

Etat des lieux de la transition des entreprises certifiées selon la norme ISO 9001 version 2008 à la norme ISO 9001 version 2015: cas de 10 entreprises certifiées.

State of play of the transition of companies certified according to ISO 9001 version 2008 to ISO 9001 version 2015: case of 10 certified companies.

MEZIANI Mustapha^{1*}, DJEDDOU Alem², IMZI Fatima³

¹Université A/Mira Bejaia, Professeur, Laboratoire R.M.T.Q. Algérie, mustapha.meziani@univ-bejaia.dz

² Université de A/Mira de Bejaia, Algérie, ahlam.djeddou@gmail.com

³ Université de A/Mira de Bejaia, Algérie, imzi_fatima@hotmail.com

Reçu le :16/07/2022

Accepté le:17/10/2022

Résumé:

Cette étude consiste à établir un état des lieux des entreprises quant à leur démarche de transition de la norme ISO 9001 version 2008 à la version 2015. 70 % des entreprises enquêtées ont entamé leur démarche de transition vers la version 2015. En vue d'évaluer l'état d'avancement de ces entreprises dans l'application des nouvelles exigences de la norme, nos résultats révèlent que la majorité des entreprises, soit un taux de 58%, sont avancées dans l'intégration des nouvelles exigences de la norme. Les chapitres d'exigences de la norme ISO 9001 les moins maîtrisés sont le « contexte de l'organisme » et la « planification ».

Mots clés: système de management de la qualité, Norme ISO 9001.

Jel Classification Codes: M1

Abstract:

This study consists of establishing an inventory of companies regarding their transition process from the ISO 9001 version 2008 to the 2015 version. 70% of the companies surveyed have started their transition process to the 2015 version. the state of progress of these companies in the application of the new requirements of the standard, our results show that the majority of companies, a rate of 58%, are advanced in the integration of the new requirements of the standard. The least understood ISO 9001 requirements chapters are "organizational context" and "planning".

Key Words : quality management system, ISO 9001 standard

JEL Classification: M1

* Auteur correspondant: MEZIANI Mustapha, Email: mustapha.meziani@univ-bejaia.dz

1. Introduction:

La norme ISO 9001 a, depuis sa publication en 1987, traversé une longue période, subissant au fur et à mesure des évolutions et des révisions. Nous y sommes aujourd'hui à sa nouvelle et dernière version 2015 (ISO, SMQ: Exigences, 2015). Les entreprises ayant recouru à la certification de leur Système de Management de la Qualité (SMQ) conformément à la norme ISO 9001 version 2008, sont impérativement tenues de mettre à jours leur SMQ en effectuant une démarche de transition vers la version 2015 de la norme, avant la date d'échéance (septembre 2018), si elles souhaitent maintenir leur certificat de conformité à ce référentiel.

Autour de ce mouvement évolutif de la norme, les entreprises Algériennes certifiées selon la norme ISO 9001: 2008 (ISO, 2008) ne peuvent rester en marge. Une démarche de transition vers la version 2015 de la norme s'impose. Il nous est donc semblé utile d'engager un travail de recherche autour de cette thématique instantanément au délai de transition fixé par l'ISO (septembre 2015- septembre 2018), dont l'objectif était d'établir un état des lieux des entreprises certifiées ISO 9001 : 2008 de la wilaya de Bejaia, quant à leur démarche de transition vers la nouvelle version 2015 de la norme.

Du fait de son actualité, ce thème suscite en nous un grand intérêt, car d'une part, l'application d'une démarche de transition à la nouvelle version 2015 de la norme ISO 9001 s'avère l'unique condition pour les entreprises algériennes de maintenir leurs certificats de conformité au référentiel ISO 9001. D'autre part, la rareté des écrits sur le sujet nous encourage à traiter cette thématique. Bien qu'il existe peu de recueils d'information traitant particulièrement ce sujet, la recherche webographique que nous avons effectué, nous a permis de découvrir des travaux de recherche récents, portant sur notre thématique. Comme les travaux de Maxime Leclerc (Leclerc, 2014) et Z.BARRY (Z.BARRY, 2016).

Nous pouvons dire alors que c'est bien l'avènement de la nouvelle version du référentiel ISO 9001 qui a soulevé les problématiques traitant la transition du SMQ, pour les entreprises déjà certifiées ISO 9001:2008, y compris la nôtre, à travers laquelle nous tenterons d'établir un état des lieux des entreprises certifiées de la wilaya Bejaia ISO 9001 : 2008, quant à la conduite de leur projet de transition vers la nouvelle version 2015 de la norme ISO 9001.

Sur la base de cet objectif principal et afin de délimiter notre champ de recherche, nous avons émis deux hypothèses suivantes :

H1: La démarche de transition des entreprises certifiées selon la norme ISO 9001: 2008 vers l'édition 2015 de la norme est sujette à des contraintes freinant l'accomplissement précoce de cette démarche.

H2 : Les entreprises certifiées selon la norme ISO 9001 version 2008 sont avancées dans l'application des nouvelles exigences de la version récente de la norme ISO 9001 :2015.

Pour bien mener notre étude et répondre à la problématique posée, nous avons structuré notre article en deux principaux éléments. Le premier présente les généralités sur la transition des entreprises certifiées de la version ISO 2008 à la version 2015. Le deuxième est consacré à une étude empirique auprès de 10 entreprises certifiées conformément à la norme ISO 9001 dans la wilaya de Bejaia.

2. Cadre théorique relatif aux généralités sur la transition des entreprises certifiées de la version ISO 2008 à la version 2015

Intégrer la qualité dans le management des entreprises n'est plus une question de choix, mais une nécessité et un défi à relever. Il s'agit, ici, de mettre en œuvre un système de management de la qualité. Sa mise en pratique part d'une transformation radicale des systèmes de gestion, ainsi que les processus de production : L'implantation d'un système de management de la qualité remplace toutes les pratiques anciennes et méthodes du management classique.

