



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

UNIVERSITE ABDREHMAN MIRA DE BEJAIA

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion

Mémoire fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de gestion

Option : Management

Thème

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION EXTERNE

Cas de l'entreprise CEVITAL

BEJAIA

Réalisé par :

- ❖ NAIT CHALLA MASSINISSA
- ❖ HAMMOUDI DJAHID

Encadré par :

D^r : MEZIANI Mustapha

Promotion

:

2019/2020

Remerciements

Tout d'abord nous remercions Dieu tout puissant pour nous
Avoir donné la fois et la force nécessaire pour surpasser les
Obstacles et terminer ce modeste travail.

Nos vifs remerciements sont destinés à toute personne qui de
Loin ou de près a contribué à la réalisation de ce travail plus

Particulièrement :

Monsieur et Madame qui nous a fait l'honneur de présider notre jury.

Mr **MEZIANI Mustapha**, notre encadreur, pour son soutien, sa confiance et ces conseils tout
au long de l'élaboration de ce travail.

Mr **MEZIANI Mustapha**, responsables de la formation de master pour toutes leurs
orientations, conseil et disponibilité.

Nous tenons à remercier, le personnel de l'entreprise **CEVITAL** qui nous a accueillis à faire
notre stage pour l'élaboration de ce travail.

Nos plus grands remerciements, vont à nos parents, nos familles, nos amis, et tout notre
entourage pour leurs encouragements continus.

Dédicaces

Je dédier ce travail qui n'aura jamais pu voir le jour sans les soutiens indéfectibles et sans limite de mes chers parents qui ne cessent de me donner avec amour le nécessaire pour que je puisse arriver à ce que je suis aujourd'hui.

Que dieux vous protéger et que la réussite soit toujours à ma portée pour que je puisse vous combler de bonheur.

Je dédie aussi ce travail à :

Mes frères, mes sœurs et leur famille.

Mon binôme.

Tous mes amis, mes collègues et tous ceux qui m'estiment.

H.

DJAHID

Dédicaces

Je dédier ce travail qui n'aura jamais pu voir le jour sans les soutiens indéfectibles et sans limite de mes chers parents qui ne cessent de me donner avec amour le nécessaire pour que je puisse arriver à ce que je suis aujourd'hui.

Que dieux vous protéger et que la réussite soit toujours à ma portée pour que je puisse vous combler de bonheur.

Je dédie aussi ce travail à :

Mes frères, mes sœurs et leur famille.

Mon binôme.

Tous mes amis, mes collègues et tous ceux qui m'estiment.

M.NAIT

CHALLAL

Liste des abréviations :

AFNOR	Association Française de Normalisation
CCP	Critical Control Point
CT	Comité Technique
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
PRP	Programme Pré Requis
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point
SMSDA	Système de Management des Denrées Alimentaires
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunités, Threats
SM	Système de Management
SMQ	Système de Management de la Qualité
SPA	Société Par Action
CEI	Commission électronique internationale
CASCO	Committee on conformity assesment
TC	Comité technique
OC	Organism de certification

Liste des tableaux

Numéro du tableau	Désignation	Page
Tableau N°1	La position de l'Algérie par rapport à l'Afrique et le monde Arabe	17
Tableau N°2	la préparation pour les audits de certification	45
Tableau N°3	Le travail de l'auditeur lors de l'audit externe	45
Tableau N°4	La vérification des processus de CEVITAL	46
Tableau N°5	Explication du plan d'audit lors de ma réunion d'audit	47
Tableau N°6	les non-conformités identifiées lors de l'audit de certification	47
Tableau N°7	La certification de l'entreprise CEVITAL	49
Tableau N°8	La norme internationale selon laquelle CEVITAL est certifiée (ISO 22000).	49
Tableau N°9	Formation du personnel pour l'application d'une autre norme	50
Tableau N°10	Implication du personnel dans la démarche qualité.	51
Tableau N°11	Formation du personnel pour la compréhension du SMQ	51
Tableau N°12	Communication de la politique qualité de CEVITAL	52
Tableau N°13	La sensibilisation ou la motivation du personnel par la direction.	53
Tableau N°14	Conduite du SMQ à l'amélioration de l'environnement de travail	54
Tableau N°15	Le personnel a-t-il déjà entendu parler de la certification	55
Tableau N°16	L'assistance à l'audit de certification externe	56
Tableau N°17	L'efficacité de la démarche de certification	56
Tableau N°18	Le contrôle des services par l'auditeur	57
Tableau N°19	La Préparation de l'équipe de travail avant l'arrivée de l'auditeur	58

Liste des figures

Figure N°01 : Le cycle PDCA (roue de Deming).....	08
Figure N°02 : Schéma représentatif des étapes d'audit de certification.....	27
Figure N°03 : L'organigramme de l'entreprise CEVITAL.....	40
Figure N°04 : La préparation pour les audits de certification.....	45
Figure N°05 : Le travail de l'auditeur.....	46
Figure N°06 : La vérification des processus de l'entreprise.....	46
Figure N°07 : L'explication du plan d'audit lors de la réunion d'audit.....	47
Figure N°08 : Les non-conformités identifiées lors de l'audit de certification.....	48
Figure N°09 : La certification de l'entreprise CEVITAL.....	49
Figure N°10 : la norme internationale de CEVITAL.....	50
Figure N°11 : Formation du personnel pour l'application d'une autre norme.....	50
Figure N°12 : l'implication du personnel dans la démarche qualité.....	51
Figure N°13 : Formation du personnel pour la compréhension du SMQ.....	52
Figure N°14 : Communication de la politique qualité de CEVITAL.....	53
Figure N°15 : La sensibilisation et la motivation du personnel par la direction.....	54
Figure N°16 : Conduite du SMQ à l'amélioration de l'environnement de travail.....	55
Figure N°17 : Participation du personnel aux audits de certification.....	55
Figure N°18 : Participation du personnel aux audits de certification externe.....	56
Figure N°19 : Efficacité de la démarche de la certification.....	57
Figure N°20 : Le contrôle des services par l'auditeur.....	57
Figure N°21 : La préparation des équipes de travail avant l'arrivée de l'auditeur.....	58

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction générale.....	1
Chapitre I : Généralité sur le management de la qualité.....	3
Introduction.....	3
Section 1 : Le concept la qualité.....	3
Section 2 : Le management de la qualité.....	7
Section 3 : Aperçu sur la norme ISO 22000.....	10
Conclusion.....	15
CHAPITRE II : L’audit et la norme ISO 17021.....	16
Introduction.....	16
Section 1 : Généralités sur l’audit et la certification.....	16
Section 2 : Le processus d’audit qualité externe (de certification).....	22
Section 3 : Aperçu sur la norme ISO 17021.....	28
Conclusion.....	33
CHAPITRE III : Etude de cas au sein de CEVITAL	34
Introduction.....	34
Section 1 : Présentation de CEVITAL.....	34
Section 2 : Méthodologie de recherche et présentation des données.....	41
Section 3 : Analyse des résultats des questionnaires.....	42
Conclusion.....	59
Conclusion générale.....	60
Bibliographie	
Les annexes	

Introduction

Générale

Depuis fort longtemps, la qualité d'un produit est un argument de vente aussi important que le prix, si la qualité semble occuper de nos jours une place plus grande dans les discours, c'est le résultat d'une évolution considérable des modes de communication plutôt que d'un changement d'attitude chez les producteurs et les consommateurs. Cependant, la qualité est devenue une fonction primordiale au sein des entreprises qui permet la satisfaction des clients à moindre coût et limiter les coûts de la non qualité afin d'assurer la performance.

De nos jours, il paraît impossible d'atteindre le niveau de la qualité requis sans utiliser un SMQ. Afin, de mettre en place ce dernier, il faut répondre aux exigences contenues dans la norme ISO 9001 « SMQ-exigences », elle s'inscrit dans une famille de la norme « série ISO 9000 », cette norme spécifie les exigences fondamentales auxquelles doit satisfaire un SMQ d'une entreprise.

Une organisation dotée d'un SMQ est conforme aux exigences de la norme ISO 9001, prouve qu'elle gère ses activités d'une manière à produire régulièrement des produits et des services de bonne qualité. D'après la norme ISO 9000, la certification est « la procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un service ou un système est conforme aux exigences spécifiques »¹. Elle se fait par la délivrance d'un certificat officiel de la part d'un organisme certificateur, la finalité principale est d'arriver à évaluer et de reconnaître la conformité du SMQ d'une entreprise.

L'organisation internationale de normalisation procède chaque année à une enquête sur les certifications de conformité aux normes du SM, dont le but de cette étude est de vérifier le nombre de certificats délivrés dans le monde. Ces derniers sont délivrés par des organismes certificateurs, leur principal but est d'attester que les produits et les systèmes de management des entreprises sont conformes à des différentes normes. Ces organismes ont des équipes d'auditeurs qualifiés, afin d'assurer la gestion d'une certification avec compétences dont ils doivent respecter les consignes contenues dans la norme ISO/IES 17021:2015 « Evaluation de la conformité- exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification du système de management », qui spécifie les principes et les exigences relatives à la compétence, à la cohérence à l'impartialité lors de la certification de tous les systèmes de management. Afin de contrôler le SM de l'entreprise désirant obtenir un certificat, l'organisme certificateur doit mener un audit de certification. Les audits externes sont réalisés dans un cadre contractuel entre client et l'organisme certificateur, s'appuient sur les exigences

¹ NF EN ISO 9000 :2008, «Système de management de la qualité-principes essentiels et vocabulaire », AFNOR, France.

Introduction générale

contenues dans les normes et vérifient leurs applications dans le processus, par la vérification documentaire, les entretiens, ou par les questionnaires...etc.

C'est pour cela qu'il nous semble très important d'apporter des réponses à notre question principale : « La certification permet-elle de vérifier l'application des exigences des normes ISO 22000 ET ISO 17021 ? ». Afin de répondre à cette question, tout au long de notre travail, nous avons opté pour un stage pratique au sein de la spa CEVITAL

D'autre part, nous nous sommes intéressés aux interrogations suivantes :

- Le système de management de la qualité de CEVITAL respecte-t-il les exigences de la norme ISO 22000 ?
- La certification de CEVITAL est-elle conforme aux exigences de la norme ISO 17021 ?
- Qu'est-ce qu'il vérifie l'auditeur lors de son audit de certification ?
- Comment CEVITAL se prépare-t-elle avant l'audit de certification ?

Durant ce travail de recherche, nous allons comprendre les généralités du management de la qualité, le déroulement du processus d'audit ainsi que les normes relatives à ce sujet.

De par les questions posées, nous avons émis l'hypothèse suivante : L'obtention du certificat est synonyme de conformité du SMQ de l'entreprise aux exigences de la norme ISO 22000 et du processus d'audit externe aux exigences de la norme ISO 17021.

Pour réaliser cette étude nous avons structuré notre travail en trois chapitres suivants :

Le premier chapitre « généralités sur le management de la qualité ». Il est subdivisé en trois sections : la première section intitulée « le concept de la qualité ». La deuxième section intitulée « le management de la qualité ». La troisième section « une synthèse de la norme ISO 22000 ».

Le deuxième chapitre « l'audit et la norme ISO17021 », il est subdivisé en trois sections : La première section intitulée « l'audit externe », la seconde est intitulée « le processus d'audit qualité externe ». La troisième section « la norme ISO 17021 ».

Le troisième chapitre traite de l'aspect pratique du thème, effectué grâce à un stage pratique au sein de l'entreprise la SPA CEVITAL. Il est subdivisé en trois sections : la première est intitulée « présentation de l'organisme d'accueil », la deuxième est intitulée « la méthodologie de recherche », la troisième section « les résultats de notre enquête ».

Chapitre 1 :
Généralité sur le
management de la
qualité

Introduction

De plus en plus, la concurrence exige des entreprises de donner le meilleur d'elles même, et quoi de mieux pour résumer ce bien que de parler de « la qualité », celle d'ailleurs qui doit devenir une valeur centrale pour une organisation moderne. Dans ce chapitre, nous allons entamer dans un premier temps le concept de qualité, ensuite nous allons aborder le management de la qualité et ses principales composantes ensuite en terminant par les notions sur la norme ISO 22000.

Section 01 : Le concept de la qualité

La qualité est de plus en plus considérée comme une variable essentielle pour toute entreprise qui propose des biens et des services sur un marché. La qualité d'un produit couvre sa performance, mais aussi sa disponibilité. Elle est devenue un argument essentiel pour les entreprises parce que c'est un critère essentiel de choix pour les clients. C'est un facteur que les premières entreprises doivent savoir atteindre de sorte à éviter que les secondes ne puissent la mettre en doute.

1.1. Définition de la qualité

Le thème de la qualité est largement exploré par le monde de l'entreprise. Il est même l'un des plus étudiés par les recherches sur le marketing dans ces quinze dernières années. La qualité constitue un élément clé de la différenciation pour séduire et fidéliser le client dans un secteur fortement concurrentiel. C'est un moyen d'améliorer la compétitivité et d'augmenter les profits, surtout dans un environnement où l'innovation est forte et où les produits sont facilement imitables. Il existe de nombreuses définitions de la qualité. D'après la norme ISO, la qualité est définie comme étant « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites »².

Elle se définit en quatre niveaux³ :

1.1.1. Pour un client ou un utilisateur

La qualité d'un produit (bien ou service) est son aptitude à satisfaire les besoins de ses utilisateurs. La qualité d'un produit s'analyse en divers éléments (Les multiples caractéristiques

² G. Loudoyer, « la certification ISO 9000 : un moteur pour la qualité », Ed. D'organisation, Paris, 2000.p.23.

³S.SHOJI, A.GRAHAM, D.WALDE, « 4 révolution du management par la qualité totale », Ed.Dunod, 1998.P.109.

techniques, l'esthétique, la sûreté de fonctionnement, la documentation d'emploi et de maintenance, l'anticipation sur l'évolution des besoins des utilisateurs...).

1.1.2. Pour la production

La qualité d'une production réside dans son aptitude à produire au moindre coût des produits satisfaisant les besoins de leurs utilisateurs. Le moindre coût peut être recherché pour les producteurs eux-mêmes, ou pour la société dans son ensemble (coût sociétal).

1.1.3. Pour l'entreprise ou une organisation

La qualité consiste à la mise en œuvre d'une politique qui tend à la mobilisation permanente de tout son personnel pour améliorer :

- L'efficacité de son fonctionnement ;
- La qualité de ses produits et services ;
- La pertinence et la cohérence de ses objectifs.

1.1.4. Pour la société

D'un point de vue général au sociétal, la qualité d'une entreprise (qui est liée à la qualité de sa politique ou de son projet); tient essentiellement à sa capacité d'innover, de créer de la valeur ajoutée (sur le plan matériel, des valeurs ...), et à la partager au mieux entre les parties prenantes (client, employés et actionnaires, la société et communauté sociale) en protégeant l'environnement physique (écologie). Cette dernière acceptation du terme reconnaît à la qualité une dimension éthique et morale.⁴

1.2. Les caractéristiques de la qualité

Les caractéristiques de la qualité sont de nature très diverse selon le type de « produit » proposé. Pour un produit matériel, les caractéristiques sont dimensionnelles, physiques, chimiques, sensorielles, etc. ; aussi de fonctionnement (respect de performances, de consommations). A celles-ci s'ajoutent des caractéristiques assurant le maintien dans le temps l'aptitude à l'emploi (friabilité, maintenance, aptitude à la conservation), et des caractéristiques liées à la sécurité d'emploi et l'absence de nuisances (ou des nuisances réduites vis-à-vis des utilisateurs, des tiers et de l'environnement). Pour un service, par contre, les caractéristiques comprennent, selon les cas des aspects relationnels (accueil, dialogue), des conditions d'ambiance et de confort, des aspects liés au temps (respect d'horaires), des

⁴A.SEDDIKI, « Management de la qualité », Ed : office nationale des publications universitaires, Alger ,2004.p.22.

dispositions propres à faciliter la tâche de l'utilisateur (formulaires simples, notices claires). Ces caractéristiques concourent toutes à la satisfaction des besoins des utilisateurs. En fait, la qualité est « dans le produit ». Elle est intrinsèque au produit (ou service). Elle n'est pas cette chose en plus, que l'on rajoute, après la conception du produit. Il n'y a pas dans une entreprise des gens qui font le produit et d'autres qui font la qualité. C'est en faisant le produit, tout au long de sa conception et de sa réalisation, que l'on fait en sorte qu'il ait toutes les caractéristiques requises, c'est-à-dire la qualité voulue. La qualité n'est pas la performance maximale, mais le respect de la performance spécifiée. Ce n'est pas le « haut de gamme », comme le pensent très fréquemment plusieurs interlocuteurs rencontrés sur le marché et l'on ne peut comparer la qualité de produits ou services qu'à l'intérieur d'une même gamme, correspondant à un type de besoin et à une fourchette de prix. La qualité à obtenir est la qualité nécessaire et suffisante répondant au besoin, dans des limites de coût données. La qualité se perçoit également à travers différents niveaux de définitions. Elle peut être caractérisée par :

- Le respect du cahier des charges : Le produit ou le service correspond bien à ce qui était écrit, la publicité est non mensongère ;
- Le maintien de la conformité : Les fonctions fournies ne doivent pas se détériorer rapidement dans le temps en utilisation normale ;
- La satisfaction implicite : Le consommateur doit trouver le bien-être recherché par l'acquisition du produit. Ce pour lequel il se l'est procuré doit être assouvi ;
- La satisfaction économique : Le consommateur doit en avoir pour son argent, car en dernier recours, c'est lui qui décide des produits qui vont se vendre.

Par ailleurs, lorsqu'une caractéristique d'un produit ou d'un service ne satisfait pas aux exigences de l'utilisation prévue, on dit qu'il y a un défaut (de conception, de réalisation ou d'exécution) ; lorsqu'elle n'est pas conforme à la spécification, on parle de non-conformité. Le terme anomalie, plus général, couvre tout écart ou déviation par rapport à ce qui était attendu. La non-qualité représente, quant à elle, globalement, l'ensemble des écarts entre la qualité voulue et la qualité détenue, constatés sur un produit. Elle se mesure en éléments statistiques ou économiques. Dans un sens plus large, elle est le « contraire » de la qualité.

1.3. Les objectifs relatifs à la qualité

Les objectifs face à la qualité dépendent du bord sur lequel l'on se situe pour analyser la qualité. Pour cela, les experts de la qualité distinguent des « partenaires pour la qualité ». Ces partenaires sont l'entreprise et les clients. Les objectifs de chaque partie diffèrent donc, selon le statut de chacune d'elles.

1.3.1. Les objectifs de l'entreprise

L'entreprise est un ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, des pouvoirs et des relations. Elle est un acteur économique produisant des biens et des services pour d'autres acteurs, dans le but de dégager des bénéfices. Ses objectifs sont liés à ses obligations envers l'extérieur (les clients et la société) et envers elle-même. Elle a, également, des engagements qu'elle se doit d'honorer vis-à-vis de tous les facteurs. L'entreprise doit satisfaire le client. Elle est conduite à épouser le point de vue de celui-ci quant à la qualité. Elle doit lui procurer la qualité voulue et les éléments de confiance en cette qualité. Aussi, envers le client lié à elle par contrat, l'entreprise doit respecter les clauses contractuelles en matière de qualité, de prix et de délai. Cela constitue pour elle des objectifs «externes» à atteindre. Les objectifs «internes», quant à eux, viennent des obligations de l'entreprise envers son personnel et envers ses actionnaires ; ou d'une façon générale, envers ceux qui mettent les moyens à sa disposition. Elle recherche la rentabilité, la compétitivité, la pérennité, la progression. L'amélioration de la qualité de ses fournitures et prestation, acquise par une meilleure maîtrise des processus, est un facteur essentiel de rentabilité et de compétitivité. Car, selon la «réaction en chaîne» enseignée par Deming aux Japonais dès 1950, cette amélioration de la qualité permet, avec la réduction des coûts de la non-qualité (la non-qualité constitue l'écart entre la qualité visée et la qualité) et des prix de revient, de gagner des parts de marché, grâce à une meilleure qualité et à des prix plus faibles.

