

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministre de L'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université d'Abou Bakr Belkaid – Tlemcen
Faculté de Technologie



En vue d'obtention du diplôme

Master II Génie Industriel

Thème :

***Impact de la certification ISO
9001 :2015 sur la performance des
entreprises Algériennes***

Présenté par :

Khelil Majda et Kenet Nardjes

Soutenu le 08/07/2021, devant les membres de jury composé de :

Président :	Mr.HASSAM.A	MCB	Université de Tlemcen
Examineur	Mme. MEGHELLI.N	MCB	Université de Tlemcen
Encadrant	Mr.KAHOUADJI.H	MCB	Université de Tlemcen

Année universitaire 2020/2021

REMERCIEMENT

Notre reconnaissance va en premier lieu à Dieu, qui nous accorde santé et protection, et nous comble toujours de ses bénédictions.

Nos remerciements vont, à notre directeur de mémoire, Mr "Kahouadji Housseyn Amine" qui nous a guidés avec ses orientations, ses conseils et ses critiques tout au long de ce travail en nous laissant la liberté dont on avait besoins.

Nous remercions également tout le personnel des entreprises qui ont contribués à la réalisation de ce mémoire.

Nos remerciements vont aussi au membre du jury, pour l'honneur qu'ils nous ont fait en acceptant d'évaluer ce travail et de participer à la soutenance.

Et enfin, nous sommes reconnaissants envers tous les enseignants de l'Université Abou-Bakr Belkaid, Tlemcen et également à nos camarades, amis pour leurs aides précieuses.

DÉDICACE

À nos très chères mères qui nous ont tout donné, de ses amours, et qui ne cessent de nous encourager et de veiller pour nos biens, sans ses soutiens ce travail n'aurait jamais vue ce jour.

À nos très chers pères qui nous ont toujours soutenu moralement et nous ont poussé à poursuivre nos études que dieu les garde en bonne santé.

À nos très chers frères et sœurs.

À tous nos amis

À toute la promotion GP2021

SOMMAIRE

Remerciement.....	2
Dédicace.....	3
Sommaire.....	4
Introduction générale	1
Chapitre I : Aperçu général sur la qualité et les certifications iso9000.....	4
<i>Introduction :</i>	5
1 La démarche qualité.....	5
1.1 La qualité : Définition, Evolution et Raison.....	5
1.1.1 Approche qualité	5
1.1.1.1 Evolution et historique de la qualité :.....	6
1.1.1.2 La qualité – pourquoi ?.....	7
1.1.1.3 Quelques concepts liés à la qualité:.....	8
2 La performance des entreprises	10
2.1 Le concept de la performance.....	10
2.1.1 La distinction entre la performance et les notions voisines	10
2.1.2 L'efficacité	11
2.1.3 L'efficience.....	11
2.2 Les dimensions de la performance	11
2.2.1 Performance stratégique :	11
2.2.2 La performance économique	12
2.2.3 La performance organisationnelle	12
2.2.4 La performance sociale.....	12

2.3	Les critères de mesure de la performance des entreprises.....	12
2.4	L'indicateur de performance	13
2.4.1	Les différents types d'indicateurs de performance :.....	13
2.4.2	Caractéristiques des indicateurs de performance	13
2.4.3	Objectifs et but de la mesure	14
2.5	Les outils de mesure de la performance	14
2.6	Le lien entre le système de management qualité et la performance des entreprises	15
3	La certification qualité	16
3.1	La certification:	16
3.1.1	Objectifs	17
3.1.2	Le processus de certification qualité	17
3.1.3	Certification des produits et des services	17
3.2	Certification des entreprises	17
3.2.1	Certification des opérateurs.....	17
3.2.2	Les principaux facteurs clés de succès.....	18
3.2.3	Les principes de la certification d'entreprise ou de système d'assurance qualité	19
3.2.4	Les avantages de la certification.....	19
4	La normalisation.....	20
4.1	Le but.....	20
4.1.1	Les rôles de la normalisation.....	20
4.2	Présentation de l'ISO	21
4.2.1	Les normes ISO	21
4.2.2	Les types de normes:	21
4.3	L'évolution de la certification.....	21
4.3.1	L'évolution:	24
4.3.2	Les nouveaux concepts de la norme ISO 9001 version 2015 :.....	25

4.3.3	Domaine d'application:.....	26
4.3.4	Les raisons pour passer à la version 2015:.....	26
4.3.5	ISO9001 une réelle opportunité pour les entreprises:.....	26
4.4	Exemples d'organisations algériennes qui ont obtenus la certification ISO 9001 version 2015 27	
	Conclusion.....	27

Chapitre II : Elaboration du questionnaire par rapport au périmètre de notre enquête 29

Introduction :..... 30

1	Certification ISO 9001 version 2015 :.....	32
1.1	La différence entre ISO 9001 version 2008 et ISO 9001 version 2015	32
1.1.1	La terminologie :	32
1.2	Analyses des exigences de la norme et ses évolutions	33
1.2.1	Structure de la norme:	33
1.2.1.1	Les évolutions des 10 chapitres :.....	34
2	L'étude empirique :	36
2.1	La démarche méthodologique du questionnaire:	36
2.1.1	La collecte de données auprès des entreprises:.....	36
2.1.2	Les objectifs d'un questionnaire	37
3	La réalisation du questionnaire:	37
3.1	Mode d'administration du questionnaire :	38
4	Etude du questionnaire d'enquête :	39
4.1	Les étapes de réalisation d'une enquête par questionnaire.....	39
4.2	Périmètre du questionnaire	40
4.3	Le type des questions	40
4.4	Le type de réponse.....	41

4.5	Avantages et inconvénients du questionnaire :	41
	<i>Conclusion</i>	42
Chapitre III :		43
Interprétation des résultats obtenus.....		43
<i>Introduction</i>		44
1	Exploitation et analyse des résultats.....	44
2	Dépouillement du questionnaire.....	45
2.1	Techniques de dépouillement.....	45
3	Les traitements statistiques.....	46
3.1	Les tris	46
3.1.1	Les Types des tris	46
4	L'analyse du notre questionnaire d'enquête	46
4.1	Le test des hypothèses	46
4.2	Interprétation des résultats de l'enquête:	47
	<i>Conclusion</i>	58
	<i>Conclusion Générale</i>	59
	Résumé.....	66
	Abstract	66
	الملخص	66

Table des figures

Figure 1:Evolution de la certification ISO9001 en Algérie	23
Figure 2:Principales différences de terminologies entre les versions 2008 et 2015 de la norme ISO9001..	33
Figure 3: Les dix articles de la norme ISO9001:2015	34
Figure 4:Les avantages et les inconvénients des différents modes de recueil.....	38
Figure 5:Les hypothèses de recherche	47
Figure 6:Résultat de question 1	47
Figure 7:Résultat de question 2.....	48
Figure 8:Résultat de question 3.....	49
Figure 9:Résultat de question 4.....	50
Figure 10:Résultat de question 5.....	51
Figure 11:Résultat de question 6.....	51
Figure 12:Résultat de question 7.....	52
Figure 13:Résultat de question 8.....	53
Figure 14:Résultat de question 9.....	54
Figure 15:Résultat de question 10.....	55
Figure 16:Résultat de question 11	56
Figure 17:Résultat de question 12.....	56
Figure 18:Résultat de question 13.....	57

Liste des abréviations

ISO : International Standard Organization

SMQ : Système de Management de la Qualité

TQM : Total Quality Management

INAPI : Institut Algérien de la Normalisation et de la Propriété Industriel

PDCA: Plan Do Check Act

AFNOR: Association Française de Normalisation

HL: High Level Structure

KPI: Key performance indicators

INTRODUCTION GÉNÉRALE

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Au cours des dernières décennies, les grands développements industriels et les grands changements sociaux sont à l'origine de l'avènement de la qualité, qui occupe une place assez importante dans les entreprises. Ce changement a incité les entreprises algériennes à faire de leur mieux pour améliorer leurs performances, maintenir leur compétitivité, survivre et se développer. Pour ce faire, de plus en plus d'entreprises ont commencé à mettre en place des processus de certification pour approfondir leurs actions d'amélioration de la compétitivité et de la performance. En effet, l'intégration de systèmes qualité permet aux organisations d'améliorer leurs fonctionnements et leur expertise. Il oriente la stratégie (organisation et production) en fonction des besoins des clients et permet aux employés de travailler dans des meilleures conditions. De plus, l'adoption d'une démarche qualité peut favoriser la pérennité et le développement de l'entreprise. Selon une étude menée par ISO, les entreprises qui intègrent des politiques qualités ont observé un taux de croissance annuel de 0,15% à 5%.

Problématique, Intérêt et Objectif de l'Etude

La normalisation devient de plus en plus importante dans notre vie quotidienne. Elle joue un rôle essentiel dans la protection de l'ensemble de l'industrie, de la chaîne commerciale et des institutions de contrôle et de gestion des fabricants, des commerçants et des consommateurs. De plus, la normalisation joue un rôle dans l'établissement en tant qu'un outil nécessaire au développement de l'infrastructure de base du système qualité et ses efforts pour vérifier l'exactitude des outils de mesure utilisés dans l'industrie, le commerce et les essais, afin de profiter de la mondialisation des marchés, qui exigent de mettre en place une structure appropriée pour des produits de haute qualité afin de garantir la santé et la sécurité. Les systèmes de normalisation et de gestion de la qualité sont d'une grande importance en raison de leur réflexion sur les niveaux de développement économique et social et sur la qualité des produits pour leur permettre d'être compétitifs sur les marchés mondiaux en plus des gains matériels qu'ils réalisent pour les économies régionales, nationales, et internationales. Pour cela nous trouvons que c'est utile d'engager dans un travail de recherche autour de cette thématique d'évaluation et de pilotage de la performance dans une logique de qualité, afin de répondre à une question principale qui fait l'objet de cette étude :

Quel est l'impact de la certification ISO 9001 :2015 sur la performance des entreprises algériennes?

La problématique de cette étude s'intéresse dans un premier temps à éclairer et exprimer les changements apportés aux entreprises lors de l'implantation d'une démarche qualité, ainsi que l'impact de cette dernière et de la certification ISO9001 sur sa performance.

Pour répondre à cette problématique, nous avons émis ces hypothèses :

H1 : La certification au référentiel ISO 9001 :2015 influe positivement sur l'efficacité de l'entreprise.

H2:L'implantation de système de management de la qualité ISO 9001 :2015 influe positivement sur l'efficience de l'entreprise et permet l'amélioration de l'environnement de travail au niveau de cette dernière.

H3:La certification ISO 9001 :2015 contribue à la satisfaction clientèle à long terme et l'amélioration continue.

Dans cette perspective, la mise en place d'une démarche qualité au sein d'une organisation apparaît comme un acte stratégique qui contribue à sa performance et son amélioration dans un environnement en évolution rapide.

Méthodologie du mémoire:

Pour répondre a cette problématique nous avons structuré notre mémoire de la manière suivante : Ce travail comporte trois chapitre, le premier présente dans un premier temps un aperçu général sur la qualité et quelques concepts liées à cette dernière, aussi sur la certification qualité en se basant sur les normes ISO et leur impact sur les performances des entreprises .Dans le deuxième chapitre nous présentons l'outil avec lequel on va réaliser ce travail ce qui est un questionnaire d'enquête . Enfin, le dernier chapitre sera consacré à l'interprétation des résultats du questionnaire.

***CHAPITRE I : APERÇU GÉNÉRAL
SUR LA QUALITÉ ET LES
CERTIFICATIONS ISO9000.***

Introduction :

La performance est une mesure de la compétitivité d'une entreprise, elle lui permet de garantir son gain, sa progression, sa solidité et notamment sa position sur les marchés. Pour cette raison, trouver des facteurs de performance reste le but principal pour tout organisme qui souhaite poursuivre ses activités, développer sa structure et gagner la confiance et l'attention des partenaires internes et externes.

Aujourd'hui, les organisations se rendent compte que leur performance dépend de l'intégration d'une démarche qualité, qui va être mise en œuvre par l'entreprise afin de garantir la qualité, améliorer les produits/services, les procédures de productions et plus précisément pour améliorer la performance de l'entreprise et satisfaire toutes les parties intéressées.

Dans ce premier chapitre nous allons présenter ce qu'est la qualité, comment elle a évolué au fil du temps et quelques concepts liés à cette dernière, puis nous expliciterons ce qu'est la certification qualité en général et la normalisation au sein des organisations mondiales et algériennes

1 La démarche qualité

1.1 La qualité : Définition, Evolution et Raison

1.1.1 Approche qualité

Définition générale :

La qualité est difficile à définir, c'est un concept vague et compliqué. C'est la valeur que les clients chérissent et une valeur qui change au fil du temps. Nous essaierons d'utiliser ces définitions pour aborder différents aspects de la qualité afin de mieux comprendre ce concept. La qualité est perçue à travers différentes définitions. Pour une entreprise, la qualité répond à l'objectif d'évaluer si le produit ou le service répond aux caractéristiques. En fonction des attentes des clients, il s'agit de concevoir puis de réaliser des produits (services) selon un cahier des charges (perspective interne). [31]

Depuis sa création, la norme internationale ISO 9000 définit la qualité dans sa dernière édition (2015) comme : "l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un système ou d'un processus à satisfaire les exigences des clients et autres parties intéressées". (ISO ; 2015). [31]

Dernièrement, on peut voir que par rapport aux définitions précédentes faites par le même standard,

l'évolution vers une démarche qualité plus globale. Les produits ne sont pas seulement concernés par les clients, mais aussi les systèmes, les entreprises, les processus et les organisations. Il s'agit d'une définition qui associe un produit à son utilisation puis à la satisfaction des clients et autres parties liées (fournisseurs, actionnaires, sous-traitants et salariés), donc un produit de qualité est un produit qui satisfait les utilisateurs. [31]

1.1.1.1 Evolution et historique de la qualité :

Le concept de Qualité semble très ancien. Le code civil établi par un roi de Babylone au XVIIe siècle av. J.C. engloberait déjà des définitions de qualité. C'est pourtant au XXe siècle de notre ère que ce concept prend toute son ampleur. Les importantes mutations technologiques et socio culturelles de cette époque vont considérablement faire évoluer la qualité. [1]

L'évolution historique de la gestion de la qualité totale est passée par quatre étapes. Ils peuvent être classés comme suit: [1]

- Inspection de la qualité.
- Contrôle de la qualité.
- Assurance qualité.
- Gestion de la qualité totale.

D'aussi loin qu'on s'en souvienne, la qualité est déjà évidente dans les activités humaines. Toutefois la première étape de ce développement peut être vue dans la Ford Motor Company dans les années 1910. La voiture modèle "T" de la société est sortie de la chaîne de montage. L'entreprise commence à embaucher l'équipe d'inspecteurs pour comparer et tester le produit avec les normes du projet, c'est utilisé à toutes les étapes du processus de production et de livraison. L'inspection est que les produits de qualité inférieure trouvés par l'inspecteur seront séparés : Produits de qualité acceptable, produit mise au rebut, puis retravaillés ou la qualité est faible. [1]

Avec le développement ultérieur de l'industrie, la deuxième étape du développement de TQM et la qualité était contrôlée par des compétences supervisées, des spécifications écrites, des mesures et standardisation. Pendant la Seconde Guerre mondiale, le système de fabrication est devenu compliqué et la qualité a commencé à passer les inspections plutôt que les travailleurs eux-mêmes. Le contrôle statistique de la qualité est fait par le travail d'inspection-post-production des marchandises pour séparer les bons produits des mauvais. Le développement de carte de contrôle et acceptant les méthodes d'échantillonnage de Shewhart et Dodge-Roming pendant la période 1924–1931 a aidé cette ère à prospérer plus loin que la période d'inspection précédente. [1]

À cette étape, Shewhart a introduit l'idée que le contrôle de la qualité peut aider à distinguer et séparer deux types de variation de processus; tout d'abord la variation résultant de causes aléatoires et deuxièmement, la variation résultant de causes assignables ou spéciales. Il a également suggéré

qu'un processus peut être amené à fonctionner de manière prévisible en séparant la variation due à causes spéciales. De plus, il a conçu une carte de contrôle pour surveiller ces variations de processus afin de décider quand interagir avec le processus.[1]

Les principaux processus qui aident les produits et services à répondre aux besoins des clients sont les inspections et le contrôle de la qualité qui nécessitent un meilleur contrôle des processus et moins de preuves de non-conformité. [1]

La troisième étape de ce développement était l'assurance qualité, qui comprend toutes les étapes pour fournir suffisamment de confiance que le produit ou le service peut satisfaire la demande de clients. Autres activités, telles que les manuels de la qualité complète, le coût d'utilisation de la qualité, le développement du contrôle de processus et l'audit du système qualité sont aussi développés pour passer du contrôle qualité à l'ère de l'assurance de la TQM. [1]

À ce stade, l'accent a également été mis sur le changement par rapport à la détection des activités de prévention de la mauvaise qualité. [1]

La quatrième étape, TQM (la gestion de la qualité totale) implique la compréhension et mettre en œuvre les principes et les concepts de Management de la qualité dans tous les aspects des activités commerciales. Le Management de la qualité totale nécessite des principes de qualité qui doivent être appliquée à tous les niveaux, à chaque étape et à chaque département de l'entreprise. [1]

Le concept de gestion de la qualité totale doit également être enrichi grâce à l'application d'une technologie avancée de gestion de la qualité. Le processus de la gestion de la qualité ira également au-delà de l'organisation interne pour développer le travail en collaboration avec les fournisseurs.

1.1.1.2 La qualité – pourquoi ?

*** Les raisons commerciales**

La mondialisation du marché, le développement des transports et des communications font qu'aujourd'hui, une entreprise a de moins en moins d'avantages géographiques sur le marché. Par conséquent, pour conquérir des marchés lointains et faire face à une concurrence de plus en plus féroce, il faut être très compétitif. [2]

Afin de bénéficier d'une bonne compétitivité, les entreprises peuvent augmenter le rapport qualité/prix sur le prix de vente légal. Il s'agit d'améliorer le niveau de qualité sous la même qualité. Les entreprises doivent réduire les prix de vente, ce qui équivaut à réduire les coûts de non-qualité, à améliorer les méthodes de travail et à simplifier la conception des produits. [2]

D'autre part, la certification du système d'assurance qualité est désormais un argument commercial important qui peut rassurer les clients potentiels sur le niveau de qualité de l'entreprise. De plus en plus demandé par les clients.

