



Université Mohamed Khider de Biskra
Faculté des Sciences Exactes et des Sciences de la Nature et de la Vie
Département des Sciences Agronomiques

MÉMOIRE DE MASTER

Sciences de la Nature et de la Vie
Sciences Agronomiques
Qualité et métrologie appliquées en agronomie
Réf:.....

Présenté et soutenu par:

BEN AYACHE Safa

Le: .../.../2022

Evaluation de la performance du système de management de la qualité au niveau de l'entreprise Asmidal – Biskra

Jury:

Mme. DEGHNOUCHE Kahramen	Pr.	UMK Biskra	Présidente
Mme. FARHI Kamilia	Pr.	UMK Biskra	Examinatrice
Mme. BOUKHALFA Hassina Hafida	Pr.	UMK Biskra	Encadrante

Année universitaire: 2021/2022

Remerciements

Je remercie Dieu le tout puissant, qui m'a donné le courage pour réaliser ce modeste travail. Je tiens à remercier le personnel du groupe Asmidal, pour leurs orientations et suggestions très précieuses pour l'élaboration de ce mémoire, surtout pour leur gentillesse et leur incroyable modestie. Qu'ils trouvent ici l'expression de mes respects les plus profonds.

Je tiens à exprimer mes plus vifs remerciements à Madame Boukhalfa Hassina Hafida, qui a accepté de diriger ce mémoire, pour son soutien, son entière disponibilité, ses précieux commentaires et de tous les conseils qu'elle m'a prodigués.

Mes sincères remerciements vont également aux membres de jury qui ont accepté de juger ce travail.

Mes vifs remerciements vont également à nos professeurs et enseignants du département des sciences agronomiques.

Enfin, Je remercie toutes les personnes qui m'ont aidé et qui ont contribué à la réalisation de ce travail.

Dédicaces

« Soyons reconnaissants aux personnes qui nous donnent du bonheur, elles sont les charmants jardiniers par qui nos âmes sont fleuries » Marcel Proust

A ma très chère mère, ma source de tendresse et de soutien et d'amour qui m'a tout donné pour je puisse avoir une vie dans les meilleures conditions et qui ne cesse de m'encourager .Aucune dédicace ne saurait être assez éloquente pour exprimer ce que tu mérite.

A mon très cher père, autant de phrases et d'expressions aussi éloquents ne sauraient exprimer ma gratitude et ma reconnaissance, tu étais toujours là lorsque rien ne va, tu m'as soutenu et tu as cru toujours en moi. Ce travail est le fruit de tes sacrifices que tu as consentis pour mon éducation et ma formation.

Puisse dieu, le tout puissant, vous préserver et vous accorder santé, longue vie et joie.

A mes chers frères Mohamed, Monder, ma chère sœur Maroua

A mes chers amis qui m'encouragent et donnent un goût spécial à ma vie

A toute ma famille maternelle et paternelle je vous aime tous et je suis reconnaissante de votre amour inconditionnel.

Table des matières

Remerciement	
Dédicaces	
Liste des tableaux	
Liste des abréviations	
Introduction générale.....	1

Chapitre 01 : Synthèse bibliographique

I. Notions de base liées au management de la qualité	3
I.1. Concept qualité.....	3
I.1.1. Définition de la qualité.....	3
I.1.2. Evolution de la notion de qualité.....	4
I.1.3. Objectifs relatifs à la qualité.....	4
I.2. Management de la qualité.....	5
I.2.1. Principales composantes du management de la qualité.....	5
I.3. Les huit principes du management de la qualité.....	7
I.4. Normes du management de la qualité.....	8
I.4.1. Normalisation.....	8
I.4.2. Norme iso 9000.....	8
I.4.3. Positionnement de l'ISO 9001.....	9
II. Système de management de la qualité.....	10
II.1. Principes fondamentaux du système de management de la qualité.....	10
II.1.1. Fondement des systèmes de management de la qualité.....	10
II.1.2. Exigences du système de management de la qualité.....	10
II.1.3. Démarche du système de management de la qualité.....	10
II.1.4. Approche processus.....	11
II.2. Rôle de la direction au sein du système de management de la qualité.....	11
II.2.1. Documentation.....	11
III. Concept de performance.....	13
III.1. Performance de l'entreprise.....	13
III.2. Types de performance.....	13
III.2.1. Performance globale.....	13
III.2.2. Performance individuelle.....	13
III.3. Evaluation de la performance.....	14
III.4. Outils d'évaluation de la performance du management de la qualité.....	15
III.4.1. Satisfaction client.....	15
III.4.2. Tableau de bord.....	15
III.4.3. Audit interne.....	15
III.4.4. Audit externe – la certification.....	15
III.4.5. La méthode de Check-lists.....	16
III.5. Les objectifs d'évaluation de la performance.....	16
III.6. Relation entre SMQ et performance des entreprises.....	17

Chapitre II : Présentation d'ASMIDAL filiale Biskra

I. Historique de l'entreprise.....	18
II. Activités de l'entreprise.....	18
III. Valeurs de l'entreprise.....	19

IV. Informations générales sur l'entreprise ASMIDAL.....	19
V. Structure hiérarchique de l'entreprise ASMIDAL.....	20
VI . Structure organisationnelle de l'entreprise.....	20
VII. Composants de l'entreprise.....	21
VIII. Procédure de vente au niveau de l'entreprise.....	21
IX. Principe commercial de l'entreprise.....	22
IX.1.1. Vérification des papiers du client.....	22
IX.1.2. Préparation de la commande.....	22
IX.1.3. Préparation des factures.....	23
IX.1.4. Expédition des marchandises du client.....	23
X. Tâches des responsables de l'entreprise.....	23
X.1. Tâches du directeur.....	23
X.2. Tâches de chef dépôt.....	23
X.3. Tâches du gestionnaire des ressources humaines (GRH).....	24
X.4. Tâches du fonctionnaire de trésorerie.....	24
X.5. Tâches de responsable de facturation.....	24
X.6. Tâches de responsable de bascule.....	25
X.7. Tâches de responsable de moyen généraux.....	25
X.8. Tâches de responsable de l'hygiène et la sécurité et l'environnement(HSE).....	25
X.9. Tâches du cadre biologique et de l'ingénieure agronome.....	26
XI. Grandes structures de l'entreprise.....	26
XI.1. Le hangar.....	26
XI.2. Le laboratoire.....	27
XI.3. Bureau de facturation.....	27

Chapitre III : Evaluation de la performance du SMQ d'ASMIDAL filiale Biskra

I. Diagnostic du SMQ de l'entreprise ASMIDAL filiale Biskra.....	28
I.1. Au niveau de la satisfaction des clients.....	28
I.2. Au niveau de la qualité des produits (les engrais).....	29
I.3. Au niveau de la qualité du service (la commercialisation).....	30
II. Evaluation de la performance du SMQ d'ASMIDAL filiale Biskra.....	31
III. Analyse des résultats.....	44
IV. Analyse des Données.....	47
V. Amélioration.....	47
VI. Récapitulatif des résultats.....	47
Conclusion générale.....	48
Références bibliographiques	
Résumé	

Liste des tableaux

N°	Titre	Page
01	Les analyse des engrais de l'entreprise (profert /asmidal).....	29
02	Les analyses des engrais de l'entreprise (asmidal/profert).....	29
03	Check-list d'évaluation de la performance du SMQ de l'entreprise	31

« Asmidal »

Liste des Figures

N°	Titre	Page
01	roue de Deming « PDCA ».....	06
02	Positionnement de L'ISO 9001 dans le SMQ.....	09
03	La structure documentaire.....	12
04	L'organigramme de la structure hiérarchique de l'entreprise.....	20
05	La structure organisationnelle de l'entreprise.....	20
06	L'organigramme de la procédure de la vente au niveau de l'entreprise...	21
07	La circulation de vente.....	22
08	Le hangar de l'entreprise.....	26
09	Le bureau de facturation.....	27
10	L'organigramme de la commercialisation au niveau de l'entreprise.....	30

Liste des abréviations

ISO : Organisation Internationale de Normalisation.

SMQ : Système de Management de la Qualité.

ASQ : amélioration continue de la qualité.

CNRC : Registre de commerce.

DSA : Direction au service de l'agriculture.

M.E : Ministère d'énergie.

GRH : Gestionnaire des ressources humaines.

CNAS : Caisse Nationale d'assurance sociale.

HSE : responsable de l'hygiène et la sécurité et l'environnement.

Introduction générale

INTRODUCTION GENERALE

Globalement la performance constitue un résultat sous la forme de chiffres réalisés dans le domaine d'une compétition. Par rapport à la performance de l'entreprise, il représente le niveau auquel les objectifs poursuivis sont atteints. Lorsqu'une entreprise est performante, elle doit être en même temps efficace et efficiente. Par conséquent, les entreprises doivent le faire pour assurer leur survie future et pour mettre en valeur leur avantage concurrentiel.

Ainsi, la performance d'une entreprise s'articule essentiellement autour de tout ce qui vise à contribuer à son développement.

Par ailleurs, l'avènement des normes ISO 9000 est une réponse actuelle à la nécessité de fixer à l'échelle mondiale un niveau standard de qualité. Ainsi ces normes 9000, se présentent comme une alternative de management susceptible de conduire une entreprise à l'efficacité et à l'efficience, et aussi donc, vers l'excellence.

L'objectif de cette série de normes sera alors de fournir un mécanisme permettant de déterminer et de répondre aux besoins des clients, éviter les erreurs lorsque cela est possible et lorsque ce n'est pas le cas corriger efficacement afin d'améliorer le procédé et à répondre aux besoins des clients d'une manière cohérente, au moindre coût. De cette série, la norme ISO 9001 en sa version 2015 aide beaucoup les entreprises, à spécifier particulièrement les exigences pour un système de management de la qualité qui porte sur l'efficacité du système à satisfaire les exigences des clients.(Hocine & Belkacem, 2014-2015)

En Algérie, le management de la qualité est essentiel pour les entreprises qui veulent répondre aux besoins de leurs clients, et il doit être pensé et amélioré à tous les niveaux de l'entreprise.

Le présent travail a pour objectif de connaître les différentes opérations du processus d'évaluation du système de management au sein d'une entreprise. Pour cela, nous tenterons d'apporter des éléments de réponses à la question principale de notre problématique qui est « Quel est l'impact du système de management de qualité sur la performance du centre de stockage et distribution des engrais chimiques et des produits phytosanitaires de Sidi Okba - Biskra »

Cette problématique est intéressante car l'étude permettra de mieux expliquer le concept de qualité et évaluer ses apports à cette entreprise algérienne.

De ce qui précède, trois questions subsidiaires découlent de la question principale :

- Qu'est-ce qu'un système de management de la qualité ?
- Qu'est-ce qu'une performance des entreprises ?
- Quel est le lien existant entre le système de management de la qualité et la performance ?

Ce sont les principales questions auxquelles nous allons répondre à travers le présent travail.

Chapitre I

Synthèse bibliographique

I. Notions de base liées au management de la qualité

I.1. Concept qualité

Au fil des ans, le concept de qualité a changé et évolue progressivement avec l'évolution des besoins des clients et la multiplicité de leurs exigences. Il est même l'un des plus étudiés par les recherches sur le marketing ces dernières années. Grâce à son importance et l'ampleur de son impact. (Hocine & Belkacem, 2014-2015, p. 5)

Ce concept ne se limite pas seulement aux produits ou services, mais est également lié à la performance des entreprises et à leurs résultats à tous les niveaux de l'organisation et il vise toujours à satisfaire le client et à améliorer la performance et la durabilité des entreprises. (Daniel & Maurice, 2001)

I.1.1. Définition de la qualité

La qualité est une valeur ajoutée dans l'entreprise. Car elle est considérée comme étant l'amélioration des conditions de travail et une réponse aux attentes des clients.

L'organisation internationale de standardisation ISO définit la qualité comme étant « un ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit, d'un processus ou d'un service qui lui confère son aptitude à satisfaire des besoins implicites et explicites ». (Guy, 2000)

La qualité se définit à quatre niveaux :

a) Au niveau du client : la qualité d'un produit (bien ou service) est son aptitude à satisfaire les besoins de ses utilisateurs. La qualité d'un produit s'analyse en divers éléments, les multiples caractéristiques techniques, l'esthétique, la sûreté de fonctionnement (fiabilité, disponibilité...), la sécurité, l'ergonomie, le respect des délais, la documentation de l'emploi et de maintenance, l'information sur les produits et l'entreprise.

b) Au niveau de la production : la qualité d'une production réside dans son aptitude à produire au moindre coût des produits satisfaisant les besoins de leurs utilisateurs.

c) Au niveau de l'entreprise ou de l'organisation : la qualité consiste en la mise en œuvre d'une politique qui tend à la mobilisation permanente de tout son personnel pour améliorer :

- L'efficacité de son fonctionnement.
- La qualité de ses produits et services.
- La pertinence et la cohérence de ses objectifs. (Hocine & Belkacem, 2014-2015, p. 5)

d) Au niveau de la société : La qualité est partout, dans toutes les fonctions, tous les processus : production, achat, accueil, marketing, vente, l'après-vente...

