



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

Département : Technologie alimentaire

Spécialité :

Elaboration et qualité des aliments

Nutrition humaine

المدرسة العليا للفلاحة

القسم : التكنولوجيا الغذائية

: التخصص

اعداد و نوعية الأطعمة

التغذية البشرية

Mémoire De Fin D'études

Pour L'obtention Du Diplôme De Master

THEME

**Etude et réalisation d'un audit de qualité au sein de l'entreprise
ABC Pepsi**

Présenté Par :

DRIDI Lyna

YAICI Cerine Doua

Soutenu Publiquement le 26 /06/2023

Devant le jury composé de :

Mémoire dirigé par :

M. BOUMEHIRA A. Z.

MCA, ENSA

Président (e) :

M. AMIALI M.

Professeur, ENSA

Examineurs :

M. MOKHTARI M.

MRB, CRAPC

M. ALLALA F.

MCB, USTHB

Invitée :

Mme. HAMMOUCHE A.

Chef Département QC, ABC Pepsi

Promotion : 2018-2023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE I : Etude bibliographique.....	3
I.1 INDUSTRIE DES BOISSON	3
I.1.1 Définition d'une boisson rafraichissante	3
I.1.2 CATEGORIE DE BOISSONS RAFRAICHISSANTES	3
I.1.3 Production, marché et consommation des boissons rafraichissantes	4
I.2 QUALITE	5
I.2.1 COMPOSANTES DE LA QUALITE	5
I.2.2 CONTROLE DE LA QUALITE	6
I.2.3 ASSURANCE QUALITE	7
I.2.4 METHODE DES 5S	7
I.2.5 CYCLE DE PDCA.....	9
I.3 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	10
I.3.1 HUIT PRINCIPES DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	10
I.3.2 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SECURITE DES DENREES ALIMENTAIRES	11
I.3.3 ISO 9001	12
I.3.4 ISO 22000	12
I.3.5 <i>HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT (HACCP)</i>	14
I.3.6 <i>FSSC 22000 (FOOD SAFETY SYSTEM CERTIFICATION)</i>	17
I.4 AUDIT.....	18
I.4.1 MOTIF DE L'AUDIT.....	18
I.4.2 TYPES D'AUDIT	19
I.5 PLAN D'ACTION :	22
I.5.1 ÉVALUATION ET EXPLOITATION DES NON-CONFORMITES :.....	22
I.5.2 MESURES CORRECTIVES :	23
CHAPITRE II : Matériels et méthodes.....	24
II.1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	24
II.2 PROCESSUS GLOBAL DE LA PRODUCTION :.....	25
II.2.1 MATIERES PREMIERES :	26
II.2.2 SIROPERIE :	29
II. 2.3 Ligne de remplissage.....	29
II.2.4 LABORATOIRE DE CONTROLE DE QUALITE :.....	33
II.3 CONDUITE D'AUDIT QUALITE CHEZ ABC PEPSI	35

II.3.1 Lancement de l'audit.....	35
II.3.2 Réalisation de l'audit.....	35
II.3.3 Analyse des preuves objectives de l'audit	35
II.3.4 Clôture.....	35
II.4 QUESTIONNAIRE D'AUDIT.....	36
II.4.1 Description et clé du questionnaire	36
II.4.2 Calcule du score	37
II.5 ANALYSE SWOT.....	38
II.6 ACTIONS CORRECTIVES	38
CHAPITRE III : Résultats et discussion	39
III.1 AUDIT	39
III.1.1 Résultats.....	39
III.1.1.1 Nettoyage en place.....	39
III.1.1.2 Lignes de remplissage.....	40
III.1.1.3 Matières premières.....	41
III.1.1.4 Laboratoire de microbiologie.....	42
III.1.1.5 Emballage	43
III.1.1.6 Siroperie	43
III.1.1.7 Entrepôt	44
III.1.1.8 Traitement des eaux	45
III.1.1.9 Site complet	46
III.1.1.10 Synthèse des résultats de l'audit	47
III.1.2 Discussion des résultats de l'audit	49
III.2 SWOT	51
III.2.1 RESULTATS DE L'ANALYSE SWOT	51
III.2.2 DISCUSSION DE L'ANALYSE SWOT	53
III. 3 ACTIONS CORRECTIVES	54
CONCLUSION GENERALE	56
References Bibliographiques.....	57
Annexes	