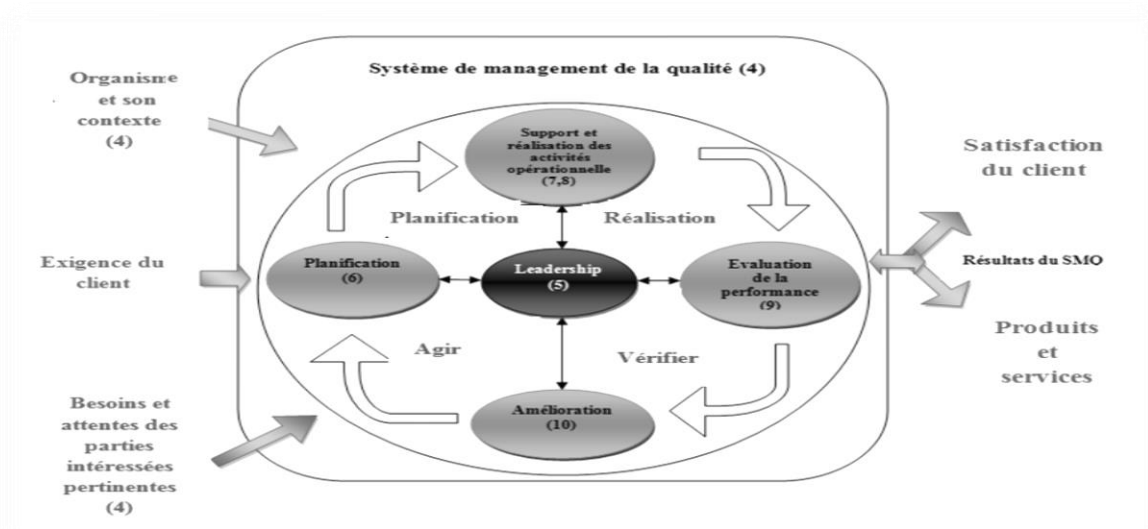
L'ISO 9001 est la norme la plus utilisée dans le monde. En 2019, le nombre de certificats passe à 883 521 dans le monde, soit une légère hausse de 0,5 % par rapport à 2018 qui est de 878 664 (ISO, ISO.org, 2019).

La norme ISO 9001 établit les exigences à suivre par les entreprises, pour démontrer qu'elles sont en mesure de fournir à leurs clients des produits de bonne qualité.

Les normes ISO sont soumises à une révision régulière, en vue de répondre à l'évolution du marché et aux besoins des organismes. Ainsi, le référentiel ISO 9001, Paru en 1987, a suivi une succession de révisions : 1994, 2000, 2008 et la toute dernière version est celle de 2015. Celle-ci a apporté des changements en intégrant de nouveaux concepts tels que les risques et les opportunités, tout en maintenant la place prédominante du client qui a toujours constitué l'objet des versions précédentes.

Le modèle de système de management de la qualité selon la norme ISO 9000 recommande l'adoption d'une approche systémique et processuelle pour gérer un organisme. L'identification et le management de nombreux processus corrélés et interactifs (on l'appelle aussi approche processus) permet à l'organisme de fonctionner efficacement. La figure ci-dessus, décrite dans la famille des normes ISO 9000 :2015, illustre les relations entre les processus, eux-mêmes gérés comme un système de management. Ce modèle de SMQ donne une importance particulière aux parties intéressées et au contexte de l'organisme qui alimentent l'entreprise en éléments d'entrées. La satisfaction des parties intéressées exige une évaluation des informations concernant le degré de réponse par l'organisme à leurs attentes et leurs besoins.

Figure 1: Présentation de la structure de la norme ISO 9001 :2015 dans le cycle PDCA



Source : norme ISO 9001 :2015

La norme ISO 9000 définit un SMQ comme un «système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité» (ISO, SMQ: principes essentiels et vocabulaire, 2015). Ainsi, les éléments essentiels ou les exigences principales que doit intégrer, suivant la roue de Deming PDCA (Plan, Do, Chek et Act), un SMQ sont entre autres: le contexte de l'organisme ; besoins des parties prenantes ; leadership ; planification ; support et réalisation des activités opérationnelles; évaluation de la performance et amélioration.

Pour être en phase avec la nouvelle édition 2015, les entreprises disposant d'un certificat selon la norme ISO 9001: 2008 se doivent de mettre à jour leur système de management de la qualité, en appliquant les exigences de la version 2015. Pour ce faire, ces dernières disposent d'un délai de transition de 3 ans, depuis la publication de cette version, d'où la détermination d'un plan de transition et les moyens nécessaires à mettre en œuvre s'avèrent indispensables pour les entreprises. C'est dans ce contexte que s'inscrit notre étude qui s'intitule: « Transition des entreprises certifiées du management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2008 à la norme ISO 9001 version 2015: cas des entreprises certifiées ISO 9001 de la wilaya de Bejaia ».

