Figure 17 Pyramide de fonctionnement.....	41
Figure 18 L'organigramme ECOPACK.....	42
Figure 19 Format.....	43
Figure 20 Bobine.....	43
Figure 21 Stock matière première.....	44
Figure 22 Stock produits semi-fini.....	44
Figure 23 Disposition de l'entreprise.....	45
Figure 24 Ligne 8.....	46
Figure 25 Boites pliantes.....	47
Figure 26 Ligne de production pour les boites pliantes.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Figure 27 Etape de fabrication.....	48
Figure 28 Machine à décortiquer.....	48
Figure 29 Emboutisseuse.....	49
Figure 30 L'assembleuse.....	49
Figure 31 Mise en caisse [8].....	50
Figure 32 Chariot mat rétractable.....	50
Figure 33 Gerbeur électrique.....	50
Figure 34 Chariot élévateur.....	50
Figure 35 Camion chargé [8].....	51
Figure 36 Camions [8].....	51
Figure 37 Les clients [8].....	52

Figure 38 Les partenaires [8] .....	52
-------------------------------------	----

### **Chapitre 3**

Figure 39 Processus direction générale .....	69
Figure 40 Processus Direction Technique .....	70
Figure 41 Processus APS .....	70
Figure 42 Processus finance.....	71
Figure 43 Processus Commercial .....	71
Figure 44 Processus CDI .....	72
Figure 46 Processus Ressource humaine et administration .....	72
Figure 47 Zones d'entreposage.....	88

# Table des tableaux

---

Tableau 1 Zones du stock .....	45
Tableau 2 Matrice SWOT .....	58
Tableau 3 Capacité d'influence .....	64
Tableau 4 Parties intéressées.....	67
Tableau 5 Classement des documents .....	75
Tableau 6 Logigramme procédure des procédures.....	78
Tableau 7 Suivi des modifications.....	82
Tableau 8 Tableau de vérification .....	83
Tableau 9 Logigramme pilotage production.....	85
Tableau 10 Suivi des modifications pilotage production.....	85
Tableau 11 Zones d'entreposage .....	87
Tableau 12 Suivi des modification mode opératoire entreposage.....	88
Tableau 13 Code couleur documentation .....	91
Tableau 14 Code couleur documentation .....	91

# Introduction générale

---

Depuis toujours, nous observons une évolution quotidienne et continue dans les secteurs industriels et économiques, que ce soit sur le marché, dans l'acquisition de matières premières ou encore dans la production finale des biens. Cette évolution pousse les entreprises à rechercher un certain niveau de compétitivité, les incitant ainsi à se développer constamment pour faire face à la concurrence croissante.

Afin d'atteindre l'excellence, de nombreuses entreprises optent pour la démarche de la certification pour améliorer leurs performances. Aujourd'hui, les approches en matière de qualité ne se limitent pas seulement au contrôle final du produit, mais elles englobent tout un processus qui permet à l'entreprise d'atteindre objectifs de qualité requises pour ses produits ou services.

Ce mémoire se concentre sur le système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001. Nous allons explorer les concepts clés, les objectifs et les avantages associés à cette norme. De plus, nous examinerons les étapes essentielles de sa mise en œuvre, ainsi que les exigences spécifiques de l'ISO 9001.

Le travail réalisé dans ce projet de fin d'études consiste à appliquer le chapitre 4 de l'ISO 9001 au sein de l'entreprise ECOPACK. Les travaux ont débuté par la réalisation d'une matrice SWOT et la détermination des enjeux internes et externes de l'entreprise. Ensuite, nous avons identifié les parties prenantes et évalué leur influence sur l'entreprise, tout en définissant le domaine d'application du système de management de la qualité. Par la suite, nous avons réalisé une cartographie des processus et finalisé la rédaction de la documentation incluant les procédures, les enregistrements et les modes opératoires.

L'objectif de ce mémoire est de fournir une compréhension approfondie de l'application du chapitre 4 du système de management de la qualité. En mettant en œuvre de manière efficace les exigences de ce chapitre, l'entreprise peut garantir une traçabilité et s'assurer que ses processus sont alignés sur les meilleures pratiques, ce qui se traduit par des résultats de qualité supérieure.

# **Chapitre 1 : Management de la qualité totale**

---

## Introduction

Le Management de la qualité est une démarche précieuse qui consiste, pour l'entreprise, à déployer des actions d'amélioration de ses processus, en vue de fournir des produits ou services conformes aux exigences de ses clients. Ces actions sont déployées à travers un Système de Management de la Qualité.

Dans ce premier chapitre, nous allons expliquer le concept de la gestion de la qualité, les notions les plus importants de management, ses principes et les outils utilisés.

### 1. Historique et évolution du concept moderne de la qualité

La notion de qualité est présente depuis fort longtemps dans l'activité humaine. Si on essaye de remonter loin dans le temps nous en avons des traces dans le code HAMMOURABI 1750 ans avant Jésus Christ.

Au moyen âge, l'activité économique était caractérisée par des corporations qui par leurs structures et leurs fonctions correspondent aux fédérations professionnelles que nous connaissons aujourd'hui. Des artisans-compagnons aux constructeurs de cathédrales, tous professaient l'amour du travail bien fait et transmettaient leur savoir par de longs apprentissages. Les corporations fixaient les règles propres à leurs métiers ou code de bonne pratique. Certains produits recevaient une marque distinctive qui en garantissait la qualité.

Au XVème siècle, on trouve un texte de COLBERT prônant l'idée de l'internationalisation du marché et qui dit que : « Si nos fabriques imposent, à force de soin, la qualité supérieure de nos produits, les étrangers trouveront avantage à se fournir en France et leur argent affluera dans le royaume »[33]

Le XXème siècle voit le développement des organisations qui couvrent les domaines primaires (produits de la mer et de la terre) mais aussi secondaire (les produits manufacturés) et tertiaires (les sociétés de services)

La qualité s'est constituée formellement à partir de problèmes de non-qualité provoqués par le développement de la production en série, initiée par la révolution industrielle de la fin du XIXe siècle, puis initié par les travaux de Taylor au début du XXe qui a mis en place l'Organisation Scientifique du Travail.

Même si son idée de départ fut quelque peu dévoyée pour servir l'aspect économique pur et dur, elle a engendré de nouvelles problématiques liées à la qualité des produits, ce qui a conduit d'autres personnes à travailler sur ce domaine et le concept moderne de la qualité a commencé à connaître l'évolution décrite ci-dessous :

- De 1920 à 1930 : Walter A. Shewhart développe les premiers concepts de contrôle de la qualité statistique, qui permettent de mesurer et de contrôler les variations dans les

processus de production. Ces méthodes ont permis de réduire considérablement le nombre de produits défectueux.

- De 1940 à 1950 : La seconde guerre mondiale a été un tournant pour l'amélioration de la qualité. Les militaires américains ont adopté des méthodes de contrôle de la qualité pour produire des équipements sûrs et fiables. Cette idée s'est progressivement introduite dans les entreprises.
- De 1960 à 1970 : Le concept de "contrôle qualité" a évolué vers "l'assurance qualité", qui consiste non seulement à vérifier les produits finis, mais aussi à planifier, concevoir et organiser le processus de production pour assurer la qualité tout au long du cycle de vie du produit
- De 1980 à 1990 : La Qualité Totale est devenue l'objectif principal de l'entreprise, qui cherche à améliorer en permanence tous les aspects de son organisation. Cette démarche nécessite une culture d'amélioration continue, l'implication de tous les collaborateurs et une collaboration étroite avec les clients et les fournisseurs.
- De 2000 à 2010 : Avec l'avènement de la mondialisation et de l'Internet, les entreprises doivent faire face à une concurrence accrue et à des exigences plus strictes en matière de qualité. La qualité est donc devenue un élément de différenciation clé pour les entreprises qui cherchent à se démarquer de leurs concurrents.
- De 2010 à Aujourd'hui : Le concept moderne de la qualité implique des normes élevées de satisfaction des clients, une amélioration continue des processus, une préoccupation pour l'environnement et la responsabilité sociale, ainsi qu'une utilisation de technologies avancées pour surveiller et améliorer la qualité.[19]

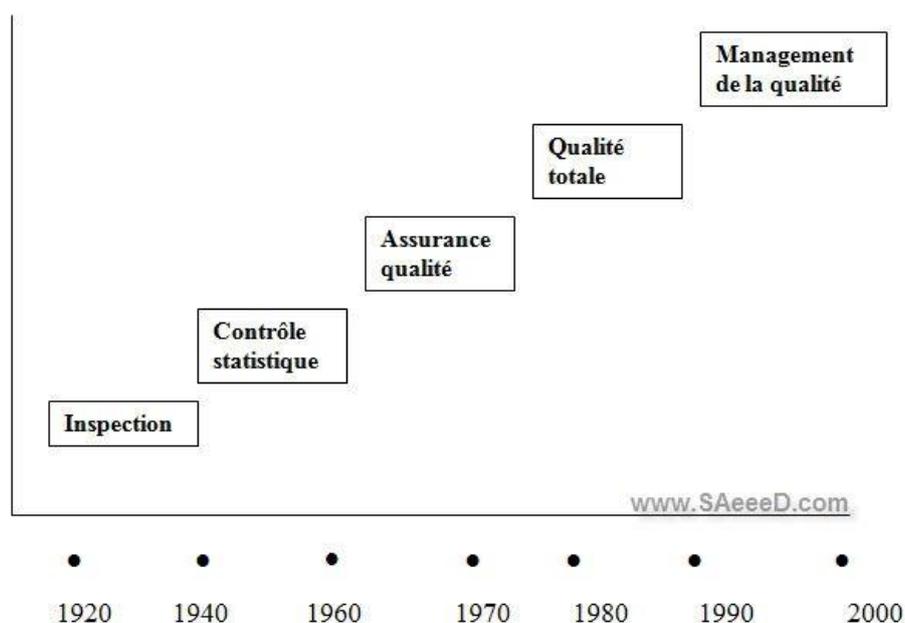


Figure 1 Evolution de la qualité [24]

## **2. Les pères fondateurs du concept moderne de la qualité**

### **2.1.1 WALTER SHEWART :**

Pendant les années 1930 à 1950, les États-Unis ont vu l'émergence du concept de contrôle de la qualité. Ce terme ne se limite pas à des restrictions, mais plutôt à une approche de maîtrise et de domination. Les travaux de Walter Shewart menés aux laboratoires Bell ont révélé l'inévitable variabilité dans la fabrication des produits et ont conduit au développement d'une méthode d'échantillonnage visant à réduire les risques liés aux échantillons non représentatifs.[6]

### **2.1.2 DEMING**

Deming a souligné l'importance de la détermination et de la persévérance pour améliorer les produits et services, en particulier après l'impact de la Seconde Guerre mondiale. [1]

### **2.1.3 Joseph M. JURAN**

Joseph M. Juran a introduit le concept d'assurance qualité, enseignant que la qualité est une responsabilité de gestion et doit être considérée comme une discipline de gestion, similaire à la finance.[2]

### **2.1.4 Armand V. FEIGENBAUM**

Feigenbaum a introduit le terme "Contrôle de la qualité totale" dans le but d'intégrer les efforts de toutes les équipes d'une organisation pour développer, maintenir et améliorer la qualité tout en offrant une satisfaction totale du client de manière rentable.[4]

### **2.1.5 Kaoru ISHIKAWA**

Ishikawa a introduit des cercles de qualité au Japon, mais lorsqu'il a essayé de les présenter aux travailleurs américains, il a échoué en raison de différences sociales fondamentales entre le Japon et l'Occident.[3]

### **2.1.6 Philip Crosby**

Crosby est connu pour son programme "erreur zéro" dans les années 1980, qui a été présenté dans son livre "Quality Is Free".[5]

## **3. Définition de quelques concepts liés à la qualité**

### **3.1 La définition de la qualité**

La qualité peut avoir plusieurs définitions, nous allons en citer quelques-unes ci-dessous.

Selon le référentiel ISO9000:2015, la qualité est « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences »[26]

Selon le Robert, la qualité est « Manière d'être non mesurable (d'une chose) qui donne une valeur plus ou moins grande » [7]

Selon AFNOR : « Un produit ou service de qualité est un produit dont les caractéristiques lui permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites des consommateurs ».[20]

Elle est évaluée selon deux éléments principaux: sa capacité à produire des biens ou des services de façon régulière et sa capacité à produire des biens ou des services qui satisfont pleinement les clients. [9]

Pour une entreprise, la qualité répond davantage à un objectif d'évaluation de la conformité d'un produit ou service à des spécifications. À partir des attentes du client il s'agit de concevoir puis de réaliser un produit (service) conforme aux spécifications.

Il existe quatre niveaux de qualité :

- Qualité de conformité.
- Qualité de satisfaction des clients.
- Qualités et valeurs perçues par le marché relativement à la concurrence
- Le management de la valeur pour le client.

### **3.2 Les types de caractéristiques d'un produit ou service**

Les caractéristiques de la qualité peuvent être divisées en deux catégories: les caractéristiques intrinsèques et les caractéristiques attribuées.

#### **3.2.1 Les caractéristiques intrinsèques**

Les caractéristiques intrinsèques sont celles qui font partie intégrante du produit ou du service et qui sont indispensables à sa qualité, telles que la fiabilité, la durabilité, la sécurité, la précision et la facilité d'utilisation.

On peut mesurer la qualité intrinsèque d'un produit ou d'un service à l'aide de critères et de tests spécifiques. Ces critères peuvent inclure la conformité aux normes, les tests de performance, la durabilité et la sécurité. [28]

#### **3.2.2 Les caractéristiques attribuées**

Lorsqu'on parle des caractéristiques attribuées à un produit, on se réfère à ses particularités, ses fonctions, sa qualité ou ses propriétés qui le rendent unique sur le marché.

Ces particularités peuvent prendre en compte sa performance, les matériaux utilisés, les dimensions, les designs, les couleurs, les marques et même les certifications environnementales. Les descriptions et les publicités soulignent souvent ces caractéristiques pour guider les consommateurs dans leur choix d'achat. [28]

### **3.3 Les types d'exigences**

Il existe deux types d'exigences client :

#### **3.3.1 Les exigences imposées**

Les critères de qualité imposés doivent être remplis pour que le produit ou le service soit considéré comme satisfaisant. Ces exigences sont déterminées par le client et sont essentielles à la qualité du produit ou du service.

Ces exigences peuvent comprendre des spécifications de produit, des normes de sécurité, des critères de performance et des exigences réglementaires.

De plus, elles peuvent aussi inclure des critères d'évaluation et des normes de qualité. [29]

#### **3.3.2 Les exigences implicites**

Les exigences implicites de la qualité sont les normes, les critères ou les attentes que les clients ou les consommateurs attendent pour un produit ou un service, mais ne sont pas imposées par ce dernier. Elles doivent être comprises par l'entreprise afin de satisfaire les exigences de ses clients. [29]

### **3.4 La norme ISO 9001 :2015**

#### **3.4.1 Définition**

En mettant en œuvre un système de management de la qualité fondé sur la présente Norme internationale, les avantages potentiels pour un organisme sont les suivants:

- a) aptitude à fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables;
- b) plus grandes opportunités d'amélioration de la satisfaction du client;
- c) prise en compte des risques et opportunités associés au contexte et aux objectifs de l'organisme;
- d) aptitude à démontrer la conformité aux exigences spécifiées du système de management de la qualité.

Toutes les exigences de l'ISO 9001:2015 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit. [31]

Elle décrit également un cadre pour l'amélioration de la qualité et un vocabulaire de compréhension pour toute organisation cherchant à fournir des produits et des services qui répondent constamment aux exigences et aux attentes des clients et des autres parties intéressées pertinentes, de la manière la plus efficace possible.

### 3.4.2 L'évolution de la norme ISO 9001

- 1987, L'ISO 9001 est introduite dans la série ISO 9000 pour le système de management de la qualité. Elle a pour objectif répondre aux exigences qualité de base à l'échelle internationale.
- 1994, c'est la première révision de l'ISO 9001. Avec une vision plus généraliste avec davantage d'exigences organisationnelles. Elle est orientée principalement vers l'industrie, mais reste applicable à d'autres secteurs.
- 2000, Nouvelle révision majeure de l'ISO 9001. Cette version intègre les concepts de satisfaction client, d'approche processus et d'amélioration continue.
- 2008, cette version met en évidence certaines exigences mal ou peu comprises par des précisions.
- 2015, Introduction d'une nouvelle version de l'ISO 9001 en septembre. Elle a pour objectif l'amélioration de la performance organisationnelle, l'approche processus basée sur le cycle PDCA et l'approche par les risques à tous les niveaux de l'organisation. [22]

### 3.5 Management

« Le management est l'art de conduire, diriger, motiver et contrôler les membres d'une organisation, en établissant des liens entre les différents acteurs du système dans un souci de cohérence et d'efficacité. Le style de management peut varier selon le profil des dirigeants, la nature de l'environnement (nature du secteur, intensité concurrentielle, cycle de vie des activités, poids des technologies...) et la taille des entreprises » [23]

### 3.6 Système de management de la qualité

Les systèmes de management peuvent être décrits comme étant un ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre les objectifs. [27]

Les Systèmes de management de la qualité représentent une partie d'un système de management relative à la qualité.

### 3.7 Processus

« Un processus est une suite d'actions ou d'activités, structurée et continue, réalisée de manière séquentielle ou parallèle, combinant et mettant en œuvre de multiples ressources, des capacités et des compétences, pour produire un résultat ou output » [32]

Le processus est un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

### **3.8 Audit**

L'audit est un processus indépendant et documenté qui nous permet d'avoir des informations nécessaires sur la situation d'une entreprise afin de déterminer si les mesures des éléments du système audité correspondent aux exigences des référentiels du domaine concerné.

L'audit est défini comme une analyse critique des opérations réalisées par une entreprise menée par référence à des normes, techniques et procédures reconnues. L'audit comptable par exemple, consiste à étudier la régularité, la sincérité et l'exhaustivité des comptes et états financiers de l'entreprise, afin de formuler et garantir une opinion auprès des destinataires du rapport d'audit.[21]

Dans le domaine de la qualité, l'audit est un outil indispensable qui permet de vérifier la conformité et l'efficacité d'un système de management de la qualité (SMQ) par rapport au référentiel ISO9001.

#### **3.8.1 Les types d'audit**

On distingue 3 types d'audit qualité

L'audit externe : Dont les membres de l'équipe proviennent de l'extérieur de l'entreprise (l'acheteur, le client, l'utilisateur, équipe d'auditeurs) .

L'audit interne : Dont l'équipe est composée strictement des membres du personnel de l'entreprise.

L'audit client/fournisseur : Dont les membres sont soit des clients ou bien des fournisseurs.

#### **3.8.2 ISO19011**

La norme ISO19011:2018 spécifie les 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. Ces activités concernent le(s) responsable(s) du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit. [25]

Ce référentiel est applicable à tous les organismes qui doivent planifier et réaliser des audits internes ou externes de systèmes de management ou manager un programme d'audit.

## **4. Eléments clés du management de la qualité**

### **4.1 Planification de la qualité**

C'est l'ensemble des actions menées par la direction de l'entreprise afin d'atteindre ses objectifs qualité. Cette planification prend en compte les moyens nécessaires et possède un calendrier

## **4.2 Maitrise de la qualité**

La maitrise de la qualité englobe l'ensemble des opérations utilisés afin d'atteindre les exigences de la qualité.

## **4.3 Assurance de la qualité**

L'assurance de la qualité représente l'ensemble des processus utilisés afin d'établir la vérification d'un produit ou service en court de développement s'il est conforme à des exigences précises.

## **5. La démarche qualité**

La démarche qualité permet l'intervention de tous les salariés, en d'autres termes, c'est le fait d'obtenir d'un ensemble d'individus travaillant au sein de la même entreprise les meilleurs résultats.

### **5.1 L'objectif de la qualité**

- La qualité va pousser le client à revenir donc c'est un moyen pour s'engager dans un processus de fidélisation client entreprise, donc le rapport qualité/prix est fondamental dans l'offre émise par l'entreprise du coup la qualité est elle aussi à son tour fondamental pour l'entreprise ce qui nous amène à dire que la démarche qualité est essentielle au sein d'une entreprise.
- Le développement croissant des entreprises fait que la concurrence est rude dans le marché ce qui pousse les entreprises à garantir un produit conforme au client et un milieu de travail favorable aux employés, car le bon fonctionnement de l'entreprise dépend aussi de la qualité du service fournit par l'employé

Donc en résumé, nous pouvons dire que la démarche qualité a pour objectif de mettre l'employé dans les meilleures conditions pour qu'il offre un service performant pour produire un produit conforme afin de satisfaire le client et défier les concurrents

## **6. Les principes du système de management de la qualité**

Il existe 7 principes de management de la qualité qui sont :

### **6.1 Orientation client**

Le premier principe de gestion de la qualité est l'orientation client. Cela signifie que toutes les activités de l'entreprise doivent être axées sur les attentes et les besoins des clients.

Il est essentiel de comprendre les besoins des clients, d'évaluer leur satisfaction et d'ajuster les processus de l'entreprise en fonction de cela pour appliquer ce principe.

## **6.2 Leadership**

Le leadership est le deuxième principe de management de la qualité. Les dirigeants de l'entreprise doivent guider par l'exemple et s'impliquer dans la mise en œuvre du système de management de la qualité.

La politique qualité est un engagement important pour tous les employés et leur compréhension des objectifs et des résultats est essentielle pour assurer le succès de l'organisation. La politique qualité doit être expliquée à tous les niveaux de l'organisation, de manière claire et concise, afin que tous les employés puissent comprendre leurs rôles et responsabilités dans l'atteinte des objectifs qualité définis.

## **6.3 Implication du personnel**

Le troisième principe de management de la qualité est l'implication du personnel. Tous les employés doivent être impliqués dans la démarche qualité de l'entreprise et être responsables de la qualité de leur travail.

Pour atteindre cet objectif, il est important de former les employés aux bonnes pratiques qualité, de les inciter à proposer des améliorations et de reconnaître leur contribution à l'amélioration de la qualité.

## **6.4 Approche processus**

Le quatrième principe de gestion de la qualité consiste à adopter une approche axée sur les processus. Cela signifie prendre en compte l'ensemble des activités de l'entreprise comme un ensemble de processus interconnectés.