Résumé

L'audit de qualité est un examen méthodique qui permet d'évaluer la conformité des processus de production et des produits par rapport aux normes de qualité et de sécurité alimentaire ; afin de garantir la qualité des produits commercialisés. L'objectif principal consisté à mener un audit de qualité dans l'entreprise ABC Pepsi. Il s'agit de s'assurer de l'application des bonnes pratiques de fabrication et de mettre en évidence les écarts et les non-conformités. Puis, de recommander des mesures correctives appropriées visant à corriger ces écarts. L'audit est réalisé grâce à un questionnaire qui permet de vérifier le fonctionnement de l'usine à tous les niveaux de la production, et de détecter tous les types de lacunes pouvant avoir lieu. Enfin une analyse SWOT est effectuée pour identifier les faiblesses et les menaces du site, ce qui facilite la mise en place des actions correctives adéquates à la situation. Le résultat de l'audit atteste que l'entreprise a atteint un score global de conformité de 92% par rapport aux exigences établies ; témoignant de l'attachement de l'entreprise envers les bonnes pratiques de fabrication et le respect des exigences et normes en vigueur.

Mots clés : Audit, Qualité, Boisson gazeuse, Sécurité alimentaire, SMQ.

ملخص:

التدقيق في الجودة هو فحص منهجي يهدف إلى تقييم مدى تطابق عمليات الإنتاج والمنتجات مع معايير الجودة وسلامة الغذاء . مما يعزز التحسين المستمر لعمليات الإنتاج ويضمن جودة المنتجات المسوقة. الهدف الأساسي لهذا العمل هو إجراء تدقيق جودة في شركة ABC Pepsi للتأكد من الفجوات وحالات عدم التوافق التي قد تحدث في سلسلة إنتاج المشروبات. ثم توصية بتدابير تصحيحية مناسبة لتصحيح هذه الفجوات. يتم إجراء التدقيق من خلال استخدام استبيان يسمح بفحص عمل المصنع على جميع مستويات الإنتاج وكشف أي نوع من الفجوات التي يمكن أن تحدث. وأخيراً، يتم إجراء تحليل SWOT لتحديد نقاط الضعف والتهديدات في الموقع، مما يسهل تنفيذ التدابير التصحيحية المناسبة للوضع. تشير نتيجة التدقيق إلى أن الشركة حققت نسبة توافق عامة بلغت 92% مقارنة بالمتطلبات المحددة، مما يعكس التزام الشركة بممارسات التصنيع الجيدة والامتثال الدقيق للقيود والمعايير السارية.

كلمات مفتاحية: التدقيق، الجودة، المشروبات الغازية، سلامة الغذاء، ن.إ.ج.

ABSTRACT:

Quality audit is a systematic examination that evaluates the compliance of production processes and products with quality and food safety standards; It promotes optimization of operations and ensures the quality of the final products. The fundamental goal of this work is to conduct a quality audit in the ABC Pepsi company (Atlas Bottling Corporation) to highlight gaps and non-conformities that may occur in the food chain. Following this, appropriate corrective measures were recommended to rectify these gaps The audit is carried out using a check-list that verifies the functioning of the factory at all levels of production and detects any potential deficiencies. Finally, a SWOT analysis is conducted to identify weaknesses and threats, aiding in the implementation of the necessary corrective actions. The outcome of the audit confirms that the company has achieved an overall compliance score of 92% comparing to the established requirements, demonstrating the company's commitment to good manufacturing practices and meticulous adherence to relevant requirements and standards.

Key Words: Audit, Quality, Carbonated beverage, food safety, QMS.