

**Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein
Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015)
au sein des PME Algériennes**

Dr BELOUADAH Fateh M.REZAK Mohamed

Université Boumerdes

HADDAD Sihem Université Tizi Ouzou

Résumé :

Aujourd'hui, plus aucune entreprise ne peut se permettre d'ignorer les concepts du management moderne des entreprises, partie intégrante d'une stratégie, ils ont des conséquences sur l'ensemble de la vie d'une entreprise, sur son développement et sa pérennité.

On parle aujourd'hui dans l'économie des marchés de la certification ISO, protocole par lequel une tierce partie atteste à des fins commerciales la conformité de l'entreprise aux référentiels ISO choisis.

Dans ce contexte d'internationalisation, les PME Algériennes sont exposés aux mouvements de normalisation, cela dit, afin de pénétrer des marchés à l'international, il est important d'acquérir le passeport d'exportation qui est la certification ISO.

Mots clés : PME, Normalisation, Certification, ISO, Système de Management de la Qualité SMQ, ISO 9001/2015.

ملخص:

لا يمكن لأي مؤسسة أن تهمل مفاهيم إدارة الأعمال الحديثة كجزء من الاستراتيجية المتكاملة، مما لها من عواقب على حياة المؤسسة بأكملها وعلى تطورها واستدامتها.

نتحدث في الوقت الحالي عن اقتصاد السوق و شهادة الإيزو، وهو البروتوكول الذي يشهد من خلاله طرف ثالث لأغراض العمل امتثال المؤسسة لمعايير ISO المختارة. في هذا السياق الدولي، تتعرض المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة لحركات التوحيد والتنسيق والانسجام، ومع ذلك يمكن القول أنه من أجل اختراق الأسواق الدولية، من المهم الحصول على جواز سفر التصدير الذي هو شهادة الإيزو.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، معايير، شهادة الإيزو، نظام ادارة الجودة SMQ، شهادة التقييس 2015/9001.

Introduction :

Aujourd'hui, plus aucune entreprise ne peut se permettre d'ignorer les concepts du Management Qualité, Environnement, Santé et Sécurité au travail. Partie intégrante d'une stratégie, ils ont des conséquences sur l'ensemble de la vie d'une entreprise, sur son développement et sa pérennité, au fur et à mesure que ces entreprises se sont développées, le besoin en organisation et en qualité s'est fait ressentir.

Les normes ISO publiées par l'Organisation Internationale de Normalisation constituent la référence mondiale des systèmes de management appliqués dans plus de 148 pays ⁽¹⁾, dont la norme de Management Qualité ISO 9001 est la plus utilisée au monde ⁽²⁾.

Etant conscient, de l'ampleur et de l'importance de l'implantation d'un système de management suivant les exigences ISO (L'Organisation Internationale de Normalisation), l'Algérie a pris l'initiative d'assister les PME Algériennes dans leur démarche de certification ISO.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme national de normalisation, institué par le Ministère chargé de la normalisation et approuvé par le gouvernement en Mars 2000, et dans le but d'asseoir un système national de normalisation, d'améliorer la compétitivité des entreprises nationales et de soutenir financièrement à travers le Fonds de Promotion de Compétitivité Industrielle, les entreprises désireuses de se doter d'un système de management à travers le fonds de Promotion de Compétitivité Industrielle.

Problématique : *Quel est la démarche d'implantation d'un système de management de la qualité au niveau des PME Algériennes ?*

Afin de répondre à cette problématique, le présent article sera présenté en deux parties comme suit :

Première partie : intitulé le système de management de la qualité, une partie qui sera consacrée à la présentation de la norme de management de la qualité, son interprétation, et le programme national de normalisation.

Deuxième partie : intitulé cas pratique d'implantation de la norme ISO 9001/2015, dans cette partie nous allons revoir en détail les phases d'implantation de la norme de la qualité et ses exigences.

Première Partie : Le système de management de la qualité**1. ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION**

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, dont les 164 membres sont les organismes nationaux de normalisation.

Par ses membres, l'organisation réunit des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire, fondées sur le consensus, pertinentes pour le marché, soutenant l'innovation et apportant des solutions aux enjeux mondiaux.

