

**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de
Master**

Spécialité : Gouvernance des Systèmes d'Information

THEME :

**La contribution de la norme ISO 9001 à
l'amélioration de la qualité des produits et services
CAS : BIG Informatique**

Présenté par :

Mlle Belabed Lina

Encadré par :

Mme Samia Ahmed Yahia

Année universitaire

2023-2024

Sommaire

Sommaire :

Introduction générale..... 01

Chapitre I : les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme

ISO 9001 et la notion de qualité

Section 1 : les fondamentaux de la norme ISO 9001

« système de management de la qualité SMQ » **06**

Section 2 : Les Concepts de bases liées à la qualité21

Chapitre II : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Section 1 : Présentation de l'entreprise et méthodologie de l'étude.....39

Section 2 : Analyses et interprétations des résultats 57

Conclusion générale74

Remerciements

En premier lieu, nous remercions Dieu, notre créateur, pour nous avoir accordé la santé et le courage nécessaires pour accomplir ce travail.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude et mes plus vifs et sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

En particulier, je suis reconnaissante à madame S. Ahmed Yahia pour sa disponibilité, son suivi, ses précieux conseils, et l'attention qu'elle m'a consacrée tout au long de cette recherche, qui ont été d'une grande aide.

*Je souhaite également exprimer ma profonde gratitude envers toute l'équipe de l'entreprise
BIG Informatique*

Liste des figures

Figure 1 : Evolution de la norme ISO 9001	06
Figure 2 : Le top des dix pays africains certifiés ISO 9001	08
Figure 3 : Le top des dix pays certifiés ISO 9001 dans le monde	08
Figure 4 : Représentation schématique des éléments d'un processus	10
Figure 5 : Représentation de la structure de la Norme ISO dans le cycle PDCA	14
Figure 6 : Evolution de la notion de qualité	22
Figure 7 : Analyse de la Satisfaction Client Basée sur les Attentes et les Perceptions	24
Figure 8 : les étapes de détermination d'un produit ou service dans une entreprise	26
Figure 9 : Les clients de BIG Informatique	38
Figure 10 : Organigramme de l'entreprise	39
Figure 11 : Cartographie des processus du SMQ	49
Figure 12 : Niveaux de satisfaction clients	61
Figure 13 : Niveaux de fiabilité des produits et services	61
Figure 14 : Evaluation de la réactivité du service clientèle	62
Figure 15 : Evaluation de la qualité des produits et services	63
Figure 16 : Evaluation des délais de réponse et de livraison des produits	64
Figure 17 : Taux de réclamations clients	64
Figure 18 : Evaluation de traitement des réclamations	65
Figure 19 : Évaluation du niveau de recommandation des produits et services	66
Figure 20 : Connaissance de la certification de l'entreprise	66

Figure 21 : Evaluation du lien entre certification et qualité des produits et services	67
Figure 22 : Évaluation de l'amélioration de la qualité après la certification ISO 9001	68
Figure 23 : Evaluation de la confiance client à travers la certification ISO 9001	69
Figure 24 : Evaluation de l'importance de la certification au choix de fournisseurs de produits et services	69
Figure 25 : Analyse de l'impact positif de la norme ISO 9001 sur la qualité des produits et services de BIG Informatique	

Liste des abréviations

- **AFNOR** : Association française de normalisation.
- **DG** : Direction Générale.
- **ISO** : Organisation Internationale de Standardisation.
- **PDCA**: Plan, Do, Check, Act.
- **PDG** : Président Directeur General.
- **RMQ** : Responsable Management de la Qualité.
- **SMQ** : Système de Management de la Qualité.
- **SAV** : Service après-vente.
- **TQM** : Total Qualité Management.
- **QA** : assurance qualité.

Résumé

Dans une économie mondialisée de plus en plus concurrente, il est nécessaire de respecter les exigences de l'environnement et de s'adapter à l'évolution en cours afin de devenir toujours compétitif. C'est la raison pour laquelle, avec l'ère de l'instauration du Système de Management Qualité (SMQ), les entreprises algériennes sont en pleine quête de certification afin de conformer leurs processus internes aux normes du référentiel. Les mesures à prendre dans l'entreprise pour mettre en place un SMQ sont décrites dans la norme ISO 9001.

L'objectif est de prouver qu'elle est capable de fournir régulièrement un produit ou un service conforme aux exigences de ses clients et de les satisfaire grâce à l'application efficace du système, qui comprend les processus d'amélioration continue et de prévention des non-conformités.

Il est clair que le SMQ joue un rôle essentiel dans la promotion des produits et services de l'entreprise, ainsi que dans la promotion de l'image de marque qu'il véhicule. De ce fait, notre recherche a pour objet d'étudier « **la contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise** » et montrer le rôle principal de la norme sur cette qualité.

Pour effectuer cette recherche nous avons opté pour deux méthodes : une méthode qualitative basée sur un guide d'entretien et une méthode quantitative en utilisant un questionnaire. En combinant ces deux méthodes, nous avons réussi à obtenir une vision globale de l'influence de la norme ISO 9001 sur la qualité des produits et services de BIG Informatique, allant de l'amélioration des processus internes à l'amélioration de la qualité perçue par les clients, en passant par l'augmentation de la fiabilité des produits et services proposés.

Mots clés : La norme, ISO 9001, la certification, la qualité, SMQ

Abstract:

In an increasingly competitive globalized economy, it is necessary to meet environmental requirements and adapt to ongoing developments in order to remain competitive. This is why, with the introduction of the Quality Management System (QMS) era, Algerian companies are in search of certification to conform their internal processes to the standards of the repository. The steps to be taken in the enterprise to establish a QMS are described in the ISO 9001 standard. The objective is to demonstrate that it is able to regularly deliver a product or service that meets the requirements of its customers and to achieve this through the effective implementation of the system, which includes continuous improvement and non-compliance prevention processes.

It is clear that QMS plays an essential role in the promotion of the company's products and services, as well as in promoting the brand image it carries. Therefore, our research aims to study “**the contribution of the ISO 9001 standard to the improvement of the quality of the products and services of the company**” and to show the main role of the standard in this quality.

To carry out this research, we have chosen two methods: a qualitative method based on an interview guide and a quantitative method using a questionnaire. By combining these two methods, we have succeeded in obtaining a comprehensive vision of the impact of the ISO 9001 standard on the quality of BIG Informatique’s products and services, ranging from improving internal processes to enhancing the quality perceived by customers, to increasing the reliability of the products and service offered.

Keywords: The standard, ISO 9001, certification, quality, SMQ

Introduction générale

Introduction générale

Dans le contexte économique actuel où la mondialisation et la concurrence sont de plus en plus fortes, la qualité est devenue un enjeu essentiel de la compétitivité des entreprises. La gestion d'une entreprise ne peut plus être faite sans prendre en considération les exigences de qualité, ce qui les oblige à mettre en place des stratégies rigoureuses afin de préserver et d'améliorer la qualité. Pour satisfaire les exigences excessives des clients, les entreprises doivent non seulement garantir la qualité de leurs produits, mais aussi améliorer leurs processus internes et démontrer un engagement constant envers l'excellence.

En tant que partenaire commercial, il est primordial de sélectionner une entreprise qui possède des attestations de compétence et des certifications conformes à des normes de qualité. Cela joue un rôle essentiel dans la confiance entre l'entreprise et leurs partenaires, car cela garantit que l'entreprise est capable de respecter des normes élevées et de répondre aux attentes des clients.

C'est dans cette perspective que l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) a publié la norme ISO 9001 qui est un cadre mondialement reconnu relative au système de management de la qualité (SMQ) qui représente un véritable moyen de mettre en valeur la qualité et de s'assurer de la satisfaction clients ainsi la conformité des produits et services, par un certificat attestant la maîtrise de la qualité.

De ce fait, notre recherche a pour objet d'étudier la contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services dans l'entreprise, ainsi de savoir le rôle principale de la norme sur cette qualité. Le choix de ce sujet découle par différentes motivations tant subjectives qu'objectives.

D'une part, ce choix est motivé par la pertinence et l'actualité du sujet. En Algérie tout comme dans de nombreux autres pays, la digitalisation des systèmes de gestion connaît une croissance très rapide et les entreprises qui souhaitent se démarquer sur un marché mondialisé doivent adopter la norme ISO 9001 afin d'améliorer leur compétitivité et de répondre aux attentes des clients.

D'autre part, il est le fruit d'une réflexion approfondie pendant notre parcours académique, en particulier à travers nos expériences professionnelles lors des stages effectués pendant notre cursus de master. Ces expériences nous ont permis de prendre conscience de l'importance

croissante des normes de qualité en particulier de la norme ISO 9001 dans le contexte actuel des entreprises, ainsi d'élargir nos connaissances et à approfondir notre compréhension des meilleures pratiques en matière de management de la qualité.

De plus, ce choix s'inscrit dans une volonté de connaître le lien existant entre la norme et l'amélioration de la qualité au sein des organisations.

Pour ce faire, nous avons effectué notre recherche au sein de l'entreprise BIG Informatique qui a obtenu la certification selon la norme ISO depuis 2013. Cette période assez longue nous donne l'opportunité d'examiner son expérience, c'est dans ce contexte que nous chercherons à répondre à la problématique suivante : « Comment la norme ISO 9001 contribue-t-elle à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique ? »

D'autres questions secondaires émergent de cette problématique, à savoir :

- Qu'est-ce que le système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 ?
- Quels sont les principaux avantages qu'une entreprise peut tirer de sa conformité à la norme ISO 9001 ?
- Comment les clients perçoivent-ils la qualité des produits et services de BIG Informatique depuis l'adoption de la norme ISO 9001 ?

Afin d'accomplir notre but de recherche, nous formulons trois hypothèses à vérifier :

- L'adoption de la norme ISO 9001 conduirait à une optimisation significative des processus internes de l'entreprise BIG informatique.
- L'adoption de la norme ISO 9001 conduirait à une amélioration de la qualité perçue des produits et services par les clients de BIG.
- La norme ISO 9001 contribuerait à améliorer la fiabilité des produits et services de l'entreprise BIG informatique.

Pour confirmer ou infirmer ces hypothèses et afin de mener à bien ce travail, nous allons opter pour une approche méthodologique qui comprend deux chapitres : un chapitre théorique axé sur « les fondements théoriques et concepts clés liés à la norme ISO 9001 et de la notion de qualité » et un chapitre pratique fondée sur un stage au sein de l'entreprise BIG Informatique.

D'abord dans le premier chapitre théorique comporte deux sections, nous allons essayer de développer une compréhension solide des éléments clés sur le système de management de la qualité (SMQ), la norme ISO 9001, et la notion de qualité.

Dans le deuxième chapitre repart en deux sections, nous allons traiter l'aspect pratique de notre thème en présentant l'entreprise BIG Informatique et en mettant en lumière son contexte ainsi que sa structure générale. De plus, nous allons décrire également la méthodologie de notre recherche basée sur une étude qualitative à travers un entretien avec des membres de l'entreprise, ainsi qu'une étude quantitative à travers un questionnaire de satisfaction destiné aux clients.

Enfin, nous allons analyser les résultats obtenus des deux études et les interpréter afin d'apporter des recommandations.

***Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés
liés à la norme ISO 9001 et la notion de qualité***

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liés à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

Introduction

Ce chapitre est consacré sur l'analyse des fondements théoriques et des concepts clés liés à la norme ISO 9001 et à la notion de la qualité.

Dans la première section, nous présenterons les fondamentaux de la norme ISO 9001. D'abord, nous aborderons une présentation générale du système de management de la qualité (SMQ), suivie des principes directeurs de ce système selon la norme ISO 9001. Ensuite, nous déterminerons la norme ISO 9001 et son évolution au fil du temps. Enfin, nous examinerons la structure de cette norme pour comprendre ses différents chapitres.

La deuxième section sera consacrée aux concepts de base liés à la qualité. Nous débuterons en donnant une définition du concept de qualité et retracer son évolution historique. Ensuite, nous aborderons les différents types de qualité et leurs caractéristiques distinctives. Pour conclure cette section, nous explorerons comment la norme ISO 9001:2015 contribue l'amélioration de la qualité, mettant en évidence les bénéfices concrets de son application dans un contexte d'entreprise.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

Section 1 : Les fondamentaux de la norme ISO 9001 « Système de Management de la Qualité SMQ »

Cette section explore en profondeur les bases du système de management de la qualité (SMQ) tel que défini par la norme ISO 9001. Nous commencerons par une présentation générale du SMQ, mettant en lumière son importance et ses objectifs. Ensuite, nous examinerons les principes fondamentaux qui guident le système de management de la qualité selon la norme ISO 9001. Nous définirons également la norme ISO 9001, en retraçant son historique et ses évolutions successives ainsi une présentation de la certification dans le monde. Enfin, nous décrirons la structure de la norme permettant une compréhension claire de ses différents éléments et de leur interconnexion.

1. Présentation du système de management de la qualité SMQ :

Le SMQ est "l'organisation mise en place par une entreprise dans le but d'atteindre le plus sûrement possible ses objectifs qualité". Par conséquent, il fait référence à un système qui comprend des acteurs (dirigeant, ensemble des collaborateurs, etc.), des processus (tels que la production ou la réalisation technique, les achats, les ressources humaines, le commercial ou la gestion, etc.) et des moyens matériels (tels que les locaux, les équipements, etc.)¹.

La manière dont l'organisation développe ses activités en relation avec la qualité est définie par le système de gestion de la qualité, il s'agit principalement de la structure organisationnelle et de la documentation, des procédures et des ressources utilisées pour atteindre les objectifs et répondre aux exigences des clients.²

¹ Gandy, J-M, et Paris F. (2019), Établir mes documents ISO 9001 version 2015 - Le couteau suisse de la qualité, Edition AFNOR, La Plaine Saint-Denis-France.

² Manuel ISO 9000 pour les PME-PMI, 2003, AFNOR, France, p13.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

2. Les principes du système de management de la qualité selon la norme ISO9001 :

La version 2015 de la Norme ISO 9001 pour le système management de la qualité nous permet d'offrir une approche globale des 7 principes fondateurs du management de la qualité.

Par conséquent, la combinaison et l'ajustement de ces derniers peuvent être la pierre angulaire de la performance et de l'excellence d'une organisation¹ :

- **Principe 1 : L'orientation client** : la satisfaction des clients est l'objectif principal de toute organisation, donc toute entreprise doit comprendre leurs besoins actuels et futurs, répondre à leurs exigences et anticiper leurs attentes.
- **Principe 2 : Le leadership** : Il convient aux dirigeants d'établir une vision stratégique claire, de fixer avec précision la mission et les orientations de l'entreprise et de créer un environnement favorable pour que le personnel s'engage à atteindre les objectifs fixés.
- **Principe 3 : l'implication du personnel** : plus que jamais, le personnel et son implication sont l'une des raisons de la performance du SMQ. Il est important de s'assurer qu'il est engagé et impliqué dans la mise en œuvre du système, ainsi que dans l'identification des causes de dysfonctionnement et dans la proposition de solutions adéquates.
- **Principe 4 : L'approche processus** : l'atteinte efficace et efficiente des résultats fixés dépend en grande partie d'une gestion par processus interconnectés.
- **Principe 5 : L'amélioration continue** : en raison de l'environnement de plus en plus changeant d'aujourd'hui, toute entreprise doit garantir une amélioration continue et permanente.
- **Principe 6 : La prise de décision fondée sur des preuves** : l'objectif ici est de réduire l'incertitude inévitable lors des prises de décisions en essayant de s'appuyer sur des données objectives.

¹ Meziani Mustapha, Hamitouche Fairouze, Adjtoutah Tiziri, Souilah Abderrezak, Ikhedji Yasmine, 2022, étude de cas, Analyse structurelle des déterminants de la démarche qualité selon la norme ISO 9001:2015 ; Revue Le Manager Vol. 09, N°03, P.P : 80-103

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

- **Principe 7 : Gérer les relations avec les parties intéressées** : s'assurer d'une performance durable est lié au fait d'identifier toutes les parties intéressées et de savoir gérer les relations avec les plus importantes.

3. Contexte et définition de la norme ISO 9001 :

La norme ISO 9001 est un référentiel international créé par l'Organisation Internationale de Normalisation et qui tient compte de toutes les activités d'une entreprise. Elle stipule les exigences d'un système de management de la qualité SMQ lorsqu'un organisme :

- a) doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus d'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences.

La Norme est universelle et s'applique à tout organisme, quels que soient son type, sa taille ou les produits et services qu'il offre¹.

La norme fait partie de la famille de normes internationales « ISO 9000 Management de la Qualité » qui représente un consensus international sur les bonnes pratiques du management de la qualité, c'est un référentiel normatif qui nous aide à comprendre ce qu'est un système de management de la qualité SMQ, ses principes et son vocabulaire.²

L'ISO 9001 permet à mettre en œuvre les connaissances acquises grâce à l'ISO 9000, en nous fournissant des directives, c'est-à-dire des exigences. Étant donné que l'ISO 9001 définit les critères d'un système de gestion de la qualité, c'est à travers cette norme que l'organisation est conforme. Elle fait partie d'une série de quatre normes élaborées par l'ISO :

- ISO 9000:2015 - SMQ - Principes fondamentaux et vocabulaire
- ISO 9001:2015 - SMQ - Exigences

¹ NF EN ISO 9001, 15 Octobre 2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, pages 1

² Isabelle Gapillout, année 2015 : La qualité avec l'ISO 9001 : 2015 et plus encore, pages 11

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

- ISO 9004:2018 - Lignes directrices pour l'amélioration des performances
- ISO 19011:2018 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.

4. Evolution de la norme ISO 9001 :

Le référentiel normatif a connu dernièrement des modifications significatives qui ont engendré des évolutions dans les organisations notamment dans les pratiques managériales dans un contexte économique et concurrentiel toujours plus complexe, qui nécessite des efforts constants pour s'adapter. Voici une synthèse des changements majeurs dans la norme au fil des versions (voir Figure 1)¹ :

Elle a été initialement publiée en 1987 par l'International Organisation for Standardisation dans l'optique de répondre aux exigences qualité à l'échelle internationale, et a subi plusieurs révisions à plusieurs reprises.

En 1994, une première révision est réalisée et entraîne la mise en place de nouvelles normes pour renforcer l'ISO 9000. La norme ISO 9002 se concentrait sur l'offre de services d'une entreprise, la norme ISO 9003 se concentrait sur les vérifications finales après la fabrication afin de garantir que les services finaux répondent aux exigences spécifiées, ainsi la norme ISO 9001 qui était la plus exhaustive de la famille ISO 9000, englobait tous les aspects de la conception du produit jusqu'à sa maintenance. L'assurance qualité était fondée sur le principe et mettait l'accent sur le fait qu'une entreprise ou un organisme doit pouvoir livrer un produit qui répondait aux exigences énoncées et attendues.

Lors de sa deuxième révision en 2000, la norme ISO 9001 a connu une transformation majeure, avec l'unification des normes ISO 9002 et ISO 9003 à cette dernière. Depuis lors, elle a incorporé divers concepts tels que l'amélioration continue, la satisfaction des clients, l'approche processus et le cycle PDCA (Plan, Do, Check, Act) qui garantit à un organisme que ses processus sont équipés de ressources appropriées.