* Les raisons techniques

Le choix de la qualité permet de mieux maîtriser la technologie de production et d'améliorer le processus : la réduction des coûts de non qualité passe inévitablement par la révision et l'amélioration de la technologie et des méthodes. Cela devient d'autant plus vrai que les technologies et les processus utilisés deviennent plus complexes et difficiles à maîtriser. Cela vaut également pour le service administratif de l'entreprise, qui devient rapidement plus complexe. [2]

* Les raisons financières

La plupart des entreprises modernes choisissent la qualité pour des raisons économiques : le prix des défauts de qualité est trop élevé. La non-conformité non seulement gaspille des matières premières, mais aussi du temps de travail et de l'énergie. Cela a été d'une importance extraordinaire lors de la crise énergétique des années 1970 et a donc joué un rôle de catalyseur dans le domaine de la qualité. [2]

* Les contraintes extérieures

Les consommateurs sont plus préoccupés et intéressés par la qualité. Ils se regroupent en associations de consommateurs qui détiennent le pouvoir principal sur les entreprises.

En revanche, les pouvoirs publics ont des lois plus strictes, notamment en matière de sécurité des consommateurs. De plus, dans le secteur agro-alimentaire, la dernière crise sanitaire et son impact sur les domaines connexes ont amené les entreprises à porter plus d'attention à la qualité. [2]

* Le climat de l'entreprise

Cultiver l'esprit de qualité dans l'organisation peut améliorer l'atmosphère. La communication entre les services se développe, les employés retrouvent le sens du travail et les relations clients sont coordonnées. [2]

1.1.1.3 Quelques concepts liés à la qualité:

* Management

Le management est l'art de diriger, guider, motiver et contrôler les membres de l'entreprise. Il permet d'atteindre la cohérence et l'efficacité en établissant des liens entre les différents acteurs du système. Le style de management peut varier en fonction de l'image du dirigeant, de la nature de l'environnement et de la taille de l'entreprise. [3]

* L'assurance qualité

Il s'agit d'une série d'activités mises en place pour gagner la confiance du public dans les produits, les services et leur qualité. Dans une certaine mesure, c'est un moyen de prouver qu'il n'y a pas de défauts de production. Habituellement, cela se prouvera par écrit dans le document, et l'entreprise

fera attention à certains éléments de celui-ci. Ces manuels sont généralement disponibles en ligne ou en personne dans chaque structure ayant une politique qualité. [53]

L'assurance qualité peut être appliquée à la production de services et de produits, y compris les logiciels, les services, les produits industriels ou artisanaux, les biens de consommation et les projets industriels. [53]

* Contrôle qualité

Le contrôle est une opération destinée à déterminer de manière appropriée si un produit contrôlé répond à ses spécifications ou à des exigences prédéterminées, y compris la décision d'acceptation, de rejet ou de reprise de retouche. [4]

* Management de la qualité totale

La gestion de la qualité totale est une méthode pour améliorer la qualité des produits de l'entreprise. Elle vise à éliminer les défauts dans tous les processus d'affaires de l'entreprise, et même ceux des fournisseurs et distributeurs de produits. Il s'agit du fameux zéro défaut ou zéro dysfonctionnement (défauts, pannes, inventaire, papier) et le respect de délais, cout et qualité. Les lignes directrices du management de la qualité sont définies dans la série des normes ISO 9000. Parmi elles, la norme ISO 9001 définit la qualité comme « La capacité d'un produit à satisfaire aux exigences explicites ou implicites »(ISO9001 ;2008)[32] et définit le système de management de la qualité comme « L'ensemble des activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité » (ISO 9001 ;2008)[32]et d'après l'ISO le management qualité est une « Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité »(ISO 9001 ;2008)[32]. Donc le but de TQM est de satisfaire toutes les parties prenantes de l'entreprise: clients, actionnaires, employés, fournisseurs et communautés. ISO 9001 repose sur huit principes fondateurs de la gestion de la qualité qui sont les piliers de l'entreprise pour crée de la valeur à ses clients. Une fois les sept piliers en place, il est donc plus facile de mettre en œuvre un bon système de management de la qualité.

Les sept principes de management sont :[54]

a-Orientation client : elle sert à comprendre les besoins présentes et futurs des clients pour les satisfaire.

b-Leadership : sont des éléments essentiels pour que chacun dans l'organisme comprenne les objectifs à atteindre.

c-Implication du personnel : implication du personnel compétent et responsable pour la production de la qualité au sein de l'entreprise.

d-Approche processus: elle permet de concevoir les activités comme des processus interdépendants par chaque membre de l'organisme pour obtenir un résultat désiré.

e-Amélioration : Amélioration continue, visant à utiliser une méthode cohérente pour tous Organisation pour améliorer continuellement la performance de l'organisation.

f-Prise de décision fondée sur de preuves : il faut compter sur l'analyse et l'évaluation des données pour la prise d'une décision pertinentes.

g-Management des relations avec les parties intéressées : Pour certains des performances durables, il est nécessaire d'identifier les relations importantes entremêlées avec les parties intéressées. [54]

NB: les six (6) premiers principes contribuent à la maîtrise de la qualité, et le 7ème principe concerne la logique d'amélioration continue.

2 La performance des entreprises

Le concept de performance est couramment utilisé dans la littérature et les milieux organisationnels pour indiquer un certain degré d'excellence. Cependant, il est encore relativement ambigu car il est galvaudé dans le langage courant. De plus, bien qu'il soit largement utilisé, il n'existe pas de support cohérent pour des définitions et des mesures précises ; en fait, celles-ci dépendent de l'objectif, de la perspective analytique choisie et du domaine d'intérêt de l'utilisateur. Dans le domaine des entreprises, le slogan d'aujourd'hui est très clair et minutieux : pour assurer la survie et la pérennité d'une organisation, et accroître son avantage concurrentiel, il doit être mis en œuvre. A cette époque, il est particulièrement caractérisé par une concurrence accrue, un marché mondialisation et internationalisation. Par conséquent, le concept de performance peut être défini pour l'entreprise comme le niveau de réalisation des résultats par rapport aux efforts engagés et aux ressources consommées. Elle s'appuie généralement sur les notions ;d'efficacité et d'efficience.[52]

2.1 Le concept de la performance

La performance de l'entreprise est un terme très vaste dont la définition est complexe et difficile à définir du fait des nombreuses méthodes. Au cours des dernières décennies, il a été largement décomposé comme absolument nécessaire. Sa complexité tient non seulement à sa diversité conceptuelle, mais aussi à ses caractéristiques multidimensionnelles. [33]

On peut définir la performance comme suit :

Pour **KHEMAKHEM** : « la performance d'un centre de responsabilité (atelier, service unité entrepriseetc.) désigne l'efficacité et la productivité dans laquelle ce centre de responsabilité a atteint les objectifs qu'il avait acceptés ». (KHEMAKHEM.A ; 1992). [34]

2.1.1 La distinction entre la performance et les notions voisines

Le terme performance est souvent confondu avec des termes tels que l'efficacité, l'efficience et afin d'éliminer cette confusion, nous allons expliquer chaque concept comme suit :

2.1.2 L'efficacité

C'est le caractère de tout ce qui est efficace, et c'est aussi la capacité d'atteindre les résultats souhaités ou attendus pour arriver aux objectifs fixés. Les objectifs peuvent être subdivisés selon un ou plusieurs critères : délai, quantité, coût, qualité, rentabilité, L'efficacité est aussi la qualité d'une personne à accomplir efficacement les tâches et à atteindre les objectifs qui lui sont fixés. [46]

-Évaluation de l'efficacité du système : un système est efficace lorsqu'il produit l'effet attendu de l'équipe de direction. Par conséquent, avant de déterminer son efficacité, il est nécessaire de tenir compte de son impact, des résultats attendus et intéressés par les clients, qu'ils soient internes ou externe. Ce résultat est le plus courant, au moins en termes de qualité, de coût et de délai. Lorsque les résultats attendus sont quantifiés, il est nécessaire de tenir compte de la relation causale entre les performances du système et les processus qui composent le système pour repérer le processus d'influence. Dans un système maîtrisé et contrôlé, la performance est liée à trois principaux facteurs de variation: [5]

- Les ressources humaines.
- Les ressources techniques.
- Les ressources méthodologiques pour fonctionner les activités et les processus.

2.1.3 L'efficience

L'efficience est la capacité de parvenir à un maximum de résultats avec un minimum de ressource. L'efficience est un terme important pour les entreprises, généralement pour dégager de la rentabilité en assurant une bonne voire une très bonne qualité de service. L'efficience est simplement l'optimisation des ressources utilisées pour produire des résultats. Cela se traduit par un processus d'optimisation de l'utilisation des ressources de l'entreprise tout en garantissant de très bons résultats. [47]

L'efficacité ne doit pas être confondue avec l'efficience car une action peut être efficace mais pas efficiente si elle utilise des moyens disproportionnés. [46]

2.2 Les dimensions de la performance

La performance des entreprises comprend 4 dimensions principales; performance stratégique, performance économique, la performance organisationnelle et la performance sociale.

2.2.1 Performance stratégique :

Egalement appelée performance à long terme, performance stratégique est celle qui utilise comme indicateur de mesure, un système de perfection. Les facteurs indispensables à la réalisation de cette performance comprennent : la croissance des activités, une stratégie bien pensée, une culture

d'entreprise dynamique, une forte motivation des membres de l'organisation ou un système de volonté visant le long terme, la capacité de l'organisation à créer de la valeur, la qualité du management et du produit pour les clients, la maîtrise de l'environnement. [5]

2.2.2 La performance économique

Les entreprises doivent chercher à minimiser leurs coûts de transaction et leurs coûts d'organisation. Ces coûts sont implicitement des coûts visibles ou de mauvaise qualité de fonctionnement et de gestion de l'ouvrage. Ces coûts sont des coûts cachés de gestion d'entreprise ou de mauvaise qualité. [48]

2.2.3 La performance organisationnelle

Les entreprises doivent chercher à minimiser leurs coûts de transaction et leurs coûts d'organisation. Ces coûts sont implicitement des coûts visibles ou de mauvaise qualité de fonctionnement et de gestion de l'ouvrage. Ces coûts sont des coûts cachés de gestion d'entreprise ou de mauvaise qualité. [48]

2.2.4 La performance sociale

La performance sociale est définie comme la satisfaction des employés vis-à-vis du travail et de la qualité de vie. Elle dépend de l'état des relations sociales ou humaines dans l'entreprise et traduit l'aptitude d'attention de l'entreprise au secteur social. Il peut également inclure des dimensions externes, il renvoie donc à la responsabilité sociale de la structure, c'est-à-dire à l'impact social externe de ses activités. Il mesure le niveau d'atteinte des objectifs de l'entreprise et est lié à l'enthousiasme et à la participation des employés. Il est généralement utilisé dans l'évaluation des systèmes de gestion des ressources humaines. La structure d'efficacité sociale est une structure qui peut établir un modèle efficace de prévention et de résolution des conflits. Ces indicateurs sont : le turn-over, l'absentéisme, la communication...etc. [48]

2.3 Les critères de mesure de la performance des entreprises

Les critères sont des valeurs définis qui servent de base au jugement et peuvent mesurer la performance. Les critères de performance constituent des repères et permettent aux employés de prendre des mesures pour atteindre les objectifs. Les critères peuvent être quantitatifs ou qualitatifs. Ils sont définis en fonction des objectifs spécifiques de chaque organisation et de chaque personne. [35]

-Critères quantitatifs (indiquée par des nombres) Exemples : comptabilité (bénéfices), richesse boursière (abondance d'actionnaires), valeur de l'entreprise (ressources matérielles et immatérielles de l'entreprise), données de comptabilité (part de marché, catalogue de produits). [35]

-Critères qualitatifs .Exemples : Ambiance sociale (participation des employés à l'entreprise, départ, conflit), produits (qualité, création, emplacement). [35]

2.4 L'indicateur de performance

Il est recommandé de mesurer plusieurs indicateurs pour pouvoir enfin porter un jugement sur la performance des entreprises.

Définition

Les indicateurs de performance sont des données quantitatives permettant de mesurer l'efficacité de tout ou partie d'un processus, d'un système ou des objectifs qui ont été identifiés et acceptés dans le cadre de la stratégie globale. Habituellement, des indicateurs sont utilisés pour suivre l'évolution d'un système dans un temps défini, Dans la plupart des cas, il est quantitatif, les indicateurs peuvent également impliquer Variables qualitatives (par exemple, la satisfaction client). À ceci Aspect, la construction et le calibrage d'indicateurs de performance constituent un Comportements nécessaires et pré requis à toute gestion d'activité. [49]

2.4.1 Les différents types d'indicateurs de performance :

Ils existent trois types d'indicateurs :

- A- **Les indicateurs d'activité** : Ils fournissent des informations sur les quantités de production, les quantités de consommation, les activités produire. Ils permettent d'ajuster les ressources du processus en fonction des fluctuations des activités. [49]
- B- **Les indicateurs de résultats** : Ils fournissent des informations sur la réalisation des objectifs du processus et le respect des réglementations. Produit ou service. Il faut veiller à ne pas confondre les indicateurs liés aux résultats La finalité de la démarche et les objectifs de l'organisation, ainsi que des indicateurs liés aux moyens mis en œuvre par les acteurs de la démarche. [49]
- C- **Les indicateurs de perception** : Ils fournissent des informations sur les points de vue des clients et des autres parties prenantes traitées. [49]
- D- **Les indicateurs internes du processus** : Ils renseignent sur le déroulement et le fonctionnement du processus et permettent La décision prise par le pilote aura un impact sur le résultat, lorsqu'il existe encore temps. Ils peuvent prédire des situations attendues ou indésirables. Les règles à considérer lors du choix des indicateurs sont les suivantes :
 - Suivre au moins un indicateur pour chaque objectif du processus. [49]
 - Au moins un indicateur de résultat, un indicateur de perception et S'il y a une déviation dans le processus, il doit y avoir des indicateurs d'orientation internes pour répondre ; Dans ce dernier cas, l'indicateur n'est pas nécessairement fourni par la valeur Mesure en cours de processus : elle peut inclure l'observation de l'occurrence d'événements Rappeler au pilote de faire attention et le guider pour analyser les conséquences des résultats traiter.[49]

2.4.2 Caractéristiques des indicateurs de performance

Les organisations ont créé de nombreux indicateurs de performance (KPI), mais seulement un tiers des mesures de performance ont un impact très élevé ou élevé sur la performance, et près

de la moitié des 47 % ont un impact modéré. Créer des KPI qui répondent pleinement aux objectifs stratégiques est une tâche ardue. Pour cela, on propose des caractéristiques efficaces que l'on devrait retrouver dans les indicateurs de performance : Orienté par la stratégie de l'entreprise, facile à comprendre et à expliquer par les managers, mettre en place des managers pour corriger l'écart entre la stratégie initialement fixée et les objectifs, les KPI doivent être capables de mesurer précisément le processus, alignement avec les objectifs stratégiques, disponibilité des références..etc. [50]

2.4.3 Objectifs et but de la mesure

Les indicateurs de performance nous indiquent la direction à suivre, c'est une aide à la décision. Lorsque nous poursuivons un objectif et que nous voulons passer à l'action, nous filtrons naturellement les informations qui nous parviennent dès l'étape de la perception.[51]

Par exemple, quiconque rêve d'acheter une Porsche Cheyenne ne sera intéressé que par des informations sur le modèle. Sa perception sera plus sélective, mais aussi plus pointue, afin de filtrer et d'analyser tous les éléments liés à ce célèbre modèle de la marque allemande, c'est donc le rôle joué par les indicateurs de performance. Ils ne nous ont montré qu'un aspect de l'histoire, mais maintenant, ce qui nous importe, c'est ce que nous voulons atteindre, nous visons à maximiser les performances.[51]

2.5 Les outils de mesure de la performance

Pour atteindre les objectifs déterminés, il est essentiel de recourir à des outils de contrôle servant à apporter au besoin les mesures correctives adéquates, qui sont : [51]

-Graphique de jauge : une jauge est un graphique recommandé pour suivre la progression d'un objectif. Il est préférable de le réserver à cet usage unique.

-feu de tricolore :graphiques des feux de tricolore ;les "feux de signalisation" représentent les indicateurs utilisés pour mettre en œuvre le type "alarme" et sont essentiels pour indiquer les défauts qui nécessitent une réponse immédiate.

-La courbe graphique : est la représentation privilégiée pour suivre l'évolution d'une ou plusieurs valeurs dans le temps. C'est aussi un bon outil pour déduire des tendances.

-Graphique en aires empilées : le graphique en aires empilées est un outil principalement utilisé pour comparer l'évolution de plusieurs quantités dans le temps.

-Histogramme : l'histogramme fournit une vue claire des changements de la mesure au fil du temps, comme la quantité produite en quelques mois.

-Les graphiques secteurs : elles permettent d'étudier les proportions d'un certain nombre de composantes, comme les revenus par région.

-Graphique en anneau : le graphique en anneau est particulièrement utile pour comparer les résultats avec les prédictions. Ceci est juste une utilisation.

-Graphique à bulles : contrairement aux courbes et aux histogrammes qui présentent des informations sous forme bidimensionnelle, les graphiques à bulles ont l'énorme avantage de présenter des informations sous forme tridimensionnelle.

