



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

École Nationale Supérieure Agronomique

المدرسة الوطنية العليا للفلاحة

Département : Économie Rurale

الفرع : الإقتصاد الريفي

Spécialité : Management des entreprises agroalimentaires

التخصص: تسيير الشركات الغذائية

Mémoire De Fin D'études

Pour l'obtention Du Diplôme Master

THEME

**MANAGEMENT DE LA QUALITÉ PAR LA CERTIFICATION ISO 9001 VS 2015 AU
SEIN DE L'ENTREPRISE ABC PEPSI.**

Présenté Par : **BENCHAREF Manar Ayah**

Soutenu publiquement le 31/10/ 2023

Devant le jury composé de :

Président : Mme. NECHAR Manal

MCA, ENSA

Promoteur : Mr. KACI Ahcène

Professeur, ENSA

Membre : Mr. HITOUHE Salim

MCB, ENSA

Membre : Mlle. HADJLOUNE Houria

Docteur

Invitée : Mme. TOUHAMI Alia

Responsable Qualité, CELIA-Algérie

Promotion 2018 – 2023

Table des matières

Remerciement	
Dédicace	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Résumé	
Introduction générale.....	1
<i>Partie 1</i> :	4
<i>Contexte bibliographique</i>	4
<i>Chapitre 1</i> :	5
<i>Généralités sur la qualité</i>	5
Introduction	6
I. Concept de la qualité	6
1 Définition de la qualité	6
2 Historique de la qualité	6
3 Les bases liés à la qualité	8
4 La qualité dans une entreprise	10
II. La certification ISO 9001 Version 2015	10
1 Historique de l'organisation internationale de standardisation	11
2 Définition de la norme ISO 9001	12
3 Historique de la norme ISO 9001	12
4 Positionnement de la norme ISO 9001	13
5 Certificats ISO 9001 dans le Monde et en Algérie.....	13
5.1 Evolution de la certification ISO 9001 dans le monde	14
5.2 Evolution de la certification ISO 9001 en Algérie	14
6 La révision de la norme ISO 9001	15
6.1 Intérêt de la révision	15
6.2 Les grands changements de la norme	16
6.3 Avantages de la nouvelle version	16
7 Migration de la version ISO 9001 version 2008 à celle de 2015	16
Conclusion.....	17
<i>Chapitre 2</i>	18
<i>Le système de management de la qualité</i>	18
Introduction	19

I.	Management de la qualité.....	19
1	Définition du management de la qualité	19
2	Le système du management de la qualité (SMQ).....	19
3	Les principes de système de management de la qualité (SMQ).....	20
3.1	Orientation client	21
3.2	Leadership	21
3.3	Implication du personnel	21
3.4	Approche processus	22
3.5	Amélioration continue	22
3.6	Prise de décision fondée sur des preuves.....	22
3.7	Management des relations avec les parties intéressées	23
4	Les exigences du système de management de la qualité (SMQ)	23
II.	La mise en place du système de management de la qualité (SMQ).....	24
1	Engagement de la direction	25
2	Diagnostic.....	25
3	Planification du projet	25
4	Certification.....	25
5	L'amélioration continue.....	26
III.	Evaluation du système de management de la qualité (SMQ).....	27
1	Comment évaluer le SMQ ?	27
2	Les outils d'évaluation du SMQ.....	27
2.1	Le tableau de bord	27
2.2	L'audit interne	27
2.3	L'audit externe.....	28
2.4	La revue de direction	28
	Conclusion.....	29
	<i>Partie 2 :</i>	30
	<i>La mise en place du système management de la qualité ISO 9001 au sein de l'entreprise PEPSI</i>	30
	<i>Chapitre 1</i>	31
	<i>Étude de cas : Présentation de l'entreprise PEPSI</i>	31
	Introduction	32
I.	Présentation de l'entreprise PEPSI.....	32
1	Généralités sur l'entreprise.....	32
2	Historique de l'entreprise PEPSI CO	33

3	La politique qualité de l'entreprise.....	34
4	Organisation et organigramme	35
4.1	Organisation.....	35
4.2	Organigramme de l'entreprise PEPSI.....	36
5	Missions et domaine d'activité.....	37
6	Ressources	38
7	Gamme de produit.....	38
II.	Méthode d'analyse	39
1	Analyse PESTEL.....	39
2	Matrice SWOT	39
	Conclusion.....	42
	Introduction	44
I.	Le contexte de l'organisme	44
1	Compréhension de l'organisme et son contexte.....	44
2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressés	48
3	Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	53
II.	La mise en place du système management de la qualité au sein de l'entreprise.....	54
1	Leadership	54
2	La planification	54
2.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et faiblesses.....	54
2.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	57
3	Approche processus.....	59
3.1	Processus de réalisation	59
3.2	Processus support	59
3.3	Processus de management	59
III.	Essai d'évaluation du système de management de la qualité.....	66
	Conclusion.....	69
	Conclusion générale	71
	Bibliographie :.....	72

Résumé

La certification ISO 9001 atteste de l'engagement de l'entreprise PEPSI envers l'excellence opérationnelle et la satisfaction client. Elle offre des avantages significatifs, tels que des processus clairs, une amélioration de la satisfaction client et une fidélisation accrue. La norme favorise également une culture d'amélioration continue et renforce l'image de marque de PEPSI, renforçant sa crédibilité auprès des parties prenantes. Cependant, la certification ISO 9001 est un moyen d'atteindre des objectifs plus vastes et exige une évolution continue du système de management de la qualité pour répondre aux besoins changeants de l'entreprise. L'évaluation régulière et l'amélioration continue sont essentielles pour assurer la réussite durable de PEPSI.

Les mots clés : Certification, Normes, ISO 9001, Système de management, Qualité.

Summary

The ISO 9001 certification confirms PEPSI's commitment to operational excellence and customer satisfaction. It offers significant benefits such as clear processes, improved customer satisfaction, and increased loyalty. The standard also promotes a culture of continuous improvement and enhances the PEPSI brand image, strengthening its credibility with stakeholders. However, ISO 9001 certification is a means to achieve broader objectives and requires ongoing evolution of the quality management system to meet the changing needs of the company. Regular evaluation and continuous improvement are essential to ensure the sustainable success of PEPSI.

Keywords: Certification, Standards, ISO 9001, Management system, Quality

ملخص

تُعَدُّ شهادة ISO 9001 تصديقًا لالتزام شركة بيبسي تجاه التميز التشغيلي ورضا العملاء. إنها توفر فوائد كبيرة مثل العمليات الواضحة وتحسين رضا العملاء وزيادة الولاء. تعزز هذه القياسة أيضًا ثقافة التحسين المستمر وتعزز صورة علامة بيبسي، مما يعزز مصداقيتها لدى أصحاب المصلحة. ومع ذلك، فإن شهادة ISO 9001 تعتبر وسيلة لتحقيق أهداف أوسع وتتطلب تطويرًا مستمرًا لنظام إدارة الجودة لتلبية التغيرات التي تحدث في احتياجات الشركة. يعتبر التقييم الدوري والتحسين المستمر أمرًا ضروريًا لضمان النجاح المستدام لبيبسي.

كلمات مفتاحية: شهادة، معايير، ISO 9001، نظام إدارة، جودة.