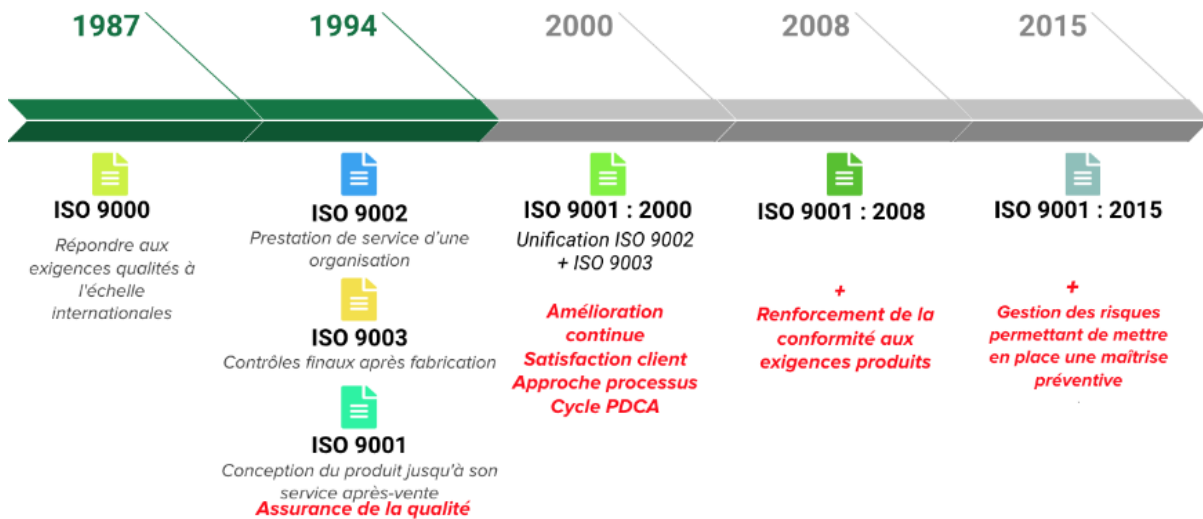
¹ D. Badji, A. Dubourg, G. Farges, 2020 : Mémoire Bilan des démarches qualité ISO 9001 des services biomédicaux en établissement de santé, IRBM News, Vol. 41, n°5, pages 4

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

En 2008, la norme ISO 9001 a mis l'accent sur l'amélioration de la conformité aux exigences des produits. Cela indique que l'objectif principal était de s'assurer que les produits répondent aux exigences spécifiées, ce qui est souvent lié à la qualité du produit fini.

La norme a été modifiée en 2015 pour se concentrer sur la gestion des risques et la mise en place d'une maîtrise préventive. Cela indique un changement vers une approche plus proactive de la qualité, où l'identification et la gestion des risques potentiels deviennent essentielles pour prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent, plutôt que de simplement répondre aux problèmes après qu'ils se produisent.

Figure 1 : Evolution de la norme ISO 9001



Source : Nouara Boulfoul, Fatima Brabez, Nawal Chemma, Juin 2018 : Article La Contribution du Système Management Qualité à l'Amélioration des Performances des Entreprises Agroalimentaires Algériennes, page 3

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

5. Certificat ISO 9001 dans le monde :

ISO Survey fournit des informations sur le nombre d'entreprises certifiées dans le monde, par pays et par secteur d'activité. On y retrouve le nombre d'entreprises certifiées en Afrique et dans le monde pour l'année 2015¹ :

➤ **Top des 10 premiers pays africains certifiées ISO 9001 :** (voir figure 2)

L'Afrique du Sud occupe la première place parmi ces entreprises, suivie de l'Égypte et du Maroc. Le nombre limité d'entreprises certifiées ISO 9001 en Algérie est dû à la diminution des entreprises.

Les petites et moyennes entreprises (PME) sont des entreprises familiales qui négligent la normalisation, mais elles doivent le faire s'ils souhaitent collaborer avec les multinationales qui sont exigeantes dans ce domaine. Cependant, certains dirigeants algériens manquent également de l'aspect culturel.

➤ **Top des 10 premiers pays certifiés ISO 9001 dans le monde :** (voir figure 3)

La Chine occupe la première place dans le classement mondial des entreprises certifiées ISO 9001, cela peut indiquer une forte industrialisation et un engagement envers les normes de qualité dans les entreprises chinoises.

En seconde avec l'Italie qui montre également un engagement significatif envers la qualité et la gestion, ensuite l'Allemagne et Japon qui reflètent leur réputation de pays producteurs de bien de haute qualité.

Inde, Angleterre, Espagne, USA, France et Roumanie montrant une distribution mondiale des certifications ISO 9001.

¹ Nouara Boufoul, Fatima Brabez, Nawal Chemma, Juin 2018 : Article La Contribution du Système Management Qualité à l'Amélioration des Performances des Entreprises Agroalimentaires Algériennes, page 3

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

Figure 2 : Le top des dix pays africains certifiés ISO 9001¹

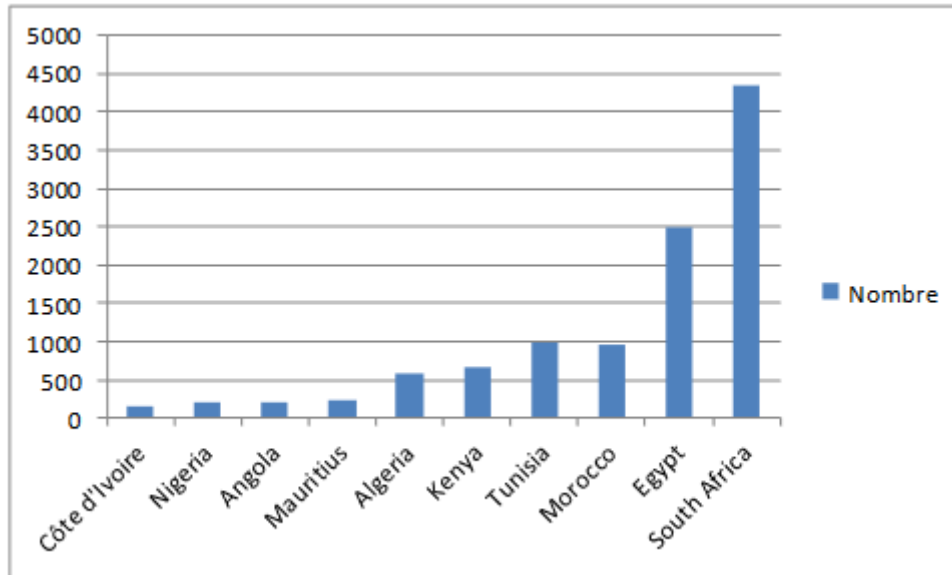
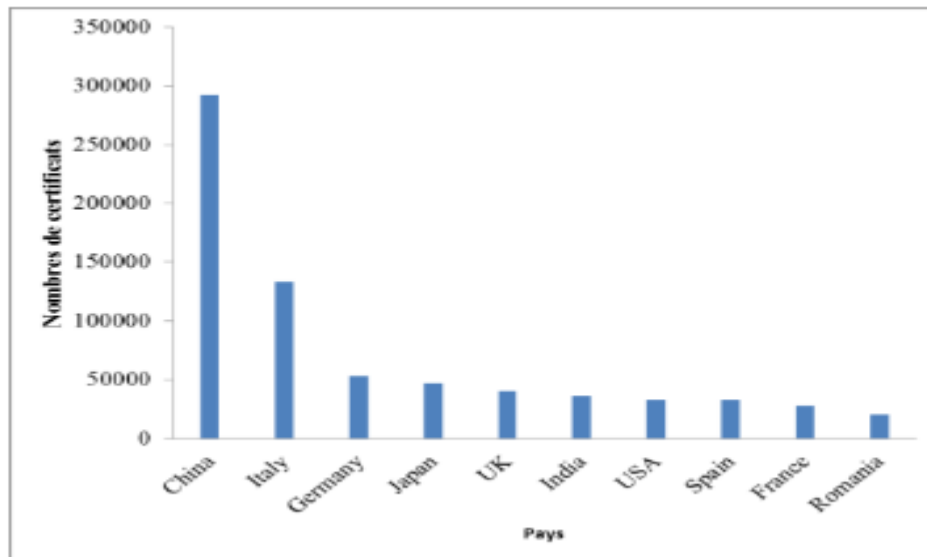


Figure 3 : Le top des dix pays certifiés ISO 9001 dans le monde



Source : Réalisé à partir des données d'ISO Survey (2015)

Cette répartition des certificats peut refléter l'importance accordée à la qualité et à la gestion standardisée dans différents contextes économiques et culturels, cela peut également aider les

¹ Réalisé à partir des données d'ISO Survey (2015) <http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/certification/iso-survey.htm> consulté le 28/03/2024 à 9H22

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

entreprises à identifier les marchés potentiels pour l'expansion ou la collaboration en fonction de l'engagement des pays envers les normes de qualité.

6. Structure de la norme ISO 9001 :

La structure de haut niveau (HLS) est un cadre commun qui définit les termes, les concepts et les chapitres communs des normes de système de management. Cette structure repose sur 10 articles. Les trois premiers articles sont généraux et ne contiennent pas d'exigences, tandis que les sept s'inscrivent dans le modèle PDCA. La structure HLS vise à rendre les normes de système de gestion plus cohérentes, à rendre les exigences plus faciles à lire et à renforcer l'alignement des normes pour les organisations souhaitant mettre en œuvre un système de management de la qualité. Chaque norme de système de gestion ajoute à la structure HLS les spécifications nécessaires pour son domaine d'application.

La présente Norme internationale emploie l'approche processus, qui intègre le cycle PDCA

« Plan-Do- Check-Act » et une approche par les risques¹ :

6.1. L'approche processus :

C'est l'identification et le suivi au sein de l'entreprise de séquences d'activités, appelées processus, dont les résultats ont un impact sur l'efficacité et la satisfaction des clients. Dans l'entreprise, l'approche processus est transversale aux structures fonctionnelles. Elle présente une vision du fonctionnement de l'entreprise par étapes. Des responsables désignés évaluent leur efficacité au cours de ces séquences distinctes. Ces individus sont désignés comme pilotes ou propriétaires de processus.²

La norme ISO 9001 met l'accent sur l'approche processus, qui implique une conception plus pratique de l'organisation de l'entreprise. Étant donné qu'elle est basée sur l'identification des besoins des clients, elle est essentiellement transversale. Pour ce faire, une cartographie des

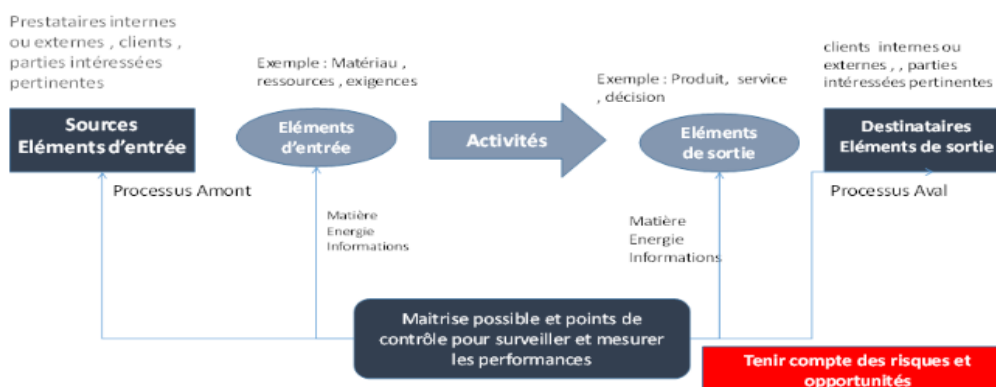
¹ NF EN ISO 9001, 15 Octobre 2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, France

² Pierre LONGIN, Henri DENET, 2008, Construisez votre qualité : Toutes les clés pour une démarche qualité gagnante, édition Dunod, Paris, page 11

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

processus et une description détaillée des processus et de ses indicateurs doivent être créés (figure 4)¹

Figure 4 : Représentation schématique des éléments d'un processus



Source : LOUKILI Genolhac Rhizlane 2016, (Mémoire de Projet de Fin d'Etudes de Master au sein de la société SARA ELECTRONIQUE), Contribution à la mise en place du système de Management de la qualité ISO9001:2015, Ecole Spécialisé en Qualité et Métrologie, Casablanca

Chaque direction de l'organisation est basée sur les options prises pour répondre aux besoins des clients et l'analyse de risques correspondante. Pour rendre les choses plus simples, il est utile de se référer à un usage, qui est défini par les normes, qui divise les processus en trois grandes catégories² :

- **Les processus de gestion (stratégie)**

Ils traduisent la stratégie de l'entreprise. La direction explique la raison d'être, la politique et les objectifs de l'organisation. Voici quelques exemples :

- La stratégie d'entreprise,
- La démarche qualité (gestion de la qualité),
- La communication interne,

¹ LOUKILI Genolhac Rhizlane 2016, (Mémoire de Projet de Fin d'Etudes de Master au sein de la société SARA ELECTRONIQUE), Contribution à la mise en place du système de Management de la qualité ISO9001:2015, Ecole Spécialisé en Qualité et Métrologie, Casablanca.

² Pierre LONGIN, Henri DENET, 2008, Construisez votre qualité : Toutes les clés pour une démarche qualité gagnante, édition Dunod, Paris, page 16

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

- L'approche client par produit, par marché...
- La communication externe en termes d'image...

- **Les processus de réalisation (métier) :**

Ils sont directement liés à la production du bien ou à la préparation et à la fourniture du service. Ils comprennent toutes les activités depuis l'intégration des besoins des clients jusqu'à la satisfaction de ces besoins telles que :

- Les activités commerciales,
- Le développement,
- La production ou la fabrication ou la réalisation des services
- Le service après-vente SAV.

Il est important de noter que le processus de développement, qui est souvent associé à celui de recherche, peut être inclus dans le processus de gestion. Un processus de relation client peut combiner les activités commerciales et les services après-vente.

- **Les processus supports (soutien) :**

La mise en œuvre des autres processus au sein d'une organisation dépend des processus de soutien. Ils regroupent les ressources et moyens nécessaires pour soutenir et faciliter l'exécution des processus principaux sans affecter directement le produit final ou le service fourni aux clients. Ces processus de soutien incluent des activités telles que : la formation, la maintenance des installations, la gestion des ressources humaines ou d'autres fonctions internes qui contribuent indirectement à la réalisation des objectifs de l'entreprise. Ils sont essentiels pour garantir que les processus clés fonctionnent correctement et qu'ils disposent des ressources nécessaires pour atteindre les résultats souhaités.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

6.2. Le cycle PDCA :

Toutes les normes permettant de construire un système de management, fonctionnent sous le mode (PDCA) inventé par Walter A. Shewhart et popularisé par W.Edwards Deming. Également connu sous le nom de roue de Deming ou cycle d'amélioration continue, il repose sur quatre étapes : Planifier, Faire, Vérifier et Agir, qui sont interconnectées pour favoriser l'amélioration continue des processus et des résultats de l'organisation. Voici comment développer l'idée de l'utilisation du cycle PDCA pour assurer une gestion efficace des processus et la mise en œuvre d'améliorations (Figure 5)¹ :

➤ « Plan » (Planifier) :

La création d'un plan détaillé pour le projet ou l'activité est l'étape de planification. L'identification des objectifs à atteindre, des ressources nécessaires, des délais et des étapes clés font partie de cela. La planification permet de définir une feuille de route claire pour guider la mise en œuvre et assure une compréhension commune des objectifs et des attentes.

➤ « Do » (Réaliser) :

Consiste à mettre en œuvre ce qui a été planifié, cela implique de déployer les ressources, d'attribuer les tâches aux membres de l'équipe et de commencer les activités conformément au plan. L'exécution efficace garantit que le projet progresse conformément aux attentes et obtient les résultats souhaités.

➤ « Check » (Vérifier) :

L'étape de vérification intervient une fois que les activités ont été réalisées. Elle consiste à évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés lors de la phase de planification, cela implique la comparaison des résultats réels avec les attentes, la vérification de la conformité aux normes et aux exigences et la collecte de données sur les performances.

¹ Isabelle Gapillout : La qualité avec l'ISO 9001 : 2015 et plus encore, pages 14

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

➤ « Act » (Agir) :

Les résultats de la vérification déterminent l'étape de réaction ou d'action. Cette étape implique de consolider les bonnes pratiques et de continuer sur la lancée si les résultats correspondent aux attentes. Les actions correctives ou préventives sont mises en œuvre pour résoudre les problèmes et améliorer les performances si des écarts sont découverts.

6.3. L'approche par le risque :

L'approche par les risques est essentielle pour créer un système de management de la qualité efficace. Le concept d'approche par les risques était implicite dans les éditions précédentes de la Norme incluant, par exemple, la mise en œuvre d'une action préventive pour éliminer des non-conformités potentielles, l'analyse de toute non-conformité se produisant et la mise en œuvre d'actions appropriées adaptées aux effets de la non-conformité pour éviter sa réapparition.

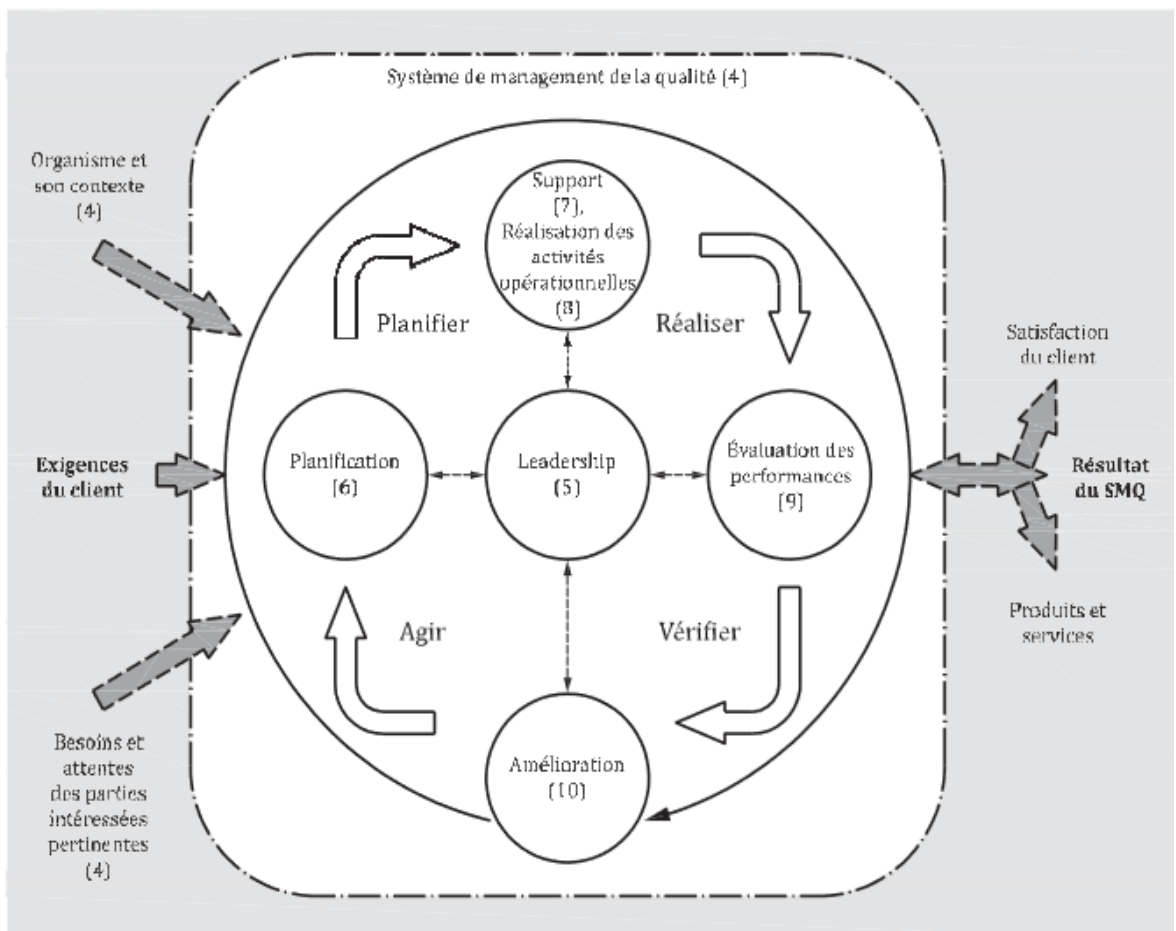
Un organisme doit planifier et mettre en œuvre des actions face aux risques et aux opportunités afin de se conformer aux exigences de la norme internationale. La prise en compte à la fois des risques et des opportunités servent de base à l'amélioration de l'efficacité du système de gestion de la qualité, à l'obtention de meilleurs résultats et à la prévention des effets négatifs.