La qualité s'impose également aux administrations et à la fonction publique, aux services publics et aux collectivités locales.

I.1.2. Evolution de la notion de qualité

La qualité a évolué au fil des temps. Elle est passée du contrôle de la qualité au management de la qualité en passant par l'assurance qualité. (Hocine & Belkacem, 2014-2015, p. 6)

D'abord, la qualité au début du vingtième siècle et pendant les années trente avait pour objectif la détection des défauts, le contrôle et la maîtrise de la qualité du produit final. Celui-ci est défini comme étant « la fonction managériale par laquelle s'opère le suivi des activités, qui visent à garantir leurs conformités aux préconisations de départ et à corriger tout écart trop important ». (Robbins, Decenzo, Gabilliet, & Philippe, 2008)

Ensuite pendant la période des années cinquante la qualité avait pour objet la construction permanente de la qualité intermédiaire et finale. Cette période est caractérisée par l'assurance qualité qui est définie comme étant « l'ensemble approprié de dispositions préétablies et systématiques, destinées à donner confiance en l'obtention régulière de la qualité requise ». (Francois, Virginie, & Sylvie, 2002)

Après ces deux périodes, vint le management de la qualité qui est défini par ISO 9001 : 2000 comme étant « un ensemble d'activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière qualité ». (Hocine & Belkacem, 2014-2015, p. 7)

Il compte :

La politique et objectifs qualité ;

- La planification de la qualité ;
- L'amélioration de la qualité ;
- La maîtrise de la qualité ;
- L'assurance de la qualité.

I.1.3. Objectifs relatifs à la qualité

Les objectifs de chaque partie diffèrent, selon le statut de chacune d'elles.

a) Objectifs de L'entreprise

L'entreprise doit satisfaire le client. Elle doit lui procurer la qualité voulue et les éléments de confiance en cette qualité. Elle doit aussi respecter les clauses contractuelles en matière de qualité de prix et de délai.

Les objectifs « internes », quant à eux, viennent des obligations de l'entreprise envers son personnel et envers ses actionnaires ; ou d'une façon générale. Elle recherche la rentabilité, la compétitivité, la pérennité, la progression.(Nassima, 2013)

b) Objectifs des clients

Le terme « client » s'applique à l'entreprise, au consommateur, à l'utilisateur final d'un produit, au détaillant, au bénéficiaire ou à l'acheteur. Le client est l'acteur le plus important de l'entreprise, car il détermine de façon significative la survie et le développement même de celle-ci. Ses relations avec l'entreprise sont le plus souvent limitées à la satisfaction de ses exigences.

Les objectifs du client, face aux produits et aux services d'une entreprise, sont réunis sous l'appellation « exigences du client ». En terme simple l'exigence est définie selon la norme ISO 9000 « besoin ou attente qui peut être formulé, habituellement implicite, ou imposé ».(Claude J. , 2001)

I.2. Management de la qualité

Selon l'ISO 9000 : 2000, le management de la qualité est défini comme étant l'ensemble des activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

I.2.1. Principales composantes du management de la qualité**a) Planification de la qualité**

La planification de la qualité comprend les activités qui permettent d'établir les objectifs qualité et de spécifier les processus opérationnels et les ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité.(NF EN ISO 9000 , 2000)

- Définir les objectifs stratégiques de la direction (postes de direction, croissance avantages sociaux, etc.) et les exigences de qualité au niveau du produit (implication des employés, réduction des retours clients, situations concurrentielles...)
- Préparer la mise en place du système de management de la qualité

(Basée sur une approche processus).

- Développer des plans qualité (activités spécifiques liées à un produit ou par exemple un plan formation, etc.)
- Essaie d'améliorer la qualité (démarche d'amélioration continue, partenariat avec les fournisseurs, etc.).

b) Maîtrise de la qualité

La maîtrise de la qualité est l'ensemble des techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences de la qualité.

C'est un concept qui signifie l'assimilation des activités qui concourent à la création du produit et leurs résultats ; c'est maîtriser le processus de création.

De manière générale, La maîtrise de la qualité Ce n'est pas une activité séparée qui se superposerait à l'activité créatrice de l'entreprise, mais une manière efficace d'exercer l'activité créatrice. Elle permet d'éviter toute déviation indésirable de la qualité planifiée du produit ou service fourni.

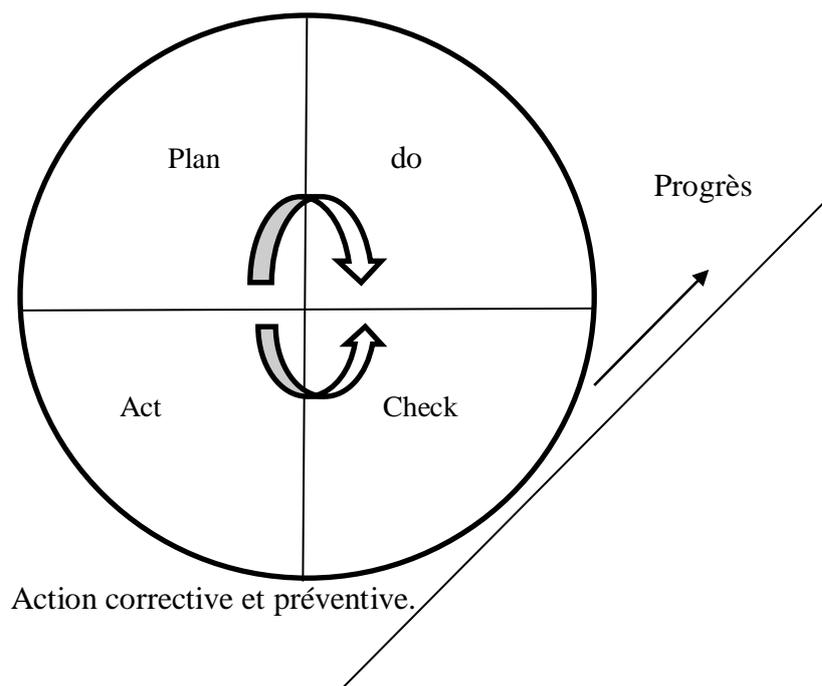


Figure 01 : Roue de Deming (PDCA). (Eric, 2005)

c) Assurance qualité

L'assurance qualité est l'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité (service, produit, processus, activités ou organisation) satisfera aux exigences en matière de qualité. (CNUCED/OMC, 1996, p. 6)

L'instrument essentiel de l'assurance qualité est l'audit qualité qui est défini comme étant l'activité qui permet de détecter, de corriger dès que possible les défaillances pouvant intervenir dans l'activité opérationnelles et mettant en péril l'atteinte des objectifs qualité et d'établir le plan d'amélioration de la qualité d'une action ou processus.

L'audit interne est organisé par l'entreprise, l'audit externe par le client ou par un organisme certificateur, c'est-à-dire un organisme habilité à délivrer des certifications de conformité à un référentiel précis telle que les normes ISO 9000. (Raymond, 1987)

d) Amélioration de la qualité

L'amélioration de la qualité comme la partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité.

Une amélioration de la qualité sous-entend une maîtrise préalable de la qualité. Pour aboutir à cette amélioration, il faut auparavant mesurer la satisfaction des clients. L'objectif est de connaître la satisfaction du client afin de mieux le servir.

De façon plus large, on parle du concept d'amélioration continue de la qualité (ACQ) qui est, pour une entreprise, l'engagement d'améliorer constamment ses opérations, ses processus et ses activités en vue de satisfaire les besoins de ses clients, d'une manière efficace, régulière et rentable. (NF EN ISO 9000 , 2000, p. 9)

I.3. Les huit principes du management de la qualité :(CABY, non daté)

1. **Orientation client** : L'objectif principal du SMQ est la satisfaction des réquisits du client et l'effort d'excéder leurs attentes.

2. **Leadership** : Les leaders doivent établir une vision et une mission claire, créer des conditions par que les personnels s'engagent à atteindre des objectifs d'organisme.

3. **Implication du personnel** : Un personnel compétent, responsable et impliqué à tous les échelons de l'organisation est essentiel pour améliorer la capacité de créer et proportionner des valeurs.

4. **Approche processus** : Si les activités sont comprises et gérées par les processus interreliés que fonctionnent avec cohérence est possible d'obtenir des résultats consistant et prévisibles d'une façon plus efficace et efficiente.

5. Management de la qualité par approche système : Ce principe permet de clarifier le fonctionnement de l'entreprise, de mettre à jour et de supprimer les activités (doubles) et les zones d'ombres qui sont souvent source de dysfonctionnement.

En d'autres termes, c'est « identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs ».

6. Amélioration continue : Les organisations qui ont succès sont permanemment focalisés en améliorer. Il faut rester en phase avec l'évolution interne et externe pour continuer à créer de la valeur pour les clients. Actuellement, les conditions changent très vite, et c'est important innover et améliorer continuellement.

7. Prise de décision fondée sur les preuves : Des décisions prise sur la base d'analyse et évaluation des données et informations sont plus susceptibles de produire des résultats souhaitables.

8. Management des relations avec les parties intéressées : Pour des performances durables, il faut bien identifier les relations importantes avec les parties intéressées et établir un plan pour les gérer.

I. 4. Normes du management de la qualité

I.4.1. Normalisation

La normalisation est un ensemble de règles de spécification et de techniques afin de définir et expliquer les règles de fabrication des produits. En raison de satisfaire les besoins spécifiques. Elle permet de rationaliser la production, les unités de mesure ou les symboles.(www.iso.org, s.d.)

I.4.2. Norme iso 9000

La famille ISO 9000 désigne un ensemble de normes relatives à la gestion de la qualité publiées par l'organisation internationale de normalisation (ISO). Avec plus de 1,1 million de certificats délivrés à l'échelon mondial, l'ISO 9001 est la norme ISO la plus utilisée dans le monde.

La norme ISO 9001 spécifie les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle peut être utilisée par des organismes de toutes tailles et de tous types.

Ses exigences sont :

- La capacité à fournir des produits satisfaisants aux exigences des clients et à la réglementation applicable
- Réaliser la satisfaction du client, par l'application d'une manière efficace du système de management de qualité qui permet d'assurer la conformité aux exigences des clients.(www.iso.org, s.d.)

I.4.3. Positionnement de l'ISO 9001 (BOERI, 2003)

Le développement du concept de qualité peut être résumé en trois phases principales.

Contrôle et assurance de la qualité.

Contrôle de la qualité.

Qualité totale. (DANIEL, 2003)

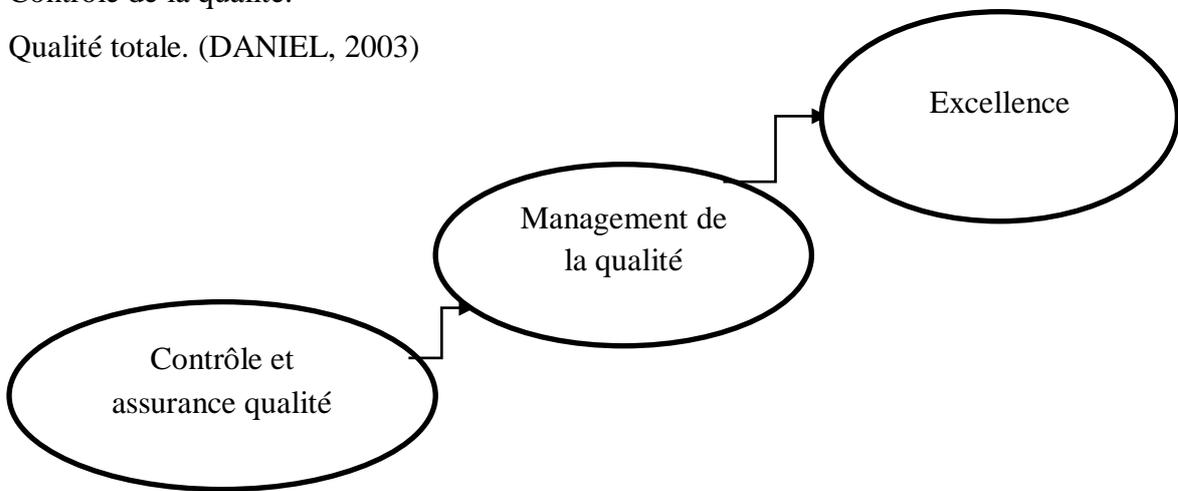


Figure02 : Positionnement de l'ISO 9001 dans le système qualité(Originale) juin.2022

II. Système de management de la qualité

Le système de gestion de la qualité est l'ensemble Lignes directrices pour l'examen et la mise en œuvre des politiques et des objectifs de qualité Nécessaire pour contrôler et améliorer les différents processus de l'organisation génératrice, qui génère l'amélioration continue de ses résultats et de ses performances.