3. Processus de transition d'un SMQ conforme à la norme ISO 9001:2008 à la nouvelle version 2015 de la norme.

La procédure de transition s'appuie sur une évaluation axée sur les modifications à apporter au système de management afin de se conformer aux exigences introduites par les nouvelles versions des normes. La démarche à suivre par une entreprise, en vue d'une transition de son SMQ certifié conformément à ISO 9001:2008 vers la version 2015 de la norme est la suivante (MEZIANI.M, 2017) :

3.1. Appréhender le contenu de la norme ISO 9001 : 2015 :

La norme ISO 9001 annonce un « nouveau » qu'il va falloir intégrer dans le fonctionnement des organisations et plus particulièrement dans le système de management de la qualité. Pour ce faire, il est nécessaire aux entreprises qui souhaitent effectuer leur transition vers la version 2015 de la norme, d'investir dans des actions permettant l'acquisition d'une connaissance parfaite de la norme ISO 9001: 2015 . Les entreprises sont amenées à :

- Programmer des formations pour les intervenants dans cette pratique, afin de maîtriser le contenu de la norme, article par article, mais aussi pour prendre connaissance des nouveautés apportées par rapport à l'édition précédente, pour une meilleure mise en œuvre pratique;
- Mettre à sa disposition la documentation pouvant les aider à se familiariser avec l'ISO 9001 : 2015 (Achat de la norme ISO 9001:2015, les livres blancs proposés par l'ISO, les guides de transition ...etc.);
- Examiner la norme ISO 9001:2015 et définir les différentes modifications et changements apportés par rapport à la version précédente.

3.2. Diagnostiquer son système de management actuel:

Il est recommandé à l'entreprise d'effectuer un autodiagnostic, afin d'établir un état des lieux de son SMQ existant et de détecter les dispositions manquantes quant aux nouvelles exigences de la norme. Ce diagnostic permet de mesurer les écarts entre les pratiques réelles concernant le système de management de la qualité et les exigences et recommandation du référentiel ISO 9001: 2015. L'entreprise doit revoir son système documentaire et décider sur ce qu'il y a lieu d'intégrer, de mettre à jour, de supprimer ou de conserver.

3.3. Établir un plan d'action :

Une fois le diagnostic réalisé, des pistes d'améliorations peuvent être révélées. Il convient alors de définir un plan d'actions dans lequel sont identifiées les actions à mettre en œuvre, les moyens et les ressources nécessaires ainsi que la désignation d'un responsable à chaque action et enfin les échéances assignés à chaque action.

3.4. Audit interne :

Avant l'audit de suivi pour le renouvellement de la certification conformément à la nouvelle version de la norme ISO 9001, l'entreprise doit effectuer un audit interne, en faisant appel à des équipes de vérification internes ou externes , Pour vérifier la conformité et le bon fonctionnement du système de management mis en place et de déceler les derniers ajustements éventuellement nécessaires pour être en conformité avec les exigences de la version 2015 de la norme ISO 9001 .

3.5. Audit de transition:

Équivalant à un audit de renouvellement. L'audit de transition sera un audit de l'ensemble du SMQ. Une fois la conformité à toutes les clauses de la nouvelle norme a été positivement évaluée, l'organisme certificateur peut prendre la décision de certification selon la norme ISO 9001 : 2015.

Bien qu'il existe peu de recueils d'information traitant particulièrement ce sujet, la recherche webographique que nous avons effectué, nous a permis de découvrir des travaux de recherche récents, portant sur notre thématique.

Maxime Leclerc (Leclerc, 2014), dans le cadre d'élaboration d'une thèse professionnelle, a soulevé une problématique dans laquelle il cherche à vérifier si la transition de la version 2008 de la norme ISO 9001 à la version 2015 constitue-t-elle une évolution ou une révolution. Son étude a débouché sur le constat que la norme ISO 9001:2015 constitue une évolution vis-à-vis des avantages que procurent les changements qu'elle apporte, mais également une révolution dans la mesure où l'intégration de la nouvelle approche par les risques est aussi importante que l'approche processus, l'apport principal de la version 2000.

Z.BARRY (Z.BARRY, 2016), s'est intéressée, dans le cadre de sa thèse, à déterminer les conditions de réussite d'une démarche de transition vers la norme ISO 9001:2015 et s'est alors engagée à accompagner une entreprise dans sa démarche de migration vers la nouvelle version de la norme ISO 9001: 2015. Sa conclusion est qu'il n'existe pas de démarche de transition type, tout va dépendre de l'environnement et de l'intérêt que les collaborateurs y accordent.

4. Méthodologie de la recherche

Notre enquête auprès des différentes entreprises de la wilaya de Bejaia (MEZIANI.M, 2017), disposant d'un certificat de conformité de leur système de management de la qualité au référentiel ISO 9001:2008, tous secteurs confondus, a été réalisée à l'aide d'un questionnaire. L'objectif du questionnaire est de faire un état des lieux de ces entreprises quant à leur démarche de transition vers la nouvelle édition 2015 de la norme ISO 9001.

Ce choix est principalement lié à l'aptitude des questionnés (directeur et/ou responsable qualité), à répondre à un questionnaire et, de par la fonction qu'ils occupent, sont les mieux placés à fournir des informations fiables nous permettant de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses de départ. Il s'agit bien là d'une démarche déductive.

Parmi les différents modes d'administration de questionnaire qui existe (par enquêteur, par voie postale, par téléphone, par internet ou par auto-administration), nous avons retenu, pour notre cas, les deux modes d'administrations suivants:

L'administration par enquêteur : c'est-à-dire que les réponses sont directement notées par l'enquêteur, qui se trouve en face de l'enquêté.

L'auto administration par l'enquêté: c'est-à-dire que l'enquêté s'en charge lui-même à répondre au questionnaire, sans qu'il y ait besoin de la présence de l'enquêteur.

Il faut savoir que nous nous sommes déplacées au niveau des sièges des entreprises, pour rencontrer personnellement les directeurs ou responsables du management de la qualité, pour leur administrer le questionnaire.

4.1. Constitution de l'échantillon:

Dans le but de recueillir des informations nécessaires à notre recherche, nous avons ciblé un échantillon de 10 entreprises. Ces entreprises sont de statut public ou privé et opérant dans des secteurs différents (service, industrie). Les critères que nous avons pris en considération dans le choix de notre échantillon sont les suivants :

- La disposition d'un certificat de conformité des entreprises enquêtées à la norme ISO 9001 :2008;

- L'acceptation des directeurs ou responsables qualité à répondre à nos questionnaires, était le critère que nous avons le plus souvent pris en compte, vu qu'il est difficile,

voire presque impossible pour nous de rencontrer les responsables ou directeurs qualité, lesquels refusent souvent de nous accorder du temps.