2. HISTORIQUE DE L'ISO

L'histoire de l'ISO débute en 1946 lorsque les délégués de 25 pays, réunis à l'Institute of Civil Engineers à Londres, décidèrent de créer une nouvelle organisation internationale « avec pour objet de faciliter la coordination et l'unification internationales des normes industrielles ». La nouvelle organisation, ISO, entra officiellement en activité le 23 février 1947.

Depuis, l'organisation a publié plus de 21517 normes internationales dans presque tous les domaines de la technologie et de l'économie.

Aujourd'hui, l'élaboration des normes est assurée par des membres dans 164 pays et par 3903 organes techniques. Plus de 135 personnes travaillent à plein temps au secrétariat central de l'ISO à Genève, en Suisse.

Tableau N° 01 : Nombre de certification ISO 9001 délivrées par l'ISO durant la période 2010-2015

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Afrique	7 667	8 164	9 674	9 816	10 143	12 154
Amérique centrale et du sud	49 260	51 685	51 459	52 466	50 165	49 265
Amérique du nord	36 632	37 530	38 586	48 579	41 459	46 938
Europe	530 039	459 367	469 739	458 814	453 628	439 477
Asie de l'Est et de Pacific	396 492	402 453	396 398	387 543	414 801	422 519

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

Asie de centre et de sud	37 596	33 577	32 373	44 847	44 790	40 822
Moyen orient	18 839	17 069	19 050	20 812	21 335	22 761
TOTAL	1 076 525	1 009 845	1 017 279	1 022 877	1 036 321	1 033 936

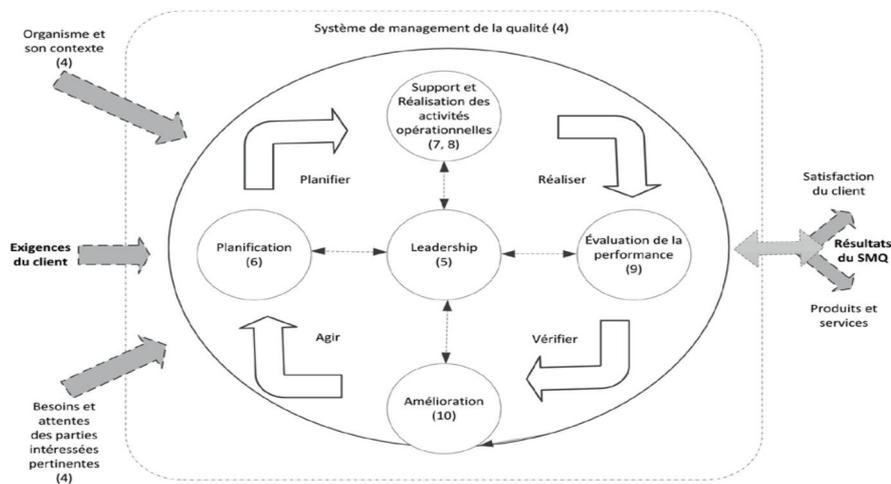
Source : www.ISO.org

3. INTERPRETATION DE LA NORME ISO 9001

La norme ISO 9001 est la plus connue des normes internationales tous domaines confondus sur le système de management de la qualité, une nouvelle version 2015 de cette norme a été publiée par l'organisation internationale de normalisation, en fait, les normes ISO sont réexaminées tous les cinq ans et révisées si nécessaire, cet exercice de réexaminations permet de s'assurer de la pertinence de l'outil et de son utilité sur le marché.

La norme ISO 9001 est présentée en dix articles (chapitres) comme suit :

Figure N° 01 : Articles norme ISO 9001/2015 regroupés par rapport au cycle PDCA



Source : Norme internationale ISO 9001/2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, P : 10.

Selon la figure, il est clair que la norme ISO 9001/2015 s'articule sur les articles de 4 jusqu'à 10.

3.1. Contexte de l'organisme : Dans son quatrième article, la norme a précisé les points suivants :

3.1.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte :

L'entreprise doit déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité et son orientation stratégique, et qui influent sur sa capacité à atteindre les résultats attendus, la compréhension du contexte externe peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel et économiques.

La compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme.

3.1.2. Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées :

En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur l'aptitude de l'entreprise à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, l'organisme doit déterminer les parties intéressées et leurs exigences.