Cela nous aide à mieux comprendre les interactions entre les processus, à identifier les points critiques et à mettre en place des mesures de progrès continu.

## **6.5 Amélioration**

Le cinquième principe de management de la qualité est l'amélioration. L'entreprise doit constamment chercher à améliorer ses processus, produits et services pour répondre aux exigences des clients et rester compétitive.

Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de recueillir et d'analyser des données, de mettre en place des stratégies et de surveiller les résultats afin de s'assurer que les améliorations sont efficaces.

## **6.6 Prises de décisions fondées sur des preuves**

Le sixième principe de management de la qualité est la prise de décision basée sur des preuves. Les décisions doivent être prises sur la base de faits et de chiffres plutôt que sur des suppositions ou des impressions.

Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de recueillir et d'analyser les données pertinentes, de les présenter de manière claire et compréhensible, et d'utiliser ces informations pour prendre des décisions judicieuses

## **6.7 Management des relations avec les parties intéressées**

Le 7<sup>ème</sup> et dernier principe est le management des relations avec les parties intéressées.

Afin d'obtenir des performances durables, les entreprises gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, comme par exemples leurs fournisseurs.

Ces derniers ont une influence sur l'organisme qui la plus part du temps à un impact sur ses performances. Des performances durables s'obtiennent lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière optimale

La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires, les clients et les partenaires directs a une importance particulière. [30]

## **7. Les enjeux de la qualité :**

La qualité va permettre à l'entreprise de proposer des produits de meilleures qualités avec un meilleur prix, il faut savoir qu'elle touche des enjeux stratégiques, économiques, humains et sociaux.

### **7.1 Les enjeux stratégiques :**

La qualité du produit permettra à l'entreprise d'obtenir une meilleure position dans le marché vis-à-vis des concurrents. On peut trouver différentes stratégies compétitives comme les stratégies de différenciation ainsi que les stratégies de domination par les coûts qui vont permettre à l'entreprise d'augmenter la rentabilité

#### **7.1.1 La différenciation**

L'entreprise peut se différencier en agissant notamment sur un ou plusieurs paramètres de la qualité du produit ou un ou plusieurs paramètres de la qualité de son service, agir sur tous les paramètres est presque impossible et coûteux, juste celles que le client perçoit comme importante afin de le satisfaire

Cette stratégie a pour but d'offrir un produit d'une certaine qualité visant un segment de marché donné, permettant à l'entreprise de le commercialiser avec un prix plus élevé permettant ainsi d'augmenter les gains

#### **7.1.2 La domination par les couts :**

En général, il existe une relation inverse entre la domination par les coûts et la qualité. Les entreprises qui cherchent à réduire leurs coûts peuvent être tentées de sacrifier la qualité des produits ou des services qu'elles offrent. Cela peut se traduire par l'utilisation de matériaux de moindre qualité, la réduction de la formation du personnel ou une attention moindre aux détails. Cependant, il est important de noter que la réduction des coûts ne signifie pas forcément que la qualité doit en souffrir. Certaines entreprises sont en mesure de maintenir

des niveaux de qualité élevés tout en réduisant leurs coûts, en optimisant leurs processus ou en utilisant des technologies plus efficaces. En fin de compte, le niveau de qualité dépend de la stratégie et des priorités de chaque entreprise.

## **7.2 Les enjeux économiques :**

Pour les entreprises, la qualité revêt une importance économique significative car elle peut avoir un impact considérable sur leur compétitivité et leur rentabilité sur le marché.

Ce que la qualité apporte à l'entreprise :

- Augmentation des ventes aux entreprises : L'offre de produits de qualité supérieure augmente la probabilité d'achats des clients, ce qui entraîne de meilleures ventes aux entreprises. Offrir constamment une qualité supérieure aux clients cultive la fidélité à la marque, améliore la réputation de l'entreprise et stimule la rentabilité à long terme.
- Bénéfices durables : Donner la priorité à la qualité supérieure des produits peut entraîner des taux de satisfaction client plus élevés, influençant positivement le bilan de l'entreprise à long terme. De plus, une qualité supérieure fidélise davantage la clientèle et renforce la réputation de la marque.
- Amélioration de la réputation : Fournir aux clients des produits de haute qualité améliore la réputation de l'entreprise, ce qui conduit à une plus grande reconnaissance publique et à une rentabilité à long terme. Des produits de qualité favorisent la fidélité des clients, génèrent plus de ventes et assurent ainsi de meilleures perspectives d'expansion.
- Réglementations gouvernementales : le non-respect des normes de qualité fixées par le gouvernement peut entraîner de graves conséquences, telles que des sanctions et la révocation des droits d'exploitation, et il est essentiel que les entreprises s'y conforment méticuleusement pour éviter de telles situations difficiles

## **7.3 Les enjeux humains et sociaux**

Afin de répondre aux attentes des clients qui exigent des produits ou des services fiables, durables et de haute qualité, la satisfaction du client dépend de la qualité du produit ou du service offert. La sécurité des consommateurs est un aspect vital qui peut être atteint grâce à des produits et services de haute qualité. L'impact des produits ou services de qualité inférieure peut avoir des conséquences dévastatrices telles que des blessures graves et des décès.

1. L'impact environnemental et social sont des domaines dans lesquels les entreprises doivent désormais exercer une plus grande responsabilité, et la qualité est essentielle pour s'acquitter de cette responsabilité.

2. La qualité est un facteur essentiel pour les entreprises car elles sont confrontées à une pression croissante pour gérer leur impact social et environnemental, devenant plus conscientes de leurs responsabilités plus larges.

3. Relever les défis de la responsabilité sociale et environnementale est une priorité pour les entreprises, et des produits de qualité les aident à atteindre cet objectif.

4. À la lumière de la demande croissante de responsabilité sociale et environnementale, les entreprises reconnaissent l'importance de la qualité et accordent la priorité à cet aspect.

5. La nécessité croissante pour les entreprises de devenir plus responsables sur le plan social et environnemental a fait de la qualité une partie intégrante de ce processus, soulignant l'importance d'un niveau élevé.

Le résultat net d'une entreprise est fortement influencé par la qualité de ses produits. Lorsque la qualité fait défaut, les coûts associés aux retours de produits, aux réparations et aux atteintes à la réputation de la marque peuvent rapidement s'accumuler, ce qui a un impact négatif sur la compétitivité et la rentabilité. Par conséquent, il est impératif pour les entreprises de donner la priorité à la qualité des produits afin de maximiser l'efficacité économique.

## **8. Les destinataires de la qualité**

### **8.1 Le personnel**

La qualité touche chaque employé lié à l'entreprise ça leur permet d'avoir un environnement de travail adéquat et un climat de travail convivial afin de produire un produit conforme car le bon fonctionnement des employés a un impact positif sur le temps de fabrication et la qualité du produit

### **8.2 Le client**

L'entreprise doit instaurer un processus de production qui va garantir aux clients une satisfaction totale. L'entreprise doit à tout prix définir les besoins clients car une fois ces besoins requis l'entreprise doit produire un produit conforme à cette demande, si le produit est conforme le client sera satisfait donc on aura une meilleure rentabilité de l'entreprise.

## **9. La JUSE**

L'Union japonaise des scientifiques et ingénieurs, connue sous le nom de JUSE, est une organisation dont le siège se trouve au Japon.

Elle a pour mission de soutenir l'innovation, la qualité et la productivité des entreprises. Dans ce but, la JUSE a conçu un système de gestion de la qualité appelé JUSE-QMS, en accord avec les normes ISO 9001 et les principes de la philosophie japonaise du Kaizen.

Le JUSE-QMS est utilisé par de nombreuses entreprises japonaises pour augmenter leur niveau de qualité et leur efficacité, ainsi que par d'autres pays pour renforcer leur compétitivité sur le marché mondial. Le système est largement reconnu pour sa stratégie basée sur la collaboration et l'engagement de tous les individus au sein de l'entreprise, peu importe leur niveau hiérarchique, pour améliorer continuellement la qualité des produits et services.

## 10. Les outils de la qualité établis par la JUSE

### 10.1 Le diagramme de Pareto

C'est un diagramme utilisé afin de classer les problèmes du plus important (problème prioritaire) au moins important suivant la loi 20-80. C'est un outil qui va nous permettre de régler les problèmes prioritaires afin de voir la meilleure amélioration possible.

Les diagrammes de Pareto sont également représentés par les expressions suivantes :

- Méthode ABC.
- Méthode 80/20.
- Distribution de Pareto
- Loi de Pareto

Le principe de Pareto ou règle des 80/20 est basé sur la théorie des probabilités et sur le constat que 80 % des résultats dépendent de 20 % des actions.

Par conséquent, la loi oblige les gestionnaires à identifier les actions ayant le plus grand impact. En effet, c'est un outil de gestion des priorités qui facilite la prise de décision basée sur l'observation et le pragmatisme. Pour mieux visualiser les actions prioritaires à effectuer pour résoudre le problème sous-jacent, un diagramme de Pareto est utilisé. Le tableau a déjà fait ses preuves, notamment lorsqu'il s'agit d'appliquer des politiques de changement. En fait, il révèle une situation et donne la clé d'une action efficace.

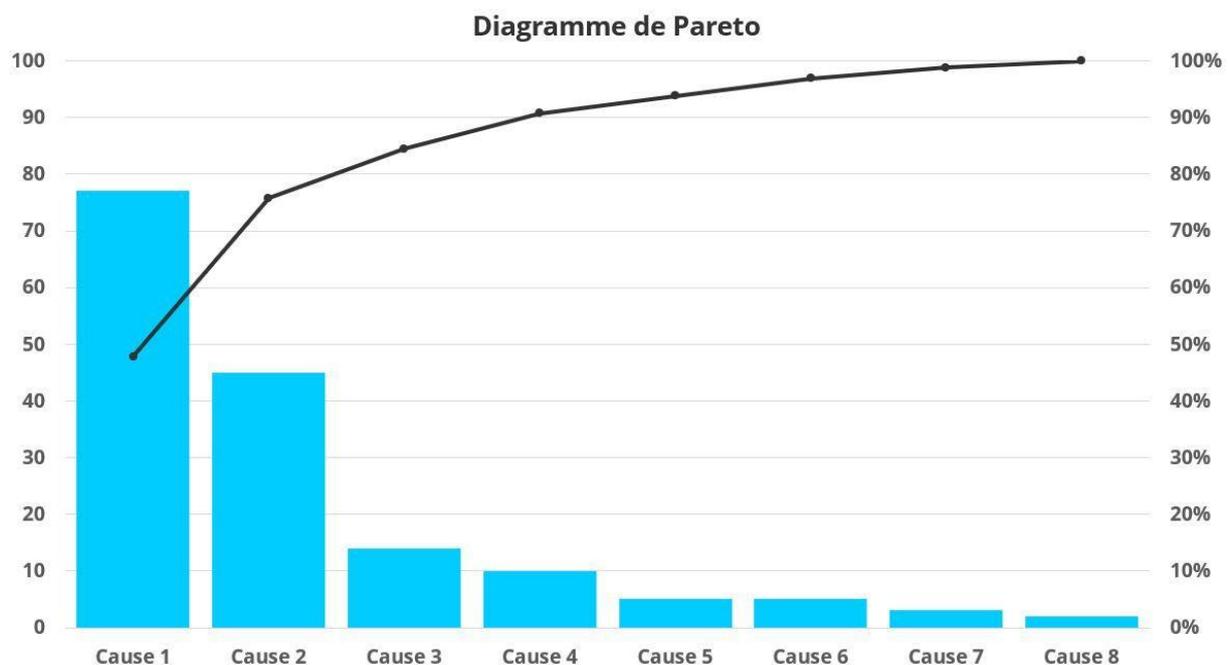


Figure 2 Diagramme de Pareto [16]

## 10.2 Diagramme d'Ishikawa

Le diagramme d'Ishikawa, également connu sous le nom de diagramme en arête de poisson, ou encore diagramme de cause-effet, est un outil visuel utilisé pour identifier et analyser les causes potentielles d'un événement ou d'un problème particulier.

Il est utilisé pour identifier la cause profonde d'un problème et pour développer une solution efficace.

Le diagramme est composé de cinq grandes catégories dites le 5M :

Main d'œuvre, Méthodes, Matériel, Milieu et Matière première. Chaque catégorie est ensuite décomposée en causes plus spécifiques.

Le diagramme est ensuite utilisé pour identifier les causes possibles et leur relation avec le problème.

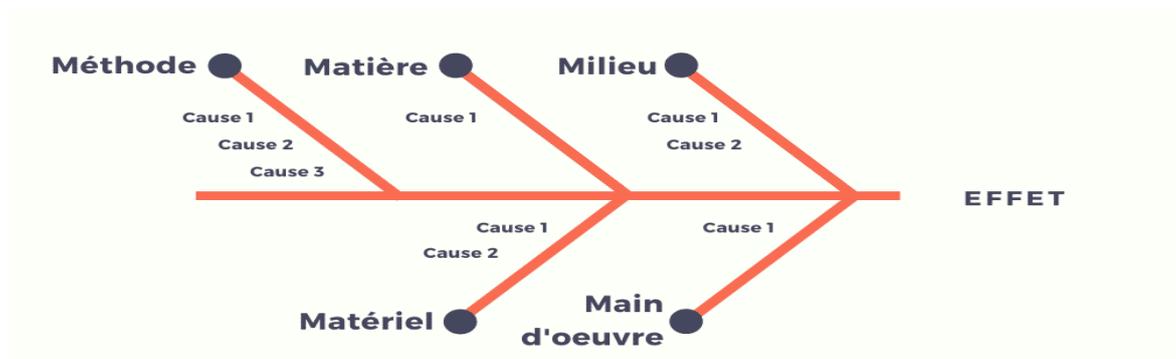


Figure 3 Diagramme d'Ishikawa [13]

## 10.3 L'Histogramme

L'histogramme est un graphique qui représente la distribution des données en colonnes verticales. Il permet d'identifier les zones problématiques et les domaines où des améliorations sont obligatoires.

## 10.4 La feuille de collecte des données

Cet outil consiste à collecter des données de manière structurée pour aider à surveiller et à analyser les tendances et les évolutions. La feuille de collecte de données est généralement utilisée pour surveiller la qualité des produits et des services.

## 10.5 Contrôle statique des processus (CSP)

Un outil de contrôle statique des processus est un ensemble de méthodes et d'outils utilisés pour évaluer la qualité des processus au sein d'une organisation. Il permet de mesurer et de

surveiller les processus opérationnels afin d'identifier les éventuelles variations ou écarts par rapport aux normes de qualité établies.

L'objectif de l'outil de contrôle statique des processus est d'améliorer la qualité des produits ou services de l'organisation en détectant les problèmes dès leur apparition et en proposant des solutions pour les résoudre rapidement.

## 10.6 Carte de contrôle

La carte de contrôle permet de surveiller et de mesurer la performance d'un produit ou d'un processus sur une période donnée. Les écarts constatés peuvent être utilisés pour identifier les améliorations nécessaires.

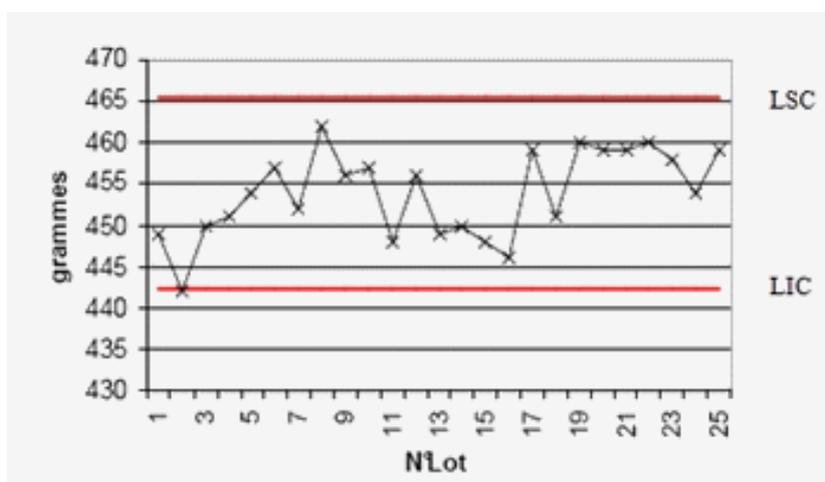


Figure 4 Carte de contrôle [14]

## 10.7 Les 5 S

La méthode 5S est une technique de management d'inspiration japonaise qui s'inscrit dans la démarche qualité. La méthode 5S, d'abord mise en œuvre dans l'usine Toyota, est applicable à tous les types d'entreprises et comprend les étapes suivantes :

- Seiri trie et catégorise les outils selon la fréquence d'utilisation,
- Seiton rangement pour optimiser son espace de travail,
- Seiso pour la réparation et le nettoyage,
- Seiketsu organise un espace où tous les employés se retrouvent,
- Shitsuke persévère afin d'inscrire les 4 autres étapes dans le temps. [17]

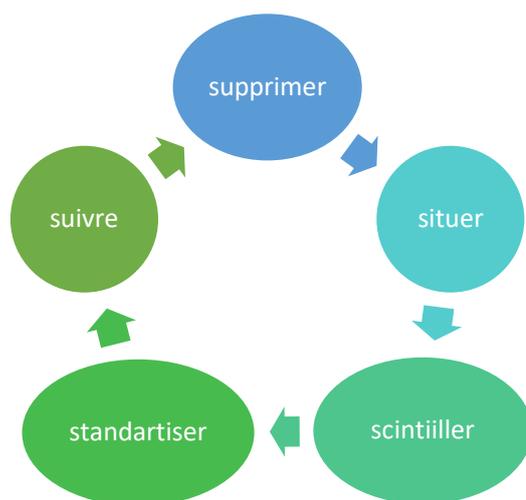


Figure 5 Les 5 S

## 10.8 Les autres outils établis par la JUSE

- Le diagramme d'affinité
- Le diagramme de relations
- Le diagramme matriciel (QFD)
- Le diagramme systématique (en arbre)
- Le diagramme en flèche
- Le diagramme de décision
- La matrice de priorités

## 11. D'autres outils mise en œuvre pour maintenir la qualité

### 11.1 La roue de Deming

Parmi les outils utilisés dans la mise en œuvre de la démarche qualité on cite la roue de Deming, aussi connu sous le nom de PDCA la roue de Deming c'est l'outil par excellence qui permet de réaliser des plans d'action à partir d'une analyse des causes.

La roue de Deming tiens son nom de William Edwards Deming un grand statisticien qui a excellé dans le domaine de la qualité, elle comporte 4 étapes :

- Plan : planifier le actions Définir la méthodologie.
- Do : Répartition des tâches Élaborer un planning de suivi des actions Identification des solutions.
- Check : Vérifier les résultats Mesure des évolutions et améliorations.

- Act: Implémentation de la solution générale (actions curatives et actions correctives)

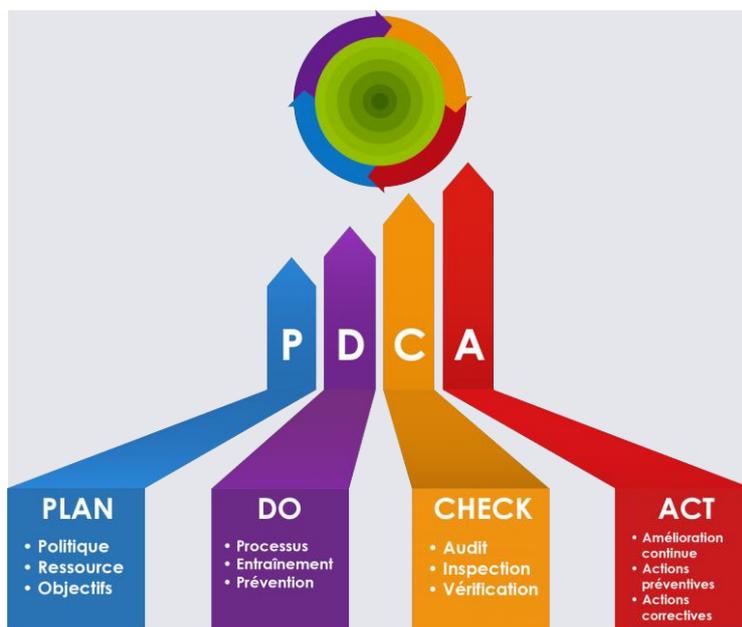


Figure 6 L'approche PDCA [18]

## 11.2 Les cercles qualité

Un cercle de qualité est un groupe d'employés chargés de contrôler la qualité dans un atelier qui a pour objectif d'améliorer les conditions de travail des employés en suivant une procédure de dialogue consultatif, qui leur permet d'exprimer leur suggestion d'amélioration plusieurs autres objectifs sont associés aux cercles de la qualité, notamment :

- L'amélioration du leadership et des compétences
- Une bonne implantation du contrôle de la qualité dans l'usine avec la participation de tous les employés
- Il représente un moyen dans l'usine pour l'implantation de la gestion intégrale de la qualité dans l'entreprise.

Certains CQ (Cercle Qualité) ont connu des échecs dans les entreprises dans lesquels ils ont été appliqués pour les raisons suivantes :

- Manque d'engagement réel de la direction générale
- L'usage des cercles uniquement comme une technique de résolution de problèmes spécifiques ; le but de réaliser des gains financiers à court terme.
- Parfois ces cercles sont imposés par la direction générale, il en résulte un manque d'engagement de la part des employés. [10]

### 11.3 AMDEC

L'AMDEC ou Analyse des modes de défaillance, des effets et de la criticité est un outil de gestion de risque particulièrement utilisé par les entreprises qui cherchent à décrocher une certification ou des normes. Comme son nom l'indique, cette approche consiste à analyser les échecs, les causes et les effets.

Il existe plusieurs types d'AMDEC :

- AMDEC fonctionnelle améliorée pour les phases de conception (plans, brevets, etc.). Outils de production.
- L'AMDEC moyen de production permet d'améliorer la maintenance des outils de production, assurant ainsi leur disponibilité et leur sécurité.
- L'AMDEC processus pour optimiser les étapes de production d'un produit.
- L'AMDEC produit utilise le contrôle qualité pour améliorer la fiabilité.
- L'AMDEC flux utilise des outils de gestion des stocks pour assurer l'approvisionnement. [11]

### 11.4 Le QQQQCCP

C'est une méthode qui se base sur 6 questions : quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi?

