



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

Ecole Nationale Supérieure Agronomique

المدرسة الوطنية العليا للفلاحة

Département : Economie rurale

القسم الاقتصاد الريفي

Spécialité : Gestion des exploitations et des entreprises

التخصص تسيير المستثمرات و المقاولات

Option : Gestion des entreprises agroalimentaires

الشعبة تسيير الشركات الغذائية

Mémoire De Fin D'études

Pour l'obtention du Diplôme de Master

THÈME

Comment l'audit contribue -t- il à l'amélioration continue dans un système de management de la qualité certifié ISO 9001 ? Cas de l'entreprise RAMY MILK

Présenté Par : AIT HAMMOUDA Kahina

Soutenu le :27/09/2025

Devant le jury composé de :

Président : Mr. HITOUCHE Salim MCA ENSA

Promotrice : Mme. BENARBIA Chiraz MCB ENSA

Examineurs : Mr. AMELLAL Rachid MAA ENSA

Mme. BOULFOUL Nouara Maître de Recherche CREAD

Promotion : 2020-2025

SOMMAIRE :

INTRODUCTION GENERALE	1
Partie 01 : Recherche Bibliographique	
Chapitre 01 : Le système de management de la qualité (SMQ) selon ISO 9001	
Introduction.....	5
1 La notion de qualité	6
1.1 Définition	6
1.2 Les composantes	6
1.2.1 Qualité nutritionnelle (Santé).....	7
1.2.2 Qualité Hygiénique (Sécurité).....	7
1.2.3 Qualité organoleptique (Saveur).....	7
1.2.4 Qualité Technologique (Service)	7
1.3 Les principaux outils	7
1.3.1 Brainstorming.....	8
1.3.2 L’outil (QOOQCP), Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? 8	
1.3.3 Diagramme Ishikawa.....	9
1.3.4 Diagramme de Pareto.....	10
1.3.5 La roue de Deming ou le PDCA	11
1.4 Le Système de Management de la Qualité (SMQ)	12
1.4.1 Définition de SMQ.....	12
1.4.2 Les objectifs d’un SMQ	13
1.4.3 Principes de management de la qualité.....	13
1.5 Les normes ISO et la normalisation	14
1.5.1 Définition de la norme et la normalisation	15
1.5.2 L’Organisation Internationale de Normalisation ISO	15

1.5.3	Les différentes normes existantes.....	16
1.5.4	Historique et évolution de la norme ISO 9001	18
1.5.5	Structure et principes de la norme ISO 9001 : 2015.....	19
1.5.6	Les exigences clés de la norme	22
Chapitre 02 : L’audit qualité.....		5
1.	Définition et typologie	26
1.1	Définition.....	26
1.2	Différents types des audits.....	28
1.2.1	Audit interne (audit de première partie)	28
1.2.2	Audit externe	28
1.2.3	Audit de surveillance ou de suivi (année N+1 et année N+2).....	29
1.2.4	Audit de renouvellement (année N+3)	30
1.3	Distinction entre l’audit interne et l’audit externe	31
2.	Compétences et principes de l’audit dans un SMQ	31
2.1	Compétences de l’auditeur dans un SMQ	31
2.1.1	Déontologie	32
2.1.1	Restitution impartiale.....	32
2.1.2	Conscience professionnelle	32
2.1.3	Confidentialité	32
2.1.4	Indépendance.....	33
2.2	Principes de l’audit dans un SMQ.....	33
2.2.1	Approche fondée sur la preuve	33
2.2.2	Approche par les risques	33
3	Méthodologie de l’audit selon la norme ISO 19011 :2018	33
3.1	Aperçu sur la norme 19011	33
3.2	Méthodologie de l’audit.....	34

3.2.1	La programmation des audits	34
3.2.2	Préparation de l'audit	36
3.2.3	Réalisation de l'audit	37
3.2.4	Conclusion des activités d'audit	38
Partie 02 : Matériels et méthodes		25
Chapitre 3 : Caractérisation de l'entreprise RAMY MILK		26
1.	Présentation de RAMY MILK	43
1.1	Historique et création de l'entreprise	43
1.2	Présentation de l'unité de production de RAMY MILK	44
1.3	Organigramme de l'entreprise (Annexe 03)	45
1.4	Politique qualité de l'entreprise	46
1.4.1	Les principaux piliers de la politique qualité de RAMY MILK	46
1.5	Gamme des produits	48
1.6	Distribution des produits	49
2.	L'Organisation et le fonctionnement de son processus d'audit	49
2.1	Approche qualité adoptée par l'entreprise	49
2.1.1	Certification ISO 9001 :2015	49
2.1.2	L'approche processus de l'entreprise RAMY MILK	50
2.2	Méthodologie et fonctionnement d'audit interne chez RAMY MILK	50
2.2.1	Planification des audits	51
2.2.2	Préparation et sélection des auditeurs	51
2.2.3	Réalisation des audits	51
2.2.4	Rédaction du rapport des audits	52
2.2.5	Suivi et intégration des résultats dans la revue de direction	52
2.3	L'audit comme levier d'amélioration continue du SMQ chez RAMY MILK	

