



Institut International d'Ingénierie
de l'Eau et de l'Environnement



Site de Production
Yopougon PK24

**CONTRIBUTION A LA MISE EN PLACE DE L'APPROCHE
PROCESSUS SELON LA FD X 50/176 VERSION 2017 DANS UN
PROJET DE SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE ISO 9001
VERSION 2015: CAS DU SITE DE PRODUCTION DE CALLIVOIRE**

MASTER 2 EN MANAGEMENT DES ENTREPRISES ET ORGANISATIONS

option : QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT

Projet de Fin d'Etude (PFE) présenté par

HGHAZAT Franck Elvis – Promotion 2015 / 2016

**Encadreur en entreprise :
KOUAKOU Jean-Claude**

Jury d'évaluation du stage :

Président :

Membre :

Membre :

Membre :

REMERCIEMENTS / DEDICACE

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance aux personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

A Monsieur DIOMANDE Messotigui, Directeur Général de CALLIVOIRE, qui a accepté que cette étude soit menée sur le site de production de l'entreprise ;

A l'endroit de mon encadreur en entreprise, Monsieur KOUAKOU Jean-Claude, Directeur Supply Chain de CALLIVOIRE, pour son support pendant la réalisation de ce travail ;

A tout le personnel de l'usine de CALLIVOIRE pour sa disponibilité ;

Mes remerciements s'adressent également aux :

- responsables pédagogiques de la formation pour l'appui indéniable
- coordonnateurs et enseignants de la formation professionnelle en ligne à 2iE, particulièrement ceux du M2 MEO option QHSE, pour leur professionnalisme
- amis et connaissances qui m'ont soutenu

Je dédie enfin ce travail à mon Epouse pour ses encouragements durant toute la formation.

RESUME

Ce présent mémoire est une illustration de la mise en place de l'approche processus selon la norme FD X 50-176, au sein de l'usine de CALLIVOIRE, en vue de l'obtention de la certification selon la norme ISO 9001 version 2015.

Disons que la norme FD X 50-176 est une norme publiée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) pour faciliter le déploiement de l'approche par les processus dans tous les organismes comme le recommande les normes ISO, de sorte à faciliter leur quête du précieux sésame qualité, voire de la certification.

Pour ce faire, nous avons procédé dans un premier temps, à une analyse documentaire au sein de l'usine, pour démontrer la nécessité d'intégrer l'approche processus au système et pour connaître par la même occasion les forces et faiblesses à la base de cette démarche qualité.

Par la suite, des techniques de mise en œuvre des processus telles que la détermination des enjeux, l'identification des processus, l'élaboration de la cartographie, les fiches d'identité ont été déployées comme recommandé par la norme.

Après étude, le taux de mise en place de l'approche processus obtenu est de 80%, contrairement au taux initial de 26 %, obtenu à la suite de l'analyse documentaire préexistante.

Nous sommes certains que ce travail contribuera efficacement au changement des méthodes de travail au sein de l'usine de CALLIVOIRE, et aidera fortement à la satisfaction des clients de cette entreprise.

Mots-clefs :

1. Approche processus
2. FD X 50/176
3. ISO 9001 version 2015
4. Qualité
5. Satisfaction client

ABSTRACT

This current report is an illustration of the implementation of process approach according to FD X 50-176 standard, in CALLIVOIRE plant, to obtain certification according to ISO 9001 : 2015 standard.

Let's say that FD X 50-176 standard is a standard published by the French Standardization Association (AFNOR) to facilitate the implementation of process approach in all organizations as recommended by ISO standards, and facilitate their search of the precious quality sesame, or certification.

So, firstly, we carried out documentation analysis at plant level, to demonstrate the need of integration of process approach into the system and at the same time, to know the strengths and weaknesses in line with this quality approach.

In the next step, processes implementation methods such as the determination of challenges, all processes identification, processes mapping, processes identity sheets were unfolded as recommended by the standard.

After study, the implementation rate of process approach obtained is 80%, contrary to the initial rate of 26%, obtained following the pre-existing documentation analysis.

We are sure that this work will effectively contribute to change way of working in CALLIVOIRE, and will greatly contribute to the satisfaction of this company's customers.

Keys words :

1. Process Approach
2. FD X 50/176
3. ISO 9001 : 2015
4. Quality
5. Customer satisfaction

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS / DEDICACE.....	I
RESUME.....	II
ABSTRACT.....	III
TABLE DES MATIERES.....	IV
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	VI
LISTE DES TABLEAUX.....	VII
LISTE DES FIGURES.....	VIII
INTRODUCTION.....	1
I.REVUE BIBLIOGRAPHIQUE.....	3
1.PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	4
1.1. Présentation des activités de GOYOP.....	5
1.2. Marché et clientèle.....	5
1.3. Organisation Qualité.....	5
2.PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA QUALITE.....	6
2.1. Les principes du management de la qualité.....	6
2.2. Approche processus.....	7
3.ETUDE DE LA NORME FD X 50-176 « OUTILS DE MANAGEMENT — MANAGEMENT DES PROCESSUS — GUIDE DE MISE EN ŒUVRE ».....	7
3.1. Domaine d'application de la FD X 50-176.....	8
3.2. Typologie ou familles des processus.....	8
3.2.1. Les processus de direction.....	8
3.2.2. Les processus de réalisation.....	8
3.2.3. Les processus support.....	9
II.MATERIEL ET METHODES.....	10
1.MATERIEL.....	11
2.METHODES.....	11
2.1. Analyse documentaire.....	11
2.2. Mise en œuvre de l'approche processus.....	12
2.2.1. Détermination des enjeux internes et externes.....	12
2.2.2. Identification et classification des processus.....	14
2.2.3. Cartographie des processus.....	14
2.2.4. Elaboration des fiches processus.....	14
2.2.5. Evaluation du SMQ en approche processus.....	19

III.RESULTATS ET DISCUSSIONS.....	20
1.RESULTATS.....	21
1.1. Analyse documentaire	21
1.2. Mise en œuvre de l'approche processus	22
1.2.1. Détermination des enjeux internes et externes	22
1.2.2. Identification et classification des processus.....	25
1.2.3. Cartographie des processus.....	26
1.2.4. Elaboration des fiches processus.....	28
1.2.5. Résultats liés à l'évaluation de la mise en œuvre	70
2.DISCUSION.....	71
CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....	72
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	73
ANNEXES.....	i
Annexe 1 : Grille d'évaluation d'un processus	ii
Annexe 2 : Politique Qualité de l'usine de CALLIVOIRE	iii
Annexe 3 : Comment créer un document processus ? (lucidchart.com).....	iv
Annexe 4 : Les grandes étapes pour la mise en œuvre d'une démarche qualité. (Le livre blanc /qualiblog.fr).....	v
Annexe 5 : Risques liés aux processus	vi
Annexe 6 : Liste des informations documentées	vii

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

- **5M** : Méthode, Matériel, Matière première, Milieu, Main d'œuvre
- **AFNOR** : Association Française de Normalisation
- **ANSI**: American National Standards Institute
- **EFQM** : European Foundation for Quality Management
- **FD** : Fascicule de Documentation
- **ISO**: International Standard of Organization
- **JUSE**: Union of Japanese Scientists and Engineers
- **OST**: Organisation Scientifique du Travail
- **PDCA**: Plan Do Check Act
- **PESTEL** : Politique, Economique, Sociologique, Technologique, Environnemental et Légal
- **PM** : Processus de Management
- **PMQ** : Principe de Management de la Qualité
- **PQ** : Politique Qualité
- **PR** : Processus de Réalisation
- **PS** : Processus Support
- **RQ** : Responsable Qualité
- **SMQ** : Système de Management de la Qualité
- **SWOT**: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats
- **GOYOP** : Site de Production de CALLIVOIRE, à Yopougon PK24
- **UPL** : United Phosphorus Limited

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Grille de cotation pour l'évaluation des processus (HB CONSEIL)	11
Tableau 2 : Critère d' évaluation des enjeux.....	13
Tableau 3 : Critère de classification des enjeux	14
Tableau 4 : Exemple de fiche processus (GOYOP, 2022).....	16
Tableau 5: Détermination des enjeux internes et externes pertinents	23
Tableau 6 : Liste des processus au sein de GOYOP.....	26
Tableau 7 : Fiche d'identité du processus « PILOTER L'USINE ».....	29
Tableau 8: Fiche d'identité du processus « MANAGER LA QUALITE »	35
Tableau 9: Fiche d'identité du processus « MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT ».....	41
Tableau 10 : Fiche d'identité du processus « ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON »	47
Tableau 11 : Fiche d'identité du processus « ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS »	53
Tableau 12 : Fiche d'identité du processus « GERER LE CAPITAL HUMAIN ».....	59
Tableau 13 : Fiche d'identité du processus « MAINTENIR LES EQUIPEMENTS »	65
Tableau 14 : Comparaison des profils de GOYOP avant et après l'étude	70

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Usine de CALLIVOIRE (GOYOP, 2022)	4
Figure 2: Organisation Qualité (GOYOP, 2022)	6
Figure 3: Exemple de cartographie d'une entreprise (Maëlyse, 2020)	9
Figure 4: Résultat du profil de GOYOP avant la mise en place de l'approche processus FD X 50:176..	21
Figure 5: Cartographie des processus de GOYOP	27
Figure 6: Radar de comparaison des profils de GOYOP avant et après l'étude.....	70

INTRODUCTION

De plus en plus complexe, mondialisé et évolutif, le contexte socio-économique conduit les organismes à revoir régulièrement leurs visions, leurs valeurs, leurs politiques et stratégies, ou d'ajuster leurs objectifs et les ressources qui en découlent pour garantir leur performance de manière durable. Dans le souci d'uniformiser la mise en place de cette nouvelle stratégie d'organisation, plusieurs référentiels internationaux, en fonction des domaines d'activités (qualité, sécurité, environnement,...) ont été élaborés, afin d'aider les organismes. Au titre de ces référentiels, il peut être cité la Norme ISO 9001 version 2015. Celle-ci définit les critères pour la mise en place d'un système de management de la qualité, et son application repose sur sept (07) principes, parfaitement décrits dans la norme ISO 9000 version 2015. Elle met un point essentiel sur le quatrième principe qui est le management par approche processus, qui promeut l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction des clients, par le respect de leurs exigences (**Borsali, 2017**).

Face aux retours clients, aux respects des exigences légales, réglementaires et la montée des concurrents, le groupe UPL dont CALLIVOIRE est une filiale, a décidé d'entamer une certification au niveau de ses unités de production en Europe et en Afrique (France, Belgique, Pays-Bas, Afrique de Sud, Côte d'Ivoire...), selon la norme ISO 9001 version 2015, pour améliorer ses performances.

Cela dit, la direction générale de CALLIVOIRE s'est engagée à satisfaire à cette exigence de la maison mère, en jetant début 2022, les jalons du projet de certification de son unité de production (GOYOP), sise à Abidjan, quartier de Yopougon PK 24.

Ainsi, par le présent thème : « **Contribution à la mise en place de l'approche processus selon la FD X 50/176 version 2017 dans un projet de système de management qualité ISO 9001 version 2015 : cas du site de production de CALLIVOIRE** », nous avons pour objectif général, l'intégration de l'approche processus au SMQ de GOYOP, pour parvenir à l'efficacité dudit système, gage de réussite du projet de certification. Spécifiquement, il s'agira de :

- déterminer des enjeux internes et externes de GOYOP ;
- identifier, classifier et cartographier les processus de GOYOP ;
- élaborer les fiches processus ;
- évaluer l'efficacité du SMQ de GOYOP en approche processus.

Tout au long de cette étude, il sera tout d'abord question de présenter CALLIVOIRE (notre structure d'accueil), les concepts et principes fondamentaux de la qualité, ainsi que la norme FD X 50-176. Ensuite, nous procéderons à une analyse documentaire préalable, à la mise en œuvre de l'approche processus selon la FD X 50-176 et à une autre analyse documentaire post étude. Enfin parviendra le stade des discussions, recommandations et perspectives.

I. REVUE BIBLIOGRAPHIQUE

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

CALLIVOIRE, implantée en Côte d'Ivoire depuis 1986, est une entreprise de solutions agricoles tournée principalement vers le développement de l'agriculture ivoirienne et le bien-être des populations. Elle est une filiale du groupe UPL, 5ème acteur mondial de l'industrie de la protection des végétaux.

Sous la direction générale de Monsieur Messotigui DIOMANDE, elle a son siège social à la « Rue Clément Ader », carrefour Honda, à côté de Leader Price, dans le quartier de Marcory Zone 4C à ABIDJAN. Son adresse postale est le 01 BP 896 Abidjan 01 - Cote d'Ivoire.

En décembre 2018, elle ouvre son unité de formulation et de conditionnement des produits phytosanitaires (GOYOP) dans la nouvelle zone industrielle de Yopougon PK 24, sur l'autoroute du nord, à Abidjan.

Présentée par la figure 1, GOYOP est bâtie sur une superficie de 6000 m², et dispose de deux (02) ateliers de production, trois (03) magasins de stockage des emballages et matières premières, d'une aire logistique, ainsi que d'un bâtiment administratif.



Figure 1: Usine de CALLIVOIRE (GOYOP, 2022)

1.1. Présentation des activités de GOYOP

GOYOP a deux types d'activité :

- formulation de biostimulant pour l'hévéaculture, et d'engrais liquides pour le cacao, le coton, le riz, l'anacarde et le maraichage ;
- conditionnement des produits phytosanitaires dans leur globalité (insecticides, herbicides, fongicides, biostimulants, engrais...), en multiples emballages (10L, 5L, 1 L/KG, 500 ML/Gr, 250 ML, 100 ML/Gr...), selon le besoin du client.

Toutes la production est mise à la disposition de la direction commerciale (siège de Marcory Zone 4C), pour vente sur le marché national, et dans la sous-région.

1.2. Marché et clientèle

Les produits finis sortis de GOYOP sont destinés à plusieurs types de clients. Notamment :

- *les clients industriels* : ce sont des sociétés qui achètent les produits, pour application dans leurs propres plantations (SAPH, SCB, SUCAF, SUCRIVOIRE, PALMCI...) ou pour mise à la disposition des paysans regroupés en coopérative, à titre de subvention (IVOIRE COTON, SECO, COIC ...) ;
- *les clients groupe* : sociétés filiales du groupe UPL, elles s'approvisionnent à GOYOP, sur certains produits, pour écoulement dans leurs pays respectifs. Il s'agit de CALLIGHANA, Mali Protection des Cultures (MPC), Arysta CAMEROON ;
- *les distributeurs ou revendeurs* : ce sont des propriétaires de magasins de vente (couvrant tout le territoire national) avec qui CALLIVOIRE travaille depuis plusieurs années, pour faciliter l'écoulement de ses produits sur le marché privé ;
- *les acheteurs au détails ou « client cash »* : ces derniers font directement leurs achats (en général de faibles quantités) dans les magasins de vente ou showroom de CALLIVOIRE.