- Quoi : Ce qu'on veut faire.
- Qui : Les concernés par la mise en œuvre de la solution.
- Où : Le secteur.
- Quand : Le meilleur moment pour l'application de la mise en œuvre.
- Comment : Les étapes de la mise en œuvre.
- Pourquoi : La réponse à cette question c'est le complément de toutes les questions précédentes, et là il faut voir les causes.

Cette méthode va donner au problème une structure permettant ainsi de mieux comprendre le problème et identifier ses aspects majeurs.[10]

### 11.5 Six Sigma

Six Sigma est une méthode qui a vu le jour en Amérique, C'est la première à mettre en œuvre cette méthode qualité dans les années 80

D'abord utilisée dans le processus industriel, la méthode Six Sigma peut être appliquée dans tous les domaines où la qualité est mesurable comme par exemple : service, commerce, administration, etc.

L'objectif de Six Sigma est de réduire les variations et d'augmenter l'efficacité.

La méthode donne des outils pour mesurer les écarts puis les corriger rapidement afin de se rapprocher le plus possible du 0 défaut. [10]

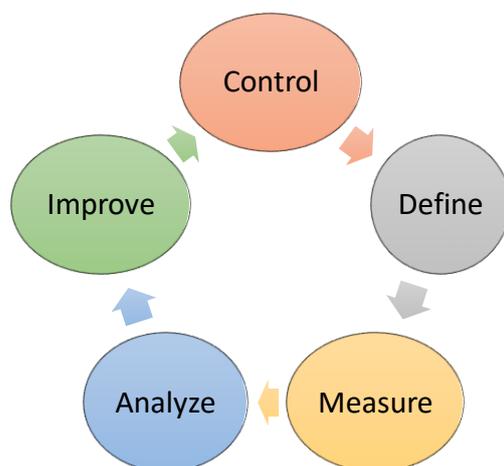


Figure 7 Illustration de la méthode Six Sigma [10]

## 11.6 Le diagramme de Gantt

Le diagramme de Gantt est un type de diagramme à barres utilisé pour représenter un calendrier de projet.

Il est utilisé pour suivre les progrès et identifier les risques et problèmes potentiels. Il peut être utilisé pour suivre les tâches et les ressources.

Le diagramme de Gantt est constitué de barres horizontales qui représentent les tâches. Chaque barre a une date de début et de fin. Les barres sont regroupées par phase de projet et peuvent être codées par couleur pour faciliter l'organisation. Le graphique comprend également une chronologie qui indique quand les tâches doivent être terminées.[10]

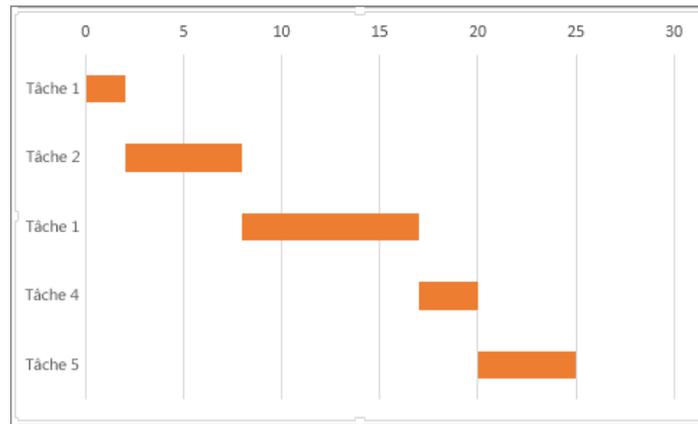


Figure 8 Diagramme de Gant [12]

### 11.7 Le diagramme de Kano

Le Diagramme De Kano est un outil d'analyse de la satisfaction client par rapport aux caractéristiques du produit. Il est utilisé pour identifier les fonctionnalités qui ont le plus d'impact sur la satisfaction client et pour hiérarchiser ces fonctionnalités pour le développement.

Le diagramme est composé de deux axes : l'axe vertical représente la satisfaction client et l'axe horizontal représente le niveau de fonctionnalités du produit. Le diagramme trace ensuite les réponses des clients à chaque fonctionnalité, permettant aux entreprises d'identifier les fonctionnalités les plus importantes pour les clients.[10]

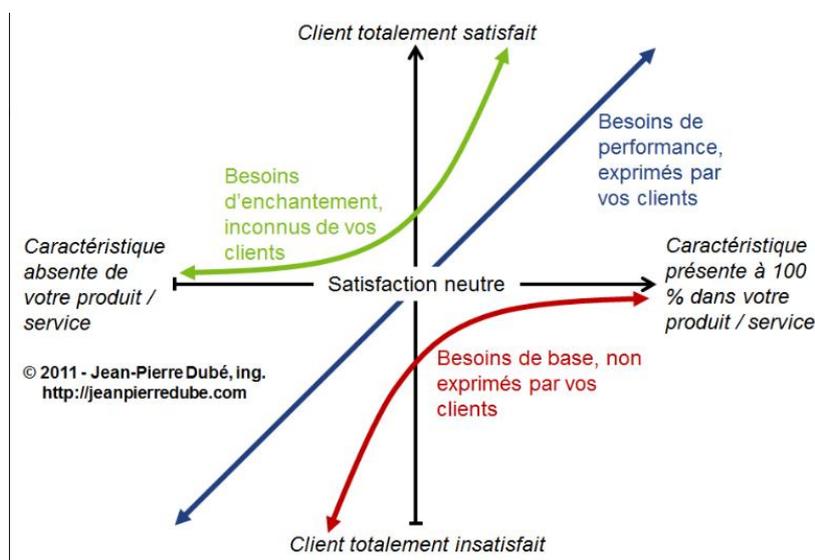


Figure 9 Diagramme de Keno

### 11.8 La maison de la qualité

L'approche Maison de la Qualité est une approche de gestion de la qualité qui est souvent utilisée pour améliorer la qualité des produits et services d'une entreprise. La méthode

consiste en une représentation graphique qui ressemble à une maison, avec un toit, des murs, des portes, des fenêtres, etc. Chaque partie de la maison est utilisée pour représenter un élément clé de la démarche maison de qualité.

Voici les différentes parties de la maison de la qualité :

- Le toit : représente la politique qualité de l'entreprise.
- Les murs : représentent les procédures et les processus de l'entreprise.
- La porte : représente le client.
- Les fenêtres : représentent les opportunités de progrès et d'amélioration.
- Les fondations : représentent les compétences, les formations et les qualifications des employés. [15]

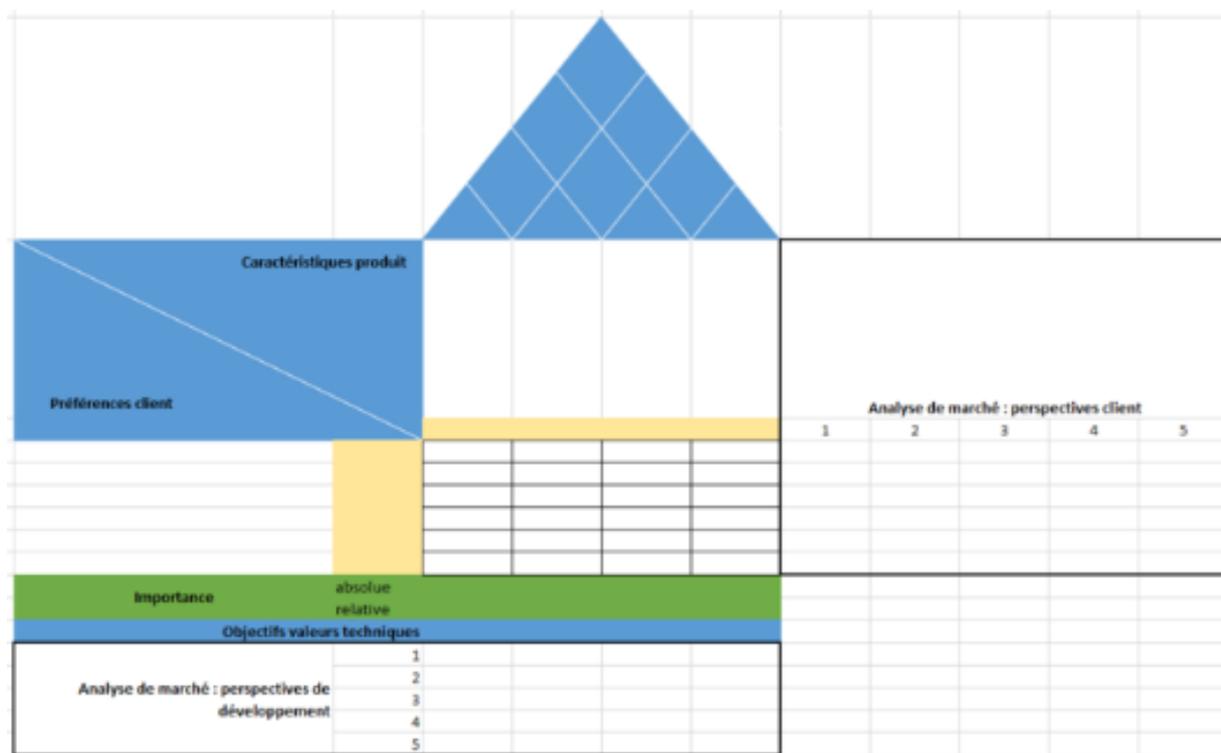


Figure 10 La maison de la qualité [15]

## 11.9 Brainstorming

Le but du brainstorming ou "remue-ménage" est de générer autant d'idées que possible sur un problème. Le brainstorming est souvent qualifié de créatif et demande préparation et cadrage.

- Former un groupe de 5 à 10 personnes aux perspectives différentes en veillant à ce que les liens hiérarchiques ne deviennent pas un frein à la communication.
- Fournir quelque chose pour écrire les idées, comme un tableau à feuilles mobiles.

## *Chapitre 1 : Management de la qualité totale*

- Prévoir une phase de cadrage pour s'assurer que les participants sont familiarisés avec les problèmes à traiter,
- Encourager à parler sans jugement, à reformuler et à noter des idées si nécessaire.
- S'achève par la phase de rationalisation, qui veut dire la sélection d'idées pour une exploration plus approfondie.[10]

## **Conclusion**

En conclusion, la norme ISO 9001 représente un standard précieux pour améliorer la qualité des produits et services d'une organisation. La mise en œuvre de cette norme nécessite une forte implication de la direction, une analyse approfondie des processus et des risques et une formation des employés. Cette démarche est source de nombreux bénéfices, tels qu'une meilleure satisfaction des clients, une optimisation des coûts et une amélioration de l'image de l'entreprise. Le management de la qualité et la norme ISO 9001 doivent donc être considérés comme des enjeux majeurs pour le développement et la compétitivité des entreprises dans un contexte économique toujours plus exigeant.

# **Chapitre 2 : Présentation de l'entreprise ECOPACK**

---

## Introduction

Depuis toujours, les entreprises ont eu besoin de gérer leurs productions pour imposer leur efficacité.

L'entreprise Ecopack Sarl est parmi les plus grands producteurs de boîtes en carton rondes pour fromage fondu en Algérie. Elle occupe ainsi la majorité de ce marché.

Ce chapitre sera dédié à la présentation détaillée de l'entreprise Ecopack Sarl, sa production, ses services, ses unités de production ainsi que ses produits fabriqués.

## 1 Présentation de l'entreprise

### 1.1 Historique

Fondée en 1963 par feu Mohamed-Chérif BOUABDALLAH, qui avait une maîtrise du métier de cartonnier-imprimeur, et rejoint en 1995 par son fils Mohamed BOUABDALLAH "manager actuel de la société" avec sa solide formation en emballage et logistique dans la prestigieuse université de Lausanne en Suisse, ECOPACK est une société familiale spécialisée dans la conception et fabrication de boîtes en carton compact.

Grace à sa première ligne de production totalement automatisée en 1986, l'entreprise avait, en cette époque-là, créé l'évènement en Algérie en fabriquant la première boîte ronde emboutie pour 8 et 16 portions.

Leader dans le secteur de la boîte ronde pour fromage fondu, ECOPACK propose aussi une offre diversifiée de boîtes pliantes en carton compact dans sa gamme "SUNBOX".[8]



Figure 11 illustration Ecopack [8]

Un savoir-faire réel, un parc machines moderne et innovant, une démarche continue de maîtrise technique ainsi qu'une organisation proactive et performante ont permis à ECOPACK d'avoir la plus grande capacité opérationnelle du pays.

ECOPACK veille à l'augmentation des capacités et à l'amélioration continue de la qualité des produits mis à disposition de sa clientèle.

## 1.2 Gamme de produit

Sarl ECOPACK propose principalement des boites en carton rondes embouties pour fromage fondue de 8, 16, 24 et 32 portions.



Figure 12 Boite ronde pour fromage fondue [8]

Mais aussi des boites en carton pliables utilisées dans plusieurs secteurs :



Figure 15 Boite pharmaceutique et cosmétique [8]



Figure 13 Boite agro-alimentaire [8]



Figure 14 Secteur de l'industrie [8]

## 1.3 Objectif de l'entreprise

ECOPACK veille à l'augmentation des capacités et à l'amélioration continue de la qualité des produits mis à disposition de sa clientèle et ainsi fidéliser ses clients et rester leader dans le marché

Actuellement, ECOPACK veille au recyclage de pratiquement tous ses déchets de production, et a pour objectif l'exportation des déchets de carton.

La société vise à l'amélioration des conditions de travail avec comme projet d'ajouter un rideau isolant automatique, et un plafond en panneaux sandwich pour éviter la propagation de la chaleur et du froid.



Figure 16 Plus grands clients [8]

## 1.4 Le fonctionnement de l'entreprise

Comme chaque entreprise Ecopack suit le fonctionnement de la pyramide ci-dessous :

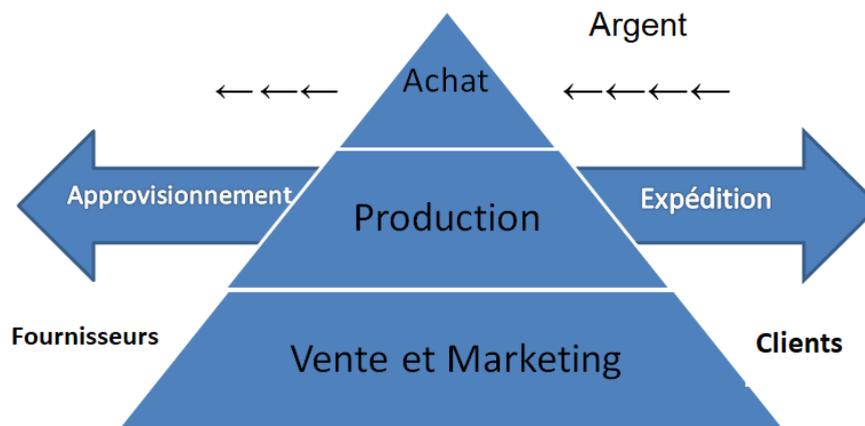


Figure 17 Pyramide de fonctionnement

## 1.5 L'organigramme de l'entreprise

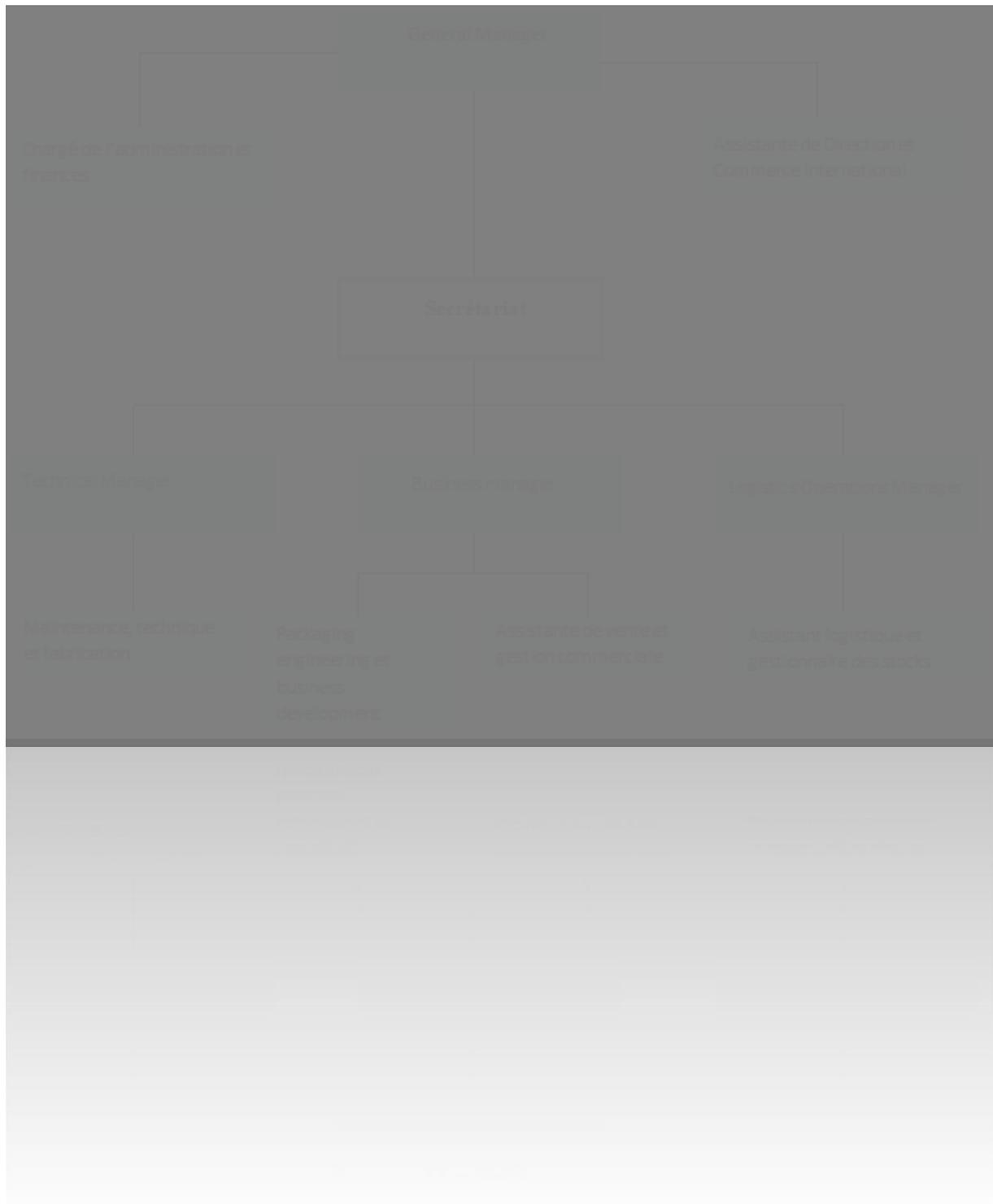


Figure 18 L'organigramme ECOPACK

## 2 Processus de production

ECOPACK importe sa matière première de plusieurs pays, principalement des pays de l'union européenne. Plus précisément de : France, Autriche et Italie..

ECOPACK cherche toujours à fournir les meilleurs produits pour ses clients afin d'acquérir leurs confiance et rester fidèle à leurs exigences.

L'entreprise produit de 10 à 12 millions de boites par mois.

## **2.1 Stock**

### **2.1.1 Stock de matière première**

Les matières premières sont : les formats (pour les disques imprimables) et les bobines (pour les disques non-imprimables)



**Figure 19 Format**



**Figure 20 Bobine**



Figure 21 Stock matière première

### 2.1.2 Stock de produits semi-fini

Les produits semi-finis représentent les disques imprimés prêts à l'emploi. Selon la demande des clients.

Celui-ci représente la grande partie du stock car les disques sont imprimés avant la commande, suivant les prévisions. Ce service est aménagé en utilisant la méthode ABC, divisé en plusieurs zones.

L'espace entre chaque rayon est calculé de manière à ce que les moyens de manutention de l'entreprise puissent y accéder facilement



Figure 22 Stock produits semi-fini

### 2.1.3 La disposition du stock

Le stock La a été aménagé de façon à faciliter la localisation des palettes ce qui veut dire faciliter leurs sorties



Figure 23 Disposition de l'entreprise

Ce tableau représente les différentes zones du stock ainsi que leurs désignations :

Zone	Désignation
A-D	Stock disques imprimées
B	Stock matière première
C	Stock caisses d'emballage
E1-E2	Stock divers
T1-T2	Zone temporaire

Tableau 1 Zones du stock

## 2.2 Lignes de production

L'entreprise dispose de 8 principales lignes de production. Chacune d'elles a un rôle bien définis. ECOPACK travaille en juste à temps



Figure 24 Ligne 8

Les employés quant à eux travaillent en trois fois huit c'est un système qui consiste à faire tourner par roulement consécutives trois équipes sur un même poste, afin d'assurer un fonctionnement continu sur les vingt-quatre heures d'une journée.

ECOPACK dispose aussi d'une petite ligne de production dédiée aux boîtes en carton pliables.

Contrairement au process des boîtes en cartons ronds, l'impression sur les boîtes pliables se fait sur place.

Une seule couleur voir 2 maximum sont utilisées pendant l'impression.



Figure 25 Ligne de production pour les boîtes pliantes



Figure 26 Boîtes pliantes

### 2.3 Etapes de fabrication

Tout d'abord la matière première passe en premier par l'impression, qui se fait chez l'un des partenaires de l'entreprise qui se trouve à Alger. Cette étape dure 1 semaine. Une fois cette étape fini on parle alors de produit semi fini.