-Graphique radar : un graphique en radar est utilisé pour représenter plusieurs caractéristiques d'un montant donné et c'est aussi un bon outil de comparaison. [51]

2.6 Le lien entre le système de management qualité et la performance des entreprises

Plusieurs recherches antérieures ont montré l'importance de la maîtrise par les entreprises du SMQ, désormais considérée comme la principale source d'avantage concurrentiel pour l'entreprise par l'intérêt donné pour la satisfaction client, l'amélioration continue et l'implication du personnel dans la prise de décision ;de manière générale, il y sept principes de management de la qualité .Sur la base de ce constat, Par conséquent, les entreprises considèrent la qualité comme une nouvelle technique de management permettant d'accroître son avantage concurrentiel.[5] Ce système de management de la qualité comme il a été spécifié déjà, il inclue un large éventail de pratiques et d'approche organisationnelle liée à la motivation, la sensibilisation, la formation, la satisfaction et d'autres éléments liés aux activités de l'entreprise. Mettre en place ces pratiques n'implique pas un coût important. [5]Face à l'importance de l'investissement pour la mise en place de systèmes de management de la qualité dans de nombreuses entreprises, l'évaluation des profits générés par SMQ est devenue la principale obligation des entreprises professionnelles. Car en effet, pour continuer à obtenir le soutien des décideurs, les praticiens doivent s'assurer que la stratégie de gestion de la qualité promeut efficacement à améliorer les performances de l'entreprise. [5]

L'entreprise doit être en mesure de répondre aux besoins des clients, d'anticiper et s'adapter en permanence aux règles environnementales pour assurer la pérennité de l'entreprise. La qualité totale (TQM) est un facteur décisif pour le succès à long terme d'une organisation et cela crée un avantage concurrentiel. Plusieurs auteurs ont reconnu que le système de la gestion de la qualité est le plus adapté à la mise en œuvre de toutes les entreprises. À la fin des années 1970, la méthode MQ avait été adoptée par plusieurs organisations partout dans le monde, en particulier aux États-Unis, en Australie, en Europe, au Japon, en Chine et D'autres, ce qui est une raison de plus de sa qualité avantageuse. De nombreux chercheurs comme Daniel. L et Meziani. M et Menkour. S et al, ont affirmé en 2012 que la mise en place du SMQ au sein d'une entreprise représente un changement organisationnel majeur. Ce choix stratégique peut être imposé aux salariés par le manager, ou faire l'objet d'une concertation dans une démarche participative permettant aux entreprises de construire un avantage concurrentiel. [5].C'est un système de management basé sur un ensemble de valeurs, technologies et d'outils. Les principes de la MQ sont formulés par plusieurs praticiens de qualité, mais son concept de base a été initié par le gourous de la qualité tel que Juran, Deming, Crosby et

autres. Le but de MQ est de satisfaire tout les parties prenantes de l'entreprise : clients, actionnaires, employés, fournisseurs et communautés.

Les avantages issus de la mise en œuvre du SMQ ont fait l'objet de plusieurs études comme MORIN. J. M dans son livre « la certification qualité dans les services, outils de performance et d'orientation client ». (MORIN.J.M ; 2001). [36]. Par conséquent, de nombreux auteurs n'ont stipulé que la mise en place des pratiques de MQ qui mènent à la performance. De plus, ces recherches permettent de conclure que le succès à long terme d'une organisation et la construction d'un avantage concurrentiel dépend de la mise en œuvre du SMQ. Plusieurs recherches ont montré que le succès de la mise en œuvre du SMQ permet également d'améliorer les produits et services à moindre coût, obtenir des clients plus satisfaits et plus d'employés impliqués. [5]. Cependant, ils ont dit que les avantages et le succès du SMQ demeurent incertains, les échecs du SMQ sont expliqués par la difficulté des méthodologies de recherche empiriques et par la présence de facteurs de contingence tels que la taille et la structure du marché ainsi que la concurrence qui influe sur la relation entre les pratiques de management par la qualité totale et la performance. [5]

3 La certification qualité

Face à la concurrence induite par la mondialisation économique, les entreprises doivent développer des politiques de conquête de marché qui de base sur la recherche des outils de gestion plus performants et de méthodes proactives. Parmi eux, la norme ISO 9000 (presque inconnue dans les années 1980) est le sujet de la véritable passion de l'entreprise. Dans le domaine du service, la certification assure la confiance, qui donne de la crédibilité au contact de l'entreprise. [37]

Ainsi, il est impossible de parler de la certification sans aborder au préalable la notion de normalisation. La normalisation permet de simplifier et clarifier la relation entre l'entreprise et les clients donc dans cette partie du chapitre on va parler des deux notions pour bien expliquer l'objectif de cette étude. [11]

3.1 La certification:

La certification est une sorte d'organisation impartiale indépendante et accréditée qui garantit par écrit que l'organisation, le processus, le service, le produit ou les compétences professionnelles répondent aux exigences spécifiées dans la norme. La certification est une démarche volontaire et gage de confiance : pour une entreprise, elle garantit à ses clients que ses produits et/ou services

et/ou son système de management sont conformes aux normes.

Selon l'AFNOR, la certification qualité se définit comme une garantie fournie par un organisme qualifié et indépendant qui tend à prouver que les produits/services présentent régulièrement certaines qualités spécifiques, qui sont produites par des cahiers des charges ou des normes officielles. [6]

3.1.1 Objectifs

C'est une méthode de gestion basée sur la certification de fiabilité organisationnelle. Elle nécessite d'élaborer et de valider des référentiels et l'intervention de tiers, à savoir un organisme de certification accrédité, qui garantit que le système de cet organisme est établi dans l'entreprise suit un système d'assurance qualité conforme aux normes internationales, afin que les clients aient pleinement confiance dans la qualité des produits et services fournis par l'entreprise cohérence de la qualité et de la sécurité. [37]

Pour les entreprises qui l'utilisent, le système de gestion offre de nombreux avantages, tels que des supports d'images, des outils de dialogue et de confiance, l'appel des ressources humaines autour des buts précis et le contrôle des coûts. [37]

3.1.2 Le processus de certification qualité

Ce processus peut être réalisé par l'entreprise elle-même ou communiqué à une société de conseil. L'étape une du processus nécessite généralement un examen préalable, qui consiste à établir un repère qui doit être contrôlé. Le processus est ensuite transmis à l'organisme de certification, qui contient le dossier de démonstration et la demande de certification de l'entreprise. Le service rendu par l'organisme de certification adopte la forme d'un audit d'entreprise, qui vise à vérifier le respect des engagements, l'efficacité de l'organisme, et les ressources matérielles et humaines mis en œuvre pour obtenir la certification. [37]

3.1.3 Certification des produits et des services

Pour la certification de produit, le fabricant doit faire des contrôles et des essais qui assurent la conformité de produit aux exigences essentielles. Certifier un produit c'est de prouver qu'on a mis en œuvre ce produit des moyens d'essais en conformité avec une norme. [11]

Et pour la certification des services permettent à toute l'entreprise d'être certifié par une autre organisation tierce les attributs de ses services. [11]

3.2 Certification des entreprises

La certification d'une entreprise consiste à garantir que cette dernière maîtrise d'une bonne façon ses processus de fabrication et doit fournir une qualité permanente. La certification des entreprises permet de s'assurer que les normes sont bien utilisées, rassurer les clients, les consommateurs, les pouvoirs publics pas seulement de la conformité des produits, des services et des organisations aux normes mais aussi de la compétence des organismes qui certifient cette conformité. [11]

3.2.1 Certification des opérateurs

A l'exécution de tâches potentiellement à haut risque ; les clients peuvent demander une certification en garantissant leurs capacités pour diriger un certain nombre d'opérations. [11]

3.2.2 Les principaux facteurs clés de succès

La certification joue un rôle essentiel dans le développement de l'entreprise. D'une part pour grandir sur de bonnes bases organisationnelles, d'autre part pour assurer son développement commercial. Réussir une certification demande une bonne préparation en citant ces conseils qu'il faut prendre en considération: [7]

- * Implication de la direction:

La direction doit être convaincue de la nécessité du changement en interne, elle doit définir la politique qualité, les objectifs, les plans d'actions, affecter les moyens humains et techniques et en s'appuyant sur l'écoute des clients. Il faut aussi créer une clairvoyance partagée du projet et la communiquer à l'ensemble de ses collaborateurs en exprimant un engagement fort. [8]

- * Implication du personnel:

La mise en place de la qualité ne peut réussir sans une participation importante du personnel en phase de conception et d'application. Elle passe par le travail en groupes, la formation, la découverte des résultats et la communication sur l'avancement. [8]

- * La communication :

C'est le facteur clé de succès. Si le dirigeant veut convaincre, il doit communiquer.

Elle est primordiale dans une démarche qualité. La direction et l'encadrement doivent traiter l'information verticale (haut vers le bas, mais aussi du bas vers le haut) ainsi que latérale; il ne faut pas oublier que la qualité a la vertu d'impliquer tout le monde à tous les niveaux hiérarchiques et dans tous les services, la qualité n'est pas l'affaire d'un seul travailleur (le responsable qualité) mais c'est l'affaire de tous le personnel de l'organisme. [8]

- * Formaliser autant que nécessaire:

La formalisation des procédures n'est pas une fin en soi, elle doit faciliter le travail de chacun. Les informations produites doivent innover les activités pour baisser le volume de travail par réduction de la non-qualité. [8]

- * Gérer le temps:

Tous ces facteurs conduisent à savoir comment gérer la dimension du temps. En effet un projet quel qu'il soit nécessite une planification, une organisation et un suivi jusqu'à l'obtention du résultat souhaité. [8]

3.2.3 Les principes de la certification d'entreprise ou de système d'assurance qualité

L'objectif de l'assurance qualité est de vendre systématiquement des produits ou des services qui répondent aux objectifs de qualité fixée par l'entreprise en contrôlant le risque et la qualité des produits/services. Couvrant les produits, les services, les systèmes et même sur les personnes, ce processus de certification repose sur deux éléments : [37]

- L'entreprise s'engage à respecter les dispositions du référentiel applicables à ses activités et les types d'agrément anticipé. [37]

- La validité de la mise en œuvre de l'entreprise est vérifiée par l'organisme de certification. Mettre en place un système d'assurance qualité signifie se conformer aux exigences énoncées dans la série des normes internationales ISO 9001 : il s'agit d'un ensemble d'exigences écrites qui guideront l'entreprise durant son processus de fabrication. [37]

3.2.4 Les avantages de la certification

En effet, selon une enquête de Nations Unies en 2009, 98% des entreprises certifiées ISO trouvent qu'il s'agit d'un bon investissement. En 2012, 82 études sur la certification ISO ont été revues et ont constaté qu'elle présentait des avantages clairs en termes de fonctionnement, de satisfaction client et d'engagement des collaborateurs. [9]

Mademoiselle Ledoux a énuméré les avantages spécifiques de l'obtention de la certification qui sont :

- * Favorise l'adoption de pratiques exemplaires :

La certification ISO et d'autres normes permettent d'appliquer les meilleures pratiques internationalement reconnues dans l'entreprise. Il existe des normes pour tout, de la gestion de la qualité à la performance environnementale, en passant par la sécurité de l'information, la sécurité alimentaire ainsi que la gestion des risques et la santé. [9]

- * Amélioration de la productivité :

Le respect des normes exige à définir nettement le processus opérationnels, à les documenter et à en faire le suivi. Il faut également fixer des objectifs pour l'entreprise et mesurer le développement. Ceci est important pour garantir que l'entreprise sera productive et efficace. [9]

- * Satisfaction des clients:

Les normes permettent la satisfaction des clients en améliorant la gestion des plaintes, le contrôle de la qualité et le suivi de la satisfaction de la clientèle. La baisse de nombre de réclamations des clients est l'un des principaux avantages de la certification. [9]

- * Favorise l'engagement de l'équipe:

L'adhésion aux normes ISO peut accroître l'engagement et la productivité des employés. Selon un examen de recherche en 2012, les entreprises certifiées ont obtenu de meilleurs résultats en termes de satisfaction au travail, du roulement du personnel, d'absentéisme, de motivation et de communication des employés. [9]

- * Convient aux entreprises de toutes tailles:

La certification est adaptée aux entreprises de toutes les tailles. Souvent les petites entreprises obtiennent une certification pour répondre aux exigences de leur chaîne d'approvisionnement ou car elles veulent adopter des pratiques exemplaires [9]

4 La normalisation

La normalisation a pour objet de fournir des documents de références contenant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant des produits, biens et services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux. Il faut savoir que la norme constitue un outil sans lequel nos sociétés extrêmement sophistiquées ne sauraient fonctionner. [10]

De nos jours la normalisation, ne s'intéresse pas qu'à fixer des moyens pour réaliser des produits, mais tend à fixer des objectifs à atteindre, sans préjuger de la méthode employée, laissant le soin aux entreprises d'innover et de trouver des moyens techniques adéquats. Naturellement toute norme fait l'objet d'un suivi afin d'évaluer sa pertinence et de détecter le moment où il conviendra de la réviser pour l'adapter aux nouveaux besoins identifiés. [10]

Les normes sont ni des règles ni des lois. Mais il existe des situations où les normes deviennent obligatoires. Exemple: Les normes portant sur les installations électriques, les jouets pour enfants, les appareils à pression (bouteilles de gaz, compresseurs, etc.) sont obligatoires. [10]

4.1 Le but

Le but de la normalisation est de rechercher et trouver conjointement des solutions satisfaisantes dans le respect mutuel et dans des conditions économiques acceptables pour résoudre les problèmes organisationnels et techniques auxquels la norme constituera une réponse, aussi pour protéger les intérêts légitimes, rationaliser le travail et favoriser les échanges. [45]

4.1.1 Les rôles de la normalisation

La normalisation peut jouer plusieurs rôles parmi eux :

- * La normalisation comme étant un facteur de qualité: il s'agit de faire la comparaison entre les caractéristiques d'un produit à une norme afin de pouvoir l'exposer sur le marché d'une façon plus fiable. [11]
- * La normalisation comme facteur de progrès: Elle joue un rôle primordial dans la diffusion

des concepts de progrès, elle aide à économiser le travail humain, les matériaux et l'énergie. [11]

- * La normalisation comme moyen de communication: C'est un langage commun entre les agents économiques. [11]

4.2 Présentation de l'ISO

L'Organisation Internationale de Normalisation ou ISO est le plus grand organisme de normalisation au monde. Elle a été créée en 1947 à Genève qui a pour but de produire des normes internationales dans les domaines industriels et commerciaux appelées norme ISO. Elles sont utiles pour tous les types d'organisations industrielles et commerciales, les gouvernements, les agences de régulation, les professionnels de l'évaluation de la conformité, les fournisseurs et les acheteurs de produits et services dans les secteurs public et privé. [12]

4.2.1 Les normes ISO

La norme la plus célèbre mondialement c'est l'ISO 9000 qui désigne un certain nombre de norme liée à la qualité et adapté dans de nombreuses entreprises internationales. Pour L'ISO « une norme est un document établie par consensus et agréé par un organisme reconnue qui fourni par des usages commun et répétées de lignes directrices ou des caractéristiques par des activités ou leurs résultat garantissant un rang d'ordre idéal dans un conteste donnée ». (ISO 9000). [38]

4.2.2 Les types de normes:

On distingue quatre grands types de normes : [44]

- Les normes fondamentales: intéressent à la terminologie, les symboles, la métrologie.
- Les normes d'essais: qui concerne les méthodes d'analyse et qui mesurent les caractéristiques. [44]
- Les normes de spécifications: s'intéressent aux caractéristiques d'un produit ou d'un service, les degrés de performance à atteindre et l'aptitude à l'emploi. [44]
- Les normes d'organisation: concernent la description d'une fonction dans l'entreprise, d'un mode de fonctionnement. [44]

4.3 L'évolution de la certification

- * A l'international:
- ✓ Iso 9000

Les normes de management et d'assurance qualité se sont développées dans les grandes puissances industrielles et divers secteurs d'activité après les années 50, principalement dans les domaines militaire, nucléaire, aéronautique, aérospatial et, dans une moindre mesure, médical. C'est dans les

années 70 que des normes nationales d'assurance qualité sont apparues dans plusieurs pays, et chaque pays avait ses propres normes, ce qui a créé certains obstacles aux échanges commerciaux entre les pays. [42] La mondialisation du marché a conduit à la nécessité de recourir à des normes internationales communes à tous les pays. Par conséquent, ISO est responsable de la conception de la norme. À cette fin, la série ISO 9000 a été créée dans les années 80 et sa première édition a été publiée en 1994, visant à fournir une base normative pour la gestion et l'assurance qualité commune à tous les types d'activités. [42]

La version 2000 va ajouter d'autres exigences, donc élever petit à petit les normes requises. Ces exigences ne sont pas forcément liées au domaine technique ou aux faits que nous sommes sur Internet, mais liées à des faits que nous n'avons pas depuis le début. A l'heure actuelle, nous devons peut-être effectuer une analyse des coûts, une amélioration continue et atteindre des objectifs clairs. Nous pouvons voir la différence avec ISO 14000, qui exige des politiques environnementales, des objectifs quantitatifs et des indicateurs. De plus, on risque de se poser la même question dans les prochaines versions 9000 et 9001. [42]

✓ Iso 9001

Comme nous l'avons souligné, le phénomène de la certification s'est considérablement développé dans le monde, une étude (enquête ISO 9001, 2011) menée par l'organisme internationale de normalisation ISO a fourni des statistiques intéressantes sur l'adoption de ses normes et les résultats confirment qu'il y'a plus d'un million de certifications de iso 9001 dans 178 pays. [13]

ISO 9001, qui définit les exigences d'un système de gestion de la qualité, continue de se positionner fermement comme la norme d'application mondiale la plus largement adoptée. À la fin de 2013, au moins 1 129 446 certificats ISO 9001 avaient été délivrés dans 178 pays ; soit une augmentation de 65 695 (+ 6,17%) par rapport à 2009 où la barre du million avait pour la première fois été dépassée avec 1 063751 certificats. [13]

La Chine conserve une position de leader en termes de nombre de certificats ISO 9001, où elle a également enregistré la plus forte croissance du nombre de certifications dans ce domaine, suivie de la Fédération de Russie et de l'Italie.

Cette étude montre également que si cette croissance s'est ralentie dans les pays développés ces dernières années, notamment en raison de la saturation, néanmoins, cette croissance est devenue de plus en plus importante dans les pays en développement. Par conséquent, le nombre de certificats au Maghreb et en Afrique du Nord représente cette tendance.

