

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

LA 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

قسم : الاقتصاد الريفي

Spécialité : Economie Agricole et Rurale

التخصص : الاقتصاد الفلاحي و الريفي

Mémoire de fin d'études

Pour l'obtention du diplôme de Master

THEME :

EVALUATION D'UN SYSTEME DE MANAGMENT DE LA QUALITE : CAS DE  
L'ENTREPRISE ABC PEPSI.

Présenté par : **ABBAS Abdelmalek.**

Soutenu publiquement le **14/07/2022**

Devant le jury composé de :

**Président : M.KACI Achène**

Professeur, ENSA

**Promoteur : M.HITOUHE Salim**

MCB, ENSA

**Co-promtrice : Mme BRABEZ Fatima**

Professeur, ENSA

**Membre : Mme NECHAR Manel**

MCA, ENSA

**Membre : Mme MECHTAOUI Sawsen**

Enseignante vacataire

**Invitée : Mme TOUHAMI Alia**

Responsable Qualité, CELIA-Algérie

Promotion 2017 – 2022

# Sommaire

Résumé	5
INTRODUCTION	1
Chapitre 01 : La qualité : concepts de base et évolution	2
Introduction du chapitre 01 :	3
I. Concept de la qualité :	3
1. Définition de la qualité :	3
2. Historique et évolution de la gestion de la qualité :	4
2.1. Le contrôle de qualité :	6
2.2. L'assurance qualité :	7
2.3. La qualité totale :	7
II. La certification des systèmes de management de la qualité :	9
1. La normalisation :	9
2. L'organisme de normalisation :	9
3. Historique de la norme ISO 9001	10
4. Les organismes d'accréditation :	11
5. La certification :	11
6. L'organisme de certification :	11
Conclusion du chapitre 01 :	12
Chapitre 02 : le management de la qualité par la certification ISO 9001: 2015:	13
Introduction du chapitre 02 :	13
I. Les normes de management de la qualité :	13
1. La famille des normes ISO 9000 :	13
2. Distinction entre les normes ISO 9001 et 9004 :	13
II. Les notions de base :	14
1. Définition du management de la qualité :	14
2. Définition du système :	14
3. Eléments clés du management de la qualité :	15
3.1. Planification de la qualité :	15
3.2. Maîtrise de la qualité :	15
3.3. Assurance de la qualité :	15
3.4. Amélioration continue de la qualité :	15
III. Le système de management de la qualité :	15
1. Définition de système de management de la qualité :	15
2. Domaine d'application :	15

3.	Les principes de système de management de la qualité :	16
3.1.	Orientation Client :	16
3.2.	Leadership :	16
3.3.	L'implication du personnel :	17
3.4.	L'approche processus :	17
3.5.	L'amélioration continue :	17
3.6.	Prise de décision fondée sur des preuves :	17
3.7.	Management des relations avec les parties intéressées :	17
4.	La mise en place de système de management de la qualité :	18
	Conclusion du chapitre 02 :	20
	Chapitre 03: les outils d'évaluation du système de management de la qualité:	21
	Introduction du chapitre 03 :	21
I.	Le tableau de bord :	21
1.	Objectifs d'un tableau de bord :	21
2.	Les fonctions d'un tableau de bord :	21
3.	Les étapes d'élaboration d'un tableau de bord :	22
3.1.	La détermination des objectifs en termes de performance :	22
3.2.	La sélection des indicateurs :	22
3.3.	La collection et la consolidation des données :	23
3.4.	La détermination de fréquence de la mesure :	23
4.	Le contenu d'un tableau de bord :	23
5.	Les facteurs déterminant le contenu du tableau de bord : les tableaux de bord dépendent :	23
6.	Les catégories de tableaux de bord :	24
II.	L'audit interne :	24
1.	Définition de l'audit interne qualité :	24
2.	Les objectifs d'audit interne :	25
3.	Déroulement d'un audit qualité interne (les étapes de l'audit) :	25
3.1.	Planifier les audits :	26
3.2.	Choisir les auditeurs :	26
3.3.	Préparer l'audit :	26
3.4.	Réaliser l'audit :	26
3.5.	Rendre compte des résultats :	26
3.6.	Vérification des actions :	27
3.7.	Suivi des audits :	27
4.	Les moyens de l'audit interne :	27

III.	L'audit externe :	28
1.	Définition d'audit externe :	28
IV.	La revue de direction :	29
1.	Définition de la revue de direction :	29
2.	L'objectif de la revue de direction :	29
3.	Préparation des revues de direction	29
4.	Les éléments d'entrée de la revue de la direction :	29
5.	Les éléments de sortie de la revue de direction :	29
	Conclusion du chapitre 03 :	30
	chapitre 04: Etude de cas : présentation de l'entreprise	31
	Introduction du chapitre 04 :	31
I.	Présentation de l'entreprise :	31
1.	Présentation et localisation de l'entreprise :	31
2.	Historique :	32
3.	La Politique qualité :	33
3.	domaine d'activité de l'entreprise ABC Pepsi :	33
4.	Organisation et organigramme :	34
4.1.	Organisation :	34
4.2.	Organigramme :	34
4.3.	Mission de chaque direction :	35
5.	Personnel :	36
6.	Gamme de produit :	36
II.	La démarche qualité au sein de l'entreprise :	37
1.	Engagement de la direction :	37
2.	Création d'une structure de pilotage :	37
3.	Les processus de l'entreprise ABC PEPSI :	37
4.	Les types de processus :	37
5.	Les activités liées à chaque type de processus :	38
5.1.	Les processus de réalisation :	38
5.2.	Les processus de support (soutien	38
5.3.	Les processus de management :	38
III.	Analyse du contexte ABC Pepsi :	39
	Conclusion du chapitre 04 :	40
	chapitre 05 :évaluation de système de management de la qualité	42
	Introduction du chapitre 05 :	41