Il faut savoir que, lors de notre enquête, nous avons rencontré d'énormes difficultés, entre autres, la difficulté majeure à convaincre les responsables qualité des entreprises à répondre à nos questionnaires. En effet, nous pouvons relever une grande résistance ou réticence de certains responsables, lesquels refusent systématiquement de coopérer avec nous, sans avancer de motifs valables. Les entreprises enquêtées sont présentées dans le tableau suivant:

Tableau N° 1 : Description de l'échantillon

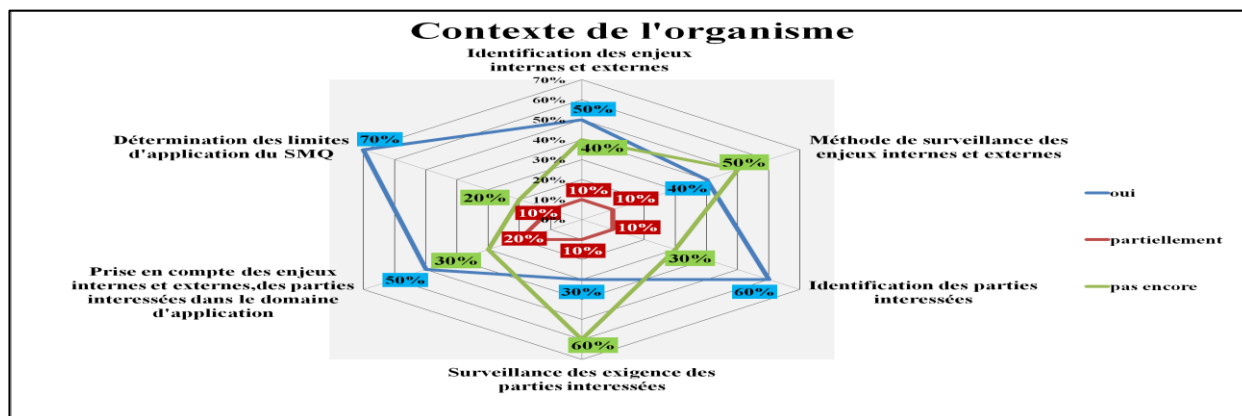
Raison sociale	Domaine d'activité	Localisation	Année de certification
ALCOST	Textile	Bejaia ville	2014
ALCOVEL	Textile	Akbou	2002
FAGECO	Conception, fabrication et vente matériels de levage (grue)	Bejaia ville	2011
COGB LABELLE	Fabrication et commercialisation des corps gras	Bejaia ville	2015
GENERAL EMBALLAGE	Fabrication et commercialisation du carton nodule	Akbou	2011
EPB	Service portuaire	Bejaia ville	2000
ALLPLAST	Transformation plastique	Akbou	2007
2A	Compagnie d'assurance	Bejaia ville	2004
AXXAM	Bureau d'étude d'architecture et d'urbanisme	Bejaia ville	2017
NAFTAL	Commercialisation des hydrocarbures	Bejaia ville	2014

Source: Etabli par nos soins

5. Traitement des questions relatives à l'applicabilité des nouvelles exigences

Dans ce qui suit, nous allons présenter les principaux résultats obtenus de l'application de chaque exigence principale de la norme ISO 9001 : 2015 (MEZIANI.M, 2017).

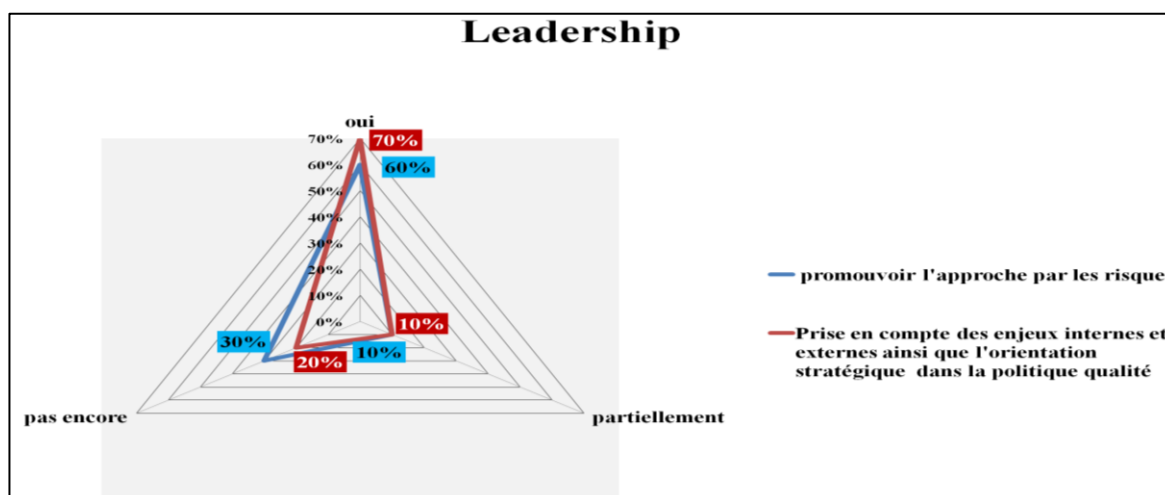
Figure N° 2 : Applicabilité des exigences du chapitre « Contexte de l'organisme ».



Source: Établi par nos soins.