Le système de management de la qualité est défini comme étant « l'organisation formalisée mise en place dans l'entreprise afin d'atteindre les objectifs fixés par la politique qualité ». (Henry, 2005)

II.1. Principes fondamentaux du système de management de la qualité(NF EN ISO 9000 , 2000, pp. 2-7)

II.1.1. Fondement des systèmes de management de la qualité

Le système de gestion de la qualité peut aider l'organisation vers la Satisfaction de leurs clients. Les clients veulent des produits avec des fonctionnalités qui répondent à leurs besoins et attentes. Ces besoins et attentes sont les spécifications du produit et appelés collectivement "exigences du client". Les exigences des clients peuvent être spécifiées contractuellement par le client ou peuvent être déterminées par l'organisme lui-même. Dans chacun de ces cas, c'est le client qui détermine l'acceptabilité du produit définitivement.

II.1.2. Exigences du système de management de la qualité

La famille des normes ISO 9000 fait la distinction entre des exigences concernant les systèmes de management de la qualité et les exigences concernant les produits.

Les exigences relatives aux systèmes de management de la qualité sont spécifiées dans l'ISO 9001. Ces exigences sont génériques et s'appliquent à des organismes de tous les secteurs industriels ou économiques, quelle que soit la catégorie de produit proposée.

L'ISO 9001 ne présente pas d'exigences concernant les produits. Ces exigences peuvent être spécifiées par les clients, par l'organisme qui anticipe les exigences des clients ou par la réglementation.

II.1.3. Démarche du système de management de la qualité

Une démarche permettant de développer et de mettre en œuvre un système de management de la qualité comporte plusieurs étapes, telles que :

- Détermination des besoins et attentes des clients et des autres parties intéressées.

- Définir les politiques et les objectifs de qualité au niveau de l'organisation.
- Précision et fourniture des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité.
- Définition des méthodes permettant de mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus.
- Identification des moyens permettant d'empêcher les non-conformités et d'en éliminer les causes.
- La définition et la mise en œuvre des méthodes permettant de mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus
- Etablissement et application d'un processus d'amélioration continue du système de management de la qualité.

Cette démarche peut également être appliquée pour entretenir et améliorer un système de management de la qualité existant.

II.1.4. Approche processus

L'identification et le management méthodiques des processus utilisés dans un organisme, et plus particulièrement les interactions de ces processus, sont appelés « L'approche processus ». L'objectif de la présente norme internationale est d'encourager l'adoption de l'approche processus pour gérer un organisme.

II.2. Rôle de la direction au sein du système de management de la qualité

La direction peut créer un contexte dans lequel les personnes sont pleinement impliquées et au sein duquel le système de management de la qualité peut fonctionner efficacement.

Elle peut utiliser les principes de management de la qualité pour asseoir son rôle, qui consiste à établir la politique qualité et les objectifs qualité de l'organisme, promouvoir la politique qualité et les objectifs qualité à tous les niveaux de l'organisme pour accroître la sensibilisation, la motivation et l'implication et assurer que les exigences des clients représentent une priorité à tous les niveaux de l'organisme.

II.2.1. Documentation

a) Valeur de la documentation

Permet la communication de desseins et la cohérence des actions. Son utilisation contribue à réaliser la conformité aux exigences des clients et à l'amélioration de la qualité.

Il convient que l'élaboration des documents ne représente pas une finalité en soi, mais soit une activité qu'elle ajoute une valeur ajoutée connue dans l'organisme. (NF EN ISO 9000 , 2000).

b) Types de documents utilisés dans les systèmes de management de la qualité

- **Le manuel qualité** : est défini comme étant « un document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme ».
- **Les plans qualité** : Documents définissant de toutes les des actions, responsabilités et ressources associées devant être appliquées pour un objet particulier ou un contrat spécifique.
- **Les spécifications** : documents formulant des exigences.
- **Les lignes directrices**: Documents formulant des recommandations ou des suggestions. (Jean & GILLET GOINARD, 2006)
- **Les procédures** : Documents fournissant des informations sur la manière de réaliser des activités et des processus de manière cohérente ; une procédure est définie par L'ISO 8402 comme étant « la manière spécifiée d'accomplir une activité ». (Hervé & Claude, 1999)
- **L'enregistrement** : est défini comme étant « un Documents représentant des preuves tangibles de la réalisation d'une activité ou de résultats obtenus ». (Claude J. , 2001)

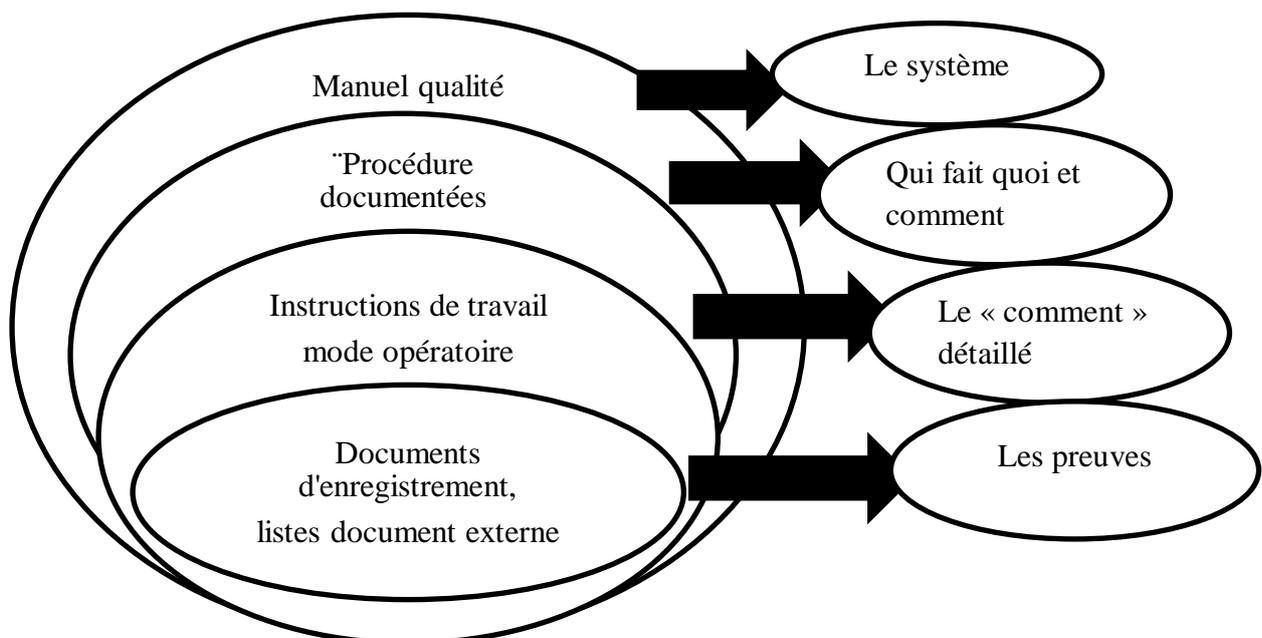


Figure 03 : Structure documentaire. (Philippe)

III. Concept de performance

La performance de l'entreprise est une notion polysémique, complexe et difficile à définir tant les approches sont multiples. La conception de la performance ayant évolué avec le temps, on peut plus ou moins dire que la performance se fonde sur le rapport valeur-coût que l'entreprise tend à optimiser. (Pesqueux, 2005)

III.1. Performance de l'entreprise

Au niveau d'une entreprise, la performance exprime le degré d'accomplissement des objectifs poursuivis. Elle est définie comme un constat officiel enregistrant un résultat accompli à un instant T, toujours en référence à un contexte, à un objectif et un résultat attendu, et ce quel que soit le domaine.

La performance est une notion composée qui comprend toutes les stratégies et toutes les démarches qui visent à accéder à un but précis.

La performance ou "le management de la performance" est donc une approche d'amélioration globale des comportements et des manières d'agir. (Salgado, 2013)

III.2. Types de performance

III.2.1. Performance globale

Pendant longtemps, la performance se définit à une dimension comme : « la capacité de l'entreprise à réaliser les objectifs de rentabilité qui a été fixé par les actionnaires et de parts de marché. »

Actuellement, et après des recherches très approfondies surtout dans les années 90. D'autres dimensions ont émergé qui définissent la performance précisément. D'où la notion de "performance globale " a été née et signifie : « l'agrégation des performances économiques, sociales et environnementales ». (P, 2006)

III.2.2. Performance individuelle

La performance individuelle est couramment utilisée comme mesure de la pratique organisationnelle et des sciences sociales. C'est l'une des variables les plus étudiées en psychologie du travail. (Heneman, 1986)

La performance s'accorde sur le fait qu'il est nécessaire de faire la distinction entre un aspect d'action (comportemental) et un aspect en termes de résultats (Sonntag & M, 2002).

Ce dernier aspect constitue l'approche traditionnelle des mesures du rendement définie comme « un ensemble de tâches dont la production peut être mesurée ». (Lemaitre, 2007)

Bernardin, Russell et Kane, (2003) définissent « la performance comme « l'enregistrement des résultats produits dans une fonction ou une activité spécifique, pendant une période de temps définie ». (Bernardin, Russell, & Kane, 2003)

Cependant, les premiers travaux sur l'élaboration des contextes organisationnels et la conceptualisation de la performance individuelle « ont facilité le passage du concept de performance au concept de performance » (B, 2011).

Ce dernier doit être compris comme un terme « plus général » et décrit des tâches au contenu plus global et complexe qui ne peuvent être réduites à de simples mesures quantitatives (Lemaitre, 2007)

Les résultats sont actuellement considérés comme « conséquence d'un comportement individuel » (Sonntag & M, 2002), fruits d'un processus, d'une action (Foucher, 2007).

Outre cette distinction entre les aspects comportementaux et les résultats, la performance est essentiellement un concept multidimensionnel. (Campbell, McCloy, Oppler, & Sagar, 1993)

III.3. Evaluation de la performance

Il n'existe pas de système de notation satisfaisant pour la performance de l'ensemble de l'entreprise. En effet, la plupart des outils existants ne reflètent pas de manière équilibrée les aspects financiers, sociaux et environnementaux de la performance globale. Le retour sur investissement ne peut pas non plus être calculé avec précision.

Cette réalisation est évaluée de différentes manières, selon l'ampleur de l'importance accordée à l'une de ses dimensions. La méthode de mesure varie selon que l'on s'intéresse à l'aspect "résultats" de la performance ou à l'aspect "comportemental".

Lemaitre (2007) a classé ces méthodes en trois grandes catégories. (Lemaitre, 2007)

- Une approche comparative ou normative.
- Une approche comportementale.
- Une approche axée sur la production.

III.4. Outils d'évaluation de la performance du management de la qualité

III.4.1. Satisfaction client

C'est le résultat d'une adéquation entre les attentes du client et le produit ou service qu'il achète. En d'autres termes, le client est satisfait lorsque le produit ou le service correspond exactement à ses attentes, à ce qu'il voulait.(EN-ISO-9001, 2008).

III.4.2. Tableau de bord

Le tableau de bord est une représentation complète des indicateurs clés. Par conséquent, l'administrateur peut visuellement comprendre l'état de l'unité et prendre des décisions rapides. Il est conçu pour piloter la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise et suivre la réalisation des objectifs. Il commence donc par une stratégie et la décompose en objectifs. Maintient le compteur de performance associé à l'objectif. Les données du système d'information sont périodiquement alimentées et retraitées. Cela permet de suivre l'évolution de l'indicateur. (Caroline, 1998)

III.4.3. Audit interne

C'est un dispositif qui permet d'assurer la conformité du système qualité. Déterminer si les activités et les résultats du point de vue de la qualité sont conformes aux politiques préétablies et si ces politiques sont effectivement mises en œuvre pour atteindre les objectifs est de la fonction. Il s'agit d'un examen systématique et indépendant. L'audit interne montre toujours des signes de maîtrise de la qualité, permettant au d'initier des mesures de progrès utiles et générales. C'est un moyen de s'assurer que le système qualité mis en place est adapté (efficace). Ce n'est pas seulement le, c'est aussi outil permettant aux entreprises de s'améliorer continuellement.(EN-ISO-9001, 2008).

