



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 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 De Master

***THEME***

**Enjeux et apports de la certification ISO 9001 dans les  
entreprises agroalimentaires en Algérie**

Présenté Par : **BAROUK Khedidja**

Soutenu Publiquement le 05/10/2020

Devant le jury composé de :

Mémoire dirigé par :

**M<sup>r</sup>. KACI Ahcène**

Maitre de conférences classe A, ENSA

Président :

**M<sup>r</sup>. AMELLAL Rachid**

Maitre-assistant classe A, ENSA

Examineurs :

**M<sup>me</sup>. NECHAR Manel**

Maitre de conférence classe B, ENSA

**Promotion : 2015/2020**

# Sommaire

<b>Introduction et problématique</b> .....	1
<b>Chapitre 1 : Les concepts fondamentaux de la qualité</b> .....	5
Introduction .....	6
1.1. Qu'est –ce que la qualité ? .....	6
1.1.1. Notion de la qualité : .....	6
1.1.2. Les niveaux de la qualité.....	8
1.1.3. Les objectifs de la qualité.....	9
1.1.3.1. Les objectifs de l'entreprise.....	9
1.1.3.2. Les objectifs des clients.....	10
1.1.4. Le coût de la non- qualité.....	11
1.2. Evolution historique du concept qualité.....	12
1.2.1. La qualité-inspection (à partir de 1900).....	13
1.2.1.1. Les fondements scientifiques du modèle taylorien.....	13
1.2.1.2. La gestion de la qualité dans la firme taylorienne .....	13
1.2.2. Evolution de la qualité inspection vers contrôle de la qualité.....	14
1.2.3. L'assurance qualité (à partir de 1940).....	14
1.2.3.1. L'avènement du client roi.....	15
1.2.3.2. Vers une logique contractuelle de la qualité .....	16
1.2.3.3. La qualité comme assurance.....	16
1.2.4. La période post-industrielle : qualité totale, à partir de 1970. ....	16
1.2.4.1. Les origines de la qualité totale et l'apport de l'école japonaise.....	17
1.2.4.2. Le développement international du concept et des pratiques de la qualité totale .....	17
1.2.5. La mondialisation : la certification.....	18
1.3. les principes de la qualité .....	18
1.3.1. Définition d'une démarche Qualité .....	18
1.3.1.1. Diversité des démarches Qualité .....	18
1.3.1.2. Historique des démarches Qualité et ses promoteurs.....	19
1.3.1.3. Les différentes formes de démarches Qualité .....	19
1.3.1.4. La valeur ajoutée d'une démarche Qualité .....	20
1.3.1.5. La non-Qualité dans la démarche Qualité.....	20
1.3.1.6. Quelques points de vigilance dans la mise en œuvre des démarches Qualité : .....	20
1.3.2. LES PRIX « QUALITÉ » .....	21
1.3.3. Les enjeux de la qualité.....	22
Conclusion.....	22

<b>Chapitre 2 : la normalisation et la certification</b> .....	24
Introduction .....	25
2.1. Qu'est ce que la normalisation .....	25
2.1.1. Définition de la norme et de la normalisation .....	25
2.1.2. Les normes internationales ISO .....	26
2.1.3. Caractéristiques et propriété fondamentales des normes .....	27
2.1.4. Les types de normes .....	29
2.1.4.1 Selon leur contenu .....	29
2.1.4.2. Selon leur structure .....	31
2.1.5. Les organismes de normalisation .....	31
2.1.5.1. Dans le monde .....	31
2.1.5.2. En Europe .....	32
2.2. L'Organisation Internationale de Normalisation : ISO .....	33
2.2.1. Rôle et fonctionnement de l'Organisation Internationale de Normalisation .....	34
2.2.2. Les membres de l'iso .....	35
2.2.3. L'élaboration d'une norme .....	36
2.2.4. Les avantages des normes internationales .....	38
2.3. La certification, une exigence d'actualité .....	39
2.3.1. Définition de la certification .....	39
2.3.2. La nuance entre certification et accréditation .....	40
2.3.3. Type de certification .....	41
2.3.4. Phases et étapes de la démarche de certification .....	44
2.4. LA PROMOTION DE LA NORMALISATION ET DE LA QUALITE DANS LE CONTEXTE ALGERIEN .....	47
2.4.1. Le programme national de mise à niveau des entreprises Algériennes .....	47
2.4.2 La création de l'institut Algérien de Normalisation .....	48
2.4.3. L'institution du prix Algérien de la Qualité (PAQ) .....	49
2.4.4 Le dispositif législatif et réglementaire de l'Etat Algérien .....	51
Conclusion .....	53
<b>Chapitre 3 : Le Systeme de management de la qualite</b> .....	54
Introduction .....	55
3.1. Notions fondamentales du SMQ .....	55
3.1.1. Définition du SMQ .....	55
3.1.2 Chronologie et typologie du management de la qualité .....	58
3.1.3. Domaine d'application du SMQ .....	61
3.1.4. Objectifs du SMQ .....	63