1.3. Organisation Qualité

L'organisation qualité mise en place est bien structurée. Elle est présentée par la figure 2.

Elle est la représentation des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques au sein de GOYOP et sert ainsi à donner une vue d'ensemble de la répartition des postes et fonctions au sein de ladite structure. Cette cartographie simplifiée permet de visualiser les différentes relations de commandement ainsi que les rapports de subordination, d'où une vision simple et claire de notre structure d'accueil.

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR GCH 03
	ORGANIGRAMME USINE	Version : 01 Date de création : 12/04/2022 Révision : 00 Page : 1 / 1

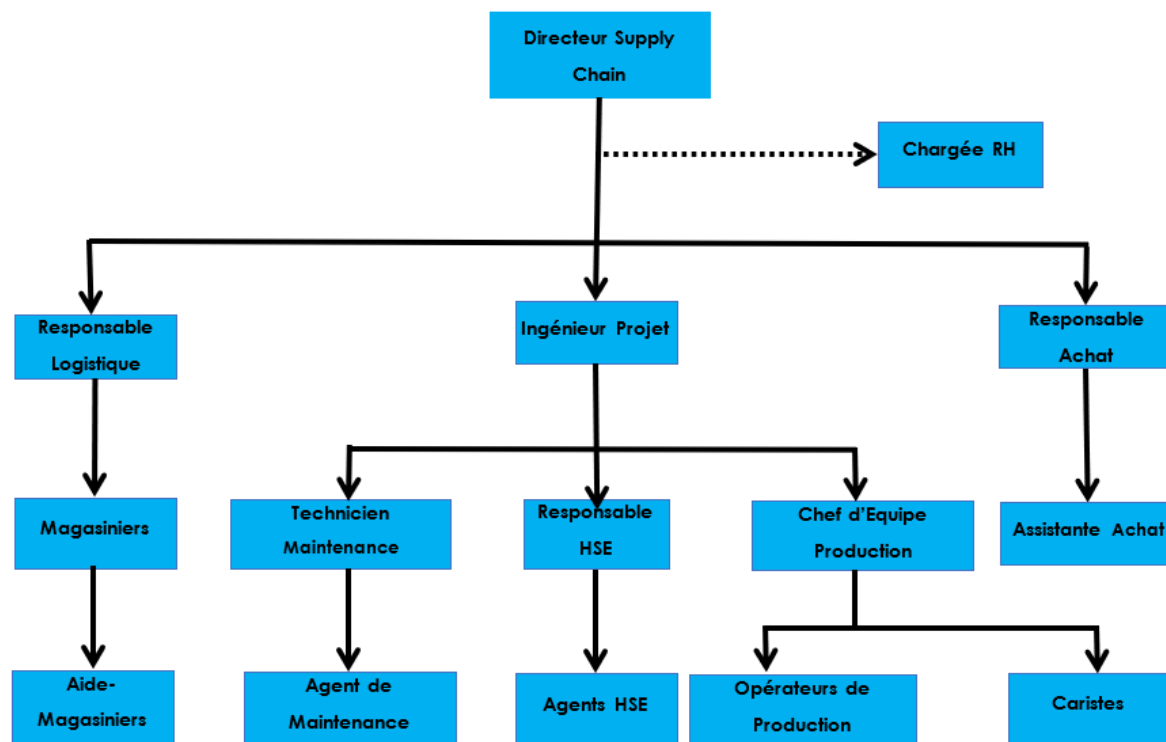


Figure 2: Organisation Qualité (GOYOP, 2022)

2. PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA QUALITE

2.1. Les principes du management de la qualité

L'organisme international de normalisation (ISO) a basé la démarche qualité sur sept (7) principes de management. Ainsi, il peut s'agir de l'ISO 9001 mais aussi pour les normes connexes. Il peut y avoir par exemple : l'EN9100, l'ISO 15189, l'ISO 14001, etc. Ils se déclinaient anciennement en huit (8) principes. Cependant, avec la sortie de la version 2015 de l'ISO 9001, l'organisme ISO a modifié cette notion en sept (7) principes que sont :

- Orientation client ;
- Leadership ;
- Implication du personnel ;

- Approche processus ;
- Amélioration continue ;
- Prise de décision fondée sur les preuves ;
- Management des relations avec les parties intéressées.

Parlons à présent de l'approche processus, qui est au cœur de notre étude.

2.2. Approche processus

L'approche processus est une méthode visant à décomposer les activités étape par étape pour en étudier le fonctionnement et leurs interactions afin d'améliorer l'organisation de l'entreprise. Aussi, pour **ISO, (2016)** des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente au sein d'un organisme lorsque ses activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent. Quant à **Guillaume, (2014)** il estime qu'adopter une approche processus revient à considérer l'activité de l'organisme comme un ensemble de sous-activités corrélées entre elles. Dans ce modèle chaque processus prend en compte des données d'entrée et produit des données de sortie. Ces données pouvant aller d'un processus vers un autre. Cette approche permet d'aborder plus facilement les différentes activités, leurs managements, leurs besoins, leurs objectifs... C'est d'ailleurs naturellement qu'une société s'organise en services, chacun gérant un ou plusieurs processus.

3. ETUDE DE LA NORME FD X 50-176 « OUTILS DE MANAGEMENT — MANAGEMENT DES PROCESSUS — GUIDE DE MISE EN ŒUVRE »

La norme FD X 50-176 version 2017 intitulée « Outils de management — Management des processus — Guide de mise en œuvre » est un fascicule de documentation publié par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) présentant les lignes directrices pour aider à comprendre l'approche processus préconisée par les normes de la série ISO 9000 et 9001 version 2015, et propose des recommandations pour le déploiement de cette approche dans l'organisme. Il présente, de manière pratique, quelques pistes et recommandations pour identifier, décrire, piloter et améliorer des processus (**Jacqueline, 2001**). Selon **Afnor (2017)**, la FD X 50-176 est un guide de nature générique dans le sens où elle s'adresse à tout type d'organisme quelle que soit son activité et quelle que soit sa taille. Une attention particulière a été prise au niveau du langage et des termes utilisés pour :

- favoriser son utilisation par la direction comme un outil d'aide à la décision en lisant notamment les Articles 3–4 et 5 ;

- construire et améliorer le système de management sous la forme d'un ensemble cohérent de processus ;
- disposer d'éclairages sur les exigences de l'ISO 9001 version 2015 relatives à l'approche.

Toujours selon **Afnor (2017)**, la FD X 50-176 ne fixe pas de règles préétablies et ne préconise pas de méthode. Il propose quelques pistes et recommandations sur les étapes clés de l'approche processus (lancement, définition du système de processus et de chaque processus, surveillance et amélioration du système de processus) pour que chaque organisme conçoive sa méthode et engage sa propre démarche. Par ailleurs, elle se différencie des normes et normes expérimentales par son caractère essentiellement informatif et est élaborée par consensus au sein d'un organisme de normalisation. Le fascicule de documentation fait l'objet d'un examen régulier pour évaluer sa pertinence dans le temps.

3.1. Domaine d'application de la FD X 50-176

Les principes développés dans ce document s'appliquent à tous types d'organismes quels que soient leurs tailles et domaines d'activité, et aux différents systèmes de management mis en œuvre (qualité, sécurité, environnement...). Les champs d'application peuvent être évolutifs et de différents niveaux (un organisme multi-sites, un site particulier, une entité d'un organisme...). Il importe que ce champ recouvre l'ensemble du ou des processus considéré(s), le champ d'un processus allant de la demande du client à sa satisfaction d'où la notion de bout à bout (**Afnor, 2017**).

3.2. Typologie ou familles des processus

Le Petit Robert donne comme définition d'une typologie : « Sciences de l'élaboration des types, facilitant l'analyse d'une réalité complexe et la classification. »

Selon **Michel Cattelan. (2008)**, les processus peuvent être classés en trois grandes familles à savoir :

3.2.1. Les processus de direction

Ils comprennent la détermination de la politique, le déploiement des objectifs dans l'organisme, ils assurent la cohérence des processus de réalisation et de support. Ils incluent la mesure et la surveillance du système de processus et l'exploitation des résultats en vue de l'amélioration des performances (**FDX 50-176 v 2017**).

3.2.2. Les processus de réalisation

Les processus de réalisation sont les activités qu'une entreprise doit mettre en œuvre pour transformer la demande de ses clients en produits ou prestations qui satisfont cette demande (**Hans et al, 2003**). Ils

contribuent directement à la réalisation du produit, de la détection du besoin du client à sa satisfaction. Ils regroupent les activités liées au cycle de vie du produit (**FDX 50-176 v 2017**).

3.2.3. Les processus support

Il est évident qu'un processus de réalisation ne peut fonctionner seul, Il faut lui apporter des éléments d'aide au bon déroulement de ses activités. Ce sont les « processus supports » qui assurent ce rôle indispensable, même s'ils ne sont pas productifs de valeur directement perceptible par le client (**Marzouq, 2010**). Ils sont nécessaires au fonctionnement de l'ensemble des processus, en leur fournissant les ressources nécessaires telles que les ressources humaines, les ressources financières, les installations et leur entretien (locaux, équipements, matériels, logiciels, etc.), le traitement de l'information (**FDX 50-176 v 2017**).

Aussi pour la bonne compréhension et l'appropriation de ces familles de processus, la **FDX 50-176 (2017)** nous préconise de représenter graphiquement le réseau des processus, à la suite de leur identification, par une carte dite cartographie des processus de l'organisme (figure 2)

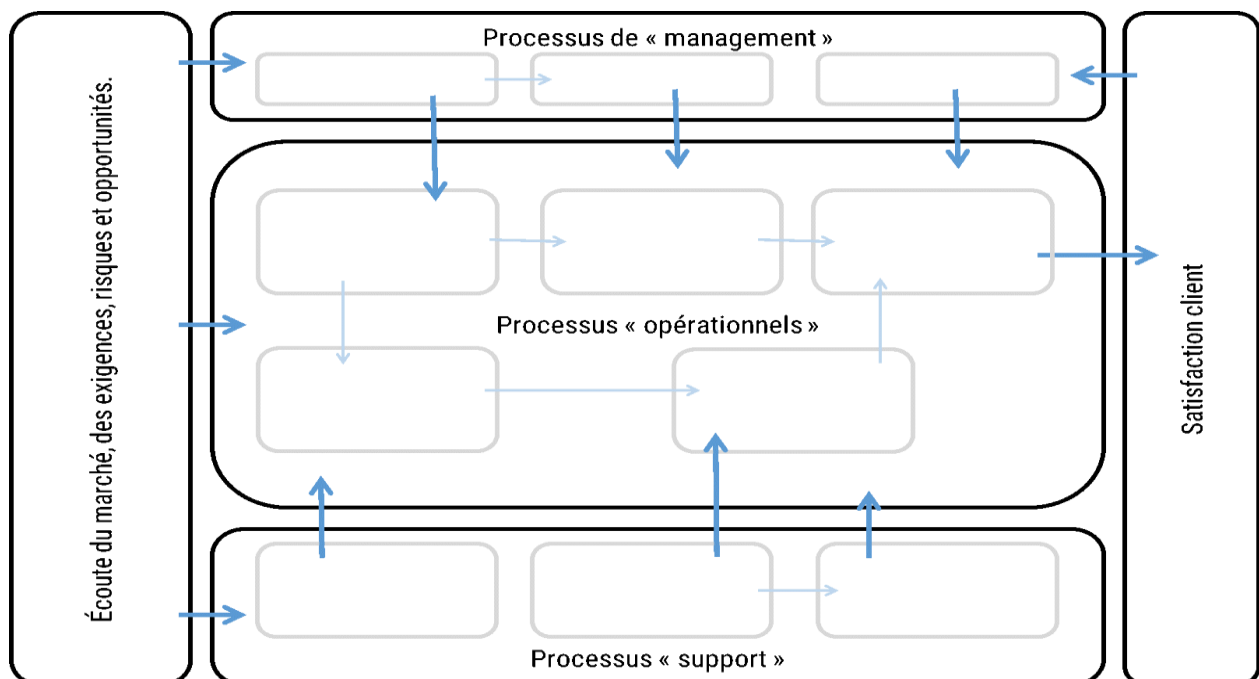


Figure 3 : Exemple de cartographie d'une entreprise (**Maëlyse, 2020**)

II. MATERIEL ET METHODES

1. MATERIEL

Notre étude a été menée dans l'enceinte des locaux de GOYOP, avec essentiellement pour matériel :

- ❖ La norme ISO 9001 version 2015, relative aux exigences de mise en place d'un système de management de la qualité.
- ❖ La norme FD X50-176 version 2017 (Outils de management — Management des processus -Guide de mise en œuvre)
- ❖ La politique qualité de la structure, afin de relever l'engagement de la direction, leurs objectifs ainsi que les axes stratégiques sur lesquels devraient s'appuyer la mise en place de l'approche processus.

2. METHODES

2.1. Analyse documentaire

Elle a consisté en une analyse succincte de la documentation du système de management de la qualité de GOYOP, afin d'identifier les points qui encouragent l'intégration de l'approche processus. Pour ce faire, le système qualité préexistant de ladite usine a été évalué selon les critères de la norme **FD X 50-176 de HB Conseil** (Annexe 1), à savoir :

- la documentation des processus ;
- l'interface entre les processus ;
- les responsabilités et les moyens processus ;
- la maîtrise des processus ;
- le pilotage des processus ;
- la performance des processus ;

L'évaluation a été faite avant et après le processus de mise en place de l'approche processus. Cette action nous a permis de mieux percevoir le niveau de réalisation des activités, en fonction des critères de l'approche processus et de dresser le profil de GOYOP.

L'élaboration du profil est réalisée en se basant sur l'échelle des critères définie ci-dessous :

Tableau 1 : Grille de cotation pour l'évaluation des processus (**HB CONSEIL**)

Echelle d'évaluation	0	<i>L'action n'est pas réalisée, pas mesurée, pas adaptée, pas efficace...</i>
	1	<i>L'action est partiellement réalisée, mesurée, adaptée, efficace...</i>
	2	<i>L'action est majoritairement réalisée, mesurée, adaptée, efficace...</i>
	3	<i>L'action est totalement réalisée, mesurée, adaptée, efficace...</i>

2.2. Mise en œuvre de l'approche processus

Pendant cinq (05) mois, la mise en œuvre de l'approche processus a été faite en s'inspirant de la norme FDX 50-176 qui est normalement subdivisé en deux (2) phases, à savoir la phase dite de lancement, de conception et de première application, et la phase d'application récurrente. Ainsi, nous avons au cours de cette première phase dite de lancement, de conception et de première application, mis une équipe en place, avec pour mission de définir les paramètres du nouveau système de management, de veiller à l'implication de tous les acteurs, en effectuant les arbitrages qui peuvent s'avérer nécessaires en matière d'organisation, d'objectifs et de moyens. Ensuite, il devrait avoir la phase d'application récurrente dans laquelle l'efficacité du réseau des processus devrait être évaluée. Etant donné que l'étude a consisté à aider à l'intégration de l'approche processus au SMQ, la phase d'application récurrente n'a pas été réalisée.