III.4.4. Audit externe – la certification

Est une mission de vérification réalisée en vue de certifier la sincérité et la régularité des comptes, et exprime une opinion indépendante sur une situation déterminée à partir d'un référentiel préétabli. Il est exercé par un professionnel autonome de l'entreprise. (Groupe Consultant d'Assistance aux plus pauvres, 2000).

Selon AFNOR, "la certification est une activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause, donne une assurance écrite qu'une organisation, un

processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel"(NF EN ISO 9000 , 2000)

L'audit externe est en général effectué pour aider la direction générale à maîtriser les opérations Et les résultats et à augmenter les performances de l'entité.(Groupe Consultant d'Assistance aux plus pauvres, 2000)

III.4.5. La méthode de Check-lists

Est un format créé pour effectuer des activités répétitives, surveiller la conformité à une liste de exigences et collecter des données de manière ordonnée et systématique. Ils sont utilisés pour examiner régulièrement les activités ou les produits Afin de s'assurer que les travailleurs ou les inspecteurs ne manquent rien d'important.(www.managementqualite.com, s.d.)

a) Objectifs de la Check-list

- Rappels des points à vérifier
- Mise en œuvre multi-professionnelle des recommandations.
- Réduire le taux d'erreur.
- Outils de diagnostic et aide à l'évaluation pratique.
- Stratégie défensive contre l'erreur humaine.
- Standardiser les tâches pour faciliter la coordination au sein de l'équipe (Kerboua & Zerrari, 2017)

III.5. Les objectifs d'évaluation de la performance

Pour gérer correctement les performances il faut bien comprendre et connaître toutes les activités de l'entreprise, Et pour cela il vise :

- Faire l'inventaire (moyens mis en œuvre, résultats obtenus)
- Mesurer l'évolution des circonstances dans le temps.
- Vérifier si les objectifs fixés ont été atteints.

Globalement, l'objectif de cette évaluation est de voir et de comprendre comment et dans quelle mesure les actions correctives mises en place répondent aux besoins de l'entreprise et améliorent la performance et la compétitivité.

Et aussi, d'apprendre de l'expérience et dresser un bilan de l'ensemble des bénéfices (mais aussi des échecs) retirés par les entreprises. Il s'agit d'apprécier les réussites et marges de progrès des actions correctives, Dans le but de parvenir à un développement et à une amélioration durable.(Claude & .Sabrine, 2007)

III.6. Relation entre SMQ et performance des entreprises

La qualité est un aspect important de l'organisation depuis de nombreuses années. Certaines entreprises adoptent des démarches qualité pour accroître leur avantage concurrentiel et améliorer la qualité des produits et services. Ce recours vers la qualité est justifié par les objectifs suivants : satisfaction des clients, satisfaction des employés, satisfaction de la collectivité, satisfaction des actionnaires, etc.

De plus, selon Rodney et Brian (2002), Evans et Eric (2003), Visawan et Tannock (2004), Petrou et Daskalopoulou (2005), Hemsworth et al. (2005), les managers croient fortement à une corrélation positive entre la qualité et la performance de l'entreprise.

Le SMQ consiste en un ensemble de pratiques et approches organisationnelles liées à la motivation, la sensibilisation, la formation, la satisfaction et d'autres éléments liés aux activités commerciales de l'entreprise.(Hocine & Belkacem, 2014-2015, pp. 52-54)

Ainsi, la mise en œuvre d'un SMQ dans de nombreuses entreprises engendre des activités d'amélioration continue des processus tous les membres de l'organisation, qui se concentrant sur la satisfaction de client au coût le plus élevé pour améliorer les performances globales.

Chapitre II
Présentation
d'ASMIDAL
filiale Biskra

I. Historique de l'entreprise

Le groupe industriel engrais et produits phytosanitaires dénommé « Asmidal », fut le 01 septembre 1984, suite à la restructuration de l'entreprise nationale de hydrocarbures SONATRACH, pour inclure les deux complexes d'engrais azotés d'ARZEW et d'engrais phosphatés d'Annaba.

ASMIDAL est passé à l'autonomie en 1996 pour devenir Entreprise Publique Economique (EPE), société par actions, avec la filialisation de ses structures :(SOMIAS et KIMAL en 1999, ASFERTRADE en 2000 et les deux complexe FERTIAL/ANNABA et ALZOFERT /ARZEW en 2001), et le détachement de l'activité pesticide qui fut exercée indépendamment en cette époque, par la société MOBYDAL. (www.asmidal-dz.com, s.d.)

En 2005 ASMIDAL a été érigée en une société holding, suite aux réformes économique et l'ouverture de capital de certaines de ses filiales (FERTIAL, SOMIAS, et KIMIAL).

En 2012 ASMIDAL a été restructurée en un groupe industriel engrais et produits phytosanitaires, suite à la fusion par absorption MOBYDAL par ALPHYT, et le rattachement de cette dernière à ASMIDAL.

II. Activités de l'entreprise

ASMIDAL fait partie du HOLDING SONATRAKH ALKIMIA (SOALKIM), rattaché au groupe SONATRAKH, ayant son siège social est localisé au 02 rue hamza Mohamed/ sidi Ibrahim- Annaba et un siège annexe situé au centre d'affaire algérien ABC, Pin maritime/Mohammadia -Alger.

D'un capital social de 6964 MDA, le Groupe ASMIDAL gère un portefeuille composé de trois (03) filiales et de quatre (04) participation, spécialisées dans la production, la commercialisation et le développement des engrais, nutriments et des produits phytosanitaires, ainsi que dans les domaines de la maintenance industrielle, la formation et les prestations de surveillance et de convoyage.

Le Groupe ASMIDAL s'inscrit dans un programme d'investissement et de développement industriel et économique ambitieux, qui lui permet de se positionner en tant qu'acteur important dans le domaine de la production et de la commercialisation des engrais au sein du bassin méditerranéen

III. Valeurs de l'entreprise

Leurs valeurs d'ASMIDAL *dépôt* de stockage et de distribution – *Biskra*, sont basées sur l'idée de ne pas vendre seulement mais orienter et conseiller leur clients (les distributeurs / les agriculteurs) à choisir un bon engrais selon leur besoin. En lui proposant une analyse de sol de son terrain dans le laboratoire de l'entreprise pour l'aider le client à choisir un bon type d'engrais Ce qui est compatible avec la nature des terres cultivées, cette offre est fournie gratuitement par l'entreprise.

D'une part, l'entreprise cherche à fournir de bon privilège à ses clients afin de réaliser des bénéfices. D'autre part, l'entreprise vise à encourager les agriculteurs à consommer des engrais de manière rationnelle en mettant en avant un logo « Ensemble pour une fertilisation raisonnée ».

IV. Informations générales sur l'entreprise ASMIDAL

Dénomination : centre de distribution et stockage des engrais chimiques et produits phytosanitaires.

Superficie de l'entreprise filiale : 28834 m².

Gamme d'engrais : 12 gammes.

Siège de l'entreprise mère : à Annaba sis route des salines, El Bouni.

Localisation de dépôt « Biskra » : commune de Sidi Okba, Biskra.

Date du début de l'activité de l'entreprise : 11/01/2019

Type d'activité : la distribution et la commercialisation des engrais sur le marché algérien.

Portefeuille des produits : comprend les engrais chimiques simples et les engrais chimiques composé (NPKs15 15 15, Urée granulée et engrais liquide).

Capacité globale d'un dépôt de stockage : 2500 tonnes d'engrais (un sac d'engrais solide comprend 50 kg).

Nombre d'employés : 22 employés (01 cadre supérieur,07 cadre,05 cadre moyen et maîtrise,09 agent exécution).

Types de client de l'entreprise :les clients sont des Agronomes et des distributeurs.

V. Structure hiérarchique de l'entreprise ASMIDAL

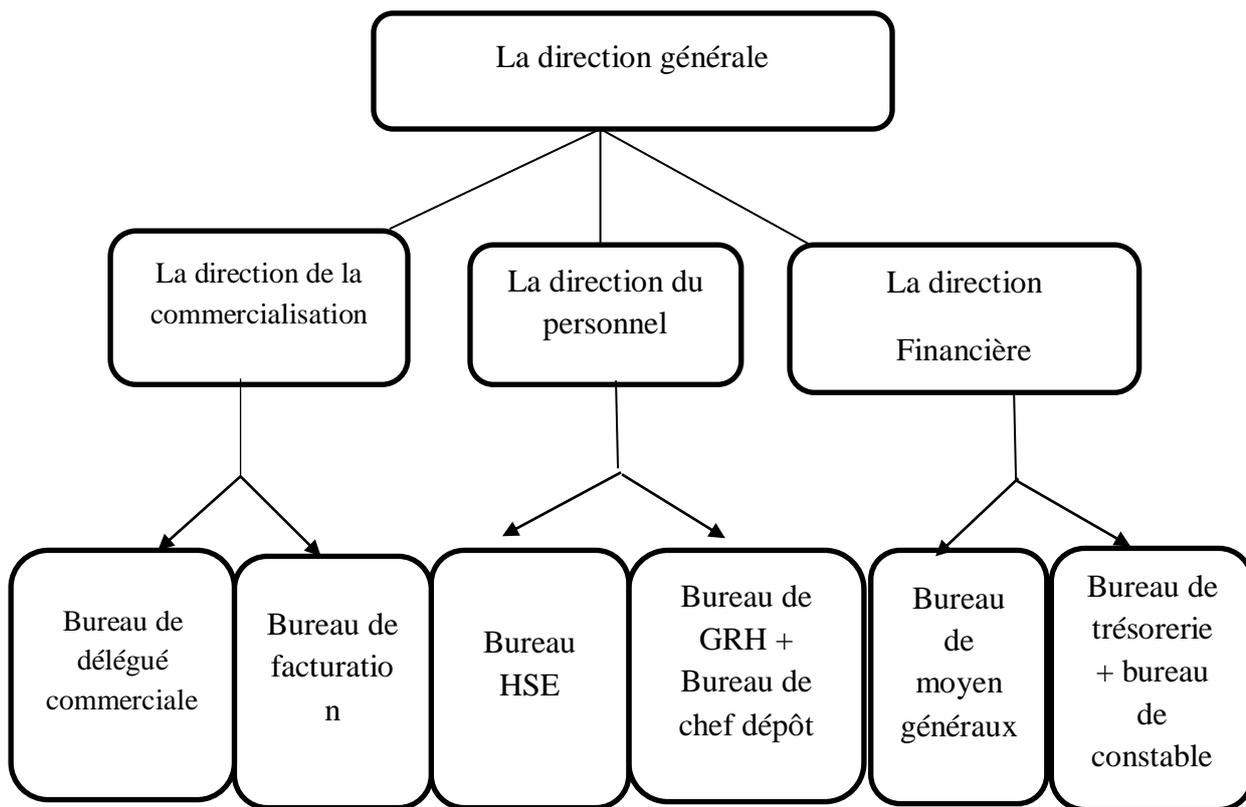


Figure 04 : Organigramme de structure hiérarchique de l'entreprise ASMIDAL (originale) juin 2022

VI. Structure organisationnelle de l'entreprise

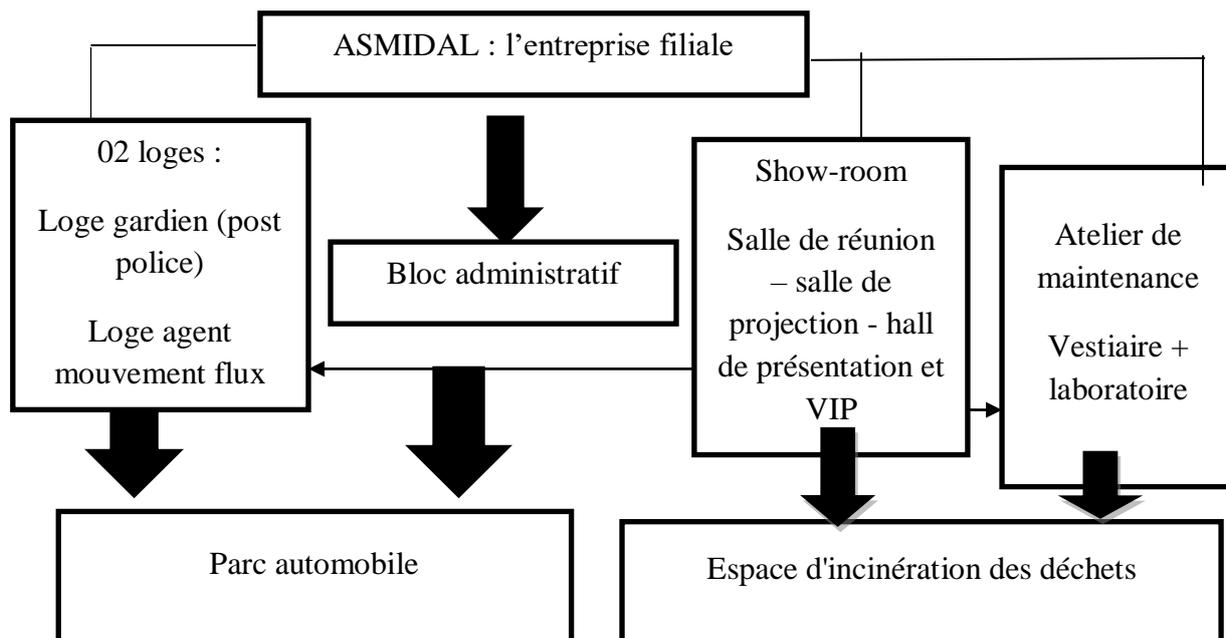


Figure 05 : La structure organisationnelle de l'entreprise. (Originale) juin 2022.