Ce dernier passe maintenant par plusieurs étapes :

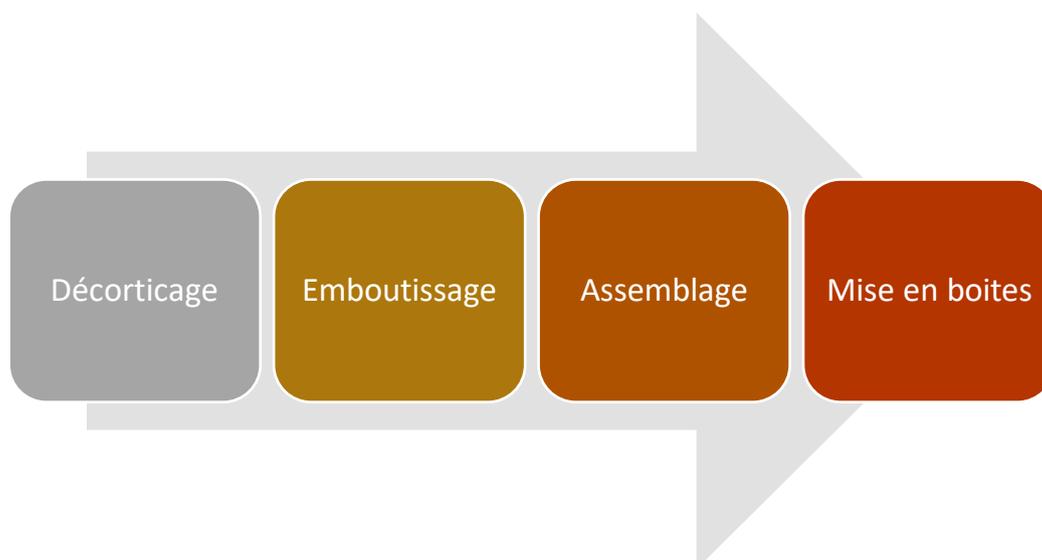


Figure 27 Etape de fabrication

### 2.3.1 Décortilage

Après l'impression les formats sont décortiqués à l'aide d'une machine spécialisée dans le décortilage.

Les formats imprimés et prédécoupés sont mis manuellement sur la machine.

Les différents capteurs détectent la présence des formats et la procédure de décortilage se met en marche automatiquement.

Les formats sont représentés par une matrice, dans l'algorithme du système.



Figure 28 Machine à décortiquer

### 2.3.2 Emboutissage

Après le décortilage les disques passent maintenant sur cette machine :

Le rôle de cette machine consiste à compresser les disques et à leur donner la forme d'un couvercle de boîte ronde



Figure 29 Emboutisseuse

### 2.3.3 Assemblage

Maintenant se fait l'étape de l'assemblage

Tous les éléments qui constituent la boîte sont assemblés à l'aide de machines.

La collerette est collée autour de la demi-boîte.

Et peut prendre différentes dimensions selon la capacité de la boîte (8,16, 24, 32) et la demande du client concernant la hauteur.

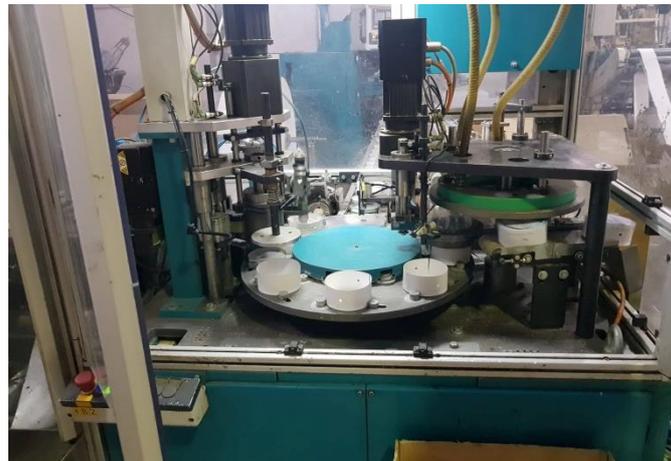


Figure 30 L'assembleuse

### 2.3.4 La mise en caisse

La mise en caisse est la dernière étape du process pour les boîtes rondes.



Figure 31 Mise en caisse [8]

### 3 Moyens de manutention

L'entreprise dispose de moyens de manutention qui passe facilement entre les rayons :

Chariot élévateur, chariot à mat rétractable, gerbeur électrique.



Figure 34 Chariot élévateur



Figure 32 Chariot mat rétractable



Figure 33 Gerbeur électrique

### 4 Transport et logistique

La logistique est au centre d'intérêt d'ECOPACK et c'est ce qui lui permet de faire la différence.

En ce qui concerne le transport de marchandise, l'entreprise opte pour la sous-traitance, elle dispose d'une flotte de 14 camions et 2 semi-remorques, dont les contenances ont été augmentées de 150 à 190 - 200 caisses. Et font jusqu'à 7 chargements par jour.

L'entreprise est très exigeante en ce qui concerne la ponctualité des chauffeurs, afin d'assurer la satisfaction de la commande au délai prévue.



Figure 35 Camion chargé [8]



Figure 36 Camions [8]

## 5 Service commercial

### 5.1 Le rôle du chef de service

- Le chef du service se charge de tout ce qui touche l'achat et les ventes de produits.
- Il se charge de contacter les entreprises et les clients ayant passé commande au sein de l'entreprise
- Gestion des bons de commande
- Que ça soit par téléphone ou bien par mail, le chef du service envoie des alertes aux clients n'ayant pas encore payé leurs articles achetés.
- Il établit la liste des besoins hebdomadaire de l'entreprise.
- Se charge de contacter ses différents fournisseurs.

### 5.2 Le marché

ECOPACK détient entre 80 % du marché Algérien en ce qui concerne les boites rondes.

Les principaux clients de l'entreprise sont :



Figure 37 Les clients [8]

Les partenaires de l'entreprise sont :

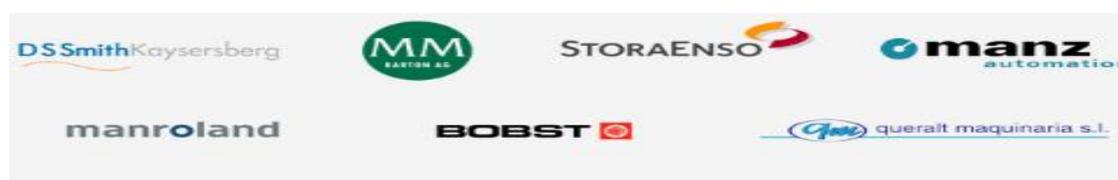


Figure 38 Les partenaires [8]

## 6 Service assistance de direction

Ce service doit assurer et vérifier : la rentabilité de l'entreprise, soit sa capacité à réaliser suffisamment de chiffre d'affaires pour être auto finançable. La solvabilité de l'entreprise, c'est-à-dire sa capacité à rembourser ses dettes et ses emprunts à court, moyen et long terme

Le rôle de l'assistant de direction est :

- La gestion du stock comptable.
- Veille à payer les fournisseurs
- Envoie les ordres de virement à la banque.
- Etre à cheval sur les encaissements
- Vérification de la trésorerie avant d'effectuer quelconque commande
- Se charge de l'importation.
- S'occupe des listes de colisage

## **7 Le service ressources humaines et administration**

Le rôle RH est de :

- Déclarer les employés à la CNAS
- Remplir le contrat de travail des employés
- S'occuper des fiches de paie
- S'occupe des documents administratifs
- Signaler les retards ainsi que les sorties des employés
- Recrutement

## **8 Assistance de vente**

L'assistance de vente est le service le plus important de l'entreprise. Il fait la liaison entre les différents services de l'entreprise et c'est le point de coordination entre eux. Notamment entre l'administration, commercial et la production.

L'assistante de vente émet un planning commercial chaque fin de semaine et vérifie la disponibilité du stock. Afin de lancer la production, elle envoie une fiche de production

Elle s'occupe aussi des commandes de matières premières chez les fournisseurs locaux auprès du responsable commercial.

## **9 Direction technique**

La direction technique s'occupe de 3 activités :

### **9.1 Le développement**

La direction technique participe à l'élaboration d'une stratégie globale pour le développement de l'entreprise, visant à améliorer les produits existants, à développer de nouvelles gammes de produits ou à trouver des solutions innovantes pour répondre aux besoins du marché.

### **9.2 Le recrutement**

La direction technique collabore avec le service des ressources humaines pour mettre en place des processus de recrutement efficaces.

Les entretiens qu'il établit sont pour les postes techniques tels que les opérateurs de machine.

### **9.3 La maintenance**

Le conducteur de chaque machine est formé pour pouvoir la réparer en cas de dysfonctionnement. Mais lorsque la panne dépasse ses capacités le service de maintenance s'en occupe. Le type de maintenance établit est majoritairement corrective.

Ils ont 2 techniciens de maintenance qualifiée ainsi qu'un magasin de pièce de rechange et d'outils de maintenance.

## **10 Service comptabilité**

La comptabilité est le service chargé des comptes, dans une entreprise.

Le comptable se charge du classement de l'archivage des pièces comptables. Vise à garder l'équilibre entre la TVA d'achat et la TVA de vente chaque mois.

Il s'occupe de la déclaration mensuelle aux services des impositions. Et il reçoit les factures d'achat et établie les factures de vente.

## **Conclusion**

Notre visite à SARL ECOPACK nous a permis de découvrir le fonctionnement de la production ainsi que les différents services qui la composent.

Ainsi que les techniques et les machines utilisées durant la production.

Cette visite nous a permis de constater que l'entreprise cherche à mettre en place un dispositif concernant la qualité

C'est pour cela que nous avons décidé d'entreprendre une démarche qualité.

Cette démarche compte l'application et la mise en place d'une partie de la norme ISO 9001 au sein de l'entreprise ECOPACK.

---

# **Chapitre 3 : Contexte de l'organisme**

---

## **Introduction**

Dans ce chapitre, nous allons analyser le contexte de l'entreprise ECOPACK en se basant sur le référentiel de la norme ISO 9001 version 2015, et plus précisément le chapitre 4 de cette dernière. La définition de ce contexte est essentielle pour établir un système de management de la qualité efficace et conforme aux exigences de la norme.

L'objectif de ce chapitre est de présenter une analyse approfondie du contexte de notre entreprise en mettant en lumière les facteurs clés qui influencent notre système de gestion de la qualité. Nous commencerons par une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités et menaces) pour évaluer notre entreprise sous différents aspects. Cette analyse nous aidera à identifier les points forts et les faiblesses internes, ainsi que les opportunités et les menaces externes qui peuvent avoir une influence sur le SMQ. A partir de cette analyse nous allons identifier ses enjeux externes et internes.

Ensuite, nous réaliserons une identification des parties intéressées, qui est une étape cruciale de notre analyse. Cette étape consistera à identifier les parties intéressées, évaluer leurs capacités d'influence sur notre entreprise et de définir leurs exigences propres à chaque partie.

Après cela nous allons définir le domaine d'application de l'entreprise. Cela nous permettra de clarifier les limites de notre SMQ. Nous identifierons les activités et les processus spécifiques qui seront pris en compte dans notre analyse.

Ensuite, nous procéderons à une cartographie des processus de notre entreprise, en identifiant les activités clés, les pilotes de processus, les entrées/sorties et les indicateurs de performance associés. Cette cartographie nous permettra de visualiser clairement les interactions entre les différents processus.

Nous accorderons également une attention très particulière à la documentation de nos procédures de processus conformément aux exigences de l'ISO 9001. Nous veillerons à ce que nos procédures soient clairement définies et documentées.

Enfin, nous identifierons les types d'enregistrements nécessaires pour documenter nos activités.

## 1. Compréhension de l'organisme et de son contexte

### 1.1 Analyse SWOT

Conformément à la norme ISO 9001 la matrice SWOT est un outil utilisé pour identifier et évaluer de manière détaillée les enjeux externes et internes qui peuvent avoir un impact sur notre entreprise.

En analysant les forces (strengths) et les faiblesses (weaknesses) en internes, ainsi que les opportunités (opportunities) et les menaces (threats) externes.

Cette dernière nous permettra d'identifier le positionnement concurrentiel de l'entreprise, d'anticiper les potentiels risques et de saisir les opportunités qui peuvent se présenter.

Et pour bien comprendre la situation actuelle de l'entreprise Ecopack Sarl, nous avons établi la matrice SWOT suivante:

<b>FORCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité de matière première de bonne qualité</li> <li>- Un système de production optimal (minimisant le cout de production, et une bonne maintenance)</li> <li>- Un taux élevé de satisfaction sur le produit et les services fournis.</li> <li>- Une bonne gestion du personnel (CV/ Contrat/ CNAS/traçabilité).</li> <li>- Faible taux de rotation du personnel</li> <li>- Une capacité de production importante avec un taux de rebut minimal.</li> <li>- Occupation d'une grande partie du marché (80%).</li> <li>- Système de sécurité conforme à la disposition des employés.</li> </ul>	<b>FAIBLESSES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dépendance à des sous-traitants cote impression</li> <li>- Un faible portefeuille de produits</li> <li>- Faible présence au niveau des réseaux sociaux</li> <li>- Dépendance logistique cote transport</li> <li>- Mauvaise implantation géographique du site de production</li> <li>- Personnel dans la maitrise de la nouvelle technologie.</li> </ul>
<b>OPPORTUNITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stabilité des prix des matières premières</li> <li>- Chute considérable du cout de transport</li> <li>- Marché en croissance</li> <li>- Marché à fort potentiel</li> <li>- Réglementation favorable</li> </ul>	<b>MENACES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité pour les clients d'installer leur propre système de production</li> <li>- Nouveaux entrants (concurrents)</li> <li>- Modification des lois et réglementations (matière première)</li> <li>- L'inflation monétaire (non stabilité du taux de change bancaire)</li> </ul>

Tableau 2 Matrice SWOT

Notre analyse SWOT met en évidence les forces, faiblesses, opportunités et menaces de l'entreprise ce qui lui permettra de développer des stratégies efficaces pour capitaliser sur ses avantages concurrentiels, surmonter ses faiblesses, saisir les opportunités et atténuer les menaces.

### **1.1.1 Les enjeux de l'entreprise**

A partir des forces et faiblesses nous allons identifier les enjeux internes d'ECOPACK, ainsi que les enjeux externes à partir des menaces et opportunités.

### **1.1.2 Les enjeux internes**

Nous avons déterminé les enjeux internes de l'entreprise à partir des forces et des faiblesses identifiées dans la matrice SWOT :

- Le maintien d'une chaîne d'approvisionnement stable et fiable pour assurer la disponibilité régulière de matières premières de qualité ;
- Optimisation du processus de production pour minimiser les coûts tout en maintenant une qualité élevée. Ce qui nécessite une planification précise de la production ;
- Maintenir un niveau élevé de satisfaction des clients en fournissant des produits et services de qualité ;
- Assurer une bonne gestion du personnel, notamment en ce qui concerne le recrutement (CV), les contrats de travail, les avantages sociaux (CNAS) et la traçabilité des employés. Une gestion efficace du personnel peut contribuer à la motivation, à la productivité et à la rétention des employés ;
- Réduction du taux de rotation du personnel, c'est-à-dire le nombre d'employés qui quittent l'entreprise. Un taux élevé de rotation peut entraîner des coûts de recrutement élevés, une perte de connaissances et d'expertise, ainsi qu'une baisse de la productivité. Il est donc important de créer un environnement de travail attrayant, de mettre en place des programmes de développement et de reconnaissance des employés, et de favoriser une culture d'entreprise positive ;
- Maximiser la capacité de production tout en réduisant les rejets et les déchets ;
- Maintenir et renforcer la position concurrentielle de l'entreprise sur le marché. Cela peut nécessiter une expansion de la part de marché, une veille concurrentielle, l'adaptation aux évolutions du marché, ainsi que le développement de stratégies marketing et commerciales efficaces ;
- Assurer la sécurité et le bien-être des employés en mettant en place des mesures de sécurité appropriées ;
- Diversification et élargissement du portefeuille de produits de l'entreprise. Cela peut nécessiter la recherche et le développement de nouveaux produits, l'innovation,

l'adaptation aux besoins changeants des clients et l'exploration de nouvelles opportunités de marché ;

- Renforcer la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux afin d'atteindre un public plus large, de promouvoir les produits et services, d'interagir avec les clients et de renforcer la notoriété de cette dernière ;
- La réduction de la dépendance à un seul ou à quelques prestataires logistiques pour le transport des produits. Cela peut impliquer la recherche de partenaires logistiques supplémentaires, la diversification des voies de transport, la négociation de contrats avantageux et la surveillance étroite des opérations logistiques pour garantir une livraison efficace et fiable ;
- La réévaluation de l'implantation géographique du site de production afin d'améliorer l'efficacité et la compétitivité de l'entreprise ;
- Renforcer les compétences et la maîtrise de la nouvelle technologie au sein du personnel de l'entreprise.

### **1.1.3 Les enjeux externes**

Nous avons déterminé les enjeux externes de l'entreprise à partir des forces et des faiblesses identifiées dans la matrice SWOT :

- Tirer parti de la stabilité des prix des matières premières pour maintenir des coûts de production prévisibles et compétitifs.
- L'exploitation de la chute des coûts de transport pour réduire les frais logistiques, améliorer la rentabilité et éventuellement explorer de nouveaux marchés géographiques ;
- Saisir les opportunités offertes par un marché en croissance pour augmenter les ventes, la part de marché et les revenus de l'entreprise ;
- Capitaliser sur un marché à fort potentiel pour étendre la présence de l'entreprise et réaliser une croissance significative ;
- Profiter d'une réglementation favorable pour faciliter les opérations de l'entreprise et favoriser sa croissance. Cela peut inclure des avantages fiscaux, des incitations gouvernementales, des politiques de soutien à l'innovation, des normes environnementales favorables ou des réglementations sectorielles qui créent un avantage concurrentiel pour l'entreprise ;
- Le maintien de la valeur ajoutée et la pertinence de l'offre de l'entreprise face à la possibilité pour les clients d'installer leur propre système de production ;

- Faire face à la concurrence des nouveaux entrants sur le marché. Cela peut nécessiter une analyse de la concurrence, une différenciation de l'offre, une amélioration continue des produits/services, une réactivité aux changements du marché, une stratégie de marketing solide et la fidélisation des clients existants par une proposition de valeur unique ;
- Pouvoir s'adapter aux modifications des lois et réglementations concernant les matières premières utilisées par l'entreprise ;
- Faire face à l'inflation monétaire et à l'instabilité du taux de change bancaire, qui peuvent entraîner une augmentation des coûts de production, une diminution de la rentabilité et une incertitude financière.

#### **1.1.4 Classification des enjeux**

Nous avons classifié les enjeux externe et interne selon 3 catégories :

##### **1.1.4.1 Enjeux stratégiques**

- La gestion des approvisionnements en matières premières ;
- La gestion du cout et de la maintenance ;
- Qualité du produit et du service fournit ;
- Maintien d'une chaîne d'approvisionnement stable et fiable pour assurer la disponibilité régulière de matières premières de qualité ;
- Maximisation de la capacité de production tout en réduisant les rejets et les déchets ;
- Maintien et renforcement de la position concurrentielle de l'entreprise sur le marché ;
- Diversification et élargissement du portefeuille de produits de l'entreprise ;
- Réévaluation de l'implantation géographique du site de production pour améliorer l'efficacité et la compétitivité ;
- Tirer parti de la stabilité des prix des matières premières pour maintenir des coûts de production prévisibles et compétitifs ;
- Exploitation de la chute des coûts de transport pour réduire les frais logistiques, améliorer la rentabilité et éventuellement explorer de nouveaux marchés géographiques ;
- Saisir les opportunités offertes par un marché en croissance pour augmenter les ventes, la part de marché et les revenus de l'entreprise ;

- Capitaliser sur un marché à fort potentiel pour étendre la présence de l'entreprise et réaliser une croissance significative ;
- Profiter d'une réglementation favorable pour faciliter les opérations de l'entreprise et favoriser sa croissance.

#### **1.1.4.2 Enjeux économiques**

- Optimisation du processus de production pour minimiser les coûts tout en maintenant une qualité élevée ;
- Réduction du taux de rotation du personnel pour minimiser les coûts de recrutement et maintenir la productivité ;
- Maximisation de la capacité de production pour augmenter les revenus et la rentabilité de l'entreprise ;
- Diversification et élargissement du portefeuille de produits pour répondre aux besoins changeants des clients et explorer de nouvelles opportunités de marché ;
- Réduction de la dépendance à un seul ou à quelques prestataires logistiques pour réduire les risques et les coûts associés au transport ;
- Tirer parti de la stabilité des prix des matières premières pour maintenir des coûts de production prévisibles et compétitifs ;
- Exploitation de la chute des coûts de transport pour réduire les frais logistiques et améliorer la rentabilité ;
- Saisir les opportunités offertes par un marché en croissance pour augmenter les ventes, la part de marché et les revenus de l'entreprise ;
- Faire face à l'inflation monétaire et à l'instabilité du taux de change bancaire pour minimiser les impacts sur les coûts de production et la rentabilité.

#### **1.1.4.3 Enjeux sociaux et humains**

- Maintien d'un niveau élevé de satisfaction des clients en fournissant des produits et services de qualité ;
- Assurer une bonne gestion du personnel, y compris le recrutement, les contrats de travail, les avantages sociaux et la traçabilité des employés ;
- Réduction du taux de rotation du personnel pour favoriser la motivation, la productivité et la rétention des employés ;
- Assurer la sécurité et le bien-être des employés en mettant en place des mesures de sécurité appropriées. Maintenir la valeur ajoutée et la pertinence de l'offre de

l'entreprise face à la possibilité pour les clients d'installer leur propre système de production ;

- Faire face à la concurrence des nouveaux entrants sur le marché en offrant une différenciation de l'offre et en fidélisant les clients existants ;
- S'adapter aux modifications des lois et réglementations concernant les matières premières utilisées par l'entreprise pour se conformer aux exigences légales et maintenir l'activité ;
- Assurer la stabilité financière face à l'inflation monétaire et à l'instabilité du taux de change bancaire pour garantir la pérennité de l'entreprise ;
- Renforcement de la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux pour atteindre un public plus large, promouvoir les produits et services, interagir avec les clients et renforcer la notoriété de l'entreprise.

## **2. Les parties intéressées**

Nous avons identifié les différentes parties intéressées qui peuvent soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité faite par l'entreprise. Nous avons par ailleurs évalué la capacité d'influence de chaque partie et cela grâce à des interviews avec les personnes responsables dans l'entreprise. Nous avons défini les exigences et attentes de toutes les parties prenantes.