1.3.2. Les objectifs des clients

Le client est une personne ou un groupe de personnes qui reçoit, contre paiement, un produit ou un service et qui bénéficie des avantages découlant de ce produit ou service. Le terme «client» s'applique à l'entreprise, au consommateur, à l'utilisateur final d'un produit, au détaillant, au bénéficiaire ou à l'acheteur. Le client est l'acteur le plus important de l'entreprise, car il détermine de façon significative la survie et le développement même de celle-ci. Son objectif, en termes de qualité des produits ou des services proposés à lui par l'entreprise est des plus délicats. Le client veut avoir, à l'avance, une probabilité aussi élevée que possible, sinon la certitude absolue, que le produit ou service dont il va disposer répondra à ses besoins. Il est très attentif à la qualité de ce qu'il acquiert. Les objectifs du client, face

aux produits et aux services d'une entreprise, sont réunis sous l'appellation «exigences du client ». Ses relations avec l'entreprise sont le plus souvent limitées à la satisfaction de ses exigences, et donc de ses besoins ou attentes formulés, de façon implicite et pourquoi pas, de façon imposées. De nos jours, l'impact de la qualité s'est profondément élargi, puisqu'elle ne touche pas seulement le produit, mais aussi les procédés de fabrication, les équipements et les hommes, l'organisation et toutes les procédures de travail au sein de la structure. Au-delà de la qualité du produit, il faut entrevoir tous les aspects et facteurs concourant au produit fini. Il convient donc de se familiariser avec le management de la qualité.

Section 02 : Le management de la qualité

Dans cette section, on présentera la conception du management de la qualité, les principales composantes et ses objectifs.

2.1. Définition du management de la qualité

Selon l'ISO 9000 : 2000, le management de la qualité est défini comme étant « l'ensemble des activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité »⁵. Cette orientation et ce contrôle de l'organisme en matière de qualité passent, généralement, par l'établissement d'une politique qualité (orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité) et d'objectifs qualités, la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité; constituant du même coup, les missions et les composantes du management de la qualité.

2.2. Les principales composantes du management de la qualité

Les moyens utilisés dans le management de la qualité recouvrent tout ce que l'entreprise doit faire, au plan opérationnel, pour mettre en œuvre la politique qualité et atteindre les objectifs internes et externes en termes de qualité.

2.2.1. La planification de la qualité

La planification de la qualité comprend les activités qui permettent d'établir les objectifs qualités et de spécifier les processus opérationnels et les ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualités. En somme, la planification de la qualité se traduit par des plans d'actions, qui définissent ce qui doit être fait, qui en est responsable et quelle est la date d'échéance ?

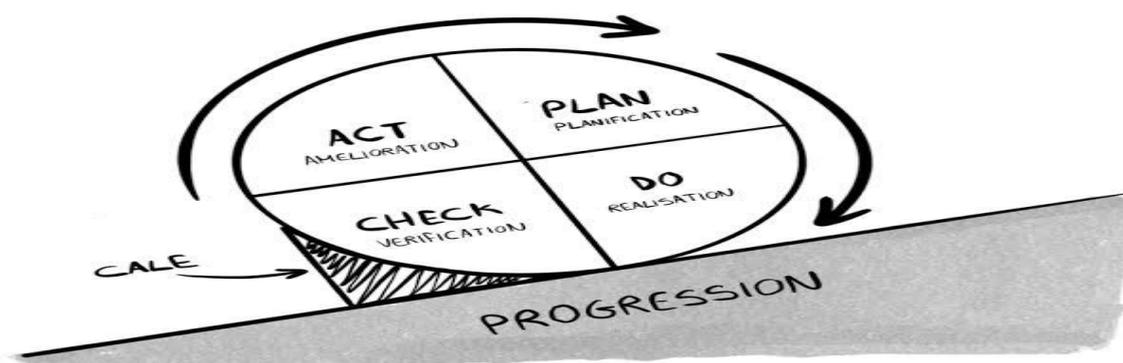
⁵ NF EN IOS 9000 version 2000, Système de management de la qualité-principes essentiels et vocabulaire, Ed AFNOR, France, P.9.

2.2.2. La maîtrise de la qualité

La maîtrise de la qualité est l'ensemble des techniques et d'activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences pour la qualité⁶. Maîtriser la qualité, ce n'est autre chose que de définir et mettre en œuvre les dispositions nécessaires pour créer un produit ayant les caractéristiques voulues : c'est maîtriser les activités qui concourent à la création du produit et leurs résultats : C'est maîtriser le processus de création. L'entreprise doit veiller à mémoriser, en permanence, son « vécu » de manière à enraciner le savoir-faire et développer le professionnalisme. Elle devra donc adopter une approche processus (entrée, sortie, interactions) pour maîtriser la qualité (processus technique ou administratif), Cela permet de bien identifier pour chaque opérateur et chaque service son produit. Ses clients et ses fournisseurs.

La maîtrise de la qualité est d'ordre technique et méthodologique. Ce n'est pas une activité séparée qui se superposerait à l'activité créatrice de l'entreprise, mais une manière efficace d'exercer l'activité créatrice. Elle permet d'éviter toute déviation indésirable de la qualité planifiée du produit ou service fourni. W. Edwards Deming, connu pour avoir introduit la maîtrise statistique de la qualité au sein de l'appareil militaire des Etats-Unis et des industries japonaises, et auteur de nombreux livres sur la maîtrise de la qualité, divise la maîtrise de la qualité en quatre activités à travers le cycle PDCA (plan, Do, Check, Act) encore appelé « roue de Deming ».

Figure 01 : le cycle PDCA (roue de Deming)



Ce cycle représenté dans la roue de Deming est nommé modèle PDCA afin de désigner les quatre temps suivant :

- ✚ « Plan »(Planifier) : Définir les objectifs à atteindre.
- ✚ « Do » (Mettre en place) : Il s'agit de la mise en œuvre des actions correctives.
- ✚ « Check »(Contrôler) : Vérifier l'atteinte des objectifs fixés.
- ✚ « Act »(Agir) : Prendre des mesures préventives.

⁶ CNUCED/OMC, Application des systèmes de gestion de la qualité ISO 9000, CCI, Genève, 1996, P.6.

Source : S.SOGI, A. GRAHAM, D.WAIDEN, « 4révoluyion du management par la qualité totale », Ed,DLNOD, Lège, 1998, P. 70.

Le cycle PDCA de Deming s'applique à toutes les situations et à tous les domaines où la maîtrise de la qualité est souhaitée. Il s'agit d'un modèle universel qui couvre toutes les activités relatives à la maîtrise de la qualité, ainsi qu'à l'assurance de la qualité et à l'amélioration de la qualité. Selon un « grand principe » de base du management de la qualité, « Je dis ce que je fais, j'écris ce que je viens de dire et je fais ce qui est écrit ... ». Ecrire, dans chaque service, les procédures opérationnelles liées aux processus ayant une incidence sur la qualité est indispensable pour la pérennité du niveau technologique atteint (un changement de personne sur un poste de travail par exemple). Ces procédures permettent d'éviter les dérives de l'exploitation du système de management de la qualité. Elles évitent, également, les improvisations qui la plupart du temps se traduisent, au bout du compte, par des dépenses qui viennent gonfler les coûts de la non-qualité (coûts de l'écart entre la qualité visée et la qualité obtenue).

2.2.3. L'assurance de la qualité

L'assurance qualité est l'ensemble des « activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité (service, produit, processus, activités ou organisation) satisfera aux exigences en matière de qualité »⁷. En termes d'objectifs, l'utilisateur veut avoir l'assurance de la qualité, c'est-à-dire la confiance appropriée en ce que la qualité voulue sera obtenue ; l'entreprise doit acquérir elle-même cette confiance et en procurer les fondements à l'utilisateur. En termes opérationnels, assurer la qualité c'est définir et mettre en œuvre les dispositions propres à fonder cette confiance aux yeux de l'entreprise elle-même (assurance interne de la qualité), mais aussi aux yeux des clients et utilisateurs (assurance externe de la qualité). L'assurance de la qualité vient en complément à la maîtrise de la qualité pour donner confiance au client, lui garantir que la qualité qu'il est en droit d'attendre, sera effectivement celle qui lui sera fournie. Elle a aussi comme fonction interne, de rassurer la direction et les actionnaires sur la démarche qualité mise en place. Une définition bien simple de l'assurance qualité permet de savoir ce qu'elle demande, c'est-à-dire d'écrire ce que l'on fait (décrire les pratiques de l'entreprise), de faire ce que l'on écrit (mettre en œuvre ces pratiques) et d'écrire ce que l'on a fait (prouver cette mise en œuvre par des enregistrements).

⁷ CNUCED/OMC, Op. cit. P. 9.

L'instrument essentiel de l'assurance de la qualité est l'audit qualité. Celui-ci, fait par une personne indépendante au service, est une comparaison entre ce que l'on doit faire (ce qui est écrit) et ce que l'on fait réellement. En cas de différence notoire, soit on doit revoir la façon de procéder si la qualité n'est pas présente, soit modifier ce qui est écrit pour transcrire les modifications apparues dans le nouveau processus. L'audit interne est organisé par l'entreprise, l'audit externe par le client ou par un organisme codificateur, c'est-à-dire un organisme habilité délivrer des certifications de conformité à un référentiel précis telles que les Normes-. ISO 9000

2.2.4. L'amélioration de la qualité

L'ISO 9000 : 2000 définit l'amélioration de la qualité comme « la partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité »⁸. Une amélioration de la qualité sous-entend une maîtrise préalable de la qualité. Pour aboutir à cette amélioration, il faut auparavant mesurer la satisfaction des clients. L'objectif est de connaître la satisfaction du client afin de mieux le servir. A chaque interface entre le client et les services de l'entreprise, il existe une perte d'information due à des non-dits ou des incompréhensions. De façon plus large, on parle du concept d'Amélioration continue de la qualité (ACQ) qui est, pour une entreprise, l'engagement d'améliorer constamment ses opérations, ses processus et ses activités en vue de satisfaire les besoins de ses clients, d'une manière efficace régulière et rentable.

2.3. Les avantages du management de la qualité

Les entreprises qui installent un système de management de la qualité cherchent toujours à satisfaire leurs clients, respectent mieux leurs engagements, elles peuvent améliorer leurs performances financières ainsi que leurs méthodes de travail.

Section 03 : Aperçu sur la norme ISO 22000

La norme ISO 22000 est la première norme internationale pour la mise en œuvre d'un système de management et de la sécurité des denrées alimentaires, qui permet d'harmoniser les procédures. La sécurité est le premier enjeu des acteurs agroalimentaire. Ces dernières années les réglementations sont complexifiées et les référentiels se sont multipliés. Cette

⁸ Norme ISO 9000. Système de management de la qualité-principes essentiels et vocabulaire, 2ièmeEd, Suisse, 2000, P. 25.

profusion combinée à une mondialisation croissante des marchés a engendré une certaine confusion que la nouvelle norme ISO 22000 entend lever. La certification ISO 22000 s'applique à toute la chaîne de production agroalimentaire, de la production jusqu'à la livraison.

3.1. Présentation de la norme ISO 22000

ISO 22000 est une norme internationale relative à la sécurité des denrées alimentaires, publiée en septembre 2005. Son intitulé exact est ISO 22000/2005 système de management de la sécurité des produits alimentaires-exigences pour les organismes à tous les niveaux de la chaîne alimentaire.

3.1.1. La norme ISO 22000 version 2005

Système de management de la sécurité des aliments, Exigences pour tous organismes appartenant à la chaîne alimentaire⁹. Cette norme spécifie les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires. La sécurité ne peut être assurée que par les efforts combinés de tous les acteurs de la chaîne alimentaire. Cependant cette norme a été alignée sur la norme ISO 9001 afin de mettre l'accent sur la compatibilité entre les deux normes et également avec la norme ISO 14001. La norme ISO 22000 répond à une double demande :

- Le besoin d'améliorer la sécurité chez tous les acteurs des filières alimentaires ;
- Le besoin d'harmoniser les méthodes existantes en matière de sécurité alimentaire par le biais d'un référentiel internationalement reconnu.

3.1.2. La norme ISO 22005 version 2007

Traçabilité de la chaîne alimentaire « Principe généraux et exigences fondamentales s'appliquant à la conception du système et à sa mise en œuvre »¹⁰, est un outil qui aide les organismes opérants dans le cadre d'une chaîne alimentaire à se conformer à ses objectifs définis au sein d'un système de management. Sa complexité peut varier en fonction des caractéristiques du produit et des objectifs à atteindre. Ce système peut être appliqué par un organisme opérant à un niveau quelconque de la chaîne alimentaire. Il est conçu pour être suffisamment flexible pour permettre aux organismes appartenant à la chaîne alimentaire d'atteindre les objectifs identifiés.

⁹ Norme ISO 22000/2005, Op.Cit.p.7.

¹⁰ Norme ISO 22005/2007, Op. Cit .p.5.

3.1.3. ISO/TS 22004 version 2005

Système de management de la sécurité des denrées alimentaires, « Recommandations pour l'application de l'ISO 11000/2005 », elle fournit les recommandations génériques pouvant être appliquées à l'ISO 22000 pour aider les organismes dans le monde à mettre en place les exigences de système de management et de la sécurité des denrées alimentaires.¹¹

3.1.4. ISO/TS 22003 version 2007

Système de management de la sécurité des aliments, « Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de système de management et de la sécurité des aliments »¹²cette spécification technique (TS) a été élaborée pour apporter une aide à la certification des SMSDA qui satisfont aux exigences de l'ISO 22000. Le contenu de la spécification technique peut également servir à accompagner la certification des SMSDA qui sont fondées sur d'autres ensembles d'exigences spécifiées en la matière, elle est destinée à l'usage des organismes qui audient et qui certifient des SMSDA. Elle définit aussi des exigences génériques applicables aux organismes de certification procédant à l'audit et la certification dans le domaine des SMSDA.

3.2. Objectifs du système de management de la sécurité des denrées alimentaires

L'utilisation d'un système de management des denrées alimentaires permet de tirer les points suivants :

- Une maîtrise plus efficace des dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires ;
- La réalisation en performance du produit fini sûres satisfaisant aux exigences des clients et réglementaires ;
- La transparence dans la communication entre les différents partenaires apporte une assurance au parties intéressées ;
- Encourager la communication entre les acteurs et diminuer les redondances des moyens ;
- La mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue et l'implication de l'ensemble du personnel ;
- Instaurer une obligation de résultat, mais en laissant le choix libre des moyens ;

¹¹ ISO/TS 22004, système de management de la sécurité des denrées alimentaires-Recommandations pour l'application de l'ISO 22000/2005, Suisse, 1ereEd, novembre 2005, p.7.

¹² ISO/TS22003, système de management de la sécurité des aliments-exigences pour les organismes, 1ième Ed, février 2007, p .2.

- Impliquer le standard technique ISO 22003 dans les règles d'audit et certification et dans la qualification des auditeurs.

3.3. Les principes de la norme ISO 22000

Le SMSDA ISO 2000/2005 est basé sur quatre éléments¹³ considérés comme essentiels afin de garantir la sécurité des denrées alimentaires à tous les niveaux de la chaîne alimentaire : la communication interactive, l'approche systémique (management du système), les PRP et les principes HACCP.

3.3.1. Communication interactive

La norme ISO 22000 met l'accent sur l'importance de la communication entre l'organisme et ses clients. Fournisseurs, employés, dans le souci d'identifier et de maîtriser tous les dangers pertinents relatifs à la sécurité des aliments au niveau de toute la chaîne alimentaire. L'ISO 22000 donne également l'importance à la notion de l'appartenance de l'entreprise à la chaîne alimentaire afin d'assurer une communication interactive, efficace à tous les niveaux de celle-ci. La communication interactive entre les différents acteurs à tous les niveaux de la chaîne est essentielle pour garantir que tous les dangers pertinents sont identifiés correctement maîtrisés.

3.3.2. Approche systémique

Le principe de management du système trouve son origine dans la norme ISO9001 version 2000. Il permet la planification et la mise à jour du système. Ce principe repose sur l'intégration de tous les systèmes de gestion de la sécurité des aliments dans un seul système de management de l'organisme. L'ISO 22000 s'appuie sur le principe de la roue de Deming qui est aujourd'hui reconnue comme un principe de conduite managériale simple et universel.

3.3.3. Analyse HACCP et programme pré requis (PRP)

La norme ISO 22000 applique les principes de Hazard Analysis Critical Control points (HACCP) afin de réaliser l'analyse des dangers, en combinant plan HACCP et programmes préalables pour la maîtrise de ces mêmes dangers. Les mesures de maîtrise sont classées en deux catégories :

- PRP opérationnels : PRP identifiés par l'analyse des dangers comme essentiels pour la maîtrise liés à la sécurité des produits alimentaires ;

¹³Norme ISO 22000, Op. Cit, page. 6.

- CCP (point critique pour la maîtrise) : étape à laquelle une mesure de maîtrise peut être appliquée et est essentielle pour prévenir ou éliminer un danger lié à la sécurité des denrées alimentaires ou ramener à un niveau acceptable. Ainsi, par ses principes, ISO 22000 est un hybride de la norme ISO 9001 versions 2000 et du système HACCP.

Une communication interactive et des programmes préalables. Ce sont les éléments sur lesquels reposent tous les systèmes de management de la sécurité des aliments disponibles à nos jours.

3.4. Les exigences de la norme ISO 22000 version 2005

Les exigences de la norme ISO 22000 sont regroupées dans cinq chapitres qui portent le même numéro et parfois le même titre que celui de la norme ISO 9001 version 2000, mais avec un contenu qui diffère et qui est adapté à la particularité que représente la gestion de la sécurité des denrées alimentaires et aux principes fondamentaux de cette norme. On peut résumer les exigences de la norme ISO 22000 dans les points suivants¹⁴ :

- **La première exigence**

Concerne le système de management de la sécurité des denrées alimentaires, qui traite les exigences générales notamment en matière de gestion du système de management de la sécurité des aliments (SMSA), de communication et de la maîtrise des documents et des enregistrements.

- **La deuxième exigence**

Traite la responsabilité de la direction. L'engagement de la direction ne doit pas se limiter à un seul acte écrit ou oral, mais se traduit par une implication forte et concrète sur le terrain. L'engagement de la direction et son implication est un critère important pour l'amélioration de la performance de l'entreprise.

- **La troisième exigence**

Traite la gestion des ressources, elle met le point sur la nécessité de mettre à disposition les ressources humaines et matérielles, pour la mise en œuvre, l'entretien et la mise à jour du système de management de la sécurité des aliments.

- **La quatrième exigence**

¹⁴ Norme ISO 22000, Op. Cit, p.7.

Porte sur la planification et la réalisation de produits surs. L'accent est mis sur la nécessité de planifier et de développer les procédés nécessaires à la réalisation de produits surs. Les mesures de maîtrise essentielle sont classées en PRPO et en mesures appliquées à des CCP. Cette classification permet de concentrer les moyens disponibles sur point réellement importants pour assurer la sécurité des aliments produits.