L'organisme doit surveiller et revoir les informations relatives à ces parties intéressées.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

3.1.3. Détermination du domaine d'application du SMQ :

L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du SMQ afin d'établir son domaine d'application, ce dernier doit être disponible et à jour sous la forme d'une information documentée.

Le domaine d'application doit prendre en charge les processus internes, externalisés, et les processus exclus.

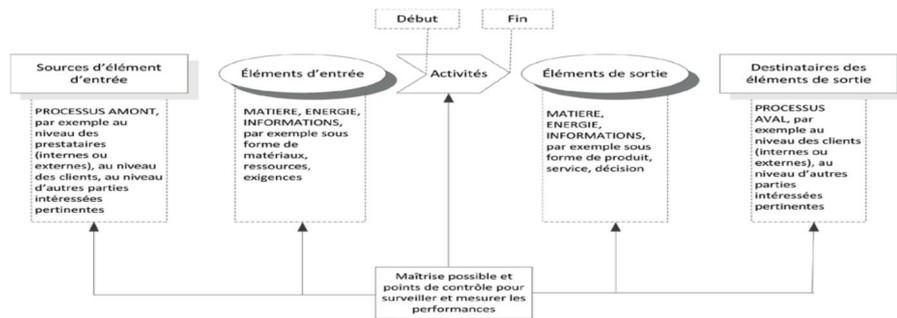
3.1.4. Système de management de la qualité et ses processus :

Le SMQ est fondé sur les principes de Management de la qualité suivants décrits dans l'ISO 9000 :

- Orientation clients, Leadership, Implication du personnel,
- Approche processus orientée sur les risques et les opportunités,
- Amélioration, Prise de décision fondée sur des preuves,
- Management des relations avec les parties intéressées.

La gestion par processus est une ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. ⁽³⁾

Figure N° 02 : Représentation schématique des éléments d'un processus



Source : Norme internationale ISO 9001/2015, Systèmes de management de la qualité - Exigences, P : 10.

3.2. Leadership :

La norme ISO 9001/2015 insiste sur le rôle de leadership dans un système de management qualité, c'est désormais la direction de l'organisme qui est responsable du SMQ, cette responsabilité pourra être déléguée.

La direction de l'organisme doit, entre temps déclarer les valeurs et définir la politique qualité.

3.3. Planification du SMQ :

L'organisme doit suivant cet article de la norme :

- Planifier les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités via une analyse des forces et des faiblesses,
- Planifier les objectifs qualité, et les actions pour les atteindre,
- Planifier les modifications, c'est-à-dire, pour chaque objectif arrêté « appelé le plan A » il faut prévoir un plan B.

3.4. Support du SMQ :

La réalisation des activités nécessite d'identifier et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration du SMQ, ces ressources sont :

- Les ressources humaines nécessaires.
- Les infrastructures tels que les équipements, les technologies de l'information.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

- Les ressources pour la surveillance et la mesure des essais de la conformité des produits.

Dans ce septième article de la norme ISO 9001/2015, il est nécessaires aussi de :

- Déterminer les compétences nécessaires à la réalisation des activités.
- Evaluer la formation.
- Sensibiliser le personnel sur l'importance de management de la qualité.
- Instaurer la politique de communication adéquate pour le bon fonctionnement du SMQ.
- Documenter le système de management par les procédures nécessaires au bon fonctionnement.

3.5. Réalisation des activités opérationnelles :

Les activités opérationnelles sont les activités du cœur de métier de l'organisme, la norme ISO 9001/2015 dans son cet article traite les points suivants :

- La maitrise de la planification opérationnelle,
- La planification de la réalisation du produit,
- La conception et le développement,
- La maitrise des achats,
- La production et fourniture du service,
- La libération des produits et services,
- La maitrise des éléments de sortie non conformes.

3.6. Evaluation :

L'évaluation d'un système de management de la qualité peut être assurée par :

- La surveillance, la mesure, l'analyse de la satisfaction client, et des équipements de surveillance et mesure,
- L'audit interne.
- La revue de direction qui va mesurer la réalisation des objectifs avec la prise des décisions nécessaires.

3.7. Amélioration :

L'organisme doit déterminer et sélectionner les opportunités d'amélioration et entreprendre toutes les actions nécessaires pour satisfaire aux exigences du client et accroître la satisfaction du client, cela doit inclure :

- L'amélioration des produits et services,
- La correction, la prévention ou la réduction des effets indésirable,
- L'amélioration de la performance et de l'efficacité du système de management de la qualité.