Une situation favorable à l'obtention d'un résultat attendu peut créer des opportunités, par exemple un ensemble de circonstances permettant à l'organisation d'attirer des clients, de développer de nouveaux produits et services, de réduire les déchets ou d'améliorer la productivité. Les actions à prendre en réponse aux opportunités peuvent également prendre en compte les risques associés. L'incertitude est l'effet du risque, qui peut avoir des effets positifs ou négatifs. Une opportunité peut être offerte par un écart positif engendré par un risque, mais les effets positifs d'un risque ne se traduisent pas tous par des opportunités.¹

¹Norme internationale ISO 9001/2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, Paris France

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et a la notion de qualité

Figure 5 : Représentation de la structure de la Norme ISO dans le cycle PDCA



Source : Norme internationale ISO 9001/2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, Paris France

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

7. Les différents chapitres de la norme ISO 9001 :

La norme est structurée autour de dix chapitres et offre un cadre complet pour aider les organisations à mettre en place des processus efficaces et à améliorer constamment leur performance. Examinons de plus près ces dix chapitres et leur signification dans la création d'un système de gestion de la qualité robuste et axé sur l'excellence¹ :

- **Chapitre 1 - Domaine d'application (Scope)** : Le premier chapitre définit le périmètre d'application de la norme ISO 9001, précisant les types d'organisations et d'activités auxquels elle s'applique.
- **Chapitre 2 - Références normatives (Normative References)** : Ce chapitre répertorie les documents de référence nécessaires à la compréhension et à l'application de la norme ISO 9001.
- **Chapitre 3 - Termes et définitions (Terms and Definitions)** : Le troisième chapitre établit un glossaire des termes et concepts utilisés dans la norme, garantissant une compréhension commune des principes clés.
- **Chapitre 4 – Contexte de l'organisation** : Ce chapitre se concentre sur la compréhension des enjeux et l'anticipation des besoins et des attentes des parties prenantes. Cela nécessite une connaissance approfondie du contexte de l'entreprise et une compréhension accrue des enjeux internes et externes, appuyée notamment par l'identification des parties intéressées et de leurs attentes.
- **Chapitre 5 – leadership** : L'engagement et l'implication de la direction sont plus que jamais cruciaux dans cette révision. Il est nécessaire que les pilotes et le haut management soient impliqués dans la démarche et soient autonomes ainsi que la définition d'objectifs clairs pour le système de management de la qualité.
- **Chapitre 6 – Planification** : Ce chapitre traite de la planification des actions à entreprendre pour atteindre les objectifs qualité et s'assurer de répondre aux exigences des clients et autres parties intéressées.

¹ EL MOUTAWAKIL Soumaya, Année Universitaire : 2016-2017, Mémoire fin d'étude : Contribution à la mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 au sein de l'unité DALIA CORP, pages 17

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés liées à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité

- **Chapitre 7 – Support :** Ce chapitre traite des ressources nécessaires pour mettre en place et maintenir un système de gestion de la qualité, y compris les ressources humaines, l'infrastructure et l'environnement de travail.
- **Chapitre 8 – Réalisation des activités opérationnelles :** Ce chapitre traite de la mise en œuvre des processus opérationnels pour produire des biens ou des services conformes aux exigences et qui répondent aux attentes des clients.
- **Chapitre 9 – Evaluation des performances :** ce chapitre sur l'évaluation de la performance met l'accent sur l'importance de surveiller, mesurer, analyser et évaluer régulièrement les processus afin de garantir leur efficacité et leur conformité.
- **Chapitre 10 – Amélioration :** Enfin, le chapitre sur l'amélioration encourage les organisations à identifier les opportunités d'amélioration, à mettre en place des actions correctives et préventives et à s'engager dans une démarche d'amélioration continue.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

Section 2 : Les Concepts de bases liées à la qualité

La qualité est un concept très important dans le monde du travail aujourd'hui, où les entreprises s'efforcent constamment d'atteindre l'excellence dans leurs produits et services. Dans cette section, nous explorons les concepts de base liés à la qualité, puis nous examinerons son évolution au fil du temps. Ensuite, nous aborderons les différents types de qualité, ainsi que leurs caractéristiques distinctives. Enfin, nous analyserons en détail le rôle crucial de la norme ISO 9001:2015 dans l'amélioration de la qualité.

1. Définition de la qualité :

La qualité peut être définie de diverses manières : Selon le client, la satisfaction est directement liée à la qualité, elle découle de la confrontation entre sa perception (reconnaît) d'un produit ou d'un service et ses attentes. Dans une société, la qualité vise principalement à évaluer la conformité d'un produit ou service à des exigences spécifiques. En se basant sur les attentes du client (à l'échelle externe), il est essentiel de concevoir et de produire un produit ou un service qui respecte les spécifications (à l'échelle interne)¹.

La notion de qualité peut être interprétée de différentes manières, il est possible que le terme soit utilisé de manière ambiguë et que sa perception diffère selon les individus, le temps et l'espace. Voici quelques définitions proposées par certains auteurs et qualitatifs² :

- Selon Fred Smith, PDG de FedEx corporation: "la qualité est définie comme "une performance qui répond aux attentes du client".

¹ Frédéric Canard, Gualino éditeur, 2009, Lextenso éditions – Paris, page 16

² David L. Goetsch Stanley Davis, 2014 : « Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality », © Pearson Education Limited , page 2

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

- Selon la GSA, La General Services Administration: "la qualité est définie comme "la satisfaction des besoins du client dès le début et à chaque occasion".
- Selon la définition de Boeing: "la qualité consiste à offrir à nos clients des produits et des services qui répondent en permanence à leurs besoins et à leurs attentes".
- Selon le ministère de la défense américain (DOD) la qualité est définie comme "l'accomplissement de ce qui est nécessaire dès le départ, toujours avec le même niveau d'exigence, toujours s'efforcer de s'améliorer et toujours répondre aux attentes du client".

L'international Organisation for Standardisation (ISO) 8402 définit le concept de Qualité par : « *L'ensemble des caractéristiques d'une Entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites* » cette définition a évolué et l'ISO 9000 : 2000 définit le concept de Qualité comme :

«*L'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences*»¹

D'autres spécialistes de la qualité la décrivent ainsi² :

- W.E. Deming : « la qualité est le degré de satisfaction ».
- P.B. Crosby : « c'est la conformité aux spécification ».
- C. Hersan : « c'est la conformité aux besoins ».
- P. Lynnet : « c'est la satisfaction des besoins appréciés par le client ou l'utilisateur ».
- J. Juran : « c'est l'aptitude à l'emploi ».
- K. Ishikawa : « la qualité est l'aptitude à satisfaire le client ».

¹ La norme internationale ISO 9000 (Systèmes de management de la qualité – Extraite de l'édition 200 - Principes essentiels et vocabulaire), p 7.

² GERD (F), KAMISKE et PETER BRAUER (J), 1994 « Management de la qualité de A à Z », édition Masson, Paris, P 17

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

En effet, les différents aspects de la qualité peuvent se réunir sous deux formes¹ :

- **La qualité interne** : est liée à l'amélioration du fonctionnement interne au sein de l'entreprise. La qualité interne vise à mettre en place des outils pour décrire au mieux l'organisation. Son but principal consiste à améliorer et à mieux contrôler la qualité des produits ainsi que la qualité de tous les processus de l'entreprise. La qualité interne a un impact positif sur la direction et le personnel de l'entreprise.
- **La qualité externe** : met en évidence la satisfaction des clients en offrant des produits ou des services qui répondent aux attentes de ces derniers, dans le but de les fidéliser et d'accroître sa part de marché. Les clients d'une entreprise et ses partenaires externes sont les destinataires de la qualité externe.

2. Evolution de la notion de qualité :

La conception de la qualité a évolué au fil des différentes civilisations. La production en série, qui a été initiée par les États-Unis, a été suivie par le Japon et enfin par l'émergence des normes internationales ISO.

Taylor et Ford, deux éminents chercheurs américains, ont été les pionniers dans l'évolution du concept de qualité en Amérique. Il y a quatre étapes dans cette progression : de l'inspection au contrôle de la qualité, de l'assurance qualité et enfin au management de la qualité totale :

❖ De l'inspection au contrôle de la qualité :

C'est pendant la crise (crash Bourcier du 8 mai 1878 à Vienne) que F. TAYLOR fait ses débuts dans l'atelier de construction mécanique de la médiale steel company en 1878. Avec lui, l'organisation scientifique du travail (OST) voit le jour, dans l'objectif d'améliorer le rendement des ouvriers, divisé le travail en tâches simples et répétitives, ce qui entraîne une étroite corrélation entre la qualité et les performances des machines. Ainsi, la qualité Taylorienne ne dépend pas de l'attente du client, elle est entièrement définie par l'entreprise. Cette orientation

¹ AZZABI(L), 2010 : contribution à l'amélioration d'un système de production : intégration de la méthode six sigma et approche multicritère d'aide à la décision dans SIDELEC INTERNATIONAL, thèse de doctorat en cotutelle, université d'ANGERS, p, 10.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

est due à la situation économique de cette période qui se concentre clairement sur la production et l'offre.¹

Le coût de l'inspection de chaque produit augmente à chaque augmentation de la production. C'est pour cette raison que l'inspection de la qualité est substituée par le contrôle de la qualité. En préservant le système taylorien et en préservant ses bases, la qualité constitue le moyen de surveiller et de contrôler. L'objectif consiste à établir les limites acceptables des défauts en utilisant des méthodes statistiques. La qualité demeure un domaine d'ingénierie éloigné des variétés de préférences et d'opinions des clients.²

❖ Du contrôle de la qualité à l'assurance qualité :

Le mouvement assurance qualité (QA), qui remonte à 1930 et provient des États-Unis, en particulier de la Western Electric Company, est une méthode de gestion de la qualité qui remonte à un contrôle statistique par échantillonnage développé par le statisticien Walter Shewhart. Ce contrôle est justifié par le développement de la production à grande échelle, rendant impossible l'isolation de toutes les pièces du produit. Afin de renforcer le contrôle statistique de la qualité et de favoriser la standardisation dans le domaine de l'armement, où le défi résidait dans la livraison fiable et en grande quantité de matériel en bon état de marche, des normes sont mises en place pendant la Seconde Guerre mondiale aux États-Unis.

Le concept d'assurance qualité est apparu en raison de la nécessité pour les clients d'avoir la preuve que le produit qu'ils ont conçu, fabriqué et livré répondra à leurs exigences. Cela a conduit au développement du concept de fiabilité des produits.³

❖ L'émergence du management de la qualité totale TQM :

Après la Seconde Guerre mondiale, le Japon a été fortement influencé par les idées des experts américains de la qualité. Les entreprises japonaises ont rapidement adopté ces méthodes et les ont intégrées dans leur culture d'entreprise. L'application généralisée du management de la

¹ DARBEL (M), IZARD (L) et SCARAMUZA (M), année 2006, « notion de base sur le management », édition FOUCHER, Paris, Page157

² HAMICHE Hocine. HAMMAMI Farid, 2014 : Mémoire sur La démarche de mise en place d'un Système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2008 Etude de Cas : ENIEM, page 5

³ Idem, page 6

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

qualité totale (TQM) par les entreprises japonaises a conduit à des améliorations significatives de la qualité et de la productivité, contribuant à la notoriété mondiale et à la réputation du pays en tant que producteur de produits de haute qualité.

À partir des années 1980, le TQM s'est développé à l'échelle mondiale alors que les entreprises à travers le monde s'efforçaient d'adopter les méthodes de gestion de la qualité rigoureuses. Les normes internationales ont été créées dans le but de donner des directives sur les meilleures méthodes de gestion de la qualité.

Le TQM a progressivement fait son entrée dans les pratiques commerciales courantes dans de multiples domaines. Les entreprises ont pris conscience de l'importance de la qualité comme un élément essentiel de leur compétitivité sur le marché mondial et ont adopté le TQM afin d'améliorer leurs performances et leur positionnement sur le marché.¹

Selon William Varoquaux, le TQM est décrit comme un : « système de gestion participatif, dans un cadre hiérarchique, visant à favoriser le progrès continu et l'évolution de la stratégie »². Selon l'ISO 8402, le management total de la qualité est défini comme le « mode de gestion d'un organisme qui se concentre sur la qualité, encourage la participation de tous ses membres et vise à atteindre le succès à long terme en s'assurant de la satisfaction du client et en offrant des avantages à tous les membres de l'organisme »³

La « figure 6 » nous montre l'évolution de la qualité :

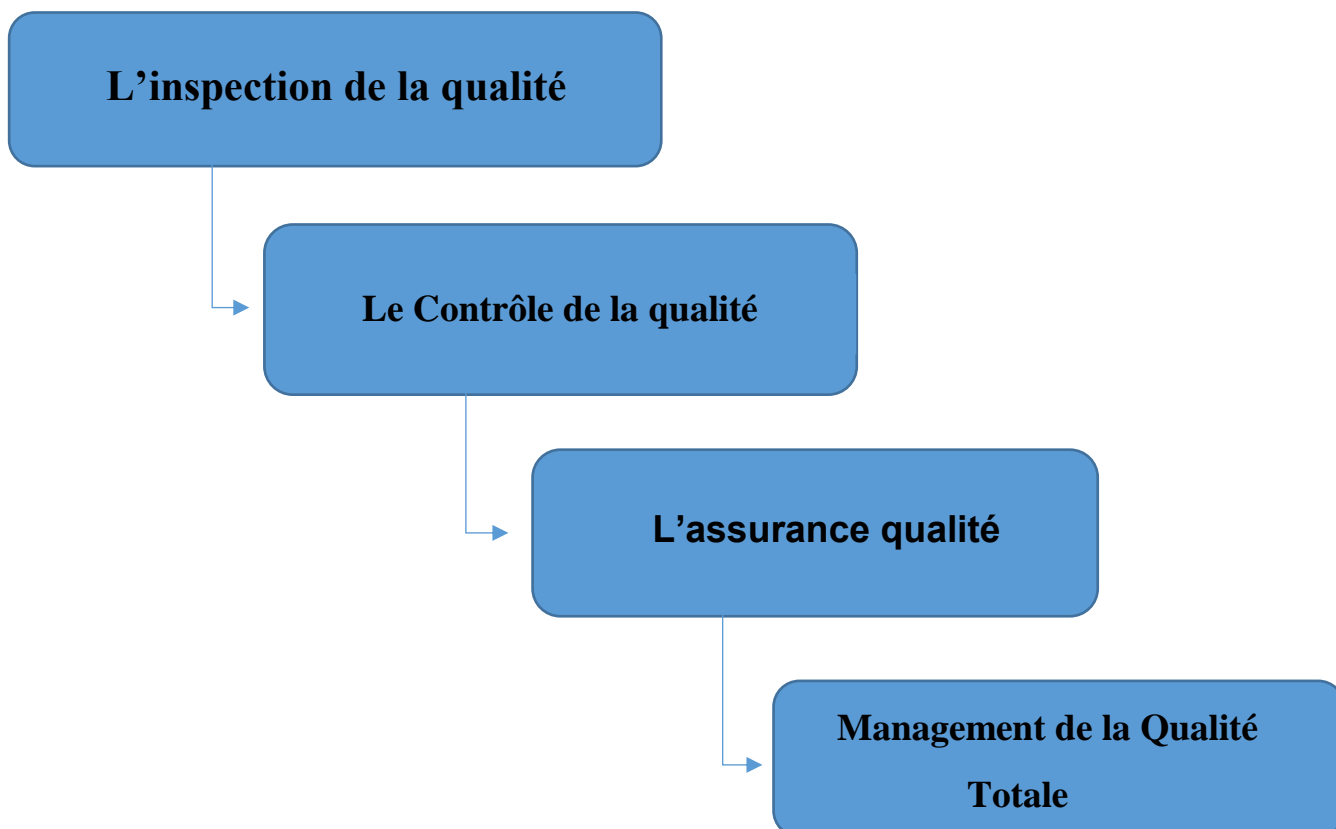
¹ HAMICHE Hocine. HAMMAMI Farid, Idem, page 7

² William Varoquaux ; une brève histoire du TQM ; Revue f. de gestion industrielle V. 16, N°4 ; p.59

³ Henri Mitonneau ; réussir le passage à la version 2000 de la norme ISO 9001 ; les éditions DEMOS; p.167.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

Figure 6 : Evolution de la notion de qualité



Source : Etablie par nous même

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

3. Les types de qualité :

La qualité est comme la beauté, une notion extrêmement difficile à définir car elle n'a pas, à l'évidence, le même sens pour chacun. Cependant, il s'agit d'une notion relative qui nécessite néanmoins d'être défini de manière à lui permettre d'être reconnue et évaluée. On va définir trois types de qualités¹ :

3.1. Les types de qualité pour le client :

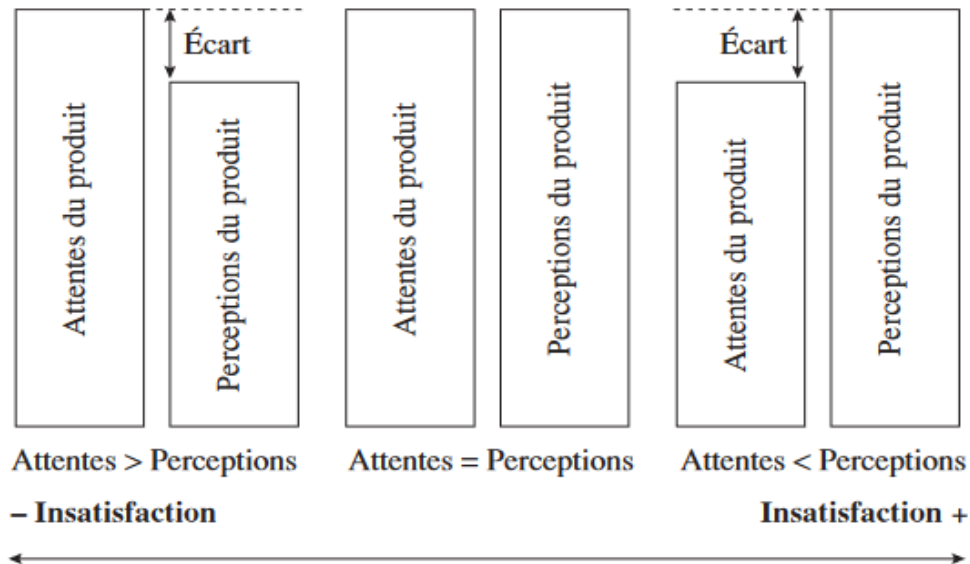
- **La satisfaction du client** : La qualité ne peut être évaluée de manière objective car elle dépend des besoins, des attentes et des préférences uniques de chaque client. La capacité d'un produit ou d'un service à répondre aux besoins et aux attentes uniques du client est ce qui importe vraiment. La satisfaction du client est la meilleure définition d'un produit ou d'un service de qualité, pas de luxe ou de prix élevé. Les expériences personnelles des clients, leurs préférences individuelles et la valeur qu'il apporte à leur vie détermineront leur choix d'un produit ou d'un service.
- **Une qualité attendue/une qualité perçue** : Le client est intéressé par ce qu'il attend et ce qu'il perçoit, Comme l'indique le schéma suivant (Figure 7), la qualité est perçue comme bonne ou élevée si le client perçoit un produit (service) comme égal ou supérieur à ce qu'il attend : le client est satisfait ou très satisfait (il est agréablement surpris). Si le client pense qu'un produit ou un service est inférieur à ses attentes, la qualité est perçue comme mauvaise et il y a insatisfaction (déception).

