

Ecole Nationale Supérieure Agronomique

المدرسة الوطنية العليا للفلاحة

Département: Economie rurale

القسم : الاقتصاد الريفي

Spécialité: *Management des entreprises agroalimentaires* التخصص: تسيير المؤسسات الزراعية الغذائية

Mémoire De Fin D'études

Pour L'obtention Du Diplôme Master

Présenté Par :

**Yasmina BELKESSAM**

***THEME***

**La certification ISO 9000. Quels enjeux pour l'entreprise agroalimentaire algérienne ?**

Soutenu Publiquement le 28 /12/ 2020

Devant le jury composé de :

Mémoire dirigé par :

**Mme. BRABEZ F.**

Professeur, ENSA

Présidente :

**Mme. NECHAR M.**

Maitre de conférences classe B, ENSA

Examineur :

**M. HITOCHE S.**

Maitre de conférences classe B, ENSA

## TABLE DES MATIÈRES

Remerciement	
Dédicace	
Résumé	
Abstract	
ملخص	
Liste des abréviations	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Liste des annexes	
<b>Introduction générale</b> .....	1
CHAPITRE I . Généralités sur le Système de Management de la Qualité .....	5
1.1    Le concept « qualité » .....	6
1.1.1    Définitions .....	6
1.1.2    Historique de la Qualité.....	7
1.2    Le management de la qualité .....	10
1.2.1    Introduction au management de la qualité.....	10
1.2.2    Les acteurs du management qualité .....	11
1.3    Le Système du Management de la Qualité .....	12
1.3.1    Définition.....	12
1.3.2    Intérêts de la mise en œuvre d'un système de management qualité.....	12
1.4    Démarche de la mise en place et de développement d'un Système Management Qualité .....	13
1.4.1    Définition de la démarche qualité .....	13
1.4.2    Objectifs de la démarche qualité .....	13
1.4.3    Étapes d'implantation d'une démarche qualité.....	14
2.1    Qu'est-ce que la Normalisation ? .....	19
2.1.1    Qu'est-ce qu'une norme ?.....	19
2.1.2    Qu'est-ce ISO ? .....	19
2.2    Les Principales Normes ISO.....	21
2.2.1    La répartition des principales normes ISO dans le monde .....	21
2.2.2    Les principales normes ISO dans l'agroalimentaire.....	23
2.2.3    La « famille » des ISO 9000 .....	23
2.3    Présentation de la norme ISO 9001.....	26
2.3.1    Définition.....	26

2.3.2	La structure générale de la norme ISO 9001 .....	28
2.3.3	Positionnement de l'ISO 9001 dans la qualité .....	29
2.3.4	Les piliers de l'ISO 9001 .....	30
2.3.5	Les apports bénéfiques de l'ISO 9001 pour les entreprises .....	33
2.3.6	La certification de système de management de la qualité selon le référentiel ISO 9001	30
<b>CHAPITRE III. Normalisation et certification dans les entreprises Agroalimentaires Algériennes .....</b>		
		<b>38</b>
3.1	La promotion de la qualité dans le contexte algérien .....	39
3.1.1	La création de l'Institut Algérien de Normalisation .....	39
3.1.2	Le programme national de mise à niveau des entreprises algériennes .....	42
3.1.3	L'institution du prix algérien de la qualité.....	42
3.2	La certification ISO en Algérie .....	41
3.2.1	Evolution du nombre d'entreprises certifiées ISO en Algérie .....	42
3.3	La certification ISO dans le secteur agroalimentaire en Algérie .....	43
3.4	La certification ISO dans le secteur agroalimentaire en Algérie.....	44
<b>CHAPITRE IV. Les enjeux de la certification ISO 9000 dans les entreprises agroalimentaires algériennes .....</b>		
		<b>48</b>
4.1	Les résultats de l'enquête réalisée par (Hitouche, 2005) .....	49
4.2	Les résultats de l'enquête réalisée par Boulfoul (2012) .....	51
4.3	Les résultats de l'enquête réalisée par (Borsali, 2017) .....	55
4.4	La certification en Algérie comparée à la Tunisie et au Maroc.....	57
<b>Conclusion générale.....</b>		<b>59</b>

**Résumé :** Ce travail de recherche tente d'identifier les principaux enjeux qui incitent l'entreprise agroalimentaire algérienne d'opter pour la certification qualité selon les normes ISO 9000 et ce, en se basant sur les résultats des études et les travaux de recherche déployés à ce propos.

Les résultats dégagés des études réalisées à ce propos montrent que les enjeux de la certification aux ISO 9000 sont d'ordres internes et externes. Les motivations externes sont par ordre d'importance la recherche d'avantages concurrentiels, le renforcement de l'image de l'entreprise et la fidélisation des clients. Quant au plan interne, les résultats obtenus montrent que les motivations évoquées concernent principalement : l'organisation de la production et la maîtrise des coûts, l'amélioration de la qualité des produits et enfin l'amélioration de l'intégration et l'implication du personnel.

**Mots clés :** Certification, Entreprise agroalimentaire, ISO 9000, Management Qualité.

**Abstract:** This research work attempts to identify the main issues that encourage the Algerian food-processing company to opt for quality certification according to ISO 9000 standards, based on the results of studies and research work carried out in this regard.

The results of the studies carried out in this respect show that the challenges of ISO 9000 certification are both internal and external. The external motivations are, in order of importance, the search for competitive advantages, the strengthening of the company's image and customer loyalty. As for the internal plan, the results obtained show that the motivations evoked mainly concern: the organisation of production and cost control, the improvement of the quality of the products and finally the improvement of the integration and involvement of the personnel.

**Key Words:** Agro-food Companies, Certification, ISO 9000, Quality management.

**ملخص:** يحاول هذا العمل البحثي تحديد القضايا الرئيسية التي تدفع الشركة الجزائرية للأغذية الزراعية إلى اختيار شهادة الجودة وفقاً لمعايير آيزو 9000، بناءً على نتائج الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا الصدد. تظهر نتائج الدراسات التي أجريت في هذا الصدد أن تحديات الحصول على شهادة الجودة وفقاً لمعايير آيزو 9000 داخلية وخارجية. الدوافع الخارجية والتي هي حسب الأهمية البحث عن المزايا التنافسية وتعزيز صورة الشركة والاحتفاظ بالعملاء. أما بالنسبة للخطة الداخلية، فإن النتائج التي تم الحصول عليها تظهر أن الدوافع المذكورة تتعلق بشكل أساسي بما يلي: تنظيم الإنتاج والتحكم في التكاليف، وتحسين جودة المنتجات، وأخيراً تحسين التكامل وإشراك العاملين.

**الكلمات المفتاحية :** آيزو 9000، إدارة الجودة، شهادة، شركات الأغذية الزراعية.