2.3.1	L'audit interne.....	52
2.3.2	L'audit externe	54
	Résultats et discussion.....	55
	Introduction	56
1.	Analyse et discussion des résultats d'audit interne : non-conformités et pistes d'amélioration (2020–2025).....	57
1.1	Répartition des NC / type / processus.....	57
1.2	Répartition des Pistes d'Amélioration (PA) par processus.....	58
1.3	Évolution comparative des Non conformités (NC) et les Pistes d'amélioration (PA) sur les années	59
1.4	Taux de clôture des NC dans les délais.....	60
1.5	Nombre d'actions correctives détectées et mises en place (clôturées)	60
1.6	Pistes d'amélioration réparties par processus et par année	61
2	Analyse et discussion des résultats d'audit externe : non-conformités et pistes d'amélioration (2020–2025).....	63
2.1	Répartition des non-conformités (NC) par année	63
2.2	Répartition des pistes d'amélioration (PA) par année.....	63
	Conclusion	65
	Conclusion générale	54
	RECHERCHES BIBLIOGRAPHIQUES	68
	ANNEXES	73

Résumé : Dans un environnement où la qualité constitue un levier de compétitivité, les entreprises agroalimentaires sont appelées à mettre en place des systèmes de management conformes aux normes internationales. Ce mémoire, réalisé au sein de l'entreprise RAMY MILK certifiée ISO 9001 :2015, analyse la contribution de l'audit à l'amélioration continue du système de management de la qualité. La méthodologie adoptée repose sur l'exploitation des résultats d'audits réalisés entre 2021 et 2025, complétée par une étude documentaire et des entretiens avec les responsables de processus. Les résultats révèlent que l'audit constitue un outil déterminant pour identifier les non-conformités, assurer le suivi des actions correctives et générer des opportunités d'amélioration. Toutefois, des limites persistent, notamment concernant les délais de traitement des écarts. Ce travail souligne l'importance de renforcer le pilotage des audits internes et de consolider la culture qualité afin de garantir l'efficacité et la durabilité du SMQ.

Mots clés : Audit, non-conformités, actions correctives, amélioration continue, SMQ.

Abstract: In a context where quality is a key driver of competitiveness, agri-food companies are required to implement management systems that comply with international standards. This dissertation, carried out within RAMY MILK, certified ISO 9001:2015, analyzes the contribution of audit to the continuous improvement of the quality management system.

The adopted methodology is based on the analysis of audit results from 2021 to 2025, complemented by documentary research and interviews with process managers. The findings reveal that audit is a decisive tool for identifying nonconformities, ensuring the follow-up of corrective actions, and generating opportunities for improvement. However, some limitations remain, particularly regarding the timeliness of nonconformity treatment. This study highlights the importance of strengthening audit management and consolidating the quality culture in order to guarantee the efficiency and sustainability of the QMS.

Keywords : Audit, nonconformities, corrective actions, continuous improvement, QMS.

ملخص: في ظل بيئة تنافسية تجعل من الجودة ركيزة أساسية للنجاح، تُطالب المؤسسات العاملة في القطاع الغذائي بتطبيق أنظمة تسيير مطابقة للمعايير الدولية. يتناول هذا البحث، المنجز على مستوى مؤسسة رامي ميلكي الحاصلة على ، دور التدقيق في دعم التحسين المستمر لنظام تسيير الجودة. اعتمدت المنهجية على تحليل نتائج ISO 9001:2015 شهادة التدقيقات للفترة الممتدة من ٢٠٢١ إلى ٢٠٢٥، مدعومة بدراسة وثائقية ومقابلات مع مسؤولي العمليات. أظهرت النتائج أن التدقيق يعد أداة فعّالة للكشف عن حالات عدم المطابقة، ومتابعة الإجراءات التصحيحية، واقتراح فرص للتحسين. غير أنّ بعض النقائص ما تزال قائمة، خاصة فيما يتعلق بأجال معالجة حالات عدم المطابقة. ويبرز هذا العمل أهمية تعزيز تسيير .التدقيقات وترسيخ ثقافة الجودة لضمان فعالية واستدامة نظام تسيير الجودة

كلمات مفتاحية: التدقيق، حالات عدم المطابقة، الإجراءات التصحيحية، التحسين المستمر، نظام تسيير الجودة