VII. Composants de l'entreprise

a) Ressources humaines

- Cadre supérieur 01
- Cadre 07
- Cadre moyen et maîtrise 05
- Agent d'exécution 09

b) Moyens de l'entreprise matériels et parc automobile

Parc automobile : 02 véhicules touristiques :

- COROLLA 2008.
- SKODA Rapid 2019.

c) Moyens de manutention

- Elévateur électrique (clark).
- Gerbeuse (Tapis convoyeur).
- Transpalette élec

VIII. Procédure de vente au niveau de l'entreprise

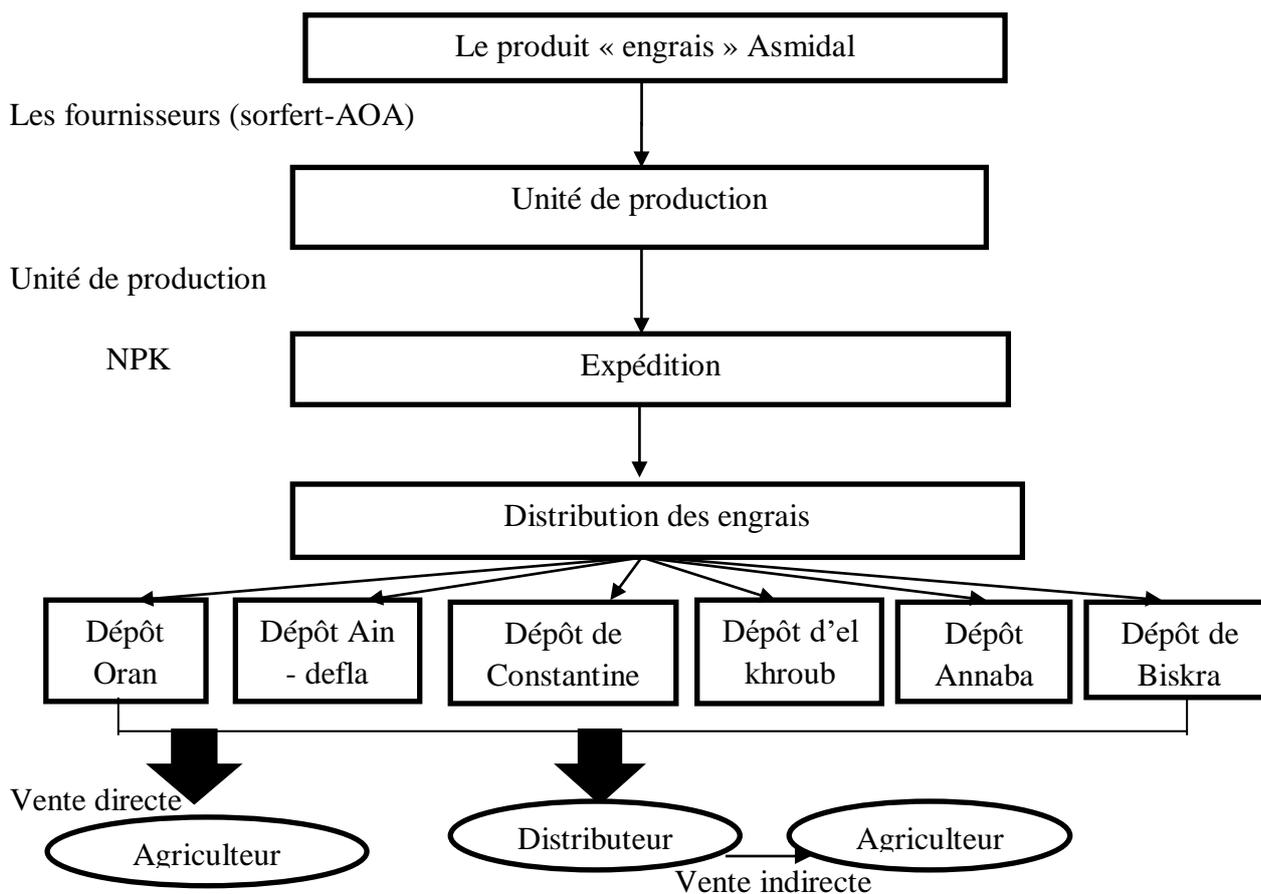


Figure 06 : Organigramme de la procédure de la vente au niveau de l'entreprise (originale)

juin 2022.

IX. Principe commercial de l'entreprise

IX.1. Circulation des ventes



Figure 07 : Circulation des ventes. (Originale) juin 2022.

IX.1.1 Vérification des papiers du client

Dossier de l'agriculteur :

- Fiche signalétique.
- Copie carte agriculteur.
- Bon de commande délivrée par la DSA

Dossier du distributeur :

- Copie du registre de commerce CNRC
- Copie de la carte d'immatriculation fiscale
- Copie de statut (entreprise non physique).
- Copie de certificat d'existence.
- Acte de naissance.
- 02 photos d'identité.
- Domiciliation bancaire
- Autorisation délivrée par le M.E
- Pièce d'identité.

IX.1.2 Préparation de la commande

Après avoir dirigé le client vers le laboratoire afin d'effectuer des analyses de sol et d'eau, il lui est facile de choisir le bon type d'engrais et grâce à une fiche signalétique qui indique la quantité nécessaire pour acheter de l'engrais. Tout au long de l'année, ici le client décide comment diviser la quantité d'engrais en fonction de ses besoins, puis le facturier prépare sa commande.

IX.1.3 Préparation des factures

Une fois que l'agriculteur a choisi le mode de paiement, le facturier prépare le bon de paiement, qui détermine le montant total, (le prix de l'engrais "fixé par l'entreprise" + le prix subventionné "fixé par L'État puis il est envoyé à la banque « BADR » pour payer le montant des marchandises. Le paiement s'effectue soit en espèces, soit par virement bancaire, soit par chèque postal.

L'agriculteur apporte le reçu de paiement qui lui a été remis par la banque. Ensuite, le facturier prépare le bon de livraison et le remet au client et il conserve une copie pour la remettre au Bureau du Trésor pour vérifier toutes les factures.

IX.1.4 Expédition des marchandises du client

Le facturier envoie le client au magasin pour récupérer ses marchandises et les expédier dans des camions.

X. Tâches des responsables de l'entreprise

X.1. Tâches du directeur

- Prendre des décisions et les discuter avec son personnel.
- Suivi du rendement des travailleurs.
- Évaluer et examiner les activités de l'entreprise (vente, stockage, les analyses des échantillons, les rapports de chaque bureau...)
- Organiser les activités de l'entreprise (les réunions, les sorties, les formations des travailleurs, les journées techniques).

Le manager est un leader et le front de l'entreprise et est le premier et le dernier responsable de chaque succès ou échec de l'entreprise.

X.2. Tâches de chef dépôt

- Responsable du remplissage le dépôt par des marchandises (les engrais liquide et solide).

- Coordination avec la police et les douanes pour accompagner les marchandises.

Le chef dépôt est considéré comme le deuxième directeur dans l'entreprise car il à adopté toutes les décisions de l'entreprise en cas d'absence du gérant.

X.3. Tâches du responsable de (GRH)

- Sélection des travailleurs du côté administratif avec le directeur et les autorités compétentes (bureau mon d'ouvre, Direction de l'emploi, Inspection du travail, Représentant municipal).
- Faciliter les affaires des travailleurs dans toutes les questions liées aux contrats de travail, aux vacances, la Paye, l'autorisation de sortie, l'assurance sociale (CNAS), pointage de présence.
- Préparer des rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels sur la présence de travailleurs et renouvelant des conventions avec les parties extérieures de l'entreprise (GRH de chaque dépôt + la direction générale à Annaba).

Faciliter et simplifier les affaires administratives des travailleurs au sein de l'entreprise pour élever le niveau de performance des travailleurs et l'améliorer.

X.4. Tâches du fonctionnaire de trésorerie

- Surveiller tous les fichiers pour les dépenses et payer les factures qui leur sont remises sur demande, qu'il s'agisse d'un paiement en espèces ou par chèque postal ou virement bancaire.
- Suivi des fichiers de vente qui leur sont remis par le bureau de facturation, puis le responsable de la trésorerie effectue le rapprochement bancaire entre les ventes et le compte bancaire.

Le fonctionnaire de trésorerie joue un rôle très important dans l'entreprise en raison du contrôle des comptes de l'entreprise (compte dépense et compte recette).

X.5. Tâches de responsable de facturation

- Suivi des papiers et dossiers des clients (les agronomes/les distributeurs).
- Conseiller et guider les clients (faire les analyses de sol et les analyses d'eau dans laboratoire de l'entreprise).
- Vérifiez les informations du document et aidez le client à commander les marchandises tel que déterminé par la Direction des services agricoles (DSA).

- Préparer la facture pour le client en déterminant le montant de subvention lorsqu'il s'agit d'un client agronome. L'Etat a privilégié les agriculteurs en lui accordant le droit d'acheter les engrais au prix subventionné pour encourager l'agriculture algérienne contrairement aux distributeurs qui n'ont pas ce droit. Ce privilège est assuré par ASMIDAL à ses clients pour faciliter la tâche aux agriculteurs.
- Il communique avec les employés de l'Hangar pour expédier les marchandises.

Il est l'intermédiaire entre le client et l'administration. C'est le responsable principal du processus de vente.

X.6 Tâches de responsable de bascule

Il pèse le camion quand il est vide, puis après l'avoir rempli, il le pèse à nouveau pour éviter toute erreur ou problème.

Il est responsable de comparer entre la quantité de marchandises qui déterminée par la Direction des services Agricoles et la quantité de marchandises qui a été retirée par les ouvriers du Hangar.

X.7. Tâches de responsable de moyen généraux

- Il est responsable de tous les achats ou réparations d'outillage dans l'entreprise et rend compte de chaque achat ou maintenance et l'envoie au gestionnaire.
- Responsable de la réception et de la réservation ainsi que de l'organisation de la journée technique pour afficher les produits de l'entreprise avec le directeur.

Il est principalement responsable de compte des dépenses de l'entreprise.

X.8. Tâches de responsable de (HSE)

- Assurer la protection et la sécurité des travailleurs pendant les heures de travail.
- Former les travailleurs à la gestion des dangers et les risques.
- Il est le premier responsable en cas de danger et il doit intervenir au plus vite. Il réagit rapidement en effectuant les Premiers secours et Contacter l'ambulance ou les pompiers. (En cas grave ou très grave).
- Il passe une commande d'achat des moyens de protection et il les choisit en fonction de la qualité du produit premièrement ainsi qu'en fonction du prix.
- Rédaction des rapports quotidiens, mensuels et annuels en cas de présences des dangers ou en cas d'inexistence des dangers.

C'est le responsable de réalisation du management de sécurité et de l'environnement dans l'entreprise. Ce qui contribue au développement de la performance de l'entreprise.

X.9. Tâches du cadre biologique et de l'ingénieure agronome

- Les deux sont responsables de la réalisation d'analyses de sol et d'eau pour les clients.
- Expliquer et conseiller les clients et guider pour choisir le bon type d'engrais en fonction de la qualité de l'agriculture qu'il lui cultivé ainsi que de la qualité du sol et de l'eau assigné à l'arrosage.