- En Algérie

Depuis le 17 septembre 2004, l'Algérie est membre du comité technique 176, qui développe ISO9000 au sein de l'ISO. Depuis cette date, elle est également membre du Comité 207, qui développe ISO14000 au sein de la même organisation. [13]

Ainsi, comme la Syrie, l'Algérie est l'un des premiers pays d'Afrique et du tiers monde à siéger au secrétariat du comité ISO. IANOR a obtenu la certification ISO 9001 version 2000 en mars 2007, conforme à cette norme, ce qui en fait l'une des dix premières entreprises au monde à respecter les obligations de gestion de la qualité.[13]

Depuis le début du programme d'appui à la certification des entreprises en 2000, 178 entreprises publiques et privées ont répondu avec succès aux exigences du système de management de la qualité et de l'environnement, mais certains chefs d'entreprise ne savent même pas que le pays est couvert, et 50% des coûts sont encourus par la certification par le ministère de l'Industrie. Il y a aussi des problèmes de conformité. La loi existe mais l'application sur le terrain n'est pas suivie. C'est pour cette raison que les entreprises algériennes ne sont pas compétitives. Selon le directeur général de l'IANOR, le nombre total d'entreprises en Algérie ayant obtenu la certification ISO 9001 2000 a atteint environ 450 entre 2002 et 2008. En revanche, seules 6 entreprises ont obtenu la certification ISO 14001 en 1996, tandis que 5 entreprises sont en train de l'acquérir. Le processus de certification ISO 22000, la norme HACCP, est directement lié aux manques de campagne de sensibilisation aux normes de la gestion environnementale. [13]

La figure 1 : ci dessous montre que le nombre de certificats est en augmentation depuis la création de la première entreprise certifiée en 1998. À l'exception des deux années 2006 et 2007, la croissance de 2003 à 2010 a été la plus importante. La réduction du nombre de certificats au cours des deux dernières années peut s'expliquer par la nouvelle version du plan ISO 2008. En effet on peut supposer qu'avec la sortie de la nouvelle version de la norme, certains chefs d'entreprise préféreraient reporter la mise en place d'un système qualité cohérent avec la nouvelle version de 2008. Quant à la baisse de l'année 2011, aucune tentative d'explication ne peut-être émise pour l'instant. [13]

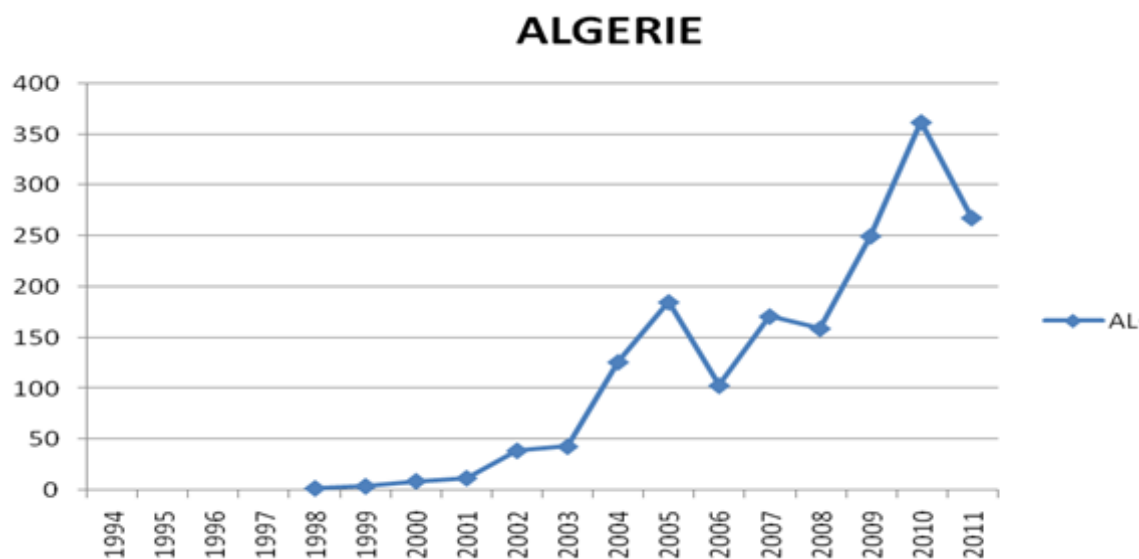


Figure 1: Evolution de la certification ISO9001 en Algérie [13]

2.7. Analyse de la dernière version des normes ISO9001:

2.7.1. Norme ISO9001 version 2015:

ISO 9001 est une norme qui contient un ensemble d'exigences qui sont relatives à un système de gestion de la qualité. Elle permet aux entreprises à acquérir en efficacité et elle contribue à la satisfaction clientèle. [41]

4.3.1 L'évolution:

La nouvelle version ISO 9001: 2015 arrive d'être éditée pour remplacer la version précédente (ISO9001:2008). Le but du changement est qu'elle s'adapte le plus possible aux enjeux économiques actuels, afin que les organisations puissent l'intégrer en tant qu'outil pour améliorer leur compétitivité et leurs performances. Cette évolution est d'une grande importance. L'objectif de cette norme est toujours la satisfaction du client, elle conserve et renforce l'approche processus et le cycle d'amélioration continue, mais des concepts nouveaux et importants ont émergé. [14]

Cette norme apporte des changements importants qui reposent sur l'introduction d'une approche par les risques, qui va impacter quasiment l'ensemble des thèmes traités par la norme. [14]

Les évolutions importantes sont:

- * Contexte, enjeux, parties intéressées

Dans le but de mieux placer le SMQ au cœur de la stratégie de l'organisme pour assurer son suivi, la norme exige qu'elle commence par une compréhension de son environnement opérationnel. [14]

Définir ses enjeux internes et externes, et les parties liées. [14]

Les défis externes permettent le développement de nouveaux marchés, de nouvelles technologies, de la compétitivité, etc... tandis que les défis internes permettent de développer les compétences. [14]

- * Approche par les Risques et Opportunités

La notion de risque a été reconnue dans l'édition 2008, notamment à travers des mesures préventives, mais elle est désormais plus claire. Il s'agit certainement de stimuler les risques et les opportunités, de les calculer dans le processus, de planifier et de mettre en œuvre des actions de bases. [14]

- * Renforcement de l'approche processus

L'approche processus est affermie dans la version 2015 puisqu'elle permet à améliorer l'efficacité et l'efficience au sein de l'organisation. Spécifie les exigences pour la description du processus.

Leur objectif est d'assurer leur contrôle, leur efficacité et leur amélioration. Ils doivent également prendre en considération les risques et les opportunités qui ont été sélectionnés. [14]

* Le rôle de la direction renforcé

Le rôle du management est renforcé car c'est bien son moteur qui permet de définir et d'appliquer un système de qualité réellement utile à l'organisation. Elle s'y intéresse beaucoup. Le sens de cette norme est de déployer un SMQ bénéfique pour la performance, la compétitivité et la pérennité de l'entreprise. [14]

* Surveillance, évaluation, amélioration

La version 2015 de la norme ISO 9001 élargit encore les exigences relatives aux activités de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation. Ceux-ci doivent être clairement définis (quoi, comment, quand) et les preuves de réussite doivent être conservées. La communication des résultats et des mesures de surveillance permet à l'organisation d'évaluer sa performance et son efficacité. [14]

4.3.2 Les nouveaux concepts de la norme ISO 9001 version 2015 :

Voilà les 19 concepts de la dernière version de la norme ISO9001 :2015, qui sont conservés par le comité technique ISO TC/176/SC2 : [43]

- Méthodes de gestion des risques.
- Renforcer le lien avec la conformité des produits.
- La performance financière de l'organisation.
- Entretien des infrastructures.
- Être cohérent avec les pratiques de gestion.
- Gérer par processus.
- Gestion des connaissances.
- Concept de résultat/amélioration et efficacité.
- Le cycle de vie du produit.
- Principes de gestion de la qualité.
- compétence.

- Gestion de la chaîne d'approvisionnement (et externalisation).
- Des outils de qualité.
- la communication.
- Processus d'innovation.
- L'impact des changements technologiques et de gestion de l'information.
- Le rôle du top management dans le système de management de la qualité
- Client, clarification et différenciation des multiples clients d'un organisme
- Agilité de l'organisme à répondre aux changements [43]

4.3.3 Domaine d'application:

La présente Norme internationale spécifie les exigences d'un système de gestion de la qualité ; lorsqu'un organisme doit assurer son aptitude à fournir en permanence des produits et services conformément aux exigences des clients et aux lois et réglementations applicables afin d'améliorer la satisfaction des clientes. Système, y compris le processus d'amélioration du système et d'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux lois et réglementations applicables. [40]

Toutes les exigences de cette norme sont génériques et destinées à être applicables à toute organisation, quel que soit son type ou sa taille, ou les produits et services qu'elle fournit. Dans la présente Norme internationale, le terme produit ou service s'applique aux produits et services fournis ou demandés par les clients. [40]

4.3.4 Les raisons pour passer à la version 2015:

- *Mieux comprendre le problème pour s'adapter
- * Risque prévisionnel
- * Réduction des coûts
- * Remobiliser les employés
- * Les procédures simplifiées [15]

4.3.5 ISO9001 une réelle opportunité pour les entreprises:

C'est une réelle opportunité pour l'entreprise : Cette évolution de la norme ISO 9001 est en effet une bonne opportunité pour les entreprises ayant obtenu la certification de faire évoluer leur SMQ pour améliorer l'efficacité des services stratégiques de l'entreprise. C'est un véritable outil :

Répondre aux défis d'aujourd'hui, gagner en agilité, redonner du sens à la qualité au sein de l'entreprise, générer un nouvel élan de progrès, et redynamiser le système qualité, qui ont accumulé les freins et les lourdeurs au fil des années et du développement ancien. [14]

4.4 Exemples d'organisations algériennes qui ont obtenus la certification ISO 9001 version 2015

- 1- Le 31 décembre 2015, Le 31 décembre 2015, **l'aéroport d'Alger** a passé l'audit de certification AFNOR et il est devenu la première entreprise algérienne et le premier aéroport d'Afrique et du Moyen-Orient à obtenir la certification AFAQ ISO 9001 version 2015. [16]
- 2- Lors de la cérémonie de délivrance du certificat ISO 9001 édition 2015 de la société **SHAPS** qui s'est tenue à Alger le 6 novembre 2017, une entreprise de 5 000 salariés a obtenu la certification ISO 9001 : 2015 sans écarts majeurs ou mineurs, ce qui montre que SHAPS Supporte et respecte les exigences de la norme ISO 9001 avant de mettre en place son système de management de la qualité ISO9001 version 2015. [17]
- 3- **Bomare Company** premier opérateur algérien à exporter ses produits électroniques "Stream System" vers le marché européen, a le plaisir d'annoncer l'obtention, en juillet 2018, de la certification ISO 9001 version 2015, devenant ainsi parmi les premières entreprises dans le domaine de l'industrie électroniques en Algérie à obtenir la certification ISO 9001 v2015. La certification ISO 9001 v2015 a profondément modifié la manière dont les entreprises gèrent leurs activités pour devenir une entreprise qualifiée. Il intègre l'analyse des risques, la prise en compte de l'environnement externe et prend la satisfaction des clients et de toutes les parties concernées au cœur de sa stratégie. [18]

Conclusion

La gestion de la qualité est devenue la tâche principale des entreprises qui dépendent surtout sur ce système, cette démarche permet aux organismes d'être efficace ou les employés peuvent participer à la réalisation des objectifs fixés. La démarche qualité est essentielle pour établir les derniers services et satisfaire le client, c'est pourquoi ; chaque entreprise qui souhaite améliorer son environnement, le développement de son SMQ est la première démarche essentielle qu'elle faut adopter.

A travers ce premier chapitre, nous avons bien expliqué l'aspect théorique de la qualité et quelque concept liée à cette dernière donc on a constaté qu'elle a connu une évolution durant le siècle dernier essentiellement depuis l'approche taylorisme jusqu'à l'arrivé de la qualité totale ou elle Ou elle exige chaque organisation à satisfaire ses clients en restant compétitive.

Après un aperçu sur le concept de la certification qualité, ses aspects pratiques et la normalisation en énumérant les différentes normes et en basant sur la norme ISO9001; on peut dire cette dernière

est basé sur 2 principes ; les produits/services répondent aux exigences des clients et des réglementations, et la satisfaction des clients est améliorée grâce à une amélioration continue. L'application de ces deux principes permet à toute organisation d'assurer la maîtrise de ses activités et l'amélioration de ses performances.

***CHAPITRE II : ELABORATION DU
QUESTIONNAIRE PAR RAPPORT
AU PÉRIMÈTRE DE NOTRE
ENQUÊTE***

Introduction :

Rappelons que l'objectif principal de cette étude est de savoir si les entreprises algériennes mettent en place un SMQ afin d'être productive, efficace, d'améliorer leur biens /services, satisfaire les clients, et si la norme ISO9001 version 2015 a un impact réel sur ces derniers. Cela nous à poussé a faire une enquête à l'aide d'un questionnaire sur un nombre d'entreprises algériennes certifiées. Ce chapitre, est consacré à la réalisation du questionnaire pour mener notre enquête. En utilisant Google Forms qui permet de faciliter la diffusion du le questionnaire, nous procéderons à une analyse globale des données collectées auprès des sociétés algérienne certifiées.

La collecte de données est un élément clé de notre recherche car elle nous permet de recueillir des matériaux empiriques sur lesquels notre analyse sera basée.

Mais avant tout ça on va présenter "l'état de l'art " : les résultats et les recherches menées par d'autres chercheurs sur ce même thème.

Tout d'abord commençant par les recherches internationales qui ont reçu un large écho à la fin du XXe siècle, et nous mentionnerons les recherches des deux jeunes hommes Mihalj Bakator et Dragan Čóckaloont deux étudiants universitaires de la Serbie qui ont publiés une revue de littérature en 2014 nommé ' IMPROVING BUSINESS PERFORMANCE WITH ISO 9001 '.Donc la conclusion tirée de ce document indiquent que la certification ISO 9001 peut améliorer la performance opérationnelle, financière, globale de l'entreprise, Cependant ils ont noté que la norme ISO 9001 est limitée en ce qui concerne le temps de mise en œuvre et les avantages globaux.[58]

Une autre recherche étrangère qui est un article pakistanais publiés en Mars 2017 sur un journal internationale de recherche des études commerciales et gestions ,dont les résultats ont montré que la majorité des répondants estimaient que cela sert à augmenter le nombre de clients ,l'amélioration de la satisfaction des clients et l'augmentation des revenus de l'industrie du logiciel donc la découverte que l'ISO a contribué positivement en termes de satisfaction client a été renforcée par des preuves d'augmentation des compliments et de réduction des plaintes des clients.(Wakar.A ;2017) [56]

Une revue complète de la littérature bien détaillé a été réalisée sur des études publiées sur un journal internationale de recherche multidisciplinaire avancée par des chercheurs philippins Behnam Neyestani ; Joseph Berlin P. Juanzon, qui ont enquêté empiriquement sur les effets de la norme ISO 9001 sur la performance de l'organisation dans différents secteurs. Basé sur les résultats de ces études empiriques, la recherche a découvert quels effets d'ISO 9001 sur les quatre perspectives principales de la performance de l'organisation (les perspectives internes ; les perspectives financières ; les perspectives des clients et l'innovation et l'apprentissage) , cet article a été souligné que l'ISO 9001 joue un rôle important dans l'amélioration du processus de production (performance interne de l'entreprise) , ce résultat de la revue de la littérature est également

conforme aux études de Kuo et al. Soleil et Cheng, qui s'est rendu compte que la certification ISO 9001 des entreprises peut souvent accomplir leur meilleure performance commerciale (processus de production) que non certifiés. Alors que les résultats de cette étude ont indiqué que la norme ISO 9001 ne peut pas être corrélée avec mesures de performance de l'innovation et de l'apprentissage, parce que l'ISO 9001 se concentre sur les problèmes de processus de production que de processus de la promotion de l'innovation et l'apprentissage dans les organisations .Enfin, les résultats des études empiriques précédentes ont découverts que les effets de la norme ISO 9001 sur les résultats clients et les performances financières n'ont pas été concluantes et pas clair, Parce que les organisations certifiées ISO 9001 avec des environnements de gestion de la qualité différents ont des résultats de performance très différents en termes de performance financière et de perspectives clients. [57]

Passons à recherches algériennes jugées assez limités en raison du manque d'entreprises algériennes certifiées ISO 9001. Sauf qu'il y'a quelques recherches universitaires, parmi eux :

- En 2018, Dans le cadre de réalisation d'un projet de fin d'étude, la demoiselle Zahia Bouzida a effectué une étude pour savoir l'impact de la certification ISO9001 au sein d'une entreprise ENIEM. Elle a constaté que ce dernier a réalisé une diminution des couts ce qui implique une amélioration des performances de gestion et elle permet à l'entreprise de se procurer d'un avantage concurrentiel.(Bouzida.Z ; 2018) [55]

-En 2019, un mémoire publiée du département des sciences commerciale de l'université de Tizi ouzou ; cas de l'entreprise Electro-Industrie par Monsieur Hamou Farid où les résultats de son recherche ont confirmé que la certification ISO 9001 a un impact positif sur la performance de l'entreprise. Néanmoins, il a signalé que les résultats de cette enquête sont à prendre avec précaution car il n'y a pas que la certification qui peut expliquer la performance globale de l'entreprise Electro- Industries. (Hamou.F ; 2019)[49]

- Dr. Daoudi Mohammed, maître de conférences "B" , de l'université d'Oran 2 ,a publié un article nommé Mondialisation, Normalisation ISO et Effets de la certification ISO 9001 sur les entreprises algériennes .Alors sur le plan empirique, et sur la base des résultats de l'enquête, sa recherche confirme les tendances internationales et le consensus émergent sur la motivation première de la certification et l'impact positif de la norme sur la performance de l'entreprise. En revanche, ces résultats invalident la sensibilité de la norme à la motivation initiale et au degré d'implication des salariés dans le processus de mise en œuvre. Il a jouté aussi une explication sur cette dernière que cette dissemblance peut être expliquée, à son avis que non seulement le caractère fédérateur et mobilisateur du processus qualité, qui contient dans les conditions de sa mise en œuvre des éléments capables de générer des motivations individuelles et une dynamique collective d'amélioration des performances, mais également par la situation de beaucoup d'entreprises algériennes. C'est-à-dire, des entreprises avec des tailles importantes sur le plan technique et marché, mais avec un important déficit en organisation et système de gestion. (Daoudi ; 2013)[13].

1 Certification ISO 9001 version 2015 :

La norme ISO 9001 : 2015 évolue par rapport à la révision précédente en 2008, et l'adoption de la nouvelle structure HLS (High Level Structure) montre que de profonds changements ont eu lieu. Il repose aujourd'hui sur 7 principes de management de la qualité, contre 8 dans la version 2008.