4. SYSTEME NATIONAL DE NORMALISATION**4.1. Objectif du programme :**

Afin de se préparer à une éventuelle adhésion de l'Algérie à l'organisation mondiale du commerce (OMC), ainsi que l'application de l'accord d'association avec l'Union Européenne (UE), et toutes les implications qui y découlent, le gouvernement a mis en place un programme intitulé : Programme pour le Développement d'un Système National de Normalisation. ⁽⁴⁾

Le programme national de normalisation porte sur l'encouragement des sociétés algériennes d'opter pour la certification par l'octroi d'une aide financière, et ce afin :

- D'accroître les exportations hors hydrocarbures,
- D'accroître la production nationale en diminuant les coûts de non qualité.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

Le programme porte sur la certification suivant les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 22001 et OHSAS 18001.

4.2. Périmètre d'application :

La certification des systèmes de management de la qualité et de l'environnement des entreprises qui bénéficieront de l'accompagnement couvrira l'ensemble des exigences spécifiées dans les normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 22000.

Le programme couvre les volets suivant :

- L'animation de séminaires de sensibilisation et de motivation.
- La formation aux normes ISO 9000, et ISO 14001.
- La rédaction des documents des systèmes de la qualité et de l'environnement.
- La réalisation des audits internes.
- La formation d'auditeurs qualité.
- La formation aux outils de la qualité et de l'environnement.
- L'assistance à la certification.

4.3. Phases du programme :

Le programme de financement est partagé sur deux phases essentielles :

- Phase d'accompagnement : dans cette phase, l'entreprise peut choisir un organisme d'accompagnement compétent, cet accompagnement porte sur le diagnostic, la formation, la mise en place des procédures, et l'audit à blanc.
- Phase de certification : après l'achèvement de l'accompagnement, l'entreprise opte pour une certification en choisissant un organisme de certification.

Tableau N° 02 : Montant de financement alloué aux entreprises dans le cadre du programme national de normalisation.

Désignation	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18000	ISO 22000
Phase accompagnement	80 % du montant global par norme Max : 2 000 000 DZD par norme			
Phase certification	80 % du montant global par norme Max : 1 000 000 DZD par norme			

Source : par nos soins, sur la base de la convention de financement par l'état de la certification au titre du programme pour le développement d'un système national de normalisation

Deuxième Partie : Cas pratique d'implantation de la norme ISO 9001/2015

Afin de permettre à l'entreprise d'atteindre les objectifs d'implantation de son système de management qualité et d'obtention de la Certification ISO souhaitée, l'organisme accompagnateur propose une démarche d'accompagnement structurante apportant de la rigueur et de la méthodologie aussi bien sur le plan organisationnel que technique.

Le Plan Directeur d'accompagnement à la Certification SMQ s'articule autour de trois étapes de prise en charge du projet de certification SMQ de l'entreprise :

- Etape préparatoire du projet de certification SMQ de l'entreprise,
- Etape de d'implantation du projet de certification SMQ de l'entreprise,
- Etape d'audit du projet de certification SMQ de l'entreprise.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein**1. ETAPE PREPARATOIRE DU PROJET DE CERTIFICATION SMQ DE L'ENTREPRISE****1.1. Diagnostic initial ISO 9001/2015 :**

Le diagnostic constitue une étape incontournable pour initier une démarche de certification, véritable état des lieux organisationnel et technique en place de l'entreprise, il est réalisé sous la forme d'une vérification de conformité de l'entreprise aux exigences du système de management.

Pendant cette vérification de conformité, le diagnostic fait ressortir les points forts, les écarts, et les points d'amélioration.

Durant cette phase de diagnostic initial, la formation du personnel sur les normes de management de la qualité et la sensibilisation sur l'importance et le rôle de la certification pour l'entreprise est un outil indispensable pour la réussite de la mission.

1.2. Arrêter un Plan Directeur du projet Certification

Le plan directeur du projet présenté sous forme d'une grille d'actions chronologiques tenant compte des contraintes de l'entreprise et de la mobilisation du personnel, ce plan directeur constitue un véritable outil de conduite de projet vers la certification.