En général, le cycle de travail de l'entreprise dépend principalement de chaque travail individuel, tandis que les tâches du groupe impliquent l'intégration des tâches de chaque travail individuel.

XI. Grandes structures de l'entreprise

XI.1. Le hangar

D'une surface $80m * 40m = 3200m$ carrée et de capacité de stockage 2500 TM.



Figure08 : Le hangar de l'entreprise. (Originale) juin 2022.

a) Conditions de stockage :

Le sac d'engrais doit peser 50 kg.

La hauteur entre étage et étage doit être 2m.

Ventilation d'hangar par des ventilateurs à grande vitesse (au moins 12 ventilateurs dans chaque dépôt).

Les engrais dangereux sont mis de côté car ils contiennent une matière inflammable, comme TSP (triple phosphaté).

Les travailleurs ou les agents polyvalents qui se trouvent dans le hangar doivent porter des équipements de protection individuelle comme le masque, les lunettes, le chapeau, les gants et les chaussures de protection.

XI.2.Le laboratoire

Le laboratoire est l'un des établissements les plus importants du centre de distribution, car l'une des étapes les plus importantes de la vente se fait à son niveau, qui est l'analyse du sol et de l'eau pour les agriculteurs aussi les processus de guidage et l'orientation des clients sont effectués par les cadres du laboratoire.

XI.3.Bureau de facturation

Responsable de tout ce qui concerne la vente et la préparation des papiers et factures pour la commande du client.



Figure 09 :Bureau de facturation de l'entreprise.(Originale) juin 2022.

Chapitre III

Evaluation de la

performance du SMQ

d'ASMIDAL filiale

Biskra

I. Diagnostic du SMQ de l'entreprise ASMIDAL filiale Biskra

Le centre de distribution et stockage des engrais et des produits phytosanitaires -sidi okba (Biskra) Non responsable à la production de la matière première et sa transformation en engrais, mais ce dépôt s'occupe de tous les processus et procédures de distribution, de stockage, de vente des engrais.(monder, 2008)

L'objectif du SMQ au niveau de l'entreprise est de :

- ✓ L'objectif principal du management de la qualité est satisfait aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes.
- ✓ La capacité de l'entreprise à fournir régulièrement un produit/service de qualité conformément aux exigences des clients, réglementations et dispositifs relatifs.

L'entreprise reconnaît que l'amélioration des performances dépend principalement de la conformité de ses produits et services, la concurrence et aussi des exigences réglementaires.

I.1Au niveau de la satisfaction des clients

C'est la priorité de l'entreprise du plus haut poste au plus petit poste où tous les efforts et mouvements des travailleurs, qui visent à satisfaire les attentes des clients et ainsi améliorer les performances de l'entreprise par la réalisation de profit Ceci est fait par :

- Faciliter et aider et bien orienté le client à choisir le bon produit (engrais) pour lui.
- Préparer la commande du client avant de lui donner un rendez-vous pour la réceptionner (quantité et les types d'engrais).
- Respecter les délais de livraison de la commande.
- Fournir une bonne réception aux clients.
- Mettre une explication simple et complète de tous les types de clients, Et faites attention à répondre à toutes les préoccupations et questions des clients.
- Faciliter les affaires juridiques d'un client afin d'obtenir sa commande sans fatigue tel que la vente de ses produits au prix d'un soutien de l'État en tant que mesure réglementaire visant à faciliter et à accélérer l'accès légal du client à sa commande.

Aussi pour les nouveaux clients, l'entreprise organise une journée technique afin de présenter ses produits et d'éduquer et sensibiliser ses clients sur la quantité d'engrais (la dose) pour chaque engrais et tels que la méthode d'utilisation, encore l'avertissement du danger de ces produits (engrais chimiques) pour le client et aussi pour l'environnement.

D'autre part ce type d'activités contribue à la publicité de l'entreprise et augmenter son niveau de commercialisation de ses produits.

I.2. Au niveau de la qualité des produits (les engrais)

Ici nous parlerons sur la qualité des engrais au niveau du stockage et de la distribution uniquement, mais la qualité de production de ces engrais ne se fait pas dans ce dépôt. Laboratoire de la société « dépôt » a analysé les engrais « asmidal » ou les produits de lui-même. Par rapport aux produits d'une société concurrente « profert » et les résultats sont les suivants :

Les analyses ont été effectuées sur deux types d'engrais : NPK 15-15-15 et NPK 12-12-

18. **Tableau01** : Analyses des engrais de l'entreprise (asmidal/profert) **originale juin 2022**.

Résultat	NPK 15-15-15 Asmidal (mg/l)	NPK15-15-15Profert (mg/l)
Potassium (K)	3555000	349000
Phosphore (p)	172000	30000

Tableau02 : Analyses des engrais de l'entreprise (profert/asmidal) (**originale**) **juin 2022**

Résultat	NPK 12-12-18Profert (mg/l)	NPK 12-12-18Asmidal (mg/l)
Potassium (K)	305000	450000
Phosphore (p)	44000	82000

Grâce à ces résultats qui sont présentés dans les tableaux, il est clair que la quantité de phosphore et de potassium dans les produits Asmidal est supérieure à celle des produits profert. Par conséquent, la qualité des produits Asmidal est meilleure et plus précise selon le dosage des éléments « NPK ».

Le laboratoire de l'entreprise et ses employeurs contribuent principalement à la réalisation du système qualité, notamment dans la réalisation d'analyses en laboratoire, qu'il s'agisse d'analyses de sol ou d'eau, car il représente une stratégie de vente indirecte de produits asmidal. Grâce à leur résultats les clients sont amenés est ce processus considéré comme une grande responsabilité qui a un impact sur les ventes de l'entreprise, en particulier et sur la performance de l'entreprise globalement.

I.3. Au niveau de la qualité du service (la commercialisation)

Le service de base dans l'entreprise est concentré sur " la vente d'engrais" à un prix subventionné pour les agriculteurs, et pour les distributeurs, à un prix qui a été imposé par l'entreprise (bureau de facturation). En parallèle, le service fourni par le laboratoire aux clients de l'entreprise est l'un des services les plus importants de l'entreprise car il contribue indirectement à amener les clients à l'entreprise.

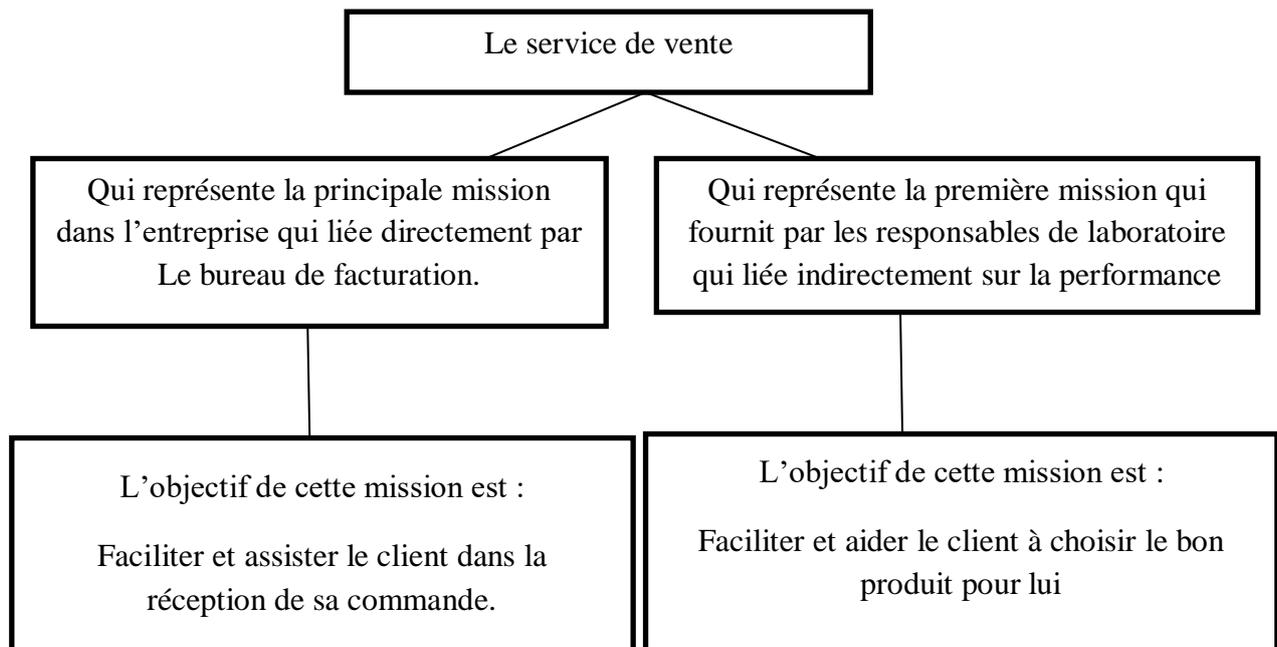


Figure 10 : Organigramme de la commercialisation au niveau de l'entreprise.

(Originale) juin 2022.

D'une manière générale, l'entreprise fait de grands efforts pour fournir des produits de haute qualité qui contribuent à l'amélioration et à la mise à niveau du service agricole en Algérie et cherche également à fournir et à développer les services que l'entreprise fournit au client.

II. Evaluation de la performance du SMQ d'ASMIDAL filiale Biskra

Check-list d'évaluation de la performance du SMQ de l'entreprise

Outils	Désignation	Réponse	Commentaires
Généralités	La politique qualité et son objectif sont-ils formalisés ?	Oui	Dans des documents et sur des fiches techniques.
	Les procédures requises par la norme sont-elles documentées par écrit ?	En cours d'amélioration	Les procédures établies par écrit sont-elles en cours d'amélioration.
	La documentation nécessaire à l'exécution du processus a-t-elle été créée, documentée et mise à jour ?	En cours d'amélioration	Pas dans la forme finale
	Avez-vous préparé les documents nécessaires pour faire fonctionner le processus ?	Oui	Cette question nécessite une coordination entre la filiale et la société mère
	Conservez-vous les enregistrements nécessaires pour un contrôle efficace des processus ?	Oui	Très soigneusement

Manuel Qualité	Avez-vous rédigé un manuel qualité ?	Oui	Manuel qualité Rédigé (dans l'entreprise e mère)
	Les domaines d'application du SMQ sont-ils spécifiés (y compris le détail et la justification des exclusions) ?	Oui	D'une manière certaine
	Le manuel qualité, comprend-il toutes les procédures documentées Établies pour le SMQ ?	Oui	Au siège de l'entreprise
	Le manuel qualité comprend-il une description des interactions entre les processus ?	En cours d'amélioration	Pas toutes les interactions sont écrites

Outil	Désignation	Réponse	Commentaires
Maîtrise des Enregistrements	Etablissez-vous des enregistrements apportant la preuve du fonctionnement du SMQ et de sa conformité aux exigences ?	Oui	A cet effet, l'administration s'efforce de fournir les enregistrements nécessaires
	Existe-t-il une procédure documentée assurant l'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la conservation et l'élimination des enregistrements ?	Oui	Sans aucun doute

	Les enregistrements sont-ils faciles à identifier et accessibles ?	Oui	D'une manière facile
--	--	-----	----------------------

Outil	Désignation	Réponse	Commentaire
Engagement de la Direction- Ecoute Client	Existe-t-il un document qui décrit l'engagement de la direction dans la mise en œuvre et l'amélioration continue ?	Oui	Ce document est situé au siège de la société mère
	Est-ce que la politique et l'objectif qualité sont établis dans un Document écrit ?	Oui	En détail (siège de la société mère)
	Les exigences de vos clients sont-elles actualisées régulièrement ?	Oui	D'une manière régulière
	Le responsable qualité communique-t-il en interne sur l'importance de satisfaire les exigences des clients ?	Oui	De façon régulière et méticuleuse
	Est-ce que la Direction et Responsable Qualité communiquent en interne sur l'importance de satisfaire les	Oui	Les exigences réglementaires et légales sont importantes et prioritaires dans

	exigences réglementaires et légales ?		l'entreprise
	Le responsable s'assure-t-il de la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ ?	En cours d'amélioration	Ladisponibilité des ressources nécessaires au SMQ sur une base limitée
	Le responsable mène-t-il des revues de direction ?	Oui	Immédiatement
	Le responsable s'assure-t-il que les exigences des clients sont déterminées et respectées ?	Oui	Répondre aux exigences des clients est le premier objectif de l'entreprise

Outil	Désignation	Réponse	Commentaire
Politique qualité - Planification.	Avez-vous une politique qualité ?	Oui	La politique qualité établie
	Votre politique qualité prend-elle en compte les exigences réglementaires, légales et celles des clients ?	Oui	Certainement.
	Quels sont vos objectifs qualités pour les différents niveaux de votre activité ?	Oui	Satisfaction les exigences de client. L'amélioration continue de la performance d'une entreprise. Développement le produit/service de l'entreprise.