- A travers les pourcentages qu'affiche l'axe " Identification des enjeux internes et externe par l'organisme", 50% des entreprises enquêtées appliquent cette exigence, 10% l'appliquent partiellement et les 40% restantes affirment qu'elles n'ont pas encore identifiées leurs enjeux internes et externes.
- La figure annonce que l'exigence relative à la prévention d'une méthode de surveillance régulière des enjeux internes et externes est appliquée par la moitié des entreprises enquêtées, soit un pourcentage de 50% et que 10% l'applique partiellement, tandis que les 40% restantes ne l'applique pas.
- 60% des entreprises sondées parviennent à appliquer l'exigence relative à l'identification des parties intéressées ainsi que leurs exigences, 10% des entreprises ne l'appliquent que partiellement et 40% déclarent la non application de l'exigence.
- 30% seulement des entreprises enquêtées mettent en application l'exigence relative à la surveillance des exigences des parties intéressées, 10% l'intègre partiellement, alors que la majorité, avec un pourcentage de 70%, avance la non application de l'exigence.
- 50% des entreprises enquêtées prennent en compte les enjeux internes et externes, ainsi que les exigences des parties intéressées dans le domaine d'application, 20% n'appliquent cette exigence que partiellement, tandis que les 30% restantes expriment la non application de l'exigence.
- 70% des entreprises sondées mettent en exécution l'exigence relative à la détermination des limites d'application du SMQ, 10% l'applique partiellement, quant aux 20% restantes déclarent que cette exigence n'est pas encore appliquée.

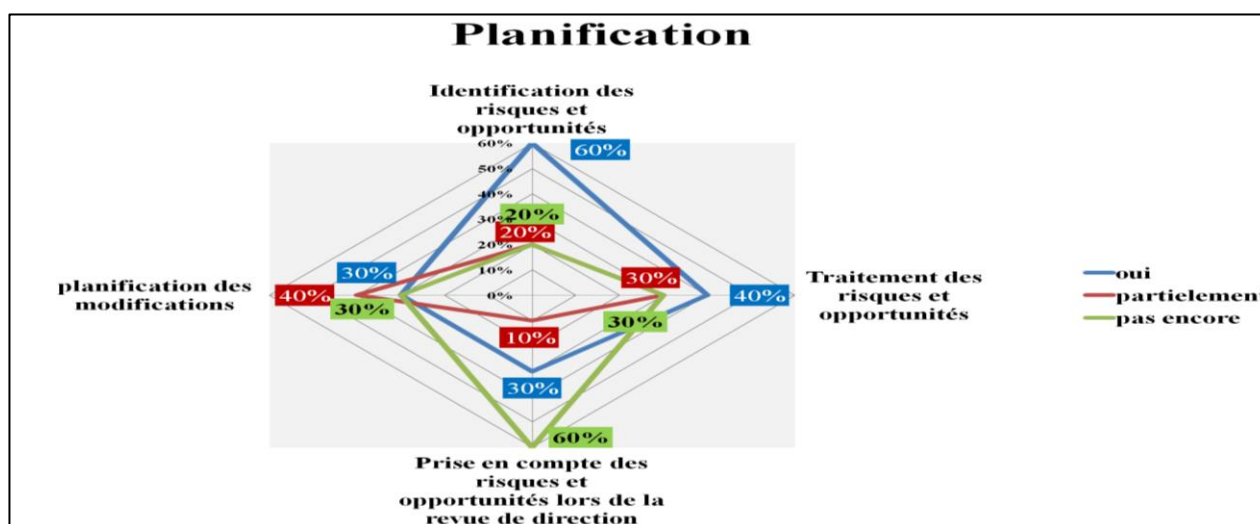
Figure N°3 : Applicabilités des nouvelles exigences du chapitre « Leadership »



Source: Établi par nos soins

- D'après la figure, 60% des entreprises adoptent l'approche par les risques, 10% l'adopte partiellement et les 40% restantes admettent qu'elles n'ont pas promu l'approche par les risques dans leurs systèmes de management de la qualité.
- La majorité des entreprises, soit un pourcentage de 70% ont pris en compte les enjeux internes et externes ainsi que les exigences des parties intéressées dans leur politique qualité, 10% des entreprises ne les ont pris en compte que partiellement, tandis que, seulement 20% des entreprises ont répondu n'avoir pas encore appliqué cette exigence.

Figure N°4 : Applicabilité des nouvelles exigences du chapitre «Planification»



Source : Établi par nos soins

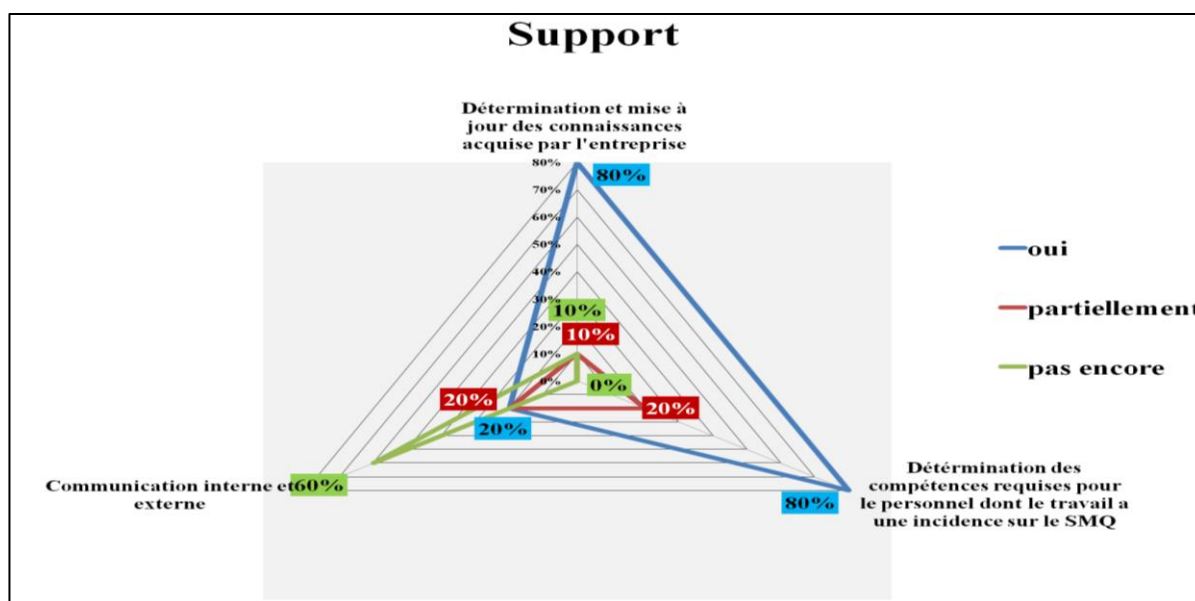
- On remarque à travers les réponses des enquêtés que l'exigence relative à l'identification des risques et opportunités est appliquée par la majorité des entreprises soit 60 %, et que seulement 20 % d'entreprises n'ont pas encore identifié les risques et opportunités. Tandis que les 20 % restants des entreprises affirment l'intégration partielle de cette exigence.
- Concernant le traitement des risques et opportunités, il s'avère que 40 % des enquêtés affirment l'identification d'actions traitant ces dernières. Certains enquêtés,