En somme, la mise en place a été faite selon les grands points ci-dessous :

- détermination des enjeux internes et externes ;
- identification et classification des processus ;
- cartographie des processus ;
- élaboration des fiches processus ;
- évaluation du SMQ en approche processus.

2.2.1. Détermination des enjeux internes et externes

La détermination des enjeux est une étape importante dans la définition de la stratégie de l'organisme en lien avec sa finalité (sa mission avec ses métiers, et sa vision). Littéralement, les enjeux représentent « tout ce qui est à perdre ou à gagner » dans l'accomplissement de la mission et de la vision de l'organisme. Pour ce faire, notre travail a consisté à sélectionner les enjeux, aussi bien externes qu'internes, qui ont une influence avérée ou potentielle sur les résultats du système de management de la qualité. Et seuls les enjeux ayant une influence de maîtrise supérieure à sept (7) ont été considérés comme étant pertinents, en quotant les menaces et les opportunités identifiés en fonction de leurs influences et de leurs degrés de maîtrise.

Il a été réalisé au début de la mise en place de l'approche processus, pour identifier les risques potentiels associés à la mise en place de la démarche, comme exigé par l'article 6.1 en rapport avec la 4.1 et la 4.2 de la norme ISO 9001 : 2015, portant sur les actions à mettre en place face aux risques et opportunités, et la norme FD X 50 – 176. Car ces menaces ou risques pourraient constituer une barrière qui empêche la réalisation du projet et atteindre les objectifs fixés. Ainsi, les enjeux ont été déterminés de manière

méthodique, à l'aide de l'outil PESTEL, d'un SWOT (Menaces, Opportunités, Forces, Faiblesses), et des 5M, comme présenté dans les Tableaux 2 et 3.

Tableau 2 : Critère d' évaluation des enjeux

CRITERES D'EVALUATION		
Les critères retenus sont liés à l'influence à atteindre le ou les résultats attendus du système de management de la Qualité.		
ENJEUX POSITIFS PERTINENTS		
Influence positive à l'atteinte des objectifs assignés		
1	faible	Influence faible Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité <u>ne</u> seront <u>pas</u> atteints.
2	Moyenne	Influence moyenne Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité seront atteints de façon <u>partielle</u> .
3	Importante	Influence importante Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité seront atteints.
4	Majeure	Influence majeure Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité seront <u>amplement</u> atteints.
ENJEUX NEGATIFS PERTINENTS		
Influence négative à empêcher l'atteinte des objectifs assignés		
1	faible	Influence faible Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité seront <u>amplement</u> atteints.
2	Moyenne	Influence moyenne Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité seront atteints.
3	Importante	Influence importante Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité seront atteints de façon <u>partielle</u> .
4	Majeure	Influence majeure Face à l'influence de l'enjeu, les résultats ou objectifs du système de management de la qualité <u>ne</u> seront <u>pas</u> atteints.
NIVEAUX DE MAITRISE		
la maîtrise de l'influence de l'enjeu sur une échelle de maîtrise allant de 1 à 4		
1	Maitrise Très Forte	Excellente Application parfaite des dispositions technique, organisationnelle et humaine
2	Maitrise Forte	Bonne Bonne application des dispositions technique, organisationnelle et humaine
3	Peu de Maitrise	Moyenne Existence des dispositions technique, organisationnelle et humaine, mais ne sont pas toujours appliquées
4	Pas de Maitrise	Mauvaise Absence des dispositions technique, organisationnelle et humaine

Tableau 3 : Critère de classification des enjeux

CRITÈRE DE CLASSIFICATION DES ENJEUX					
Influence	4 : Majeure	4 moyen	8 majeur	12 majeur	16 majeur
	3 : Importante	3 mineur	6 moyen	9 majeur	12 majeur
	2 : Moyenne	2 mineur	4 moyen	6 moyen	8 majeur
	1 : Faible	1 mineur	2 mineur	3 mineur	4 moyen
		1 : Maitrise très forte	2 : Maitrise forte	3 : Peu de maitrise	4 : Pas de maitrise
Niveaux de Maitrise					
ÉVALUATION DE L'INFLUENCE ET LA MAITRISE					
IC résiduel ≥ 8		Majeur ou Avéré			
$4 \leq \text{IC résiduel} < 8$		Moyen ou Partagé			
IC résiduel < 4		Mineur ou Maitrisé			

2.2.2. Identification et classification des processus

La description des processus s'est faite par un brainstorming, en s'appuyant sur la norme FD X 50 -176, sur les objectifs généraux se trouvant dans la politique qualité de l'usine. Notre travail a non seulement consisté à identifier les processus, mais à les classer selon les familles processus dites macro-processus, et à faire ressortir l'enchaînement des processus élémentaires entre eux.

2.2.3. Cartographie des processus

A ce niveau, nous avons donné une vue d'ensemble des activités de GOYOP, de sorte à appréhender de façon objective l'organisation du travail dans l'usine, et ce, selon les processus de management, les processus de réalisation et les processus support.

2.2.4. Elaboration des fiches processus

Après la validation de la cartographie de macro-processus par la direction, nous avons commencé à préparer les « fiches des processus ». Cette étape nous a permis de définir et de mettre à jour, au fur et à mesure de la démarche, les caractéristiques de chaque processus, vu que la cartographie des

processus décrit souvent difficilement certaines interactions processus sous peine de devenir incompréhensible. La fiche processus est donc un moyen très utile pour décrire et documenter les caractéristiques des processus. Elle apporte aussi un complément d'informations nécessaires à une plus grande compréhension du fonctionnement de ce processus, en identifiant :

- son code : code unique d'identification du processus ;
- son titre : qui doit présenter son utilité. Il peut être libellé avec un verbe d'action (ex : élaborer une commande) ;
- ses finalités : qui déterminent la raison d'être du processus ;
- ses clients (internes et externes) ;
- son pilote : la personne propriétaire du processus, qui a la responsabilité du suivi et de son pilotage ;
- les acteurs de sa mise en œuvre ;
- ses données d'entrée, en indiquant, le cas échéant, celles qui déclenchent la mise en œuvre des activités du processus ;
- ses éléments de sortie : qui concrétisent la « production » du processus, qu'il s'agisse de produits tangibles, de services ou d'informations liées, notamment les enregistrements ;
- ses ressources spécifiques : indispensables à sa réalisation, soit matérielles, informationnelles, humaines (acteurs, services, ...) ou financiers ;
- ses objectifs et ses indicateurs de résultat et de fonctionnement etc...

Cette description servira comme base d'analyse, d'affectation des moyens et de pilotage du processus. Un exemple de fiche de processus est montré dans le Tableau 4.

Tableau 4 : Exemple de fiche processus (GOYOP,2022)

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code XXXXXXXXX
	PROCESSUS	Version XXXXXXXXX
		Date XXXXXXXXX
		Révision XXXXXXXXX
		Page X/Y

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
Applicable à compter du :		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms :	Nom et Prénoms :	Nom et Prénoms :
Fonction :	Fonction :	Fonction :
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

FINALITE DU PROCESSUS		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTE :		
COPILOTE :		
RESSOURCES		
HUMAINES :	MATERIELS / INFRASTRUCTURES :	FINANCIERES :

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	
NOTA BENE 3 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	
NOTA BENE 4 : MESURE DE SURVEILLANCE	

Processus Fournisseurs	Éléments d'entrées	Activités	Éléments de sorties	Processus Clients

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Axes stratégiques	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence

2.2.5. Evaluation du SMQ en approche processus

Le SMQ en approche processus a été réévalué selon les mêmes critères tirés de la norme FD X50 -176 : 2017 (niveau de réalisation et d'efficacité de la documentation des processus, interface entre les processus, responsabilités et moyens alloués aux processus, maîtrise des activités, pilotage des processus, performance des processus), comme cela a été le cas lors de l'analyse documentaire avant la mise en place de l'approche processus.

Il sera par la suite mis en relief par le biais d'un graphique comparatif de type radar afin de mieux visualiser le niveau de réalisation de l'approche processus.

III. RESULTATS ET DISCUSSIONS

1. RESULTATS

1.1. Analyse documentaire

L'évaluation du SMQ de GOYOP en fonction des critères de l'approche processus avant l'étude est présentée par aperçu radar selon la figure 3. En termes de taux de réalisation, sur les six (6) critères d'évaluation, nous avons obtenu respectivement :

- Documentation existante : 27%
- Respect des exigences de la norme : 22%
- Moyens et responsabilités alloués aux processus : 30 %
- Maitrise des activités : 27%
- Pilotage des processus : 17%
- Niveau de performance des processus : 33%

Il en ressort une moyenne globale de 26 %. Ce qui sous-entend qu'il y a une volonté existante, favorable à la mise en place de l'approche processus, voire de la démarche qualité.

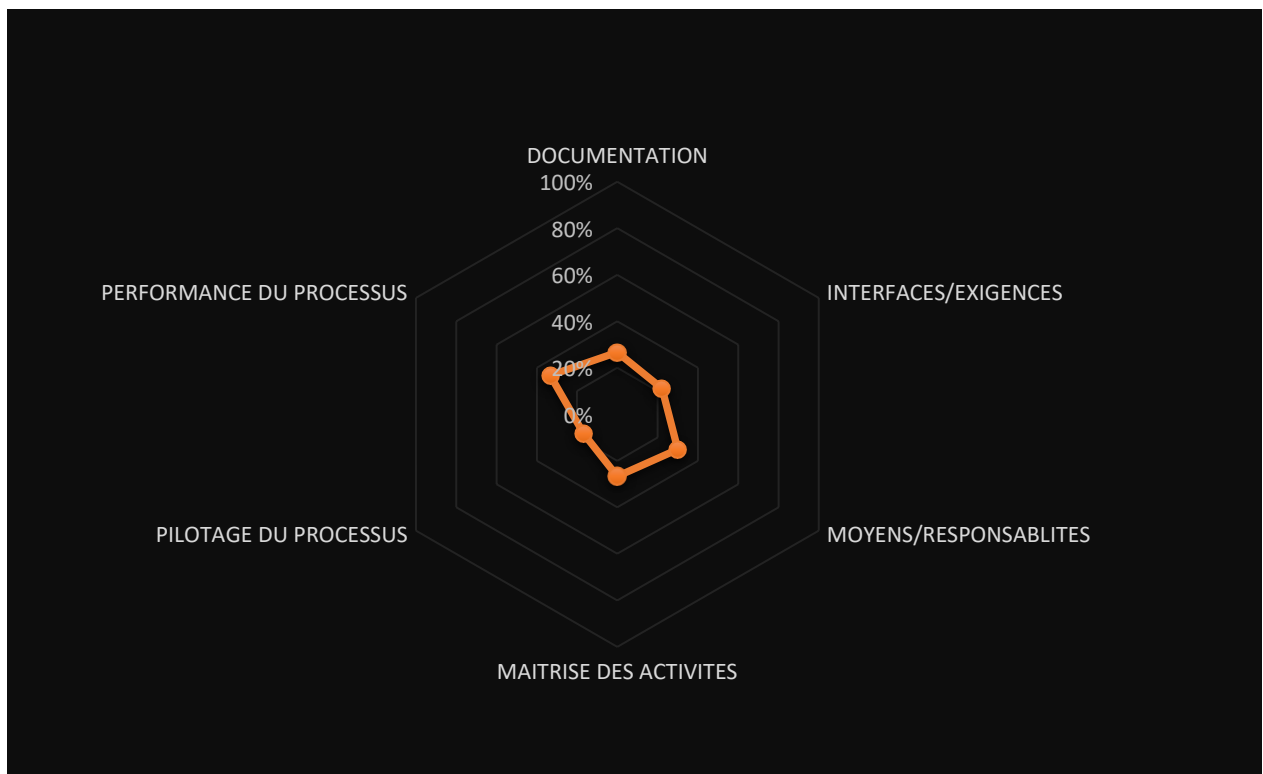


Figure 4 : Résultat du profil de GOYOP avant la mise en place de l'approche processus FD X 50:176

1.2. Mise en œuvre de l'approche processus

1.2.1. Détermination des enjeux internes et externes

La détermination des enjeux internes et externes de GOYOP, présentée par le tableau 5, nous a permis de faire ressortir les forces, les faiblesses, de même que les atouts internes existants (gestion, capacités/motivation du personnel, connaissances, ressources, liens avec d'autres entreprises, etc.) qui aideront à exploiter au mieux les opportunités (ou à satisfaire les demandes), et à combattre les menaces qui pourraient entraver au bon fonctionnement de l'entreprise.

Ainsi avons-nous identifié huit (08) enjeux internes qui sont tous positifs. Quant aux enjeux externes, nous en avons recensé cinq (05), dont quatre (04) négatifs.