Vos objectives qualités sont-ils en adéquation permanente avec la politique qualité de l'organisme ?	Oui	Bien sûr. Les deux objectifs sont -il en adéquation.
Vos objectives qualités sont-ils adaptés à la finalité de l'organisme ?	Oui	Satisfaire et répondre aux besoins des clients est l'un des premiers et principaux objectifs que l'entreprise se fixe
Vos objectives qualités sont-ils mesurables ?	Oui	Les objectives qualité sont-ils liés par le taux de réclamation des clients et aussi chiffre d'affaires de l'entreprise
Garantissez-vous que la politique et les objectives qualités soient communiquées au sein de l'organisme ?	Oui	Les objectifs de qualité se reflètent dans chaque service de l'organisme
Vérifiez-vous que la politique et les objectives qualités sont comprises au sein de l'organisme ?	Oui	La politique et les objectives qualités sont bien définies
Votre politique qualité propose-t-elle un cadre pour établir et revoir les objectives qualités ?	En cours d'amélioration	La politique qualité établie permet de revoir les objectives qualités
Votre politique qualité est-elle revue quant à son adéquation permanente ?	Oui	Périodiquement

	L'entreprise s'assure-t-elle que la planification du SMQ est réalisée dans le but de satisfaire la politique et les objectifs exprimés ?	Oui	L'entreprise utilise le système de qualité afin de répondre aux besoins des clients
--	--	-----	---

Outil	Désignation	Réponse	Commentaire
Responsabilités, Autorités et communication.	Les responsabilités et autorités de tous les individus de votre organisme sont-elles clairement formalisées et communiquées au sein de l'organisme ?	Oui	Par la fiche de post précise les limites des tâches.
	Un représentant du processus de management a-t-il été nommé pour assurer le suivi du SMQ, pour rendre compte de son fonctionnement et de tous les besoins d'amélioration, pour assurer que la sensibilisation aux exigences du client est encouragée dans tout l'organisme ?	Pas encore	Un responsable de la gestion de la qualité a été nommé dans la société mère, mais dans la société filiale pas encore
	Des processus de communication sont-ils établis au sein de votre organisme ?	En cours d'amélioration	La direction s'assure la communication au sein de votre organisme il cherche à le développer dans le temps.

	Ces processus communiquent-ils à propos de l'efficacité de votre SMQ au sein de l'organisme ?	Oui	L'organisme assurent que les processus de communication sont appliqués.
Outil	Désignation	Réponse	Commentaire
8. Revue de Direction	Vos revues de direction sont-elles planifiées à intervalles réguliers ? Afin de s'assurer que le SMQ reste pertinent, adapté et efficace.	Oui	Les revues de direction sont planifiées régulièrement
	Les revues comprennent-elles l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le SMQ (y compris la Politique et les objectifs qualitatifs) ?	Oui	L'objectif de revue c'est l'évaluation des opportunités et l'amélioration continues de l'entreprise.
	Quels sont les éléments d'entrée de vos revues de direction ?	Oui	La performance des employés. Conditions de stockage et de vente. Ventes de l'entreprise
	Quels sont les éléments de sortie de vos revues de direction ?	En cours d'amélioration	Les conditions de production et distributions

Outil	Désignation	Réponse	Commentaire
Mise à Disposition des ressources	La direction assure-t-elle la disponibilité des ressources nécessaires au SMQ, à son amélioration continue et à l'accroissement de la satisfaction des clients ?	Oui	Bien sûr, c'est le premier objectif de l'entreprise

Outil	Désignation	Réponse	Commentaire
Ressources Humaines	La direction identifie-t-elle les compétences nécessaires en personnel dont le travail a une incidence sur la qualité du produit ?	Oui	Il existe un ensemble de compétences nécessaires en personnel qui affectent sur la qualité du produit directement.
	La direction pourvoit-t-elle les besoins en formation des membres du personnel dont le travail a une incidence sur la qualité du produit ?	En cours d'amélioration	Il y a un peu de retard surtout en ce qui concerne les achats
	Un indicateur a-t-il été mis en place pour évaluer/mesurer l'efficacité des actions entreprises dans le domaine de la gestion des compétences, sensibilisation, formation ?	Pas encore	Les outils de mesure de l'efficacité des actions de l'entreprise il se tient simplement

	La direction assure-t-elle que le personnel est conscient de la pertinence et de l'importance de leurs activités et de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectives qualités ?	Oui	Le personnel et leurs activités Ils affectent principalement sur le niveau de performance de l'entreprise
	Rédigez-vous et conservez-vous des enregistrements décrivant les compétences de votre personnel ? (Formation initiale et professionnelle, savoir-faire.	En cours d'amélioration	Ce point n'a pas été atteint au stade de l'écriture

Outils	Désignation	Réponse	Commentaires
Planification de la réalisation du produit	Les processus nécessaires à la réalisation du produit sont-ils développés et planifiés ?	Oui	Les processus sont bien planifiés
	La planification et la réalisation du produit sont-elles cohérentes avec les exigences relatives aux autres processus du SMQ ?	Oui	La planification et la réalisation du produit sont cohérentes avec les exigences
	Des processus, documents et objectifs qualité ont-ils été identifiés lors de la planification et réalisation du produit ?	Oui	La direction fixe des objectifs qualité ont été bien planifiés et bien identifiés
	Le produit fait-il l'objet d'actions de vérification, validation, surveillance, mesure, contrôle et essais spécifiques ?	Oui	Le produit est bien contrôlé et validé

Outils	Désignation	Réponse	Commentaires
Surveillance Et mesure	Mesurez-vous la satisfaction de vos clients ?	Oui	Enquête/questionnaire
	La mesure de la satisfaction des clients est-elle planifiée ?	Oui	La direction s'assure d'atteinte aux satisfactions des exigences clients
	Existe-t-il des enregistrements des méthodes de mesure de la satisfaction des clients, ainsi que de leurs exploitations ?	En cours d'amélioration	Les enregistrements ne sont pas écrits actuellement
	Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations sont-elles déterminées ?	Oui	Bien sûr, en détail
	Avez-vous rédigé une procédure documentée formalisant vos audits internes (fréquence, responsabilité, champ, méthode, critères, rapport d'audit, conservation des enregistrements...)?	En cours d'amélioration	L'entreprise cherche à mettre en œuvre ce point par des enregistrements documentés
	Surveillez-vous et/ou mesurez-vous les processus formalisant le SMQ ? Les méthodes utilisées démontrent-elles l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés ?	Pas encore	Il n'y a pas un audit interne

	En cas de non atteinte des résultats planifiés, vérifiez-vous que les actions entreprises par l'organisme pour assurer la conformité du produit/service sont mises en place de façon adéquate ?	Oui	En revoyant la gestion des mesures prises et de toutes les opérations prévues
--	---	-----	---

Outils	Désignation	Réponse	Commentaires
Maîtrise duProduit non- conforme	Avez-vous rédigé une procédure documentée qui spécifie les contrôles, responsabilités et autorités liés au traitement d'un produit non-conformes ? Est-elle assortie d'une action de vérification pour démontrer la conformité de nouveau aux exigences ?	En cours d'amélioration	L'entreprise s'efforce d'atteindre ce point parfaitement
	Est-ce que cette procédure explicite la manière dont vous traitez les non conformités détectées avant et/ou après la livraison ?	Oui	Surement
	Gardez-vous une trace des non conformités détectées et des actions (Y compris les dérogations) entreprises ? Les enregistrements relatifs aux non conformités sont-ils conservés ?	Oui	Afin d'améliorer et de développer
	Une fois que les capacités professionnelles acquises non conformes sont traitées, le produit est-il contrôlé de nouveau ?	Oui	Précisément
	Menez-vous les actions adaptées aux effets des non-conformités détectées sur les produits après la livraison ou une fois leur utilisation commence ?	Oui	Maîtrisé

Outils	Désignation	Réponse	Commentaires
Analyse des données	Déterminez, recueillez et analysez-vous les données démontrant la pertinence et l'efficacité du SMQ, ainsi que les possibilités d'amélioration de son efficacité ?	Oui	D'une manière efficace
	Cette analyse des données fournit-elle des informations sur la satisfaction du client ?	Oui	Certainement
	Cette analyse fournit-elle des informations sur la conformité aux exigences du produit ?	Oui	Certainement
	Menez-vous des actions correctives pour éliminer les causes des non conformités détectées afin d'éviter qu'elles se reproduisent ?	Oui	Les rapports (journalier, mensuel, annuelle Mise en œuvre toutes les instructions d'un expert Tels que le Ministère de l'Energie et des Mines, le Ministère de l'Environnement

Outils	Désignation	Réponse	Commentaires
Amélioration	Avez-vous rédigé une procédure documentée pour formaliser ces actions ? (actions qui définissent comment gérer les non-conformités détectées, leurs causes et les actions correctives associées)	Oui	Evaluation et enregistrement des résultats sont appliqués.
	Menez-vous des actions pour éliminer les causes de non conformités potentielles ? (actions préventives)	Oui	Procédure préventive, fiche corrective, précautions de sécurité Procédures administratives et organisationnelles
	Avez-vous rédigé une procédure documentée pour formaliser ces actions ? (Actions qui permettent d'identifier les causes et les actions correctives associées)	Oui	Surement, Fiches des actions correctives/préventives

III. Analyse des résultats

Selon les réponses recueillies, nous avons constaté que la politique qualité de la société ASMIDAL « centre de distribution et stockage les engrais et les produits phytosanitaire- sidi okba (Biskra) » est relativement compatible avec les objectifs de l'organisation car les objectifs sont cohérents et spécifiques et bien maîtriser.

✓ Manuel qualité

D'une manière globale le manuel qualité au sein de l'organisme Il est établi, appliquée, gérer, documentée, il comprend tous les processus mais il faut d'intégrer toutes les interactions entre les processus.

✓ Maîtrise de la documentation

Maitrise ou contrôle des documents chez le dépôt « sidi okba (Biskra) » est en cours de développement lorsque les documents sont établis, documenté, vérifier et actualiser au niveau de l'entreprise mère (dans le siège de l'entreprise à Annaba).

✓ Maîtrise des enregistrements

Les procédures de l'enregistrement sont facilement accessibles. Aussi, parce qu'il contribue à la réalisation et à la satisfaction des exigences des clients et les parties intéresser.

✓ Engagement de la direction

La direction cherche toujours à fournir tout ce qui mène à la satisfaction du client et contribue au profit de l'entreprise en fournissant des produits et des services qui conviennent et satisfont le client. Pour cette raison, le système de qualité est considéré comme l'un des systèmes les plus importants sur lesquels l'entreprise est basée.

✓ Politique qualité et planification

La politique de qualité est considérée comme l'une des stratégies les plus importantes appliquées aux systèmes de gestion, car nous avons noté dans quelle mesure elle est liée aux résultats finaux dans toutes les opérations de l'entreprise.

✓ Responsabilité autorité et communication

Dans le centre de distribution et de stockage des engrais, les responsabilités sont réparties de manière professionnelle et bien organisée et selon les compétences et capacités de chacun.

L'administration recherche et s'efforce également d'assurer une communication efficace quelle que soit directe ou indirecte entre les employés à travers la fiche de post, la consultation et la préparation des jours technique aussi la communication est également efficace avec les clients pour discuter de leurs réclamations et les conseiller.

✓ Revue de direction

Revue de direction dans le centre de distribution et de stockage des engrais est en cours de développent surtout du côté de la documentation.

✓ Mise à disposition des ressources

Nous remarquons que l'administration s'efforce de fournir toutes les ressources nécessaires les ressources humaines, les infrastructures et l'environnement du travail afin d'activer et d'améliorer le système de qualité dans l'entreprise.

✓ Ressources humaines

La direction investit dans les ressources humaines principalement où ça dépend par des méthodes, des techniques et des compétences différentes telles que la formation des employés de l'entreprise et en parelle le suivi des compétences individuelle et collectif des travailleurs et le travail sur un plan de développement du personnel où ça contribuant au développement de la performance de l'entreprise.