- **La dernière exigence**

Traite la validation, vérification et amélioration du système de management de la sécurité des denrées alimentaires. Il s'agit de la programmation et la mise en œuvre des processus nécessaires à la validation, vérification et amélioration des SMSA afin d'assurer que les résultats sont conformes aux objectifs fixés en matière de sécurité des aliments. L'accent est mis sur la validation des mesures de matière, le choix des méthodes de surveillance et l'étalonnage des équipements de mesurage afin d'assurer la fiabilité des résultats. Cette exigence s'intéresse également à la vérification du SMSDA à travers l'évolution et l'analyse des résultats de vérification et la conduite des audits internes pour s'assurer que le système demeure pertinent et aussi pour le mettre à jour et l'améliorer.

Globalement, la norme ISO 22000 établit un cadre de travail efficace pour la gestion de la salubrité des aliments, la communication dans toute la chaîne d'approvisionnement alimentaire et la maîtrise des dangers alimentaires.

Conclusion

Nous concluons dans ce chapitre que la qualité est un facteur important pour les entreprises, et que le management de la qualité, ne doit pas être l'affaire de la direction ou de quelques membres de l'entreprise. Cette démarche exige l'adhésion et l'implication de tout le monde au sein de l'entreprise, la qualité est l'affaire de tous.

Chapitre 2 :

*L'audit et la
norme 17021*

Introduction

L'audit est une expertise professionnelle effectuée par un agent compétente et impartial aboutissant à un jugement par rapport à une norme sur les états financiers, le contrôle interne, l'organisation, la procédure, ou une opération quelconque d'une entité.

Dans ce chapitre, nous allons expliquer dans la première section généralités sur l'audit et la certification, dans la seconde section nous allons présenter le processus d'audit, et enfin, nous finalisons ce chapitre par la norme ISO 17021.

Section 01 : Généralité sur l'audit et la certification

La certification est reconnue partout dans le monde comme étant le moyen approprié qui constitue donc cette preuve s'en trouve fortement sollicité et plus particulièrement avec l'adoption de la norme ISO par tous les pays industrialisés.

1.1. Définition de la certification

Par définition, la certification est « l'assurance donnée par un organisme qualité et indépendant tendant à attester qu'un produit/service présente régulièrement certaine qualité spécifique, résultant de spécification énoncées dans un cahier de charge ou une norme officielle »¹⁵. Il faut bien différencier les quatre natures suivantes de certification : de produit, des personnes, de services, de système. Tout organisme certificateur doit lui-même être accrédité. On peut citer à titre d'exemple le référentiel de la norme ISO 9000 pour la certification du système de management de la qualité. Il n'y a donc pas de certification sans référentiel. En résumé, on peut dire que la certification est une assurance donnée par écrit par un organisme qualifié et indépendant tendant à attester qu'un produit / service présente régulièrement certaines qualité, spécifiques, résultant de spécifications énoncées dans un cahier des charges ou une norme officielle (ISO). Au plan mondial plus de 776600 certificats ISO 9001 ont été délivrés en 2019 dans 161 pays, soit un accroissement de 18% par rapport à l'année 2004. Il ressort aussi de cette étude que l'Algérie se situe en dernière position avec 185 certificats, loin derrière l'Afrique du sud avec 31 19 et l'Egypte avec 1326. Comme le montre le tableau suivant :

¹⁵ B. Forman, « du manuel qualité au manuel de management », Ed AFNOR, Paris, 2001.P.95.

Tableau 01: La position de l'Algérie par rapport à L'Afrique et le monde Arabe

En Afrique	Dans le monde arabe
1. Afrique du sud: 3119	1. Egypte: 1326
2. Egypte: 1326	2. EAU : 936
3. Maroc : 403	3. Arabie saoudite : 642
4. RCA : 394	4. Maroc : 403
5. Tunisie : 380	5. Tunisie : 380
6. Algérie : 185	6. Jordanie : 293
	7. Syrie : 248
	8. Algérie : 185

Source : A. Seddiki, « management de la qualité », Ed, Office nationale des publications universitaire, Alger, 2004

1.2. Les objectifs de la certification

L'objectif de la certification est considéré par rapport à deux niveaux :

1.2.1. Au niveau externe

- ✚ Assurer la fiabilité de la réponse aux exigences clients ;
- ✚ Accroître la confiance du client en garantissant le respect d'un référentiel par organisme indépendant ;
- ✚ Démontrer la maîtrise de ses procédés de façon objective ;
- ✚ Accéder à des appels d'offre ;
- ✚ S'ouvrir aux marchés européens et internationaux ;
- ✚ Inciter les fournisseurs à adopter les mêmes niveaux d'exigences ;
- ✚ Obtenir une reconnaissance nationale et internationale¹⁶.

1.2.2. Au niveau interne

- ✚ Améliorer les dispositions d'assurance qualité, à savoir ;
- ✚ Assouplir les contraintes liées aux nombreux audits ;
- ✚ Fédérer et motiver le personnel ;
- ✚ Alléger les contrôles ;

¹⁶ www.iso.fr

- ✚ Bénéficiaire d'une évaluation extérieure.

1.3. Les étapes de la certification

Le processus de certification peut être découpé en sept étapes chronologiques distinctes. Les deux étapes les plus longues et les plus décisives concernent la réflexion stratégique de définition du projet, son montage et bien sûr la conception et la mise en place du système qualité.

1.3.1. Etude d'opportunité

Durée variable. Elle consiste à identifier les avantages externes et internes d'une certification, le champ d'application de celle-ci (un établissement, l'ensemble de l'entreprise), et la norme qui sera mise en place (pour les futures normes, ISO 9004, norme d'aide au management par la qualité totale, ou ISO 9001, seule norme certifiable). Dans cette étape, la direction sera déjà conseillée par un consultant extérieur.

1.3.2. Diagnostic

Une semaine. Il mesure l'écart des pratiques de l'entreprise avec les exigences de la norme à mettre en place. Un audit extérieur est recommandé. Il peut être élargi à l'organisation et au mode de management de l'entreprise. Les nouvelles normes imposeront de fait cette mise à plat. Le plus souvent c'est le même consultant qui accompagnera le projet de certification.

1.3.3. Le plan d'action

Il consiste à définir la méthodologie de certification, à organiser et planifier l'opération et à établir le pilotage du projet pour aboutir à la certification. Pendant cette phase, réalisée par le responsable qualité, des groupes seront constitués pour rédiger le système documentaire. Des animateurs pourront également être désignés.

1.3.4. La conception du système qualité

Six mois à un an. Il s'agit de mettre et formaliser les processus et les interfaces de l'entreprise, repérer les lacunes existantes et mettre à niveau les dispositifs pour élaborer le nouveau système. Le nouveau système formalisé, le responsable qualité supervisera la rédaction d'un manuel qualité, incluant les nouvelles procédures et les instructions. Les groupes de travail et les directions opérationnelles devront participer à cette étape. Cette dernière testera ensuite le nouveau système pour identifier et traiter les éventuels dysfonctionnements.

1.3.5. Audit à blanc

Trois mois. Le système qualité est évalué par un spécialiste des audits qualité. C'est une répétition de l'audit de certification. A ce stade, les nouvelles procédures mises en place doivent être totalement acceptées par les opérationnels.

1.3.6. Certification

Deux à trois mois. La certification proprement dite consiste à avoir son système qualité reconnu par l'organisme habilité comme conforme aux exigences posées par la norme. L'organisme certificateur est librement choisi par l'entreprise. Attention : les certificats attribués par certains sont plus cotés que d'autres. Cette étape doit être engagée une fois que les dysfonctionnements repérés pendant l'audit à blanc

1.3.7. Renouvellement

Il a lieu tous les trois ans actuellement. C'est l'organisme certificateur initial qui procédera à ce nouveau contrôle, mais il est en principe, réalisé par un autre auditeur. Pendant ces années. L'essentiel du travail doit viser à éviter l'enlisement du système dans la routine les procédures doivent être sans cesse améliorées et simplifiées. Cela suppose des salariés impliqués et des audits internes.

1.4. Définition de l'audit

L'audit peut être défini comme étant un « processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves tangibles et d'évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits ». ¹⁷ On peut trouver plusieurs typologies de l'audit :

1.4.1 Typologie de l'audit qualité Audit qualité interne

Il est déclenché en interne de l'organisme, réalisé par des auditeurs qualifiés appartenant à l'entreprise ou, dans certains cas, par des auditeurs qualifiés indépendants de l'entreprise, mais réalisant les audits en sous-traitance. Sa réalisation est une exigence des normes ISO 9001, 9002 et 9003(ces deux dernières normes ont été intégrées à la norme ISO9001 en 2000 et maintenant elles n'existent plus).

¹⁷Site : <http://www.certification-qse.com>.

1.4.2. Typologie de l'audit qualité Audit qualité externe

Il est réalisé dans un cadre qui peut être contractuel entre le client et l'organisme (fournisseur), afin d'évaluer les systèmes qualité d'un fournisseur. Il est effectué par un client, un organisme ou consultant mandaté par le client à cet effet¹⁸ :

1.4.2.1. 1Audit seconde partie

Réalisé soit par un client existant, soit par un client potentiel qui veut se rendre compte de l'organisation de ses fournisseurs ou ses contractants, existants ou potentiels. Il permet au client de fonder sa confiance en son fournisseur, ou au fournisseur de faire reconnaître certaines de ses aptitudes.

1.4.2.2. Audit tierce partie (audit de certification)

Réalisé par des organismes indépendants. Il est issu d'une démarche volontaire et commandé par l'entreprise qui désire obtenir la certification.

1.4.3. Typologie d'audit qualité Audit qualité choisi

1.4.3.1. L'audit produit

Consiste à auditer les caractéristiques du produit par rapport à toutes ses spécifications. Il est réalisé, en général par les équipes du laboratoire d'essais ou du service qualité.

1.4.3.2. L'audit processus

Consiste à auditer l'intégralité d'un processus ainsi que les interfaces entre ce processus et le ou les processus amont et aval. Il s'agit, en général du processus de production de prestation associée, d'installation du produit (au sens de la définition de la norme ISO 8402).

1.4.3.3. L'audit de système

(Qui nous intéresse tout particulièrement), consiste à auditer le fonctionnement de chaque processus, les interfaces entre les processus et le fonctionnement global du système. L'audit de système se décompose en trois audits ; audit première partie, seconde partie et tierce partie.

1.4.4. En plus de ces typologies, on trouve

1.4.4.1. L'audit de surveillance ou de suivi

¹⁸ MADOZ Jean-Pierre, NOTE Laurent, « Les fondement de l'audit qualité », Afnor Editions, 2011.p86.

C'est un audit de certification qui intervient un an après un audit initial (de certification) ou audit de renouvellement. Il est plus court qu'un audit initial ou de renouvellement, car il s'agit de la vérification des mesures concernant les non-conformités et de s'assurer de la bonne tenue du système de management de l'entreprise.

1.4.4.2. L'audit de ré-certification ou de renouvellement

C'est l'audit qui intervient trois ans après l'audit initial, il permet de renouveler le certificat de l'entreprise pour trois ans. Il se déroule comme un audit initial. En effet, un examen de la documentation du SM de l'entreprise ainsi qu'un audit sur site sont effectués, incluant l'évaluation des résultats des audits précédents qu'il faut prendre en considération sur la période de validité de la certification. Toutes les exigences du référentiel sont vérifiées.

1.4.4.3. L'audit d'extension

Si le domaine d'application du certificat existant doit être étendu, cela donne lieu à un audit d'extension, La mise en œuvre de l'audit d'extension peut se dérouler lors d'un audit de surveillance, d'un audit de ré-certification ou à une date spécialement définie. La durée de validité du certificat ne change pas. Les exceptions doivent être justifiées par écrit.

1.4.4.4. L'audit complémentaire

Un audit complémentaire peut être demandé lorsque l'audit de l'organisme certificateur met en avant une non-conformité majeure. Celle-ci met en péril le maintien du certificat, ce qui induit un audit supplémentaire de la part du certificateur pour vérifier la mise en place du plan d'action qui permettra de lever la non-conformité.

1.4.5. Les acteurs intervenants dans le processus d'audit

Plusieurs types d'intervenants pouvant prendre part aux audits qualité :

1.4.5.1. Le commanditaire l'audit (client de l'audit)

Définit selon la norme NF EN ISO 19011: 2005 'L'organisme ou personne demandant un audit'. Le commanditaire peut être l'audité, qui souhaite que son propre système qualité soit examiné par rapport à des exigences de système qualité, ou tout autre organisme qui a le droit réglementaire ou contractuel de demander un audit.

1.4.5.2. L'auditeur qualité :

La norme ISO 9000 : 2000 le définit comme 'personne ayant la compétence pour réaliser un audit'.

1.4.5.3. Le responsable d'audit

Selon la norme ISO8402: 1995« un auditeur qualité désigné pour diriger un audit qualité s'appelle un responsable d'audit ».

1.4.5.4. L'observateur

Selon la norme ISO8402 : 1995 'personne accompagnant une équipe d'audit et n'ayant aucune responsabilité dans l'audit".

1.4.5.5. L'expert technique

Selon la norme ISO 9000 : 2000 'personne possédant des connaissances spécifiques ou une expertise spécifique sur le domaine audité.

1.4.6. Que faut-il auditer ? :

L'auditeur vérifie les différents documents de l'organisme tels que les procédures, le manuel d'assurance qualité et les instructions ... Ces derniers doivent être accessibles, complets et originaux, être connus et compris par les utilisateurs et les enregistrements doivent être bien effectués. Une fois l'auditeur aura fait l'analyse documentaire, se déroule alors l'audit sur le terrain pour s'assurer que :

- la politique qualité est bien comprise et que les objectifs sont connus ;
- Le personnel a bien été formé et possède bien les habilitations requises ;
- Les faits et actes sont conformes avec les écrits.

Ensuite, interroger l'ensemble du personnel audité pour entendre ses critiques et ses Suggestions.

1.4.7. Objectifs de l'audit qualité

L'audit qualité est un outil essentiel qui permet de vérifier le bon fonctionnement du système de management de la qualité et des processus, en déterminant les conformités ou les non-conformités du SMQ par rapport aux exigences, évaluer l'efficacité du système qualité, de la politique et des objectifs qualité mis en œuvre et enfin d'améliorer son système qualité. Les audits sont déclenchés pour vérifier son propre système qualité mais également, afin d'évaluer le système qualité du fournisseur dans le cadre de relations contractuelles.

Section 02 : Le processus d'audit qualité externe (de certification)

Pendant notre travail de recherche, nous avons trouvé plusieurs processus d'audit de certification, chacun est adopté par un organisme de certification particulier. Ces processus sont plus ou moins identiques, mais ils ont des points de différences. Pour cela, nous avons choisi de faire une synthèse comportant toutes les étapes, que nous avons jugées, les plus importantes. Parmi ces organismes de certification, on va citer : AES certification ; TUV NORD Certification ; Pro Cert Certification & Training... .

2.1. Le processus d'audit de cette certification

En faisant une demande de certification , le demandeur s'engage à mettre en place un SMQ en conformité avec les exigences de la norme NF EN ISO/IEC 9001. Il doit répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés, qui sont communiqués par l'organisme de certification, et prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation, fournir la documentation et des enregistrements, permettre l'accès au matériel aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants. Le demandeur s'engage également à se conformer aux exigences de l'organisme de certification, lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que : internet, brochures ou publicités et autres documents.

2.1.1. La demande de certification

L'organisme demandeur de la certification doit compléter une demande de certification et préciser le périmètre recherché pour la certification ; les caractéristiques générales de l'organisme, à savoir son nom ; l'adresse de son ou ses sites ; les aspects signification de ses processus et opérations ; toute obligation juridique applicable ; les activités à certifier ; les informations concernant tous les processus externalisés ayant un impact sur le système de management et la norme ISO 9001 ou autre référentiel équivalent choisi par l'entreprise pour la certification. Un membre de l'organisme à auditer est désigné pour être le correspondant permanent de l'organisme certificateur.

- **La Revue de la Demande**

Avant de procéder à l'audit, l'organisme de certification effectue la revue de la candidature et des informations fournies. Cette revue permet de s'assurer que:

- ✚ Les informations fournies sont suffisantes pour procéder à l'audit ;
- ✚ Les exigences relatives à la certification sont clairement définies et documentées ;

- ✚ Tout malentendu identifier, entre l'organisme de certification et l'organisme candidat, a été résolu ;
- ✚ La durée requise pour réaliser les audits, ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification, sont pris en compte ;

Sur la base de cette revue, l'organisme de certification détermine : la durée de l'audit ;

La nature et la complexité des activités ainsi que les compétences nécessaires pour l'équipe d'audit.

2.1.2. Offre, Commande et Contrat de certification :

Avant chaque audit, le responsable d'audit vérifie les conditions de l'audit avec le représentant désigné du client, prend connaissance de l'offre faite au client et de la commande du client, et confirme que les conditions de l'audit correspondent à l'offre. En cas d'écart significatif il faut émettre un avenant¹⁹ à l'offre.

Le processus de certification n'est engagé qu'à réception d'une commande ferme, et des documents contractuels de certification (contrat). Un 'Contrat de certification' est adressé à l'entreprise pour fixer les obligations mutuelles des deux parties. Le Contrat est signé des deux parties.

2.1.3. Audit de certification initial

Les audits de certification initiaux sont réalisés en 2 étapes. Ces audits, d'étape 1 et d'étape 2 sont compris dans le contrat de certification.

2.1.3.1 Audit initial étape 1

L'audit étape 1 est réalisé pour évaluer la documentation de l'entreprise décrivant : Les processus du système de management, les objectifs de management ; le programme des audits internes réalisés et planifiés ; le compte-rendu de la dernière revue de direction ; les codes, les normes et les règlements relatifs aux produits ou prestations fournies ; l'organigramme fonctionnel ; ainsi que toute information complémentaire jugée utile par l'entreprise ou par les auditeurs. Cet audit est réalisé pour évaluer la réalité de la mise en œuvre du SMQ et compléter la revue documentaire. Un questionnaire peut être utilisé pour recueillir les données de l'entreprise. Cet audit fixe les éventuelles corrections ou compléments à apporter au système de management de la qualité avant l'audit d'étape 2 de certification Les résultats de

¹⁹ C'est un acte juridique qui se traduit par la rédaction d'une convention additionnelle permettant d'apporter des modifications.

L'audit d'étape 1 sont documentés et communiqués au client, y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'audit étape 2. Si cet audit révèle des problèmes pouvant mettre en cause l'obtention de la certification, l'audit d'étape 2 peut être retardé ou ajourné. La procédure de certification reprend son cours normal avec la levée des non conformités par le client après acceptation du responsable d'audit. Pour déterminer l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2, il faut prendre en considération ce dont le client aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'audit étape 1.

2.1.3.2. Audit initial étape 2

L'audit d'étape 2 est destiné à évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management, par un audit sur le site du client, en prenant en considération, par exemple, des informations et des preuves relatives à la conformité des exigences de la norme, du compte rendu et de la revue des performances par rapport aux objectifs. La préparation à l'audit étape 2 se fait par le responsable d'audit, ce dernier détermine si l'audit est réalisable, convient de la planification de l'audit avec le demandeur en fonction de la durée de l'audit. Le plan d'audit et la constitution de l'équipe d'audit sont communiqués à l'entreprise, au moins 2 semaines avant la date prévue pour l'audit. Après approbation du plan d'audit par le client, l'audit commence par une réunion d'ouverture, au cours de laquelle les participants se présentent, ils vont rappeler la procédure d'audit. Cette réunion est formelle et les participants sont enregistrés. La mission des auditeurs est d'examiner et d'évaluer l'application pratique du SM avec les procédures documentées selon les exigences du référentiel. Ceci a lieu par consultation des employés, la bonne compréhension des documents applicables, notes, contrats, directives ainsi que par la visite des services intéressés.