Afin d'identifier la capacité influence de chaque partie intéressée sur le système de management de la qualité, nous avons défini la grille de notation suivante

Parties intéressées						
Note	Termes linguistiques	Client	Fournisseurs	Prestataires de services (imprimeurs et transporteurs logistiques)	Banque	Assurance
1	Faible capacité d'influence	Les clients individuels avec des achats ponctuels et peu d'influence sur d'autres clients	Les fournisseurs dont les produits ou services ne sont pas critiques pour l'entreprise et qui peuvent être facilement remplacés.	Les prestataires de services standard qui sont facilement remplaçables et n'ont pas d'impact significatif sur les opérations de l'entreprise.	Les banques qui fournissent des services bancaires de base sans implication directe dans les opérations de l'entreprise.	Les compagnies d'assurance qui offrent des polices standard sans implication directe dans les opérations de l'entreprise
2	Capacité d'influence moyenne	Les clients réguliers et fidèles qui ont un certain pouvoir de négociation en raison de leur volume d'achat.	Les fournisseurs qui fournissent des produits ou services de qualité, mais qui ont des alternatives disponibles.	Les prestataires de services qui offrent des services de qualité et respectent les délais de livraison, contribuant ainsi à l'efficacité des opérations.	Les banques qui fournissent des prêts et des financements, et qui ont donc un certain pouvoir de négociation.	Les compagnies d'assurance qui fournissent une couverture étendue et qui peuvent influencer les primes d'assurance en fonction du profil de risque de l'entreprise
3	Forte capacité d'influence	» Les clients importants et stratégiques qui représentent une part significative des revenus de l'entreprise et ont une influence sur d'autres clients potentiels.	Les fournisseurs uniques ou les fournisseurs dominants sur le marché, ce qui rend difficile pour l'entreprise de trouver des alternatives compétitives	Les prestataires de services spécialisés et hautement compétents qui sont essentiels aux opérations de l'entreprise et ont un impact significatif sur sa compétitivité.	Les banques qui fournissent des services bancaires complets et qui ont une influence sur la liquidité, les taux d'intérêt et la confiance des investisseurs	Les compagnies d'assurance qui jouent un rôle crucial dans la gestion des risques de l'entreprise et qui peuvent influencer les décisions opérationnelles et stratégiques
Parties intéressées						
Note	Termes linguistiques	Douane de port	Employés (collaborateurs)	Consultants externes	Inspection du travail	Impôts
1	Faible capacité d'influence	Les douanes qui appliquent les réglementations douanières de manière standard sans impact majeur sur les opérations de l'entreprise	Les employés de base qui n'ont pas de rôle décisionnel et dont le départ n'aurait qu'un impact mineur sur l'entreprise	Les consultants externes engagés pour des tâches spécifiques et temporaires sans influence directe sur les décisions stratégiques de l'entreprise	Les inspections du travail qui se concentrent sur la conformité aux normes de travail de base sans impact significatif sur les opérations de l'entreprise	Les autorités fiscales qui appliquent les réglementations fiscales sans influence directe sur les opérations quotidiennes de l'entreprise
2	Capacité d'influence moyenne	Les douanes qui ont une connaissance approfondie des réglementations douanières et peuvent aider à faciliter les procédures d'importation/exportation	Les employés clés ou les équipes hautement spécialisées dont le départ pourrait perturber les opérations ou affecter la qualité du produit/service	Les consultants externes spécialisés dans des domaines clés qui fournissent des recommandations influentes et contribuent à l'optimisation des processus	Les inspections du travail qui veillent à ce que l'entreprise respecte les lois du travail, les réglementations de sécurité et les normes de protection des employés	Les autorités fiscales qui évaluent les impôts et qui peuvent influencer le montant des impôts en fonction de la situation financière de l'entreprise
3	Forte capacité d'influence	Les douanes qui peuvent influencer les délais de dédouanement, les coûts et les procédures, ce qui peut avoir un impact significatif sur les opérations de l'entreprise	Les employés clés dans des postes de direction ou de haute expertise qui ont un impact majeur sur la stratégie, la culture et la performance de l'entreprise	Les consultants externes de renom et hautement expérimentés qui influencent les décisions stratégiques et apportent une expertise précieuse à l'entreprise	Les inspections du travail qui peuvent imposer des sanctions, des amendes ou des restrictions opérationnelles en cas de non-conformité aux lois du travail, ce qui peut avoir un impact sérieux sur l'entreprise.	Les autorités fiscales qui peuvent mener des enquêtes fiscales, imposer des sanctions ou affecter la réputation de l'entreprise en cas de non-conformité fiscale, ce qui peut avoir un impact significatif sur ses opérations

Tableau 3 Capacité d'influence

Le tableau suivant résume les exigences des parties intéressées internes et externes ainsi que leurs exigences :

Externes/Internes	Type	Nom	Capacité d'influence	Exigences des parties intéressées
Interne	Personnel	Opérateur	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être déclaré et assuré au niveau de la CNAS (dans les 10 jours suivant le contrat)</li> <li>- Paiement supérieur ou égal au smic</li> <li>- 8h de temps de travail par jour avec rémunération en cas d'heures supplémentaires.</li> <li>- Recevoir le salaire la première semaine du mois.</li> <li>- Transport à charge de l'entreprise.</li> <li>- Moyen de sécurité (tenu de travail, chaussure conforme, gants et des stops bruits)</li> <li>- Système incendie (des extincteurs)</li> <li>- Mise à disposition de boîtes pharmaceutiques d'urgence</li> </ul>
		Administrateur	3	
Externe	Client	██████████ ██████████ ██████████	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des délais de livraison</li> <li>- Exigences propres à chaque client en termes de boîte ronde (hauteur, diamètre, impression, nombre de portion, etc.)</li> <li>- Qualité du produit</li> <li>- Service client</li> <li>- Considération du client</li> <li>- Respect des cahiers de charges</li> </ul>
		Les autres clients	2	
Externe	Fournisseurs	██████████	3	- Paiement à temps
		██████████	3	- Paiement à temps
		██████████	3	- Le respect du mode de paiement définit (lettre de crédit)
		██████████	3	- Le respect du mode de paiement définit (lettre de crédit)
		██████████ ██████████	3	- Paiement à temps
		██████████	3	- Paiement à temps
		██████████	2	- Le respect du mode de paiement définit (paiement par traite)
		██████████	1	- Paiement à temps
██████████	1	- Paiement à temps		

		[REDACTED]	1	- Paiement à temps
		[REDACTED]	1	- Paiement à temps
		[REDACTED]	1	- Paiement à temps
Externe	Prestataire de service	Imprimeurs	3	- Paiement à temps - Temps de traitement de 7 jours
		Transporteurs logistique	2	- Paiement à temps - Document nécessaire pour la route
Externe	Assurance	CNAS	2	- Remplissage de la demande d'affiliation par internet - Les imprimées pour les rabattements - Le contrat - Dossier du salarié qui contient :( extrait de naissances, photocopie de la carte d'identité, photocopie de la carte chifa) - Paiement : - CDI : rémunération de 26% du salaire de l'employé - CDD : rémunération de 16% du salaire ou bien 6%.
Externe	Administration	Inspection de travail	3	- Les registres commerces - Des justificatifs sortie/entrée du personnel - Carnet de paye - Carnet de congé - Sécurité et hygiène - Des documents justifiants la bonne maintenance des machines - L'observation
		Impôts	3	- Registre commerce - Statut - L'autorisation d'exploitation - Respect des conditions réglementaire - Registre comptable - Facturation - Enregistrement fiscal

		Douane	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais de douane</li> <li>- Documentation réglementaire</li> <li>- Liste de colisage</li> <li>- Certificat d'origine</li> <li>- Bill of landing</li> <li>- URA</li> <li>- Factures originales</li> <li>- D10</li> </ul>
Externe	Banques	████	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dossiers actualisés</li> <li>- Les besoins en crédit.</li> <li>- Plan d'importation prévisionnel</li> <li>- Les bilans annuels</li> <li>- Les garanties</li> </ul>
		██████	3	
		██████████	2	
Externe	Consultants externe	██████████	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paiement</li> <li>- Disponibilité des ressources pour de bonnes conditions de travail</li> <li>- Facilité et transparence de la communication et le partage d'informations</li> </ul>
		██████	3	
		██████	3	
Externe	Organisme certificateur	Auditeur	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité aux normes et réglementations</li> <li>- Documentation et preuves</li> <li>- Amélioration continue</li> <li>- Engagement de la direction</li> </ul>
Interne	Direction générale	M. BOUABDELLAH Mohammed	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie d'entreprise</li> <li>- Gestion des opérations</li> <li>- Prise de décision</li> <li>- Leadership et gestion des équipes</li> <li>- Performance financière</li> </ul>

Tableau 4 Parties intéressées

### **3. Domaine d'application**

#### **OBJET DE LA PROCEDURE :**

Cette procédure a pour objectif la détermination du domaine d'application du système de management de qualité au sein de l'entreprise ECOPACK.

#### **DOMAINE D'APPLICATION :**

Cette procédure est applicable pour tout l'organisme.

#### **DOCUMENTS DE REFERENCE :**

Cette procédure est rédigée conformément au manuel de qualité.

#### **RESPONSABILITES :**

Cette procédure a été rédigée par Mme LAZOUNI MANEL et M. BERRACHED CHOUKRI MAZIR le 29/03/2023, occupant le poste de stagiaires au sein de l'entreprise ECOPACK.

C'est une procédure vérifiée par M.            Et validée par M.            Et peut être modifiée par M.

#### **DEROULEMENT :**

- Les exigences :

Toutes les exigences de l'ISO 9001 2015 sont appliquées au sein de notre organisme sauf les exigences relatives à (recherche et développement) nous n'avons pas un processus appliquant cette fonction

- L'organisme : SARL ECOPACK
- NOM DE L'ENTREPRISE : SARL ECOPACK
- FONCTION : Production de boîte en carton, spécialisé dans les boîtes rondes pour fromage fondu
- Site : Zone industrielle N°31. Route de Chetouane. BP (r.p), 13000 Tlemcen, Algérie.
- Activité : Cartonnerie (L'entreprise Ecopack Sarl fait partie des plus grands producteurs de boîtes en carton rondes pour fromage fondu en Algérie. Elle occupe ainsi la majorité de ce marché)
- Produits couverts : Le SMQ concerne tous les produits réalisés par la SARL ECOPACK.
- Processus :

L'entreprise SARL ECOPACK englobe 7 processus intitulés comme suit :

- Direction générale ;
- Direction technique ;
- Commercial ;
- CDI : Communication et diffusion de l'information
- APS : Approvisionnement, Production, Stock ;
- Ressource humaine et administration ;
- Finance.

## 4. Système de management de la qualité et ses processus

### 4.1 Cartographie des processus

Dans un premier temps nous avons identifié les différents processus de l'entreprise. Ensuite nous avons déterminé leurs activités avec l'aide des pilotes de chaque processus. Par ailleurs nous avons défini les entrées / sorties ainsi que les destinataires de chaque interaction, mais aussi leurs indicateurs de performances. Cette cartographie nous a aidé à visualiser les interactions entre les processus.

#### 4.1.1 Processus Direction Générale



Figure 39 Processus direction générale

Pilote : Directeur Générale (M BOUABDELLAH Mohammed).

Indicateur de performance : L'atteinte des objectifs.

#### 4.1.2 Processus Direction technique



Figure 40 Processus Direction Technique

Pilote : Directeur technique [REDACTED]

Indicateur de performance : MTBF, MTTR.

#### 4.1.3 Processus APS

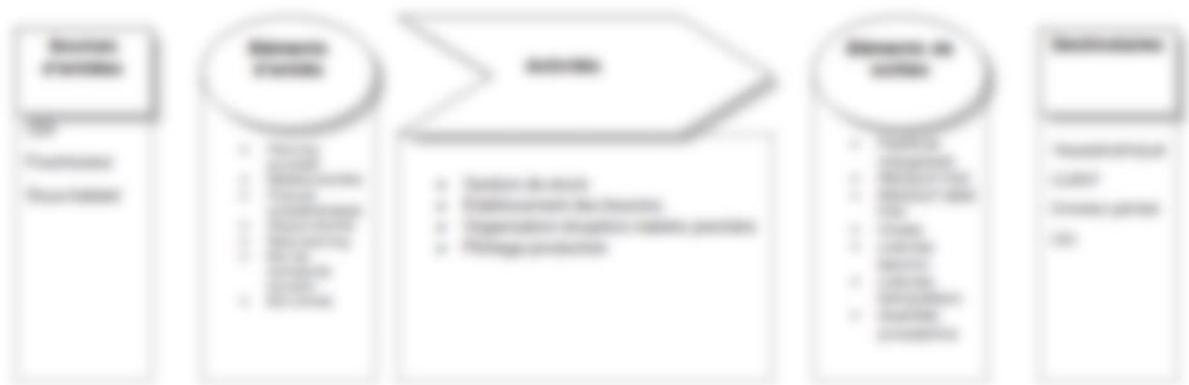


Figure 41 Processus APS

Pilote : Responsable Production [REDACTED]

Indicateur de performance : Taux de productivité.

#### 4.1.4 Processus Finance

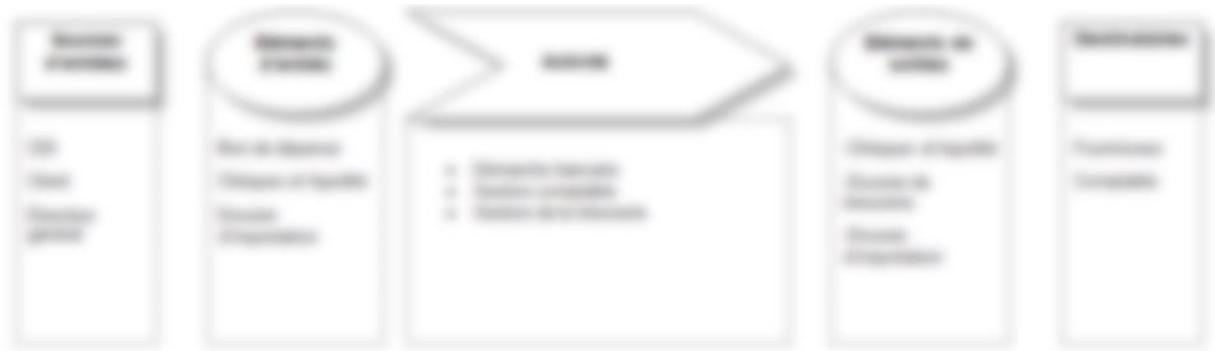


Figure 42 Processus finance

Pilote : Assistante de direction [REDACTED]

Indicateur de performance :

#### 4.1.5 Processus Commercial



Figure 43 Processus Commercial

Pilote : Responsable commercial [REDACTED]

Indicateur de performance : Le chiffre d'affaire.

#### 4.1.6 Processus CDI



Figure 44 Processus CDI

Pilote : Assistante de vente [REDACTED]

Indicateur de performance : Niveau de satisfaction des employés par rapport à la communication.

#### 4.1.7 Processus Ressource humaine et administration



Figure 45 Processus Ressource humaine et administration

Pilote : Responsable Ressource Humaine [REDACTED]

Indicateur de performance : Taux d'absentéisme.

## **4.2 Procédure de gestion documentaire**

Afin d'assurer une approche systématique et documentée de la gestion des procédures au sein de l'entreprise. Nous avons établi en respectant les lignes directrices de la norme ISO 9001 l'ensemble des procédures de l'organisme. Pour ce fait nous avons élaboré une procédure des procédures qui nous guide étape par étape dans l'établissement des différentes procédures.

Ces procédures sont essentielles pour garantir la cohérence des activités, faciliter la communication interne et assurer la qualité des produits ou services fournis.



**Procédure de gestion documentaire**

**ECO/DG/ P0004-00**  
Date d'application : jj/mm/aa

**4.2.1 Présentation**

Il est important de mener une réflexion préalable approfondie sur l'organisation des documents, car un classement cohérent et compris par tous permet une meilleure visibilité de l'activité d'Ecopack et un gain de temps significatif dans le travail au quotidien.

Exemple de schéma de classement pour les documents relatifs aux activités d'Ecopack. :



	APS	DT	CDI	RHA	COM	DG	FN
Documentation d'aide à l'organisation	[REDACTED]						
Documents descriptifs	[REDACTED]						
Documentations d'enregistrements	[REDACTED]						

Tableau5 Classement des documents

	<p align="center"><b>Procédure de gestion documentaire</b></p>	<p align="center"><b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	---

## 4.2.2 Exemple de procédure de gestion documentaire

### 1) Objet

Ce document a pour objet de définir les règles de :

- Création
- Identification
- Rédaction
- Modification
- Diffusion
- Archivage

Des documents extérieurs, des procédures, des modes opératoires et des enregistrements émis par l'entreprise Ecopack.

### 2) Domaine d'application

Ce document concerne l'ensemble des personnels de la structure d'Ecopack et les techniciens et ingénieurs intervenant dans ce domaine, ainsi que les personnes des sociétés de service intervenant au sein des processus d'Ecopack

### 3) Définitions

- **Procédures** : manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus
- **Modes opératoires** : ils décrivent des informations purement techniques, et la façon de procéder pour des opérations simples.
- **Enregistrements** : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. Les enregistrements peuvent, par exemple, formaliser la traçabilité et apporter la preuve que la vérification, les actions préventives et les actions correctives ont été réalisées. En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

#### **4) Liste des documents associés**

- Norme ISO 9001:2015 ;
- Textes réglementaires (décrets, arrêtés, ...) ;
- Documents fournis par les constructeurs ;
- Liste des documents de la base documentaire d'Ecopack ;
- Liste des lieux de diffusion des documents qualité issus de la structure d'Ecopack.

#### **5) Description (logigramme)**



**Procédure de gestion documentaire**

**ECO/DG/ P0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

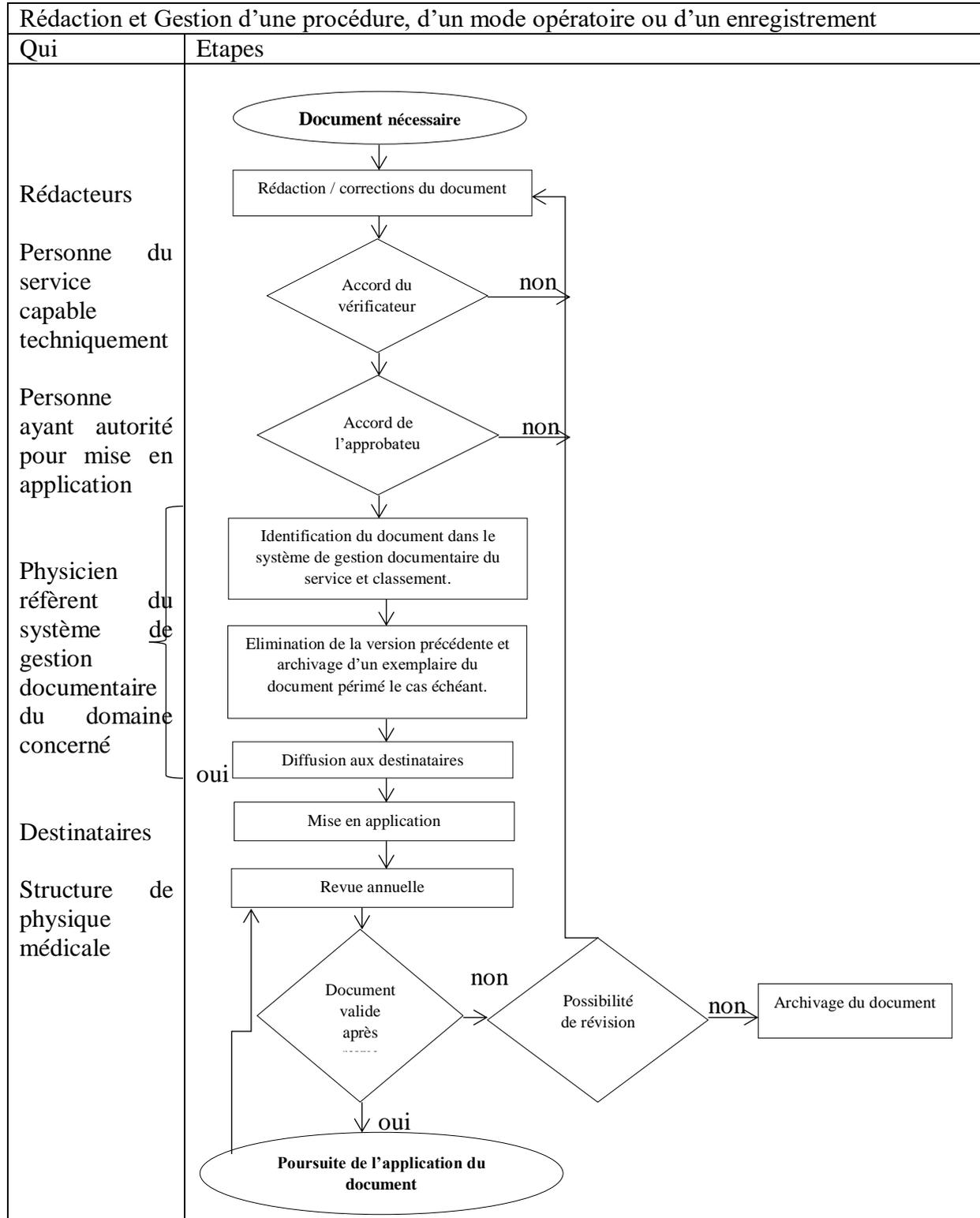


Tableau 6 Logigramme procédure des procédures

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

## 6) Description

- **Création**

Le document est créé lorsqu'un besoin particulier a été identifié, et est approuvé lors d'une réunion entre le rédacteur, le vérificateur et l'approbateur.

- La rédaction peut être affectée au pilote du processus concerné par le document ;
- La vérification peut être effectuée par une personne du service capable techniquement ;
- L'approbation doit être effectuée par une personne ayant autorité pour mise en application

Chaque page d'une procédure ou d'un mode opératoire comprend les éléments suivants en en-tête :

- Le logo de l'entreprise (à gauche) ;
- Le titre du document (au milieu) ;
- La référence du document (identification), y compris le numéro de révision du document (la création est indiquée en 00, puis la première modification en 01, etc.), la date d'application, c'est à dire la date à partir de laquelle le document est applicable (à droite).

En pied de page le numéro de la page sur le nombre de pages total du document.