2.ETAPE DE D'IMPLANTATION DU PROJET DE CERTIFICATION SMQ DE L'ENTREPRISE**2.1. Implantation des exigences Organisationnelles SMQ**

C'est dans un environnement en changement qu'une organisation est confrontée par des choix sur ses orientations stratégiques, le défi des gestionnaires est de développer les mécanismes qui permettent de s'adapter le mieux aux exigences organisationnels d'un système management qualité.

Le management transversal met en relief l'importance structurante des processus pour créer le consensus sur une approche des processus transverses, concentrer les efforts et les ressources sur les processus clés, traduire les objectifs stratégiques en actions quotidiennes et piloter les performances.

L'organisme doit déterminer, fournir et maintenir l'environnement nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services, un environnement approprié peut être une combinaison d'aspects humains et physiques, tels que ⁽⁵⁾ :

- a) sociaux (par exemple non discriminatoire, calme, non conflictuel) ;
- b) psychologiques (par exemple réduction du stress, prévention du «burnout», protection affective) ;
- c) physiques (par exemple température, chaleur, humidité, lumière, circulation d'air, hygiène, bruit).

2.2. Mise en conformité des processus avec les exigences SMQ

L'entreprise doit documenter chaque processus de son système dont il faut :

- Définir la spécification de chaque processus via une information documentée.
- Documenter toutes les activités de planification, le fonctionnement et la maîtrise des processus.
- Normes et réglementation applicables au processus.
- Lister les documents d'origine externe du système management.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein**2.3. Implantation des exigences Personnel, Installations & conditions ambiantes**

L'entreprise doit tenir à jour des descriptions de fonctions pour le personnel d'encadrement, le personnel technique et le personnel de soutien en position clé,

L'entreprise doit déterminer, fournir et entretenir les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité du produit. Les infrastructures comprennent, selon le cas :

- a) les bâtiments, les espaces de travail et les installations associées ;
- b) les équipements (tant logiciels que matériels) associés aux processus ;
- c) les services support (tels que la logistique, les moyens de communication ou les systèmes d'information).

La santé et la sécurité du personnel de l'entreprise doivent être garanties conformément aux exigences législatives et réglementaires en vigueur.

2.4. Implantation des exigences Réalisation du produit, Processus relatifs aux clients :

L'entreprise doit planifier et développer les processus nécessaires à la réalisation du produit, elle doit déterminer les exigences spécifiées par le client, les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié, les exigences légales et réglementaires applicables au produit et toute exigence complémentaire jugée nécessaire par l'organisme.

L'Entreprise doit revoir les exigences relatives au produit, cette revue doit être menée avant que l'organisme s'engage à livrer un produit au client (par exemple soumission d'offres, acceptation de contrats ou de commandes, acceptation d'avenants aux contrats ou aux commandes).

L'organisme doit planifier et maîtriser la conception et le développement du produit.

L'Entreprise doit avoir une (des) procédure(s) pour la sélection et l'achat des services et fournitures qu'il utilise et qui ont des incidences sur la qualité des produits ou services, une procédure pour traiter les réclamations provenant des clients ou d'autres parties.

L'Entreprise doit planifier et réaliser les activités de production et de préparation du service dans des conditions maîtrisées, ces conditions doivent comprendre selon le cas, la disponibilité des informations décrivant les caractéristiques du produit, la disponibilité des instructions de travail nécessaires, l'utilisation des équipements appropriés, la disponibilité et l'utilisation d'équipements de surveillance et de mesure, la mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure et la mise en œuvre d'activités de libération du produit, de livraison et de prestation de service après livraison.

L'Entreprise doit préserver le produit au cours des opérations internes et lors de la livraison à la destination prévue afin de maintenir la conformité aux exigences. Selon le cas, cette préservation doit inclure l'identification, la manutention, le conditionnement, le stockage et la protection. La préservation doit également s'appliquer aux composants d'un produit.

2.5. Implantation des exigences : Démarche stratégique, Surveillances, Mesures, Maîtrise des produit non-conformes & Enregistrements qualité et techniques.

Cela passe par [a formulation des objectifs et indicateurs de mesure de la qualité du SMQ ainsi que du suivi d'exécution des plans d'actions des objectifs visualisé sur le tableau de bord stratégique.