1 Tableau 5 : Détermination des enjeux internes et externes pertinents

Analyse stratégique			Enjeux internes		Cotation			Enjeux internes retenus	
ANALYSE INTERNE (SWOT & 5 M)	FORCES	FAIBLESSES	Au regard de ce qu'il y a à gagner d'important	Au regard de ce qu'il y a à perdre d'important	NFL	M	T	Au regard de ce qu'il y a à gagner d'important	Au regard de ce qu'il y a à perdre d'important
MANAGEMENT	Appartenance au groupe UPL		Confiance des clients		3	3	9	Confiance des clients	
	35 ans d'existence sur le territoire ivoirien		Expérience du métier		3	3	9	Expérience du métier	
MATERIEL	Equipement adéquat		Augmentation de la productivité		4	3	12	Augmentation de la productivité	
	Matériel informatique adéquat (logiciel)		Traçabilité des données et amélioration de la communication		4	3	12	Traçabilité des données et amélioration de la communication	
MATIERE PREMIERE	Intrants de bonnes qualité		Assurance de la bonne qualité des produits finis		4	4	16	Assurance de la bonne qualité des produits finis	
	Nombre importants de fournisseurs		Disponibilité des intrants		4	4	16	Disponibilité des intrants	
MAIN D'ŒUVRE	Dynamisme et expérience du personnel		Augmentation de la productivité		4	3	12	Augmentation de la productivité	
METHODE	Existence de procédures de travail		Maitrise des techniques de travail		4	3	12	Maitrise des techniques de travail	

2 Tableau 5 : Détermination des enjeux internes et externes pertinents (suite)

Analyse stratégique			Enjeux externes		Cotation			Enjeux externes retenus	
ANALYSE INTERNE (SWOT & PESTEL)	FORCES	FAIBLESSES	Au regard de ce qu'il y a à gagner d'important	Au regard de ce qu'il y a à perdre d'important	NFL	M	T	Au regard de ce qu'il y a à gagner d'important	Au regard de ce qu'il y a à perdre d'important
Politique		Instabilité politique		Cessation d'activité	4	1	4		
Economique		Variation des couts de matières premières		Baisse de rentabilité	3	3	9		Baisse de rentabilité
Social		Ambiance de travail délétère		Baisse de productivité	4	1	4		
Technologique		Equipements de dernières générations non disponibles		Faible rendement de l'usine	4	1	4		
Environnement		Concurrence accrue		Perte de parts de marché	3	2	6		
		Contrefaçon des produits		Baisse du chiffre d'affaires	3	1	3		
Légal		Insuffisances dans la mise en application de la réglementation		Perte de parts de marché	3	2	6		

3

LEGENDE			4
	Enjeu pertinent		Enjeu peu pertinent
	Enjeu pas pertinent	5	

1.2.2. Identification et classification des processus

L'identification des processus au sein de GOYOP représentée par le tableau 6, nous a permis de déterminer sept (07) processus élémentaires structurant les activités de l'usine, eux-mêmes regroupés en trois (03) macro-processus, permettant de satisfaire au mieux les exigences de leurs clients. Ce sont :

- deux (02) processus de management :
 - le processus « PILOTER L'USINE », qui a pour finalité de veiller à la rentabilité de l'usine, dans le respect des exigences légales et réglementaires. Il définit la stratégie de l'usine à court, moyen et long terme ;
 - le processus « MANAGER LA QUALITE », qui a pour finalité d'assurer la mise en place, la mise en œuvre et l'efficacité du système de management qualité, pour l'obtention et le maintien du certificat. Il surveille, mesure et évalue l'efficacité du système intégré ;
- trois (03) processus de réalisation :
 - le processus « MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT », qui a pour finalité de formuler et conditionner les produits phytosanitaires, conformément aux spécifications techniques et commerciales ;
 - le processus « ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON », qui a pour finalité d'assurer la disponibilité et le stockage des matières premières et emballages pour satisfaire les besoins de production, et stocker ou livrer les produits finis aux clients ;
 - le processus « ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS », qui a pour finalité d'acquérir et mettre à disposition du magasin de stockage les intrants et emballages de qualité, pour les besoins de production;
- deux (02) processus support :
 - le processus « GERER LE CAPITAL HUMAIN », qui a pour finalité de disposer d'un personnel compétent et en bonne santé pour l'atteinte des objectifs de CALLIVOIRE ;
 - le processus « MAINTENIR LES EQUIPEMENTS », qui a pour finalité d'assurer la disponibilité et le bon fonctionnement des équipements de l'usine.

Chaque processus est géré par un pilote, associé dans certains cas à un copilote. Ces acteurs de processus ont la responsabilité, en collaboration avec le Responsable HSE, de suivre, de vérifier et d'améliorer l'efficacité de leur processus à travers les indicateurs de performance associés, et d'en rendre compte à la direction générale de CALLIVOIRE.

Tableau 6 : Liste des processus au sein de GOYOP

MACROPROCESSUS ET PROCESSUS ÉLÉMENTAIRES	
TYPES DE PROCESSUS	PROCESSUS ÉLÉMENTAIRES
PROCESSUS DE MANAGEMENT	PM 1 : PILOTER L'USINE
	PM 2 : MANAGER LA QUALITE
PROCESSUS DE RÉALISATION	PR 1 : MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT
	PR 2 : ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON
	PR 3 : ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS
PROCESSUS SUPPORT	PS 1 : GERER LE CAPITAL HUMAIN
	PS 2 : MAINTENIR LES EQUIPEMENTS

1.2.3. Cartographie des processus

La cartographie des processus de GOYOP nous a non seulement permis de distinguer les trois (3) types où familles de processus, mais aussi de bien visualiser les différents processus qui les composent, ainsi que leurs interactions entre eux (Figure 4). Elle nous a permis également de montrer que les processus de réalisation sont soutenus par les macro-processus de management et support et que de surcroît, tous les processus partent des exigences du client pour aboutir à la satisfaction de ce dernier. Tout ceci visant à contribuer efficacement à atteindre l'objectif ultime de CALLIVOIRE qui est de garder sa position de leader au plan national et sous régional.

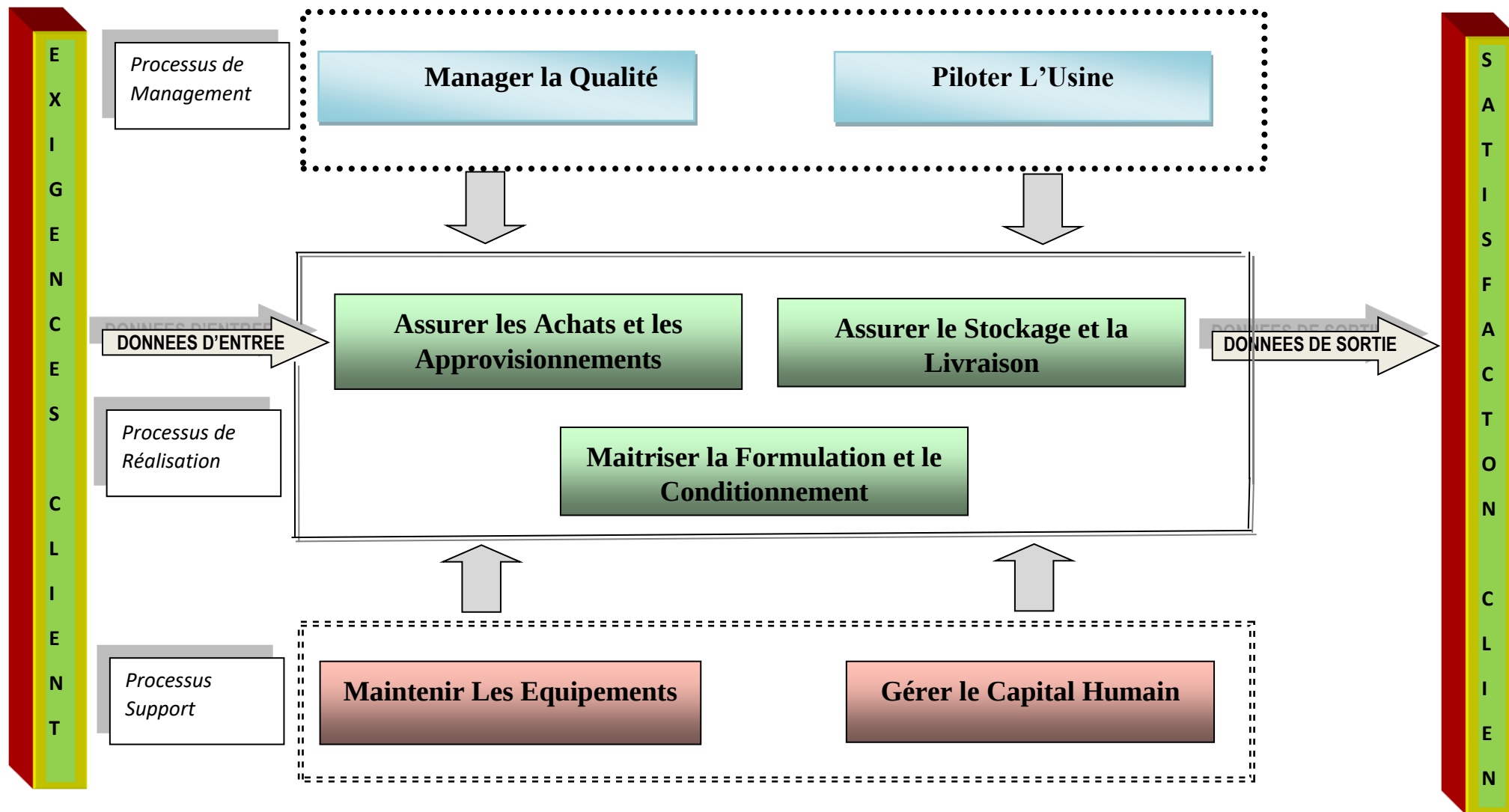


Figure 5 : Cartographie des processus de GOYOP

1.2.4. Elaboration des fiches processus

Les fiches d'identité de chaque processus présentent les missions, les objectifs, les données d'entrée, les données de sortie, les clients, les fournisseurs, les indicateurs de mesure du processus, le mode de calcul des indicateurs et la périodicité de mesure, les risques liés aux processus (voir en annexe : tableau des risques liés aux processus), les documents associés au processus, les modalités de pilotage et les pilotes.

a.) Fiche d'identité du processus « PILOTER L'USINE »

La fiche d'identité du processus « PILOTER L'USINE » est présentée par le tableau 7.

Ce processus est piloté par l'Ingénieur Projets, avec pour finalité de veiller à la rentabilité de l'usine, dans le respect des exigences légales et réglementaires, et a pour orientations stratégiques et objectifs :

- Satisfaire les clients : garantir la conformité des exigences légales et réglementaires, avec pour cible 90%, mesurable annuellement
- Amélioration du rendement de l'usine : assurer la rentabilité de l'usine avec trois (03) cibles majeures que sont 0,46 €/Kg qui est le coût du volume produit, 95% de réalisation du Volume planifié, et 85% du taux de réalisation et score des audits 5S, tous évalués mensuellement.

Tableau 7 : Fiche d'identité du processus « PILOTER L'USINE »

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR PLU 01
		Version : 01
	PILOTER L'USINE	Date : 05/04/2022
		Révision : 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude
Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur Supply Chain	Fonction : Directeur Supply Chain
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR PLU 01
		Version : 01
	PILOTER L'USINE	Date: 05/04/2022
		Révision: 00
		Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Veiller à la rentabilité de l'usine, dans le respect des exigences légales et réglementaires		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTE : HGHAZAT Franck COPILOTE :	Assure un bon rendement de l'usine ; Organise les moyens du site (humains, techniques et organisationnel) pour assurer une production optimale ; Fournit les résultats processus ;	Valide les plannings de production ; Valide les plannings de travail ; Autorise les activités de logistiques dans l'usine; Valide les revues de direction ;
RESSOURCES		
HUMAINES : - Ingénieur Projets - Personnel Usine	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Matériel bureautique - Logiciel	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE affecté à l'Usine (Production / Maintenance / QHSE)

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR PLU 01
		Version : 01
	PILOTER L'USINE	Date: 05/04/2022
		Révision: 00
		Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR PLU 01
		Version : 01
	PILOTER L'USINE	Date: 05/04/2022
		Révision: 00
		Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Tous les processus	Politique qualité	Faire appliquer la politique de l'entreprise à l'usine	Communication sur la politique qualité	Tous les processus
Manager la Qualité	Tableau de veille réglementaire	Effectue une veille de la réglementation sur les activités de l'usine	Tableau de veille réglementaire mis à jour	Manager la Qualité
Maitriser la Formulation et le Conditionnement	Plannings de production Plannings de travail	Supervise les activités de production	Plannings validés	Assurer les Achats et Approvisionnements ; Assurer le Stockage et la Livraison
Manager la Qualité	Rapport revue de direction	Planifie la stratégie de l'usine	Plan d'actions	Tous les processus

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR PLU 01
		Version : 01
	PILOTER L'USINE	Date: 05/04/2022
		Révision: 00
		Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Axes stratégiques	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Satisfaire les clients	Garantir la conformité des exigences légales et réglementaires	Satisfaire aux exigences des parties intéressées	Taux d'exigences satisfaites	(Nombre d'exigences satisfaites/Nombre d'exigences à satisfaire) X 100	≥ 90%	Annuelle
Amélioration du rendement de l'usine	Assurer la rentabilité de l'usine	Réduire les coûts de production	Coût du Litre ou KG produit	Coût de Production du mois /Volume mensuel produit	≤ 0,46 €/Kg	Mensuelle
		Réduire les écarts de production par rapport au planning du mois	Plan vs Actual	[(Volume planifié produit + Volume planifié non produit pour raison commerciale) /Volume planifié] X 100	≥ 95%	Mensuelle
		Assurer le « Business Excellence Initiatives »	Taux de réalisation et score des audits 5S	(Score audit 5S + Taux de réalisation audit 5S) /2	≥ 85%	Mensuelle

b.) Fiche d'identité du processus « MANAGER LA QUALITE »

La fiche d'identité du processus « MANAGER LA QUALITE », est présentée par le tableau 8. Cette fiche décrit la finalité du processus qui est d'assurer et tenir à jour le système de management qualité, pour l'obtention et le maintien du certificat.

Autour d'une orientation stratégique, application des réglementations et exigences, oscillent deux (02) objectifs :

- Obtenir le certificat ISO 9001 version 2015, avec deux (02) cibles : 100% de taux de non-conformités levées et 85% de taux d'actions réalisées, mesurables respectivement par trimestre et par mois ;
- Garantir la conformité des exigences du système, avec une cible : 80% de taux d'atteinte des objectifs processus, mesurable mensuellement.

Tableau 8 : Fiche d'identité du processus « MANAGER LA QUALITE »

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 01
		Version : 01
	MANAGER LA QUALITE	Date: 10/03/2022
		Révision: 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude
Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur Supply Chain	Fonction : Directeur Supply Chain
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR MAQ 01
			Version : 01
	MANAGER LA QUALITE		Date: 10/03/2022
			Révision: 00
			Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Assurer la mise en place, la mise en œuvre et l'efficacité du système de management qualité, pour l'obtention et le maintien du certificat.		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTE : DIABATE Yacouba COPILOTE :	Coordonne les activités du Système de Management de la Qualité, pour en assurer son efficacité ; Assure la maîtrise des informations documentées ; Recueille et fournit les résultats processus ;	Valide la création des informations documentées ; Valide de tous les résultats processus
RESSOURCES		
HUMAINES : - Responsable HSE - Personnel QHSE	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Matériel bureautique - Logiciel	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE lié aux activités QHSE

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR MAQ 01
			Version : 01
	MANAGER LA QUALITE		Date: 10/03/2022
			Révision: 00
			Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 01
		Version : 01
	MANAGER LA QUALITE	Date: 10/03/2022
		Révision: 00
		Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Tous les processus	Procédure d'informations documentées	Elaborer et gérer la documentation Qualité	Procédure ; Enregistrement ; Mode opératoire ; Planning ; Plan	Tous les processus
Tous les processus	Plan de sensibilisation	Sensibiliser le personnel au SMQ	Procès-verbal de sensibilisation	Tous les processus
Tous les processus	Fiche de Non-Conformité	Gérer les Non-Conformités du système	Plan d'action des Non-conformités	Tous les processus
Tous les processus	Revue de Direction ; Plan d'action ; Résultat processus	Analyser et évaluer le système	Plan d'action	Tous les processus
Tous les processus	Programme d'audit ; Plan d'audit	Préparer les audits	Rapport d'audit et plan d'action	Tous les processus

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 01
		Version : 01
	MANAGER LA QUALITE	Date: 10/03/2022
		Révision: 00
		Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Axes stratégiques	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Respect des réglementations et exigences	Obtenir le certificat ISO 9001 version 2015	Garantir l'intégrité du système qualité	Taux de non-conformités levées	(Nombre de non-conformités levées / Nombre total de non-conformités) X 100	100%	Trimestrielle
		Assurer l'efficacité du système qualité	Taux d'actions réalisées	(Nombre d'actions réalisées / Nombre d'actions planifiées) X 100	85%	Mensuelle
	Garantir la conformité des exigences du système	Assurer l'adéquation du système qualité	Taux d'atteinte des objectifs processus	(Nombre d'objectifs atteints / Nombre d'objectifs à atteindre) X100	80%	Mensuel

c.) Fiche d'identité du processus « MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT »

La fiche d'identité du processus « MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT » est représentée par le tableau 9.