✓ Infrastructures - environnement de travail, matériels

L'entreprise fournit des espaces de travail, infrastructures, des installations et équipements nécessaires pour obtenir la conformité du produit/service (conditions de sécurité, environnementales)

✓ Planification de la réalisation du produit

Nous constatons que l'administration s'intéresse suffisamment à cet outil. En raison de l'importance et de la précision de ses résultats, Par la planification l'entreprise peut atteint à son objectif de fournir un produit /service de qualité.

✓ Processus relatifs aux clients

D'un part la direction du centre de distribution et de stockage des engrais, travailler efficacement pour répondre aux exigences des clients, c'est pour ça l'entreprise mis en place des processus relative aux clients à haute priorité afin de réaliser et développer la performance de l'entreprise. D'autre part une entreprise doit attribuer un poste spécifique pour gérer ces opérations afin d'obtenir une communication directe entre le fonctionnaire et le client.

✓ Conception et développement

Ils sont planifiés et maîtrisés et actualisés pour répondre aux exigences des clients et assurer l'amélioration durable de l'entreprise.

✓ Processus d'achat

L'entreprise cherche à fournir toutes les fournitures et tous les achats de l'entreprise dans les meilleurs délais et ce processus est basé sur deux critères qui sont successivement la qualité et le prix.

✓ Production - Préparation du service/produit

Dans ce dépôt (asmidal (sidi okba- Biskra) le processus de production il n'existe pas actuellement mais les deux services de stockage et de commercialisant sont-ils bien maîtrisés car le hangar est bien équipé ou le processus de stockage se faire dans des conditions favorables. La commercialisation des produit, ce processus se faire avec beaucoup de précision, soin et en cours de développement par le temps par ce que la direction il faut préciser un post pour un responsable de commercialisation ou bien un délégué commercial pour développer efficacement la commercialisation des produits/services au niveau de l'entreprise.

✓ Maîtrise des Equipements de Surveillance et de Mesure

Au niveau de centre de stockage et de distribution les engrais le processus de maîtriser des équipements de surveillance et de mesure son-t-il bien maîtriser et bien développer.

✓ **Surveillance et Mesure**

La direction de l'entreprise s'assure que les moyens de surveillance et mesures sont maîtrisés conformément aux exigences spécifiées de produit/service, ce qui augmente le taux de satisfaction des clients, et améliore par conséquent la performance du SMQ.

✓ **Maîtrise du produit non-conforme**

Les non conformités quelle que soit (produit/service) sont totalement maîtrisées, afin d'améliorer son SMQ et satisfaire ses clients.

IV. Analyse des Données

L'analyse des données explique l'efficacité de l'entreprise, lorsque la direction de l'entreprise comme la direction de centre de stockage et de distribution des engrais est bien maîtrisée et employer ce type d'analyse, cela affectera positivement sur les objectifs souhaités de cette entreprise.

V. Amélioration

Le développement du système de qualité dans une entreprise lié à la gestion de la performance de toutes les opérations avec précision afin que la société ASMIDAL évalue périodiquement la performance de l'entreprise afin de réaliser un développement continu.

VI. Récapitulatif des résultats

Selon la méthode de check- List qui se concentre sur l'étude de l'efficacité du système qualité avec tous ses outils au niveau de l'entreprise, ce qui nous permet d'évaluer au mieux les performances de l'entreprise, nous avons pu parvenir à l'évaluation finale de la performance de l'entreprise "*l'entreprise de distribution et stockage les engrais chimique et les produits phytosanitaires*" que cette entreprise est performante car elle est efficace lorsqu'elle atteint les objectifs qu'elle s'est fixés. (un nombre de clients de plus en plus élevé, concurrence sur le marché d'autant plus que ses produits sont de haute qualité par rapport aux produits des entreprises concurrentes, taux de profit élevé dans les deux ans suivant sa création). elle est efficace lorsqu'elle minimise les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés. (les ressources humaine 22 travailleurs , Les moyens de l'entreprise matériels et parc automobile Parc automobile : 02 véhicules touristiques +03 moyens de manutention).

Conclusions

Conclusion

A l'issue de notre étude basée sur l'importance du système de management de qualité (SMQ) et son impact sur le niveau de l'entreprise, nous avons atteint les résultats suivants :

- ✓ Le SMQ est un outil de pilotage pour les entreprises qui veulent constamment développer leur performance dans tous les domaines.
- ✓ L'évaluation de performance est l'une des opérations les plus répandues et les plus sécurisées au monde pour aider les entreprises à atteindre leurs objectifs souhaités.

Au niveau du centre de distributions les engrais chimique ASMIDAL, nous constatons que leur performance est avancée parce qu'elle utilise le système de qualité avec précision et efficacité pour atteindre les résultats et les objectifs spécifiques :

- Livrer un processus de vente de haute qualité.
- Répondre aux exigences des clients.
- Réduire l'incidence des risques et des accidents dans l'entreprise.
- Élever le niveau du défi de l'entreprise afin d'encourager les agriculteurs à la fertilisation rationnelle pour développer et améliorer l'agriculture en Algérie.

De ces objectifs, nous concluons que l'entreprise cherche à atteindre ses objectifs à long terme et répond à toutes les lacunes et besoins pour développer, améliorer, surveiller et activer la performance globale de l'entreprise sur une base continue.

Références bibliographiques

Références bibliographiques :

- (s.d.). Consulté le Mars 15, 2022, sur www.iso.org: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- (s.d.). Consulté le 2022, sur www.managementqualite.com.
- (s.d.). Consulté le fevrier 1, 2022, sur www.asmidal-dz.com.
- .Claude, A., & .Sabrine, S. (2007). *Controle de gestion : manuel et application* . Paris : Edition Dunod .
- al, C. e. (s.d.). *A theory of performance*.
- B, C. (2011). *L'évaluation de la performance individuelle au travail confrontée à la logique partenariale et justicielle de la RSE* .
- Bernardin, H., Russell, J., & Kane, J. (2003). *Performance management and appraisal* . New York .
- Campbell, J. ..., McCloy, R. ..., Oppler, S. ..., & Sagar, C. . (1993). *A theory of performance*.
- Caroline, S. (1998). *Consevoir le tableau de bord* . Paris : Edition Dunod .
- Claude, J. (2001). *L'assurance qualité : la nouvelle version 2000 de la norme ISO 9001 en pratique*. Paris: Edition Economica.
- Claude, J. (2001). *L'assurance qualité : la nouvelle version 2000 de la norme ISO 9001 en pratique*. Paris: Edition Economica.
- CNUCED/OMC. (1996). *Application des systèmes de gestion de la qualité ISO 9000*. Genève.
- DANIEL, B. (2003). *Maitriser la qualité : Tout sur la certification et la qualité totale*. Maxima.
- Daniel, D., & Maurice, P. (2001). *Qualité en production : de l'ISO 9000 à six sigma* (éd. 2ème). Paris: Edition d'organisation.
- EN-ISO-9001. (2008). *Système de management de la qualité* .
- Eric, B. (2005). *Qualité environnement*. 4. Canada.
- Foucher, R. (2007). *Mesurer les compétences , le rendement et la performance : clarification des termes et proposition d'un modèle intégrateur* . Bruxelles .
- Francois, C., Virginie, L., & Sylvie, R. (2002). *La qualité au XXI siècle : vers le management de la confiance*. Paris: Edition Economica.
- gfhghh. (2008). *xnjjn*. GHJK: XBHK.

- Groupe Consultant d'Assistance aux plus pauvres. (2000). *Audit externe des institutions de micro finance* .
- Guy, L. (2000). *La certification ISO 9000 : un moteur pour la qualité*. Paris: Edition d'organisation.
- Heneman, R. .. (1986). *The relationship between supervisory ratings and results - oriented measures of performance : A meta - analysis*. Personnel Psychology.
- Henry, D. (2005). *Comment mettre en oeuvre une démarche qualité dans une PME*. revue science de gestion d'entreprise .
- Hervé, L., & Claude, V. (1999). *La qualité en santé , 150 questions pour agir*. Edition Afnor.
- Hocine, A. A., & Belkacem, B. A. (2014-2015). *Essai d'analyse de l'impact de système de management qualité sur la performance de l'entreprise , cas de Général Emballage et UFMATP*. Béjaia: Université Abderrahmane Mira -Béjaia-.
- Jean, M., & GILLET GOINARD, F. (2006). *Manager la qualité pour la première fois*. Paris: Edition d'organisation.
- Kerboua, & Zerrari. (2017). *L'évaluation du système de management qualité* . Béjaia , Algerie .
- Lemaitre, N. (2007). *Théorie et pratique de la gestion des ressources humaines Bruxelles* . Bruxelles : Cours Librairie .
- monder. (2008). *algerie*. biskra: alger.
- Nassima, T. (2013). *Démarche qualité dans l'entreprise et analyse des risques*. Alger: Edition Houma.
- NF EN ISO 9000 . (2000). *Système de management de la qualité -principes essentiels et vocabulaire -*. France: Edition Afnor.
- P, B. (2006). *L'évaluation contingente de la Performance Globale des Entreprises : Une méthode pour fonder un management socialement responsable*.
- Pesqueux, Y. (2005). *La notion de performance globale* .
- Philippe, D. (s.d.). *Conduire une démarche qualité*. 303. Edition d'Organisation.
- Raymond, P. (1987). *Gestion de la qualité , controle de la qualité ou assurance de la qualité* (Vol. 20). L'actualité terminologique.
- Robbins, Decenzo, S., Gabilliet, D., & Philippe. (2008). *Management : l'essentiels des concepts et pratiques* (éd. 6ème). Paris: Edition Pearson.
- Salgado, M. (2013). *La performance : une dimension fondamentale pour l'évaluation des entreprises et des organisations*.

Sonnentag, S., & M, F. (2002). *Performance Concepts and Performance Theory* .

Résumé

Résumé

Au fil du temps, la qualité est devenue une nécessité de cette époque, car elle est apparue comme un concept large et complexe au début des années 90 et a commencé à se répandre et à progresser jusqu'à devenir un terme global qui comprend plusieurs significations et définitions.

Mais malgré la popularité, la renommée et la propagation de la qualité, celle-ci ne peut être définie de manière spécifique ou précise. Parce qu'il indique une connotation large et différente.

Habituellement, la qualité est liée à un autre concept qui n'est pas moins célèbre et important qu'elle, qui est la performance, qui est un autre concept moderne avec une grande valeur et un impact plus fort.

Actuellement, un concept complexe qui combine deux termes profonds s'est répandu, qui est la "qualité de la performance", un concept qui attire d'autres dimensions de développement, d'amélioration et de qualité, en particulier dans l'entrepreneuriat, car il s'est épanoui et s'est propagé rapidement à l'échelle mondiale en raison de l'efficacité et de la précision de ses résultats sur le niveau de performance des entreprises.

Mots clé : SMQ, qualité, performance, ASMIDAL Biskra.

Abstract

With the passage of time, quality became a necessity of this era, as it appeared as a broad and complex concept in the early nineties and began to spread and progress until it became a global term that includes several meanings and definitions.

But despite the popularity, fame and spread of quality, it cannot be defined in a specific or precise way. Because it indicates a large and different connotations.

Usually quality is linked to another concept that is no less famous and important than it, which is performance, which is another modern concept with great value and stronger impact.

Currently, a complex concept that combines two deep terms has spread, which is "performance quality", a concept that draws other dimensions of development, improvement and quality, especially in entrepreneurship, as it flourished and spread rapidly globally due to the effectiveness and accuracy of its results on the level of companies' performance.

Keywords: MQS, quality, efficiency, ASMIDAL Biskra.

ملخص

أصبحت الجودة مع مرور الزمن ضرورة من ضروريات هذا العصر حيث ظهرت كمفهوم واسع ومتشعب في مطلع التسعينات وبدأت تنتشر وتتقدم الى ان أصبحت مصطلح عالمي يشمل عدة معاني وتعريفات ولكن رغم شعبية الجودة وشهرتها وانتشارها الى ان لا يمكن تعريفها تعريفا محددًا او دقيقًا. لأنها تدل على دلالات كبيرة ومختلفة.

عادة الجودة مرتبطة بمفهوم اخر لا يقل شهرة ولا أهمية عنها الا وهو الأداء وهو مفهوم اخر حديث ذو قيمة كبيرة وتأثير قوي.

وحاليا انتشر مفهوم مركب يجمع بين مصطلحين عميقين وهو "جودة الأداء" وهو مفهوم يرسم ابعاد أخرى للتطور والتحسن والجودة خصوصا في ريادة الاعمال حيث انه ازدهر وانتشر بسرعة عالميا نظرا لفعالية ودقة نتائجه على مستوى أداء الشركات.

الكلمات المفتاحية: SMQ ، الجودة، الأداء ، ASMIDAL بسكرة.