- **Identification des documents**

L'identification (référence notée dans l'en-tête) des documents est définie comme suit :

**ECO/ domaine application / N nnn-vv**

**ECO** : signale qu'il s'agit d'un document appartenant à la gestion documentaire de l'entreprise ECOPACK ;

**DOMAINE D'APPLICATION :**

Les codes des domaines d'applications sont les suivants :

- **DT** pour la direction technique
- **CDI** pour la communication et diffusion d'information



## Procédure de gestion documentaire

**ECO/DG/ P0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

- **RHA** pour les ressources humaines et administration
- **COM** pour commercial
- **DG** pour la direction générale
- **FN** pour finance
- **APS** pour l'approvisionnement, la production et le stock

**La lettre (N)** reprécise la Nature du document :

- **P** : procédures
- **M** : modes opératoires
- **E** : document d'enregistrement

**Le numéro d'ordre (nnnn)** est un numéro de 4 chiffres qui permet d'identifier le document

**Un numéro de version (vv)** est ajouté à la fin

- **Présentation des documents**

Les procédures et modes opératoires reprennent systématiquement le sommaire suivant :

- 1. Objet
- 2. Domaine d'application
- 3. Liste des documents associés
- 4. Description + Logigramme
- 5. Suivi des modifications

Chaque procédure ou mode opératoire commence par un cartouche (Remplie chaque fois que cela est possible et/ou nécessaire) spécifiant :

- La fréquence de l'intervention
- La personne responsable de son application (Il précise notamment les délégations possibles).

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

Chaque document descriptif (procédure ou mode opératoire) comprend un cartouche de validation en fin du document faisant apparaître les signatures des rédacteurs, vérificateurs et approbateurs.

- **Validation**

La validation d'un document est obtenue après signature des rédacteurs, vérificateurs et approbateurs dans le cartouche de validation en fin de document. La validation est obligatoire avant la mise en application du document. Il peut y avoir une ou plusieurs personnes pour chaque fonction.

Le vérificateur est choisi pour ses capacités techniques. Il garantit la pertinence et l'applicabilité du document.

L'approbateur donne son accord pour la diffusion. L'approbateur est généralement le responsable hiérarchique du secteur dans lequel s'applique le document

- **Modifications et révisions**

Toute personne peut demander la modification d'un document au pilote du processus concerné.

Les révisions se réalisent de la même façon que la rédaction. Elles sont réalisées dès que le document original n'est plus exploitable. Il est alors nécessaire de le réécrire. Le document nouvellement rédigé incrémentera l'indice de version (de 00 à 01 ; de 01 à 02 etc.).

Le document révisé est signé pour vérification et approbation, dans la mesure du possible par les personnes occupant les mêmes fonctions que celles qui ont signé la version précédente. Le nouveau document qui incrémente l'indice de révision fait également figurer la nouvelle date d'application du document. Cette date indique également la date à partir de laquelle la version précédente du document n'est plus valide.

La liste des procédures, modes opératoires et enregistrements est mise à jour en conséquence.

Le tableau de suivi des modifications est complété lors de la rédaction dans le paragraphe 6 de chaque document descriptif. Il renseigne sur la nature des modifications apportées d'une version à la suivante.

Le tableau se présente comme suit :

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

NUMERO DE VERSION	NATURE DES MODIFICATIONS APPORTEES	DATE DE MISE EN APPLICATION
01		
..		

Tableau 7 Suivi des modifications

- **Diffusion**

La diffusion papier est assurée par la structure d'ECOPACK, en fonction de la portée du document. Elle peut être assortie d'une liste d'émargement attestant de la lecture du document par le personnel de l'unité ou du service concerné. Les documents sont mis à disposition dans des classeurs spécifiques à la structure d'ECOPACK.

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

- **Evaluation et revue annuelle**

Les documents qualité sont régulièrement évalués de manière systématique et méthodique afin de s'assurer de leur disponibilité, de leur mise à jour, de leur application et de leur pertinence.

Une revue annuelle est notamment effectuée pour faire le point sur les documents existants et juger de leur pertinence et de leur applicabilité. Ces revues donnent lieu à d'éventuelles révisions ou à l'archivage de certains documents.

	<b>REDACTEUR</b>	<b>VERIFICATEUR</b>	<b>APPROBATEUR</b>
Nom / Prénom(s)			
Poste occupé			
Signature			

**Tableau 8** Tableau de vérification



#### 4.2.3 Exemple de procédure technique

##### Pilotage production ECO/APS/P0004-00

###### 1. Objet

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus APS qui s'intitule « Pilotage production » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

###### 2. Domaine d'application

Ce document concerne le responsable de production d'ECOPACK

###### 3. Liste des documents associés

[Redacted list of associated documents]

###### 4. Description

[Redacted description text]

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

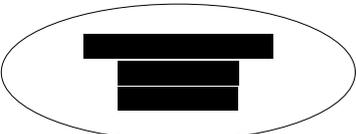
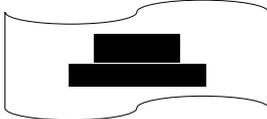
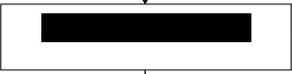
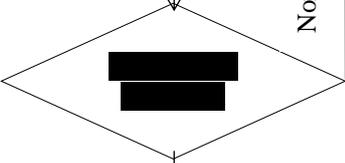
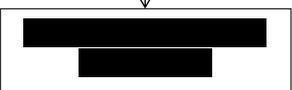
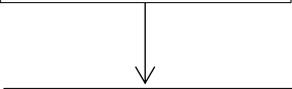
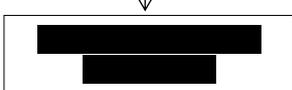
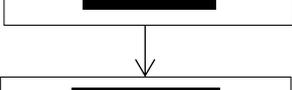
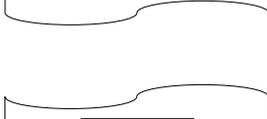
Qui	Quoi	document
Responsable Production		
Responsable Production		
Responsable Production		
Responsable Production		
Responsable Production		
Responsable Production		
Responsable Production		
Responsable Production		

Tableau 9 Logigramme pilotage production

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Tableau 10 Suivre des modifications pilotage production

	<p align="center"><b>Procédure de gestion documentaire</b></p>	<p align="center"><b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	---

<p>Rédacteur : ECOPACK</p>	<p>Vérificateur : ECOPACK</p>	<p>Approbateur ECOPACK</p>
--------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><b>Procédure de gestion documentaire</b></p>	<p align="center"><b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	---

#### 4.2.4 Exemple de mode opératoire

##### Gestion de l'entreposage ECO/APS/MO0001-00

### 1 Objet

Ce mode opératoire concerne la gestion de l'entreposage des éléments entrant en stock.

### 2 Domaine d'application

Ce document concerne l'ensemble des personnels de la structure d'Ecopack et les techniciens et ingénieurs intervenants dans le service de stockage ainsi que les personnes des sociétés de service intervenant au sein de ce processus.

### 3 Liste des documents associés

- Norme européenne ISO 9001 version 2015.
- Une étude de 6 mois sur le sujet : (Référence)
- Des enregistrements sur le déroulement de l'organisation de la mise en œuvre de ce système : (code)

### 4 Description

Le tableau ci-dessous présente les zones d'entreposages à respecter

■	■
■	■
■	■
■	■
■	■
■	■

Tableau 11 Zones d'entreposage

	<p align="center"><b>Procédure de gestion documentaire</b></p>	<p align="center"><b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	---

La figure ci-dessous représente les différentes zones de stockage (A, B, C, D, E1, E2, & T1).

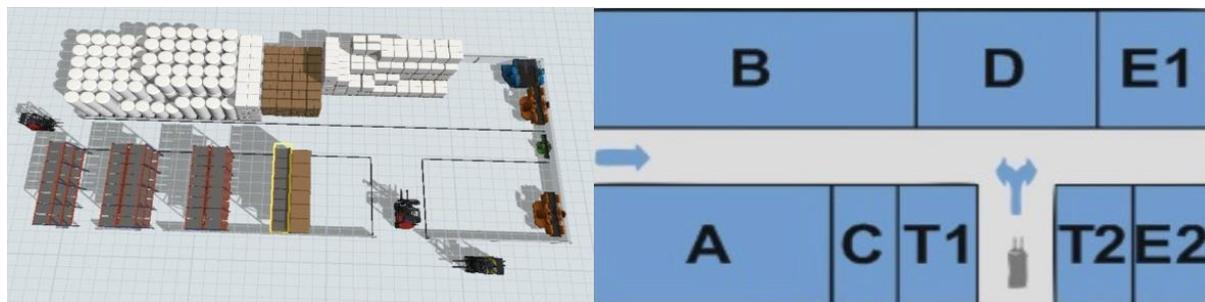


Figure 46 Zones d'entreposage

## 5 Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Tableau 12 Suivi des modification mode opératoire entreposage

Rédacteur : ECOPACK	Vérificateur : ECOPACK	Approbateur ECOPACK
------------------------	---------------------------	------------------------

**4.2.5 Exemple d'enregistrement**

**Feuille de chargement ECO/APS/E0005-00**





**Procédure de gestion  
documentaire**

**ECO/DG/ P0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4.2.6 Exemple de proposition documentaire**

**Fiche de maintenance ECO/DT/E0001-00**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

	<b>Procédure de gestion documentaire</b>	<b>ECO/DG/ P0004-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

#### 4.2.7 Classement

##### Les originaux

Les procédures, modes opératoires et les enregistrements seront classées dans un dossier signé unique et tamponné (« ORIGINAL, Reproduction interdite) pour chaque processus, ces dossiers seront ensuite classés dans une armoire au niveau du bureau de la direction générale

Chaque dossier contiendra une étiquette mentionnant le processus.

Les 3 types de documents suivants seront classés dans des classeurs avec une couleur spécifique dans le dossier classé ORIGINAL comme suit :

<b>PROCEDURE</b>	<b>ROUGE</b>
<b>MODE OPERATOIRE</b>	<b>VERT</b>
<b>ENREGISTREMENT</b>	<b>BLEU</b>

Tableau 13 Code couleur documentation

##### Les copies autorisées

Les copies autorisées des procédures, mode opératoires et des enregistrements sont classées dans la boîte de classement du processus concerné se trouvant dans le bureau du responsable de ce processus au sein du siège de l'entreprise ECOPACK. Les 3 types de documents suivants seront classés selon une couleur bien spécifique d'un classeur dans la boîte de classement comme suit :

<b>PROCEDURE</b>	<b>ROUGE</b>
<b>MODE OPERATOIRE</b>	<b>VERT</b>
<b>ENREGISTREMENT</b>	<b>BLEU</b>

Tableau 14 Code couleur documentation

#### 4.2.8 Archivage

Le référent du système documentaire d'ECOPACK assure l'archivage des documents qui ne sont plus en cours de validité dans des boîtes en carton portant une étiquette sur chaque boîte mentionnant l'année d'exercice et le processus concerné, cet archivage se trouve au niveau d'une salle d'archive au sein de l'entreprise.

Les documents en cours de validité sont classés dans des armoires se trouvant dans les bureaux de l'entreprise ECOPACK

Une fois que le document atteint 3 ans, il sera transféré des armoires à la salle d'archivage.

## **Conclusion**

En conclusion, ce chapitre qui englobe l'ensemble du chapitre 4 de la norme ISO 9001 est une étape fondamentale dans la mise en place d'un système de management de la qualité.

Nous avons essayé de comprendre et de définir l'environnement de l'entreprise en déterminant les enjeux internes et externes à l'aide d'une matrice SWOT.

Ensuite nous avons déterminé les partis intéressés avec leurs exigences et on a aussi déterminé le domaine d'application de cette entreprise.

Nous avons défini les processus composant de la structure d'ECOPACK ainsi que leurs activités avec l'élaboration d'une cartographie pour chaque processus conforme à la norme de l'iso 9001

Pour finir on a établi une traçabilité pour cette entreprise, l'élaboration des procédures, enregistrements ainsi que les modes opératoires pour chaque processus précéder par la mise en œuvre d'une procédure qui définit comment établir cette traçabilité

En mettant en œuvre ce chapitre nous avons fourni à l'entreprise une base solide pour la suite de son projet de certification ISO 9001 et pour l'organisation de ses objectives qualités.

# Conclusion Générale et perspectives

---

En conclusion, ce mémoire de fin d'étude a permis d'approfondir considérablement les connaissances sur le management de la qualité et la norme ISO 9001, ainsi que d'analyser de manière approfondie leur application dans le contexte spécifique de l'entreprise ECOPACK. L'exploration de ces sujets a été réalisée à travers plusieurs chapitres qui ont fourni une base solide tant sur le plan théorique que pratique.

Le premier chapitre a été dédié à l'exposition des principes fondamentaux et des concepts clés du management de la qualité, soulignant ainsi l'importance primordiale de la norme ISO 9001 en tant que référence mondiale reconnue pour l'établissement d'un système de management de la qualité efficace. Cette section a mis en lumière les différents aspects liés à la mise en place d'un tel système, offrant une compréhension approfondie de son utilité et de ses bénéfices potentiels pour les organisations.

Le deuxième chapitre s'est focalisé sur la présentation détaillée de l'entreprise ECOPACK, au sein de laquelle le stage de trois mois a été réalisé. Une analyse minutieuse de la structure organisationnelle, des activités opérationnelles et des processus clés de l'entreprise a été effectuée, permettant ainsi de saisir pleinement le contexte spécifique dans lequel l'implémentation de la norme ISO 9001 a été envisagée. Cela a permis de mieux appréhender les enjeux et les défis auxquels ECOPACK était confrontée, ainsi que les opportunités qui se présentaient pour améliorer sa performance globale.

Le troisième chapitre a représenté une étape cruciale de l'étude, étant donné qu'il s'est concentré sur l'analyse approfondie du chapitre 4 de la norme ISO 9001, intitulé "Contexte de l'organisme". À travers cette analyse détaillée, une compréhension approfondie du contexte spécifique d'ECOPACK a été développée, en mettant l'accent sur l'identification des parties prenantes, de leurs attentes et des enjeux liés à l'activité de l'entreprise. En respectant les exigences de ce chapitre, ECOPACK a pu définir des objectifs de qualité pertinents, qui servent de socle solide à la gestion de la qualité au sein de l'entreprise.

En synthèse, ce mémoire a joué un rôle clé en mettant en évidence l'importance capitale de la norme ISO 9001 en tant que référentiel pour l'établissement d'un système de management de la qualité performant. L'étude approfondie du contexte spécifique d'ECOPACK a permis d'identifier les défis auxquels l'entreprise était confrontée, tout en mettant en évidence les opportunités qu'elle pouvait saisir pour améliorer ses pratiques. Par le biais de l'analyse rigoureuse des exigences du chapitre 4 de la norme, ECOPACK a réussi à développer une approche documentée et cohérente en matière de gestion de la qualité, favorisant ainsi l'instauration d'une culture d'excellence au sein de l'organisation. Les conclusions et les recommandations formulées dans ce mémoire fournissent des orientations précieuses pour l'amélioration continue des processus et des performances d'ECOPACK, ouvrant ainsi la voie vers un avenir prometteur pour l'entreprise.

En perspective nous avons l'ajout de procédures qui sont obligatoires selon la norme ISO 9001 :2015. Notamment les procédures de gestion des non-conformités, la procédure

d'audit, procédure d'amélioration continue, procédure de revue de direction, et la procédure de gestion de la qualité ou contrôle qualité.

## Webographie

- [1] <https://3dc.asso-web.com/25+edwards-deming.html>
- [2] <https://3dc.asso-web.com/26+joseph-juran.html>
- [3] <https://3dc.asso-web.com/27+kaoru-ishikawa.html>
- [4] <https://3dc.asso-web.com/28+armand-feigenbaum.html>
- [5] <https://3dc.asso-web.com/30+philip-crosby.html>
- [6] <https://3dc.asso-web.com/32+walter-shewhart.html>
- [7] <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/qualite>
- [8] <https://ecopack-sarl.com/>
- [9] <https://infonet.fr/lexique/definitions/norme-iso-9001/>
- [10] <https://iso-9001.fr/outils-qualite>
- [11] <https://qualite.ooreka.fr/comprendre/amdec>
- [12] <https://support.content.office.net/fr-fr/media/b7218d7a-3313-4685-bc75-93efc939cff1.png>
- [13] <https://swiver.io/blog/diagramme-dishikawa/>
- [14] <https://www.demarcheiso17025.com/fiche010.html>
- [15] <https://www.ionos.fr/digitalguide/web-marketing/analyse-web/maison-de-la-qualite/>
- [16] <https://www.leanenligne.com/blog/diagramme-de-pareto>
- [17] <https://www.manager-go.com/management-de-la-qualite/methode-5s.htm>
- [18] <https://www.tlgpro.fr/2018/02/pdca-roue-de-deming-lamelioration-continue/>
- [19] <https://www.vdic.eu/approche-historique-de-qualite/>

## Bibliographie

- [20] AFNOR.2015. Norme NF EN ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité - Exigences. AFNOR, Paris
- [21] Alain Bitsmana HILARION (2003).
- [22] BARRY, Zeynabou, BENSAID, Mohammed Zakaria, BOUKHRIS, Ibtissam, et al. NORME ISO 9001: 2015.
- [23] MEIER, Olivier. Dico du manager. Dunod, 2009.

- [24] My Abdellah Amadour, « la qualité comment s'y apprendre au Maroc ? », Édition 1998, P13
- [25] Norme ISO 19011:2018 - Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
- [26] Norme ISO 9000:2015 - Systèmes de management de la qualité - Principes fondamentaux et vocabulaire, page 19
- [27] Norme ISO 9000:2015 - Systèmes de management de la qualité - Principes fondamentaux et vocabulaire, page 17
- [28] Norme ISO 9000:2015 - Systèmes de management de la qualité - Principes fondamentaux et vocabulaire, page 28
- [29] Norme ISO 9000:2015 - Systèmes de management de la qualité - Principes fondamentaux et vocabulaire, page 20
- [30] Norme ISO 9000:2015 - Systèmes de management de la qualité - Principes fondamentaux et vocabulaire, page 3
- [31] Norme ISO 9001 :2015 Systèmes de management de la qualité - Exigences
- [32] Olivier MEIER(2009), disco du manager :500 cles pour comprendre et agir concepts théoriques et pratiques ,éditiondunod ,Paris,p227
- [33] TIMMERMAN, Clara. Mémoire de fin d'études de la 2ème année de Master

# **ANNEXE**

L'annexe regroupe toutes les procédures, enregistrements et modes opératoires.



**PROCEDURE GESTION DU  
STOCK**

**ECO/APS/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus APS qui s'intitule « Gestion du stock » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne l'assistant responsable de production.

**3. Liste des documents associés**

- [REDACTED]



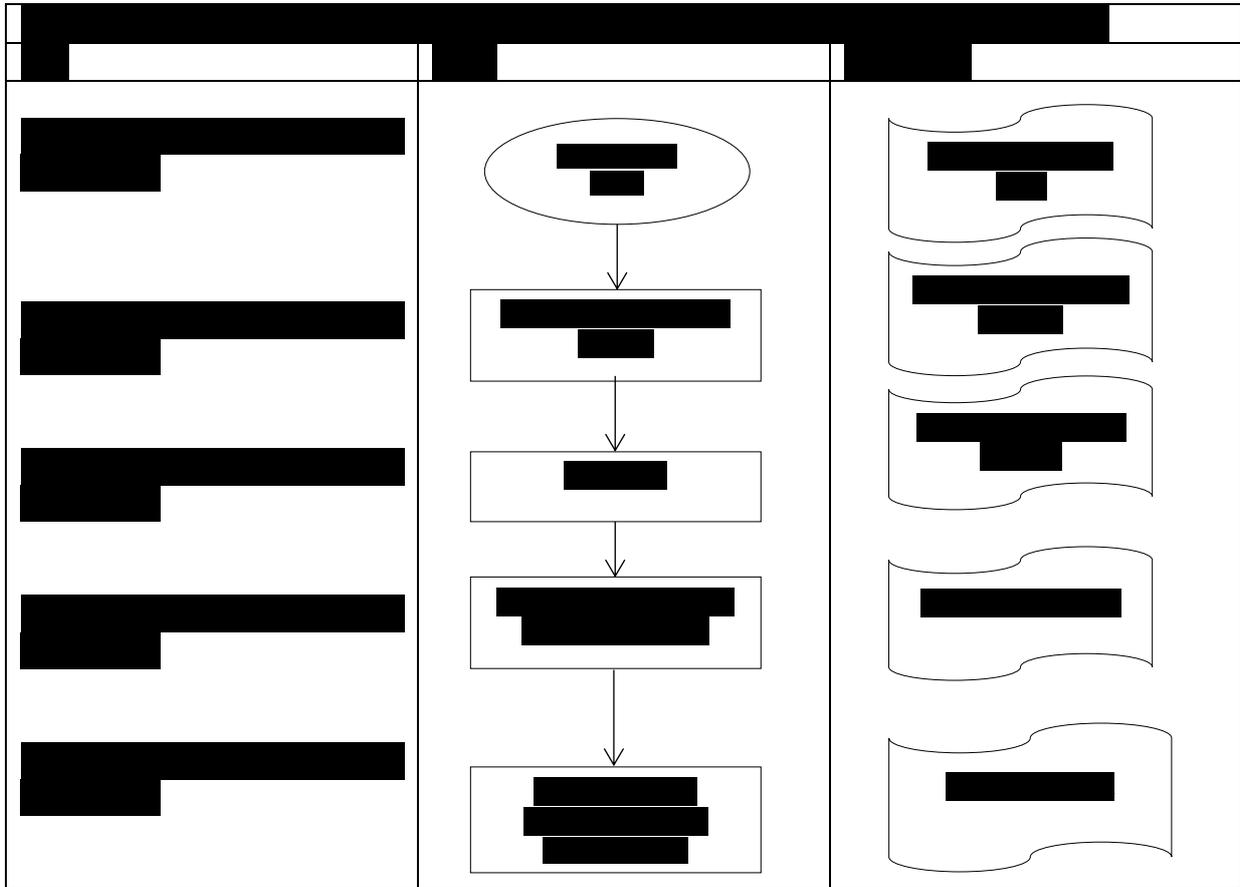
**PROCEDURE GESTION DU STOCK**

**ECO/APS/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]



	<b>PROCEDURE GESTION DU STOCK</b>	<b>ECO/APS/ P0001-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---------------------------------------	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

	<b>PROCEDURE ETABLISSEMENT DES BESOINS</b>	<b>ECO/APS/ P0002-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### **1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus APS qui s'intitule « Etablissement des besoins» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

### **2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable de production de l'entreprise Ecopack ainsi que son assistant..