La qualité pour le client résulte de la comparaison entre : ce qu'il attend (une qualité attendue) et ce qu'il perçoit (une qualité perçue), il compare des caractéristiques à ses attentes une fois que le produit (service) est conçu et réalisé.

¹ Frédéric Canard, opcit, pages 17

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

Figure 7 : Analyse de la Satisfaction Client Basée sur les Attentes et les Perceptions



Source: N. SLACK, S. C HAMBERS, R. J OHNSTON, 2003, Operations Management, Financial Times/Prentice Hall: Pearson Education, p 597.

3.2. Les types de qualité pour l'entreprise :

- **La conformité du produit à des spécifications** : La qualité dans l'entreprise est comme la réponse à un objectif de conformité du produit (service) aux spécifications, c'est-à-dire des documents précisant clairement les caractéristiques du produit aux différentes étapes de son élaboration. La qualité nécessite un effort de coordination des différentes divisions et services d'une entreprise, et tous les processus doivent être conçus et contrôlés pour s'assurer que le produit (service) répond aux spécifications et aux attentes du client.
- **Une qualité conçue/une qualité réalisée** : La qualité d'une entreprise est le résultat d'un mécanisme en deux étapes :
 - Ce qu'elle conçoit (une qualité conçue) : les exigences de conception doivent répondre aux attentes du client communiquées par le marketing.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

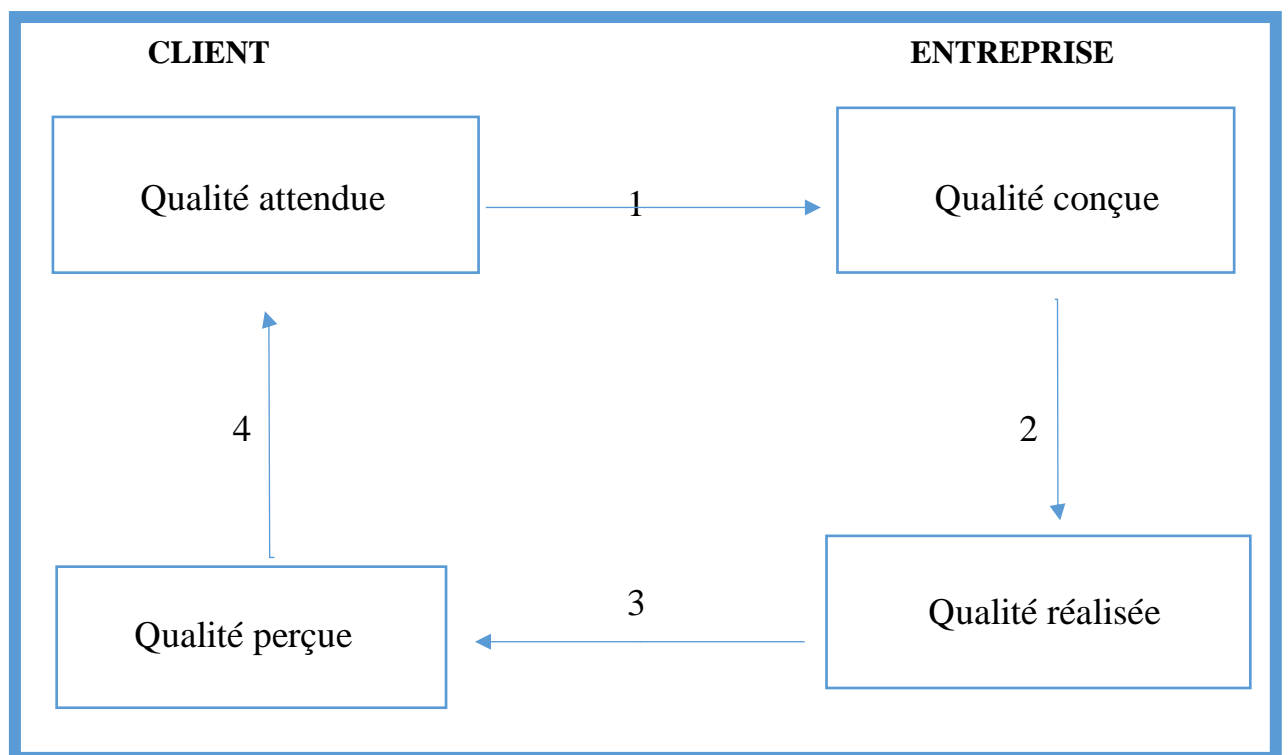
- Ce qu'elle accomplit (une qualité accomplie) : le produit doit respecter exactement les spécifications de conception.

Enfin, quatre étapes déterminent la qualité d'un produit ou service dans une entreprise :

(Figure 8)

- Le produit est conçu par l'entreprise en fonction des attentes du client.
- L'entreprise réalise le produit conformément à la conception.
- Le client perçoit le produit réalisé par l'entreprise.
- Le client compare le produit qu'il perçoit à ses attentes.

Figure 8 : les étapes de détermination d'un produit ou service dans une entreprise



Source : Frédéric Canard, 2009, opcit, pages21

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

3.3. Les types de qualité selon la norme ISO 9000 :

- **Des caractéristiques intrinsèques :** La norme ISO 9000 parle de "caractéristiques intrinsèques", qui sont des caractéristiques "d'un produit, d'un processus ou d'un système". De plus, notons que "un produit est le résultat d'un processus", et qu'un service peut donc être considéré comme un produit. Le terme « intrinsèque » est défini comme "Présent dans quelque chose, notamment comme caractéristique permanente". La qualité n'est pas « quelque chose d'extérieur. En plus, que l'on rajoute, comme le ruban autour d'un paquet » mais plutôt « dans le produit » dans les caractéristiques qui permettent de le définir.
- **Une interprétation des exigences :** La norme définit le terme « d'exigences » comme « des besoins ou des attentes des clients ou des autres parties intéressées formulés, habituellement implicites ou imposés ».

La définition de la qualité est assez proche de la réalité et des habitudes des organisations : "La qualité n'est plus vraiment présentée comme un degré d'adéquation entre les besoins et l'aptitude de l'organisation à les satisfaire, mais davantage comme un degré d'adéquation entre la façon dont l'organisation interprète ces besoins et l'aptitude à les satisfaire"¹

Les différents types de qualité peuvent travailler ensemble pour produire des biens et des services de haute qualité qui répondent aux besoins et aux attentes des clients tout en respectant les normes et les exigences.

¹ J. LÉRAT-PYTLAK, 2002 « *Le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale* », Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université des Sciences Sociales, Toulouse 1,

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

4. Les caractéristiques de la qualité :

La qualité fait référence aux propriétés intrinsèques d'un produit capable de répondre aux exigences. En général, il y a pratiquement autant de traits qui caractérisent un produit qu'il y a de jugements exprimés à son sujet, ce qui entraîne une multitude de façons de caractériser un produit de qualité :

4.1. Caractéristique d'un produit :

Selon la norme ISO, un produit peut présenter différentes caractéristiques physiques (mécaniques, électriques, chimiques, biologiques), sensorielles (odeur, toucher, goût, aspect visuel, sonorité), fonctionnelles. Temporelles (donc concernant des éléments tels que la fiabilité, la durabilité, la maintenabilité.) ou comportementales (en ce qui concerne le service), ergonomiques (en ce qui concerne la sécurité des individus). En fait, toutes les qualités sont significatives dès lors qu'elles sont conformes. Les caractéristiques sont adaptées au client, c'est-à-dire qu'elles contribuent à sa satisfaction. De plus, du point de vue de l'entreprise, il est important de prendre conscience que chaque caractéristique nécessite un effort spécifique en ce qui concerne les contraintes de réalisation et les coûts¹.

- **« La performance » Des caractéristiques principales :**

La performance fait référence aux principales caractéristiques essentielles du fonctionnement d'un produit, ainsi qu'à ses caractéristiques de base, parfois également appelées caractéristiques techniques du produit. Étant donné que la performance est composée d'un ensemble de critères mesurables, il est toujours envisageable de comparer les produits entre eux. Cependant, la performance reste un concept relatif, qui dépend de l'appréciation du client et, plus spécifiquement, de l'utilisation qu'il va faire du produit.

- **« La fiabilité » Le bon fonctionnement du produit:**

La fiabilité fait référence au bon fonctionnement d'un produit pendant un certain laps de temps et dans des conditions d'utilisation normales. Le temps moyen écoulé avant la première

¹ Frédéric Canard, opcit, pages21

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

panne (MTTF, pour Mean-time To Failure) et le taux de panne sont les mesures les plus couramment utilisées pour évaluer la fiabilité.

- **« La conformité » Le respect des spécifications :**

La conformité correspond au niveau de concordance entre la conception du produit et ses caractéristiques de fonctionnement, d'une part, et les spécifications établies, d'autre part. En d'autres termes, une autre dimension essentielle de la qualité d'un produit est son respect des spécifications, c'est-à-dire la vérification de la réalisation du produit conformément à sa conception.

- **« La durabilité » La durée de vie du produit :**

La durabilité fait généralement référence à la durée de vie du produit. Il s'agit également de la somme de l'utilisation d'un produit avant sa détérioration ou avant qu'il ne tombe en panne, et que son remplacement soit préférable à des réparations continues.

La durabilité est étroitement liée à la fiabilité. Un produit de qualité a toutes les probabilités d'avoir une durée de vie plus longue qu'un produit qui présente de nombreuses pannes. Finalement, la durabilité demeure considérée par les consommateurs comme l'élément le plus crucial pour évaluer la qualité des produits fabriqués.

- **« La maintenabilité » La remise en état du produit :**

La maintenabilité fait référence à la capacité à maintenir le produit. C'est cela qui garantit la pérennité de l'utilisation du produit. Elle englobe la gentillesse, la rapidité, la compétence, la facilité avec laquelle la réparation et le fonctionnement du produit sont réalisés. La qualité du Service après-vente (SAV) est directement liée à cela. En général, la durabilité est évaluée en fonction du temps moyen que le service après-vente met à réaliser une réparation. Elle est également évaluée en fonction de la courtoisie, de la ponctualité du service après-vente lors des rendez-vous, ainsi que de sa compétence estimée en fonction du nombre de réparations qui ne résolvent pas un problème spécifique.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

4.2. Caractéristique d'un service :

Voici ce qui peut être intuitivement défini comme la qualité d'un service : accessibilité facile, accueil chaleureux, conseils avisés, documentation claire, temps d'attente réduit, service après-vente efficace. Ainsi, des auteurs ont proposé une liste de huit autres dimensions pour définir et évaluer la qualité d'un service¹ :

- **Le respect des délais :**

Il est crucial de respecter les délais dans la prestation de services afin d'assurer une qualité globale du service. Il met en évidence son engagement envers la satisfaction des clients, renforce la confiance et la fidélité des clients, et contribue à la réputation positive de l'entreprise sur le marché. En assurant la fourniture des services dans les délais et de manière opportune, les entreprises peuvent renforcer leur compétitivité et leur succès à long terme.

- **Le respect de la commande :**

La conformité à la commande dépasse la simple réalisation des tâches demandées. La qualité des services offerts et leur conformité aux spécifications convenues sont également incluses. Cela implique que les services doivent être fournis conformément aux normes professionnelles et aux attentes du client.

- **La politesse, le respect, la considération, l'amabilité :**

Cela implique de traiter chaque client avec dignité et considération, quel que soit son statut ou sa situation. Les employés doivent écouter attentivement les besoins et les préoccupations du client, répondre à ses questions de manière aimable et respectueuse, et faire preuve de patience et de compréhension en cas de problème ou de plainte.

- **L'accessibilité :**

L'objectif de l'accessibilité est de faciliter la disponibilité et l'accès du service aux clients, que ce soit en termes de proximité géographique, d'horaire d'ouverture, d'accès physique ou d'accès en ligne. En accordant une importance particulière à l'accessibilité, les entreprises ont la

¹ J. R E VANS, J. W. DEAN , Total Quality, 2000 : Management, Organization and Strategy, College Publishing, South-Western

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

possibilité d'améliorer l'expérience des clients, d'élargir leur clientèle et de consolider leur position concurrentielle sur le marché.

- **L'exactitude :**

L'exactitude est associée à la confiance et à la sérénité. Les clients s'attendent à ce que le service réponde à leurs besoins de manière précise et efficace, sans avoir besoin de corrections ou de révisions ultérieures. Une prestation de service précise dès le début renforce la réputation de l'entreprise et la fidélité des clients.

5. L'amélioration de la qualité à travers la norme ISO 9001 :

La norme ISO 9001 permet d'améliorer la qualité en utilisant une approche systématique et continue afin de gérer et d'améliorer les performances d'une organisation. Grâce à la norme ISO 9001, il est possible de mettre en place un système de gestion de la qualité (SMQ) qui répond aux besoins et aux attentes des clients, tout en respectant les exigences réglementaires et légales. ISO 9001 met l'accent sur les processus essentiels d'une entreprise, en les enregistrant et en les gérant de manière cohérente afin d'atteindre des résultats prévisibles et d'améliorer la satisfaction des clients.

Les principaux bénéfices de l'amélioration de la qualité en utilisant la norme ISO 9001 sont les suivants :

- **Optimisation de la satisfaction des clients :** La norme ISO 9001 permet de saisir et de satisfaire les besoins et attentes des clients, ce qui entraîne une hausse de leur niveau de satisfaction.
- **Optimisation des processus :** La norme ISO 9001 favorise une méthode de gestion de la qualité fondée sur les processus. Cela implique que les entreprises doivent saisir et gérer de manière globale leurs processus interconnectés afin d'atteindre les résultats escomptés. Cette méthode encourage une meilleure transparence et compréhension des opérations, ce qui facilite l'identification des occasions d'amélioration.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

- **Amélioration de la performance** : Les organisations ont la possibilité d'utiliser des indicateurs de performance clés (KPI) pour évaluer l'efficacité de leur SMQ et repérer les domaines nécessitant des améliorations. Ces indicateurs clés de performance peuvent englober des indicateurs tels que le taux de satisfaction des clients, le taux de conformité aux exigences réglementaires, les temps de cycle des processus, et ainsi de suite. En rassemblant et en analysant régulièrement ces données, on peut prendre des décisions éclairées et guider les efforts d'amélioration.
- **Amélioration de la gestion des risques et opportunités** : La norme ISO 9001 2015 accorde une grande importance à la gestion des risques et des opportunités. Il est recommandé aux organisations de repérer, évaluer et gérer de manière proactive les risques et les opportunités liés à leur SMQ. En incorporant la gestion des risques à leurs procédures, les entreprises peuvent prévoir les problèmes potentiels et saisir les occasions d'amélioration avant qu'ils ne se manifestent directement.
- **Amélioration de la communication interne et externe** : La norme ISO 9001 encourage une communication ouverte et transparente entre les membres de l'organisation et les parties prenantes externes. Les organisations sont tenues de planifier et d'exécuter des actions visant à améliorer constamment la performance de leur SMQ. Cela peut se traduire par des initiatives telles que la revue périodique des processus, la collecte et l'analyse des données de performance, ainsi que la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.
- **Amélioration de la gestion des fournisseurs** : L'ISO 9001 facilite la gestion des relations avec les fournisseurs, ce qui contribue à améliorer la qualité des produits et services achetés.
- **Engagement de l'organisation envers la qualité et la satisfaction des clients** : La certification ISO 9001 démontre qu'il est nécessaire que la direction s'engage activement dans l'établissement et maintienne un SMQ efficace. Cela se manifeste par l'établissement des objectifs de qualité, la répartition des ressources requises, et la mise en évidence d'un leadership visible et engagé en matière de qualité. La direction joue un rôle essentiel dans la création d'une culture de l'amélioration continue au sein de l'entreprise.

Chapitre 1 : Les fondements théoriques et concepts clés de la norme ISO 9001 et de la notion qualité

Conclusion :

Au cours de ce chapitre nous avons examiné les bases théoriques et les principaux concepts associés à la norme ISO 9001 et à la notion de qualité, en analysant en détail les deux sections, nous avons pu développer une compréhension solide et des éléments clés du système de management de la qualité (SMQ) et des concepts de qualité.

Dans la première section, nous avons exploré le système de management de la qualité (SMQ), en détaillant sa présentation, ses principes, sa définition, ses évolutions et sa structure. Cette analyse nous a permis de saisir l'importance de la norme ISO 9001 sur les pratiques de gestion de la qualité au sein des organisations.

La deuxième section s'est concentrée sur les concepts de base liés à la qualité. Nous avons établi une définition de la qualité, examiné son évolution historique, identifié les différents types et caractéristiques de la qualité et analysé comment l'amélioration de la qualité est améliorée à travers la norme ISO 9001.

Ce chapitre a fourni une compréhension exhaustive des éléments théoriques et conceptuels qui sous-tendent la norme ISO 9001 et la gestion de la qualité. Elle met également en évidence l'importance essentielle de ce standard dans un monde où l'excellence opérationnelle est une nécessité obligatoire.

***Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à
l'amélioration de la qualité des produits et services de
l'entreprise BIG Informatique***

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Introduction :

Ce chapitre a pour objet d'étudier la contribution de la norme ISO 9001 sur l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique qui représente un acteur majeur dans le domaine de l'édition des logiciels informatiques et ERP.

À travers une analyse approfondie, nous explorerons comment la certification ISO 9001 a contribué à améliorer la qualité au sein de l'entreprise.

La première section sera consacrée à la présentation de l'entreprise BIG Informatique, en mettant en lumière son contexte ainsi que sa structure générale, nous avons dressé ensuite un état des lieux de son système de management de la qualité SMQ on mettant en évidence ses différents processus et la politique qualité de l'entreprise, et nous avons décrit également la méthodologie de notre étude y compris l'étude qualitative et quantitative pour recueillir les données nécessaires à notre analyse.

Dans la deuxième section, nous procéderons à une analyse approfondie des résultats obtenus, en mettant l'accent sur la contribution de la certification ISO 9001 sur l'amélioration de la qualité chez BIG Informatique. Nous examinerons les données recueillies à travers notre étude et nous en tirerons des conclusions pertinentes sur l'efficacité de la norme ISO 9001 dans le contexte spécifique de cette entreprise. Enfin, nous présenterons une synthèse des principaux résultats et formulerons des recommandations pour renforcer davantage les pratiques de qualité chez BIG Informatique

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Section 1 : Présentation de l'entreprise et méthodologie de l'étude

La première section de ce chapitre se concentre sur la présentation de l'entreprise BIG Informatique ainsi que sur la méthodologie adoptée pour mener à bien notre analyse. Cette section est essentielle pour établir le contexte dans lequel notre étude se situe et saisir les éléments pertinents qui contribuent à la qualité des produits et services de BIG Informatique.

1. Présentation de l'entreprise BIG Informatique :

BIG Informatique fondée en 1992, est une entreprise pionnière dans le domaine de l'édition de logiciels informatiques et ERP en Algérie. Avec un capital de 50 000 000 Da, elle est reconnue comme l'un des plus importants éditeurs nationaux de logiciels du pays.

