



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

SCIENTIFIQUE

Ecole Nationale Supérieure Agronomique

المدرسة الوطنية العليا للعلوم الفلاحية

Département: Économie Rurale

القسم : الاقتصاد الريفي

Spécialité: Management des entreprises Agroalimentaires

التخصص: تسيير المؤسسات الغذائية الزراعية

Mémoire De Fin D'études

Pour L'obtention Du Diplôme Master

THEME

Contribution à la réalisation de l'audit interne du système de management de la qualité au sein de l'entreprise RAMY MILK

Présenté Par : HOUADJ Soumia

Soutenu publiquement le 14/09/2024

Devant le jury composé de :

Présidente : Mme. BRABEZ Fatima

Professeure, ENSA

Promotrice : Mme. BOULFOUL Nouara

Maître de Recherche au CREAD

Co-promoteur : Mr. KACI Ahcène

Professeur, ENSA

Examineurs : Mr. MOUHOUCHE Ali

Maître de conférences classe A, ENSA

Mme. BENARBIA Chiraz

Maître Assistante classe B, ENSA

Promotion : 2019-2024

SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
Chapitre I : Généralités sur le système de management de la qualité selon la norme ISO 9001:2015.	4
Introduction I.....	5
1.1 Définitions	5
1.2 Evolution du concept qualité.....	6
1.3 Les principaux outils de la qualité	8
2 Système de management de la qualité.....	11
2.1 Définition du management de la qualité.....	11
2.2 Définition du système.....	11
2.3 Définition de système de management de la qualité	11
2.4 Les objectifs du SMQ	12
2.5 Les principes de système de management de la qualité.....	12
3 Présentation de la norme ISO 9001 version 2015.....	14
3.1 Définition de l'ISO.....	15
3.2 La famille des normes ISO 9000 version 2015.....	15
3.3 Termes et définitions.....	15
3.4 Définition de l'ISO 9001.....	16
3.5 Evolution de la norme ISO 9001	17
3.6 Les principales exigences de la norme ISO 9001	17
3.7 La norme ISO 9001 et le cycle PDCA.....	20
Conclusion I	21
Chapitre II : Audit interne du Système de Management de la Qualité	22
Introduction II.....	23
1 Définitions et Objectifs.....	23
1.1 Définitions	23
1.2 Les objectifs de l'audit qualité.....	24
2 Termes relatifs à l'audit	24
3 Typologie d'audit.....	25
3.1 Audit qualité interne	25
3.2 Audit qualité externe.....	26
4 Principes de l'audit	28
4.1 Déontologie	29
4.2 Restitution impartiale.....	29

4.3	Conscience professionnelle	29
4.4	Confidentialité	30
4.5	Indépendance	30
4.6	Approche fondée sur la preuve	30
4.7	Approche par les risques	30
5	Méthodologie d'audit interne selon l'ISO 19011 :2018	31
5.1	Aperçu sur la norme ISO 19011	31
5.2	Déroulement de la mission d'audit qualité interne	32
6	Le cycle PDCA et les audits internes	38
7	Les avantages de l'audit interne pour l'entreprise	39
	Conclusion II	40
	Chapitre III: Matériels et Méthodes	41
	Introduction III	42
1	Caractérisation de la société TAIBA FOOD COMPANY	42
2	Présentation de l'entreprise Ramy Milk	43
2.1	Fiche technique de l'entreprise	43
2.2	Création et situation géographique	44
2.3	Structure organisationnelle de la société	44
2.4	Description de l'unité de production Ramy Milk	45
2.5	Gammes et distribution de produits de l'entreprise	46
2.6	Démarche qualité au sein de l'entreprise	48
3	Démarche méthodologique	53
3.1	Choix du processus audité	53
3.2	Collecte des données	54
3.3	Analyse documentaire	55
	Conclusion III	57
	Chapitre IV: Etude de cas d'audit interne qualité au sein de RAMY MILK	58
	Introduction IV	59
1	Phase de programmation	59
1.1	Analyse des risques	59
1.2	Etablissement d'un programme d'audit	63
2	Phase de préparation	65
2.1	Réalisation d'une revue de documents :	65
2.2	Désignation de l'équipe d'audit	65