En conclusion de l'audit une réunion de clôture a lieu, elle fait la synthèse d'audit. La présence de la Direction ou de son représentant est requise et au moins, les collaborateurs qui occupent des principales fonctions dans l'Entreprise, et dont les services ont été concernés par l'audit, participent à cette réunion.

2.1.3.3. Conclusion d'audit :

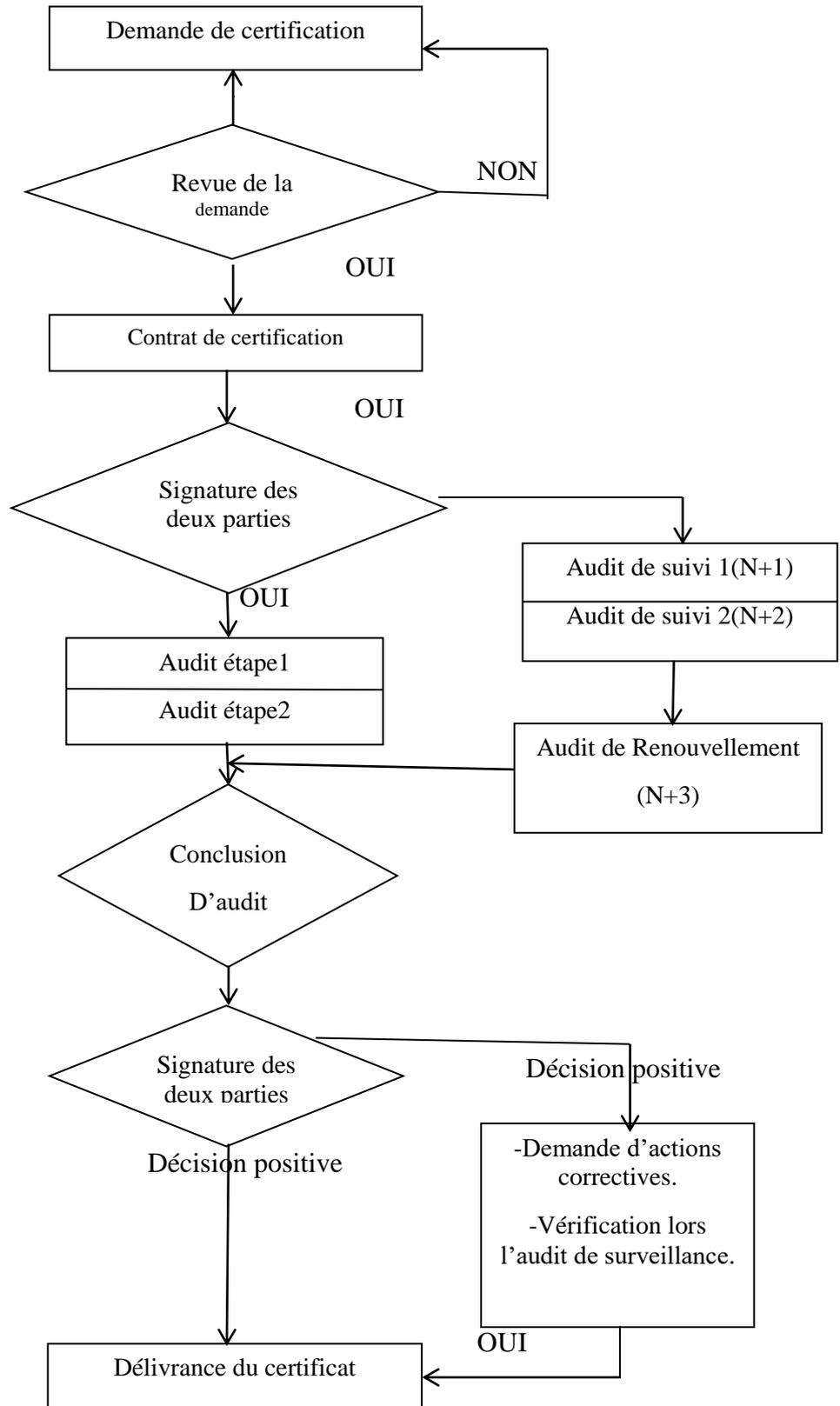
Le responsable d'audit rédige un rapport comprenant les résultats sur es différents éléments du/des référentiels, il incorpore les demandes d'actions correctives établies au cours de l'audit. Le Rapport est transmis à l'audit. En cas de non conformités constatées, le responsable d'audit peut seulement recommander la délivrance du certificat pour l'entreprise qu'après adoption et/ou la vérification des actions correctives par l'équipe d'audit, un délai maximum

de 90 jours (à partir du dernier jour de l'étape 2) est accordé à l'entreprise pour le retour des demandes d'actions correctives pour l'ensemble des non conformités, et la preuve de la mise en œuvre des actions correctives décidées pour les non conformités majeures. Passé ce délai l'audit est à refaire. L'équipe d'audit, dirigée par le responsable d'audit, analyse toutes les informations et les preuves réunies au cours des audits d'étape 1 et 2 afin de passer en revue les résultats et de déterminer les conclusions de l'audit.

2.1.4. Délivrance du certificat

La délivrance du certificat résulte de l'examen positif du processus de certification par le Directeur de l'OC et/ou par son représentant ou des personnes désignées. Le certificat ne peut être délivré que lorsque toutes les non conformités sont corrigées, c'est à dire si les actions correctives ont été vérifiées et/ou admises par l'équipe d'audit. Les certificats ont normalement une validité de 3 ans.

Figure 02 : Schéma représentatif des étapes d'audit de certification :



Source : Schéma réalisé par nos soins.

Section 03 : La norme ISO/CEI 17021 :

La certification d'un système de management ,tel qu'un système de management de la qualité ou de management environnemental d'un organisme candidat, est l'une des moyens permettant d'assurer que ce dernier a mis en application un système afin de gérer des aspects relatifs à ses activités, conforme à sa politique. La norme ISO/CEI 17021 spécifie des exigences applicables aux organismes de certification, le respect de ces exigences est destiné à assurer que ces organismes gèrent la certification de système de management avec compétence, et d'une façon cohérente et impartiale, en facilitant ainsi la reconnaissance de ces organismes et l'acceptation de leur certification sur les plans national et international. La norme ISO/CEI 17021 sert de base, dans l'intérêt du commerce international, à la reconnaissance de la certification de systèmes de management. La certification d'un système de management assure par une vérification indépendante que le système de management de l'organisation :

- ✚ Est conforme aux exigences spécifiées,
 - ✚ Est capable de réaliser de manière fiable la politique et les objectifs qu'il a déclarés, et
 - ✚ Est mis en œuvre de manière efficace.

La norme ISO/CEI 17021 : 2006 est applicable à l'audit et à la certification du système de management. Il est admis que certaines exigences notamment celles se rapportant aux compétences des auditeurs, peuvent être complétées par des critères supplémentaires pour répondre aux attentes des parties intéressées

3.1. La présentation de la norme

L'ISO et la CEI travaillent en commun dans un Comité du Conseil de l'ISO pour l'évaluation de la conformité, l'ISO/CASCO (Committee on conformity assessment). La norme ISO 17021 a été élaborée par le comité CASCO. La norme ISO/CEI 17021 spécifie des exigences applicables aux organismes de certification. Le respect de ces exigences est destiné à assurer que ces organismes gèrent la certification des systèmes de management (de qualité, management environnemental et autres) avec compétence et d'une façon cohérente et impartiale, facilitant ainsi la reconnaissance de ces organismes et l'acceptation de leurs certifications sur les plans national et international. Cette norme a connu plusieurs révisions,

notamment la seconde édition (ISO/CEI 17021 :2011) qui annule et remplace l'édition précédente (ISO/CEI 17021 :2006), qui a fait l'objet d'une révision en vue d'élargir le domaine d'application. Ensuite, l'édition ISO/CEI 17021-1 : 2015 « Evaluation de la conformité-Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management-partie 1 Exigences ». Celle-ci est élaborée par le comité technique ISO/TC CASCO. Cette édition annule et remplace l'édition précédente, elle a fait l'objet d'une révision technique. De plus, l'édition ISO/CEI 17021-2 :2016 « Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la qualité-partie 2 : Exigences de compétences pour l'audit et la certification des systèmes de management environnemental ». Cette édition vient pour compléter la norme ISO/CEI 17021-1, car elle clarifie les exigences relatives aux compétences du personnel intervenant dans le processus d'audit. Actuellement, la norme ISO/CEI 17021-3 : 2017 «Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la qualité-partie 3 : Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité », elle spécifie les exigences de compétences supplémentaires pour le personnel intervenant dans le processus d'audit et de certification des SMQ.

3.2. Domaines d'application

La présente norme spécifie les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité lors des audits et lors de la certification de système de management de tous types et relatif aux organismes fournissant cette activité. Ces derniers qui certifient conforme à la présente Norme internationale ne sont pas tenu de proposer tous types de certification de SM. La certification de SM désignée par la présente Norme internationale est une activité d'évaluation de la conformité par tierce partie. Les organismes exerçant cette activité sont par conséquent des organismes d'évaluation de la conformité par tierce partie désigné dans la présente Norme internationale « organisme (s) de certification ».

- **Note 1** La certification d'un système de management est parfois appelée enregistrement, et les organismes de certification sont parfois désigné par organismes d'enregistrement ;
- **Note 2** Un organisme de certification peut être gouvernemental ou non, avec ou sans pouvoir réglementaire.
- **Note 3** La présente Norme internationale peut être utilisée comme référentiel pour l'accréditation, l'évaluation par des pairs ou d'autres processus d'audit.

3.3. Références Normatives

Les documents suivants, en totalité ou en partie, sont référencés de manière normative dans le présent document sont indispensables pour son application. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique ; y compris les éventuels amendements.

- **ISO 9000 : 2005**, SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE-PRINCIPES ESSENTIELS ET VOCABULAIRES
- **ISO/IEC 17000 : 2004**, EVALUATION DE LA CONFORMITE-VOCABULAIRE ET PRINCIPES GENERAUX.

3.4. Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000, /IEC 17000 ainsi que les suivants s'appliquent

- ❖ **Client certifié** : Organisme dont le système de management a été certifié
- ❖ **Impartialité** : Existence d'une objectivité
- ❖ **Conseil en matière de système de management** : Contribution à l'établissement, à la mise en œuvre ou à l'entretien d'un système de management

EXEMPLE 1 : Préparation ou établissement de manuels ou de procédures.

EXEMPLE 2 : Fourniture de conseils, d'instruction ou de solutions spécifique en matière d'élaboration et de mise en œuvre d'un système de management

- ❖ **Audit et certification** : Un audit réalisé par un organisme d'audit indépendant du client et des parties qui comptent sur la certification, aux fins de certifier le système de management d'un client.

3.5. Les exigences de la Norme international ISO/CEI DIS 17021

La norme 17021 comporte dix (10) exigences qu'on peut synthétiser de la manière suivante :

3.5.1. Domaine d'application

Cette norme spécifie les exigences générales pour les organismes à l'évaluation et à la certification des systèmes de management de différents types (ex : SMQ),

3.5.2. Référence normative

Qui démontre les références qui sont indispensables à l'application du document de la norme ISO/CEI 17021, tel que :

- ISO/CEI 17000, évaluation de la conformité -Vocabulaire et principes généraux ;
- ISO 9001 : 2000, système de management de la qualité - Exigences ;
- ISO 19011 : 2002, lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et /ou de management environnemental.

3.5.3. Termes et définitions

Cette exigence définit les termes pour le besoin d'application de cette norme

3.5.4. Principes applicables aux organismes de certification par la tierce partie :

Cette exigence présente les principes fondamentaux servant de base aux exigences prescrites dans cette norme, on trouve :

- Impartialité : L'organisme certifiant doit être impartial, il doit montrer que ses décisions sont fondées sur des preuves tangibles de conformité ou de non-conformité ;
- Compétence : L'organisme de certification doit démontrer les compétences du personnel soutenu financièrement par l'infrastructure organisationnelle pour octroyer une certification qui donne confiance ;
- Responsabilité : L'organisme certificateur doit réaliser un audit correct du SM, de l'organisme client sur lequel doit baser pour prendre ses décisions ;
- Transparence : l'organisme certificateur doit assurer l'accès aux informations nécessaires sur le processus de certification afin d'assurer la confiance et la crédibilité de la certification par tierce partie ;
- Confidentialité : préserver la confidentialité de toute informations privées sur un organisme afin d'obtenir l'accès privilégié aux informations qui lui sont nécessaires afin d'évaluer la conformité aux exigences de certification ;
- Traitement des plaintes : Les utilisateurs de la certification par tierce partie sont en droit de proclamer l'examen des plaintes et si ces dernières sont valables ; il convient de faire confiance dans le fait que ces plaintes seront traitées de manière appropriée.

3.5.5. Exigences applicables aux organismes de certification des SM

Elle explique les domaines dans lesquels l'organisme certificateur (O.C) doit être inscrit tel que ; le domaine juridique, dont l'O.C doit être une entité juridique et responsable juridiquement de toute ses activités de certification. Le domaine contractuel ; l'organisme certificateur doit assurer une relation contractuelle avec son client, Cette exigence porte sur les responsabilités de l'O.C de responsabilité financière et de décision.

3.5.6. Exigences relatives à la structure des organismes de certification de SM

Qui comporte l'organisation de la structure de l'organisme de certification, pour cela, il doit :

- Identifier la direction ayant l'autorité pour élaborer la politique relative au fonctionnement de l'organisme, surveillance de sa situation financière ;
- Identifier le comité pour préserver l'impartialité dont la tâche est d'aider dans l'élaboration des principes du fonctionnement des activités de certification ; protéger l'intégrité de la prise de décision ;
- Identifier les tâches du comité qui doivent être officiellement documentées et autorisés par la direction de l'organisme de certification.

3.5.7. Exigences relatives aux ressources humaines des organismes certificateurs de SM

Cette exigence traite les compétences et les connaissances que doit avoir l'organisme certificateur, elle indique que l'OC doit disposer d'un nombre suffisant d'auditeurs, qui devront être compétents afin de gérer tous types de programmes d'audit et d'autres activités de certification.

3.5.8. Exigences relatives aux informations des organismes certificateurs de SM

- ✚ Qui doivent conserver à jour des informations précises afin de les fournir aux clients ;
- ✚ Mettre à la disposition du client tous les documents de certification ;
- ✚ Préserver la confidentialité des informations générées lors de ses activités de certification.

3.5.9. Exigences relatives aux processus des organismes de certification de SM

Cette exigence explique en détail le processus d'audit pour la certification, les tâches relatives ainsi que tous les types d'audit (certification, renouvellement, etc.....), et tous les documents susceptibles d'être utilisés au cours des activités d'audit et de certification.

3.5.10. Exigences relatives au SM des organismes de certification de SM

Celles-ci démontrent que même les organismes de certification doivent mettre en place un système de management conformément à la norme ISO 9001, en appliquant ses exigences, l'OC doit :

- Comprendre les exigences de conception et de développement pour ses services de certification ;
- Prendre en compte la crédibilité de la certification et les besoins de tous les utilisateurs de ses services d'audit et de certification et non seulement ses clients ;
- Considérer comme élément d'entrée à la revue de direction, les informations relatives aux plaintes et appels émanant des utilisateurs des services d'audit.

Conclusion

Dans ce deuxième chapitre, nous avons vu l'importance de la certification, et cela afin d'améliorer la performance d'une entreprise, donc devient un outil pour une entreprise afin de piloter son organisation.

Pour cela, afin de réussir sa certification, l'entreprise doit se préparer et d'assurer la conformité de sa politique qualité, de plus, il est primordial pour une entreprise demandant une certification externe de faire le meilleur choix de l'organisme certificateur, afin d'avoir une certification plausible.

Mais, en contrepartie, l'entreprise certifiée doit gérer la période d'après certification par une amélioration continue.

Chapitre 3 :

*Etude de cas au sein
de CEVITAL*

Introduction

Après avoir exposé dans le chapitre 1 les notions fondamentales inhérentes au processus de certification externe, le présent chapitre est consacré essentiellement à l'audit et la certification (ISO 17021) dans l'entreprise CEVITAL. Afin de mener à bien notre travail et vérifier nos hypothèses de recherche, nous avons effectué une enquête par questionnaire pour étudier le processus de certification externe. Pour ce faire, nous allons tout d'abord présenter l'organigramme d'accueil de l'entreprise (CEVITAL) dans la première section ; ensuite, la méthodologie de recherche qui sera détaillée dans la deuxième section et enfin nous exposerons dans la troisième et dernière section l'analyse des résultats.

Section 01: présentation de l'entreprise d'accueil

Le marché des huiles et matières grasses a connu une situation de monopole en grande partie par une seule entreprise publique avec plus de 90 % des parts de marché. Toutefois, Celle-ci n'a pas pu satisfaire les besoins croissants. Malgré l'ouverture du marché national sur les produits importés. L'apparition de « CEVITAL » a été d'une importance essentielle pour la satisfaction du marché en matière des huiles alimentaires et une solution pour régler le manque sévissant sur le marché.

1.1. Historique de CEVITAL

CEVITAL est une entreprise privée spécialisée dans la production Agro-alimentaire créée en 1998, sous classification juridique d'une société par action (SPA) dont les principaux actionnaires sont monsieur ISSAD REBRAB et fils avec un capital social de 970 000 000,00DA. Ce dernier a subi plusieurs extensions, en 2000, il a passé du 1200 000,000 DA en 2001 il s'élève à 3900 000,000 DA, en 2004 par contre il est évalué à 21 00 00,000 DA et aujourd'hui il atteint le 68760 000,000 DA.

CEVITAL est implantée au nouveau quai du port de Bejaia, à 3 KM du Sud-ouest de cette ville, approximée de la route nationale 26 soit 280 KM d'Alger, ce qui fait que cet emplacement géographique lui est bénéfique car elle est proche de l'aéroport, du port, et de la zone industrielle d'Akbou. Cet emplacement lui permet aussi de posséder un quai privé, la prédisposant à l'accostage se cargo de 4000 à 60000 tonnes.

1.2. Activités et parts de marché

A son lancement en 1998, le complexe CEVITAL s'est spécialisé et concentré sur la production des huiles végétales, le complexe agro-alimentaire a élargi ses activités, en effet il produit :

- **Huiles végétales:** avec une capacité de production de 570000 tonnes/an, occupe une part de marché nationale de 70% permettant à l'Algérie de passer du stade d'importateur à celui d'exportateur. Elle fabrique actuellement huit catégories d'huile.
- **Margarine et graisses végétales :** Elle a une capacité de production de 180 000 tonnes/an, occupe une part de marché nationale de 30% et elle exporte vers l'Europe, le Maghreb et le moyen orient.
- **Sucre blanc:** Entrée en production le première semestre 2009, une capacité de production de 650 000 tonnes/ an avec extension à 1800 000 tonnes/an part de marché nationale de 85% et pour ce qui concerne les exportations.
- **Sucre liquide :** CEVITAL a une capacité de production de 219 000 tonnes/an matière sèche et de 326 856 tonnes/an sucre liquide, exportation de 25 000 en prospection.
- **Boissons :** dont on distingue :

-Eau minérale : le lancement de la gamme d'eau minéral « Lalla Khadija » et de boissons gazeuses avec une capacité de production de 3 000,000 bouteilles /jour.

-jus fruits : réhabilitation de l'unité de production de jus de fruits « EL KSEUR » et les sodas.

1.3. L'organisation de CEVITAL

L'entreprise CEVITAL fonctionne selon une structure fonctionnelle et décentralisée tout en bénéficiant des avantages de cette combinaison qui met en avant les principes de commandement (la verticalité de la circulation de toutes informations et données) et offre plus de spécialisation et de fluidité.