Comptant un effectif de plus de 40 employés, BIG Informatique opère depuis son siège à ANNABA ainsi que depuis deux bureaux situés à ALGER et ORAN. Cette répartition géographique stratégique lui permet d'assurer un service de proximité à tous ses clients et prospects à travers le pays.

Au fil des années, BIG Informatique a consolidé sa réputation et son expertise, parvenant aujourd'hui à la quatrième génération de ses produits et services. Elle s'est également adaptée aux évolutions technologiques en développant des solutions multiplateformes pour répondre aux besoins diversifiés de sa clientèle.

BIG Informatique s'est distinguée par le développement d'une gamme variée de logiciels répartis en trois grandes catégories, répondant aux besoins diversifiés des entreprises et organisations :

- **Gestion des entreprises :** Cette catégorie englobe des solutions complètes pour la gestion financière, comptable, des stocks, des ressources humaines, et bien d'autres aspects cruciaux pour le bon fonctionnement des entreprises.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

- **Gestion des marchés et projets :** BIG Informatique propose également des logiciels dédiés à la gestion efficace des marchés et des projets, ainsi que des outils spécifiques pour la gestion immobilière et la gestion de patrimoine.
- **Gestion de cliniques et hôpitaux :** Pour le secteur de la santé, BIG Informatique propose des solutions adaptées à la gestion des hôpitaux, des officines pharmaceutiques, des cabinets médicaux, et autres structures médicales.

Ces produits ont été conçus avec soin pour répondre aux besoins spécifiques de chaque secteur d'activité, en intégrant les dernières avancées technologiques et en garantissant une convivialité d'utilisation. Leur succès a dépassé les frontières nationales, avec une commercialisation dans de nombreux pays d'Afrique francophone. Cette expansion témoigne de la qualité et de la pertinence des solutions développées par BIG Informatique pour répondre aux défis complexes des entreprises et organisations à travers le continent.

2. Clients et partenaires de BIG Informatique :

Les clients de BIG Informatique représentent un pilier essentiel de notre activité et de son succès. Depuis sa création, elle a eu le privilège de collaborer avec une vaste gamme d'entreprises et d'organisations, lui fournissant des solutions logicielles sur mesure pour répondre à leurs besoins spécifiques. Des clients de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, allant des petites et moyennes entreprises aux grandes corporations nationales. Nous mettrons en lumière quelques-uns des clients les plus représentatifs, illustrant ainsi la diversité et l'étendue de notre base de clients, ainsi que les différents secteurs dans lesquels elle opère avec succès.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

Figure 9 : Les clients de BIG Informatique

❖ Secteur hydraulique :



❖ Secteur de transport-port et aéroport :



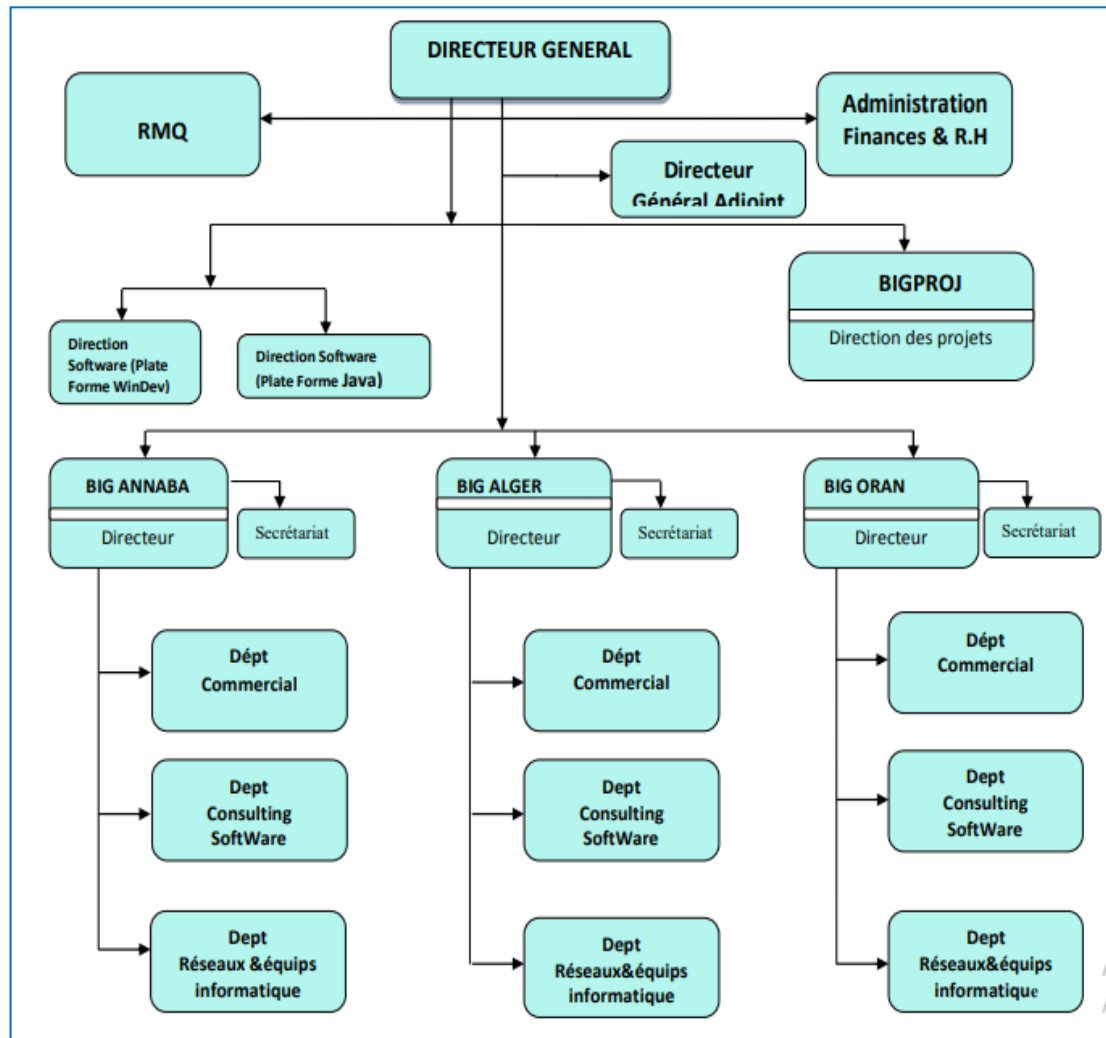
Source : Site web de l'entreprise

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

3. Organigramme de BIG Informatique :

Figure10 : Organigramme de l'entreprise



Source : document interne de l'entreprise

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Ce diagramme représente la structure organisationnelle d'une entreprise. Voici une explication détaillée :

- **Directeur Général (DG)** : Au sommet de la hiérarchie, le DG est responsable de la gestion globale de l'entreprise a pour mission de :
 - Définir la vision et la stratégie globale de l'entreprise.
 - Prendre des décisions stratégiques importantes en collaboration avec les autres cadres dirigeants.
 - Représenter l'entreprise auprès des parties prenantes externes telles que les investisseurs, les clients et les partenaires commerciaux.
 - Assurer la croissance et la rentabilité de l'entreprise tout en garantissant le respect des valeurs et de l'éthique de l'entreprise.

- **Divisions principales :**

- ❖ **RMQ (Responsable Management Qualité)** : s'assurent que :
 - Le SMQ est documenté dans les délais impartis.
 - Le SMQ est conformes au modèle spécifié par les normes et sont effectivement mis en place et mis en œuvre dans les délais fixés.
 - Les documents satisfont aux exigences spécifiées par les normes, aux exigences légales et aux exigences spécifiées par BIG Informatique relatives à la maîtrise de la documentation.
 - Le SMQ est efficace et permet d'atteindre les objectifs définis par BIG Informatique.
 - La sensibilisation aux exigences du client dans tout l'organisme est encouragée.
 - Les processus nécessaires au SMQ sont établis, mis en œuvre et entretenus.
 - Le reporting sur le fonctionnement du SMQ est envoyé à la direction.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

- ❖ **Administration Finances & R.H** : Cette division est chargée de :
 - Gérer les finances de l'entreprise, y compris la planification budgétaire, la comptabilité et le reporting financier.
 - Assurer la gestion efficace des ressources humaines, notamment le recrutement, la formation, l'évaluation des performances et la gestion des carrières.
 - Superviser l'administration générale de l'entreprise, y compris les activités de gestion des installations et des fournitures.

- ❖ **BIGPROJ** : Cette division supervise les grands projets de l'entreprise, elle a pour missions et objectifs :
 - Superviser et coordonner la mise en œuvre des grands projets de l'entreprise, en veillant à ce qu'ils soient livrés dans les délais et conformément aux spécifications.
 - Gérer les ressources et les équipes de projet de manière efficace pour assurer le succès des initiatives stratégiques de l'entreprise.
 - Évaluer et atténuer les risques potentiels associés aux projets et prendre des mesures correctives si nécessaire pour garantir leur réussite.

- **Sous-divisions** :
 - ❖ **BIG ANNABA, BIG ALGER, BIG ORAN** : Ces entités opérationnelles sont chargées de gérer et d'exécuter des projets spécifiques dans leurs régions respectives, sous la supervision de BIGPROJ. Ils visent à répondre aux besoins des clients locaux et à développer la présence de l'entreprise dans différentes régions. A pour objectifs:
 - Identifier les opportunités de projets dans leur région respective et proposer des solutions adaptées aux besoins des clients locaux.
 - Assurer la gestion efficace des ressources et des équipes pour garantir le succès des projets dans les délais et les budgets impartis.
 - Maintenir une communication étroite avec le siège social et les autres entités pour assurer la cohérence des politiques et des procédures.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Chacune de ces entités a des départements spécialisés :

- ❖ Département Commercial
- ❖ Département Consulting Software
- ❖ Département Réseaux & équipements informatique

❖ Département Commercial :

Ce département est responsable du développement des affaires, ce département est chargé d'acquérir de nouveaux clients, de gérer les relations avec les clients existants et de promouvoir les produits et services de l'entreprise sur le marché. Il a pour objectifs :

- Identifier les opportunités commerciales et les prospects potentiels pour développer le portefeuille client de l'entreprise.
- Négocier des contrats commerciaux avantageux et conclure des accords qui favorisent la croissance et la rentabilité de l'entreprise.
- Fournir un service client exceptionnel en répondant aux demandes, en résolvant les problèmes et en anticipant les besoins des clients.

❖ Département Consulting Software :

Ce département fournit des services de conseil en logiciels, notamment l'analyse des besoins des clients, la personnalisation des solutions logicielles et le support technique. Il a pour objectifs :

- Comprendre les besoins et les défis spécifiques des clients pour proposer des solutions logicielles adaptées.
- Développer et mettre en œuvre des solutions personnalisées qui répondent aux exigences fonctionnelles et techniques des clients.
- Fournir un support technique de haute qualité pour garantir le bon fonctionnement et la satisfaction des clients avec les solutions logicielles fournies.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

❖ Département Réseaux & équipements informatique :

Ce département est responsable de la conception, de la mise en œuvre et de la maintenance des réseaux informatiques et des équipements informatiques de l'entreprise et de ses clients. Il a pour objectifs :

- Concevoir des architectures réseau robustes et sécurisées qui répondent aux besoins de connectivité et de performance des clients.
- Installer et configurer des équipements informatiques, tels que des serveurs, des routeurs et des commutateurs, pour assurer un fonctionnement optimal des infrastructures informatiques.
- Fournir un support technique réactif pour résoudre les problèmes de réseau et d'équipement et minimiser les temps d'arrêt pour les clients.

4. La politique qualité de l'entreprise BIG Informatique :

Depuis la mise en place du Système de Management Qualité en avril 2010, ils ont progressé de manière significative. Ils ont consolidé leur position en tant que leader sur le marché grâce à plusieurs initiatives clés. Ils ont modernisé leur gestion et ils sont désormais en mesure de fournir des produits et services de qualité tout en répondant efficacement aux besoins de leurs clients et parties prenantes.

La politique qualité repose sur plusieurs piliers :

- 4.1. Satisfaction client :** ils s'engagent à fournir des produits et services de qualité, à traiter professionnellement toutes les exigences clients, à assurer une communication proactive et transparente, et à développer une culture d'entreprise axée sur la qualité.
- 4.2. Gestion des risques :** ils intègrent la gestion des risques à toutes leurs décisions, en mesurant les risques avant toute prise de décision.
- 4.3. Amélioration continue :** ils s'engagent à continuer à améliorer leur système de management qualité SMQ, à maintenir un niveau élevé de compétences et de motivation du personnel, à renforcer leurs relations avec les clients, les fournisseurs et les partenaires, et à rester à l'écoute des préoccupations de leurs clients.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Le directeur général confirme son engagement à respecter les exigences applicables et à fournir les ressources nécessaires pour l'amélioration continue de leur système de management qualité. Il appelle tous les collaborateurs à contribuer activement à l'atteinte des objectifs fixés et à participer à l'amélioration continue de leur système qualité.

5. Missions de BIG Informatique :

Les différentes missions de BIG Informatique sont variées et s'articulent autour de plusieurs axes clés :

- **Développement de logiciels sur mesure :** BIG Informatique conçoit et développe des solutions logicielles personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients. Ces logiciels sont conçus en étroite collaboration avec les clients pour garantir une adaptation optimale à leurs processus et exigences métier.
- **Implémentation des solutions ERP :** L'entreprise offre des services d'implémentation d'ERP (Enterprise Resource Planning) pour aider les entreprises à optimiser leurs processus opérationnels, à améliorer leur efficacité et à renforcer leur compétitivité sur le marché.
- **Maintenance et support technique :** BIG Informatique assure la maintenance et le support technique de ses produits pour garantir leur bon fonctionnement et la satisfaction continue des clients. Cela comprend la résolution rapide des problèmes, les mises à jour régulières et l'assistance technique en cas de besoin.
- **Formation et accompagnement des utilisateurs :** L'entreprise propose des services de formation et d'accompagnement pour permettre aux utilisateurs de maîtriser pleinement les fonctionnalités des logiciels et d'optimiser leur utilisation au quotidien.
- **Conseil en stratégie informatique :** BIG Informatique offre des services de conseil en stratégie informatique pour aider les entreprises à élaborer des plans et des stratégies informatiques alignés sur leurs objectifs commerciaux et leurs besoins spécifiques.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

- **Développement de nouvelles technologies** : L'entreprise investit dans la recherche et le développement de nouvelles technologies pour rester à la pointe de l'innovation et offrir à ses clients des solutions toujours plus avancées et performantes.

Les missions de BIG Informatique visent à fournir des solutions logicielles de haute qualité, à accompagner les entreprises dans leur transformation numérique, et à les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux grâce à une utilisation efficace de la technologie de l'information.

6. Objectifs de BIG Informatique :

Les principaux objectifs visés par BIG Informatique sont énumérés comme suit :

- Satisfaire toutes les exigences des clients et anticiper leurs attentes.
- Maîtriser les coûts des prestations. Respecter les délais contractuels.
- Préserver et améliorer l'image de la société, notamment grâce aux certifications.
- Maîtriser le processus opérationnel.

Pour arriver à réaliser ces objectifs, BIG Informatique travaille à :

- Satisfaire les exigences applicables à la société au titre de la norme ISO 9001 : 2015
- Mettre à la disposition des structures tous les moyens humains, matériels et financiers nécessaires.
- Veiller au respect de la réglementation.
- Veiller à l'amélioration continue du système de management de la qualité.

7. Responsabilités et autorités :

- **Le représentant de la direction « La responsable Qualité »** : est rattachée à la direction Générale. Elle a l'autorité et la responsabilité pour s'assurer de la mise en œuvre et de l'entretien et l'amélioration du SMQ ainsi que sa conformité aux exigences de la norme ISO 9001-2015.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

- **Le pilote de processus :** Le pilote de processus est chargé du pilotage de son processus : pilotage, revue, traitement des non-conformités, suivi et évaluations des actions correctives et préventives et d'amélioration.
- **Auditeurs :** Les auditeurs sont responsables du déroulement des audits internes, ils doivent s'assurer de la conformité du SMQ aux exigences de la norme ISO 9001-2015.
- **Le correspondant qualité :** Le correspondant « Qualité » est chargé d'une part de procéder localement, au sein du site dont il a la charge, à la mise en œuvre, au suivi, à l'évaluation et à l'amélioration des processus du SMQ et d'autre part d'assurer la remontée d'informations vers les pilotes et le RMQ. En outre il a la charge d'organiser et d'animer les réunions d'analyse des indicateurs trimestrielles.
- **Acteurs de processus :** Réaliser les activités conformément aux dispositions arrêtées au niveau du processus et du système de management de la qualité et suggérer toute action d'amélioration. Sont considérés comme acteurs de processus tous les éléments faisant partie de chaque processus du SMQ au niveau de la Direction Générale, de la Direction Développement des logiciels (Division Software), de la Direction BIG Annaba, de la Direction BIG Alger et de la Direction BIG Oran.
- **Personnel en charge de la libération des produits :** D'une part les différentes activités réalisées par BIG informatique, plusieurs acteurs interviennent pour la libération des produits avant leur mise en place chez les clients :
 - **Produits Softwares :** Ils sont libérés à l'issue de l'opération de test réalisée suite à chaque modification demandée (qu'il s'agisse de demandes internes ou de demandes clients) ou de nouveau développement de produit. Une version Beta est envoyée aux départements consulting et un testeur est désigné par le chef de structure pour tester et libérer la version en question.
 - **Produits Réseaux :** Lors de l'installation d'un produit réseau chez le client, le chef de projet est responsable de sa libération en attendant la réception définitive par le client.
 - **Matériel Informatique :** Pour l'activité Vente de Matériel Informatique, le commercial qui réalise la vente est responsable de la libération du produit.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

8. Le système de management de la qualité et la digitalisation de BIG Informatique :

Depuis la mise en place du Système de Management de la Qualité (SMQ) en 2010, BIG informatique a commencé une transition importante vers la numérisation. À l'origine, l'instauration du SMQ a introduit une exigence de réalisation d'indicateurs de performances périodiques au sein de l'entreprise, un défi que le management de l'entreprise n'était pas en mesure de relever à l'époque. Face à cette demande croissante, Les dirigeants de BIG informatique ont été encouragés à entreprendre une transition vers la numérisation afin de satisfaire les exigences en matière de gestion et de suivi des processus internes, une série d'étapes essentielles ont été mises en place dans la transformation numérique de l'entreprise suite à cette innovation.

En 2012, Le déploiement de l'ERP **BIGSoft 8i** a été le premier pas vers l'informatisation des processus liés aux achats, stocks, ventes. Par la suite, les années suivantes ont été marquées par une série d'initiatives visant à informatiser et à rationaliser davantage les processus opérationnels.

En 2013, La digitalisation des indicateurs du DSQ10, qui mesure les résultats du processus d'écoute client, a permis d'améliorer l'analyse et la compréhension des besoins des clients. En 2014, la création de la plate-forme BIGSMQ a permis de centraliser et de suivre toutes les demandes de travaux et les nouvelles réalisations de produits, améliorant ainsi la gestion des processus de réalisation.

Au fil des ans, d'autres initiatives ont suivi, telles que la mise en place de la digitalisation du CRM écoute client en 2021 et de l'Helpdesk gestion des tickets pour le processus SAV en 2022. En 2023, la digitalisation a été étendue à d'autres domaines de l'entreprise, notamment la comptabilité, la trésorerie et les immobilisations, grâce à la mise en œuvre de modules supplémentaires de l'ERP.