1.1 La différence entre ISO 9001 version 2008 et ISO 9001 version 2015

La différence la plus significative réside dans la structure standard. Elle suit la même structure que les autres normes de système de management ISO pour promouvoir des méthodes de management intégrées. Le plus grand changement est l'approche basée sur les risques. La nouvelle version lui donne une place très importante. [40]

Généralement, ISO 9001:2015 engage les entreprises davantage de tenir en considération les risques et les opportunités, à conformer la aspect qualité pour mieux appuyer la stratégie de l'organisme et à maîtriser l'ensemble de la chaîne pour arriver à satisfaire les clients. [40]

La version d'ISO9001 :2015 implique moins de documentation papier que les versions précédentes, elle n'exige pas de définir un responsable de la qualité. La fonction n'exige plus d'être centralisé sur une personne par conséquent elle permet d'impliquer mieux les employés de l'entreprise. Cette nouvelle norme n'appui plus sur la satisfaction du client seulement. On parle de "parties intéressées" : plus le client, ce terme là rassemble tout les salariés, les distributeurs et les collaborateurs, soit toutes les personnes affecté. Il faut donc examiner les parties intéressées pertinentes et tenir en compte leurs besoins. Pour cela, cette dernière version d'ISO peut assister au développement des relations partenariales avec les prestataires externes. [40]

1.1.1 La terminologie :

La terminologie a changé dans la nouvelle version. En effet, plusieurs nomenclatures et appellations ont repris une nouvelle forme tout en laissant à l'organisation le choix d'utiliser les termes qui conviennent le mieux à ses pratiques. [19]

ISO 9001 :2008	ISO 9001 :2015
Produits	Produits et services
Documentation, manuel qualité, procédures documentées, enregistrements	Informations documentées
Environnement de travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus
Equipements pour la surveillance et la mesure	Ressources pour la surveillance et la mesure
Produit acheté	Produits et services fournis par des prestataires externes
Fournisseur	Prestataire externe

Figure 2:Principales différences de terminologies entre les versions 2008 et 2015 de la norme ISO9001 [19]

1.2 Analyses des exigences de la norme et ses évolutions

Ce travail est totalement appuyé sur la norme ISO9001 version 2015, c'est de ce fait que la méthode de travail sélectionnée se base sur la mise au point de plusieurs articles de cette norme ainsi que les importants changements ajoutés à la version précédente (2008). [19]

1.2.1 Structure de la norme:

La norme ISO 9001 sélectionne une nouvelle structure contient dix chapitres dite High Level Structure (HLS). Cette structure mondiale sera repris par les différentes normes de système de gestion pour impliquer plus de cohésion entre elles et simplifie la gestion intégrée. [19]

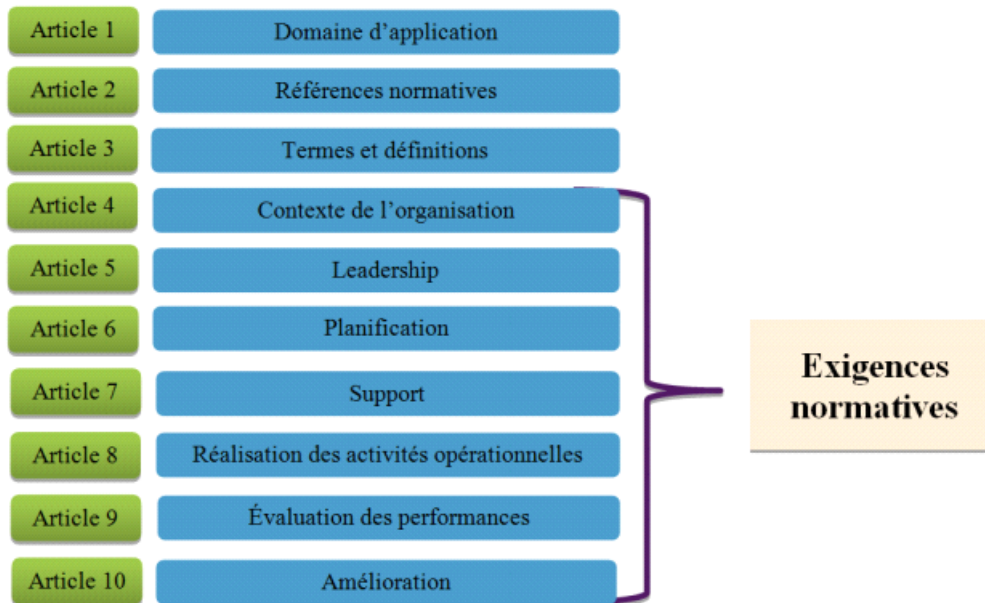


Figure 3: Les dix articles de la norme ISO9001:2015 [19]

La nouvelle édition de la norme ISO 9001 intègre les deux synthèses de la version précédente, à savoir l'approche processus et le cycle d'amélioration continue PDCA. Il comprend aussi un nouveau concept, une approche fondée sur le risque. [19]

1.2.1.1 Les évolutions des 10 chapitres :

* Domaine d'application :

Le champ d'application reste inchangé. L'extension du terme « produit » à « produits et services » est déjà implicite. Cela traduit la volonté de mieux adapter les normes aux entreprises de « services accessibles ». ISO 9001 édition 2015 s'appliquent toujours aux entreprises voulant :

- Démontrer leur capacité à fournir des produits et services conformément aux exigences des clients et des réglementations.

-Améliorer la satisfaction client. [20]

* Références normatives, termes et définitions :

La structure n'a pas changé. Il faut noter qu'il s'appelle désormais ISO 9000:2015. La norme n'est pas seulement une série de définitions, mais explique également les concepts entourant le management de la qualité. [20]

* Contexte de l'organisation :

Ce chapitre s'articule autour de la compréhension du problème et de la prévision des besoins et des attentes des parties concernées. Cela nécessite une bonne compréhension de l'environnement des affaires, une meilleure compréhension des enjeux internes et externes, et la nécessité d'identifier les parties concernées et leurs attentes. De cette façon l'analyse globale dépendra de son approche du risque. [20]

* Leadership :

Dans cette revue, l'engagement et la participation de la direction sont plus importants que jamais. Par conséquent, les pilotes et la haute direction doivent participer et participer de manière autonome au processus.

La méthode qualité doit être adaptée aux objectifs visés de l'organisation et aux exigences du client. [20]

* Planification :

Le contexte, le système de gestion de l'entreprise, les attentes et les résultats attendus seront réinjectés dans l'approche risques. A travers cette analyse, tous les effets indésirables et points d'amélioration continue (opportunités) sont apparus. La gestion des risques, avec une approche préventive, devient donc un principe essentiel de cette norme. A mentionner que ce terme d'action préventive n'existe pas dans cette nouvelle version de 2015. [20]

* Support :

Ce chapitre couvre tout ce qui concerne les ressources humaines, les infrastructures et la maintenance. La révision de 2015 intègre désormais la gestion des connaissances : l'objectif est de mieux gérer le capital immatériel, c'est-à-dire le savoir-faire des salariés, et de renforcer et protéger la propriété intellectuelle (retraite, perte d'information, etc.). [20]

* Réalisation des activités opérationnelles :

Ce chapitre englobe l'ensemble de la chaîne de valeur : il s'agit de maîtriser l'approvisionnement (surtout éviter les ruptures de stock) et la réalisation des produits, de la conception à la livraison. Il prendra également en compte les activités post-livraison (pour s'assurer que les clients sont satisfaits des services fournis) et les activités externalisées (c'est-à-dire toutes les activités produites ou exécutées par le prestataire de services). [20]

* Évaluation des performances :

Les critères de mesure et d'évaluation du système de gestion de l'entreprise doivent être définis et liés aux données contextuelles définies en début de processus. Cette évaluation des performances doit être une donnée d'entrée à la revue de direction. [20]

* Amélioration :

Dans ce chapitre, nous devons identifier et sélectionner les opportunités d'amélioration susceptibles de répondre aux exigences des clients et d'augmenter leur satisfaction. Dans la nouvelle version de la norme, on ne parle plus de « mesures de prévention » mais « d'opportunité d'amélioration », que l'on retrouve dans l'analyse des risques du chapitre 6. [20]

2 L'étude empirique :

Tout d'abord, on va introduire la méthodologie utilisée qui consiste à collecter des données auprès des entreprises certifiées dans notre pays, ce qui est nécessaire pour vérifier les hypothèses ci-dessus. Dans un second lieu, nous réalisons une enquête par questionnaire, nous nous appuyons également sur le niveau de sensibilisation des travailleurs de ces entreprises avant l'implantation du système de management de la qualité. [5]

2.1 La démarche méthodologique du questionnaire:

La démarche méthodologique suivie se présente de la manière suivante : [5]

2.1.1 La collecte de données auprès des entreprises:

La méthode de collecte de données la plus largement utilisée dans la recherche est le questionnaire. [5]

Le questionnaire est l'une des trois principales méthodes d'étude des faits psychosociaux, il s'agit d'une méthode de collecte d'informations pour comprendre et expliquer les faits, même si les entretiens et les observations sont les plus largement utilisées. [5]

Les entretiens et les observations sont des méthodes individuelles et collectives, tandis que les questionnaires sont des méthodes collectives. La quantification s'applique à l'échantillon qui doit permettre l'inférence statistique, y compris le nombre d'éléments dans tous les ensembles, pour assurer la validité du questionnaire et permettre aux informations obtenues d'être considérées comme crédibles. Les informations obtenues par le questionnaire peuvent être analysées à travers des tableaux statistiques ou des graphiques. [5]

Développer un sondage est de présenter des chiffres qui permettront les quantités d'attrape d'éviter la subjugation : Donc l'approche est basée sur les idéaux, l'idéalisme de mathématiques comme une approche purement rationnelle, le raisonnement au-delà de l'éventualité matérielle des phénomènes, c'est donc une approche méthodique qui doit répondre à certaines exigences de

rigueur et tous les chiffres n'ont pas la même valeur ou n'ont pas la même fonction. Nous pouvons avoir deux types de chiffres qui peuvent être ajoutés : les chiffres descriptifs et les chiffres explicatifs. [5]

2.1.2 Les objectifs d'un questionnaire

L'idée du questionnaire a été générée sous la pression du problème général à résoudre de la recherche de réponse aux questions qui se posent et qu'il nécessite des informations sur les problèmes psychosociaux. Ghiglione distingue les objectifs suivants :

-L'estimation : C'est une collection et une énumération des données. c'est aussi le processus le plus élémentaire du questionnaire, où nous n'essaierons pas de comprendre les données, nous essayons de les mettre à plat. [5]

-Description: cela implique la suppression d'informations décrivant des phénomènes subjectifs qui sous-tendent les phénomènes et qui sert à expliquer des phénomènes objectifs, tels que les motivations, les expressions, les opinions et attentes qui nous amènent à faire des choix raisonnables. [5]

La vérification d'une hypothèse : il s'agit d'une approche déductive, le questionnaire est devenu un outil pour confirmer ou invalider une hypothèse. Cette approche n'est possible que si vous avez suffisamment de communication des problèmes à examiner. Le questionnaire est structuré selon les hypothèses, qui donnent un axe, une direction pour élaborer le questionnaire.

3 La réalisation du questionnaire:

Notre questionnaire est destiné aux personnels des entreprises algériennes certifiées ISO9001 version 2015 dans le but de savoir l'impact de cette certification sur les performances des entreprises.

Le questionnaire se compose de :

-Introduction : Où Il faut mentionner le nom de l'organisme a l'origine de l'enquête, objet de l'enquête, l'utilisation qui sera faites des réponses, la garantie concernant l'anonymat et traitements des réponses.

-Le corps : qui renferme les différents types de questions posées comme suit:

Ouvertes: elle laisse a l'enquêté le libre choix de ses réponses.

Fermées: On propose un choix de réponses a l'enquêté.

Filtres: Elles permettent d'orienter les personnes interrogées en fonction de leurs réponses.

-La conclusion: dans laquelle on doit figurer le lieu du renvoi ou de dépôt du questionnaire si nécessaire, les délais de réponses et les remerciements.

3.1 Mode d'administration du questionnaire :

Le mode d'administration est la méthode par laquelle le questionnaire de recherche est soumis aux individus de l'échantillon pour qu'ils le remplissent. Le questionnaire peut être géré par téléphone (enquêteur ou serveur vocal), SMS, courrier ou Internet (email, réseau social...) ou en présence de l'enquêteur (domicile, rue, point de vente...). Il peut être autogéré ou non auto-administré. [21]

Le fait de choisir le mode d'administration affectera le taux de réponse, le prix, la pertinence de la réponse et le risque de biais. [21]

Les avantages et les inconvénients des différents modes de gestion proposés dans le guide de modernisation du gouvernement. [21]

Mode de recueil	Avantages	Inconvénients
Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Méthode la moins coûteuse - Délais de mise en œuvre rapides - Disponibilité de l'enquête : les usagers peuvent répondre quand ils le souhaitent - Suivi en temps réel de la participation et des résultats - Absence de saisie des données à la clôture de l'enquête - Permet la dispersion géographique des répondants. - Permet en parti un contrôle de l'échantillon 	<ul style="list-style-type: none"> - Le mode de réponse en auto-administré (l'enquêté remplit le questionnaire seul, sans la présence d'un enquêteur) présente deux limites: - le profil des répondants est certainement un peu biaisé car basé sur le volontariat (opinions plus tranchées). - Difficultés à s'assurer de la qualité de compréhension du questionnaire et du sérieux avec lequel le questionnaire est complété.
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport qualité/prix moyen. - Permet la dispersion géographique des répondants. - Assure souvent des taux de retour élevés (rôle de l'enquêteur) - Permet un meilleur contrôle a priori de l'échantillon 	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessite la formation d'enquêteurs expérimentés - qualité de recueil moyenne
Courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Permet d'administrer des questionnaires longs - Donne un caractère officiel à l'étude et permet de communiquer 	<ul style="list-style-type: none"> - Le mode de réponse en auto-administré (idem internet) - Coûteux (frais d'impressions et d'envois) - Long à réaliser (envois, saisi) - Taux de retour faibles - Réception de questionnaires illisibles ou mal remplis
Face à face	<ul style="list-style-type: none"> - Très bonne qualité de recueil (visuel + enquêteur) - Permet d'administrer des questionnaires longs - Valorisant pour l'enquêté - Permet un contrôle de l'échantillon a priori 	<ul style="list-style-type: none"> - Coûteux - Long - Suppose des enquêteurs formés

Figure 4: Les avantages et les inconvénients des différents modes de recueil [21]

4 Etude du questionnaire d'enquête :

Les enquêtes par questionnaire sont maintenant largement utilisées dans la recherche universitaire par les chercheurs professionnels et les étudiants. Dans de nombreux cas, ils sont à la base des travaux des sociologues, des psychologues et des démographes. Elles sont donc des mécanismes les plus fiables pour la prise de décision. [22]

4.1 Les étapes de réalisation d'une enquête par questionnaire

A Construire le questionnaire d'enquête:

La principale phase sert à établir un questionnaire comme un pilier pour la conduite des enquêtes et la collecte des réponses. [22]

D'abord, le questionnaire doit définir l'auteur, le contenu et le but du questionnaire. Habituellement, le temps requis pour terminer l'enquête est également indiqué. [22]

Ensuite, il faut signaler toutes les questions de l'enquête. Celles-ci ne doivent être dans aucun ordre, on peut commencer par des questions générales qui sont spécifiquement utilisées pour filtrer les répondants, puis vous devez trouver les questions importantes pour l'enquête. L'ordre des questions est important, et il doit y avoir un processus logique et motivationnel. [22]

Les questions doivent être courtes et faciles à comprendre, et le contenu du questionnaire ne doit pas être trop lourd (20-25 questions au maximum) ; Nous avons posé un total de 13 questions.

Enfin, C'est possible de demander aux personnes interrogées de laisser leurs coordonnées dans le but de pouvoir les contacter lors du lancement du projet. [22]

B Sélection de l'échantillon de personnes à interroger:

Après avoir établi le questionnaire, il est nécessaire de déterminer l'échantillon des personnes interrogées. Le choix de l'échantillon dépend des caractéristiques du projet et de l'objet de l'enquête. Il peut s'agir d'un échantillon très large ou, au contraire, d'un échantillon de personnes très ciblé. [22]

Le nombre de personnes interrogées doit être déterminé en fonction du nombre de réponses qu'on souhaite d'obtenir. En estimant le taux de réponse du questionnaire (selon la technique d'enquête utilisée), on peut déterminer le nombre de personnes à interroger. Cette étape est primordiale pour garantir la pertinence de cette étude : plus l'échantillon est précis, plus la réponse au questionnaire est intéressante.[22]

Notre enquête est une enquête par questionnaire menée auprès de 17 entreprises algériennes certifiées.

C Réaliser l'enquête par questionnaire:

Lorsque l'échantillon des personnes interrogées est déterminé et que le questionnaire est prêt, l'enquête peut être menée. Pour cela, plusieurs techniques peuvent être utilisées :

Premièrement, grâce à un contact direct avec la personne interrogée, l'enquête peut être menée directement sur place. Au lieu de cela, ce processus est utilisé dans le cadre d'une étude de marché qualitative. Lorsque l'enquête est externalisée, elle prend du temps et coûte cher. [22]

L'enquête peut alors être menée par téléphone plutôt que sur place. Ce processus prend du temps, mais il permet tout de même un contact direct avec la personne interrogée. Des enquêtes en ligne peuvent également être réalisées en distribuant des questionnaires à la communauté des internautes. Par exemple, vous pouvez diffuser des sondages sur les réseaux sociaux, les groupes d'intérêt et les sites Web...etc. Le taux de réponse est ici moins important qu'avec les autres procédés et il est trop difficile de juger l'aspect sérieux des réponses rassemblées. [22]

D l'analyse des résultats du questionnaire d'enquête :

Une fois le questionnaire réalisé, il faut rassembler les résultats et les analyser. Pour des raisons évidentes, il est mieux d'étudier les résultats de l'enquête par questionnaire sur ordinateur, au par un moyen d'un tableau ou d'une application spécifique. [22]

4.2 Périmètre du questionnaire

Le questionnaire de notre étude est destiné aux personnels d'entreprises par courrier électronique en raison d'éloignement des entreprises concernées.