L'entreprise CEVITAL est organisée selon un organigramme configuré préalablement par sa direction général afin de satisfaire aux objectifs tracés antérieurement, d'après l'organigramme on distingue :

- **La direction Générale**

Elle est sous la tutelle d'un directeur générale, d'une assistante de direction générale, d'un inspecteur général chargé de s'assurer du bien être de son personnel, ainsi que de leurs efforts

et de leurs sérieux, sa mission est de combiner entre les différentes directions, de motiver le personnel gérer, contrôler et décider.

- **La direction Marketing**

Pour atteindre les objectifs de l'entreprise, le Marketing CEVITAL pilote les marques et les gammes des produits. Son principal levier est la connaissance des consommateurs, leurs besoins, leurs usages, ainsi que la veille sur les marchés internationaux et sur la concurrence.

Les équipes marketing produisent des recommandations d'innovation, d'animation publicitaire sur les marques et métiers CEVITAL. Ces recommandations validées sont mises en œuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (Développement, Industriel, Approvisionnement, Commercial, Finances) coordonnés par le Marketing jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

- **La direction des Ventes & Commerciale**

Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du Fichier clients de l'entreprise au moyen d'actions, de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies et elle est en relation directe avec la clientèle.

- **La direction Système d'informations**

Elle assure la mise en place des moyens, des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise. Elle doit ainsi veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs et définit également dans le cadre des plans pluriannuels les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles technologies.

- **La direction des Finances et Comptabilité**

Cette direction prépare et met à jour les budgets, elle prépare les états comptables et financières selon les normes et elle fait le Reporting périodique.

- **La direction Industrielle**

Cette direction est chargée de l'évolution industrielle des sites de production. Elle analyse les dysfonctionnements sur chaque site (équipement, organisation...) et recherche les solutions techniques ou humaines pour améliorer en permanence la productivité, la qualité des produits et des conditions de travail, anticipe les besoins en matériel et supervise leur achat (étude technique, tarif, installation...) et participe aux études de faisabilité des nouveaux produits.

- **La direction des Ressources Humaines**

Elle définit et propose à la direction générale les principes de Gestion des ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe, assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de CEVITAL Food, pilote les activités du social. Celle-ci est chargée de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité, la gestion de la performance et des rémunérations, formation du personnel et participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

- **La direction Approvisionnements**

Dans le cadre de la stratégie globale d'approvisionnement et des budgets alloués (investissement et fonctionnement), elle met en place les mécanismes permettant de satisfaire les besoins. Matière et services dans les meilleurs délais, avec la meilleure qualité et au moindre coût afin de permettre la réalisation des objectifs de production et de vente.

- **La direction Logistique**

Elle expédie les produits finis (sucre, huile, margarine, Eau minérale, ...), qui consiste à charger les camions à livrer aux clients sur site et des dépôts Logistique, assure et gère le transport de tous les produits finis, que ce soit en moyens propres (camions de CEVITAL) affrétés ou moyens de transport des clients et gère les stocks des produits finis dans les différents dépôts locaux (Bejaia et environs) et Régionaux (Alger, Oran, Sétif,...).

- **La direction des Silos**

Elle décharge et stocke les matières premières vrac arrivées par navire ou camions vers les points de stockage dans les conditions optimales, expédie et transfère vers les différents utilisateurs de ces produits dont l'alimentation de raffinerie de sucre et les futures unités de trituration et entretient en état de services les installations des unités silos.

- **La direction des Boissons**

Le Pôle Boissons et plastiques comprend trois unités industrielles situées en dehors du site de Bejaia :

-Unité LALLA KHEDIDJA domiciliée à Agouni-Gueghrane (Wilaya de TIZI OUZOU) a pour vocation principale la production d'eau minérale et de boissons carbonatées à partir de la célèbre source de LLK.

-Unité plastique, installée dans la même localité, assure la production des besoins en emballages pour les produits de Margarine et les Huiles et à terme des palettes, des étiquettes etc.

-Unité COJEK, implantée dans la zone industrielle d'El Kseur, Cojek est une SPA filiale de CEVITAL et qui a pour vocation la transformation de fruits et légumes frais en Jus, nectars et conserves. Le groupe ambitionne d'être Leader dans cette activité après la mise en œuvre d'un important plan de développement.

- **La direction Corps Gras**

Le pôle corps gras est constitué des unités de production suivantes : une raffinerie d'huile de 1800 T/J, un conditionnement d'huile de 2200T1J, une margarinerie de 600T/J qui sont toutes opérationnelles et une unité inter estérification, Hydrogénation, pate chocolatière. Utilités actuellement en chantier à El kseur Sa mission principale est de raffiner, de conditionner les différentes huiles végétales ainsi que la production de différents types de margarines et beurre. Tous les produits sont destinés à la consommation d'où sa préoccupation est de satisfaire le marché local et celui de l'export qualitativement et quantitativement.

- **La direction Pôle Sucre**

Le pôle sucre est constitué de 04 unités de production : une raffinerie de sucre solide 2000T|J, une raffinerie de sucre solide 3000T/J, une unité de sucre liquide 600T/J, et une unité de conditionnement de sucre 2000 T/J qui sera mise en service en mars 2010. Sa vocation est de produire du sucre solide et liquide dans le respect des normes de qualité, de la préservation du milieu naturel et de la sécurité des personnes.

- **La direction QHSE**

Elle met en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux, veille au respect des exigences réglementaires produits, environnement et sécurité, garanti la sécurité de notre personnel et la pérennité de nos installations, contrôle et assure la qualité de tous les produits de CEVITAL et réponse aux exigences clients.

- **La direction Energie et Utilités**

C'est la production et la distribution pour les différentes unités, avec une prime, une qualité propre à chaque procès : d'environ 450 m3/h d'eau (brute, osmoses, adoucie et ultra

pure), de la vapeur ultra haute pression 300T/H et basse pression 500T/H et de l'électricité haute tension, moyenne tension et basse tension, avec une capacité de 50MW.

- **La direction Maintenance et Travaux Neufs**

Elle met en place et intègre de nouveaux équipements industriels et procédés, planifie et assure la Maintenance pour l'ensemble des installations, gère et déploie avec le Directeur Industriel et les Directeurs des Pôles les projets d'investissement relatifs aux lignes de production, bâtiments et énergie/utilité (depuis la définition du processus jusqu'à la mise en route de la ligne ou de l'atelier), rédige les cahiers des charges en interne et négocie avec les fournisseurs et les intervenants extérieurs.

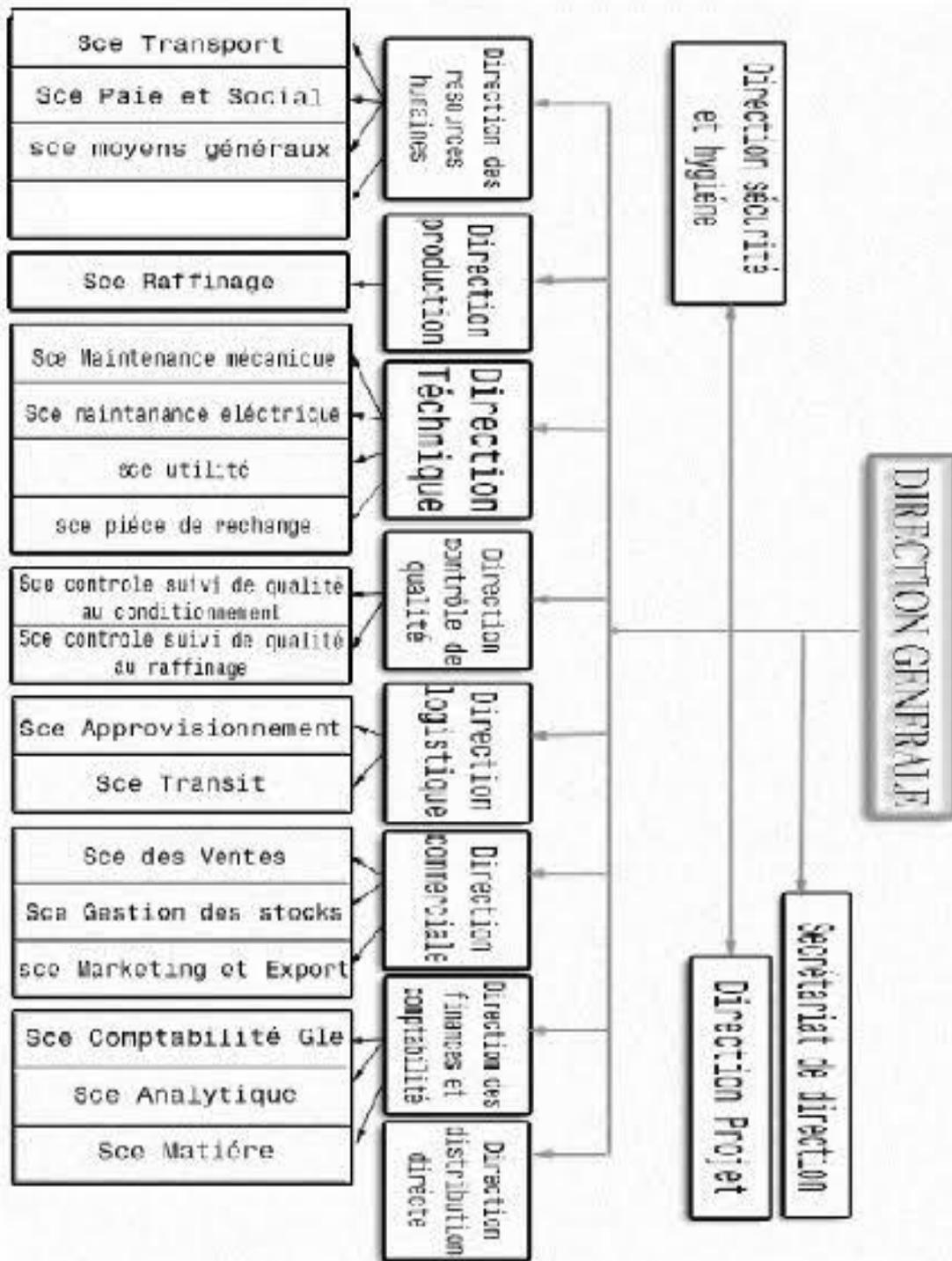


Figure 03 : L'organigramme de l'entreprise CEVITAL

La source : document interne de l'entreprise.

1.4. Les objectifs

En général le but de CEVITAL est de développer sa production dans l'ordre de la quantité, la qualité et la sécurité en ce qui concerne les huiles, le sucre et la margarine dans le but de satisfaire la clientèle ou encore tout simplement gagner sa fidélité. On peut énumérer les objectifs de CEVITAL comme suit:

- Extension de ses produits sur tout le territoire national ;
- Importation des graines oléagineuse pour l'extraction directe des huiles brutes ;
- L'optimisation de ses offres d'emploi sur le marché algérien du travail ;
- Encouragement des agriculteurs par des aides financières pour la production locale de graine oléagineuse ;
- Elargir le marché étranger, par le développement de ses capacités de production des articles exportable.

Section 02 : Méthodologie de recherche

Cette section est consacrée pour rapporter la méthodologie de recherche avec laquelle nous avons procédé.

Dans le cadre de cette recherche, afin de faire une comparaison entre ce qui est abordé dans la théorie et ce qui est observé durant notre cas pratique et pour pouvoir ensuite confirmer ou infirmer notre hypothèse de départ, nous avons adopté une démarche qualitative, qui consiste à faire un entretien semi-directif à réponses libres avec le responsable de management de la qualité de CEVITAL et une démarche quantitative, dans laquelle nous avons opté pour un sondage par questionnaire, dans le but de réunir les données et les informations nécessaires à notre étude.

Par ailleurs, nous avons réalisé deux questionnaires :

- ✚ Questionnaire destiné à la direction de l'entreprise CEVITAL, il est composé de :
- ✚ Questions liées à l'audit et l'auditeur qualité externe, afin de vérifier le déroulement de l'audit externe effectué au sien de CEVITAL.
- ✚ Questionnaire destiné aux agents d'exécution pour vérifier leur implication dans la démarche qualité et dans le processus de certification de CEVITAL.

Afin de distribuer ces questionnaires, nous avons distribué 30 questionnaires dans différents départements. Nous avons récupéré 26 questionnaires sur 30 dans l'entreprise répartis comme suit : 20 questionnaires pour les agents d'exécutions, 5 pour l'audit et l'auditeur qualité externe et 1 pour la direction.

2.1. Difficultés rencontrés

Mise à part les difficultés inhérentes à toute investigation d'ordre scientifique, qui s'expriment en termes de moyens matériels et financières, et le temps de recherche relativement court, nous avons été confrontés à d'autres situations difficiles lors de l'enquête sur le terrain, nous citons entre autres :

- La non-disponibilité de certains responsables ;
- L'insuffisance de ressources financières ;
- La période de stage courte ;
- Les grèves causées par les événements qu'a vécus l'Algérie dernièrement (EL HIRAK)
- L'entreprise délivre trop peu d'informations pour les stagiaires.
- Propagation de la pandémie du coronavirus (COVID-19)

Section 03 : Analyse des résultats des questionnaires

Dans cette section, nous allons présenter les résultats des questionnaires que nous avons réalisés sur le terrain au niveau de CEVITAL. Les données recueillies sont traitées à l'aide du logiciel EXEL.

Nous allons tout d'abord commencer par le premier questionnaire qui est destiné à la direction de l'entreprise à savoir, les cadres supérieurs, les cadres et les agents de maîtrise. Ce dernier contient deux axes différents, le premier axe traite des questions liées à l'application de la norme ISO 22000 au sein de CEVITAL, le deuxième contient des questions liées à l'audit externe de certification et à l'auditeur.

Ensuite, nous allons passer au deuxième questionnaire qui est destiné aux agents d'exécution, pour analyser l'implication du personnel dans la démarche qualité.

3.1. Questionnaire adressé à la direction :

3.1.1. Résultats de l'enquête.

Question01 : Est-ce que toutes les exigences de la norme ISO 22000 applicable dans le domaine d'application du SMQ ?

D'après la réponse, toutes les exigences de la norme ISO 22000 sont applicables dans le cadre du domaine d'application du SMQ de CEVITAL, la réponse est : OUI

Question 02 : l'engagement de la direction de CEVITAL est-il : Total, partiel ou nul

Pour cette question les interrogés ont confirmé la totalité de l'engagement de la direction.

Question 03-01 : lors de votre planification stratégique, avez-vous identifié des enjeux internes et externes influençant votre orientation stratégique ?

Selon la réponse de cette question est : OUI

Question 03-02 : citez les méthodes utilisées pour l'identification de ces enjeux.

Les réponses sont : BRAISTORING, SWOT.

Question 04 : votre politique est-elle communiquée pour l'ensemble de personnel de votre entreprise ?

D'après le résultat de l'enquête la réponse est OUI, la politique qualité est communiquée pour l'ensemble du personnel.

Question05 : comment décrivez-vous la relation entre les objectifs qualités et la planification ?

Les objectifs qualités et la planification sont étroitement liés et la planification vous assure la réalisation.

Question 06 : Que faites-vous pour assurer la communication entre le personnel de l'entreprise ?

Pour cette question, plusieurs méthodes ont été citées, à savoir : Affichage, e-mail, animation, messagerie, note de service.

On peut déduire que CEVITAL utilise plusieurs moyens pour assurer une bonne communication.

Question 07-01 : le domaine d'application est-il disponible sous forme de document ?

Pour cette question la réponse est OUI,

Question07-02 : Si oui, quels sont ces documents ?

La réponse : grille, les signaux.

Question 08 : Quels sont les éléments de sortie des revues de directions ?

Par rapport à cette question, nos questionnés ont répondu par des actions sur des défauts et non-conformité signalés.

Question09 : votre entreprise l'a-t-elle déjà vécue ?

A cette question ont répondu par OUI, donc l'entreprise a déjà vécue une innovation est une réorganisation.

Ces deux types de changement sont des exemples d'une amélioration continue, on peut déduire que CEVITAL suit une amélioration continue.

Question10 : Comment jugez-vous la satisfaction de vos clients ?

D'après cette enquête, On trouve que les clients sont très satisfaits.

Question11 : Les résultats du SMQ par rapport aux ressources mises en œuvre sont-ils ?

Peu satisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant ?

Selon cette question, la direction a répondu que les résultats du SMQ par rapport aux ressources mise en œuvre sont très satisfaisants. Cela signifié que l'entreprise est efficace et que les ressources jouent un rôle très important pour l'atteinte des résultats du SMQ.

3.1.2. Conclusion de l'enquête :

D'après les informations recueillies par le moyen du questionnaire sur l'application de la norme ISO 22000, on peut déduire :

L'entreprise a réussi à appliquer la norme ISO 22000 car, selon nos constatations, elle a appliqué certaines exigences d'une façon adéquate, comme la communication de la politique qualité, la disponibilité de toutes les informations documentées, l'utilisation de plusieurs moyens pour assurer la détermination du contexte de l'organisme, assurer l'amélioration continue.

Elle a assuré la communication entre les membres du personnel et la satisfaction des clients. Enfin, l'engagement de la direction est total.

3.2. L'audit qualité externe et l'auditeur :

3.2.1. Résultats de l'enquête.

Question 01 : vous vous préparez avant un audit de certification ?

Tableau N°02: la préparation pour les audits de certification.

	Effectif	Pourcentage
Oui	5	100

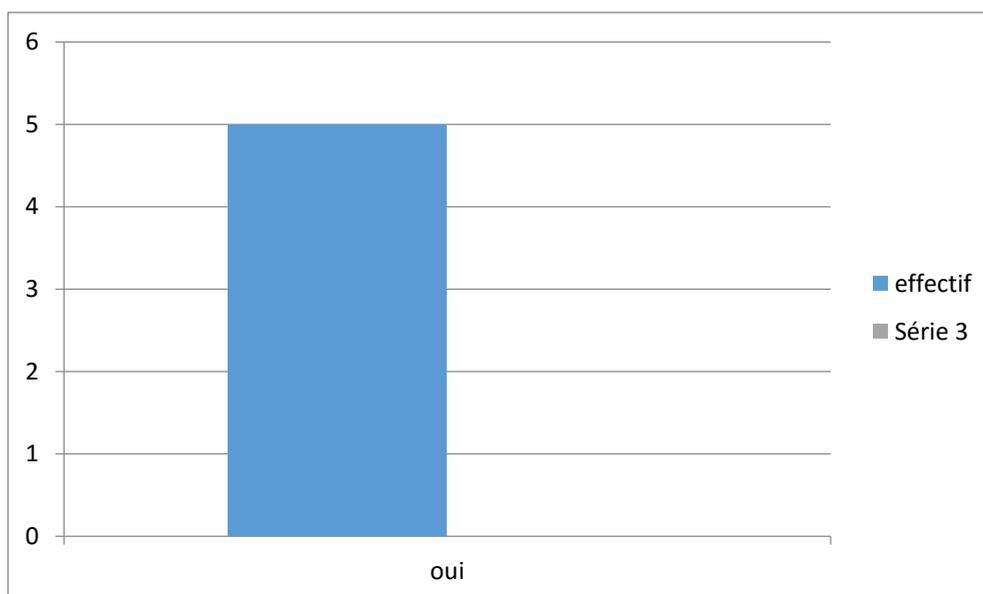


Figure N°04 : La préparation pour les audits de certification.

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

Toutes les réponses de l'ensemble des interrogés confirment que CEVITAL se prépare avant l'audit de certification.

Question 02 : Sur quelle base avez-vous choisi l'organisme de certification qui vous a fournis le service de certification ?