### **3. Liste des documents associés**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

	<b>PROCEDURE ETABLISSEMENT DES BESOINS</b>	<b>ECO/APS/ P0002-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

#### 4. Description

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

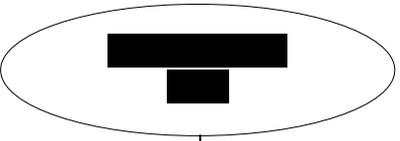
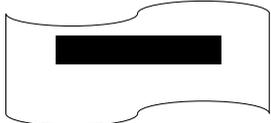
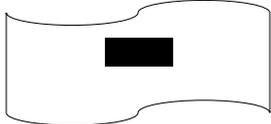
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	Comment
Responsable production		
Responsable production		
Responsable production		

#### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE ORGANISATION  
DE LA RECEPTION MATIERE  
PREMIERE**

**ECO/APS/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus APS qui s'intitule « Organisation de la réception de la matière première » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable de production de l'entreprise Ecopack ainsi que son assistant.

**3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



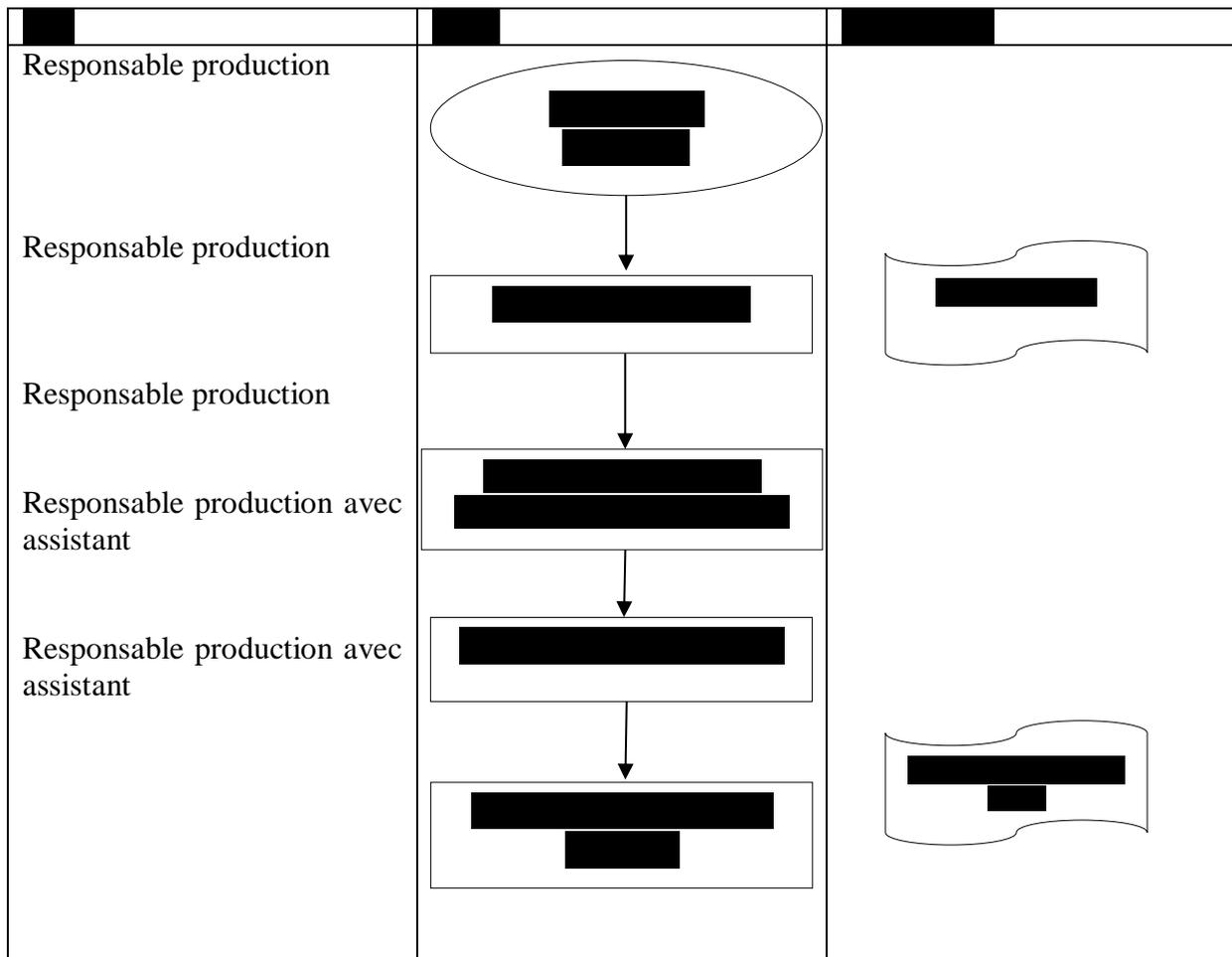
**PROCEDURE ORGANISATION  
DE LA RECEPTION MATIERE  
PREMIERE**

**ECO/APS/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[Redacted text block]



	<p align="center"><b>PROCEDURE ORGANISATION DE LA RECEPTION MATIERE PREMIERE</b></p>	<p align="center"><b>ECO/APS/ P0003-00</b></p> <p align="center">Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		
Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK



**PROCEDURE PILOTAGE  
PRODUCTION**

**ECO/APS/ P0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus APS qui s'intitule « Pilotage production» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable de production d'Ecopack .

**3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



**PROCEDURE PILOTAGE  
PRODUCTION**

**ECO/APS/ P0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[Redacted content]



**PROCEDURE PILOTAGE  
PRODUCTION**

**ECO/APS/ P0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

Qui	Quoi	document
Responsable Production		

	<b>PROCEDURE PILOTAGE PRODUCTION</b>	<b>ECO/APS/ P0004-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE DEMARCHE  
BANCAIRE**

**ECO/FN/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus finance qui s'intitule « Processus bancaire» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne l'assistant de direction et le directeur générale d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[Redacted text block containing a list of associated documents]



**PROCEDURE DE DEMARCHE  
BANCAIRE**

**ECO/FN/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

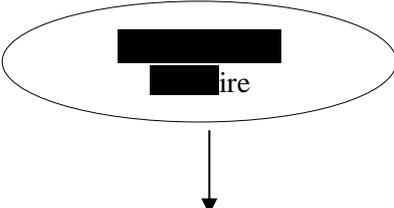
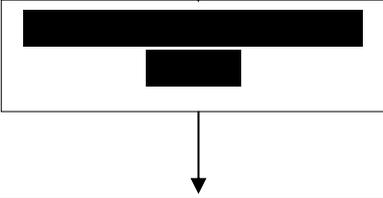
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	Documents
Assistant direction		
Assistant direction		
Assistant direction		

**5. Suivi des modifications**

	<b>PROCEDURE DE DEMARCHE BANCAIRE</b>	<b>ECO/FN/ P0001-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	---

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE GESTION  
COMPTABLE**

**ECO/FN/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus finance qui s'intitule « Processus bancaire» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne l'assistant de direction et le directeur générale d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



**PROCEDURE DE GESTION  
COMPTABLE**

**ECO/FN/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	Documents
Assistante direction		
Assistante direction		
Assistante direction		

	<b>PROCEDURE DE GESTION COMPTABLE</b>	<b>ECO/FN/ P0002-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	---

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE GESTION DE  
LA TRESORERIE**

**ECO/FN/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus finance qui s'intitule « Gestion de trésorerie» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne l'assistant de direction et le directeur générale d'Ecopack.

**3.**

[REDACTED]



	<b>PROCEDURE DE GESTION DE LA TRESORERIE</b>	<b>ECO/FN/ P0003-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE GESTION  
CLIENT**

**ECO/COM/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus commercial qui s'intitule « Gestion client» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable commercial d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



	<b>PROCEDURE DE GESTION CLIENT</b>	<b>ECO/COM/ P0001-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE GESTION DES  
COMMANDES**

**ECO/COM/ P0002-00**

Date d'application :

jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus commercial qui s'intitule « Gestion des commandes» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable commercial d'Ecopack.

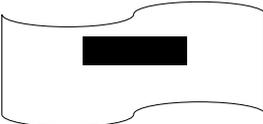
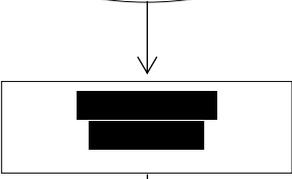
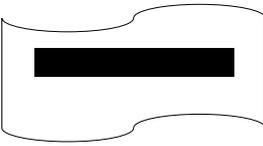
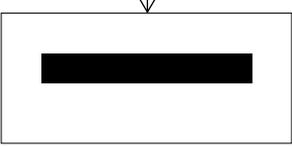
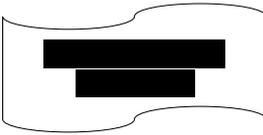
**3. Liste des documents associés**

[Redacted content]



#### 4. Description

[REDACTED]

Qui	Quoi	document
Responsable commercial		
Responsable commercial		
Responsable commercial		

	<b>PROCEDURE DE GESTION DES COMMANDES</b>	<b>ECO/COM/ P002-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	---	---

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :	Vérificateur :	Approbateur
ECOPACK	ECOPACK	ECOPACK



**PROCEDURE GESTION DES  
MAQUETTES**

**ECO/COM/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus commercial qui s'intitule « Gestion des maquettes» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable commercial d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



**PROCEDURE GESTION DES  
MAQUETTES**

**ECO/COM/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[Redacted content]



**PROCEDURE GESTION DES  
MAQUETTES**

**ECO/COM/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	document
Responsable commercial		

	<b>PROCEDURE GESTION DES MAQUETTES</b>	<b>ECO/COM/ P0003-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



## PROCEDURE DE SOUS TRAITANCE

ECO/CDI/ P0001-00

Date d'application :  
jj/mm/aa

### 1. Objet

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus de communication et diffusion de l'information qui s'intitule « Sous-traitance » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

### 2. Domaine d'application

Ce document concerne l'assistant de vente d'Ecopack.

### 3. Liste des documents associés

[REDACTED]



**PROCEDURE GESTION DES  
MAQUETTES**

**ECO/COM/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[Redacted content]



**PROCEDURE GESTION DES  
MAQUETTES**

**ECO/COM/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement**

Qui	Quoi	Documents
Assistant de vente		

	<b>PROCEDURE GESTION DES MAQUETTES</b>	<b>ECO/COM/ P0003-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE  
COMMUNICATION EXTERNE**

**ECO/CDI / P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus de communication et diffusion de l'information qui s'intitule « Communication externe» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne l'assistant de vente d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[Redacted text block]



**PROCEDURE  
COMMUNICATION EXTERNE**

**ECO/CDI / P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	document
Assistant de vente		

	<b>PROCEDURE COMMUNICATION EXTERNE</b>	<b>ECO/CDI / P0002-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	---

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE MISE A JOUR  
DES LIVRAISONS**

**ECO/CDI/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus de communication et diffusion de l'information qui s'intitule « mise à jour des livraison» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne l'assistant de vente d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[REDACTED]



	<p align="center"><b>PROCEDURE DE MISE A JOUR DES LIVRAISONS</b></p>	<p align="center"><b>ECO/CDI/ P0003-00</b></p> <p align="center">Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

	<b>Procédure d'achat de matière première</b>	<b>ECO /DG/ P0001-00</b> Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### **1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus direction générale qui s'intitule « Achat de matière première » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

### **2. Domaine d'application**

Ce document concerne le directeur générale d'Ecopack.

### **3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



**Procédure d'achat de matière première**

**ECO /DG/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[Redacted content]



## Procédure d'achat de matière première

ECO /DG/ P0001-00

Date d'application :  
jj/mm/aa

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	Documents
Responsable Production		
Directeur générale		
Assistant direction		

	<b>Procédure d'achat de matière première</b>	<b>ECO /DG/ P0001-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### 5.Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

	<b>PROCEDURE MANAGEMENT STRATEGIQUE</b>	<b>ECO /DG/ P0002-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	--

### **1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus direction générale qui s'intitule « Management stratégique» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

### **2. Domaine d'application**

Ce document concerne le directeur générale d'Ecopack.

### **3. Liste des documents associés**

██  
██



**PROCEDURE MANAGEMENT  
STRATEGIQUE**

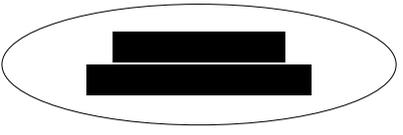
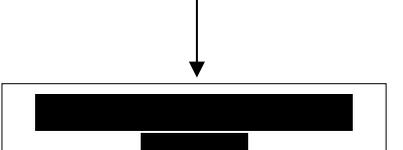
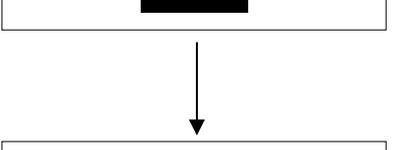
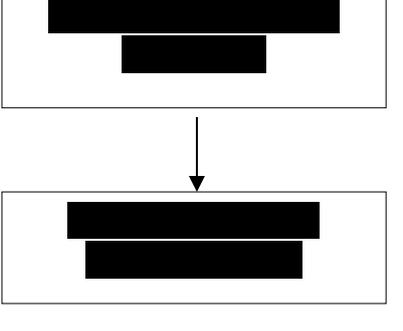
**ECO /DG/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[Redacted text block]

	<b>PROCEDURE MANAGEMENT STRATEGIQUE</b>	<b>ECO /DG/ P002-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	---

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	Document
Directeur général		
Directeur général		
Directeur général en collaboration avec le directeur technique		
Directeur général		

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

	<b>PROCEDURE PILOTAGE DIRECTION GENERALE</b>	<b>ECO /DG/ P0003-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### **1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus direction générale qui s'intitule « Pilotage direction générale» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

### **2. Domaine d'application**

Ce document concerne le directeur générale d'Ecopack.

### **3. Liste des documents associés**

- ██
- ████████████████
- ████████████████
- ████████████████████



**PROCEDURE PILOTAGE  
DIRECTION GENERALE**

**ECO /DG/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]



**PROCEDURE PILOTAGE  
DIRECTION GENERALE**

**ECO /DG/ P0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	Documents
Directeur général		

	<p align="center"><b>PROCEDURE PILOTAGE DIRECTION GENERALE</b></p>	<p><b>ECO /DG/ P0003-00</b></p> <p>Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

	<b>Procédure de Gestion documentaire</b>	<b>ECO DG P0004-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

## 1. Objet

Ce document a pour objet de définir les règles de :

- |             |                  |
|-------------|------------------|
| - Création  | - Identification |
| - Rédaction | - Modification   |
| - Diffusion | - Archivage      |

Des documents extérieurs, des procédures, des modes opératoires et des enregistrements émis par la structure d'ECOPACK.

## 2. Domaine d'application

Ce document concerne l'ensemble des personnels de la structure d'Ecopack et les techniciens et ingénieurs intervenant dans ce domaine, ainsi que les personnes des sociétés de service intervenant au sein des processus d'Ecopack

## 3. Définitions et mots clés

3.1 Définitions :

**Procédures** : elles décrivent des opérations générales et complexes.

**Mode opératoires** : ils décrivent des informations purement techniques, et la façon de procéder pour des opérations simples.

**Enregistrements** : ils rassemblent les résultats de l'exécution de procédure(s) ou de mode opératoire(s) à des fins de traçabilité

	<b>Procédure de Gestion documentaire</b>	<b>ECO DG P0004-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

#### **4. Liste des documents associés**

- Norme européenne ISO 9001 version 2015.
- Les textes associés seront le plus souvent issus des textes réglementaires (décrets, arrêtés, ...), rapports et recommandations issus des sociétés savantes, documents fournis par les constructeurs.
- Liste des documents de la base documentaire d'Ecopack :
- Liste des mots clés :
- Liste des lieux de diffusion des documents qualité issus de la structure d'Ecopack :

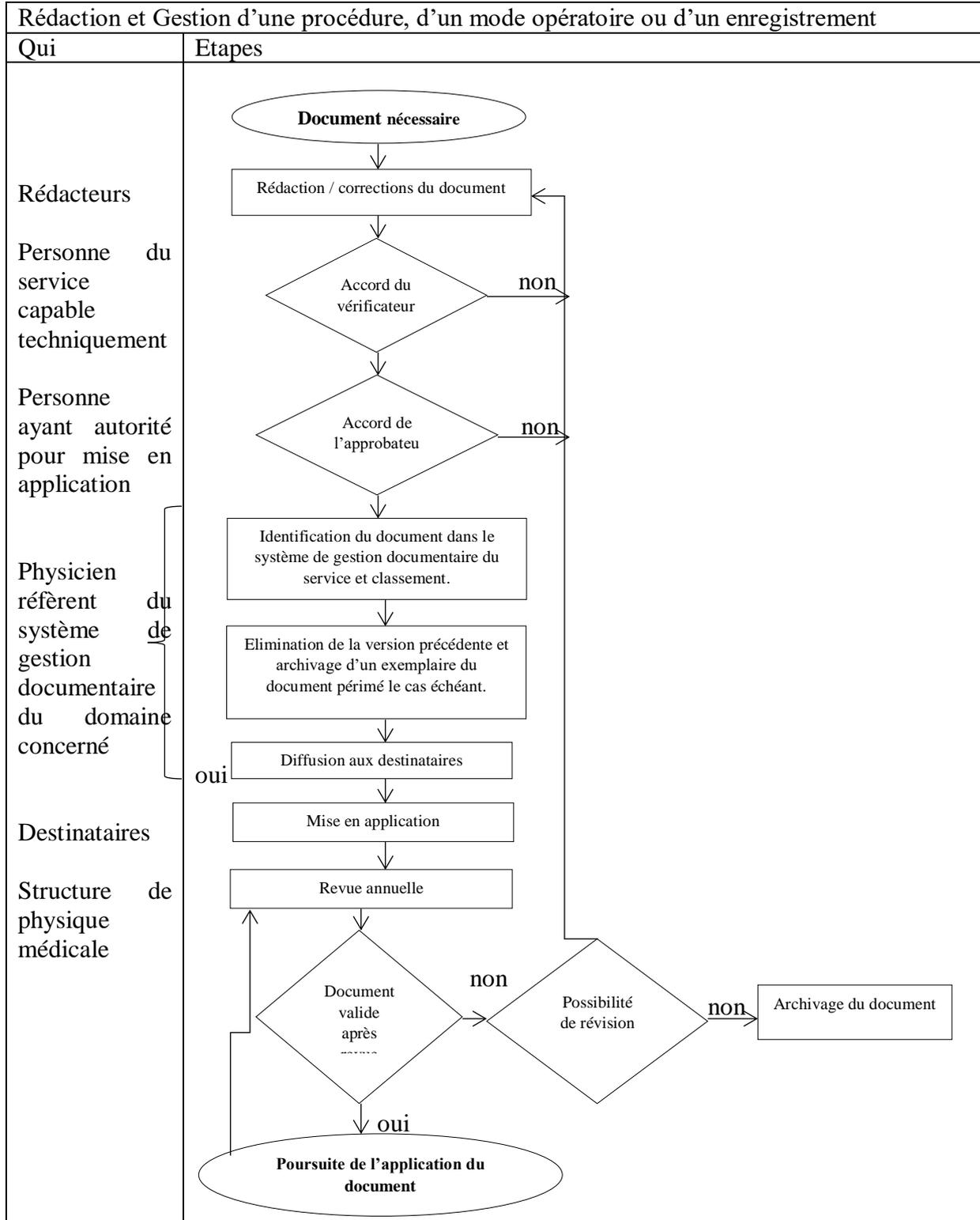


## Procédure de Gestion documentaire

ECO DG P0004-00

Date d'application :  
jj/mm/aa

### 5. Description





## PROCEDURE DE DEVELOPPEMENT

ECO/DT/ P0001-00

Date d'application :  
jj/mm/aa

### 1. Objet

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus de direction technique qui s'intitule « Développement » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

### 2. Domaine d'application

Ce document concerne le directeur générale ainsi que le directeur technique de l'entreprise ECOPACK.

### 3. Liste des documents associés

[REDACTED]

[REDACTED]



	<b>PROCEDURE DE DEVELOPPEMENT</b>	<b>ECO/DT/ P0001-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---------------------------------------	---

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE DE  
MAINTENANCE CORRECTIVE**

**ECO/DT/ P0002-00-**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus de direction technique qui s'intitule « Maintenance corrective » ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

[REDACTED]

**3. Liste des documents associés**

[REDACTED]



**PROCEDURE DE  
MAINTENANCE CORRECTIVE**

**ECO/DT/ P0002-00-**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]



**PROCEDURE DE  
MAINTENANCE CORRECTIVE**

**ECO/DT/ P0002-00-**

Date d'application :  
jj/mm/aa

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement

Qui	Quoi	Document
Operateur		
Directeur technique		
Directeur technique en collaboration avec responsable de maintenance et des ingénieurs Directeur technique		
Directeur technique		
Directeur technique		
Responsable de maintenance avec ingénieur		
Directeur technique		
Responsable maintenance avec operateurs		

	<b>PROCEDURE DE MAINTENANCE CORRECTIVE</b>	<b>ECO/DT/ P0002-00-</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE GESTION  
ADMINISTRATIVE**

**ECO/RHA/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus ressource humaine et administration qui s'intitule « Gestion administrative» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable des ressources humaines d'Ecopack..

**3. Liste des documents associés**

[Redacted list of associated documents]



**PROCEDURE GESTION  
ADMINISTRATIVE**

**ECO/RHA/ P0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	document
Responsable RH		
Responsable RH		
Responsable RH		

	<b>PROCEDURE GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>ECO/RHA/ P0001-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



**PROCEDURE GESTION DES  
RESSOURCES HUMAINES**

**ECO/RHA/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1. Objet**

Ce document a pour objet de définir les règles d'une activité du processus ressource humaine et administration qui s'intitule « Gestion ressource humaine» ainsi que la vérification que la structure de l'activité répond bien aux normes exigées par l'ISO 9001.