Ce processus présente deux orientations stratégiques:

- « Satisfaction des clients », avec pour objectif de garantir la satisfaction des clients, avec une cible de 95% du taux de réalisation du planning de production, et une autre cible de 95% du taux de « process order » validés dans les 48 Heures après livraison du produit fini au magasin de stockage, tous deux mesurable mensuellement.
- « Améliorer les conditions de production », avec pour objectif de fournir des produits de qualité, avec une cible de 02 pour le nombre de plainte hors Callivoire, et une cible de 06 pour le nombre de non-conformité produits hors usine, tous deux mesurables annuellement.

Rappelons que les activités de ce processus démontrent le savoir-faire de l'usine GOYOP.

Tableau 9 : Fiche d'identité du processus « MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT »

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MFC 01
		Version : 01
	MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT	Date: 19/04/2022
		Révision: 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude
Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur Supply Chain	Fonction : Directeur Supply Chain
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MFC 01
		Version : 01
	MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT	Date: 19/04/2022
		Révision: 00
		Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Formuler et conditionner des produits, conformément aux spécifications techniques et commerciales		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTE : BANDAOGO Zakaria COPILOTE :	Supervise les activités de formulation et de conditionnement durant le quart de travail, dans le respect des consignes de fabrication et des directives qualité et HSE ; Gère le personnel temporaire placé sous sa responsabilité ; Fournit les résultats processus ;	Valide les « Process order » soldé
RESSOURCES		
HUMAINES : - Chef d'Equipe Production - Cariste - Opérateurs	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Cuves de formulation - Equipements de conditionnement - Balances, Chariot élévateurs...	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE affecté à la production

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MFC 01
		Version : 01
	MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT	Date: 19/04/2022
		Révision: 00
		Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MFC 01
		Version : 01
	MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT	Date: 19/04/2022
		Révision: 00
		Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Piloter l'Usine	Planning de Production	Réception du planning de production	Planning validé	Assurer le Stockage et la Livraison
Assurer le Stockage et la Livraison ; Gérer le Capital Humain	Planning validé Process order Fiche de Demande de personnel	Préparation de la formulation ou du conditionnement	Process order	Assurer le Stockage et la Livraison
Assurer le Stockage et la Livraison	Planning de Production validé Process order (vierge)	Formulation / Conditionnement	Rapports de conditionnement	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Rapports de conditionnement Checklist de contrôle qualité process Procédure de contrôle qualité	Contrôle des produits finis	Checklist de contrôle renseigné et validé. Process order	Piloter l'Usine Manager la Qualité
Piloter l'Usine	Process order	Libération produit	Process order validé SAP mis à jour (confirmation)	Piloter l'Usine Assurer le Stockage et la Livraison

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MFC 01
		Version : 01
	MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT	Date: 19/04/2022
		Révision: 00
		Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Objectifs Qualité	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Satisfaction des clients	Garantir la satisfaction des clients	Respect du planning de production	Taux de réalisation du planning	(Quantité produite / Quantité au planning) X 100	≥ 95%	Mensuel
		Assurer la libération des produits (stock système) dans les 48H	Taux de process order confirmés dans les 48H après libération du produit fini	(Nombre de process order confirmés dans les 48H / Nombre total de process order validés) X 100	≥ 95%	Mensuelle
Amélioration des conditions de production	Fournir des produits de qualité	Maitriser la conformité des produits finis	Nombre de plainte hors Callivoire	Comptage	≤ 2	Annuelle
			Nombre de non-conformité hors usine	Comptage	≤ 6	Annuelle

d.) Fiche d'identité du processus « ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON »

Représenté par le tableau 10, la fiche d'identité du processus « ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON » montre les grandes étapes de la gestion du magasin de stockage des produits finis, intrants et emballages au sein de l'usine. Ce processus présente deux (02) orientations stratégiques, à savoir :

- Assurer un bon rendement de l'usine, dont l'objectif est d'assurer une bonne gestion des stocks. Il est mesurable mensuellement avec une cible de 95% pour le taux d'intrants et d'emballages enregistrés en stock, 48H après réception physique, et mesurable par inventaire, avec un écart d'inventaire inférieur ou égal à 1%.
- Satisfaire les clients, dont l'objectif est de garantir la satisfaction des clients. Il est mesurable mensuellement, avec une cible de 0 pour le nombre de rupture de stock enregistré sur les intrants et emballages de fabrication des produits « Callel 5% fût 200 KG » et « Callel 5% BD 500G », produits phares de l'usine de CALLIVOIRE.

Ce processus a un effet de cause sur la production.

Tableau 10 : Fiche d'identité du processus « ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON »

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR ASL 01
		Version : 01
	ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON	Date: 26/04/2022
		Révision: 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude
Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur Supply Chain	Fonction : Directeur Supply Chain
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR ASL 01
	ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON		Version : 01
			Date: 26/04/2022
			Révision: 00
			Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Assurer la disponibilité et le stockage des matières premières & emballages pour satisfaire les besoins de production, et stocker ou livrer les produits finis aux clients		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTE : KONAN Sylvain COPILOTE :	Gérer le stock et veiller au réassortiment ; Initier les demande d'approvisionnement, et faire les réceptions de matières premières et emballages; Coordonne les activités de chargement des camions clients; Dirige les inventaires ; Fournir les résultats processus	Autorise toutes les entrées et sorties du Magasin Valide les rapports d'inventaire
RESSOURCES		
HUMAINES : - Responsable Magasin - Magasiniers - Caristes	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Chariot élévateur - Transpalettes - SAP...	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE affecté à la production

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR ASL 01
	ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON		Version : 01
			Date: 26/04/2022
			Révision: 00
			Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR ASL 01
		Version : 01
	ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON	Date: 26/04/2022
		Révision: 00
		Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Piloter l'Usine	Etat du stock (SAP)	Soumettre les besoins d'approvisionnement en emballages et intrants de formulation au Service Achat	Demande d'Achat	Assurer les Achats et les Approvisionnements
Assurer les Achats et les Approvisionnements	Bon de Commande Bon de Livraison	Réception matières premières & emballages et Stockage	Bon d'Entrée Enregistrement SAP	Maitriser la Formulation et le Conditionnement
Maitriser la Formulation et le Conditionnement	Process order (crée)	Coordination de la sortie d'intrants et emballages pour la production	Process order (crée)	Maitriser la Formulation et le Conditionnement
Maitriser la Formulation et le Conditionnement	Process order (validé)	Réception produits finis et Stockage	Process order (confirmé dans SAP)	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Bon de Livraison (crée)	Organisation des livraisons de produits finis aux clients	Bon de Livraison (confirmée dans SAP)	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Fiche d'inventaire Planning d'inventaire	Organisation de l'inventaire du stock	Etat de stock	Piloter l'Usine

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR ASL 01
			Version : 01
	ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON		Date: 26/04/2022
			Révision: 00
			Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Objectifs qualités	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Amélioration du rendement de l'usine	Assurer une bonne gestion des stocks	Maitriser le stock d'intrants et emballages	Ecart d' inventaire	$[(\text{Stock théorique} - \text{Stock physique}) / \text{Stock théorique}] \times 100$	$\leq 1\%$	Par inventaire
		Mise à disposition des matières premières et emballages	Taux d'intrants et emballages enregistrés en stock dans les 48H après réception physique	$(\text{Nombre d'intrants et emballages enregistrés dans les 48H après réception} / \text{Nombre total d'intrants et emballages reçus}) \times 100$	$\geq 95\%$	Mensuelle
Satisfaction des clients	Garantir la satisfaction du client	Maitriser le stock des intrants et emballages de production du « Callel 5% fut 200 KG » et du « Callel 5% BD 500G »	Nombre de rupture de stock enregistré	Comptage	0	Mensuelle

e.) Fiche d'identité du processus « ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS »

La fiche d'identité du processus « ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS » est représentée par le tableau 11. Elle présente le rôle capital que joue le service Achats dans la fourniture des éléments nécessaires à la formulation et au conditionnement des produits.

Ainsi pour mener à bien ses activités, il peut s'appuyer sur son orientation stratégique qui est d'améliorer le rendement de l'usine, avec pour objectifs d'assurer la rentabilité de l'usine, et fournir des produits de qualité. Ces deux objectifs peuvent se mesurer respectivement par le :

- Total de saving sur achat, avec une cible ≥ 150 k\$, mesurable annuellement
- Nombre de livraisons non conformes, avec une cible de 0, et un taux de service (livraison dans les délais) avoisinant la cible de 95%, mesurables mensuellement.

L'impact de ce processus se ressent dans la production à l'usine.

Tableau 11 : Fiche d'identité du processus « ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS »

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR AAP 01
		Version : 01
	ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	Date: 20/04/2022
		Révision: 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : YESSO Honoré	Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude
Fonction : Responsable Achat	Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur Supply Chain
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

	ENREGISTREMENT	Code : ENR AAP 01
		Version : 01
	ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	Date: 20/04/2022
		Révision: 00
		Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Acquérir et mettre à disposition du magasin de stockage les intrants et emballages de qualité, pour les besoins de production		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTES : YESSO Honoré COPILOTE : Mme KOFFI Helene	Sélectionner et évaluer les fournisseurs Planifier les achats et les approvisionnements Surveiller l'évolution du stock des intrants et emballages Fournir les résultats processus	Valider les achats et les approvisionnements Valider la sélection des fournisseurs
RESSOURCES		
HUMAINES : - Responsable Achat - Assistant Achat - Agent Transit	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Matériel informatique - SAP	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE affecté à la production

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR AAP 01
		Version : 01
	ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	Date: 20/04/2022
		Révision: 00
		Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR AAP 01
		Version : 01
	ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	Date: 20/04/2022
		Révision: 00
		Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Assurer le stockage et la livraison	Carnet de demande d'achat ou mail	Réceptionner les demandes d'achat	Demande d'achat validée	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Liste des fournisseurs	Demander les factures proforma, sélectionner et négocier avec les fournisseurs	Facture proforma validée	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Pro-forma validée	Passer et suivre les commandes d'intrants et emballages	Bon de commande signé	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Bon de commande signé (souche) Bon de livraison	Réceptionner et vérifier les commandes des intrants et emballages	Bon d'entrée Bon de réception (SAP) Reporting	Assurer le stockage et la livraison

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR AAP 01
		Version : 01
	ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	Date: 20/04/2022
		Révision: 00
		Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Objectifs qualités	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Amélioration du rendement de l'usine	Fournir des produits de qualité	Assurer la livraison des produits de qualité	Nombre de livraisons non conformes	Comptage	0	Mensuelle
		Assurer la livraison dans les délais	Taux de service (livraison dans les délais)	(Nombre de commandes reçues dans les délais / Nombre total de commandes reçues) X 100	≥ 95%	Mensuelle
	Assurer la rentabilité de l'usine	Réduire les coûts d'achat des produits	Total de Saving sur achat	Nouveau prix - Ancien prix (à chaque achat d'intrant ou emballage)	≥ 150 k\$	Annuel

f.) Fiche d'identité du processus « GERER LE CAPITAL HUMAIN »

Processus support, il est représenté par le tableau 12.

Sa fiche d'identité nous a permis de comprendre encore mieux comment les processus support jouent un rôle déterminant au sein d'un organisme. En effet, « Gérer le capital humain », c'est réunir les conditions adéquates devant permettre de développer le potentiel humain, afin d'assurer un bon fonctionnement de l'usine, au quotidien.

Le processus a comme orientation stratégique, "le développement des compétences et la préservation de la santé du personnel". L'objectif associé est de "fournir un personnel adéquat et en bonne santé".

Cet objectif dispose de quatre (04) cibles, à savoir :

- 90% minimum pour le taux de présence du personnel temporaire, et 0 pour le nombre d'accident avec arrêt de travail, tous deux mesurables mensuellement ;
- 95% minimum pour le taux de performance positive, et 0 pour le nombre d'employés testés positifs à la cholinestérase (tous deux mesurables annuellement).

Tableau 12 : Fiche d'identité du processus « GERER LE CAPITAL HUMAIN »

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR GCH 01
		Version : 01
	GERER LE CAPITAL HUMAIN	Date: 07/04/2022
		Révision: 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : GNAGNON Nelly	Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : ATCHADE Richard
Fonction : Chargé des Ressources Humaines	Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur des Ressources Humaines
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR GCH 01
		Version : 01
	GERER LE CAPITAL HUMAIN	Date: 07/04/2022
		Révision: 00
		Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Disposer d'un personnel compétent et en bonne santé pour l'atteinte des objectifs de CALLIVOIRE		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTES : GNAGNON Nelly COPILOTE : -	Fournir et maintenir le personnel nécessaire Veiller à la formation et à la santé du personnel Fournir les résultats processus	Approuver les entrées et sorties du personnel Valider les résultats processus Valider les programmes de formation
RESSOURCES		
HUMAINES : - DRH - Responsable RH	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Matériel informatique - Logiciel de gestion du personnel « My UPL »	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE lié aux activités RH

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR GCH 01
		Version : 01
	GERER LE CAPITAL HUMAIN	Date: 07/04/2022
		Révision: 00
		Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR GCH 01
		Version : 01
	GERER LE CAPITAL HUMAIN	Date: 07/04/2022
		Révision: 00
		Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Tous les processus	Fiche de demande du personnel Procédure de recrutement	Mettre à disposition le personnel permanent et la main d'œuvre temporaire	Fiche de demande du personnel validée. Dossier du personnel	Tous les processus
Tous les processus	Checklist de dossier du personnel (liste des documents à fournir)	Constituer et tenir à jour les dossiers du personnel	Dossiers du personnel	Tous les processus
Tous les processus	Formulaire de fixation des objectifs & Evaluation	Fixer les objectifs et évaluer la performance du personnel	Formulaire de fixation des objectifs & Evaluation validé	Tous les processus
Tous les processus	Plan de formation	Mettre en œuvre le plan de formation du personnel	Liste de présence Attestations de formation	Tous les processus
Tous les processus	Plainte / Demande d'explication Demande de permission / congés Fiche de pointage	Gérer la cohésion socio-professionnelle et les présences aux postes de travail	Demande d'explication traitée Demande de permission / congés validée Fiche de pointage validée	Tous les processus

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR GCH 01
		Version : 01
	GERER LE CAPITAL HUMAIN	Date: 07/04/2022
		Révision: 00
		Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Objectifs qualités	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Le développement des compétences et la préservation de la santé du personnel	Fournir un personnel adéquat et en bonne santé	Assurer la disponibilité du personnel	Taux de présence du personnel temporaire	(Nombre d'Agents temporaires presents / Effectif Agents temporaires) X 100	≥ 90%	Mensuelle
		Améliorer les resultats de performance du personnel	Taux de performance positive	(Nombre de personne ayant eu la moyenne à l'évaluation annuelle / Nombre total de personne évaluée) X 100	≥ 95%	Annuelle
		Assurer la santé du personnel	Nombre d'accident avec arrêt de travail	Comptage	0	Mensuelle
			Nombre d'employés testés positifs à la cholinestérase	Comptage	0	Annuelle

g.) Fiche d'identité du processus « MAINTENIR LES EQUIPEMENTS »

Processus support, il est représenté par le tableau 13, et est l'œil des opérations de l'usine. Car il s'assure du bon fonctionnement des équipements du site de production, participant ainsi à la satisfaction des clients. Il est bâti autour de deux (02) orientations stratégiques :

- Amélioration des conditions de production ; l'objectif associé est d'assurer la maintenance des équipements, en ayant un planning de maintenance qui doit être mis en œuvre à 90% minimum chaque trimestre, tout en s'assurant chaque mois d'une disponibilité de 90% minimum pour les équipements de production.
- Amélioration du rendement de l'usine ; l'objectif associé est d'assurer la rentabilité de l'usine, en maîtrisant les coûts de maintenance à hauteur de 65 000 \$ maximum sur l'année.