Enfin, en 2024, La transformation numérique a atteint son apogée avec l'introduction du processus manager Le SMQ, grâce à l'intégration du module Qualité de l'ERP BIGSoft 8i. L'avancement chronologique de BIG Informatique démontre son engagement constant envers

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

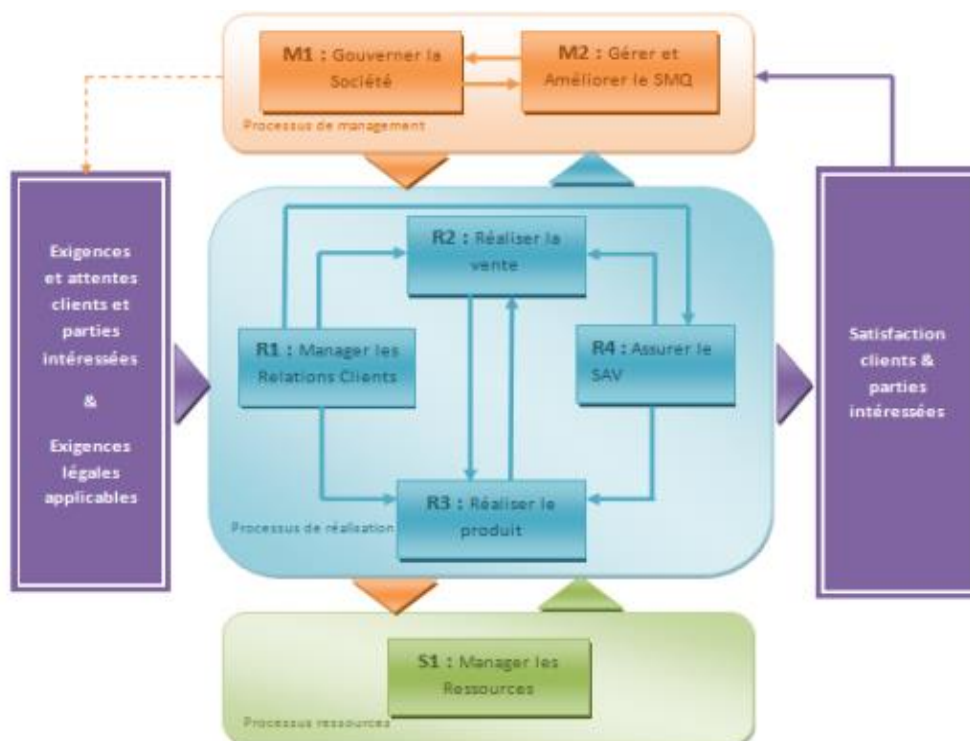
BIG Informatique

l'amélioration de ses méthodes de gestion et sa capacité à s'adapter aux avancées technologiques afin de mieux répondre aux besoins de ses clients.

Cette évolution remarquable démontre clairement l'impact positif du Système de Management de la Qualité sur la digitalisation de BIG informatique, renforçant ainsi sa position en tant qu'acteur majeur dans le secteur de l'informatique et de la gestion d'entreprise.

9. Les processus du système de management de la qualité de BIG Informatique :

Figure 11 : Cartographie des processus du SMQ



Source : document interne de l'entreprise

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Le SMQ chez BIG Informatique est une approche intégrée visant à garantir que les produits et services répondent aux normes de qualité les plus élevées, tout en assurant l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients. La cartographie des processus du SMQ offre une vue d'ensemble des différents processus et interactions au sein de l'organisation pour atteindre ces objectifs :

- **Processus de Management:**

- Gouverner la Société : Ce processus implique la mise en place de stratégies globales, la prise de décisions importantes et la définition des objectifs à long terme de l'entreprise. Cela inclut également la supervision des opérations à tous les niveaux pour s'assurer que les actions sont alignées avec la vision et les valeurs de l'entreprise.
- Gérer et Améliorer le SMQ (Système de Management de la Qualité) : Ce processus vise à établir, maintenir et améliorer un système de management de la qualité efficace au sein de l'organisation. Cela comprend l'identification des normes de qualité pertinentes, l'établissement de procédures pour assurer la conformité, la collecte et l'analyse des données pour évaluer les performances, et l'implémentation de mesures correctives et préventives pour améliorer continuellement le système.

- **Processus de Réalisation:**

- Manager les Relations Clients : Ce processus englobe toutes les activités liées à l'interaction avec les clients, de la prospection initiale à la gestion des relations à long terme. Cela comprend la communication efficace, la résolution des problèmes, la prise en compte des commentaires des clients pour améliorer les produits ou services, et la fidélisation de la clientèle.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

- Réaliser la Vente : Ce processus consiste à transformer les prospects en clients effectifs en utilisant des techniques de vente appropriées. Cela comprend l'identification des besoins des clients, la présentation de solutions adaptées, la négociation des termes et conditions, et la conclusion de la vente de manière satisfaisante pour toutes les parties impliquées.
- Réaliser le Produit : Ce processus concerne la création et la livraison des produits ou services conformément aux spécifications convenues avec les clients. Cela inclut la planification de la production, l'approvisionnement en matières premières, la fabrication ou la prestation du service, le contrôle qualité et l'emballage, ainsi que la livraison ou la mise à disposition du produit final.
- Assurer le Service Après-Vente (SAV) : Ce processus vise à fournir un support continu aux clients après l'achat d'un produit ou service. Cela inclut la gestion des réclamations, le traitement des retours, la maintenance et les réparations, ainsi que la fourniture d'informations et de conseils pour maximiser la satisfaction du client.

➤ **Processus Ressources:**

- Manager les Ressources : Ce processus implique la gestion efficace de toutes les ressources de l'entreprise, y compris les ressources humaines, financières, matérielles et technologiques. Cela comprend la planification des effectifs, le recrutement et la formation du personnel, la gestion des budgets et des dépenses, l'entretien des équipements et des installations, et l'optimisation de l'utilisation des ressources disponibles pour atteindre les objectifs organisationnels.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

10. Présentation de la méthodologie de recherche :

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer la contribution de la norme ISO 9001: 2015 sur l'amélioration de la qualité des produits et services fournis par BIG Informatique. Dans le cadre de cette étude, nous avons développé une méthodologie d'enquête complète qui combine à la fois une étude qualitative basée sur un entretien avec les employés de BIG Informatique et une étude quantitative en utilisant un questionnaire adressé aux clients de l'entreprise. Cette approche holistique permettra d'obtenir une vision complète de l'impact de la norme ISO 9001 sur la perception interne et externe de la qualité chez BIG Informatique.

Phase 1 : Étude Qualitative : Entretiens avec les Employés de BIG Informatique

➤ Objectif

L'entretien avec les employés de BIG Informatique a pour objectif principal de recueillir des perspectives internes approfondies sur l'efficacité de la norme ISO 9001 au sein de l'entreprise. Cet entretien vise à explorer en profondeur les expériences, les perceptions et les avantages perçus par les employés concernant la norme ISO 9001 et son impact sur la culture organisationnelle, les processus opérationnels et la qualité des produits et services.

➤ Méthode

Sélection des participants : Nous avons choisi un responsable qualité RMQ, et un auditeur interne. En réunissant ces deux participants clés, cet entretien vise à fournir une analyse complète et équilibrée de la contribution de la norme ISO 9001 à la qualité des produits et services de BIG Informatique, tout en mettant en lumière les perspectives internes.

Conception du guide d'entretien : Un guide d'entretien sera élaboré, comprenant sept questions ouvertes conçues pour explorer différents aspects de l'expérience des employés avec la norme ISO 9001.

Conduite des entretiens : Les entretiens seront menés de manière individuelle, en suivant le guide d'entretien. Les réponses seront enregistrées et transcrites pour une analyse ultérieure. L'objectif sera d'encourager les participants à partager librement leurs opinions, leurs expériences et leurs suggestions.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

Analyse des données : Les données des entretiens seront analysées de manière qualitative, Les résultats seront comparés avec d'autres sources de données, telles que les observations sur le terrain et les documents internes, pour garantir la validité et la fiabilité des conclusions.

Phase 2 : Étude Quantitative : Questionnaire auprès des Clients de BIG Informatique

➤ **Objectif**

L'objectif principal du questionnaire adressé aux clients de BIG Informatique est de mesurer de manière précise et objective leur satisfaction, leur perception de la qualité des produits et services, ainsi que leur connaissance de la norme ISO 9001 :

- 1. Évaluer la satisfaction client :** Mesurer le niveau de satisfaction des clients de BIG Informatique par rapport aux produits et services qu'ils ont reçus, en tenant compte de divers aspects tels que la fiabilité, la réactivité, le professionnalisme du service client...
- 2. Évaluer la perception de la qualité :** Évaluer la perception des clients de la qualité des produits et services de BIG Informatique, en se concentrant sur des critères spécifiques tels que la performance, la fonctionnalité, la convivialité, etc.
- 3. Mesurer la connaissance de la norme ISO 9001 :** Déterminer dans quelle mesure les clients sont conscients de l'existence et du contenu de la norme ISO 9001, ainsi que de son importance pour la qualité des produits et services qu'ils ont reçus de BIG Informatique.
- 4. Évaluer la contribution perçue de la Norme ISO 9001 :** Recueillir les réponses des clients nous permettre d'évaluer la contribution de la norme ISO 9001 sur la qualité des produits et services de BIG Informatique, en identifiant les domaines où elle a contribué positivement ou peut-être des domaines où des améliorations sont nécessaires.

➤ **Méthode**

Conception du Questionnaire : Un questionnaire structuré sera élaboré, comprenant 4 questions évaluant la satisfaction des clients, 4 questions pour évaluer perception de la qualité des produits et services, ainsi que 6 questions pour mesurer la connaissance de la norme ISO

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

9001 et sa contribution perçue, les questions seront formulées de manière claire et concise pour garantir une compréhension facile.

Sélection des participants : Un échantillon de 30 clients de BIG Informatique sera sélectionné, en tenant compte de la diversité des profils et des secteurs d'activité.

Distribution du questionnaire : Le questionnaire sera distribué aux clients sélectionnés par le biais de différents canaux, tels que des emails, des appels téléphoniques.

Analyse des données : Les données du questionnaire seront analysées de manière quantitative, en utilisant des méthodes statistiques pour mesurer la satisfaction, la perception de la qualité et la contribution perçue de la norme ISO 9001. Les résultats de cette étude constitueront une base solide pour évaluer l'efficacité de la norme ISO 9001 du point de vue des clients et pour formuler des recommandations stratégiques visant à améliorer continuellement la qualité des produits et services fournis par l'entreprise.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

Section 2 : Analyses et interprétations des résultats

Cette section se concentre sur l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus à partir des entretiens menés avec les employés de BIG Informatique ainsi que des réponses recueillies via le questionnaire adressé aux clients de l'entreprise. Elle vise à examiner les données qualitatives et quantitatives recueillies lors de cette étude.

1. Interprétation des résultats de l'entretien :

L'entretien a été mené avec deux participants, chacun apportant une expertise précieuse dans le domaine de la qualité et de la conformité au sein de BIG Informatique. Leur expérience combinée est essentielle pour évaluer de manière approfondie la contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité au sein de l'entreprise :

- Responsable de Management de la Qualité RMQ : doté d'une vaste expérience dans la gestion de la qualité et chargé de superviser la conformité aux normes de qualité et de veiller à ce que les processus opérationnels de l'entreprise répondent aux exigences établies.
- Auditeur Interne : un auditeur expérimenté qui a une connaissance approfondie des processus internes de l'entreprise. Elle est chargée d'évaluer la conformité aux normes et procédures établies, ainsi que d'identifier les opportunités d'amélioration.

Les participants interrogés ont répondu à toutes les questions de la manière suivante :

Question 1 : Comment percevez-vous l'influence de la norme ISO 9001 sur la satisfaction des clients chez BIG Informatique ?

- **Responsable qualité** : Le respect de la norme permet une meilleure organisation des processus et une meilleure qualité des produits et donc une meilleure satisfaction de nos clients, le taux de satisfaction client augmente chaque année depuis la mise en œuvre de la norme ISO 9001.
- **Auditeur interne** : La norme ISO 9001 contribue à garantir que les produits et services répondent de manière cohérente et fiable aux attentes des clients. Selon notre

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

observation, le respect de la norme a renforcé la confiance de nos clients envers notre capacité à leur fournir des produits et services de haute qualité de manière cohérente.

Question 2 : Pouvez-vous citer des exemples où la norme ISO 9001 a directement contribué à répondre aux attentes des clients ?

- **Responsable qualité** : Avec l'adoption des exigences de la norme ISO 9001 une procédure claire et documentée a été mise en place pour gérer les réclamations clients de manière systématique et efficace, cela a permis à l'entreprise de répondre de manière plus rapide et cohérente aux préoccupations des clients, améliorant ainsi leur satisfaction.
- **Auditeur interne** : L'analyse des risques et opportunités ainsi que la planification et le suivi de toutes les actions qui permettent d'atteindre les objectifs.

Question 3 : Quels sont les processus opérationnels spécifiques qui ont été améliorés grâce à la norme ISO 9001 et qui ont eu un effet positif sur la satisfaction des clients ?

- **Responsable qualité** : Le processus de réalisation (Relation client, Vente et service après-vente SAV) ainsi que le processus de management, cela s'est traduit par une meilleure écoute des besoins des clients, une réponse plus rapide à leurs demandes et une communication plus transparente
- **Auditeur interne** : Tous les processus ont été améliorés grâce à la norme ISO 9001 et spécifiquement le processus de management et le processus de réalisation.

Question 4 : Avez-vous remarqué des retours positifs de la part des clients concernant la qualité des produits/services depuis la mise en place de la norme ?

- **Responsable qualité** : Oui, bien sûr, il y a même des clients qui recommandent nos produits à d'autres entreprises.
- **Auditeur interne** : Oui depuis la mise en place de la norme ISO 9001, nous avons reçu de nombreux retours positifs de la part de nos clients concernant la qualité de nos produits et services.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Question 5 : Quelles sont les mesures spécifiques prises par BIG Informatique pour s'assurer que les produits/services répondent aux attentes des clients conformément à la norme ISO 9001 ?

- **Responsable qualité** : La bonne compréhension des exigences du client (la conception de revue des exigences pour chaque client), les tests avant la libération des produits, assistance des clients après la vente du produit, la mise en œuvre des audits internes réguliers.
- **Auditeur interne** : je veille à évaluer l'efficacité des mesures mises en place par BIG Informatique pour s'assurer que les produits et services répondent aux attentes des clients conformément à la norme ISO 9001. Cela implique de réaliser des audits réguliers pour vérifier la conformité des processus et fournir des recommandations d'amélioration lorsque nécessaire.

Question 6 : Quels sont les défis ou les obstacles que vous avez rencontrés dans l'application de la norme ISO 9001 pour maintenir la qualité des produits/services ?

- **Responsable qualité** : Pas de grands obstacles, il s'agit plutôt de quelques difficultés comme la difficulté d'implication du personnel dans le SMQ mais cela diminue grâce aux séances de travail périodiques et à l'automatisation du système. Ainsi que l'application de la norme ISO 9001 a parfois nécessité des changements importants dans les processus et les méthodes de travail existants donc gérer efficacement ces changements tout en minimisant les perturbations opérationnelles a été un défi constant.
- **Auditeur interne** : Certains employés peuvent résister aux changements liés à la mise en œuvre de la norme ISO 9001, ce qui peut compliquer l'adoption des nouvelles procédures et pratiques de travail.

Question 7 : Quelle est la méthode utilisée par BIG Informatique pour évaluer régulièrement la satisfaction des clients et adapter ses processus en conséquence?

- **Responsable qualité** : On évalue la satisfaction des clients par des enquêtes qui est lancée annuellement, des retours d'expérience des clients, ainsi que des indicateurs de performance clés (KPI), l'analyse des résultats nous permet de tirer les points à améliorer dans les différents processus.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

- **Auditeur interne** : on utilise un ensemble de méthodes, y compris des questionnaires de satisfaction client, des indicateurs clés de performance et des réunions régulières. Les informations recueillies sont ensuite utilisées pour identifier les domaines d'amélioration potentiels et mettre en œuvre des actions correctives pour améliorer continuellement notre performance et la satisfaction de nos clients.

➤ **Synthèse des résultats de l'entretien :**

L'entretiens avec le responsable qualité et l'auditeur interne ont permis d'obtenir une vision globale et approfondie sur la contribution de la norme ISO 9001 à la satisfaction des clients et la qualité des produits et services chez BIG Informatique.

Tout d'abord, les deux intervenants ont souligné que le respect de la norme ISO 9001 a permis une meilleure organisation et une meilleure qualité des produits, entraînant ainsi une augmentation du taux de satisfaction client au fil des ans.

L'expertise du responsable qualité a permis de mettre en lumière les processus qui ont été spécifiquement améliorés grâce à la norme ISO 9001 incluent le processus management et le processus réalisation notamment la relation client, service vente et le service après-vente (SAV). Ces améliorations se sont traduites par une meilleure écoute des besoins des clients, une réponse plus rapide à leurs demandes et une communication plus transparente.

Ces observations sont confirmées par l'auditeur interne qui met en évidence que la norme ISO 9001 a renforcé la confiance des clients dans la capacité de BIG Informatique à fournir des produits et services de haute qualité de manière cohérente. Grâce à ses audits réguliers, il a pu identifier les forces et les faiblesses du système de management de la qualité de l'entreprise et proposer des recommandations d'amélioration.

De plus, on a abordé des exemples concrets afin de mettre en évidence comment la norme ISO 9001 a contribué à satisfaire les attentes des clients tout en affrontant des défis. Par conséquent, des retours positifs des clients ont été évoqués.

En ce qui concerne l'évaluation régulière de la satisfaction des clients, BIG Informatique utilise un ensemble de méthodes, y compris des enquêtes annuelles de satisfaction, des retours d'expérience des clients, des indicateurs clés de performance et des réunions régulières. Ces

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

informations sont ensuite utilisées pour améliorer continuellement la qualité de l'entreprise et la satisfaction de ses clients.

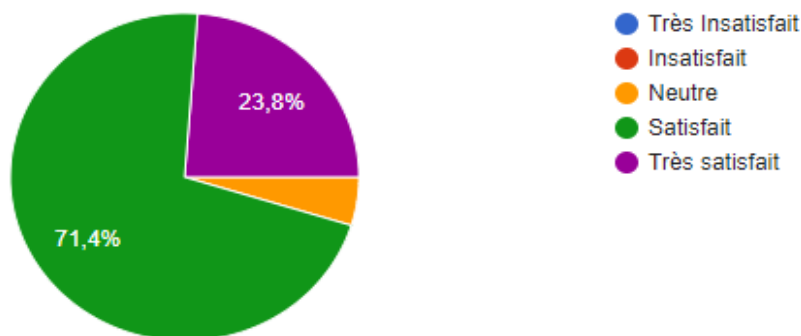
En conclusion, les réponses des deux intervenants soulignent l'importance cruciale de la norme ISO 9001 dans l'amélioration de la satisfaction client chez BIG Informatique. Les mesures spécifiques prises démontrent comment l'entreprise utilise la norme pour garantir la qualité constante des produits et services et répondre aux attentes des clients. Les défis mentionnés mettent en lumière les efforts nécessaires pour maintenir la conformité, tandis que les méthodes d'évaluation de la satisfaction client soulignent l'engagement continu de l'entreprise envers l'amélioration des processus internes de l'entreprise. En synthèse, l'application efficace de la norme ISO 9001 est un pilier essentiel de la stratégie qualité de BIG Informatique, contribuant à répondre aux attentes des clients et maintenir leur satisfaction.