2.3	Etablissement et validation d'un plan d'audit.....	66
2.4	Préparation des documents de travail	68
3	Phase de réalisation.....	68
3.1	La réunion d'ouverture de l'audit.....	68
3.2	Le recueil des informations	68
3.3	Réunion de clôture	72
4	Conclusion des activités d'audit	73
4.1	Préparation, rédaction, approbation et diffusion du rapport.....	73
4.2	Traitement des non conformités et recherche des causes	76
4.3	Suivi des résultats de l'audit interne	82
5	Recommandation	82
	Conclusion IV	84
	CONCLUSION GENERALE	85
	Références Bibliographiques.....	88
	Annexes	92

Résumé : Dans un contexte de concurrence accrue et de demandes croissantes en matière de qualité, les entreprises doivent adopter un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme à la norme ISO 9001. Pour garantir l'efficacité et la conformité de ce système, des audits qualité internes sont régulièrement réalisés. Ce mémoire se concentre sur le cas de l'entreprise agroalimentaire Ramy Milk, certifiée ISO 9001. L'étude examine comment l'audit interne permet de détecter et de corriger les non-conformités. Ce travail repose sur une méthodologie qualitative. Les résultats ont montré des écarts et des opportunités d'amélioration, suite à un audit conduit selon les étapes rigoureuses de la norme ISO 19011, ainsi que la mise en place d'actions correctives à l'aide d'outils d'analyse efficaces. Sur la base de nos constatations, nous suggérons d'améliorer le SMQ ainsi que la performance de l'entreprise en intégrant d'autres outils de résolution des problèmes, tels que le diagramme de Pareto et le vote pondéré.

Mots clés : système, management, la qualité, audit qualité interne, non conformité, auditeurs, ISO 9001, ISO 19011.

Abstract: In a context of increased competition and growing demands for quality, companies must adopt a Quality Management System (QMS) compliant with the ISO 9001 standard. To ensure the effectiveness and compliance of this system, internal quality audits are regularly conducted. This thesis focuses on the case of Ramy Milk, a food processing company certified to ISO 9001. The study examines how internal auditing helps detect and correct non-conformities. This work is based on a qualitative methodology. The results revealed deviations and opportunities for improvement, following an audit conducted according to the rigorous steps of the ISO 19011 standard, as well as the implementation of corrective actions using effective analysis tools. Based on our findings, we suggest improving the QMS and the company's performance by integrating other problem-solving tools, such as the Pareto diagram and weighted voting.

Keywords: system, management, quality, internal quality audit, non-conformity, Auditors, ISO 9001, ISO 19011.

المخلص: في سياق المنافسة المتزايدة والطلبات المتنامية على الجودة، يتعين على الشركات تبني نظام إدارة الجودة وفقاً لمعيار أيزو 9001. لضمان فعالية وامتثال هذا النظام، يتم إجراء عمليات تدقيق جودة داخلية بشكل منتظم. تركز هذه الأطروحة على حالة شركة الأغذية رامي ميلك، المعتمدة وفقاً لمعيار أيزو 9001. تدرس الدراسة كيف يسمح التدقيق الداخلي بالكشف عن حالات عدم المطابقة وتصحيحها. يعتمد هذا العمل على منهجية نوعية. أظهرت النتائج وجود فجوات وفرص للتحسين، بعد إجراء تدقيق وفقاً للخطوات الصارمة لمعيار أيزو 19011، بالإضافة إلى تنفيذ إجراءات تصحيحية باستخدام أدوات تحليل فعالة. بناءً على نتائجنا، نقترح تحسين نظام إدارة الجودة وأداء الشركة من خلال دمج أدوات أخرى لحل المشكلات، مثل مخطط باريتو والتصويت المرجح.

الكلمات المفتاحية: النظام، الإدارة، الجودة، التدقيق الداخلي للجودة، عدم المطابقة، المدققون، الأيزو 9001 الأيزو 19011.