Tableau 13 : Fiche d'identité du processus « MAINTENIR LES EQUIPEMENTS »

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MLE 01
		Version : 01
	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS	Date: 09/05/2022
		Révision: 00
		Page : 1/5

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS		
DATES DE MODIFICATION	VERSIONS	NATURE DE LA MODIFICATION
	Initiale	
Applicable à compter du : 01/06/2022		
CIRCUIT DE VALIDATION		
REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom et Prénoms : HGHAZAT Franck	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude	Nom et Prénoms : KOUAKOU Jean-Claude
Fonction : Ingénieur Projets	Fonction : Directeur Supply Chain	Fonction : Directeur Supply Chain
Date :	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR MLE 01
	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS		Version : 01
			Date: 09/05/2022
			Révision: 00
			Page : 2/5

FINALITE DU PROCESSUS		
Assurer la disponibilité et le bon fonctionnement des équipements de l'usine		
RESPONSABILITE	ROLES	AUTORITE
PILOTES : HGHAZAT Franck COPILOTE : -	Assurer la disponibilité des équipements de production Maintenir le bon fonctionnement des installations du site Veiller au respect des activités liées au planning de maintenance Fournir les résultats processus	Délivre et valide les permis de travail Autorise la sortie / entrée du matériel sur le site Déclasse les équipements hors service
RESSOURCES		
HUMAINES : - Ingénieur Projets - Chef d'Equipe production - Opérateur Maintenance	MATERIELS / INFRASTRUCTURES : - Installations techniques (bâtiments, cuves, RIA...) - Equipements et matériels de production - Chariot élévateurs...	FINANCIERES : - Budget CALLIVOIRE affecté à la maintenance

 Callivoire Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MLE 01
		Version : 01
	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS	Date: 09/05/2022
		Révision: 00
		Page : 3/5

NOTA BENE	
NOTA BENE 1 : RISQUES ET OPPORTUNITES	Les risques et opportunités ainsi que les actions pour faire face aux risques et opportunités sont consignées dans le tableau des risques liés aux processus. De plus les risques et opportunités tiennent compte des points suivants : les enjeux mentionnés en 4.1 et les exigences mentionnées en 4.2
NOTA BENE 2 : OBJECTIFS QUALITE	L'établissement des objectifs qualité prennent en compte le point suivant - La cohérence avec la politique qualité
NOTA BENE 5 : MAITRISE DOCUMENTAIRE	La liste des documents du processus se trouve dans la liste des informations documentées
NOTA BENE 6 : MESURE DE SURVEILLANCE	La Collecte des données et la présentation des résultats sont effectuées selon le mois calendaire ; soit tous les 10 du mois, les résultats sont transmis au Pilote du Processus « MANAGER LA QUALITE » et présentés tous les deuxièmes mercredis et vendredis de chaque mois

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR MLE 01
			Version : 01
	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS		Date: 09/05/2022
			Révision: 00
			Page : 4/5

Processus Fournisseurs	Eléments d'entrées	Activités	Eléments de sorties	Processus Clients
Assurer les Achats et les Approvisionnements	Caractéristiques techniques Bon de commande	Acquisition des équipements	Fiche technique ou catalogue Bon de livraison	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Fiche technique ou catalogue Permis de travail	Installation des équipements	Rapport d'intervention	Piloter l'Usine
Piloter l'Usine	Fiche technique ou catalogue	Enregistrement des équipements	Liste des équipements	Tous les processus
Tous les processus	Planning de maintenance Demande d'intervention Permis de travail	Maintenance du site	Planning de maintenance Rapport d'intervention	Tous les processus
Piloter l'Usine	Liste des équipements	Inventaire des équipements	Rapport de l'inventaire	Piloter l'Usine

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT		Code : ENR MLE 01
			Version : 01
	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS		Date: 09/05/2022
			Révision: 00
			Page : 5/5

DECLINAISON DES OBJECTIFS QUALITE ET LEURS DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE						
Orientations Stratégiques	Objectifs qualités	Objectifs Opérationnels	Indicateurs	Mode de calcul	Cible	Fréquence
Amélioration des conditions de production	Assurer la Maintenance des équipements	Respecter le planning de maintenance	Taux de réalisation du planning de maintenance	(Nombre de maintenance planifiée et réalisée / Nombre de maintenance planifiée) X 100	≥ 90%	Trimestrielle
		Assurer la disponibilité des équipements de production	Taux de disponibilité des équipements de production	[(Temps d'ouverture – Temps de panne) / Temps d'ouverture] X 100	≥ 90%	Mensuelle
Amélioration du rendement de l'usine	Assurer la rentabilité de l'usine	Réduire les coûts de maintenance	Coût de maintenance	Comptage	≤ 65 k\$	Annuelle

1.2.5. Résultats liés à l'évaluation de la mise en œuvre

Cinq (05) mois après la mise en œuvre de l'approche processus, nous avons réévalué le SMQ de GOYOP sur la base des critères de l'évaluation avant étude.

Cette évaluation a permis de dresser le nouveau profil de GOYOP qui laisse entrevoir un taux moyen de 80 % d'actions réalisées, mesurées, adaptées et efficaces, contrairement au taux moyen avant étude qui n'était que de 26%. Les résultats comparés apparaissent dans le tableau 14 et la figure 5.

Sur la figure 5, la série en bleue représente le profil du SMQ pour chaque critère, avant la mise en place de l'approche processus, et celle en marron représente l'état du SMQ après sa mise en place.

Il en ressort clairement un taux d'accroissement de 54%, reflétant l'engagement sans réserve de toute l'équipe de l'usine à la démarche Qualité.

Tableau 14 : Comparaison des profils de GOYOP avant et après l'étude

CRITERES D'EVALUATION	AVANT ETUDE	APRES ETUDE
DOCUMENTATION EXISTANTE	27%	100%
INTERFACES / EXIGENCES	22%	78%
MOYENS / RESPONSABILITES ALLOUES AUX PROCESSUS	30%	83%
MAITRISE DES ACTIVITES	27%	80%
PILOTAGE DES PROCESSUS	17%	63%
PERFORMANCE DES PROCESSUS	33%	78%
EVALUATION GLOBALE	26%	80%

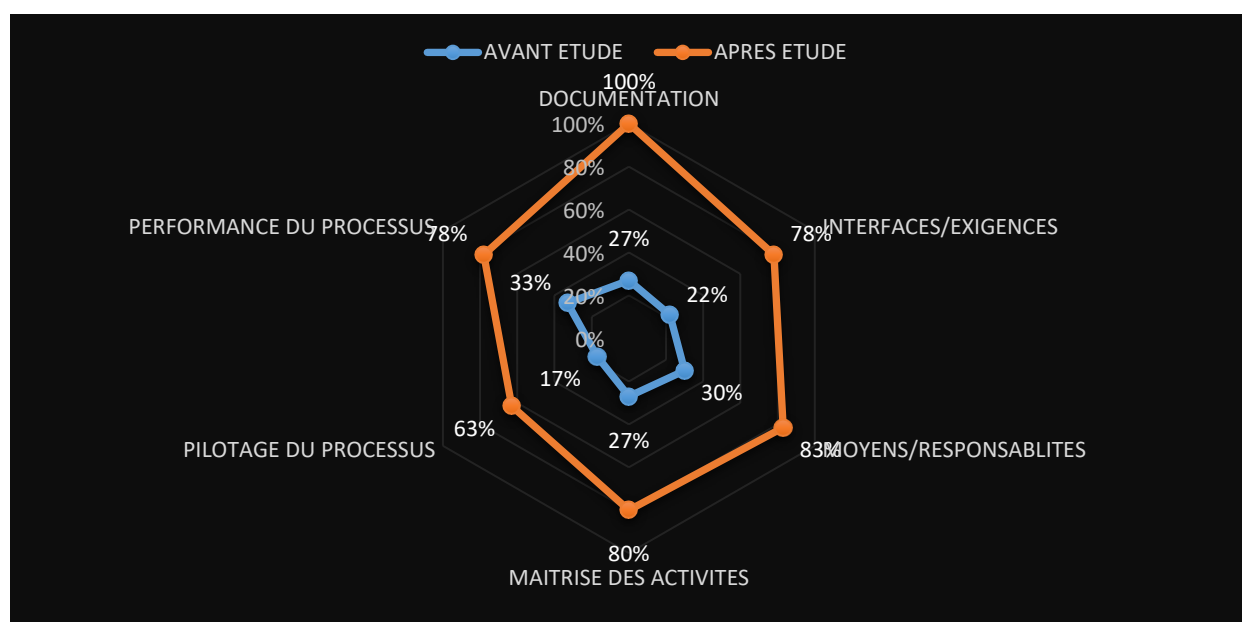


Figure 6 : Radar de comparaison des profils de GOYOP avant et après l'étude.

2. DISCUSSION

Les résultats de l'évaluation du SMQ de GOYOP, en fonction des critères de l'approche processus, avant l'étude ont montré que sur les 6 critères, aucun n'était réalisé et formalisé à la fois. Cela s'explique par le fait que GOYOP ne fonctionnait pas en approche processus, avec un mode de fonctionnement tournoyant autour des activités de production, de gestion des stocks, d'approvisionnement, et de maintenance des équipements.

Notre étude nous a permis d'identifier sept (7) processus, regroupés en macro-processus, conformément à **Hans et al (2003)** qui relèvent trois types de processus (management, réalisation et support).

La cartographie des processus obtenue dans ce travail décrit globalement le fonctionnement de GOYOP. Chaque fiche d'identité présente les missions, les objectifs, les données d'entrées, les données de sorties, les clients, les fournisseurs, les indicateurs et leur périodicité de mesure, les risques liés au processus, les documents associés au processus, les modalités de pilotage et les pilotes. Ces éléments permettent la description quasi exhaustive du processus. Ils concordent avec les éléments recommandés par la FD X 50-176 : 2017 pour la description d'un processus.

Toutes les activités sont réalisées en fonction des indicateurs définis dans les fiches d'identité de chaque processus. Lors des revues de direction (activité visant à évaluer l'efficacité d'un SMQ), la revue de ces indicateurs sera un point très important, car elle permet d'évaluer le SMQ, conformément à ce que **Dotou (2013)** a démontré, quand il dit que les indicateurs clairement définis sont d'une importance capitale dans le fonctionnement du SMQ.

Au vu des résultats obtenus, nous pouvons dire que la démarche qualité est en œuvre au sein de l'usine de CALLIVOIRE. Car la mise en place des actions demandait des efforts aux personnels, du temps à investir, des moyens financiers, des outils de travail adaptés, des formations sur le management de la qualité, ainsi que l'identification et la rédaction des processus. Cependant cela n'a réduit en rien le dévouement du personnel de l'usine. Or, un personnel impliqué est un facteur essentiel, avantageux à la réussite d'un projet qualité. GOYOP est donc sur la bonne voie, surtout que la norme **ISO 9000 version 2015** stipule en son point 2.3.3.2 que pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous niveaux.

Aussi convient-il de noter que, la revue des processus n'a pas été réalisée et formalisée. Cela étant dû au fait que le SMQ est naissant. Après avoir mis en application l'approche processus, il sera à l'avenir possible de faire une revue, de sorte à améliorer l'efficacité et l'efficience des processus, grâce au suivi des tableaux de bords.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La contribution à la mise en place de l'approche processus selon la FD X 50/176 version 2017, dans le Système de Management Qualité ISO 9001 version 2015 du site de production de CALLIVOIRE (GOYOP) a non seulement été pour nous un défi, mais surtout une très belle expérience. En ce sens que nous avons contribué efficacement au changement des méthodes de travail au sein dudit site.

L'étude nous a permis de ressortir sept (07) processus, dont deux (02) processus de management, trois (03) processus de réalisation et deux (02) processus support.

Nous avons également fait l'analyse des enjeux internes et externes de l'usine, sa cartographie ainsi que les fiches d'identité des processus identifiés.

Aussi, l'évaluation avant l'étude a montré que, GOYOP bien que ne fonctionnant pas en approche processus, du fait d'un manque de connaissance de ce principe, avait quelques reflexes ou critères de l'approche processus réalisés mais pas formalisés. C'est d'ailleurs ce qui a motivé notre projet. Quant à l'évaluation après l'étude, elle a fait ressortir la valeur ajoutée du projet, dans l'intégration de l'approche processus à GOYOP. En somme, les critères de l'approche processus ont été réalisés et formalisés à un taux d'environ 80%.

Il revient à la direction générale de CALLIVOIRE de vulgariser l'approche processus au sein de tout l'organisme (GOYOP et site administratif), afin de continuer à être plus compétitif sur le marché ivoirien et sous-régional. Au niveau de l'usine, elle devra également veiller à la finalisation des actions non échues, et à la poursuite de l'évaluation des risques identifiés pour chaque processus, ainsi que les types et étendus de maîtrise des prestataires externes, afin de les maîtriser comme demandé au chapitre 8.4.2 de la norme ISO 9001 version 2015.

Par ailleurs, l'engagement permanent de la direction générale devrait faciliter une bonne surveillance et amélioration de tous les processus, à travers des audits internes et des revues de processus, à des périodicités bien définies.