Pour cette question, nous avons reçu uniquement quatre réponses. Les répondants suggèrent différents critères pour ce choix :

- Sur la base d'appel d'offre.
- Les compétences de l'organisme et historique avec notre entreprise.
- Crédibilité.
- Coût et revenu.

Question 03 : pensez-vous que l'auditeur a bien élaboré son travail d'audit ?

Tableau N°03 : Le travail de l'auditeur lors de l'audit externe.

	Effectif	Pourcentage
Oui	5	100

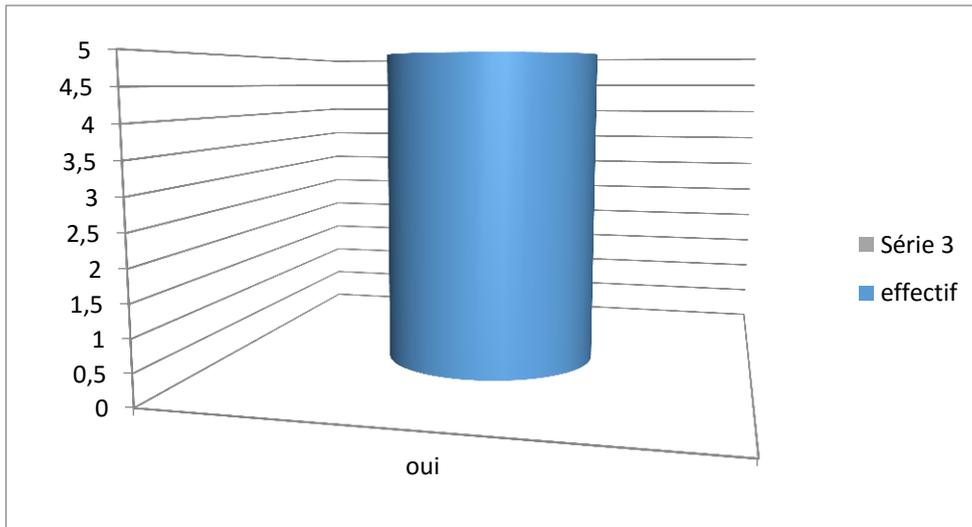


Figure N°05 : Le travail de l'auditeur.

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D’après les résultats de l’enquête, la totalité des répondants pensent que l’auditeur a bien fait son travail.

Question 04 : A-t-il vérifié tous les processus de l’entreprise ?

Tableau N°04 : La vérification des processus de CEVITAL.

	Effectif	Pourcentage
Oui	5	100

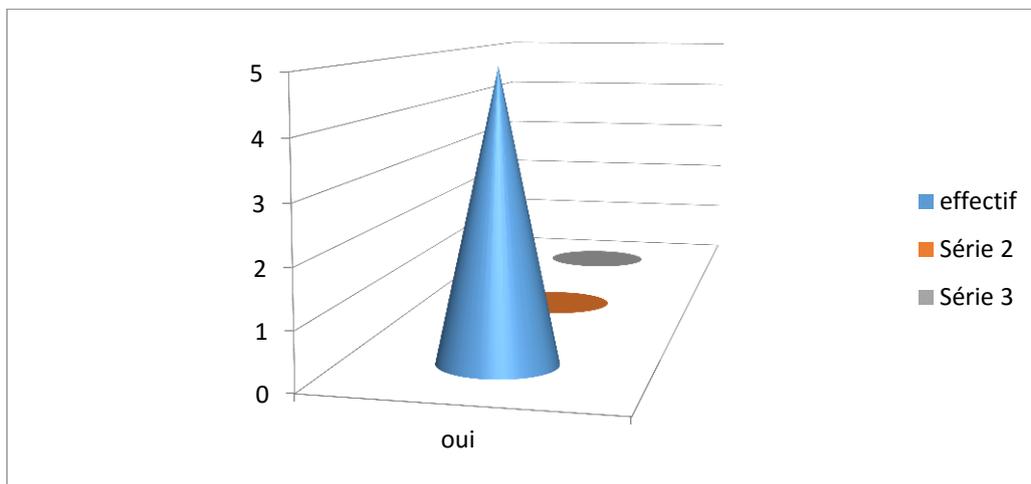


Figure N°06 : La vérification des processus de l'entreprise.

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

Pour cette question la majorité trouvent qu’il a vérifié tous les processus de l’entreprise.

Question 05 : A-t-il examiné les documents suivants ?

Dans cette question, nous avons suggéré une liste de documents que l’auditeur doit examiner. Nous allons présenter la liste des documents ainsi que les réponses :

- Le tableau de bord de la direction a été examiné selon trois personnes parmi Cinq.
- Le manuel de qualité a été examiné par l’auditeur selon trois personnes.
- Les programmes d’audit internes ont été examinés selon la totalité des répondants.
- Les enregistrements ont été examinés selon la totalité des répondants.
- Les procédures ont été examinées selon la totalité des répondants.
- Pour Autre documents, ils ont cité : les règlements externes les revues de processus, les risques.

Question06 : Est-ce que l’auditeur a bien expliqué le plan de l’audit et son déroulement dans la réunion d’ouverture

Tableau N°05 : Explication du plan d’audit lors de ma réunion d’audit.

	Effectif	Pourcentage
Oui	5	100

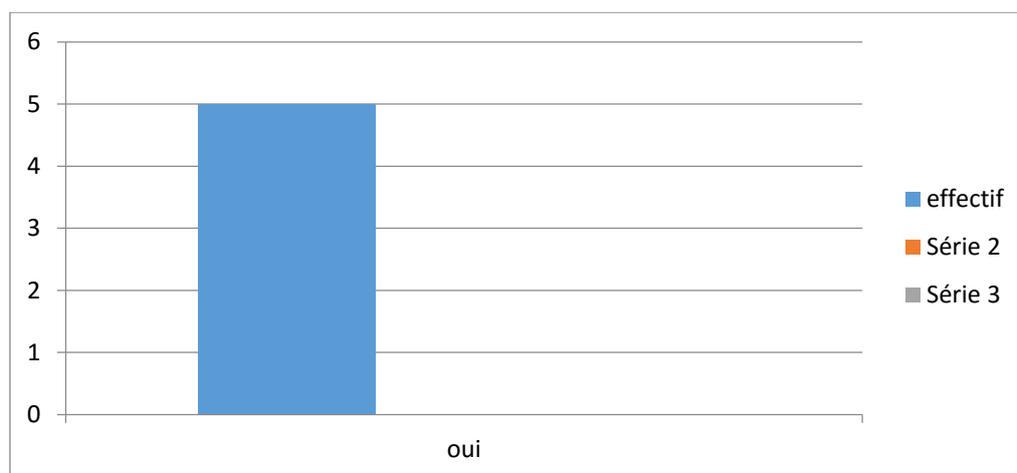


Figure N°07 : L’explication du plan d’audit lors de la réunion d’audit.

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

Selon les 100% des répondants, l’auditeur a expliqué le plan d’audit et le déroulement de l’audit lors de la réunion d’ouverture.

Question07-1 : A-t-il identifié des non-conformités ?

Tableau N°06 : les non-conformités identifiées lors de l’audit de certification.

	Effectif	Pourcentage
Oui	5	100

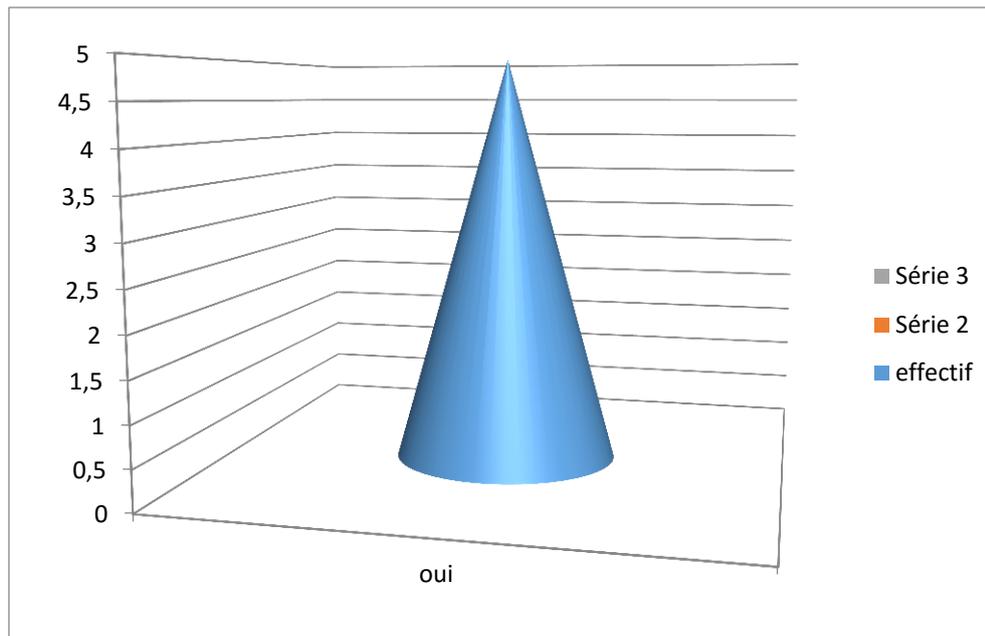


Figure N°08 : Les non-conformités identifiées lors de l'audit de certification.

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D'après les données de ce tableau ,100% des répondants affirment que l'auditeur a identifié des non-conformités.

Question07-2 : Si oui qu'elle est leur nature ?

Selon les réponses, les non-conformités sont des remarques d'amélioration au niveau des processus et leurs natures sont les suivantes :

- Mineur.
- Documentaire.
- Hygiène et lutte contre les sensibles.

3.2.2. Conclusion de l'enquête :

D'après les résultats de cette enquête on peut déduire que l'audit de certification au niveau de CEVITAL s'est bien déroulé, car :

Son personnel s'est bien préparé pour cet audit, l'entreprise a pris ses mesures pour choisir un organisme de certification compétent et qualifié.

Concernant l'auditeur, en premier lieu, il a bien expliqué le plan d'audit et le déroulement de l'audit dans la réunion d'ouverture et enfin, il a vérifié toutes informations documentées de l'entreprise.

3.3. L'implication du personnel dans la démarche qualité :

3.3.1. Résultats de l'enquête.

Question 01 : Savez-vous que CEVITAL est certifiée ?

Tableau N°07 : La certification de l'entreprise CEVITAL

	Effectif	Pourcentage
Oui	12	60
Non	8	40
Total	20	100

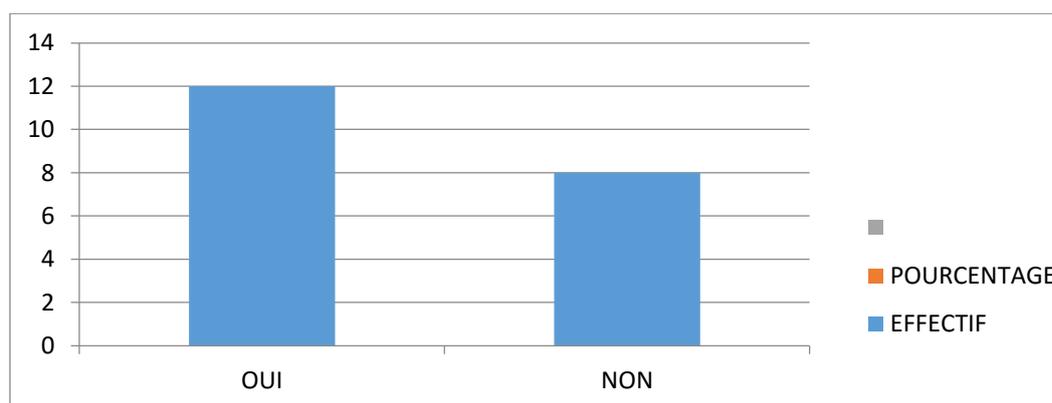


Figure N°09 : La certification de l'entreprise CEVITAL

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D'après les résultats de tableau N°01, on constate que 60% des questionnés savent que CEVITAL est certifiée. Tandis que 40% ne savent pas qu'elle est certifiée.

Question 02 : Quelle est la Norme Internationale selon laquelle CEVITAL est certifiée ?

Tableau N°08 : La norme internationale selon laquelle CEVITAL est certifiée (ISO 22000).

	Effectif	Pourcentage
Oui	12	60
Non	8	40
Total	20	100

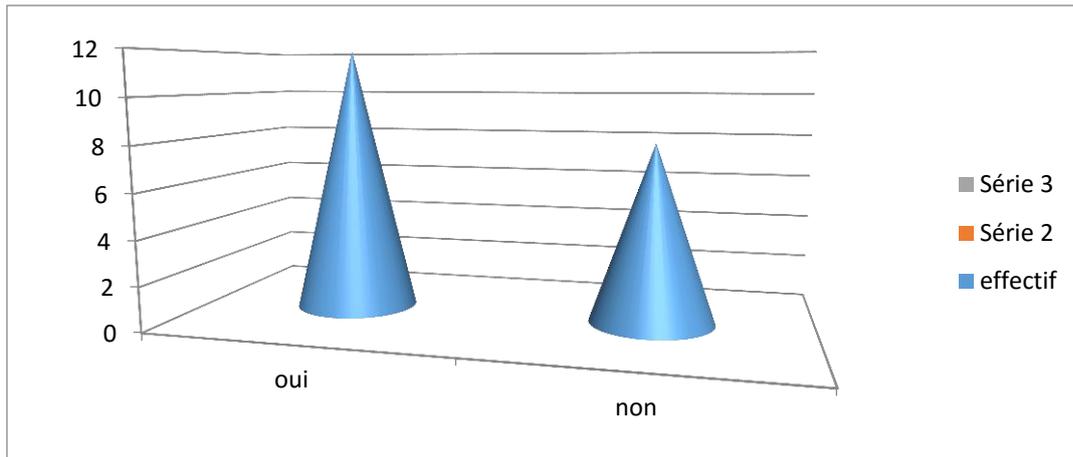


Figure N°10 : la norme internationale de CEVITAL

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D’après les résultats du tableau N°02, on remarque que 60%des questionnés connaissent suivant laquelle CEVITAL est certifiée, Tandis que 40% l’ignorent.

Question03 : Etes-vous formés pour l’application des exigences d’une autre norme ?

Tableau N°09 : Formation du personnel pour l’application d’une autre norme.

	Effectif	Pourcentage
Oui	11	55
Non	9	45
Total	20	100

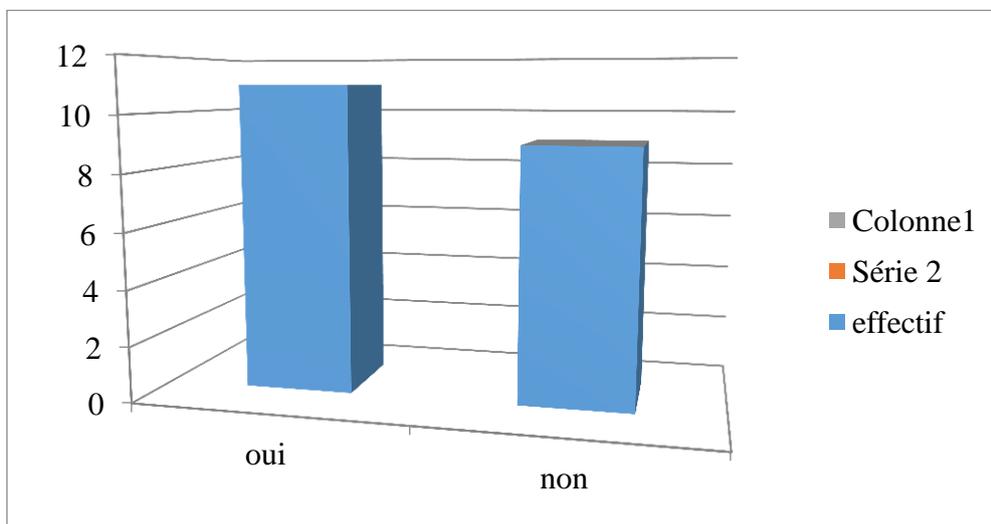


Figure N°11 : Formation du personnel pour l'application d'une autre norme

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

A partir du tableau N°03, on remarque que 55% des questionnés sont formés pour l’application d’une autre norme. Tandis que 45% ne le sont pas formés.

D’après les réponses de ceux qui sont formés, ces formations sont sur l’application des normes ISO 9001, 14001, 22000,26000 et IFS.

Question04 : Sentez-vous impliquer dans la démarche qualité ?

Tableau N°10 : Implication du personnel dans la démarche qualité.

	Effectif	Pourcentage
Oui	10	50
Non	10	50
Total	20	100

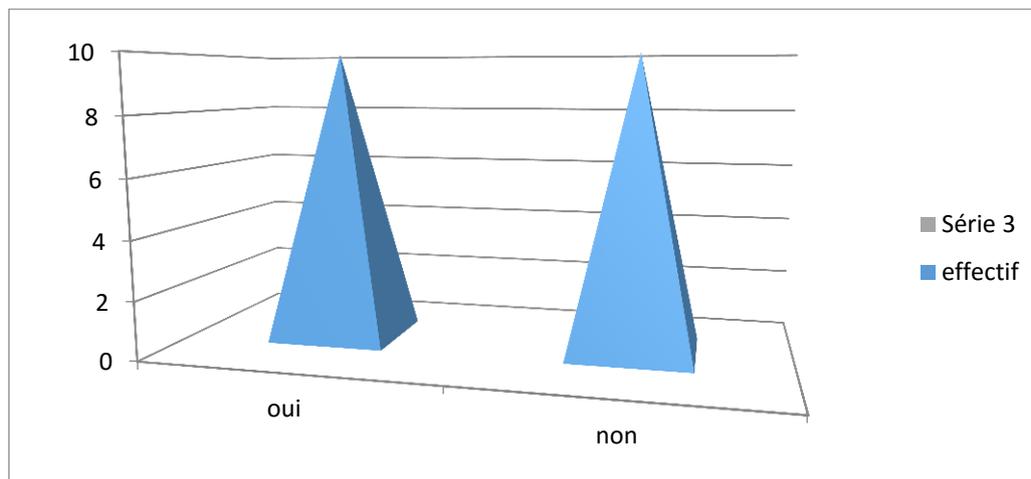


Figure N°12 : l'implication du personnel dans la démarche qualité

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D'après le tableau ci-dessus, 50% de la population questionnée se sentent impliqués dans la démarche qualité, par contre, 50% ne sentent pas impliquer.

Question05 :Avez-vous reçu une formation relative à la compréhension du système de management de la qualité ?

Tableau N°05 : Formation du personnel pour la compréhension du SMQ.

	Effectif	Pourcentage
Oui	11	55
Non	9	45
Total	20	100

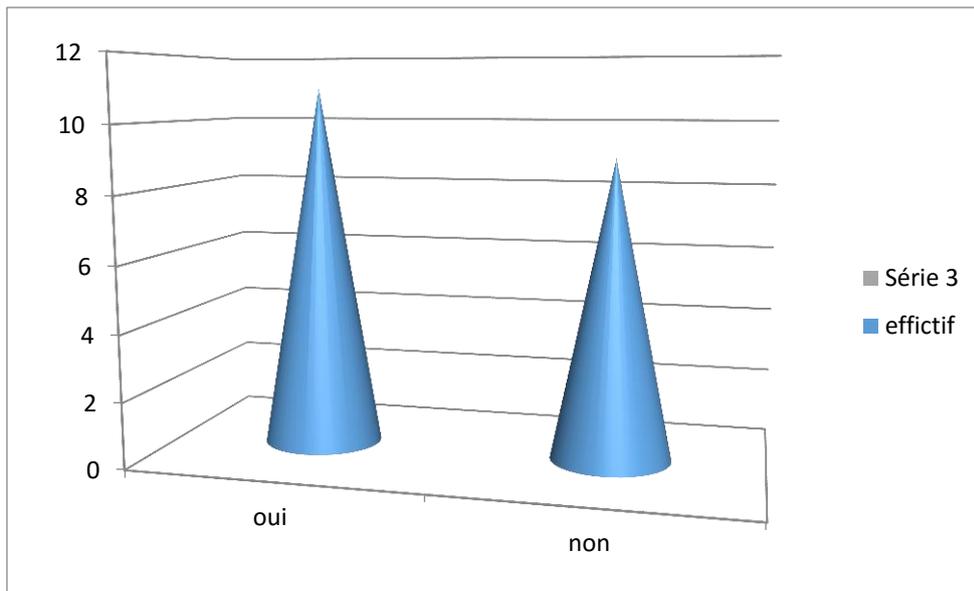


Figure N°13 : Formation du personnel pour la compréhension du SMQ

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

On constat que 55% des questionnés reçoivent des formations relatives à la compréhension du SMQ. Tandis que 45% de ces derniers n'en bénéficient pas.