I.	La préparation de la revue de direction :	41
1.	Compréhension de l'organisme et de son contexte :	41
2.	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressés :	42
3.	Domaine d'application :	43
4.	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre :	43
II.	L'évaluation de système de management de la qualité :	44
1.	Les modifications des enjeux internes et externes pertinents pour le SMI, y compris les modifications au sein de l'organisme et de son contexte :	44
1.1	Actions face aux risques :	44
1.2	Actions pour saisir des opportunités :	45
1.3	Actions pour réduire les faiblesses :	46
2.	L'évaluation de système de management de la qualité à partir du tableau de bord :	47
2.1.	Degré d'atteinte des objectifs de système de management Intégré :	47
3.	La performance des processus et la conformité des produits et du service :	49
3.1.	Processus Gouvernance	49
3.2.	Processus manager le SMI :	50
3.3.	Processus de production du soda en verre et en PET :	51
3.4.	Processus externalisé de production de la boisson soda en canette :	52
3.5.	Processus de gestion des stocks et de la mise à disposition du produit :	52
3.6.	Processus marketing :	54
3.7.	Processus gérer le capital Humain :	55
3.8.	Processus gérer les achats et les performances des prestataires externes :	56
3.9.	Processus maintenance des équipements et entretien des infrastructures	57
4.	Evaluation de système de management de la qualité à partir d'audits :	58
5.	Evaluation de la conformité réglementaire :	59
6.	Bilan de non conformités :	60
7.	Performance des fournisseurs MP/PDR/achat divers :	62
7.1.	Fournisseur MP :	62
7.2.	Fournisseur : achat PDR et service :	62
7.3.	Performance des prestataires ayant un impact sur SMSDA :	63
	Conclusion du chapitre 05 :	64
	Conclusion générale :	65
1.1.	L'analyse des enjeux externes et internes est réalisé en utilisant le PETSTEL suivi du SWOT	69

## Résumé :

Aujourd'hui la certification ISO 9001 est l'un des moyens les plus efficaces pour améliorer la qualité, la performance et la crédibilité de l'organisme. Grâce à cette reconnaissance internationale, l'organisme gagne la confiance auprès de ses clients, ainsi qu'auprès de ses collaborateurs. ABC Pepsi (Atlas Bottling Corporation) est une société par action, créée en 1995 suite à une franchise exclusive signée avec PEPSI.co international. Elle vise l'amélioration de la satisfaction de ses clients et ses parties intéressées.

A travers ce travail nous avons évalué le système de management de la qualité de l'entreprise abc Pepsi. Afin de bien mener notre étude nous avons adopté une démarche méthodologique descriptive et analytique comportant deux niveaux d'analyse, le premier concerne une recherche bibliographique et le deuxième aborde une méthodologie de l'évaluation du système de management de la qualité au niveau de l'entreprise. Ce modeste travail nous a permis aussi d'expliquer les différents outils d'évaluations d'un système de management de la qualité.

En termes de résultats on peut dire que le SMQ d'abc est en adéquation avec les besoins et les orientations de la société et est pertinent et assez efficace et ce malgré sa jeunesse.

### Abstract:

Today the ISO 9001 certificate is one of the most effective ways to improve the quality, performance and credibility of the organization. Thanks to this international recognition, the organization gains the confidence of its customers and employees. ABC Pepsi, Atlas Bottling Corporation is a joint stock company, created in 1995 following an exclusive franchise signed with Pepsi co international. It aims at improving the satisfaction of its customers and stakeholders.

Through this work, we want to evaluate the management system of the company ABC Pepsi. In order to carry out our study we adopted a descriptive and analytical methodological approach comprising two levels of analysis, the first concerns a bibliographical research and the second approaches a methodology of the evaluation of management system at the level of the company. This modest work has also allowed us to explain the different evaluation tools of a quality management system.

In terms of results, we can say that the QMS of ABC is in adequacy with the needs and the orientations of the company and is relevant and rather effective and this in spite of its youth

### الملخص :

تعد شهادة **ISO 9001** اليوم واحدة من أكثر الطرق فعالية لتحسين جودة وأداء ومصداقية الشركات بفضل الاعتراف الدولي التي تحض بها، وتكسب الشركة ثقة عملائها وموظفيها بي سي بيبسي، هي شركة ذات اسهم، تم إنشاؤها في عام 1995 بعد امتياز حصري تم توقيعه مع شركة الدولية. ويهدف إلى تحسين رضا الزبائن والأطراف المعنية.

من خلال هذا العمل نريد تقييم نظام إدارة الجودة للشركة **ABC Pepsi** من أجل إجراء دراستنا، اعتمدنا نهجاً منهجياً وصفيًا وتحليليًا بمستويين من التحليل، يتعلق الأول ببحث بيبسي جرافي والثاني يتناول منهجية لتقييم أنظمة ادارة الجودة على مستوى الشركة. وقد أتاح لنا هذا العمل المتواضع أيضا شرح مختلف أدوات التقييم لنظام إدارة الجودة.

من حيث النتائج، يمكننا أن نقول إن نظام الجودة يتماشى مع احتياجات وتوجهات الشركة وهو وثيق الصلة وفعال للغاية، على الرغم من حداثة.