En ce qui concerne les perspectives, nous pensons qu'une fois le SMQ mature, la direction générale de CALLIVOIRE doit assurer la certification ISO 9001 version 2015 de GOYOP, et compte tenu des activités dudit site, elle doit élargir son programme de certification aux normes ISO 45001 version 2018, pour un meilleur management de la santé et de la sécurité des travailleurs, et ISO 14001 version 2015, pour avoir une maîtrise de son système de management environnemental.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Abouzahir O., (2006). Conception d'un outil de mesure et de réduction des coûts de non qualité : application au pilotage des processus industriels. Thèse : Doctorat : ENSAM Paris ; 432.

Balle M., Marissal M., Dunod. (2000). "Le reengineering des processus, guide pratique",

Barnabé N., système de management de la qualité : Comprendre, s'impliquer et sa Mise en œuvre dans le cadre de la SMI / [En ligne] Accès internet : <https://www.ena.ci/administration/cours/p56/20-08-2020-11:15:57.pdf>

Borsali A. (2017). Approche pour la mise en place d'un système de management qualité selon le référentiel ISO 9001 : 2008 au niveau de la SARL AFRICAFA

Cattan M., Idrissi N., Knockaert P. (1999), Maîtriser les processus de l'entreprise : guide opérationnel", Edition d'organisation. P 202

Cattan M., Nathalie I. et Patrick K. (2006). « Maîtriser les processus de l'entreprise ». Guide opérationnel, Edition d'organisation, P 332

Dotou K. E. (2013). Mise en place du système de management de la qualité au sein d'une petite et moyenne entreprise à LOME au TOGO : cas Generis Trading Sarl. P.35

FD X 50-116, (2005) Fascicule de documentation "Management de processus", édité par l'AFNOR

FD X 50-176, (2017). Outil de management-management des processus-guide de mise en œuvre. AFNOR.

Frédéric C., (2009). Management de la Qualité, Gualino éditeur, Lextenso éditions – Paris P177

Giesen E. (2013). « Démarche qualité et norme ISO 9001 ». Une culture managériale appliquée à la recherche, IRD Éditions Institut de Recherche pour le Développement Paris dans la collection Didactiques, 279 p.

Grua H., Segonac J. Michel ; Dunod. (1999). "Maîtriser les processus et piloter le progrès"

Guillaume P. (2014). « Les 7 principes de management de la qualité »
SMQ sur <https://www.qualitiso.com/7-principes-management-qualite/>

Hans B. et Jean-Pierre W., (2003). L'approche processus, mode d'emploi page web:https://www.certificationqse.com/definitionapprocherisque/http://www.hbconseil.com/processus/simплеforum_files/attachments/grille%20evaluation%20processus.xls

ISO 9000, (2015), Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire. P 6

ISO 9001, (2015), Système de management de la qualité- exigences. Cinquième édition. ISO. P 10

Jacqueline S., (2001). Le NORMAscope : Mettre en œuvre l'iso 9001 :2000 et ses processus Application à l'ingénierie du logiciel et des systèmes / ADELI, Paris

Jean-François P., Principes de management par la qualité - BPMS Info [En ligne] Accès internet : <https://www.bpms.info/principes-de-management-par-la-qualite/>

King Paul .W. (2009). Climbing Maslow's Pyramid - Leicester: Editions Matador.

Maëlys D. S. (2020), La cartographie des processus, outil de management au service de l'organisation

Martinez-Lorente A. R., Dewhurst F. Et Dale B.G., (1998), Total quality management: Origins and evolution of the term. The TQM Magazine,10(5) : 378-386.

Marzouq M. (2010), Contribution à la mise à jour du système de management de la qualité du CTRS-Fès en vue d'un audit de renouvellement MCI et validation statistique des méthodes d'analyses par l'organisation d'une campagne d'essais croisés. P 76

Méresse A. (2012), « Amélioration continue d'un Système de Management Qualité Sécurité Environnement ». Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (MQ-M2), UTC, 148 p.

Norme Française DX50-176 V. (2005). « Outils de Management des processus ». 32 p.

Norme Internationale ISO 19011 v. (2018). « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management ». 58

Philippe R. (2020), Comprendre l'approche processus [En ligne] Accès internet <https://www.strategik.net/blogiso9001/comprendreapprochprocessus/#:~:text=D%C3%A9finition%3A%20L'approche%20processus%20est,%20organisation%20de%20l'entreprise>

Sissoko B., 2009. Approche processus et ISO 9001 version 2008 : Comment intégrer cette approche du management dans l'entreprise agro-alimentaire. Présentation orale.

ANNEXES

Liste des annexes :

Annexe 1 : **Grille d'évaluation d'un processus**

Annexe 2 : **Politique Qualité de l'usine de CALLIVOIRE**

Annexe 3 : **Comment créer un document processus ? (lucidchart.com)**

Annexe 4 : **Les grandes étapes pour la mise en œuvre d'une démarche qualité. (Le livre blanc /qualiblog.fr)**

Annexe 5 : **Risques liés aux processus**

Annexe 6 : **Liste des informations documentées**

Annexe 1 : Grille d'évaluation d'un processus

GRILLE D'AUDIT OU D'EVALUATION D'UN PROCESSUS		
Nom du processus : Responsable : Finalité du processus : Auditeur(s) / évaluateur(s) : Date de l'audit :		
Échelle d'évaluation :	<i>pas réalisé, pas mesuré, pas adapté, pas efficace...</i> <i>partiellement réalisé, mesuré, adapté, efficace...</i> <i>majoritairement réalisé, mesuré, adapté, efficace...</i> <i>totalement réalisé, mesuré, adapté, efficace...</i>	0 1 2 3
DOCUMENTATION	0%	Commentaires :
Le processus est documenté.	0	
La documentation est disponible et connue par les utilisateurs.	0	
La documentation est pertinente (niveau de détail. Forme. accessibilité...).	0	
Les règles de maîtrise de la documentation sont appliquées (validation. gestion des versions...).	0	
La pertinence de la documentation fait l'objet d'une surveillance régulière.	0	
INTERFACES/EXIGENCES	0%	Commentaires :
Les interfaces avec le(s) processus amont sont définies (les attentes du processus ont été communiquées aux acteurs des processus amont).	0	
Les problèmes éventuels imputables aux processus amont sont tracés et communiqués aux personnes concernées.	0	
Les interfaces avec le(s) processus aval sont définies (les acteurs du processus connaissent les attentes des processus aval).	0	
Les éventuels problèmes rencontrés par les processus aval sont analysés.	0	
Les exigences du client final ont été traduites au niveau du processus	0	
Les exigences de l'entreprise ont été traduites au niveau du processus.	0	
MOYENS/RESPONSABILITES	0%	Commentaires :
Le responsable (propriétaire) du processus est identifié.	0	
Le responsable du processus dispose d'un niveau de responsabilité suffisante.	0	
Les activités et responsabilités des principaux acteurs du processus sont définies.	0	
Les instances de pilotage du processus sont définies.	0	
Les besoins en ressources humaines et compétences sont définis (sur le plan individuel et collectif).	0	
Le processus dispose de ressources humaines suffisantes.	0	
Les compétences des collaborateurs sont évaluées et entretenues.	0	
Les besoins en infrastructures (Locaux. Équipements. Outils. Informatique...) sont définis.	0	
Le processus dispose d'infrastructures suffisantes.	0	
Les infrastructures sont entretenues (et étalonnées ou vérifiées s'il s'agit d'instruments de mesure).	0	
MAITRISE DES ACTIVITES	0%	Commentaires :
La planification des activités est de nature à garantir le respect des délais.	0	
Pour chaque commande (dossier. lot. projet...) des informations claires sur les activités à réaliser sont disponibles.	0	
Les contrôles à effectuer sont définis.	0	
Le niveau de contrôle est cohérent par rapport aux exigences ou risques.	0	
Les contrôles font l'objet d'une traçabilité.	0	
PILOTAGE DU PROCESSUS	0%	Commentaires :
Des objectifs ont été définis pour le processus.	0	
Ces objectifs sont pertinents.	0	
Ces objectifs sont connus.	0	
Ces objectifs font l'objet d'une mesure régulière.	0	
Les résultats des contrôles sont analysés régulièrement.	0	
Des informations sur la satisfaction du client concernant le processus sont disponibles.	0	
Les instances de pilotage du processus sont opérationnelles et une revue du processus est effectuée régulièrement.	0	
L'ensemble des analyses déclenchent des actions si besoin.	0	
Ces actions sont suivies.	0	
Leur efficacité est vérifiée.	0	
PERFORMANCE DU PROCESSUS	0%	Commentaires :
Les délais sont tenus.	0	
Les objectifs sont atteints.	0	
Le client est satisfait.	0	

Annexe 2 : Politique Qualité de l'usine de CALLIVOIRE

	PLAN	CODE : PLA PLU 01
	POLITIQUE QUALITE	Version : 01 Date de création : 17/02/2022 Révision : 00 Page : 1/1

Du haut de ses 30 années d'expérience sur le marché agricole, Callivoire entreprise de commercialisation d'intrants agricoles, filiale du groupe UPL, a pour but de garder sa position de leader au plan national et sous régional.

Considérant un marché exploité par une forte concurrence associée à une faible utilisation des intrants, l'entreprise s'appuie sur son expérience et sur son personnel pour développer une stratégie concurrentielle de leader.

C'est alors que sa direction, à l'instar du groupe UPL pour ses usines, décide d'entreprendre une démarche qualité basée sur la norme ISO 9001 version 2015 pour le renforcement de ses activités de l'usine. Ainsi, cette politique prendra en compte l'amélioration des conditions de production, du développement des compétences et de la préservation de la santé du personnel, du respect des réglementations et exigences, du rendement de l'usine et de la satisfaction de ses clients.

Pour y arriver, Callivoire définit les objectifs qualité suivants :

- Garantir la satisfaction des clients
- Garantir la conformité aux exigences légales et réglementaires
- Obtenir le certificat ISO 9001 version 2015
- Fournir un personnel adéquat et en bonne santé et sécurité
- Fournir des produits de qualité
- Assurer la rentabilité de l'usine
- Assurer la disponibilité des équipements et matériels

Ces objectifs seront régulièrement revus dans l'optique de maintenir un processus de performance des activités de l'usine.

A ce propos, la direction de Callivoire s'engage à :

- Satisfaire toutes les exigences applicables au système de management de la qualité,
- S'assurer que les ressources requises pour le SMQ sont disponibles,
- Inciter, orienter, et soutenir les collaborateurs pour qu'ils contribuent à l'efficacité du SMQ,
- Améliorer continuellement son système de management qualité.

Par ailleurs, la direction invite son personnel à manifester un grand intérêt dans ce projet de certification afin de justifier sa position de leader.



Annexe 3 : **Comment créer un document processus ? (lucidchart.com)**

1. Déterminez la portée du document et identifiez votre processus. Est-ce qu'il portera sur une tâche au sein d'une suite d'opérations ou sur une procédure dans son ensemble ? Il est préférable que chaque document couvre un processus aussi réduit que possible.
2. Prenez en compte les membres du public pour lesquels vous écrivez. Que savent-ils déjà du sujet ? Où et comment utilisent-ils le produit ? Qui sont-ils ?
3. Rédigez un titre et une introduction décrivant le processus, comment et quand les utilisateurs doivent le mettre en œuvre et comment il s'intègre dans l'organisation générale de l'entreprise. Fournissez suffisamment de contexte pour que chacun comprenne pourquoi ce processus est important.
4. Identifiez les personnes qui seront impliquées dans le processus et définissez leurs rôles. Utilisez des titres et fonctions plutôt que des noms propres.
5. Identifiez les limites du processus, ou les points de départ et de fin.
6. Détaillez les résultats du processus, ou ce qu'il produit.
7. Déterminez les entrées du processus, ou les ressources nécessaires pour l'exécuter.
8. Explorez toutes les activités nécessaires pour mener à terme le processus. Cette stratégie de pré-écriture est appelée « listage ».
9. Organisez les éléments de votre liste en étapes successives. Faites attention à la façon dont vous divisez les étapes. Les actions qui vont logiquement ensemble doivent rester groupées. En général, si une étape comprend plus d'un verbe ou la conjonction « et », elle doit vraisemblablement être divisée en deux étapes. Limitez le nombre d'étapes : utilisez des sous-parties pour des tâches longues et reprenez les énumérations à 0 pour chaque sous-partie.
Hiérarchisez les informations : donnez des informations supplémentaires en plus petit sous le titre de l'étape.
10. Développez vos étapes afin de vous assurer que vous fournissez bien toutes les informations nécessaires, comme les risques potentiels, les conseils de dépannage ou les exemples.

Annexe 4 : Les grandes étapes pour la mise en œuvre d'une démarche qualité. (Le livre blanc /qualiblog.fr)

1. Définir l'objet de l'organisme
2. Définir et communiquer la/les politique(s) de l'organisme
3. Déployer des objectifs cohérents et mesurables
4. Déterminer les processus de l'organisme
5. Définir les activités et les séquences des processus
6. Définir les responsabilités des processus
7. Définir la documentation des processus
8. Définir les activités de surveillance et de mesure de l'efficacité des processus
9. Mesurer et améliorer les performances
10. Continuer sans cesse !