Les questions se sont basées sur le chapitre 9 (Evaluation des performances) de la norme ISO9001: 2015 cités en dessus, car notre thème s'intéresse à l'évaluation des performances d'entreprise ainsi que ce chapitre a connu un changement remarqué. C'est pour cette raison qu'on a construit le questionnaire par rapport aux exigences de ce chapitre pour savoir par la suite et d'après une analyse des réponses d'enquêtés l'impact de cette certification sur les performances d'entreprises algériennes.

4.3 Le type des questions

Le type des questions qu'on a adopté pour rédiger le questionnaire est " les questions fermées " se présentent sous formes : à choix multiple. On utilise ce genre de questions quand: [23]

-La population cible n'est pas particulièrement intéressée par le thème de sondage :

Il est beaucoup simple de répondre à une question fermée que répondre à une autre ouverte,.

Les enquêtés n'ont pas à trouver eux-mêmes la réponse, ils doivent faire un choix tout on obtiendra un taux de réponse plus élevé. [23]

-Quand on a besoin de données quantifiables :

Les questions fermées sont décisives, dans le sens où elles sont saisies pour générer des données facile a quantifiés. Facile à rédiger, ces questions sont particulièrement utiles pour mettre en évidence la signification statistique des résultats d'un sondage. En outre, les informations obtenues à travers ce type de questions sert à classer les enquêtés en différents groupes en par rapport à leur choix de réponse.[23]

-Pour catégoriser les participants : Autrement dit, pour réaliser des études démographiques.

Inconvénient :

Le seul inconvénient est qu'il faut avoir une idée claire, bien avant de rédiger les questions, de sujet que l'on souhaite aborder, ainsi que de la façon dont les questions vont s'imbriquer dans la problématique globale du questionnaire. À défaut, les questions ne comporteront pas suffisamment de choix de réponse pour les participants, elles ne reflèteront pas correctement ou précisément l'objectif du sondage, et les informations recueillies ne seront que partielles.[23]

4.4 Le type de réponse

La réponse est codée, chaque option (oui, non, parfois, jamais...) correspond à un item, qui est accompagné d'un code pour faciliter le traitement. Concernant le choix de réponse, nous avons choisi l'échelle de Likert, pour sa simplicité, le nombre de choix possibles et une réponse très fiable peut être obtenue. C'est l'une des échelles les plus utilisées dans la recherche et les questionnaires.[24]

L'échelle de Likert:

L'échelle de Likert est une échelle de mesure, couvrant généralement de 3 à 7 degrés. Il est largement utilisé dans les enquêtes et les questionnaires. Elle permet d'interroger les gens sur leur degré d'accord ou de désaccord vis-à-vis d'une affirmation. Cette échelle a été développée en 1930 par un psychologue américain nommé " Rensis Linkert". La recherche montre que parmi les 7 réponses possibles, certaines personnes ont tendance à répondre au hasard car elles ne peuvent plus se positionner. Dans la plupart des cas, il est recommandé d'utiliser l'échelle Likert à 5 degrés.[24]

4.5 Avantages et inconvénients du questionnaire :

* Les avantages [25]

-Les questionnaires présentent un bon rapport qualité-prix.

-Les questionnaires sont pratiques.

-Des résultats rapides.

-Flexibilité.

- L'approche scientifique n'est pas nécessaire.
- Anonymat de l'utilisateur.
- Pas de pression.
- * Les inconvénients [25]
- Manque de franchise.
- Réponses peu approfondies.
- Différences de compréhension et d'interprétation.
- Sentiments et significations impossibles à transmettre.
- Certaines questions sont difficiles à analyser.
- Les personnes sondées peuvent avoir des intérêts cachés.
- Problèmes d'accessibilité. [25]

Conclusion

A travers ce chapitre nous nous sommes dirigés vers la justification de notre étude de cas pour accomplir la mission principale de notre thème.

Dans cette partie de travail, nous avons premièrement exposé la démarche méthodologique suivie pour parvenir aux résultats, cette démarche qui nous a servi à recueillir les données auprès des entreprises algériennes certifiées ISO 9001 :2015 à l'aide de la méthode de recueil de données la plus largement utilisée dans la recherche qui est le questionnaire d'enquête.

Comme nous avons annoncé dans les lignes du chapitre ci-dessus que notre questionnaire est destiné aux personnels des organismes certifiés et que la majorité des questions établies se sont basées sur les exigences de chapitre 9 « Evaluation des performances » de la norme, puisque notre thème s'intéresse à l'évaluation des performances des entreprises.

Le chapitre suivant est le dernier chapitre de notre étude ; qui nous emmènera vers l'analyse des données collectées auprès de la population d'enquête, pour réussir à confirmer ou infirmer les hypothèses initiées dans la problématique de ce travail, et pour expliquer à cet égard l'effet du SMQ sur la performance des entreprises.

CHAPITRE III :
INTERPRÉTATION DES
RÉSULTATS OBTENUS

Introduction

Interroger les entreprises via des questionnaires est devenu une démarche primordiale dans les études et les recherches universitaires pour permettre aux concernés d'atteindre leur objectifs, alors si le questionnaire d'enquête est très facile à gérer, l'analyse des statistiques des réponses des individus demandera une certaine méthode facile à appliquer.

Le chapitre 3 (interprétation des résultats), est consacré pour la méthode d'analyse et l'interprétation des résultats obtenus pour vérifier les hypothèses de la recherche présentées précédemment et de décrire les différences étapes mises en œuvre afin de disposer de données fiables.

Dans ce chapitre, nous essaierons d'abord d'introduire les méthodes utilisées pour analyser les données auprès des entreprises certifiées dans notre pays, qui est supposée être nécessaire pour la validation des hypothèses évoquées au paravent, puis nous présenterons nos conclusions par rapport au résultats une fois les résultats de l'enquête connus et réunis, on doit rédiger une conclusion.

1 Exploitation et analyse des résultats

Définition

C'est la dernière étape du questionnaire. Après la vérification de la fiabilité des données et la structure de l'échantillon, les réponses collectées peuvent être analysées et une conclusion répondant aux objectifs initiaux peut être tirée. Pour utiliser les données collectées en toute confiance, quelques vérifications préalables sont nécessaires : [26]

A) Vérifier la fiabilité des données : la qualité et la cohérence de la réponse, et la suppression des valeurs illogiques lors des enquêtes anonymes, il peut arriver que le clown (personne malveillante) puisse choisir au hasard ou systématiquement la première réponse ou réponse aléatoire ou autres réponses. Si vous trouvez des réponses incohérentes ou inhabituelles, il est préférable d'exclure la personne interrogée pour éviter de déformer les résultats. [26]

B) Contrôler le temps passé : le nombre moyen de fois pour répondre au questionnaire, ainsi que les temps minimum et maximum Ici encore, les valeurs aberrantes doivent être portées à votre connaissance avant de pouvoir être exclues, surtout si la réponse est obtenue dans un délai court du temps : la personne peut être incapable de lire toutes les questions et les choix de réponses possibles, parfois elle répondra au hasard. Dans notre exemple, cette étape a été ignorée et nous avons essayé de faire un pré-test. [26]

C) Évaluer le degré d'abandon dans le questionnaire (taux d'abandon et taux de réponse, le cas échéant) Avant d'analyser les résultats, il est important d'obtenir un nombre suffisant de réponses complètes pour tirer une conclusion fiable. [26]

D) La validité de l'échantillon dépend de la méthode d'échantillonnage utilisée (par exemple, quota). Si vous voulez obtenir un échantillon représentatif, vous devez vérifier la structure de l'échantillon, la comparer avec la population théorique, puis tirer une conclusion. [26]

2 Dépouillement du questionnaire

Définition de Dépouillement

-Le comptage est une étape d'enquêtes par questionnaire, qui permet de présenter les résultats obtenus sur papier puis de les traiter manuellement ou par ordinateur.

-La phase d'analyse est en fait de moins en moins importante car elle disparaît, ou du moins elle est automatisée et réalisée en temps réel, pour les recherches menées par téléphone ou Internet.[27]

2.1 Techniques de dépouillement

A. Traitement préalable ou direct

Lorsqu'il y a des questions ouvertes, un traitement préalable doit être effectué, y compris une analyse du contenu des réponses données, afin qu'elles puissent être divisées en grandes catégories.

Les questions fermées peuvent être traitées directement en calculant simplement la réponse.[27]

B. Traitement manuel ou informatique

-Le traitement manuel est employé pour traiter un petit nombre de questions.

-Le traitement informatique est utilisé pour traiter un nombre élevé de questions à analyser.

-La réponse doit être quantifiée au début ou lors de la réponse au questionnaire.

-Les réponses sont parfois enregistrées à l'aide d'un logiciel de base de données ou spécialisé tel que Ethnos. Ce traitement informatique n'existe pas dans notre étude pour la raison évoquée ci-dessus. [27]

Si tout va bien, on passe à l'analyse proprement dite des réponses obtenues.

3 Les traitements statistiques

3.1 Les tris

Dans la version professionnelle de l'enquête par questionnaire, le traitement des données est entièrement automatisé, et nous vous fournissons un résultat de tri. [39]

Définition de Tri: C'est la méthode de pelage la plus simple et la plus couramment utilisée pour le dépouillement des questionnaires. Cela comprend le comptage du nombre d'observations d'un type ou d'une autre fonctionnalité. Les résultats sont affichés dans un tableau contenant des nombres de classe définie par les attributs utilisés. [39]

3.1.1 Les Types des tris

A) Le tri à plat : Cette opération consiste simplement à calculer les pourcentages correspondant aux diverses catégories de réponses obtenues ; autrement dit c'est juste un décompte de l'occurrence de différents modes d'une seule variable. Les résultats du tri des plans sont présentés sous forme de tableaux et de graphiques. Pour les données numériques, des ratios clés (moyenne, score, etc.) sont également calculés. Ce type de tableau peut répondre à la question standard « combien » sans donner d'indication sur la relation entre les variables, de sorte qu'aucun élément explicatif n'est fourni. Ces comptages doivent être effectués sur toutes les variables possibles au début de l'analyse, notamment afin de comparer le profil des variables identifiées de l'enquête avec le profil de ces mêmes variables dans la population étudiée afin d'assurer la représentativité de son échantillon. En revanche, ce travail peut éliminer de l'analyse des questions inintéressantes, car la plupart de ces questions restent sans réponse, ou parce que les enquêtés répondent presque toutes à ces questions de la même manière.[26]

B) Le tri croisé : La réponse à une question doit être attribuée en fonction de la réponse à une autre question, et le pourcentage correspondant doit être calculé.

Le tri croisé est principalement utilisé pour afficher ou vérifier la relation entre deux variables. Leur avantage est de fournir des résultats simples et très proches des données de base. Ils ne conviennent pas à la recherche de relations car cette recherche suppose qu'il existe un grand nombre de versions de table. En effet, si l'on croise n variables deux à deux, le nombre de tableaux est de $n*(n-1)/2$, soit 190 lorsque $n=20$. Il est très difficile d'utiliser cette technique seule pour synthétiser. Une autre faiblesse de cette méthode est qu'elle ne peut pas comprendre les relations multiples, même les relations qui font fonctionner plusieurs variables.[26]

4 L'analyse de notre questionnaire d'enquête

4.1 Le test des hypothèses

Notre intention est d'étudier l'impact d'ISO 9001 version 2015 sur la performance des entreprises algériennes à travers la vérification des trois hypothèses:

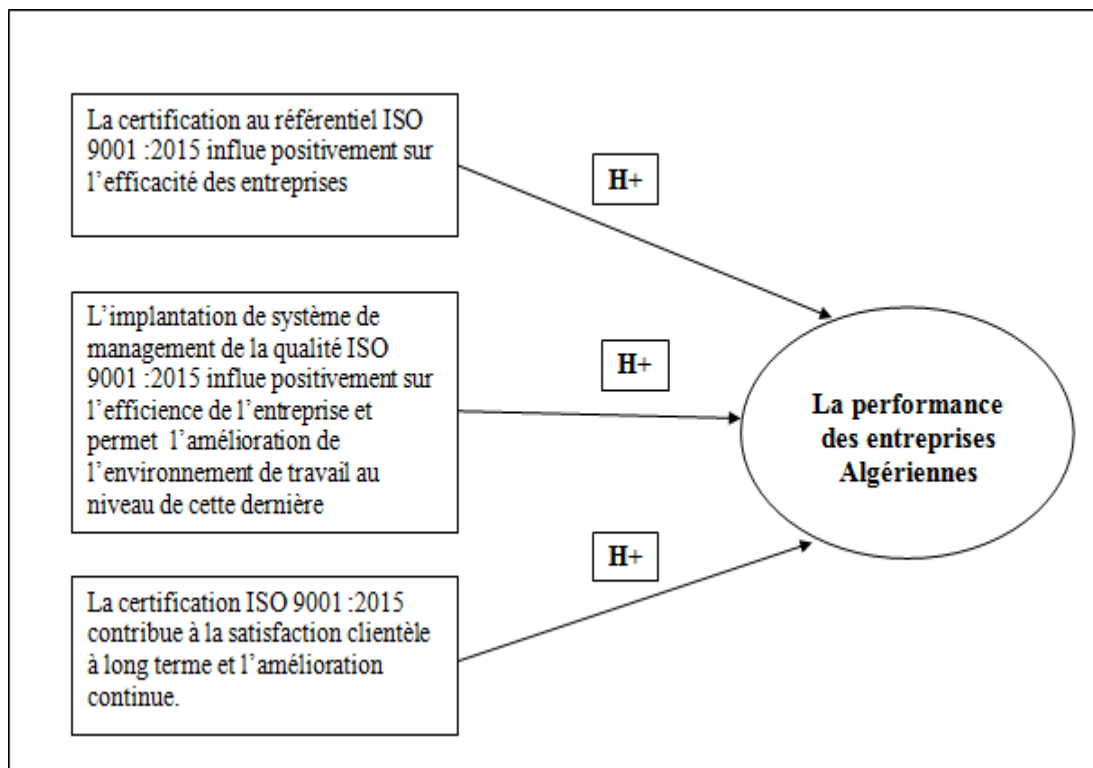


Figure 5:Les hypothèses de recherche

4.2 Interprétation des résultats de l'enquête:

Question 1

La surveillance a fait ressortir une amélioration de la satisfaction des besoins et attentes des clients:

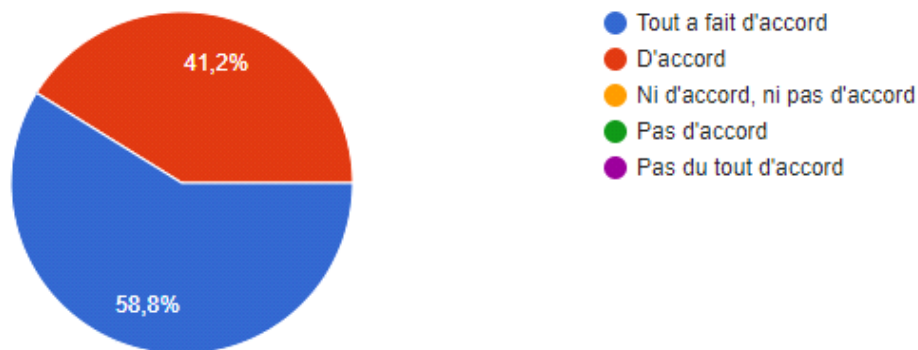


Figure 6:Résultat de question 1

Analyse :

D'après les résultats de la figure ci dessus , nous constatons que les réponses sur la question qui a une relation avec l'exigence (Satisfaction client ou la norme exige l'organisme à surveiller la perception des clients sur le niveau de satisfaction) tendent vers la positivité , ces dernières sont très rapprochés au niveau du pourcentage , et le sens "tout a fait d'accord avec 58.8% " et "d'accord avec 41.2% " , par contre on remarque qu'il ya aucun avis pour les autres choix.

Nous pouvons conclure que la surveillance de la perception des clients amène vers sa satisfaction tout en créant une confiance entre le client et la société, donc la surveillance reste un appui permanent permettant à la société de s'élargir spécifiquement dans le marché.

Question 2

La mise en place de votre SMQ vous a apporté une meilleure cohésion de travail.

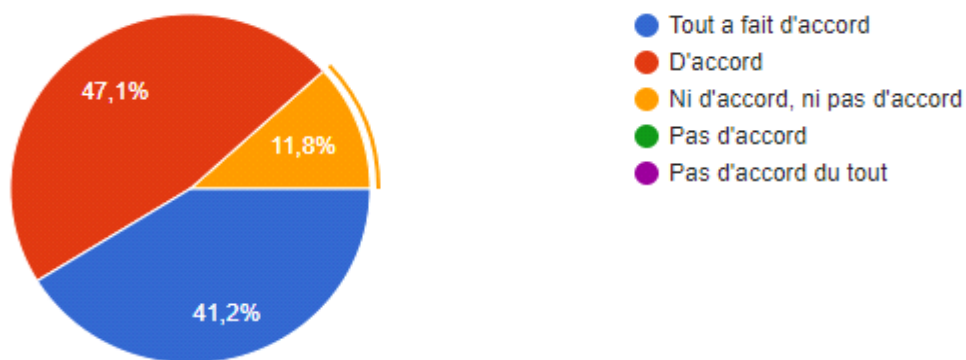


Figure 7:Résultat de question 2

Analyse :

Cette figure montre qu'une grande majorité des enquêtés ont répondu par " tout a fait d'accord avec 41.2% " , " d'accord avec 47.1% " et le reste " 11.8 % " ont répondu par " ni d'accord, ni pas d'accord".

Pour certaine employé le SMQ apporte une cohésion de travail ce qui veut dire que cette dernière permet de renforcer le projet global sur lequel l'entreprise travaille et qu'ils ont en charge de créer du lien entre collaborateurs donc nous pour garantir le bien-être et la bonne ambiance au sein de l'entreprise.

La réponse des 11.8% représente la neutralité de certains, alors on peut déduire que leur SMQ n'apporte pas une cohésion, et peut être c'est due aux conflits entre les employés et le désaccord entre eux et qu'ils ne prennent pas en considération l'importance de ce facteur.

« La valeur de l'équipe n'est pas fonction de l'addition des capacités individuelles, mais de leurs combinaisons dans une complémentarité active. » (Chappuis) [28]

Question 3

L'installation de votre SMQ permet à votre entreprise de se différencier sur le marché.