Question06 : La politique qualité de CEVITAL est-elle communiquée pour vous ?

Tableau N°12 : Communication de la politique qualité de CEVITAL.

	Effectif	Pourcentage
Oui	11	55
Non	9	45
Total	20	100

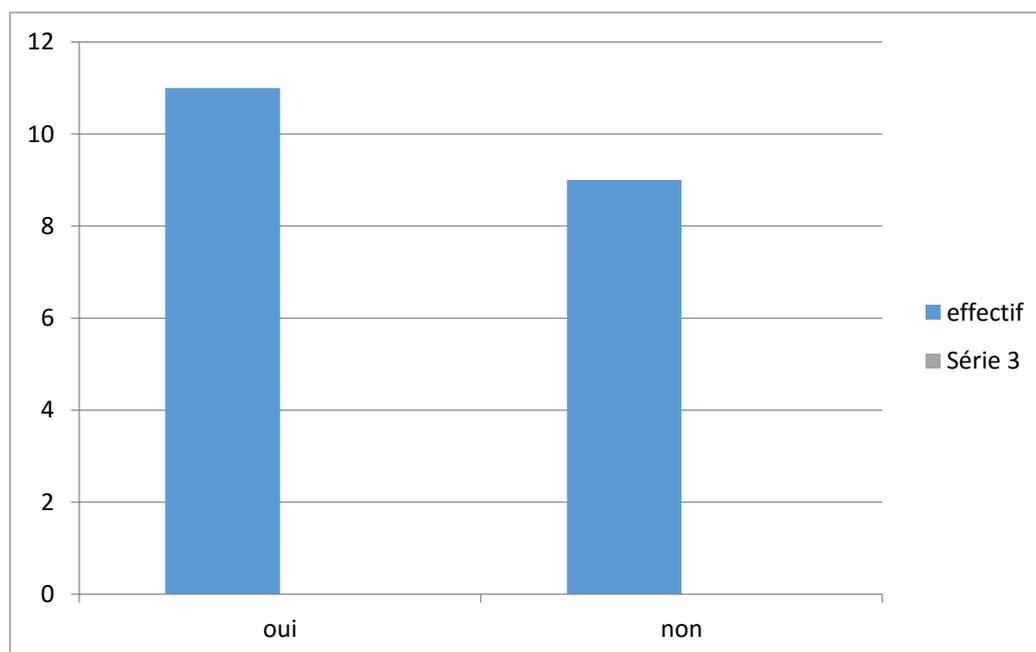


Figure N°14 : Communication de la politique qualité de CEVITAL

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

A travers le tableau N°06, on remarque que 55% du personnel questionné affirme que la politique de CEVITAL est communiquée pour eux, contre seulement 45% qui affirme le contraire.

Question07 : La direction vous-a-t-elle déjà sensibilisé ou motivé pour la production de la qualité ?

Tableau N°13 : La sensibilisation ou la motivation du personnel par la direction.

	Effectif	Pourcentage
Oui	13	65
Non	7	35
Total	20	100

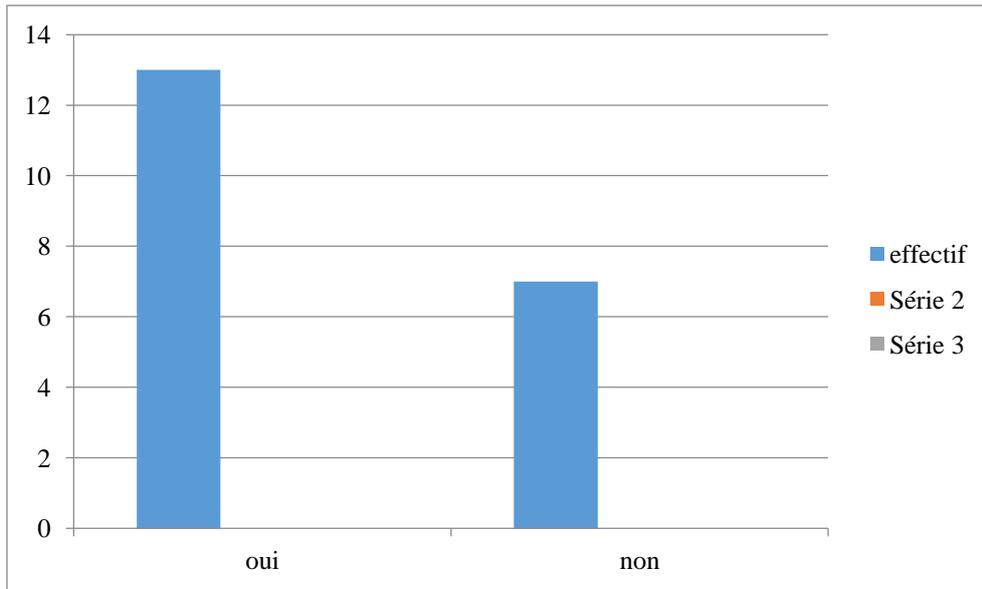


Figure N°15 : La sensibilisation et la motivation du personnel par la direction

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D’après les résultats, on constate que 65% des questionnés sont sensibilisés et motivés et 35% ne le sont pas.

Question08 : Est-ce que la mise en place d’un SMQ conduit à une amélioration de l’environnement de votre travail ?

Tableau N°14 : Conduite du SMQ à l’amélioration de l’environnement de travail.

	Effectif	Pourcentage
Oui	10	50
Non	10	50
Total	20	100

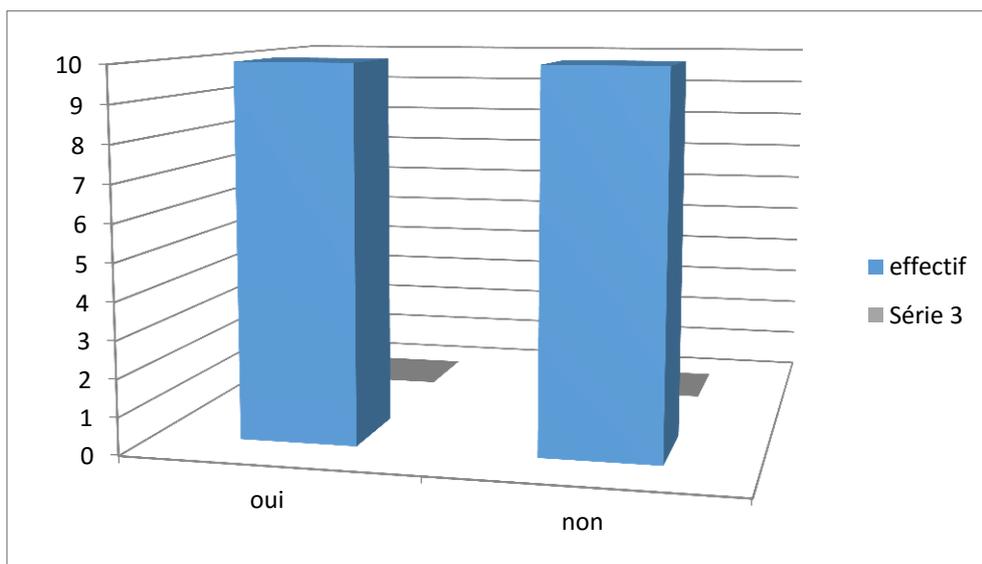


Figure N°16 : Conduite du SMQ à l'amélioration de l'environnement de travail

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 50% confirment que la mise en place d'un SMQ a conduit à l'amélioration de leur environnement de travail. Tandis que 50% confirment le contraire.

Question09 : Avez-vous déjà entendu parler de la certification ?

Tableau N°15 : Le personnel a-t-il déjà entendu parler de la certification.

	Effectif	Pourcentage
Oui	14	70
Non	6	30
Total	20	100

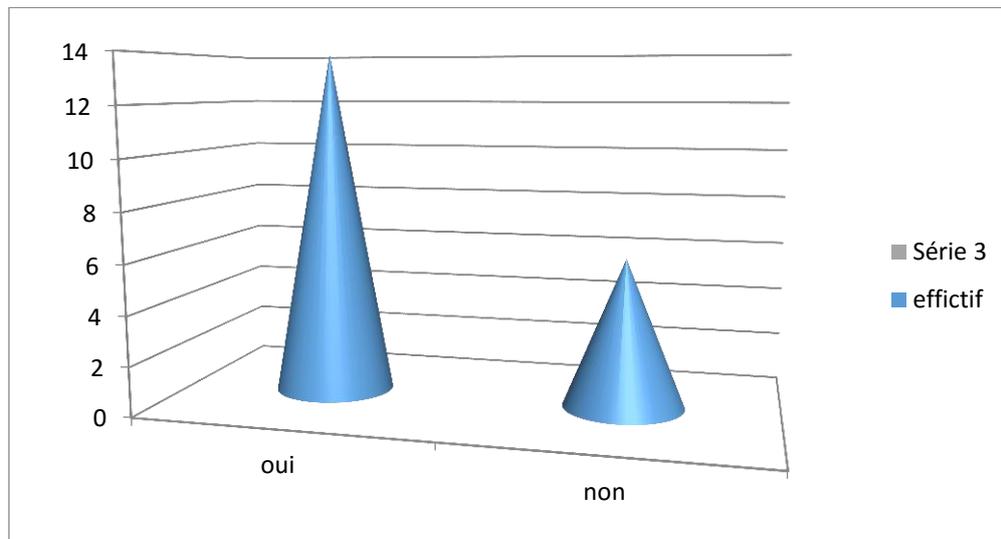


Figure N°17 : Participation du personnel aux audits de certification

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

D'après le tableau ci-dessus, 70% des questionnés ont déjà entendu parler de la certification, par contre 30% ne l'ont pas entendu.

Question10 : Avez-vous déjà assisté à un audit de certification externe ?

Tableau N°16 : L'assistance à l'audit de certification externe.

	Effectif	Pourcentage
Oui	10	50
Non	10	50
Total	20	100

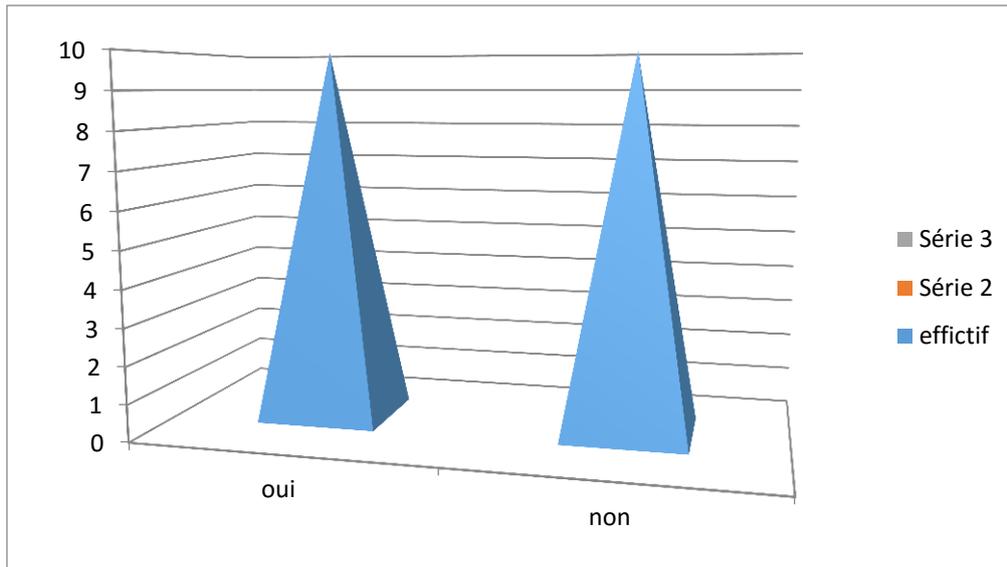


Figure N°18 : Participation du personnel aux audits de certification externe.

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

On remarque que 50% des questionnés ont assisté à un audit de certification externe contre 50% qui n’ont pas assisté à ce dernier.

Question11 : Que pensez-vous de l’efficacité de la démarche de certification ?

Tableau N°17 : Efficacité de la démarche de certification.

	Effectif	Pourcentage
Oui	10	50
Non	10	50
Total	20	100

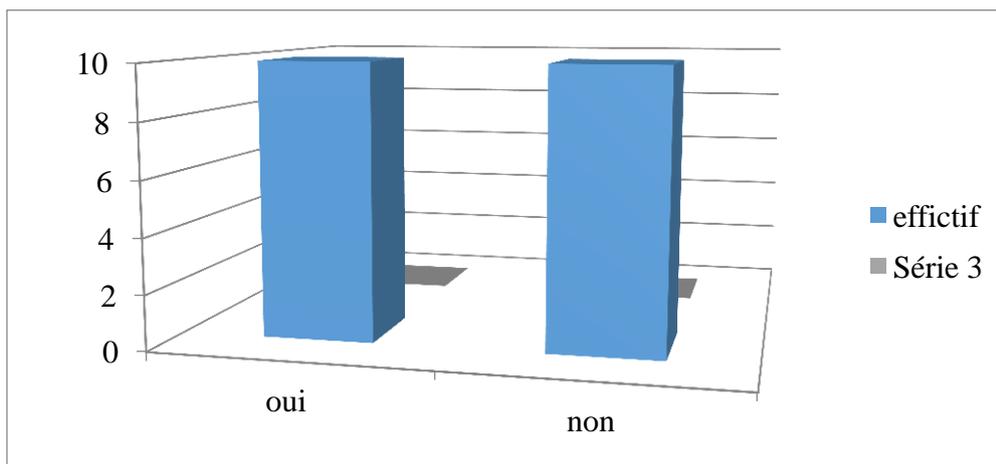


Figure N°19 : Efficacité de la démarche de la certification

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

A partir des résultats ci-dessus, 50% pensent que la démarche de la certification est efficace, 50% pensent que cette démarche elle n’est pas efficace.

Question12 :L’auditeur-a-t-il contrôlé le bon fonctionnement de votre service ?

Tableau N°18 : Le contrôle des services par l’auditeur.

	Effectif	Pourcentage
Oui	10	50
Non	10	50
Total	20	100

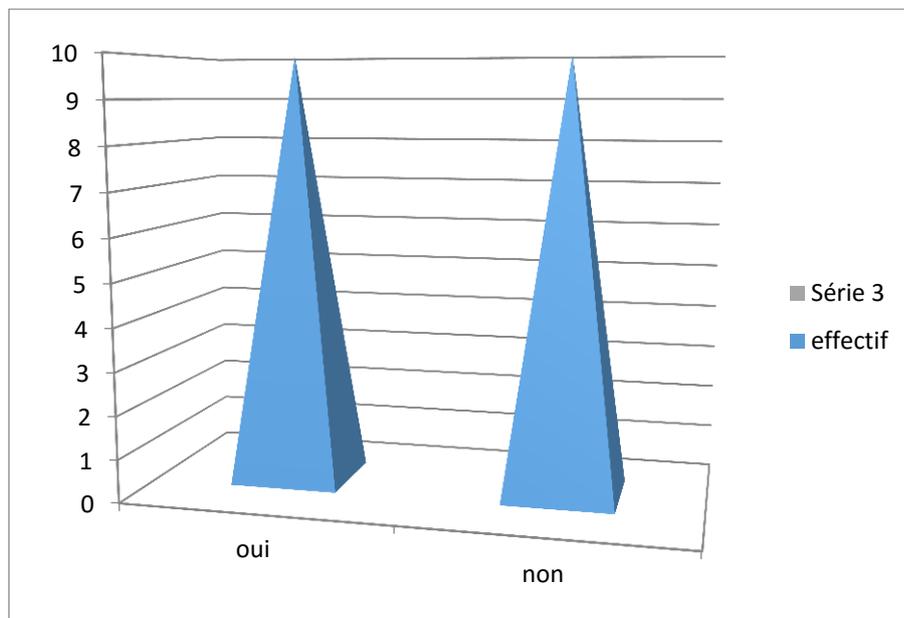


Figure N°20 : Le contrôle des services par l’auditeur

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

50% des questionnés ont répondu par OUI, c’est-à-dire, l’auditeur a contrôlé le bon fonctionnement de leur service. Par contre, 50%ont répondu que l’auditeur n’a pas vérifié le bon fonctionnement de ce dernier.

Question13 : Votre équipe de travail se prépare-t-elle avant l’arrivée de l’auditeur à CEVITAL ?

Tableau N°19 : La Préparation des équipes de travail avant l’arrivée de l’auditeur.

	Effectif	Pourcentage
Oui	10	50
Non	10	50
Total	20	100

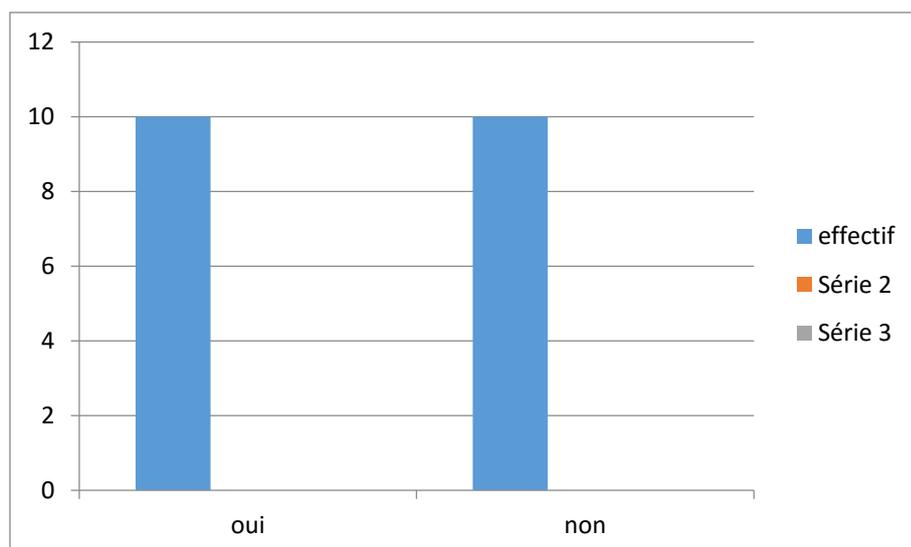


Figure N°21 : La préparation des équipes de travail avant l'arrivée de l'auditeur

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

A travers les résultats, 50% du personnel interrogé affirment que leurs équipes de travail se préparent avant l'arrivée de l'auditeur et seulement 50% affirment le contraire.

3.2.2. Conclusion de l'enquête :

D'après les réponses de l'ensemble du personnel interrogé aux questions ci-dessus, on peut dire que le degré de sensibilisation et de motivation est excellente, l'implication du personnel dans la démarche qualité de CEVITAL significativement bonne, vu que la majorité des questionnées se sentent impliqué dans la démarche qualité et que la mise en place du SMQ a apporté des changements et des améliorations dans leur environnement de travail, sa politique qualité est affichée et diffusée afin de sensibiliser le personnel.