Annexe 5 : Risques liés aux processus

 Une Filiale UPL Open Ag™	PLAN	CODE : PLA MAQ 02
	GESTION DES RISQUES ET OPPORTUNITES	Version : 01 Date de création : 21/03/2022 Révision : 00 Page : 1/1

Processus	Risques liés aux processus	Conséquences	Actions à mener	Surveillance du risque	Frequence de surveillance	Responsable
Piloter L'Usine	Politique de l'entreprise non comprise à l'usine	Non atteinte des objectifs	Passer en revue les objectifs de la politique de l'entreprise	Reunion de direction	Semestrielle	Franck
	Non-respect des textes règlementaires	Pénalité ou perte d'agrément	Veiller au respect de la réglementation en vigueur	Tableau de veille règlementaire	Annuelle	Franck
	Manque de suivi des actions de production	Objectifs de production non atteint	Organiser des réunions de travail avec l'équipe de l'usine	Plan d'actions et tableau production	Hebdomadaire	Franck
	Mauvaise analyse strategique	Pas de rentabilité de l'usine	Participation aux seminaires strategiques du Groupe UPL	Plan d'action et Veille stratégique	Annuelle	Franck
Manager La Qualité	La non-maitrise de la documentation qualité	Erreur ou perte d'informations dans les activités	Informier et former les acteurs à l'utilisation des documents	Réunion d'information ou sensibilisation	Semestrielle	Yacouba
	Inefficacité du SMQ	Non atteinte des objectifs	Mettre en œuvre les actions déterminées	Plan d'actions	Trimestrielle	Yacouba
Maitriser la Formulation et le Conditionnement	Rupture matières premières & emballages	Baisse du rendement de production	Surveiller les intrants de production en fonction des previsions de production	Demande d'approvisionnement selon niveau de stock	Hebdomadaire	Sylvain
	Indisponibilité d'équipement	Retard dans la production	Planifier et respecter le programme de révision des équipements	Planning de maintenance	Semestrielle	Franck
	Produit non conforme	Plaintes de la clientèle	Etablir des postes de contrôle en cours de production	Checklist de contrôle	Journalier	Yacouba
Assurer le Stockage et la Livraison	Reception et mise en stock de produits non conformes	Perte financière	Isoler tous les produits / emballages non conformes livrés à l'usine, pour remplacement par le fournisseur	Contrôle à reception	A chaque livraison	Sylvain
	Produits endommagés	Perte financière	Bien ranger les produits, en respectant les règles de stockage	Audit 5S	Hebdomadaire	Sylvain
	Erreur de comptage à l'inventaire	Perte financière	Assurer un double comptage au minimum, pendant l'inventaire	Inventaire	Semestrielle	Sylvain
Assurer les Achats et les Approvisionnements	Commande tardive	Baisse de production	Passer en revue les demandes d'achat, et traiter à temps	Tableau de commande	Journalière	Honoré
	Mauvaise selection / négociation avec les fournisseurs (rapport qualité & prix)	Perte financière	Faire plusieurs consultations de fournisseurs / negociations, en fonction du niveau de coût	Tableau de savings	A chaque commande	Honoré
	Livraison tardive	Baisse de production	Passer en revue les bons de commande, pour s'assurer des livraisons dans les delais	Tableau de commande	Journalière	Honoré
Manager La Qualité	Insuffisance du personnel	Baisse de production	Comblir le deficit de personnel manquant pour assurer la continuité de la production	Pointage du personnel	Hebdomadaire	Zakaria
	Peronnel non qualifiée	Non atteinte des objectifs	Continuer la formation	Plan de formation	Annuelle	Nelly
			Recruter du personnel compétent	Procedure de recrutement	Annuelle	Richard
Maintenir Les Equipements	Deficit d'équipement	Non atteinte du volume de production budgeté	Faire un inventaire régulier des équipements	Carte de vie des équipements	Annuelle	Franck
	Manque de maintenance des équipements	Equipements endommagés	Contrôler le respect du planning de maintenance	Planning de maintenance	Trimestrielle	Franck
	Panne d'équipement	Arrêt de production	Surveiller le bon fonctionnement et la disponibilité des équipements	Taux de disponibilité des équipements	Mensuelle	Franck

Annexe 6 : Liste des informations documentées

 Une Filiale UPL Open Ag TM	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 02
	MAITRISE DES INFORMATIONS DOCUMENTEES	Version : 01 Date de création : 14/03/2022 Révision : 00 Page : 1/1

N°	PROCESSUS	CODE	IDENTIFICATION DU DOCUMENT	VERSION	DATE DE CREATION	DATE DE REVUE	APPROBATEUR	UTILISATEUR	ACCESSIBILITE	DOCUMENT PERIME ?
1	PILOTER L'USINE	PLA PLU 01	Politique Qualité	01	17/02/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
2		PLA PLU 02	Plan de communication	01	12/04/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
3		ENR PLU 01	Processus Piloter L'Usine	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
4		ENR PLU 02	Formulaire d'audit 5S	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Ingénieur Projets	Non
5		ENR PLU 03	Bilan audit 5S	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
6		ENR PLU 04	Manufacturing cost	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
7		ENR PLU 05	Plan vs Actual (P v A) report	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
8		ENR PLU 06	OEE Ligne Cappel 5% BD 500G	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
9		ENR PLU 07	Cost Of Poor Quality	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
10		ENR PLU 08	MOPEX & QHSE Report	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
11	MANAGER LA QUALITE	ENR PLU 09	Support de "Leçon en un point" (SPL)	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
12		ENR PLU 10	Analyse des causes racines (5 Pourquoi)	01	05/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
13		PLA MAQ 01	Planning du SMQ	01	18/03/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
14		PLA MAQ 02	Gestion des risques et opportunités	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
15		PLA MAQ 03	Actions pour atteindre les objectifs qualités	01	19/04/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
16		PLA MAQ 04	Planification des modifications	01	22/04/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
17		PLA MAQ 05	Plan de sensibilisation	01	22/04/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
18		PLA MAQ 06	Plan d'actions des non-conformités	01	22/04/2022	-	Ingénieur Projets	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
19		PLA MAQ 07	Disposition de maitrise des prestataires externes	01	09/06/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable Achat	Non
20		PLA MAQ 08	Planning d'audits internes	01	09/06/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non

Annexe 6 : Liste des informations documentées (suite)

 Une Filiale UPL Open Ag TM	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 02
	MAITRISE DES INFORMATIONS DOCUMENTEES	Version : 01 Date de création : 14/03/2022 Révision : 00 Page : 1/1

N°	PROCESSUS	CODE	IDENTIFICATION DU DOCUMENT	VERSION	DATE DE CREATION	DATE DE REVUE	APPROBATEUR	UTILISATEUR	ACCESSIBILITE	DOCUMENT PERIME ?
21	MANAGER LA QUALITE	PRO MAQ 01	Procédure des informations documentees	01	14/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
22		PRO MAQ 02	Procedure de gestion et prevention des risques	01	01/06/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
23		ENR MAQ 01	Processus Manager la Qualité	01	10/03/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
24		ENR MAQ 02	Maîtrise des informations documentées	01	14/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
25		ENR MAQ 03	Domaine d'application du SMQ	01	14/03/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
26		ENR MAQ 04	Détermination des parties intéressées pertinentes	01	16/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
27		ENR MAQ 05	Détermination des enjeux pertinents	01	16/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
28		ENR MAQ 06	Cartographie des processus	01	16/03/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
29		ENR MAQ 07	Tableau de bord processus	01	16/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
30		ENR MAQ 08	Programme d'Audit	01	16/03/2022	-	Ingénieur Projets	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
31		ENR MAQ 09	Tableau des non-conformités	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
32		ENR MAQ 10	Tableau de veille reglementaire	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
33		ENR MAQ 11	Fiche d'observation qualité	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
34		ENR MAQ 12	Fiche de coaching	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
35		ENR MAQ 13	Enquête de satisfaction client	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
36		ENR MAQ 14	Liste de presence (reunion & formation)	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
37		ENR MAQ 15	Fiche de vitalité processus	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
38		ENR MAQ 16	Formulaire plainte client	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Responsable HSE	Responsable HSE	Non
39		ENR MAQ 17	Rapport (audits, revue de direction, enquête de satisfaction, evaluation des fournisseurs...)	01	21/03/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable HSE	Non
40		ENR MAQ 18	Proces Verbal de sensibilisation	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
41		ENR MAQ 19	Alerte Sécurité	01	21/03/2022	-	Ingénieur Projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non

Annexe 6 : Liste des informations documentées (suite)

 Une Filiale UPL Open Ag™	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 02
	MAITRISE DES INFORMATIONS DOCUMENTEES	Version : 01 Date de création : 14/03/2022 Révision : 00 Page : 1/1

N°	PROCESSUS	CODE	IDENTIFICATION DU DOCUMENT	VERSION	DATE DE CREATION	DATE DE REVUE	APPROBATEUR	UTILISATEUR	ACCESSIBILITE	DOCUMENT PERIME ?
42	MAITRISER LA FORMULATION ET LE CONDITIONNEMENT	PRO MFC 01	Procédure de maîtrise du produit non conforme	01	28/04/2022	-	Ingénieur projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
43		PRO MFC 02	Procédure de gestion des déchets	01	05/05/2022	-	Ingénieur projets	Tous les processus	Responsable HSE	Non
44		MOD MFC 01	Mode opératoire contrôle qualité process	01	22/04/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
45		MOD MFC 02	Mode opératoire formulation des engrais liquides	01	09/05/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
46		MOD MFC 03	Mode opératoire nettoyage de remplisseuse liquide	01	11/05/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
47		MOD MFC 04	Mode opératoire nettoyage des cuves de formulation engrais liquide	01	11/05/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
48		MOD MFC 05	Mode opératoire formulation Callee 480SL 1000L	01	16/05/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Ingénieur projets	Non
49		ENR MFC 01	Processus Maitriser la Formulation et le Conditionnement	01	19/04/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
50		ENR MFC 02	Fiche de données nominales	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
51		ENR MFC 03	Checklist de contrôle qualité process	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
52		ENR MFC 04	Rapport de conditionnement	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
53		ENR MFC 05	Rapport mensuel de Production	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Ingénieur projets	Ingénieur projets	Non
54		ENR MFC 06	Process order	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Tous les processus	Ingénieur projets	Non
55		ENR MFC 07	Cahier de consigne pour quart de nuit	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Ingénieur Projets	Chef Equipe Production	Non
56		ENR MFC 08	Cahier de rapport nettoyage machine	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Chef Equipe Production	Chef Equipe Production	Non
57		ENR MFC 09	Planning hebdomadaire de Production	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Ingénieur Projets	Ingénieur projets	Non
58		ENR MFC 10	Point journalier de Production	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Ingénieur projets	Ingénieur projets	Non
59		ENR MFC 11	Bilan hebdomadaire de Production	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Ingénieur Projets	Ingénieur projets	Non
60		ENR MFC 12	Code marquage batch de conditionnement	01	21/04/2022	-	Ingénieur projets	Ingénieur Projets	Ingénieur projets	Non

Annexe 6 : Liste des informations documentées (suite)

 Une Filiale UPL Open Ag TM	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 02
	MAITRISE DES INFORMATIONS DOCUMENTEES	Version : 01 Date de création : 14/03/2022 Révision : 00 Page : 1/1

N°	PROCESSUS	CODE	IDENTIFICATION DU DOCUMENT	VERSION	DATE DE CREATION	DATE DE REVUE	APPROBATEUR	UTILISATEUR	ACCESSIBILITE	DOCUMENT PERIME ?
61	ASSURER LE STOCKAGE ET LA LIVRAISON	PLA ASL 01	Planning d'inventaire	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
62		PRO ASL 01	Procédure de réception des matières premières et emballages	01	11/05/2022	-	Ingénieur Projets	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
63		ENR ASL 01	Processus Assurer le Stockage et la Livraison	01	26/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
64		ENR ASL 02	Etat théorique du stock	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable Logistique	Non
65		ENR ASL 03	Lettre de Voiture	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
66		ENR ASL 04	Bon de Livraison	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
67		ENR ASL 05	Bon d'Entrée	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
68		ENR ASL 06	Fiche de stock	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
69		ENR ASL 07	Carnet opérations sur stock	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
70		ENR ASL 08	Fiche d'inventaire	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
71		ENR ASL 09	Rapport d'inventaire	01	28/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Logistique	Responsable Logistique	Non
72	ASSURER LES ACHATS ET LES APPROVISIONNEMENTS	PLA AAP 01	Planning d'évaluation des fournisseurs & prestataires externes	01	03/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Achats	Responsable Achats	Non
73		ENR AAP 01	Processus Assurer les Achats et les Approvisionnements	01	20/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Achats	Responsable Achats	Non
74		ENR AAP 02	Carnet de demande d'achat	01	22/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable Achats	Non
75		ENR AAP 03	Bon de commande	01	22/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Achats	Responsable Achats	Non
76		ENR AAP 04	Tableau de suivi des commandes	01	22/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Achats	Responsable Achats	Non
77		ENR AAP 05	Tableau des savings sur achat	01	22/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Achats	Responsable Achats	Non
78		ENR AAP 06	Liste des fournisseurs	01	22/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Responsable Achats	Responsable Achats	Non
79		ENR AAP 07	Formulaire d'évaluation des fournisseurs & prestataires externes	01	03/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable Achats	Non

Annexe 6 : Liste des informations documentées (suite)

 Une Filiale UPL Open Ag TM	ENREGISTREMENT	Code : ENR MAQ 02
	MAITRISE DES INFORMATIONS DOCUMENTEES	Version : 01 Date de création : 14/03/2022 Révision : 00 Page : 1/1

N°	PROCESSUS	CODE	IDENTIFICATION DU DOCUMENT	VERSION	DATE DE CREATION	DATE DE REVUE	APPROBATEUR	UTILISATEUR	ACCESSIBILITE	DOCUMENT PERIME ?
80	GERER LE CAPITAL HUMAIN	PLA GCH 01	Plan de formation	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Responsable RH	Responsable RH	Non
81		PLA GCH 02	Planning de congés annuels	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Responsable RH	Responsable RH	Non
82		PRO GCH 01	Procédure de recrutement	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Responsable RH	Responsable RH	Non
83		ENR GCH 01	Processus Gérer le Capital Humain	01	07/04/2022	-	Directeur RH	Responsable RH	Responsable RH	Non
84		ENR GCH 02	Fiche de demande du personnel	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Tous les processus	Responsable RH	Non
85		ENR GCH 03	Organigramme Usine	01	12/04/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsable RH	Non
86		ENR GCH 04	Checklist de dossier du personnel	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Responsable RH	Responsable RH	Non
87		ENR GCH 05	Fiche de pointage	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Ingénieur Projets	Ingenieur Projets	Non
88		ENR GCH 06	Bilan pointage mensuel	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Ingénieur Projets	Ingenieur Projets	Non
89		ENR GCH 07	Formulaire de demande d'explication	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Tous les processus	Responsable RH	Non
90		ENR GCH 08	Demande de permission & congés	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Tous les processus	Responsable RH	Non
91		ENR GCH 09	Attestation de formation	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Responsable RH	Responsable RH	Non
92		ENR GCH 10	Formulaire de fixation des objectifs & Evaluation	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Tous les processus	Assistante DRH	Non
93		ENR GCH 11	Bulletin de paie	01	12/04/2022	-	Directeur RH	Reponsable RH	Responsable RH	Non
94	MAINTENIR LES EQUIPEMENTS	PLA MLE 01	Planning de nettoyage Usine	01	13/05/2022	-	Ingénieur Projets	Responsalbe HSE	Responsalbe HSE	Non
95		PLA MLE 02	Planning de verification des instruments de pesage	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
96		PLA MLE 03	Planning de maintenance	01	21/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
97		ENR MLE 01	Processus Maintenir Les Equipements	01	09/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
98		ENR MLE 02	Liste des équipements	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
99		ENR MLE 03	Fiche technique & catalogue d'équipement	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
100		ENR MLE 04	Permis de travail	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsalbe HSE	Non
101		ENR MLE 05	Demande d'intervention	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Tous les processus	Responsalbe HSE	Non
102		ENR MLE 06	Rapport d'intervention	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
103		ENR MLE 07	Taux de Disponibilité des équipemants	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non
104		ENR MLE 08	Liste des CAPEX	01	13/05/2022	-	Directeur Supply Chain	Ingénieur Projets	Ingénieur Projets	Non