2. Interprétation des résultats du questionnaire :

Dans cette analyse nous allons étudier en détail les réponses obtenues en répondant au questionnaire de satisfaction client, en prenant en compte de manière adéquate les réponses fournies par 30 clients de différents secteurs :

Question 1 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des produits et services fournis par BIG Informatique ?

Figure 12 : Niveaux de satisfaction clients



Source : élaboré par nos soins

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

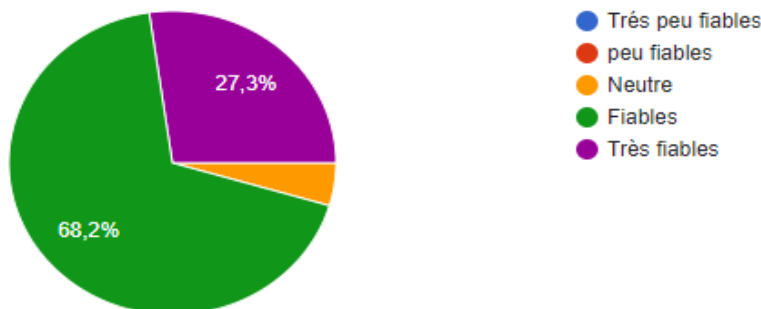
BIG Informatique

Commentaire :

D'après cette figure, on remarque que 71,4% des clients interrogés expriment leur satisfaction, et que 23,8 % des clients expriment leur satisfaction très élevée, tandis que 4,8% des clients qui sont neutre, cela indique que la majorité des clients sont globalement satisfaits des produits et services fournis par BIG Informatique, cependant il est important de comprendre les raisons de la neutralité de certains clients afin de pouvoir prendre des mesures pour les engager davantage et les transformer en clients plus satisfaits.

Question 2 : Comment évaluez-vous la fiabilité des produits et services de BIG Informatique ?

Figure 15 : Niveaux de fiabilité des produits et services



Source : élaboré par nos soins

Commentaire :

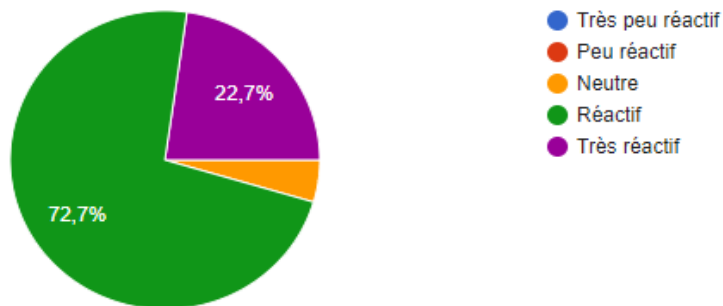
Les produits et services sont considérés comme fiables par 68,2 % des clients interrogés, ce qui constitue une proportion significative et satisfaisante. De plus, 27,3 % des personnes interrogées les jugent même très fiables, tandis que 4,5 % demeurent neutres. Globalement, cette distribution des avis témoigne d'une perception globalement positive de la fiabilité des produits et services de BIG Informatique. Cependant, la neutralité semble relativement faible par rapport aux avis positifs exprimés, ce qui laisse entendre que les problèmes de fiabilité sont rares et peuvent être traités de manière spécifique.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

Question 3 : Comment évaluez-vous la réactivité du service clientèle de BIG Informatique face à vos besoins ?

Figure 16 : Evaluation de la réactivité du service clientèle



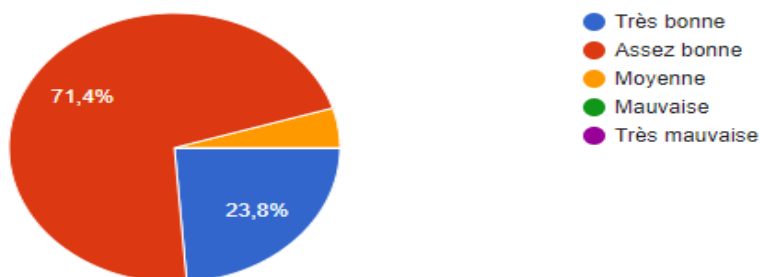
Source : élaboré par nos soins

Commentaire :

Les données collectées montrent une grande satisfaction parmi les participants, avec une grande majorité soit 72,7 % des clients déclarant que le service clientèle est " réactif" et que 22,7% des clients le considèrent comme " très réactif" tandis que 4,6% des clients restent neutre. Ces pourcentages restent significatifs et témoignent de la satisfaction de la plupart des clients envers la réactivité du service clientèle de BIG Informatique, cela montre que l'entreprise est engagée à gérer de manière efficace les interactions entre l'entreprise et les clients.

Question 4: Comment évalueriez-vous la qualité des produits livrés par BIG Informatique par rapport à vos attentes ?

Figure 17 : Evaluation de la qualité des produits et services



Source : élaboré par nos soins

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

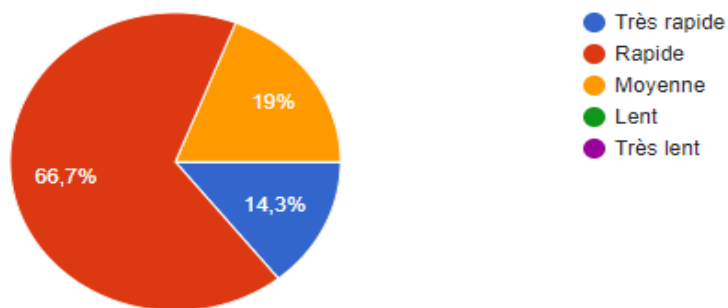
BIG Informatique

Commentaire :

Il est observé que 71,4 % des participants ont estimé que la qualité des produits et services était assez bonne, suivie de 23,8 % qui l'ont jugée très bonne. Cette catégorie de réponse est souvent liée à des clients fidèles et engagés. Alors que 4,8 % ont jugé la qualité comme moyenne. Cela suggère que la plupart des participants sont satisfaits de la qualité des produits et services.

Question 5 : Comment évalueriez-vous le délai des réponses et de livraison des produits de BIG Informatique ?

Figure 18 : Evaluation des délais de réponse et de livraison des produits



Source : élaboré par nos soins

Commentaire :

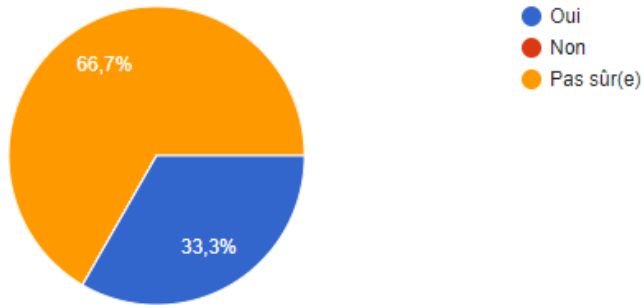
On constate que 66,7 % des clients ont qualifié les délais de réponse et de livraison comme étant "rapide" et que 14,3 % des clients ont jugé ces délais comme étant "très rapides". Cependant, une proportion de 19 % des clients ont considéré les délais comme étant "moyenne". Donc on peut dire que les délais de réponse et de livraison de BIG Informatique semblent être satisfaisants pour la plupart des clients.

Question 6 : Avez-vous déjà eu à formuler des réclamations concernant les produits ou services de BIG Informatique ?

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique

Figure 19 : Taux de réclamations clients



Source : élaboré par nos soins

Commentaire :

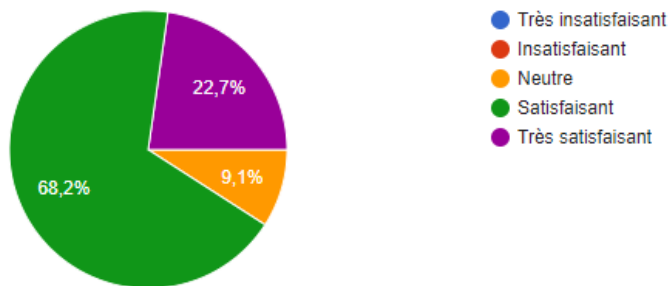
Il est observé que 33,3 % des clients ont affirmé avoir été confrontés à des réclamations concernant les produits ou services, tandis que 66,7 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas sûr d'avoir été confrontés à des réclamations. De plus, cela démontre que la satisfaction du client n'est pas assurée à 100 %, et que des difficultés et des problèmes peuvent survenir, même avec les meilleures méthodes opérationnelles. Les réclamations permettront de détecter les domaines problématiques majeurs ou les sources de mécontentement des clients, ce qui permettra à BIG Informatique d'obtenir des informations précieuses pour améliorer ses produits, services et processus, ainsi que pour renforcer sa réactivité et sa capacité à résoudre les problèmes de manière efficace et satisfaisante.

Question 7 : Si vous avez formulé des réclamations, comment avez-vous trouvé le traitement de celles-ci par BIG Informatique ?

Figure 20 : Evaluation de traitement des réclamations

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique



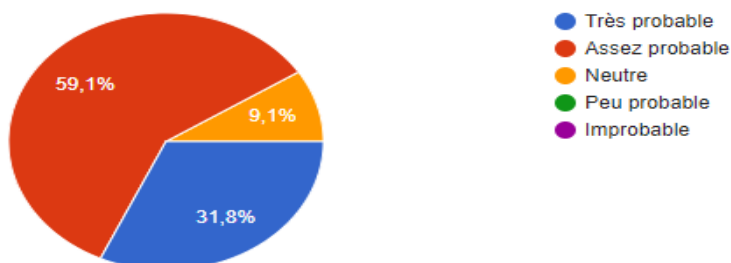
Source : élaboré par nos soins

Commentaire :

Il est intéressant de noter que 68,9 % des clients ont exprimé leur satisfaction concernant le traitement de leurs réclamations, tandis que 22,7 % des clients ont même exprimé leur satisfaction très élevée. Cependant, 9,1 % des clients ont exprimé une opinion neutre. Selon ces résultats, la majorité des clients ont une perception positive de la gestion de leurs réclamations par BIG Informatique, ce qui est encourageant pour l'entreprise. Cependant, il est essentiel de tenir compte des retours des clients neutres afin de poursuivre l'amélioration des procédures de gestion des réclamations et de garantir une satisfaction client optimale.

Question 8 : Dans quelle mesure recommanderiez-vous les produits et services de BIG Informatique à d'autres personnes ou organisations ?

Figure 21 : Évaluation du niveau de recommandation des produits et services



Source : élaboré par nos soins

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

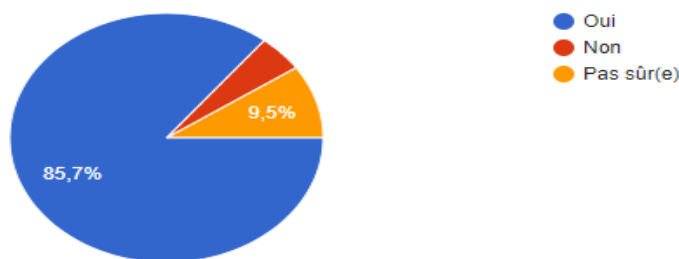
BIG Informatique

Commentaire :

Il est observé que 59,1% des clients ont déclaré avoir une probabilité "Très élevée" de recommander les produits et services à d'autres individus ou organisations. En outre, 31,8 % des clients ont déclaré être 'Assez probable', tandis que seulement 9,1% ont opté pour l'option 'Neutre'. Ainsi, ces résultats témoignent d'une fidélité et d'une satisfaction satisfaisantes envers les produits et services de BIG Informatique, ce qui constitue une base solide pour renforcer la réputation de l'entreprise et stimuler sa croissance future grâce aux recommandations positives des clients reconnaissants.

Question 9 : Êtes-vous au courant que BIG Informatique est certifié selon la norme ISO 9001 ?

Figure 22 : Connaissance de la certification de l'entreprise



Source : élaboré par nos soins

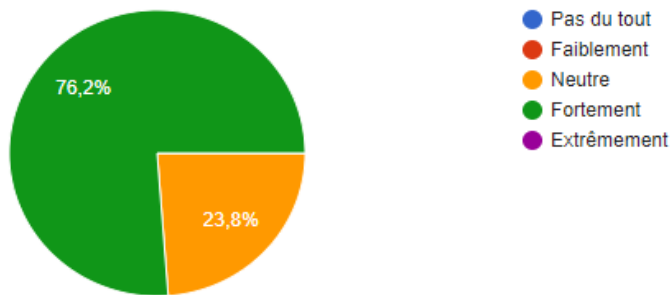
Commentaire :

Il est observé que 85,7 % des clients ont mentionné avoir été informés de la certification ISO 9001 de l'entreprise, tandis que 9,5 % des clients ont exprimé leur incertitude quant à sa certification. Seulement 4,8 % des clients ont déclaré ne pas être au courant de la certification, ce qui témoigne d'une grande prise de conscience parmi les clients quant à l'engagement de l'entreprise envers la qualité et les normes. Il est possible que BIG Informatique ait acquis cette connaissance de la certification grâce à une communication proactive concernant son engagement envers la qualité et la conformité aux normes internationales.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Question 10 : Selon vous, à quel point la certification ISO 9001 de BIG Informatique assure-t-elle la qualité de ses produits et services ?

Figure 23 : Evaluation du lien entre certification et qualité des produits et services



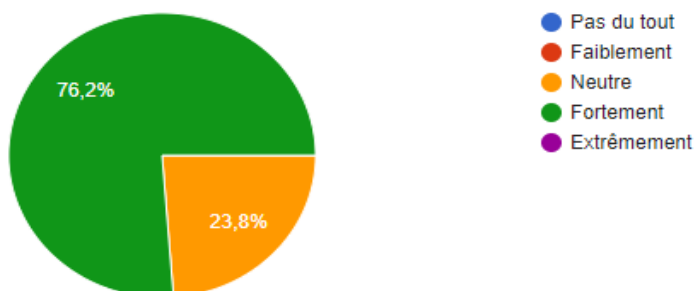
Source : élaboré par nos soins

➤ **Commentaire :**

Il est observé que 72,2% des clients estiment que la certification ISO 9001 de BIG Informatique garantit une qualité élevée de ses produits et services. 23,8% des clients ont exprimé une opinion neutre, ce qui suggère que la majorité des clients ont une perception positive de l'efficacité de la norme ISO 9001 dans le maintien de la qualité des produits et services de l'entreprise. Ils ont confiance en la conformité de l'entreprise aux normes internationales de qualité et en la mise en place de processus de gestion de qualité pour garantir la satisfaction des clients.

Question 11 : Avez-vous remarqué une amélioration de la qualité des produits et services depuis que BIG Informatique est certifié selon la norme ISO 9001 ?

Figure 24 : Évaluation de l'amélioration de la qualité après la certification ISO 9001



Source : élaboré par nos soins

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 a l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

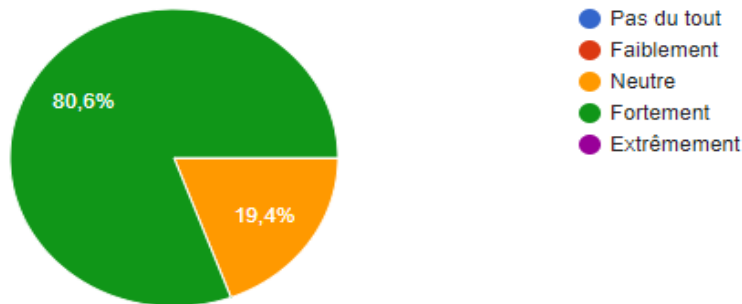
BIG Informatique

➤ **Commentaire :**

Il est intéressant de constater que 76,2% des clients ont ressenti une amélioration significative de la qualité des produits et services depuis que BIG Informatique a obtenu sa certification ISO 9001. De plus, 23,8% des clients ont opté pour une réponse neutre, ce qui indique qu'ils n'ont pas forcément constaté une amélioration de la qualité des produits et services depuis la certification ISO 9001. Ainsi, même si la majorité des répondants ont exprimé une forte satisfaction quant à l'amélioration de la qualité des produits et services, cela souligne la contribution de la norme sur l'amélioration des processus de qualité afin de satisfaire les attentes des clients.

Question 12 : Pensez-vous que la certification ISO 9001 de BIG Informatique renforce votre confiance par rapport à leurs produits et services ?

Figure 25 : Evaluation de la confiance client à travers la certification ISO 9001



Source : élaboré par nos soins

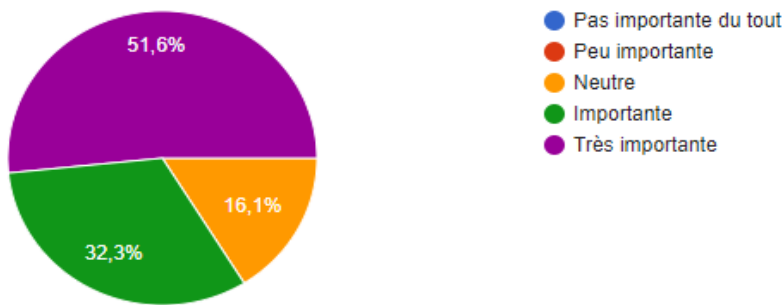
➤ **Commentaire :**

Il est intéressant de noter que 80,6% des clients ont exprimé une grande confiance dans les produits et services de BIG Informatique en raison de sa certification ISO 9001. Cependant, 19,4 % des clients ont décidé d'être neutres. Ces résultats mettent en évidence une grande confiance envers la certification ISO 9001 de BIG Informatique et la majorité des clients semblent accorder une grande importance à cette certification en termes de confiance envers les produits et services de l'entreprise.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

Question 13 : Quelle importance accordez-vous à la certification ISO 9001 lors du choix de fournisseurs de produits et services ?

Figure 26 : Evaluation de l'importance de la certification au choix de fournisseurs de produits et services.



Source : élaboré par nos soins

➤ **Commentaire :**

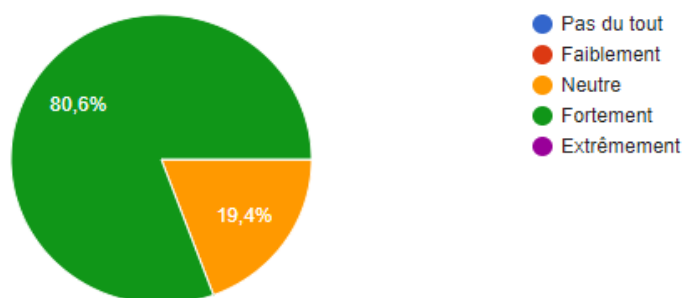
ce qui témoigne d'une majorité importante qui accorde une grande importance à cette norme de qualité. En outre, 32,3% estiment que cette certification revêt une importance capitale, ce qui renforce l'idée qu'elle constitue un critère pour une grande majorité des potentiels clients. Seulement 16,1% affirment être neutres, ce qui suggère qu'une minorité relative ne considère pas la certification comme un facteur déterminant, mais ne la rejette pas non plus. Ainsi, il est possible d'affirmer que la certification ISO 9001 joue un rôle crucial dans la sélection des fournisseurs pour une grande partie de la clientèle, ce qui justifie les efforts des entreprises pour obtenir et maintenir cette certification en tant qu'atout stratégique pour attirer et fidéliser les clients.

Question 14 : Pensez-vous que la norme ISO 9001 a un impact positif sur la qualité des produits et services de BIG Informatique ?