Conclusion du chapitre

Nous avons présenté l'organisme d'accueil dans la première section, son historique de création, sa localisation, son effectifs... etc.

Dans la deuxième section, nous avons réservé une partie pour décrire la méthodologie de recherche, la démarche qui nous a permis de collecter les informations et une autre pour présenter le processus d'audit qualité externe que CEVITAL a adopté pour sa démarche de certification.

Finalement, dans la dernière section, nous avons présenté l'analyse des données collectées à l'aide des questionnaires.

Cela nous a permis de confirmer notre hypothèse de départ et de prouver que l'obtention du certificat par l'entreprise CEVITAL est synonyme de conformité de son SMQ aux exigences de la norme ISO 22000 et de la conformité du processus d'audit externe effectué par CEVITAL aux exigences de la norme ISO 17021.

Conclusion

Générale

Conclusion générale

La qualité est l'une des bastions primordiaux de la compétitivité des organismes afin de faire face à la rivalité des entreprises sur les marchés et pour gagner plus de débouchés à l'exportation. Dans le contexte international contemporain, la qualité au sein des entreprises est devenue une variable indispensable dans l'équation de concurrence et de compétitivité.

Malgré que les résultats ne sont pas souvent à 100% ; mais la qualité reste toujours plus qu'un ensemble de techniques détaillées mais une philosophie. Le processus qualité est une démarche de changement qui engendre une réussite mais qui nécessite l'implication de tout le personnel et à tous les niveaux de l'entreprise. Cette démarche est un système de management qui ne peut pas ignorer la diversité culturelle ; donc ce processus doit être adapté à la culture et à l'histoire de chaque entreprise ; ce qui veut dire agir sur quatre éléments qui sont la culture, le management, la structure et les systèmes.

L'ouverture des marchés internationaux et avec l'implication de l'Algérie à l'OMC et son partenariat avec l'union européen nécessite une mise à niveau des entreprises afin de s'échapper à leur disqualification puis leur disparition par manque de compétitivité. La qualité contribue à la réduction des coûts de non qualité tels que les modifications, retouches, etc..... ; la satisfaction des clients en répondant à leurs exigences, permet de gagner des parts de marché plus importantes et à améliorer l'image de marque de l'entreprise; cette démarche de qualité consiste aux entreprise à revoir ses politiques et ses objectifs qualité ainsi que les ressources adéquate afin de les atteindre, et nous avons déduit que l'audit de certification est une phase parmi d'autres du processus de certification qui aboutit à une certification. Donc elle devient en elle-même un signe de qualité pour les clients exigeants. En effet, la finalité de l'audit est de détecter des non conformités en le comparant à des normes référentielles. L'environnement des entreprises algériennes que ça soit privé ou publique n'était pas adéquat à des prises en charges réelles en terme de qualité ni dans le secteur industriel ni celui des services dont on peut conclure que :

- La qualité a été pendant plus d'une quarantaine d'année marginalisé dans les activités des entreprises ;
- Notre état commence à inciter les entreprises d'y aller vers la démarche qualité ;
- Le management qualité dans certaines entreprises n'est pas encore maîtrisé.

La SPA CEVITAL entreprend sa politique qualité afin d'améliorer son système de management et elle a mis en place un nouveau système qui intègre le SMQ, environnemental, d'hygiène et sécurité et la maîtrise de ses impacts environnementaux.

Conclusion générale

Notre stage au niveau de la SPA CEVITAL ; nous a permis de constater que :

- Afin de développer la performance du personnel, CEVITAL opte pour une formation efficace ;
- Pour améliorer la qualité des relations interpersonnels au sein de CEVITAL ; elle allége son processus avec une formule de brainstorming ;
- Pour que CEVITAL améliore son système de management de sécurité des denrées alimentaires, elle a adopté une démarche d'amélioration continue ;

Le système de management de la qualité implique aussi la participation des fournisseurs qui permet de déléguer une partie du contrôle qualité, une participation, une responsabilisation, et une reconnaissance de tous les acteurs de l'entreprise.

Références

Bibliographiques

Bibliographie

Liste des ouvrages :

- CANARD F, « management de la qualité », édition LEXTENSO, paris, 2009.
- MADDOZ, J. NOTE, L, « Les fondement de l'audit qualité », Edition AFNOR, 2001, p86.
- RGER Ernoul, « le grand livre de la qualité », AFNOR édition, 2013.
- Seddiki. A. « Management de la qualité », Ed, Office nationale des publications universitaires, Alger, 2004.

Mémoires :

- BAA K, TALBI R, «Démarche d'intégration de l'exigence relative au contexte de l'organisme (analyse interne et externe) en vue de la certification selon la norme ISO 9001 :2015 », Université A. Mira de Bejaia, Juin 2018.
- CHEKKEL S, HAMITOUCHE R, «Le processus d'audit externe », Université A. Mira de Bejaia, Juin 2018
- MAMACHE S, BOUGUECHTOULI F, «Le système de management de la qualité des produits selon la norme ISO 22000 », Université A. Mira de Bejaia, 2012.
- SOUMARI L, ZAIDI TASSADIT A, «Management de la qualité aux seins Des entreprise algérienne », Université A. Mira de Bejaia, 2013

Document et normes :

- ISO/CEI DIS 17021, «Evaluation de la conformité –Exigences pour les organismes procèdent à l'audit et à la certification des systèmes de management ».

Sites internet :

- <http://www.iso.org>
- <http://www.aes-certification.fr>
- <http://www.Wikipedia.org>
- <http://www.Cevital-dz.com>
- <http://www.Mémoireonline.com>

Les

annexes

ANNEXE N° 01

<p>CONSTAT D'AUDIT</p>	N° Réf :	
	Date de révision :	
	Version :	

PROCESSUS :	Structure.....
Référence documentaire :	Référence de l'audit:

Article pertinent de la norme.....

DESCRIPTION	<input type="checkbox"/> Non-conformité	<input type="checkbox"/> Observation

C/Auditeur(s) :	Date	Visa :
Auditeur :		

CAUSE	<input type="checkbox"/> Non-conformité	<input type="checkbox"/> Observation

<input type="checkbox"/> ACTION CORRECTIVE	<input type="checkbox"/> Opportunité d'amélioration

Responsable de la mise en œuvre :	Echéance	Date d'implantation

Suivi de la mise en œuvre et de l'efficacité :

Résultats satisfaisants : OUI NON

C/Auditeur :	Visa :
Date de l'évaluation/clôture :	

**DEMANDE DE CREATION DE
MODIFICATION OU DE SUPPRESSION DE
DOCUMENTS QUALITE**

N° Réf :	
Date de révision :	
Version :	

CREATION <input type="checkbox"/>	MODIFICATION <input type="checkbox"/>	SUPPRESSION <input type="checkbox"/>
N° de Réf :	N° de Réf :	N° de Réf :

DOCUMENT

Nature du document:

Titre :

Version du document: Passage à la version

DEMANDEUR

Nature et raison de la demande :

.....

.....

.....

.....

.....

Demandeur (Fonction):	Responsable structure (Fonction) :
Date :	Date :
Nom – prénom :	Nom – prénom :
Visa :	Visa :

DIRECTION QHSE

Décision Chef de Département Management Qualité:

<input type="checkbox"/> Favorable	Observations:
<input type="checkbox"/> Défavorable	

Date :	Nom et Prénom :	Visa :
--------------	-----------------	--------

Décision Directeur QHSE :

<input type="checkbox"/> Favorable	Observations:
<input type="checkbox"/> Défavorable	

Date :	Nom et Prénom :	Visa :
--------------	-----------------	--------

FICHE TECHNIQUE

N° Réf :

Date de

révision :

Version :

1. Nom :**2. Description générale :****3. Propriétés physico- chimiques :****4. Emballage:****5. Etape de contact :****6. Livraison :****7. Origine :****8. Usage prévu:****9. Conditionnement et stockage :****10. 10. Documents de référence :****Mise à jour :**

Cette fiche technique est appelée à être modifiée en fonction des circonstances (changement du produit, de ses caractéristiques physico-chimiques, changement du fournisseur ...).



PLAN D'AUDIT INTERNE

N° Réf :	F-QHSE-327
Date de révision :	14 Février 2010
Version :	2

PLAN D'AUDIT

Plan d'audit:

Référentiel: ISO 22000-2005

Date d'audit:

Société :

Adresse

Périmètre d'audit :

Equipe d'audit :

Noms et prénoms	Initiales	Rôles

Premier jour :

Date :

Horaires	Auditeurs	Process/Activités	Articles

ANNEXE N° 05

CHECK-LIST STOCKAGE ET TRANSPORT RAFFINERIE SUCRE SOLIDE N° 3000T/J Réf: Date de révision: Version:

Structure:

Nom du vérificateur:

Date de vérification:

	Pond. (1 à 5)	Note (0 ou 10)	Taux (%)	OBSERVATIONS
I- SUR TERRAIN				
1- Est-ce que les produits chimiques et intrants sont stockés dans des locaux/zones spécifiques?	5		0%	
2- Est-ce que l'identification des zones de stockage des produits chimiques et intrants est respectée?	5		0%	
3- Est-ce que les conditions de stockage des produits chimiques et intrants utilisés sont respectées?	5		0%	
4- Est-ce que les produits chimiques et intrants possèdent des fiches d'identification?	5		0%	
5- Est-ce que l'intégrité de l'emballage (big bag et sacs) des produits chimiques et intrants est conforme aux exigences internes IN-APP-06?	4		0%	
6- Est-ce que les conditions de stockage du sucre roux sont appropriées?	5		0%	
Total	29		0%	
Objectif ciblé			≥80%	
Evaluation globale du PRP (Terrain)			0%	

Participants

Date:

Mis à jour le:

Actions à réaliser	Structure (s)	Responsable (s) de l'action	Échéance	Observations	Suivi

Questionnaire adressé à la direction

Question 01 : Est-ce que toutes les exigences de la norme ISO 22000 sont applicables dans le domaine d'application du SMQ ?

- OUI

-NON

Si c'est non, quelles sont les exigences exclues ?

.....
.....
.....

QUESTION 02 : L'engagement de la direction dans la démarche qualité est-il :

-Total

-Partiel

-Nul

QUESTION 03 : Lors de votre planification stratégique, avez-vous identifié des enjeux internes et externes influençant votre orientation stratégique ?

-OUI

-NON

Citez les méthodes utilisées pour cela.

.....
.....

QUESTION 04 : Votre politique qualité est-elle communiquée pour l'ensemble du personnel de votre entreprise ?

-OUI

-NON

QUESTION 05 : Comment décrivez-vous la relation entre les objectifs qualité et la planification ?

.....
.....

QUESTION 06 : Que faites-vous pour assurer la communication entre le personnel de l'entreprise ?

.....
QUESTION 07 : Le domaine d'application est-il disponible sous forme de document ?

-OUI

-NON

Si oui, quels sont ces documents ?

.....
QUESTION 08 : Quel sont les éléments de sortie des revues de direction ?

.....
QUESTION 09 : Votre entreprise a-t-elle déjà vécu :

-Une innovation : OUI NON

-Une réorganisation : OUI NON

QUESTION 10 : Comment jugez-vous la satisfaction de vos clients ?

-Très satisfait

-Satisfait

-Pas du tout satisfait

QUESTION 11 : Les résultats du SMQ par rapport aux ressources mises en œuvre sont-ils ?

-Peu satisfaisant

-Satisfaisant

-Très satisfaisant

Questionnaire destiné aux agents d'exécution

Question 01 : Savez-vous que CEVITAL est certifiée ?

-OUI

Si c'est oui, quelle année ?

-NON

Question 02 : Quelle est la norme internationale selon laquelle CEVITAL est certifiée ?

.....

Question 03 : Etes-vous formés pour l'application des exigences d'une autre norme ?

-OUI

Si c'est oui, laquelle/ lesquelles ?

-NON

Question 04 : Sentez-vous impliquer dans la démarche qualité ?

-OUI

-NON

Question 05 : Avez-vous reçu une formation relative à la compréhension du système de management de la qualité ?

-OUI

-NON

Question 06 : La politique qualité de CEVITAL est-elle communiquée pour vous ?

-OUI

NON

Question 07 : La direction vous-a-t-elle déjà sensibilisé ou motivé pour la production de la qualité ?

-OUI

-NON

Question 08 : Est-ce que la mise en place d'un SMQ a conduit à une amélioration de l'environnement de votre travail ?

-OUI

-NON

Question 09 : Avez-vous déjà entendu parler de la certification ?

-OUI

-NON

Question 10 : Avez-vous déjà assisté à un audit de certification externe ?

-OUI

-NON

Question 11 : Que pensez-vous de l'efficacité de la démarche de certification ?

-OUI

-NON

Question 12 : L'auditeur a-t-il contrôlé le bon fonctionnement de votre service ?

-OUI

-NON

Question 13 : Votre équipe de travail se prépare-t-elle avant l'arrivée de l'auditeur à CEVITAL ?

-OUI

NON

-Questions liée à l'audit et à l'auditeur qualité externe

QUESTION 01 : Vous vous préparez avant un audit de certification ?

-OUI

-NON

QUESTION 02 : Sur quelle base avez-vous choisi l'organisme de certification qui vous a fournis le service de certification ?

.....
.....
.....

QUESTION 03 : Pensez-vous que l'auditeur a bien effectué son travail d'audit ?

-OUI

-NON

QUESTION 04 : A-t-il vérifié tous les processus de l'entreprise ?

-OUI

-NON

QUESTION 05 : A-t-il examiné les documents suivants ?

-Le tableau de bord de la direction

-Le manuel qualité

-Les programmes d'audit internes

-Les enregistrements

-Les procédures

-Autres documents.....

QUESTION 06 : Est-ce que l'auditeur a bien expliqué le plan d'audit et le déroulement d'audit dans la réunion d'ouverture ?

-OUI

NON

QUESTION 07 : A-t-il identifié des non-conformités ?

-OUI

Si c'est oui, qu'elle est leur nature

.....
.....

-NON

Table des matières

Remerciements

Dédicace

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction générale.....	01
Chapitre I : Généralité sur le management de la qualité.....	03
Introduction.....	03
Section 01 : Le concept de la qualité.....	03
1.1. Définition de la qualité.....	03
1.1.1. Pour un client ou un utilisateur.....	03
1.1.2. Pour la production.....	04
1.1.3. Pour l'entreprise ou une organisation.....	04
1.1.4. Pour la société.....	04
1.2. Les caractéristiques de la qualité.....	04
1.3. Les objectifs relatifs à la qualité.....	05
1.3.1. Les objectifs de l'entreprise.....	06
1.3.2. Les objectifs des clients.....	06
Section 02 : Le management de la qualité.....	07
2.1. Définition du management de la qualité.....	07
2.2. Les principales composantes du management de la qualité.....	07
2.2.1. La planification de la qualité.....	07
2.2.2. La maîtrise de la qualité.....	07
2.2.3. L'assurance de la qualité.....	09
2.2.4. L'amélioration de la qualité.....	10
2.3. Les avantages du management de la qualité.....	10
Section 03 : Aperçu sur la norme ISO 22000.....	10
3.1. Présentation de la norme ISO 22000.....	10
3.1.1. La norme ISO 22000 version 2005.....	11

3.1.2. La norme ISO 22005 version 2007.....	11
3.1.3. ISO/TS 220004 version 2005.....	11
3.1.4. ISO/TS 22003 version 2007.....	11
3.2. Objectifs du système de management de la sécurité des denrées alimentaires.....	12
3.3. Les principes de la norme ISO 22000.....	12
3.3.1. Communication interactive.....	12
3.3.2. Approche systémique.....	13
3.3.3. Analyse HACCP et programme pré requis (PRP).....	13
3.4. Les exigences de la norme ISO 22000 version 2005.....	13
Conclusion.....	15
Chapitre II : L’audit / la norme ISO 17021.....	16
Introduction	16
Section 01 : Généralité sur l’audit et la certification.....	16
1.1. Définition de la certification.....	16
1.2. Les objectifs de la certification.....	17
1.2.1. Au niveau externe.....	17
1.2.2. Au niveau interne.....	17
1.3. Les étapes de la certification.....	18
1.3.1. Etude d'opportunité	18
1.3.2. Diagnostic.....	18
1.3.3. Le plan d'action.....	18
1.3.4. La conception du système qualité.....	18
1.3.5. Audit à blanc	19
1.3.6. Certification.....	19
1.3.7. Renouvellement.....	19
1.4. Définition de l'audit.....	19

1.4.1 Typologie de l’audit qualité Audit qualité interne.....	19
1.4.2. Typologie de l’audit qualité Audit qualité externe.....	19
1.4.3. Typologie d'audit qualité Audit qualité choisi	20
1.4.5. Les acteurs intervenants dans le processus d'audit	21
1.4.6. Que faut-il auditer ?.....	22
1.4.7. Objectifs de l’audit qualité	22
Section 02 : Le processus d’audit qualité externe (de certification).....	22
2.1. Le processus d'audit de cette certification.....	22
Section 03 : La norme ISO/CEI 17021.....	28
3.1. La présentation de la norme	28
3.2. Domaines d’application.....	29
3.3. Références Normatives	30
3.4. Termes et définitions	30
3.5. Les exigences de la Norme international ISO/CEI DIS 17021	30
Conclusion.....	33
Chapitre III : Etude de cas au sien de CEVITAL.....	34
Introduction.....	34
Section 01: présentation de l'entreprise d'accueil.....	34
1.1. Historique de CEVITAL.....	34
1.2. Activités et parts de marché.....	34
1.3. L’organisation de CEVITAL.....	35
1.4. Les objectifs.....	41
Section 02 : Méthodologie de recherche.....	41
2.1. Difficultés rencontrés	42
Section 03 : Analyse des résultats des questionnaires.....	42
3.1. Questionnaire adressé à la direction	42

3.1.1. Résultats de l'enquête.....	42
3.1.2. Conclusion de l'enquête	44
3.2. L'audit qualité externe et l'auditeur :.....	44
3.2.1. Résultats de l'enquête.....	44
3.2.2. Conclusion de l'enquête	48
3.3. L'implication du personnel dans la démarche qualité.....	49
3.3.1. Résultats de l'enquête.....	49
3.2.2. Conclusion de l'enquête	58
Conclusion	59
Conclusion générale.....	60

Bibliographie

Annexes

Le management de la qualité est un domaine essentiel pour tous les secteurs industriels. L'enjeu de toute entreprise est de savoir comment donner la confiance nécessaire à ses parties prenantes.

Ce travail de recherche traite le processus d'audit externe de certification. Il a pour objectif d'analyser si l'obtention du certificat est synonyme de conformité, du SMQ de l'entreprise aux exigences de la norme ISO 22000 et du processus d'audit externe aux exigences de la norme ISO 17021.

Mots-clés : SMQ, Audit, certification, ISO 17021, ISO 22000

ملخص

إدارة الجودة هي مجالاً أساسياً لجميع القطاعات الصناعية. التحدي الذي تواجهه أي شركة هي معرفة كيفية منح الثقة اللازمة لأصحاب المصلحة.

يتناول هذا العمل البحثي عملية تدقيق الشهادات الخارجية، هدفها هو تحليل ما إذا كان الحصول على الشهادة مرادفاً للامتثال، و نظام إدارة الجودة الخاص بالشركة مع متطلبات معيار 22000 و عملية التدقيق الخارجي مع معيار ISO17021

الكلمات المفتاحية: ISO 22000، ISO 17021، تدقيق، شهادة، نظام إدارة الجودة