3.2. Les principales composantes du Management de la qualité .....	63
3.2.1. La planification de la qualité : .....	63
3.2.2. La maîtrise de la qualité : .....	64
3.2.3. L'assurance de la qualité .....	64
3.2.4. L'amélioration de la qualité .....	65
3.3. La mise en place du système de management de la qualité .....	66
3.3.1. La prise de décision.....	66
3.3.2. Le diagnostic.....	66
3.3.3. Monter le projet.....	66
3.3.4. La certification .....	66
3.3.5. L'amélioration continue .....	67
3.4. Les approches du système de management de la qualité .....	67
3.4.1. Approche processus .....	67
3.4.1.1. Qu'est ce qu'un processus ? .....	67
3.4.1.2. Le processus qualité dans différents niveaux de l'entreprise .....	68
3.4.1.3. Qualité & processus .....	70
3.4.1.4. La maîtrise des processus .....	71
3.4.2. Approche systémique .....	73
3.5. Les exigences du SMQ.....	73
3.5.1. Les exigences générales .....	73
3.5.2. Les exigences relatives à la documentation .....	74
a. Le manuel qualité.....	76
b. Les modes opératoires.....	77
c. Les enregistrements.....	77
3.6. Les principes du management de la qualité.....	78
3.6.1. Orientation client.....	78
3.6.6. Amélioration continue.....	81
3.6.7. Approche factuelle pour la prise de décision.....	81
3.6.8. Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs .....	81
Conclusion.....	82
<b>Chapitre 4 : Enjeux et apports de la certification ISO 9001. Etat de l'art.....</b>	<b>83</b>
Introduction .....	84
4.1.1. Mieux vendre ou apporter le meilleur service .....	85
4.1.2. Mieux acheter .....	85
4.1.3. Mieux fonctionner.....	85
4.1.4. Mieux réglementer .....	86

4.2.	Les avantages et les inconvénients de la certification ISO 9001 .....	86
4.2.1.	Les avantages de la certification.....	86
4.2.2.	Les inconvénients de la certification .....	88
4.3.	Apports de la certification ISO 9001 dans un contexte Algérien.....	90
4.3.1.	Top 10 premiers pays certifiés ISO 9001 dans le monde.....	90
4.3.2.	La certification ISO 9001 en Algérie comparée à la Tunisie et au Maroc .....	90
4.3.3.	Cas de l'Algérie .....	91
4.4.	Les types de freins et limites aux développements du système de management de la qualité .....	95
	Conclusion.....	96
	<b>Conclusion generale</b> .....	97
	<b>References bibliographiques</b> .....	101

## RESUME :

Cette étude académique aborde les enjeux et les apports de la certification perçus par les gestionnaires de la qualité - ainsi que les difficultés rencontrées lors de la certification. Elle fournit aussi les recommandations de ces mêmes responsables pour les entreprises qui ont un projet de certification. Les résultats montrent que les trois principales raisons de l'adoption de la certification ISO 9001 sont la mise en place d'une meilleure organisation, la réduction des coûts de non- conformité et la réponse aux attentes des clients. Les apports sont d'ordre externe (reconnaissance, image de marque, extension des marchés,...) mais aussi d'ordre interne (amélioration de l'organisation...).

**Mots clés :** Management de la qualité, certification, ISO 9001 :2000, entreprise agroalimentaire.

## SUMMARY:

This work approaches the stakes and the contributions of the certification- as perceived by the managers of quality – as well as the difficulties met during the certification. It also provides the recommendations of these same persons in charge for the companies which have a project of certification. The results show that the three principal reasons of the adoption of ISO 9001 certification are the implementation of a better organization, the reduction of the costs of non conformity and the response to expectations of the customers. The contributions are of an external nature (recognition, brand image, extension of markets...) but also of an internal nature (improvement of the organization...).

**KEY WORDS:** Quality Management, certification, 9001:2000 ISO, Foods Firms

## ملخص :

تتطرق هذه الدراسة الى التحديات والمساهمات في اصدار شهادة ISO 9001 من منظور مديري الجودة - بالإضافة إلى الصعوبات التي تواجههم أثناء الحصول على الشهادة. كما يوفر توصيات هؤلاء المديرين أنفسهم للشركات التي لديها مشروع شهادة. تظهر النتائج أن الأسباب الرئيسية الثلاثة لاعتماد شهادة ISO 9001 هي بناء منظمة أفضل ، وتقليل تكاليف عدم الامتثال وتلبية توقعات العملاء. المساهمات ذات طبيعة خارجية (الاعتراف بالجودة ، صورة العلامة التجارية ، امتداد الأسواق ، إلخ) ولكنها أيضًا ذات طبيعة داخلية (تحسين المنظمة ، إلخ).

الكلمات المفتاحية : إدارة الجودة ، شهادة ، ISO 9001: 2000 ، الشركات الغذائية.