

Introduction générale

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

Depuis, cette organisation a publié plus de 19500 normes internationales dans presque tous les domaines de la technologie et de l'économie.

Aujourd'hui, l'élaboration des normes est assurée par leurs membres dans 163 pays et par 3368 organes techniques. Plus de 150 personnes travaillent à plein temps au secrétariat central de l'ISO à Genève, en Suisse.

Une certification est une procédure par laquelle un organisme agréé et extérieur à une entreprise garantit que :

- Un produit,
- Un service,
- Un système d'organisation,
- Un processus.

Répond aux exigences d'une norme.

Les demandes de certification ou de normalisation, auprès d'organismes agréés, sont faites par les entreprises qui souhaitent :

- Avoir un atout supplémentaire face à la concurrence,
- Mettre ses clients en confiance.

Le but de notre présent travail est de donner un aperçu sur l'ISO et son fonctionnement, des organismes certificateurs et de la démarche de certification d'une manière globale et plus particulièrement son application au niveau d'ALFET - Tiaret, par la mise en évidence de deux exemples concrets.

Ce travail est scindé en 03 chapitres.

Dans le premier chapitre on donne une présentation générale de l'ISO, de la certification, des organismes certificateurs ainsi que d'autres définitions concernant ce système.

L'ISO 9001 (qui spécifie les exigences relatives à l'application du système de management de la qualité) et ISO 14001 (qui concernent le management environnemental), deux normes largement adoptés et utilisés dans le monde industriel seront décrites dans le deuxième chapitre de ce travail. La relation entre la maintenance et le système ISO est abordée dans ce chapitre.

Nous aborderons dans le troisième chapitre les étapes à suivre pour avoir un certificat ISO et nous terminons ce chapitre par deux exemples : la réalisation d'un audit de qualité interne et le contrôle et essais finals d'un produit, pour concrétiser cette démarche.

Le travail présenté est complété par une conclusion générale.