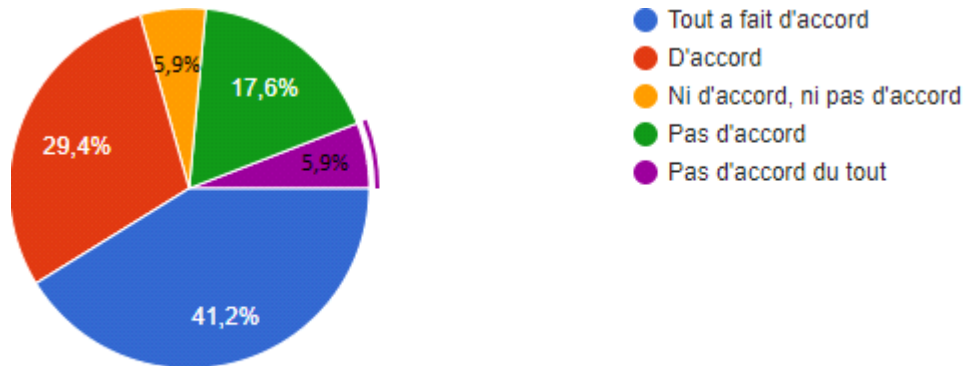


Figure 8:Résultat de question 3

Analyse :

D'après la figure, qui traduit les réponses obtenus par notre enquête, on constate une sorte de faiblesse des modalités "Pas d'accord du tout", "ni d'accord, ni pas d'accord", "pas d'accord" avec des faibles pourcentages allant de 5,9% jusqu'à 17,6% manquant de force devant les autres modalités tel que "d'accord, 29,4%", "tout a fait d'accord, 41,2%", vouées plus précisément à l'optimisme.

La stratégie de différenciation consiste à proposer une offre dont le caractère unique est connu et valorisé par le client. [29] Pour obtenir un avantage concurrentiel, la différenciation doit être significative, valorisable et défendable, ce qui montre que cette dernière crée le miracle et l'individualité qu'on ne trouve pas chez d'autres sociétés et ce que cherche le client quelque soit d'autres facteurs.[29]

Les sociétés internationales favorisées et connues ont réalisées le grand succès grâce à leur spécification.

Question 4

Les changements apportés à votre SMQ après la revue de direction sont ils :

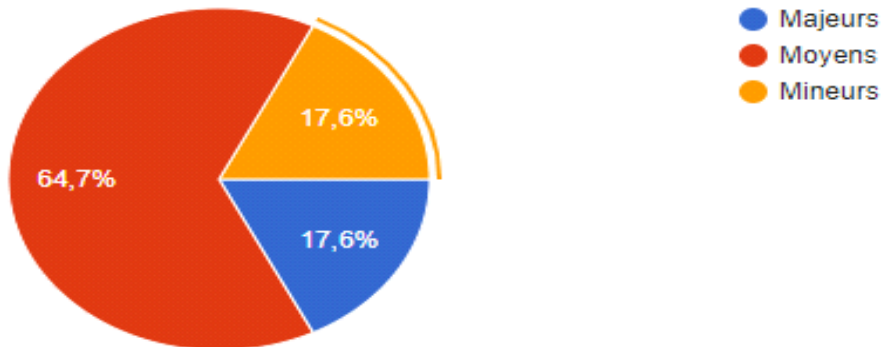


Figure 9:Résultat de question 4

Analyse :

D'après les réponses retenues, on constate que 64.7% d'organismes ont apportés des changements moyens au niveau de leur entreprises après la revue de direction, et des changements majeurs et mineurs à un pourcentage de 17,6 % ce qui fait une grande différence.

Cela peut être due au fait que les entreprises n'apprécient pas vraiment le changement ou due aux certains facteurs dit obstacles tel que : l'incertitude des résultats obtenues après le changement , manque d'encouragement de la part du personnel , le manque d'expertise qui oriente vers le changement et le soutien , ou bien le manque des ressources (humaines /matérielles) .

Tant que la norme exige que le SMQ doit être mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour, les changements à apporter ne seront pas forcément majeurs.

Question 5

Votre SMQ vous a réellement permis de développer la relation client et l'écoute.

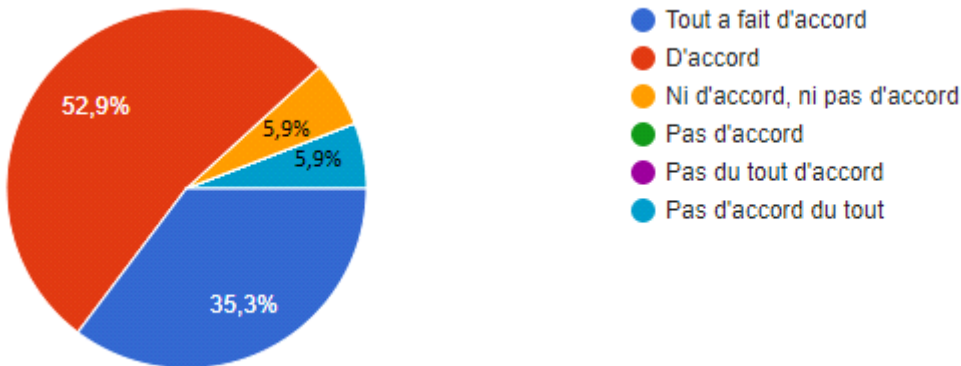


Figure 10:Résultat de question 5

Analyse :

D'après les résultats obtenus, nous remarquons que 88.2% des enquêtés trouvent que leur SMQ développe la relation client - écoute et que le reste du pourcentage 11.8% n'est pas considérable vue les circonstances de chaque société.

L'écoute représente un facteur important gagnant la confiance du client et ce permet d'élargir la masse de la clientèle qui cherche le soulagement psychologique avec le partenaire (entreprise) dans le domaine du travail ainsi l'entreprise doit rester attentive aux besoins implicites, explicites et aux attentes de ses clients.

Question 6

La performance des processus et la conformité des produits et services se sont améliorés après la mise en place du SMQ.



Figure 11:Résultat de question 6

Analyse : La question est posée par rapport à l'exigence ou la norme exige l'organisme a réaliser des revues de direction en prenant en compte la performance des processus et la conformité des produits et services.

Selon les résultats du graphique , on note que les modalités sont très rapprochées et positives d'un pourcentage "58.8 %pour " d'accord" et 41.2% pour "tout a fait d'accord" , ce qui montre que les entreprises prennent en considération l'aspect de performance des processus et la conformité des produits et services qui englobent les concepts d'efficacité et d'efficience de l'organisation.

D'après" Bourguignon", la performance c'est mener une action a son terme et que le moyens utilisés pour cette action ont été exploités avec l'esprit d'économie, donc la performance et un indicateur stratégique, concurrentiel et socio-économique.

Question 7

La pertinence des actions correctives qui découlent des audits internes est-elle évaluée ? Si oui, diriez-vous qu'elle est :

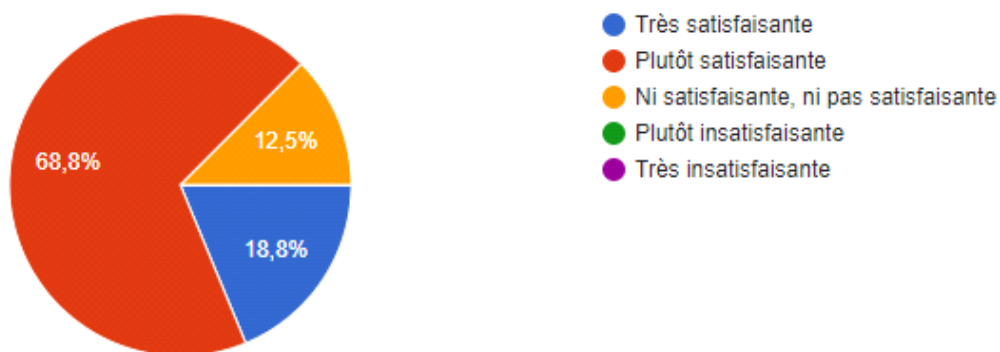


Figure 12:Résultat de question 7

Analyse :

L'exigence approprié a cette question est que l'organisme doit entreprendre sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées.

Le graphique ci dessus montre que la majorité des enquêtés sont satisfaits, des actions correctives menée lors des audits internes avec un pourcentage de 87.6% et les 12.5% sont neutres.

Les actions correctives a mener doivent être évalué pour voir si ils sont conformes aux exigences de la norme ISO9001 version 2015 et qu'ils donnent un résultat satisfaisants afin d'éviter des situations ou des événements défavorables. [30]

Ces résultats reflètent la compétence et la patience du personnel spécialisé dans la prise de décision concernant les situations à traiter.

Question 8

Les performances des prestataires externes ont évolué après la mise en place de votre SMQ.

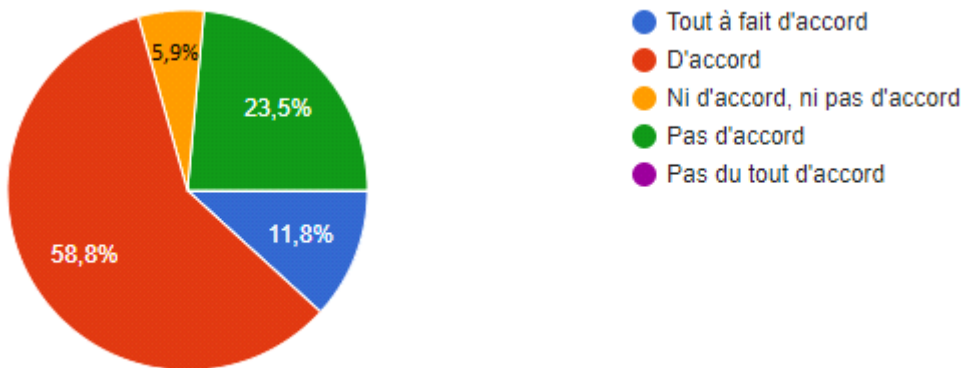


Figure 13:Résultat de question 8

Analyse :

L'exigence d'après laquelle on a posé cette question est (les revues de direction doivent être planifiées en prenant en compte l'efficacité des systèmes de management y compris la tendance ; performance des prestataires externes) .

Les résultats obtenus de la question posée en dessus, montre que 70.6% sont d'accord avec ce critère et que 23.5 % n'ont pas d'accord.

Vu le rôle de la responsabilité des prestataires externes dans l'obtention de la qualité du produit /services, ces derniers sont impliqués directement dans l'action avec compétitivité selon le partenariat client (entreprise) et les prestataires externes car pour avoir un client satisfait il faut un fournisseur performant.

Selon l'exigence (8.4.1), la norme pousse l'organisme à maîtriser les processus et les produits fournis par les prestataires externes.

On peut déduire que leur SMQ influe positivement sur les performances des prestataires externes, et pour d'autres ce n'est pas le cas et c'est peut être due au temps de réaction en cas de sollicitation ou au nombre de remarques ou non conformité. Et la décision finale reste à l'entreprise si elle va continuer de collaborer avec eux ou pas lors des revues de direction.

Question 9

L'efficacité de la planification est-elle évaluée lors des revues de direction ? Si oui diriez-vous qu'elle est :

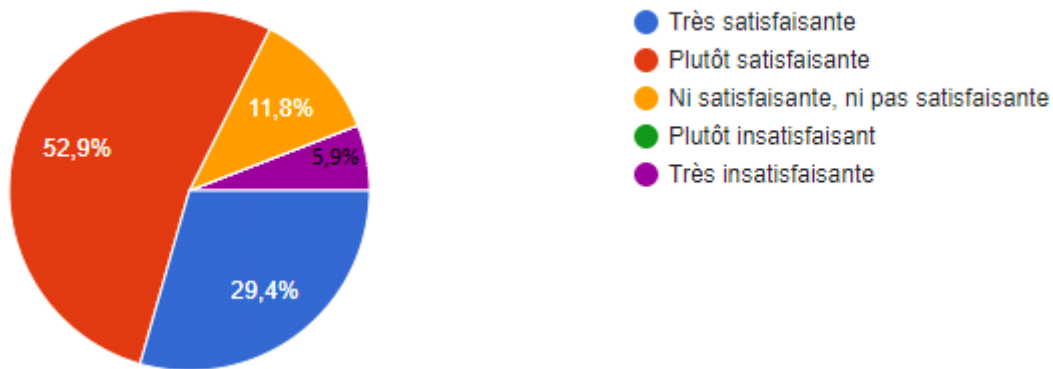


Figure 14:Résultat de question 9

Analyse :

Les résultats obtenus montre que 82.3% sont satisfaits de l'efficacité de leur planification lors des revues de direction et le pourcentage de non satisfaits allant de 5.9% jusqu'au 11.8%, mais ca reste un pourcentage assez important pour les enquêtés satisfaits et ce qui prouve qu'ils ont une procédure de planification efficace et donne de meilleur résultat.

La planification est importante pour positionner l'organisation dans son contexte concurrentiel afin de proposer des facteurs distinctifs et des orientations concrètes pour en améliorer la compétitivité et l'efficacité des opérations.

Question 10

Les actions mises en œuvre face aux risques auquel votre entreprise est confrontée permettent de réduire la criticité de ces derniers.

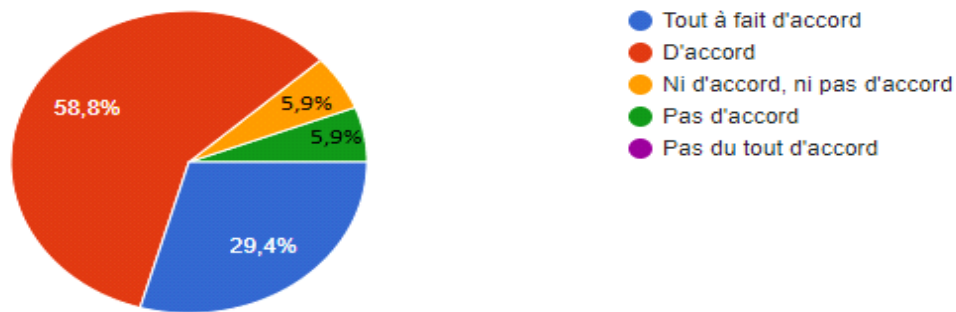


Figure 15:Résultat de question 10

Analyse :

L'exigence dont laquelle on a rédigé cette question est la suivante : l'organisme doit prendre en compte l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités

Selon les réponses obtenues, on remarque que 88.2% sont d'accord et satisfaits des actions que leur entreprises mettent en œuvre lors de l'apparition des risques.

A travers ça on peut déduire que les entreprises algériennes ont la capacité et la possibilité de surmonter les risques confrontés quelles que soient la nature ou l'origine de ces derniers.

Ainsi, ça montre que ces entreprises respectent les règles de gestion des risques qui amènent généralement vers la satisfaction d'organisation et sont représentés par : identification des risques : l'identification consiste à recenser toutes les parties exposées au risque. ..., évaluation des risques, définition des solutions, mise en œuvre des solutions et en dernier le contrôle.

Question 11

Depuis la certification ISO9001:2015, les audits internes contribuent à l'amélioration de l'efficience du fonctionnement de votre entreprise.

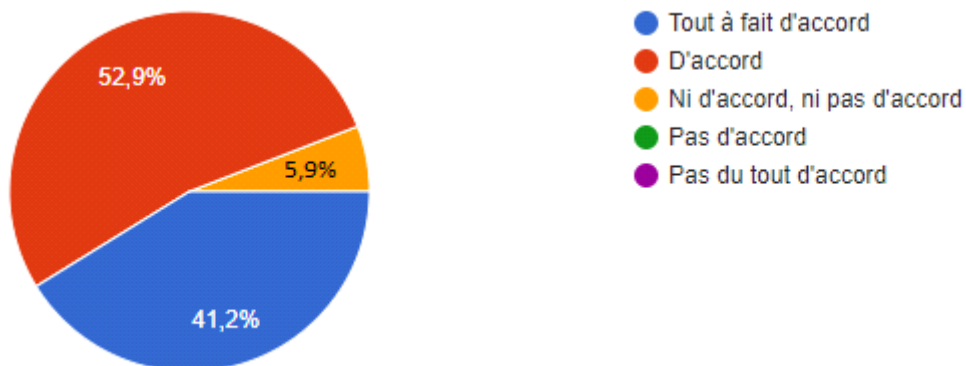


Figure 16:Résultat de question 11

Analyse :

Les résultats obtenus du graphique ci dessus amènent vers la positivité et l'optimisme car 94.1 % d'entreprises trouvent que les audits ont contribué à l'amélioration d'efficience du fonctionnement de leur société.

Ce qui implique que l'audit interne offre réellement une assurance indépendante pour le fonctionnement efficace de la gestion des risques, des processus de contrôle interne et de la gouvernance des entreprises , donc il s'agit d'un outil important de surveillance et de contrôle pour toutes les entreprises afin de les préparer aux risques liés à l'inefficacité des opérations ainsi qu'à la non-conformité aux réglementations

Question 12

Pensez-vous que les revues de direction sont primordiales et vous permettent d'atteindre vos objectifs fixés ?



Figure 17:Résultat de question 12

Analyse :

On voit que les résultats sont typiquement positifs présentés par le pourcentage de 58.8% pour la modalité " Oui, tout a fait », et 41.2% pour "Oui, plutôt" ce qui est un excellent signe pour l'image de l'entreprise.

Car les objectifs principaux d'une entreprise sont de commercialiser ces biens et ces services afin d'en dégager une valeur ajoutée, satisfaire sa clientèle et garantir sa pérennité donc selon les résultats les revues de direction ont un impact positif pour l'entreprise c'est pour cela que la norme ISO9001 version 2015 exige à les planifier lorsqu'il est nécessaire de relancer officiellement des actions d'améliorations ou bien de décréter de nouvelles orientations.

Question 13

Les méthodes de surveillance et de mesure apportent une aide considérable dans la prise de décision lors des revues de direction.