soit 30 % soulignent la non application de cette exigence, quant au 30% restants annoncent l'identification partielle des risques et opportunités.

- 60% des entreprises sondées annoncent qu'elles ne prennent pas en compte les risques et opportunités lors de la revue de la direction, la minorité soit 10 % avancent la prise en compte partielle de ces derniers. Donc, seulement 30% des entreprises prennent en compte des risques et opportunités dans la revue de direction.

- Pour ce qui est de la planification des modifications du SMQ, 30% des enquêtés affirment l'application de cette exigence, 40% soulignent qu'ils planifient partiellement les modifications qui affectent le SMQ, tandis que les 30% restant avancent qu'ils n'ont pas encore commencé la planification de ces modification.

Figure N°5 : Applicabilité des nouvelles exigences du chapitre « Support».



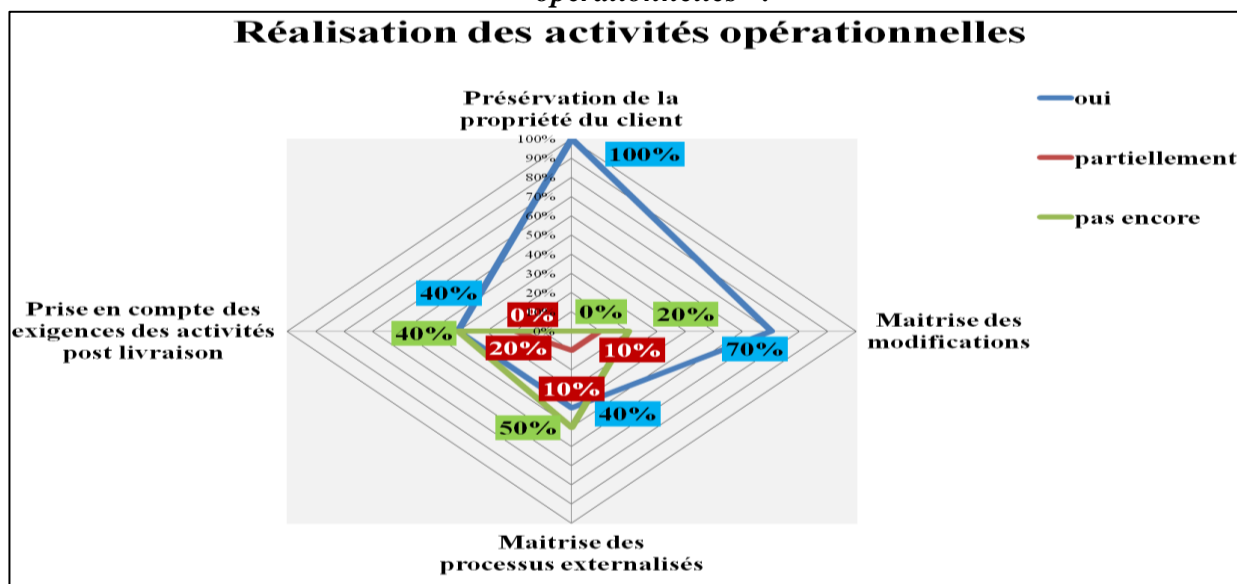
Source : Etablie par nos soins

A partir de la figure, on constate que 80 % des entreprises appliquent l'exigence évoquant la détermination et la mise à jour des connaissances acquises par l'entreprise, afin de garantir la conformité des produits et services. 10% n'ont pas encore appliqué cette exigence. Alors que les 10% autres l'appliquent partiellement.

- 80 % des entreprises ont répondu par « oui » à l'exigence relative à la détermination des compétences requises pour le personnel dont le travail a une incidence sur le SMQ. Le reste des entreprises, soit 20% annoncent qu'elles appliquent partiellement cette exigence.

- 60% des enquêtées soulignent qu'elles n'ont pas encore déterminé les besoins de communication internes et externes pertinents pour le système de management de la qualité, mais seulement 20 % les ont déterminé, les 20% restant ont répondu par « partiellement » sur l'application de cette exigence.