Figure 27 : Analyse de l'impact positif de la norme ISO 9001 sur la qualité des produits et services de BIG Informatique.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise

BIG Informatique



Source : élaboré par nos soins

➤ **Commentaire :**

On constate que 80,6% des clients estiment que la norme ISO 9001 a un impact "fortement" positif sur la qualité des produits et services de BIG Informatique. Ce chiffre majoritaire démontre une perception très positive de l'influence de la certification ISO 9001 sur la qualité, et que 9,4% des clients se positionnent de manière "neutre". Ces résultats confirment que la certification ISO 9001 est largement reconnue comme un facteur crucial pour améliorer la qualité des produits et services chez BIG Informatique, renforçant ainsi la satisfaction des clients.

➤ **Synthèse des résultats du questionnaire :**

Les conclusions du sondage confirment que les clients sont globalement satisfaits des produits et services de BIG Informatique, soulignant ainsi l'importance capitale de la norme ISO 9001.

La certification de BIG Informatique est une preuve significative de son engagement envers les normes de qualité et la gestion efficace de l'entreprise, son obtention montre que BIG Informatique respecte des normes rigoureuses garantissant ainsi des processus optimisés et une amélioration de la satisfaction de ses clients.

Le choix des clients de choisir BIG Informatique comme fournisseur est influencé par la norme ISO 9001, donc on peut dire que cette norme est perçue par la majorité des clients comme un élément essentiel dans leur décision. De plus, quand les clients constatent que la société respecte les normes internationales de qualité, cela renforce leur confiance en sa capacité à offrir des solutions fiables et de qualité supérieure.

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

De plus, la certification ISO 9001 confirme que l'entreprise s'engage à répondre aux attentes des clients et à améliorer en permanence ses processus. La démarche proactive en matière de qualité permet aux clients actuels et potentiels de se sentir rassurés, consolidant ainsi la réputation de BIG Informatique.

En somme, la norme ISO 9001 n'est pas uniquement une simple certification pour BIG Informatique mais elle est également un pilier central de sa stratégie de gestion de la qualité, elle contribue à renforcer la satisfaction et la fidélité des clients, une qualité perçue positive ainsi qu'une fiabilité des produits et services, ce qui offre à l'entreprise un avantage concurrentiel significatif dans un marché de plus en plus exigeant en matière de qualité et de performance.

3. Récapitulatif des résultats obtenus :

La norme ISO 9001 constitue le fondement de la stratégie de gestion de la qualité de l'entreprise, en adoptant cette norme, BIG Informatique a mis en place des processus documentés, des contrôles de qualité systématiques et des audits réguliers. Cette rigueur permet non seulement d'identifier et de corriger les inefficiences, mais aussi de prévenir les défauts, améliorant ainsi la qualité globale de ses processus internes.

De plus, Depuis l'adoption de la norme ISO 9001, les retours d'information recueillis par le questionnaire ont démontré une amélioration significative de la perception de la qualité par les clients. Les produits et services de BIG Informatique sont considérés comme de meilleure qualité par les clients. La satisfaction et la fidélité des clients sont directement influencées par cette perception positive, ce qui est un indicateur essentiel du succès de l'entreprise à long terme.

Non seulement la norme ISO 9001 garantit la qualité des produits et services de BIG Informatique, mais elle garantit également leur fiabilité. En satisfaisant aux exigences de qualité élevées, l'entreprise renforce sa réputation et renforce sa position sur un marché en constante évolution. Les clients accordent une grande importance à la fiabilité des produits et services lorsqu'ils sélectionnent un fournisseur, et la norme ISO 9001 offre à BIG Informatique les conditions requises pour atteindre et maintenir cette fiabilité. Une solide réputation en matière

Chapitre 2 : La contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique

de qualité et de fiabilité constitue un avantage essentiel dans un contexte concurrentiel, offrant ainsi à l'entreprise la possibilité de se démarquer de ses concurrents.

En somme, les résultats du questionnaire et de l'entretien montrent clairement que la norme ISO 9001 est bien plus qu'une simple certification pour BIG Informatique. Elle est intégrée profondément dans la stratégie de gestion de la qualité de l'entreprise, jouant un rôle crucial dans l'optimisation des processus internes, l'amélioration de la qualité perçue par les clients, et l'assurance de la fiabilité des produits et services.

Conclusion :

Ce chapitre a permis d'explorer en profondeur la contribution de la norme ISO 9001 sur l'amélioration de la qualité des produits et services de BIG Informatique.

Dans la première section, nous avons présenté l'entreprise et détaillé la méthodologie de l'étude, fournissant un cadre contextuel et méthodologique solide pour notre analyse. La deuxième section a été consacrée à l'analyse et à l'interprétation des résultats obtenus à partir de l'étude qualitative et quantitative.

Ce chapitre nous a permis d'avoir une vision globale et cohérente des conclusions issues de cette recherche. Les analyses et interprétations que nous avons effectuées nous ont permis d'obtenir des points de vue essentiels afin de répondre à notre objectif de recherche et de formuler des recommandations pertinentes pour les actions à venir.

Conclusion générale

Conclusion générale

La norme ISO 9001 joue un rôle essentiel en tant que norme universelle en matière de la gestion de la qualité, elle offre un cadre reconnu pour mettre en place un système de management de la qualité (SMQ) qui intègre tous les aspects de l'organisation.

Pour les entreprises, être certifié ISO 9001 est devenu presque indispensable car cette certification est un signal fort envoyé aux clients et aux partenaires démontrant un engagement clair envers la qualité.

Dans l'objet d'attirer l'attention au lien existant entre la norme ISO 9001 et la qualité, la présente étude a pour objet d'étudier « la contribution de la norme ISO 9001 à l'amélioration de la qualité des produits et services de l'entreprise BIG Informatique ».

Les résultats obtenus de l'étude qualitative et quantitative ont été analysés de manière approfondie, nous avons pu confirmer nos hypothèses et répondre à notre problématique posées dans l'introduction de manière claire et précise :

En premier lieu, les données recueillies et analysées de l'entretien ont montré que l'adoption de la norme ISO 9001 a conduit à une optimisation significative des processus internes chez BIG Informatique, cette optimisation a permis de réduire les inefficiences et d'améliorer la qualité des produits et services confirmant ainsi notre première hypothèse.

De plus, les résultats du questionnaire de satisfaction ont montré que l'adoption de la norme ISO 9001 a conduit à une amélioration notable de la qualité perçue par les clients de BIG Informatique. Ils ont exprimé une satisfaction accrue attribuant cette amélioration à la rigueur et aux standards imposés par la norme ISO 9001, cette dynamique a confirmé notre seconde hypothèse.

En dernier lieu, selon les résultats des deux études on confirme que la norme ISO 9001 contribue à améliorer la fiabilité des produits et services de BIG Informatique en proposant un cadre structuré et rigoureux pour la gestion de la qualité cette norme internationale permet à l'entreprise de préserver et d'améliorer constamment la qualité de ses offres, ce qui confirme notre dernière hypothèse.

Ces résultats valident nos hypothèses selon lesquelles la norme ISO 9001 va bien au-delà d'un simple cadre réglementaire, elle joue un rôle fondamental dans l'amélioration de la qualité des produits et services de BIG Informatique en optimisant les processus internes, en améliorant la qualité perçue par les clients, et en augmentant la fiabilité des offres. Cette relation holistique de la qualité permet à BIG Informatique de se différencier sur un marché mondialisé et compétitif renforçant ainsi sa position et sa réputation auprès de ses clients.

Cependant, l'obtention de la certification ne garantit pas une amélioration complète de la qualité, afin de renforcer encore plus l'effet bénéfique de la norme ISO 9001 sur la qualité des produits et services de BIG Informatique, il est possible de mettre en place différentes recommandations :

Tous d'abord, il est recommandé d'investir dans la technologie et l'innovation pour maintenir sa compétitivité. L'entreprise devrait explorer les dernières avancées technologiques afin d'automatiser et d'optimiser ses processus, telles que l'intelligence artificielle et les systèmes de gestion de la qualité numérique peuvent non seulement augmenter l'efficacité opérationnelle mais également faciliter la collecte et l'analyse des données afin de prendre des décisions plus éclairées. De plus, élargir la certification ISO 9001 en cas de conception de nouveaux produits ou services par BIG Informatique, il est essentiel d'étendre la certification ISO 9001 à ces nouvelles offres, cela assurera le respect des mêmes normes de qualité pour les nouveaux domaines que pour les offres existantes.

Enfin, créer des initiatives visant à sensibiliser et former tous les employés sur l'importance de la qualité et les principes de la norme ISO 9001, cela contribuera à instaurer une culture au sein de l'entreprise où chaque employé réalise son rôle dans la préservation et l'amélioration des normes de qualité.

En appliquant ces recommandations, BIG Informatique peut non seulement maintenir les standards de qualité établie par la norme ISO 9001, mais également aller au-delà en développant une culture d'excellence.

Pour conclure, l'exécution de notre étude a été confrontée à plusieurs défis, notamment en ce qui concerne le manque de temps et l'accès aux informations en raison de la sensibilité du thème

abordé comme la gestion de la qualité et les processus internes sont des aspects critiques pour toute entreprise, ce qui a restreint notre capacité à obtenir une image exhaustive de la situation de BIG Informatique.

Les entretiens avec les membres de l'organisation ont parfois été limités par la disponibilité des responsables et des employés, la conciliation des horaires et des obligations professionnelles des participants a rendu la planification des entretiens plus complexe.

De plus, bien que le questionnaire ait été une méthode efficace pour recueillir les perceptions des clients, nous avons été confrontés à des retards dans les réponses, ce qui a entravé l'obtention de données complètes et pertinentes. Cette démarche a exigé une coordination minutieuse afin de garantir la participation des clients dans les délais fixés. Malgré ces défis nous avons fait de notre mieux pour recueillir des informations pertinentes et fiables.

Il reste encore beaucoup à découvrir dans ce large domaine, nous laissons le champ ouvert à d'autres études pour approfondir cette thématique. D'autres études pourraient se concentrer sur des aspects spécifiques tels qu'une analyse comparative entre différentes entreprises dans divers secteurs pourrait offrir des perspectives supplémentaires sur les avantages de la certification ISO 9001, ou des entretiens approfondis avec les parties prenantes internes et externes de BIG Informatique pourraient être menés afin de comprendre plus en détail les mécanismes par lesquels la norme ISO 9001 influence la qualité des produits et services cela pourrait inclure une analyse des perceptions, des attitudes et des comportements des employés et des clients par rapport à la certification ISO 9001, ce qui pourrait être avantageux pour BIG Informatique et d'autres entreprises qui souhaitent améliorer leurs performances et leur compétitivité.

Bibliographie

Ouvrage :

- David L. Goetsch Stanley Davis, (2014): « *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* », Pearson Education Limited, page 2
- DARBEL (M), IZARD (L) et SCARAMUZA (M), (2006), « *notion de base sur le management* », collection : enseignement supérieure, édition FOUCHER, Paris, Page157
- Frédéric Canard, (2009) : « *Management de la qualité* », Collection(s) : Master pro, Gualino éditeur, Lextenso éditions – Paris – pages 17
- Gandy, J-M, et Paris F. (2019) : « *Établir mes documents ISO 9001 version 2015 - Le couteau suisse de la qualité* », Edition AFNOR, La Plaine Saint-Denis-France, pages 10
- GERD (F), KAMISKE et PETER BRAUER (J), (1994) : « *Management de la qualité d'A à Z* », édition Masson, Paris, Pages 17
- Henri Mitonneau, (2000) : « *réussir le passage à la version 2000 de la norme ISO 9001* », Collection DEMOS QUALITE, les éditions DEMOS, pages 167.
- Isabelle Gapillout, (2015) : « *La qualité avec l'ISO 9001 : 2015 et plus encore* », pages11
- Pierre LONGIN, Henri DENET, (2008) : « *Construisez votre qualité : Toutes les clés pour une démarche qualité gagnante* », édition Dunod, Paris, page 16

Revus :

- J. LÉRAT-PYTLAK, 2002 « *Le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale* » Gestion et management, Université des Sciences Sociales - Toulouse I, page 18
- William Varoquaux : « *une brève histoire du TQM, Revue f. de gestion industrielle* » V. 16, N°4, p.59
- Meziani Mustapha, Hamitouche Fairouze, Adjtoutah Tiziri, Souilah Abderrezak, Ikhedji Yasmine, (2022) : étude de cas « *Analyse structurelle des déterminants de la démarche qualité selon la norme ISO 9001:2015* », Revue Le Manager Vol. 09, N°03, P:80-103

Articles scientifiques :

- Nouara Boulfoul, Fatima Brabez, Nawal Chemma, 2018 : « *Article La Contribution du Système Management Qualité à l'Amélioration des Performances des Entreprises Agroalimentaires Algériennes* », page 3

Travaux universitaires :

Thèses :

- AZZABI(L), (2010) : « *contribution à l'amélioration d'un système de production : intégration de la méthode six sigma et approche multicritère d'aide à la décision dans SIDELEC INTERNATIONAL* », thèse de doctorat en cotutelle, université d'ANGERS, pages 10

Mémoire :

- EL MOUTAWAKIL Soumaya, (Année Universitaire : 2016-2017) : Mémoire fin d'étude : « *Contribution à la mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 au sein de l'unité DALIA CORP* », pages 17
- HAMICHE Hocine. HAMMAMI Farid, (2014), Mémoire sur : « *La démarche de mise en place d'un Système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2008 Etude de Cas : ENIEM* », page 5
- LOUKILI Genolhac Rhizlane, (2016) : Mémoire de Projet de Fin d'Etudes de Master au sein de la société SARA ELECTRONIQUE), Contribution à la mise en place du système de Management de la qualité ISO9001:2015, Ecole Spécialisé en Qualité et Métrologie, Casablanca.
- D. Badji, A. Dubourg, G. Farges, (2020) : Mémoire Bilan des démarches qualité ISO 9001 des services biomédicaux en établissement de santé, IRBM News, Vol. 41, n°5, pages 4

Textes règlementaires :

- La norme internationale ISO 9000 (Systèmes de management de la qualité – Extraite de l'édition 200 - Principes essentiels et vocabulaire), pages 7.

- Norme internationale ISO 9001/2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, Paris France
- NF EN ISO 9001, 2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, pages 1
- Collectif AFNOR, Manuel ISO 9000 pour les PME-PMI, 2003, AFNOR, France, p13.

Site internet :

- Réalisé à partir des données d'ISO Survey (2015) :
<http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/certification/iso-survey.htm> consulter le
[28/03/2024](#) à 9H22

Annexe

Guide d'entretien

Informations sur l'entreprise :

Nom de l'entreprise : BIG Informatique

Lieu : ANNABA

Informations sur les personnes interrogées :

Nom Prénom :

Fonction au sein de l'entreprise :

Ancienneté dans l'entreprise :

Questions :

1. **Comment percevez-vous l'influence de la norme ISO 9001 sur la satisfaction des clients chez BIG Informatique ?**
2. **Pouvez-vous citer des exemples où la norme ISO 9001 a directement contribué à répondre aux attentes des clients ?**
3. **Quels sont les processus opérationnels spécifiques qui ont été améliorés grâce à la norme ISO 9001 et qui ont eu un effet positif sur la satisfaction des clients ?**

4. **Avez-vous remarqué des retours positifs de la part des clients concernant la qualité des produits/services depuis la mise en place de la norme ?**

5. **Quelles sont les mesures spécifiques prises par BIG Informatique pour s'assurer que les produits/services répondent aux attentes des clients conformément à la norme ISO 9001 ?**

6. **Quels sont les défis ou les obstacles que vous avez rencontrés dans l'application de la norme ISO 9001 pour maintenir la qualité des produits/services ?**

7. **Quelle est la méthode utilisée par BIG Informatique pour évaluer régulièrement la satisfaction des clients et adapter ses processus en conséquence?**

Merci pour votre attention

Questionnaire sur la Satisfaction Client chez BIG Informatique

Cher Participant

Ce questionnaire vise à recueillir vos précieuses opinions sur **la qualité** des produits et services de **BIG Informatique**, ainsi que sur la contribution perçue de **la norme ISO 9001** sur cette qualité. Nous vous encourageons à répondre à chaque question en toute honnêteté et selon vos connaissances, Vos réponses resteront strictement anonymes et confidentielles, et seront utilisées uniquement à des fins d'évaluation interne et d'amélioration de nos services.

Nous vous remercions sincèrement de prendre le temps de participer à cette enquête. Votre opinion est extrêmement précieuse pour nous.

Merci pour votre collaboration et votre engagement envers la qualité chez BIG Informatique !

* Indique une question obligatoire

1. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des produits et services fournis par BIG Informatique ?

*

- Très Insatisfait
- Insatisfait
- Neutre
- Satisfait
- Très satisfait

2. Comment évaluez-vous la fiabilité des produits et services de BIG Informatique ?

*

- Très peu fiables
- peu fiables
- Neutre
- Fiables
- Très fiables

3. Comment évaluez-vous la réactivité du service clientèle de BIG Informatique face à vos besoins ?

*

- Très peu réactif
- Peu réactif
- Neutre
- Réactif
- Très réactif

4. Comment évalueriez-vous la qualité des produits livrés par BIG Informatique par rapport à vos attentes ?

*

- Très bonne
- Assez bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

5. Comment évalueriez-vous le délai des réponses et de livraison des produits de BIG Informatique ?

*

- Très rapide
- Rapide
- Moyenne
- Lent
- Très lent

6. Avez-vous déjà eu à formuler des réclamations concernant les produits ou services de BIG Informatique ?

*

- Oui
- Non
- Pas sûr(e)

7. Si vous avez formulé des réclamations, comment avez-vous trouvé le traitement de celles-ci par BIG Informatique ?

*

- Très insatisfaisant
- Insatisfaisant
- Neutre
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

8. Dans quelle mesure recommanderiez-vous les produits et services de BIG Informatique à d'autres personnes ou organisations ?

*

- Très probable
- Assez probable
- Neutre
- Peu probable
- Improbable

9. Êtes-vous au courant que BIG Informatique est certifié selon la norme ISO 9001 ?

- *
- Oui
- Non
- Pas sûr(e)

10. Selon vous, à quel point la certification ISO 9001 de BIG Informatique assure-t-elle la qualité de ses produits et services?

*

- Pas du tout
- Faiblement
- Neutre
- Fortement
- Extrêmement

11. Avez-vous remarqué une amélioration de la qualité des produits et services depuis que BIG Informatique est certifié selon la norme ISO 9001 ?

*

- Pas du tout
- Faiblement
- Neutre
- Fortement
- Extrêmement

12. Pensez-vous que la certification ISO 9001 de BIG Informatique renforce votre confiance dans leurs produits et services ?

*

- Pas du tout
- Faiblement
- Neutre
- Fortement
- Extrêmement

13. Quelle importance accordez-vous à la certification ISO 9001 lors du choix de fournisseurs de produits et services ?

*

- Pas importante du tout
- Peu importante

- Neutre
- Importante
- Très importante

14. Pensez-vous que la norme ISO 9001 a un impact positif sur la qualité des produits et services de BIG Informatique ?

*

- Pas du tout
- Faiblement
- Neutre
- Fortement
- Extrêmement

Annexe 03 : Certification de l'entreprise BIG Informatique

Certificat d'enregistrement

Le Système de Management de la Qualité de la société :

BIG INFORMATIQUE

**Les Santons III n°4
23000 Annaba Algérie**

a été audité et approuvé conforme à la norme :

ISO 9001 version 2008

Portée de la certification :

Conception, réalisation, mise en place de systèmes informatiques de gestion des entreprises, études et réalisation de réseaux informatiques, vente de matériel informatique.

Numéro d'enregistrement : 2010042527

Date d'émission du certificat : 17 mai 2010 Date

d'expiration : 16 mai 2013

**Pour le Comité de Certification
Signataire autorisé**

Moody International Certification

**89, rue Damrémont
75018 Paris - France
www.moody-certification.fr**