

# LA LETTRE DE LA NORMALISATION

N° 07 – JUIN 2002

## SONATRACH - SII

### 1 – L'Editorial

Il y a dans la vie d'une entreprise des événements qui marquent son histoire.

L'année 2002 restera une des dates mémorables.

Elle aura été riche en événements, nous nous attarderons sur l'un d'entre eux : c'est la certification ISO 9001-2000 du premier complexe de SONATRACH à savoir GL2Z - ARZEW

L'importance de cette certification n'est pas le titre et le diplôme qui viendra décorer le bureau de Directeur mais certainement l'immense travail de mutation qui a pu être réalisé pour adapter toute la gestion de complexe aux normes de qualité. Cette mutation a pu être possible grâce à la volonté des premiers responsables du complexe qui ont su relever le défi de se remettre en cause en brisant les structures sclérosées hiérarchiques et en mettant en valeur « l'homme » artisan et acteur principal d'une nouvelle démarche au profit du complexe.

Les rapports ont changé c'est indéniable ; la nouvelle culture , résultat du changement , a rapproché le Directeur de l'ensemble de ses collaborateurs, la communication est fluide, les rôles sont plus clairs et ainsi la performance est devenue un aboutissement naturel. Si le résultat est en fait l'aboutissement d'un long travail, la satisfaction ne peut qu'en être plus grande : pour le complexe même mais aussi pour l'Entreprise. Des actions similaires sont engagées par ailleurs : Régions Hassi-Messaoud, Hassi-R'Mel, les complexes GL1Z, GL4Z etc..., les Directions de transport Skikda, Bejaia.

Nous pensons que la dynamique est bien engagée, elle est surtout bien prise au niveau des principaux concernés ,ceux qui sont motivés, qui y croient et qui ont engagé l'Entreprise dans le grand défi de la mutation vers la Mondialisation.

Ce sera peut être le dernier numéro de la lettre de la Normalisation de SII, encore un événement qui marquera 2002 mais le flambeau a bien été repris, nous pouvons être rassuré sur la suite.



M.HASNI – Directeur SII



M.HARKAT – S / Directeur normalisation SII

## 2 – L'audit qualité interne : cas de GL2Z – ARZEW

Le diagnostic qualité, réalisé par les consultants de SII a permis d'identifier plusieurs points d'amélioration concernant l'audit qualité interne.

- L'absence de procédure d'audit interne
- L'absence de programme d'audit interne
- L'absence de critères de qualification des auditeurs internes
- L'absence d'auditeurs qualité interne

C'est pourquoi, le plan de management de la qualité que GL2Z a approuvé et mis en œuvre s'est traduit par :

### □ La rédaction d'une procédure d'audit interne

Cette procédure spécifie le processus d'audit interne, les critères de qualification des auditeurs internes. Elle a été appliquée lors de la réalisation du premier audit (8 et 9 juin 2002) et a fait l'objet d'une première révision. Cette procédure permet également de réaliser des audits environnementaux (ISO 14001) et des audits santé et sécurité (OHSAS18001)

### □ La formation d'auditeurs internes

Elle avait pour objectifs d'assurer que les auditeurs internes de GL2Z maîtrisent les normes ISO 9000 – 2000 et les techniques d'audit. La formation a été réalisée en deux phases et a ciblé plus de 20 cadres de GL2Z. La formation a porté essentiellement sur :

- ✓ L'interprétation des normes ISO 10011
- ✓ L'interprétation de la procédure d'audit interne
- ✓ L'établissement de check-list et de plan d'audit
- ✓ Des jeux de rôle



□ **La réalisation de deux audits internes,**

dont les résultats les plus probants sont :

1. la qualification des auditeurs formés par GL2Z qui avait le statut d'observateurs lors d'un premier audit
2. l'amélioration des processus communication et revue de direction
3. la révision de la procédure de maîtrise des documents
4. la révision de la procédure de maîtrise des enregistrements
5. la révision de la procédure de maîtrise des non-conformités
6. la révision de la procédure de mesure de la satisfaction des clients
7. la révision de la procédure d'actions correctives et préventives
8. la généralisation des matrices de distribution
9. la révision du manuel qualité.
10. Une meilleure compréhension des objectifs d'un audit interne
11. Une plus grande maîtrise des documents du système qualité

**3 – Le processus de certification de GL2Z – ARZEW**

Compte des résultats des résultats du premier audit et après la revue de direction le processus de certification a été lancé. Les différentes phases sont

- ◆ Choix de l'organisme de certification : JUILLET 2002
- ◆ Pre – audit : AOUT 2002
- ◆ Audit de certification : SEPTEMBRE 2002

La certification de GL2Z constituera une étape importante dans la vie du complexe et une formidable récompense des efforts consentis pour y parvenir . Elle constituera également un encouragement pour lancer d'autres défis tel que la mise en œuvre d'un système de management de l'environnement et de management de la santé et de la sécurité .



### 3 – Qualification des auditeurs interne

#### 1 - Identification de la fonction : Auditeur interne

#### 2 – Objectifs

Assurer que les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effectives et sont aptes à atteindre les objectifs

#### 3 – Responsabilités

Déterminer la conformité ou la non conformité des éléments du système aux exigences préétablies  
 Déterminer l'efficacité du système qualité et sa capacité à satisfaire aux objectifs qualité prescrits  
 Donner à l'audité l'occasion d'améliorer son système qualité  
 Satisfaire aux exigences réglementaires  
 Permettre l'enregistrement du système qualité du complexe

#### 4 – Missions principales

Définir les exigences de toutes missions d'audit  
 Préparer l'audit  
 Passer en revue les documents relatifs au système qualité existant afin de déterminer leur adéquation  
 Signaler immédiatement à l'audité les non conformités  
 Rapporter les conclusions de l'audit

#### 5 – Missions secondaires

Réaliser des audits des fournisseurs

#### 6 – Liaisons

**Hiérarchiques** : Sous l'autorité direct du responsables d'audit  
**Fonctionnelles** : avec le responsable d'assurance qualité et le responsable de l'activité soumise à l'audit  
 Informations sur les programmes d'audits  
 Informations de toutes les non conformités  
 Informations sur les conclusions d'audits  
 Informations sur les actions correctives et préventives diligentées dans le cadre des rapports d'audits

#### 7 – Spécification de l'emploi

**Enseignement** : Ingénieur ou Bac + 4  
**Formation complémentaire** : Formation Bureautique, Formation au normes ISO 9000, Formation au normes ISO 14000 à l'audits qualité interne et au management de projet  
**Expérience** : Expérience professionnelle de quatre ans  
**Qualités personnelles** (savoir – faire): maturité, objectivité, capacité d'analyse

#### 8 – Moyens

**Humain** : néant  
**Organisationnel** : Normes sur le management, manuel qualité et procédure d'audit qualité interne, programme d'audit  
**Matériel** : Micro – ordinateur et logiciels , Microsoft office,