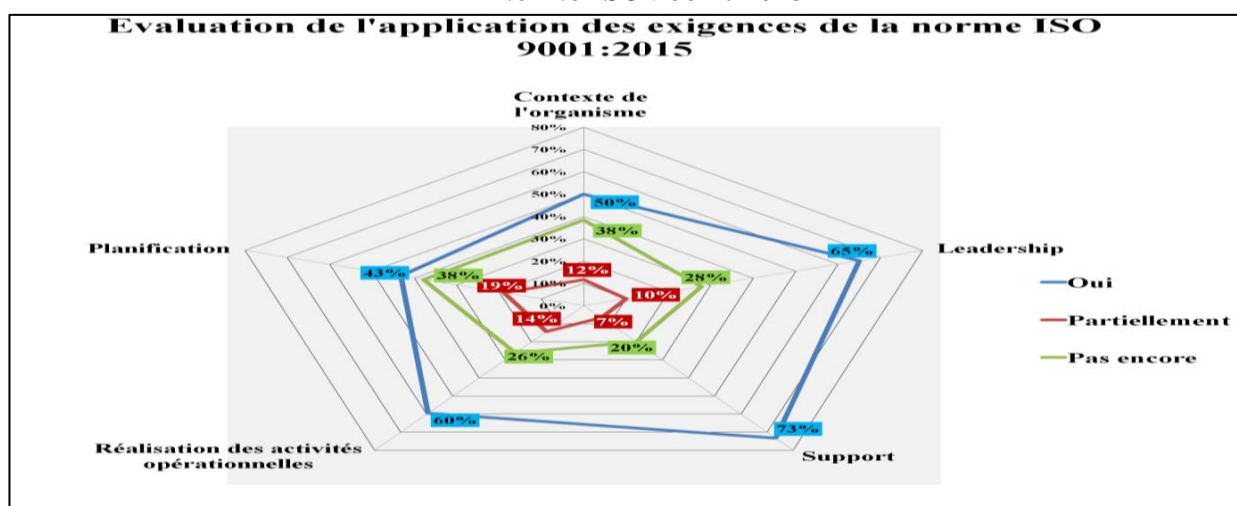
Figure N° 6 : Applicabilités des nouvelles exigences du chapitre « Réalisation des activités opérationnelles ».



Source : Etabli par nos soins.

- On constate que la totalité des enquêtés affirment avoir répondu à l'exigence relative à la préservation de la propriété du client lorsqu'elle se trouve sous le contrôle de l'organisme.
- Concernant l'exigence "maitrise des modifications prévues et l'analyse des conséquences des modifications imprévues, pour limiter tout effet négatif ", est appliquée par la majorité, soit 70% des répondant l'affirme. 10% l'applique partiellement et les 20% restants n'ont toujours pas entamé l'application de cette exigence.
- Quant à la maitrise des processus externalisés, les répondants avancent les réponses suivantes: 40% appliquent cette exigences, 50% pas encore et 10% l'appliquent partiellement.
- La prise en compte des exigences des clients relatives aux activités post livraison est appliquée par 40% des enquêtés, 40% affirment que cette exigence n'est pas encore appliquée, tandis que les 20% restants l'applique partiellement.

Figure N°7 : Synthèse de l'évaluation de l'application de l'ensemble des nouvelles exigences de la norme ISO 9001 : 2015



Source : Etabli par nos soins.

Les analyses précédentes portant sur l'applicabilité des nouvelles exigences introduites dans les 4 chapitres précités de la norme ISO 9001 :2015, nous ont conduites à établir la figure ci-dessus qui reflète le degré de maîtrise de chaque chapitre de la norme.

On constate, d'après la figure, que les chapitres: Leadership, support et réalisation des activités opérationnelles sont les plus maîtrisés. En effet 65% des entreprises enquêtées répondent aux exigences du chapitre "Leadership", 73% des entreprises sont parvenues à appliquer les exigences contenues dans le chapitre "Support", 60% des entreprises mettent en exécution les exigences relatives au chapitre "Réalisation des activités opérationnelles".

Cela s'explique par le fait que les exigences de ces chapitres s'inscrivent dans la continuité des exigences de la version 2008 et ne présentent pas de modifications profondes, mais un renforcement et certaines améliorations.

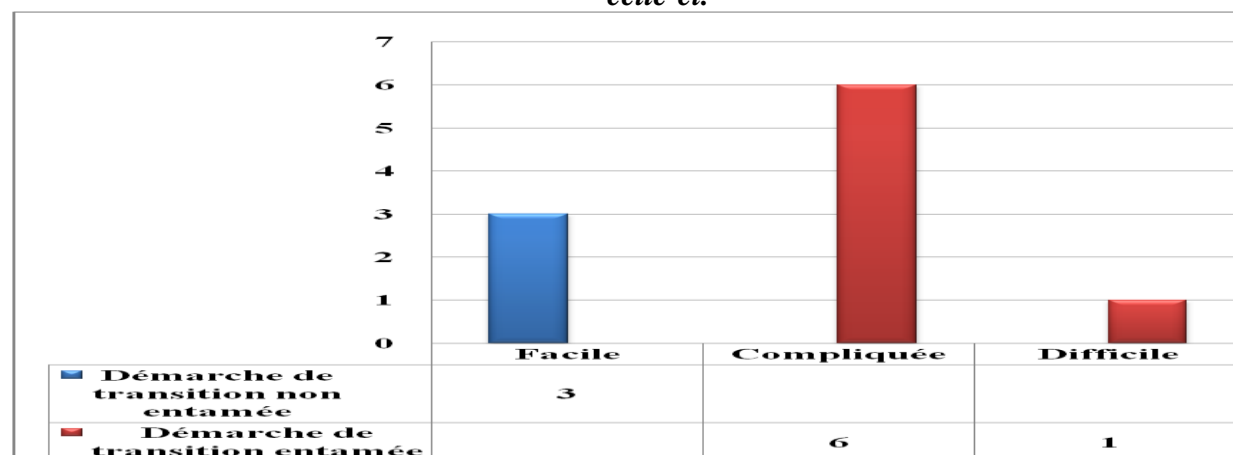
Les chapitres les moins maîtrisés portent sur les chapitres "contexte de l'organisme" et "planification". Ce résultat n'est pas surprenant et s'explique de la façon suivante:

- Le contexte de l'organisme : constitue un nouveau chapitre, introduisant de nouvelles exigences. La difficulté réside alors, pour les entreprises, dans l'intégration de la notion d'enjeux, qui nécessite une meilleure compréhension de l'environnement et du contexte de l'organisme, et la notion de parties intéressées : dans la version 2008, certains organismes ont intégré de manière implicite certaines parties prenantes (le client, le fournisseur, le personnel...), mais la version 2015 introduit la considération de nouvelles parties intéressées et de leurs attentes ainsi que les méthodes de surveillance de ces attentes.
- Planification : Ce chapitre demande une réflexion nouvelle orientée sur les risques et opportunités de la part des organismes. L'approche par les risques doit être généralisée à tous les processus et à toutes les fonctions de l'entreprise, chose qui retarde les entreprises dans l'intégration de cette approche.

6. Tri croisé :

Le tri croisé permet de comparer l'existence d'une relation entre deux paramètres et, ainsi, expliquer certains comportements. Dans notre cas, nous avons mené ce tri pour confirmer certains constats que nous avons établis lors du tri à plat.

Figure N° 8 : Relation entre le lancement de la démarche de transition et le jugement porté sur celle-ci.



Source: Établi par nos soins

La figure démontre la mise en commun de deux variables: accomplissement et perception de la démarche de transition par les enquêtés. Le résultat, tel qu'on peut le visualiser à travers la figure, explique mieux la complexité de la démarche de transition. En effet, sur les 7 entreprises qui se sont lancées dans la démarche de transition, 6 ont répondu par "Complicquée" et 1 par "Difficile". Ceci nous amène à conclure que la démarche de transition n'est pas aussi aisée, elle est plutôt soumise à des contraintes. Pour les 3 entreprises restantes, la démarche de transition paraît plutôt facile, mais seulement, parce que ces dernières n'ont pas encore entamé leur démarche. On ne se rend pas compte de la complexité de la démarche, qu'une fois ce processus est en cours de réalisation.

7. Conclusion :

L'une de nos hypothèses stipule que les entreprises certifiées selon la norme ISO 9001 version 2008 de la wilaya de Bejaia sont avancées dans l'application des nouvelles exigences de la version récente de la norme. Pour la vérification de cette hypothèse, nous avons dressé une liste rapportant les nouvelles exigences de la version 2015 de la norme, pour examiner l'applicabilité de ces dernières. Il ressort que la majorité, soit 58 % des entreprises enquêtées ont réussi à répondre à certaines exigences. Cependant, il faut préciser que le degré de maîtrise de ces nouvelles exigences varie d'un chapitre à un autre. En effet, les chapitres les mieux maîtrisés sont : les chapitres support, leadership, réalisation des activités opérationnelles. Une maîtrise qui s'explique par un renforcement léger quant au contenu de ces chapitres. Les chapitres les moins maîtrisés sont les chapitres « contexte de l'organisme » et « planification » puisque l'apport majeur de cette nouvelle version est retenu dans ces chapitres, tel que la prise en compte des enjeux internes et externes, prise en compte des parties intéressées ainsi que l'approche par les risques. A partir de là, nous pouvons dire que ce résultat confirme notre deuxième hypothèse.

Les résultats que nous avons obtenus nous permettent de répondre à notre problématique de la manière suivante : Sur la totalité des entreprises enquêtées, 70 % ont entamé leur démarche de transition vers la version 2015 de la norme, dont 20 % ont affirmé avoir accompli leur démarche de transition et qu'elles disposent actuellement d'un certificat de conformité selon la norme ISO 9001: 2015, tandis que les 50% restantes ont signalé que leur processus de transition est en cours, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas encore accompli leur démarche de transition et ne sont pas en mesure de se doter, à présent, d'un certificat conforme à la norme ISO 9001 version 2015.

En vue d'évaluer l'état d'avancement de ces entreprises dans l'application des nouvelles exigences de la norme, nos résultats révèlent que la majorité des entreprises, soit un taux de 58%, sont avancées dans l'intégration des nouvelles exigences de la norme. Concernant les 30% d'entreprises restantes ; il est tôt d'évoquer leur état

d'avancement dans l'application des nouvelles exigences de la norme, du moment qu'elles ne se sont pas encore engagées dans la démarche de transition.

Comme tout travail de recherche, notre travail n'est pas dénué de limites. En effet, Sur le plan théorique, nous avons rencontré des difficultés à construire notre objet de recherche à cause de la quasi-absence des références bibliographiques traitant cette thématique, à l'exception de quelques rares articles.

En revanche, ceci ne nous permet donc pas une extrapolation des résultats au niveau régional. Il serait, donc, intéressant dans une future recherche d'étendre le champ de l'étude à l'ensemble des entreprises ayant effectué la démarche de transition en vue d'évaluer la réussite de la démarche.

8. Liste Bibliographique :

.Normes internationales:

- Norme internationale ISO 9000 (2015), Système de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire –
- Norme internationale ISO 9001 (2015), Système de management de la qualité -Exigences-
- Norme ISO 9001 (2008), système de management de la qualité : Exigences.
- ISO. (2019). Récupéré sur ISO.org: Organisation internationale de normalization, ISO Survey of certifications to management system standards – Full, results, <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>(consulté le 21/08/2021).

Thèses:

- Leclerc, M Maxim (2014), L'Iso 9001 version2015: Evolution ou révolution Transition de la version 2008 ISO 9001 vers la version 2015, thèse professionnelle
- MEZIANI.M, D. e. (2017). *Université Bejaia*. Récupéré sur <http://univ-bejaia.dz/dspace/123456789/4033>
- BARRY. Zeynabou (2016), réussir sa transition vers l'iso 9001 : 2015, Thèse France. .