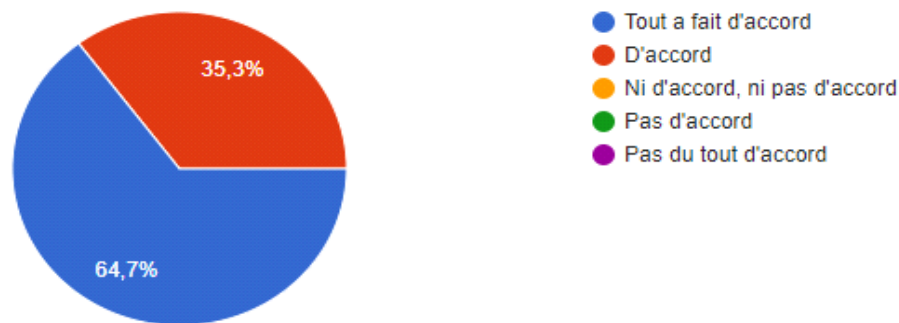


Figure 18:Résultat de question 13

Analyse :

Le graphe montre que les résultats sont typiquement positifs avec un pourcentage de 64.7% pour la modalité "tout a fait d'accord " et 35.3% pour "d'accord" , ce qui reflète l'efficacité des méthodes de surveillance et de mesure choisies par l'organisme afin de réaliser leurs objectifs fixés.

Aussi ça montre que ces entreprises ont choisi soigneusement, avec précision et selon des expériences leurs méthodes de surveillances et mesure. Ce qui implique que l'entreprise est dans la bonne voie vers l'amélioration de son fonctionnement et vers le succès.

Conclusion

L'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme qui peut l'aider à améliorer ses performances globales et fournir une base solide à des initiatives permettant d'assurer sa pérennité.

Dans ce chapitre nous avons exposé la technique de dépouillement du questionnaire à travers la méthode d'analyse des données recueillis et l'interprétation des résultats obtenues, on peut conclure d'après les résultats du questionnaire qu'en mettant en œuvre un système management de la qualité fondé sur la norme ISO9001 version 2015 présente un impact positif sur les performances des entreprises et par la suite sur l'amélioration du SMQ qui permet a l'entreprise d'avoir une démarche qualité dans le but d'augmenter la qualité de la production et la performance de l'organisation. Les résultats affirment les hypothèses qu'on a adoptée précédemment que la norme vise réellement à accroître la satisfaction des clients par l'application efficace du SMQ, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Prendre en compte les risques et opportunités associés au contexte et aux objectifs de l'organisme et c'est ce qu'est montré d'après les résultats que les entreprises algériennes sont capables de mettre en place une maîtrise préventive afin de limiter les effets négatifs et d'exploiter au mieux les opportunités lorsqu'elles se présentent.

Conclusion Générale

La mondialisation et l'extension des marchés font que la qualité devient un facteur de compétitivité pour l'entreprise, uniquement pour jouer pleinement ce rôle qui lui est assigné, la qualité ne doit pas se limiter au produit, mais doit être perçue de façon beaucoup plus large qui comprend les produits, le processus de production ainsi que toute l'organisation. La qualité est à l'heure actuelle, un des terrains où se joue la concurrence et impose aux entreprises de s'adapter à ces nouvelles exigences sous peine de voir leurs clients se tourner vers des concurrents qui sauront les écouter, comprendre leurs besoins et y répondre de façon optimale.. ISO 9001 est considéré comme la seule norme universelle de management de la qualité, dont l'importance d'apporter une certification pour toute entreprise souhaitant exporter ses produits

Dans un contexte de dématérialisation de plus en plus accrue de la valeur de l'entreprise, cette étude s'interroge sur l'importance de systèmes de management de la qualité sur les entreprises. La carence des recherches à ce sujet, principalement dans les pays en voie de développement, nous a fortement poussé et motivé à réaliser cette étude, ce qui a conduit à la formulation de la problématique suivante : La mise en place d'un système de management de la qualité certifié ISO 9001 :2015 : impacte-elle la performance des entreprises Algériennes?

Afin de répondre à cette question, cette recherche est d'abord procédé à un tour d'horizon du mémoire pour mieux comprendre les tenants et les aboutissants des résultats des deux concepts de base de cette recherche, à savoir : management de la qualité et les performances de l'entreprise, cette vue d'ensemble nous a permis de déterminer également les liens possibles entre ces derniers.

Par la suite, sur la base de ce mémoire, cette étude a mis en avant trois hypothèses à tester pour traiter la question initiale. Elle a supposé aussi de manière générale que l'efficacité de l'entreprise, l'efficience ; l'amélioration de l'environnement de travail par SMQ, et la satisfaction clientèle à long terme ; l'amélioration continue par le système de management de la qualité, contribuent à améliorer les performances de l'entreprise. Ces épreuves par conséquent, ont été testées à travers un questionnaire d'enquête sur un échantillon de vingtaines d'entreprises algériennes certifiées sur tout le territoire de notre pays. Après avoir inséré les données recueillies dans ce dernier, et après l'analyse statistique et l'interprétation des résultats, on peut conclure dans un premier temps que la norme ISO9001 version 2015 influe positivement sur l'efficacité et la performance de l'entreprise, ce qui met l'accent sur l'hypothèse première de cette étude qui a été confirmée. La deuxième conclusion tirée de ce raisonnement est que cette norme a un impact positif sur l'efficience de l'entreprise et permet l'amélioration de l'environnement de travail ce qui traduisait sa confirmation, finalement on peut dire que la norme a un effet positif et contribue vraiment à la satisfaction de client à long terme et à l'amélioration continue, ce qui signifie sa validation. Ce qui veut dire que les entreprises enquêtées sont principalement intéressées à

atteindre leurs objectifs, de réduire les coûts, puis de satisfaire leurs clients, Parce qu'ils savent que c'est la clé pour assurer leur pérennité. Il semble qu'ils ont fixé un objectif de satisfaction client car on sait que l'objectif principal de l'entreprise est de réaliser un bénéfice, et donc de séduire toujours plus de clients afin de les fidéliser. La nécessité du management de la qualité en entreprise s'explique facilement. Pour toute entreprise qui veut survivre, elle doit en premier temps satisfaire le marché et en second lieu satisfaire les exigences des clients qui sont absolument vitaux. Quand le client n'est pas satisfait, ils peuvent toujours acheter ailleurs. Par conséquent, la qualité est le cœur de l'entreprise, y'a pas d'autre choix : la qualité est essentielle pour la survie de toutes entreprises.

Cependant, il convient de signaler que cette étude comporte de nombreuses restrictions importantes. Elle a été effectuée sur un échantillon relativement petit, cette faiblesse est principalement due aux contraintes de temps et les difficultés d'approcher les entreprises ciblées, par conséquent, cela limite grandement la possibilité de promouvoir les résultats obtenus à partir de cette étude. Le fait que cette recherche est principalement basée sur les perceptions (subjectivité) des différentes personnes interrogées, cela empêche davantage la possibilité de généralisation des résultats issus de la recherche.

Références bibliographiques et webographiques

- [1] Pytlak.J.(2006). Le passage d'une certification ISO9001 à un management par la qualité totale. visité le (25/01/2021).
- [2] https://elearning.univusto.dz/pluginfile.php/68049/mod_resource/content/0/Gestion%20et%20management%20%20cour%201.pdf . visité le (25/01/2021).
- [3] <https://libremanager.com/category/management-gestion-affaire/>. visité le (26/01/2021).
- [4] https://fr.wikipedia.org/wiki/Contr%C3%B4le_qualit%C3%A9. visité le (26/01/2021).
- [5] Hama .N.(2013). Etude De L'impact Du Système De Management Qualité Sur La Performance Des Entreprises Étude de cas : Cevital, Tchiv-Lait, CO.GB, EPB. En vue de l'obtention du Diplôme de Master en science de gestion ,Option Management des Organisation .université de Bejaia .
- [6] <https://www.imavocats.fr/actualites/18/index.htm>. visité le (28/01/2021).
- [7] <https://www.blog-qhse.com/comment-r%C3%A9ussir-sa-premi%C3%A8re-certification-qualit%C3%A9>. visité le (29/01/2021).
- [8] <file:///C:/Users/3D%20Informatique/Downloads/ad352525.pdf>. visité le (29/01/2021).
- [9] <https://www.linkedin.com/pulse/7-avantages-de-la-certification-iso-pour-lentreprise-gms-consulting/?originalSubdomain=fr>. visité le (29/01/2021).
- [10] http://www.ianor.dz/Site_IANOR/Normalisation.php?id=1. visité le (29/01/2021).
- [11] Damene.R ;Kebour.T.(2017).L'impact de la certification ISO 9001 vs 2008 sur la performance cas de l'ENIEM. Université de Tizi Ouzou
- [12] https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_internationale_de_normalisation#:~:text=L'ISO%20est%20le%20plus,et%20commerciaux%20appel%C3%A9es%20normes%20ISO. visité le (30/01/2021).
- [13] Daoudi. M. (2012).Mondialisation, Normalisation ISO et Effets de la Certification ISO 9001 sur les Entreprises Algériennes. Université d'Oran
- [14] <https://www.asaconseil.fr/iso-9001/tout-sur-les-evolutions-2015/>. visité le (01/02/2021).
- [15] https://www.quares.fr/images/ecoles_precedentes/EQ2015/conferences/4-Les-volutions-de-la-norme-ISO9001-en-2015.pdf. visité le (07/02/2021).

[16]<https://lemagcertification.afnor.org/blog/aeroport-alger-iso-9001-version-2015/#:~:text=Le%2031%20d%C3%A9cembre%202015%2C%201,un%20audit%20d'AFNOR%20Certification.&text=Premi%C3%A8re%20%C3%A9tape%2C%20mettre%20%C3%A0%20jour,de%20la%20norme%20ISO%209001>. visité le (10/02/2021).

[17] <https://lqs.fr/2019/01/18/algerie-shaps-iso-9001-version-2015-par-label-qualite/>. visité le (20/02/2021).

[18]<https://www.algerie360.com/bomare-company-passe-a-la-version-2015-de-la-norme-iso-9001/>. visité le (25/02/2021).

[19]https://www.utc.fr/master-qualite/public/publications/qualite_et_management/MQ_M2/2015-2016/MIM_projets/qpo12_2016_gp09_ISO_9001v2015/QPO12_2015_Gr09_MIM_v06.pdf. visité le (05/03/2021)

[20] <https://www.pyx4.com/blog/evolution-normes-chapitre-par-chapitre/>. visité le (12/03/2021)

[21] <https://www.definitions-marketing.com/definition/methode-d-administration/> visité le (20/03/2021)

[22]<https://www.lecoindesentrepreneurs.fr/etude-de-marche-comment-realiser-une-enquete-par-questionnaire/>. visité le (20/03/2021)

[23] <https://fr.surveymonkey.com/mp/comparing-closed-ended-and-open-ended-questions/>. visité le (05/04/2021)

[24] <https://www.myfeelback.com/fr/blog/utiliser-echelle-likert-questionnaire>. visité le (05/04/2021)

[25] <https://surveyanyplace.com/fr/blog/les-9-avantages-et-inconvenients-des-questionnaires/>. visité le (10/04/2021)

[26] <https://blog.questionio.fr/exploitation-et-analyse-resultats-enquete>. visité le (14/06/2021)

[27] <https://www.etudier.com/dissertations/Depouillement-Du-Questionnaire/561763.html>. visité le (14/06/2021)

[28] Chapuis.R;Rioux.G.Lacohesion de l'équipe. France. visité le (20/06/2021)

[29]<https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1078/fiche-outils-10154/differenciation-307679.htm#:~:text=La%20strat%C3%A9gie%20de%20diff%C3%A9renciation%20consiste%20%C3%A0%20proposer%20une%20offre%20dont,%C3%AAtre%20significative%2C%20valorisable%20et%20d%C3%A9fendable>. visité le (15/06/2021)

[30] <https://qualitesante.wordpress.com/2016/12/23/actions-correctives-et-preventives/>. visité le (22/06/2021)

[31] Organisation Internationale de Normalisation. ISO 9000 :2015, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire. [En ligne]. (Mise à jour en 2015). Disponible sur : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v2:fr>. visité le (25/01/2021).

[32] Organisation Internationale de Normalisation. ISO 9000 :2008, Systèmes de management de la qualité

[33] <https://www.cairn.info/revue-projectique-2017-2-page-93.htm>. visité le (27/01/2021).

[34] KHEMAKHEM. A, « La dynamique de contrôle de gestion », Edition Dunod, 1992. visité le (27/01/2021).

[35] <https://www.maxicours.com/se/cours/la-performance-et-les-criteres-de-performance/>. visité le (28/01/2021).

[36] MORIN. J-M, « La certification qualité dans les services, outils de performance et d'orientation client », Edition AFNOR, 2001.

[37] <https://www.atlas-mag.net/article/la-certification-dentreprise-lassurance-qualite>. visité le (28/01/2021).

[38] Organisation Internationale de Normalisation. ISO 9000. visité le (31/01/2021).

[39] CHARDON.P. (1980). Méthodes pratiques de dépouillement de questionnaires. Thèse de doctorat faculté de droit et des sciences économiques. Université de Neuchâtel. visité le (15/06/2021)

[40] <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v2:fr>. visité le (05/02/2021)

[41] <https://www.qualitiso.com/comparaison-iso-9001-2015-vs-2008/>. visité le (01/02/2021).

[42] <https://wikimemoires.net/2011/06/evolution-des-normes-iso-9000/>. visité le (31/01/2021).

[43] https://www.exaris.fr/upimg/mail/248_-iso-9001-2015-nov-2010_1.pdf. visité le (04/02/2021).

[44] https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Liste_de_normes_ISO_par_domaines. visité le (31/01/2021).

[45]https://www.bnpetrole.net/pageonglet/7_les-objectifs-de-la-normalisation.html#:~:text=Le%20but%20de%20la%20normalisation,la%20norme%20constituera%20une%20r%C3%A9ponse. visité le (30/01/2021).

[46] <https://www.toupie.org/Dictionnaire/Efficacite.htm>. visité le (09/07/2021).

[47]<https://www.coaching-evolution-professionnelle.com/comprendre-les-differences-entre-lefficacite-et-lefficience/>. visité le (09/07/2021).

[48]https://www.memoireonline.com/01/14/8494/m_Condition-de-travail-du-personnel-le-cas-de-Health-Alliance-Internationale-en-Cte-d-Ivoire12.html?fbclid=IwAR0XwsZbnmHuNIW7q3LAu9U4N8IJtCtI9mcwKaf_fdN5ZMrpp-_1NZIqd8c. visité le (09/07/2021).

[49]Hamou.F.(2019). Impact de la certification ISO 9001 version 2008 sur la performance d'une entreprise algérienne : cas de l'entreprise Electro-Industries. Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences commerciales. Tizi Ouzou

[50]<https://www.04h11.com/blog/2017/10/20/10-caracteristiques-indicateur-de-performance-kpi/#:~:text=Un%20bon%20indicateur%20de%20performance,vue%20d'atteindre%20leurs%20objectifs.> visité le (09/07/2021).

[51] <https://www.piloter.org/mesurer/tableaubord/indicateur-performance.htm>. visité le (09/07/2021).

[52]<https://www.cairn.info/revue-projectique-2017-2-page-93.htm#:~:text=Ainsi%2C%20le%20concept%20de%20performance,efficacit%C3%A9%20et%20d'efficience.> visité le (10/01/2021).

[53] <https://valprod.fr/assurance-qualite/>. visité le (10/07/2021).

[54] <https://www.certification-qse.com/iso-9001-v2015-7-principes-de-management-de-qualite/>. visité le (10/07/2021).

[55]Bouzida.Z. (2018). L'impact de la démarche qualité sur la performance des entreprises industrielles Algériennes Cas de: ENIEM et Condor Electronic.THESE POUR L'OBTENTION DU DOCTORAT EN SCIENCES COMMERCIALES. Université de Tizi Ouzou.

[56]Wakar.A.(2017). ISO 9001 Transition and its Impact on the Organizational Performance: Evidence from Service Industries of Pakistan.

[57]Neyestani.B;Berlin.J.(2017).Effect of ISO 9001 standard on critical factors of project management in construction industry.

[58] Bakator.M; Čóckalo.D.(2017).IMPROVING BUSINESS PERFORMANCE WITH ISO 9001: A REVIEW OF LITERATURE AND BUSINESS PRACTICE Technical Faculty "Mihajlo Pupin", University of Novi Sad, Serbia

Résumé

Poussée par la mondialisation des biens, des services et du commerce financier, la normalisation a pris un élan considérable dans le développement mondial, afin d'assurer et garantir la pérennité et la survie des organisations.

En 2013, près de 1,2 million d'organisations ont obtenu la certification ISO 9001. Ce mémoire tente de répondre à une question rarement étudiée dans les pays en développement, comme l'Algérie où peu de recherches sont identifiées, à savoir l'impact de la norme ISO 9001 : 2015 sur la performance des entreprises algériennes certifiées. Donc à travers une enquête par questionnaire menée sur un nombre déterminé d'entreprises algériennes certifiées, les résultats fournis montrent que la certification a un effet positif interne et externe sur la performance des entreprises, mais il existe des désaccords sur l'impact de certains facteurs inattendus.

Mot clés : management de la qualité , ISO , Les normes, Assurance qualité.

Abstract

Driven by the globalization of goods, services and financial trade, standardization has gained considerable momentum in the world's development to ensure and guarantee the sustainability and survival of organizations.

In 2013, nearly 1.2 million organizations have obtained ISO 9001:2015 certifications. This thesis attempts to answer a question rarely studied in developing countries, such as Algeria where few research are identified, namely the impact of the ISO 9001:2015 standard on the performance of certified Algerian companies. So through a survey conducted on a determined number of certified Algerian companies, the results provided show that certification has a positive internal and external effect on the performance of companies, but there are disagreements on the impact of some unexpected factors.

الملخص

في ظل تطور عولمة السلع والخدمات والتجارة المالية، اكتسب التوحيد القياسي تزاخمًا كبيرًا في تنمية العالم لضمان استدامة وبقاء المنظمات.

في عام 2013، حصلت ما يقرب من 1.2 مليون منظمة على شهادة (ISO 9001/2015)

تحاول هذه الأطروحة الإجابة عن سؤال نادرًا ما تتم دراسته في البلدان النامية، مثل الجزائر حيث لم يتم

تحديد سوى القليل من الأبحاث حول تأثير هذا المعيار على أداء الشركات الجزائرية المعتمدة.

لذلك من خلال دراسة استقصائية أجريت على عدد محدد من الشركات الجزائرية المعتمدة، أظهرت النتائج المقدمة أن الشهادة لها تأثير داخلي وخارجي إيجابي على أداء الشركات، لكن هناك خلافات حول تأثير بعض العوامل غير المتوقعة.