La non-conformité ou l'écart peuvent être de nature :

- Réglementaire : non-satisfaction d'une exigence légale ou autre, non atteinte d'un objectif fixé.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

- Applicative : non mise en application de procédures, de modes opératoires, d'instructions, de consignes, ...
- Documentaire : procédures, modes opératoires, instructions ou consignes non conformes aux exigences de la norme ISO 9001.
- Contractuelle : non-respect des clauses contractuelles avec le Client.

Lorsque l'identification des non-conformités ou des écarts suscite des doutes quant à la conformité de l'entreprise à ses propres politiques et procédures, l'entreprise doit assurer que les secteurs d'activité concernés sont soumis à audit, conformément aux lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, dès que possible.

La norme ISO 19011/2011 fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management. Elle donne également des lignes directrices sur l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit.

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

L'entreprise doit assurer que le produit qui n'est pas conforme aux exigences relatives au produit est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou fourniture non intentionnelle. Une procédure documentée doit être établie pour définir [es contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement du produit non conforme.

Lorsqu'un produit non conforme est corrigé, il doit être vérifié de nouveau pour démontrer la conformité aux exigences.

L'entreprise doit établir et tenir à jour des procédures d'identification, de collecte, d'indexage, d'accès, de classement, de stockage, de conservation et d'élimination des enregistrements techniques et relatifs à la qualité.

Les enregistrements qualité comprennent les rapports d'audits internes et de revues de direction, ainsi que les enregistrements d'actions correctives et préventives.

3. ETAPE D'AUDIT DU PROJET DE CERTIFICATION SMQ DE L'ENTREPRISE.**3.1. Implantation des exigences : Revue de Direction, Audit à blanc de pré Certification du Projet SMQ.**

L'entreprise doit améliorer en continu l'efficacité de son système de management par l'utilisation de la politique qualité, des objectifs qualité, des résultats d'audit, de l'analyse des données, des actions correctives et préventives et de la revue de direction.

Les exigences de la norme ISO 9001/2015 en matière de revue de direction, obligent L'Entreprise à revoir son Système de Management de la Qualité à intervalles planifiés, de façon à évaluer les opportunités d'amélioration, et revoir, si nécessaire, sa politique et les objectifs afférents.

L'entreprise doit établir une procédure et doit désigner les autorités appropriées pour mettre en œuvre des actions correctives et préventives lorsque des travaux non conformes ou des écarts par rapport à ces politiques et procédures dans le cadre du système de management ou des opérations techniques ont été identifiés.

Une fois les phases d'implantation réalisées, un Audit à blanc du Projet SMQ est réalisé par le Consultant et les Auditeurs internes formés de l'Entreprise afin de vérifier sa conformité aux exigences du référentiel de Certification ISO 9001/2015.

Implantation d'un système de management de la qualité (ISO 9001/2015) au sein

Cette ultime Phase de la démarche d'accompagnement permet à l'entreprise de finaliser en toute connaissance de cause son dossier, et peut ensuite lancer les opérations de sélection de l'organisme de certification ISO 9001/2015

Conclusion :

L'environnement de l'entreprise est en perpétuelle évolution, l'ISO 9001 dans sa version de 2015 intègre des exigences permettant aux organismes de mieux de préparer aux évolutions des marchés. En effet, il conviendra de conduire une analyse des opportunités et des risques liés aux besoins des clients, des autres parties intéressées et aux évolutions des produits ou services fournis.

On peut ainsi dire que, de nos jours, la qualité n'est désormais plus le problème des seuls « services qualité » mais est devenue une des préoccupations majeures du management des entreprises.

Référence :

- (1) www.iso.org/iso/fr/, consulté le 26/02/2017 à 09H22.
- (2) www.afnor.org/dossiers-thematiques/qualite/, consulté le 26/02/2017 à 10H28.
- (3) Bernard Pineaux, Les indicateurs d'un processus, Séminaire AMUE, Institut National Polytechnique de Grenoble, EFPG, 26 septembre 2006, P : 04.
- (4) Cahier des charges portant la présélection de bureaux d'études et cabinets conseils pour l'accompagnement des entreprises à la certification, ministère de l'industrie et des mines, P : 02.
- (5) Norme internationale ISO 9001/2015, Systèmes de management de la qualité — Exigences, P : 16.