**2. Domaine d'application**

Ce document concerne le responsable des ressources humaines d'Ecopack.

**3. Liste des documents associés**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



**PROCEDURE GESTION DES  
RESSOURCES HUMAINES**

**ECO/RHA/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

[REDACTED]

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	document
Responsable RH		
Responsable RH		
Responsable RH		

	<p align="center"><b>PROCEDURE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b></p>	<p align="center"><b>ECO/RHA/ P0002-00</b></p> <p align="center">Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

<p>Rédacteur :</p> <p>ECOPACK</p>	<p>Vérificateur :</p> <p>ECOPACK</p>	<p>Approbateur</p> <p>ECOPACK</p>
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------





**PROCEDURE GESTION DES  
RESSOURCES HUMAINES**

**ECO/RHA/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**4. Description**

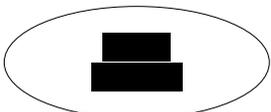
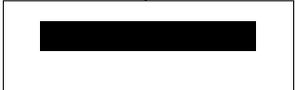
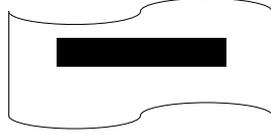
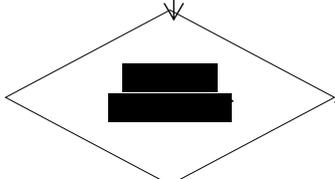
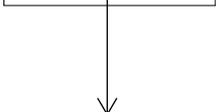
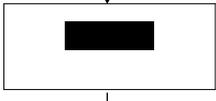
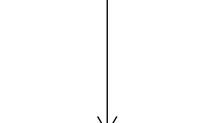
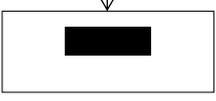
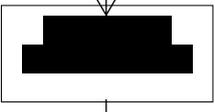
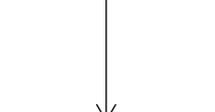
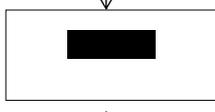
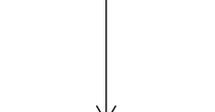
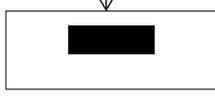
[REDACTED]



**PROCEDURE GESTION DES  
RESSOURCES HUMAINES**

**ECO/RHA/ P0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

Qui	Quoi	document
Responsable RH		
Responsable RH		
Responsable RH		
		
Directeur général	<p>Oui</p> 	
Directeur Technique		
Directeur général		
Directeur technique		
Directeur général		
Directeur technique		
	<p>Non</p> 	
		
		
		
		
		

	<p align="center"><b>PROCEDURE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b></p>	<p align="center"><b>ECO/RHA/ P0002-00</b></p> <p align="center">Date d'application : jj/mm/aa</p>
---	--	--

### 5. Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

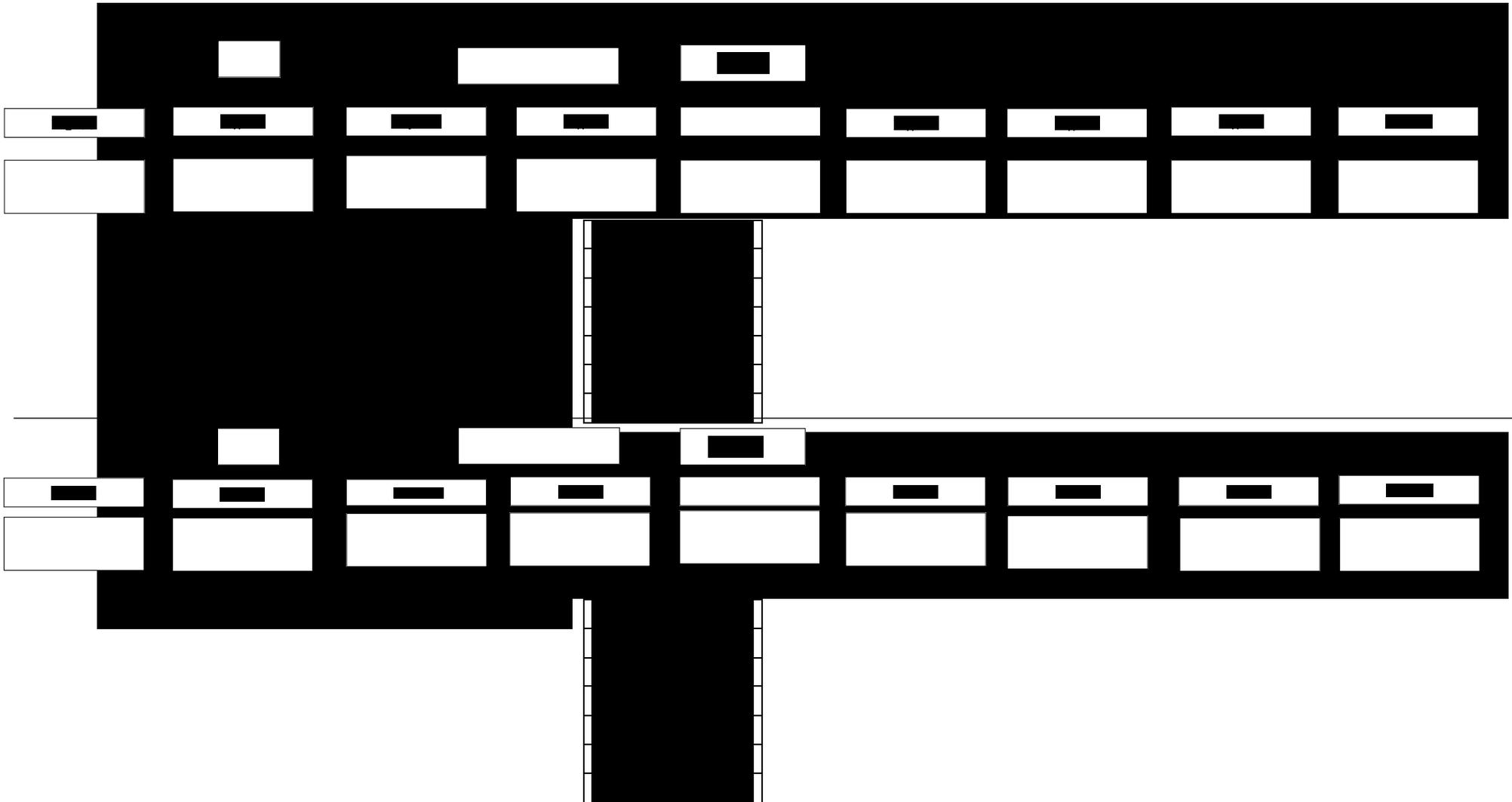
Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------



ORGANISATION PRODUCTION

ECO/APS/ E0001-00

Date : / /







**ORDRE DE DECORTICAGE**

**ECO/APS/ E0003-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



ETIQUETTE DE TRACABILITE

ECO/APS/ E0004-00

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]		[REDACTED]	
[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							
[REDACTED]							





**RAPPORT DE PRODUCTION**

**ECO/APS/ E0006-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]						
[REDACTED]						
[REDACTED]						



**BON DE SORTIE IMPRIMEUR**  
N° /

**ECO/APS/ E0007-00**

Date : / /

[Redacted]

[Redacted]	

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



**PACKING LISTE POUR BON  
DE SORTIE IMPRIMEUR N° /**

**ECO/APS/ E0008-00**

Date : / /

[REDACTED]				[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]					



**LISTE DE COLISAGE**

**ECO/ASP/ E0009-00**

Date : / /

[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]						





**RAPPORT PRODUITS FINIS ET  
SEMI-FINIS**

**ECO/APS/ E0011-00**

Date : / /

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



**ETIQUETTE PRODUIT  
SORTIES**

**ECO/APS/ E0012-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa



**EQUIPE :**

**Date :**

**PRODUIT :**

**MARQUE :**

**8P**

**16P**

**24P**

**32P**

**32P**

**945**

**560**

**420**

**350**

**315**

**910**

**555**

**414**

**344**

**310**



**ETIQUETTE PRODUIT  
ENTREES**

**ECO/APS/ E0013-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]		
[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	



**BON DE COMMANDE  
BROUILLON**

**ECO/CDI/ E0001-00**

Date : jj/mm/aa

[REDACTED]							
[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]							



**BON DE COMMANDE  
BROUILLON**

**ECO/CDI/ E0001-00**

Date : jj/mm/aa

[Redacted]

[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]	

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]







**RETROPLANNING ET DEMANDE CLIENT**

**ECO/CDI/ E0004-00**

Date : / /

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



BAT

ECO/COM/ E0002-00

Date : / /

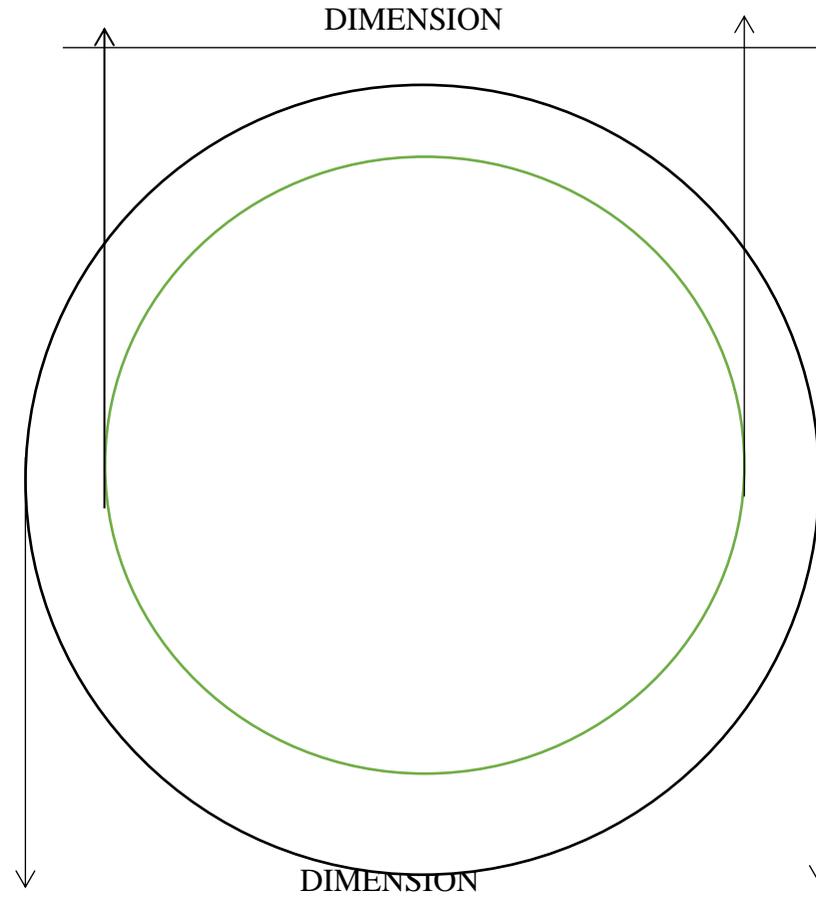
[Redacted text]

[contact@ecopack-sarl.com](mailto:contact@ecopack-sarl.com)

[www.ecopack-sarl.com](http://www.ecopack-sarl.com)

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]





FICHE DE PAYE

ECO/CP/ E0001-00  
Date d'application : jj/mm/aa

■	■■■■■■■■	■■■■	■■■■■	■■■■■■	■■■■■	■■■■■
■						
■						
■						
■						
■						
		■■■■■				





**BON DE COMMANDE**

**ECO/DG/ E0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa




FICHE DE VALIDATION

ECO/DG/ E0003-00

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]













**MODE OPERATOIRE  
ENTREPOSAGE**

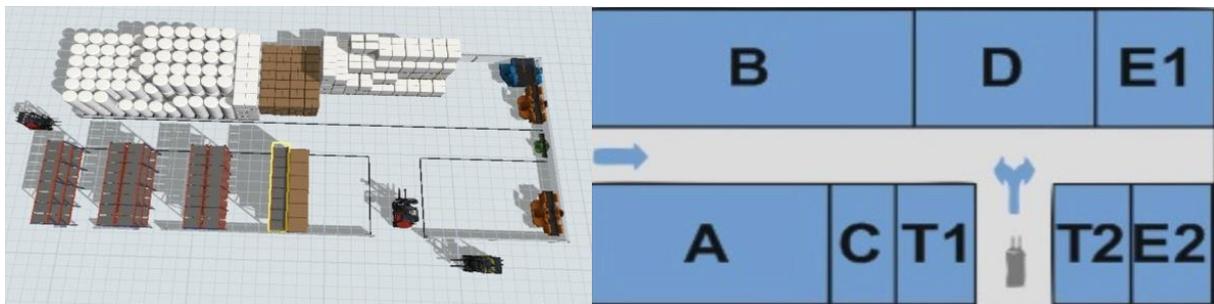
**ECO/APS/ M0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]





**MODE OPERATOIRE  
ENTREPOSAGE**

**ECO/APS/ M0001-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]		

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



**MODE OPERATOIRE  
DECORTICAGE**

**ECO/APS/ M0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

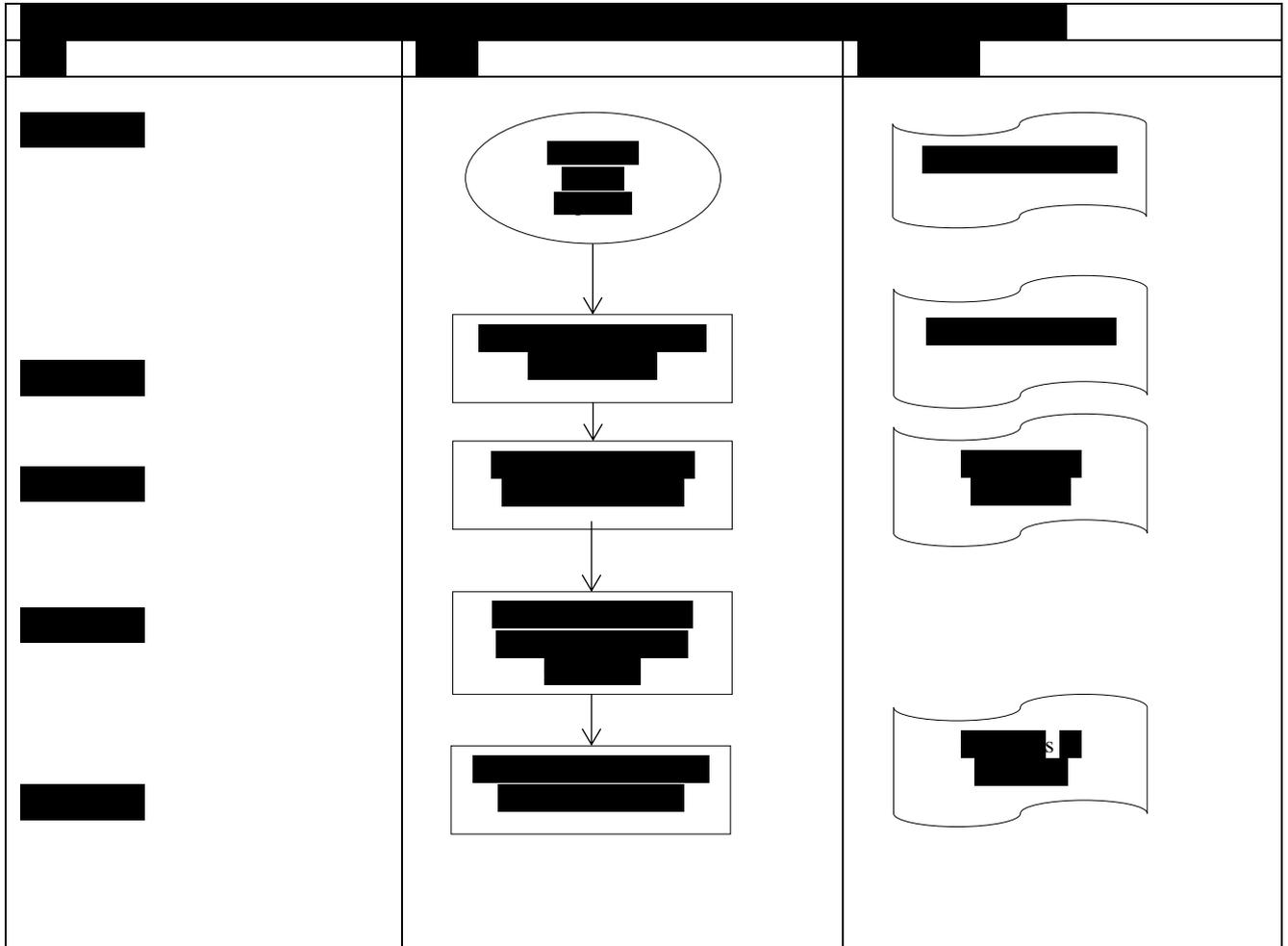
[REDACTED]



**MODE OPERATOIRE  
DECORTICAGE**

**ECO/APS/ M0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa





**MODE OPERATOIRE  
DECORTICAGE**

**ECO/APS/ M0002-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

	<b>MODE OPERATOIRE EMBOUTISSAGE</b>	<b>ECO/APS/ M0003-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	--

### 1 Objet

Ce mode opératoire concerne l'emboutissage des disques imprimés.

### 2 Domaine d'application

Ce document concerne l'ensemble des personnels de la structure d'Ecopack, les techniciens et ingénieurs intervenants dans le service de production et plus précisément l'activité emboutissage ainsi que les personnes des sociétés de service intervenant au sein de ce processus.

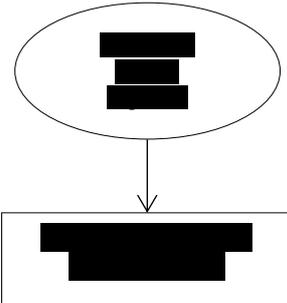
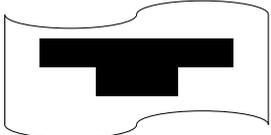
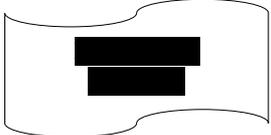
### 3 Liste des documents associés

[Redacted list of associated documents]

### 4 Description

[Redacted description text]

	<b>MODE OPERATOIRE EMBOUTISSAGE</b>	<b>ECO/APS/ M0003-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---	--

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	document
Opérateur		
Opérateur		

### 5 Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :	Vérificateur :	Approbateur
ECOPACK	ECOPACK	ECOPACK



**MODE OPERATOIRE  
ASSEMBLAGE**

**ECO/APS/M0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

**1 Objet**

Ce mode opératoire concerne l'assemblage des disques imprimés emboutis

**2 Domaine d'application**

Ce document concerne l'ensemble des personnels de la structure d'Ecopack, les techniciens et ingénieurs intervenants dans le service de production et plus précisément l'activité assemblage ainsi que les personnes des sociétés de service intervenant au sein de ce processus.

**3 Liste des documents associés**

[Redacted text]

**4 Description**

[Redacted text]



**MODE OPERATOIRE  
ASSEMBLAGE**

**ECO/APS/M0004-00**

Date d'application :  
jj/mm/aa

Rédaction et Gestion d'une procédure, d'un mode opératoire ou d'un enregistrement		
Qui	Quoi	document
L'emboutisseuse		
Opérateur		
Opérateur		
Opérateur maintenance		
Opérateur		

	<b>MODE OPERATOIRE ASSEMBLAGE</b>	<b>ECO/APS/M0004-00</b>  Date d'application : jj/mm/aa
---	---------------------------------------	---

## 5 Suivi des modifications

Numéros de version	Nature de modifications apportées	Date de mise en application
00		

Rédacteur :  ECOPACK	Vérificateur :  ECOPACK	Approbateur  ECOPACK
----------------------------	-------------------------------	----------------------------

## Résumé

Ce travail se concentre sur l'application du chapitre 4 de la norme ISO 9001:2015 afin d'initier la mise en place d'un système de management de la qualité (SMQ) au sein de la société ECOPACK. L'analyse du contexte de l'organisation est effectuée, suivie d'une étude des besoins et des attentes des parties intéressées. Ensuite, le domaine d'application du SMQ est établi en définissant les processus, les activités ainsi que les indicateurs de performance pour surveiller et évaluer l'efficacité des processus. L'objectif est d'améliorer l'efficacité globale de l'organisation en se concentrant sur la satisfaction des parties intéressées et l'amélioration continue de la performance de l'entreprise.

**Mots clés :** ISO 9001 :2015, management de la qualité, procédure, processus, contexte, entreprise, organisme, enregistrement, parties intéressées, SWOT, cartographie, enjeux, SMQ, qualité.

### Abstract

This work focuses on the application of Chapter 4 of the ISO 9001 :2015 standard to initiate the implementation of a Quality Management System (QMS) within the company ECOPACK. The analysis of the organization's context is conducted, followed by a study of the needs and expectations of interested parties. Then, the scope of the QMS is established by defining the processes, activities, and performance indicators to monitor and evaluate process effectiveness. The objective is to improve the overall efficiency of the organization by focusing on stakeholder satisfaction and continuous improvement of the company's performance.

**Key words :** ISO 9001 :2015, quality management, procedure, process, context, company, organism, registration, interested party, SWOT, cartography, challenges, chapter 04, SMQ, quality.

### ملخص

في شركة (QMS) لبدء تنفيذ نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 يتركز هذا العمل على تطبيق الفصل الرابع من معيار QMS يتم إجراء تحليل لسياق المنظمة، تليها دراسة لاحتياجات وتوقعات الأطراف المعنية. ثم يتم تحديد نطاق ECOPACK. عن طريق تعريف العمليات والأنشطة ومؤشرات الأداء لمراقبة وتقييم فعالية العمليات. الهدف هو تحسين كفاءة المنظمة بشكل عام من خلال التركيز على رضا أصحاب الاهتمام والتحسين المستمر لأداء الشركة.

#### الكلمات الدالة :

، SWOT ، إدارة الجودة ، الإجراء ، العملية ، السياق ، الشركة ، المنظمة ، التسجيل ، الأطراف المهتمة ، ISO 9001: 2015 ، رسم الخرائط ، التحديات ، الفصل 04 ، نظام

