

Dédicaces

- ✚ Je dédie ce travail à ma chère mère qui as cru en moi et ma soutenu à chaque moment.
- ✚ A mon frère AMAR et mes sœurs MELISSA, DAYA et TAFSUT qui mon encourager chaque instant.
- ✚ Les maris de mes sœurs AMAYAS, SAID et CHRIF.
- ✚ A moumouh qui était jours-là pour m'aider.

Remerciement

- ✚ J'exprime mes remerciements à mon promoteur Mr Makhoulf pour sa précieuse aide et ses conseils tout au long de mon travail.
- ✚ Un grand remerciement a monsieur Si teyeb et madame Remane
- ✚ Je remercie l'unité de « CEVITAL » de m'avoir offert la chance d'intégrer leur équipe.

Sommaire

Liste des abréviations :.....	
Liste des tableaux :.....	
Liste des figures :.....	
Introduction	8
1. La qualité	10
1.1. Définition	10
1.2. La qualité pour le client	10
1.3. La qualité dans l'entreprise	11
2. Pour une entreprise, la qualité se distingue en deux étapes	11
3. Les étapes de la qualité	11
4. Quelques personnages importants dans l'histoire de la qualité.....	11
5. Les pôles de la qualité en entreprise.....	12
5.1. La qualité externe	12
5.2. La qualité interne	13
6. Les enjeux de la qualité	13
6.1. Enjeux stratégiques	13
6.2. Enjeux économiques	13
6.3. Les enjeux humains et sociaux	14
7. Les coûts de la qualité	14
7.1. Anomalies interne.....	14
7.2. Anomalies externes :.....	14
8. Coûts de la non qualité :	15
9. Les principales normes de la qualité :	15
1. Termes et définitions liée à l'audit.....	18
2. L'audit	19
2.1. Définition de l'audit :.....	19
3. Types d'audits :.....	20
4. Les différences entre l'audit interne et l'audit externe	21
5. L'importance et l'objectif de l'audit qualité dans une entreprise.....	22
6. Champs d'audit :.....	22
7. Profil d'un auditeur :	23
8. Les outils de l'auditeur	24
8.1. Les interviews	24
8.2. Les outils informatiques.....	25
9. L'audit et le PDCA.....	25

10.	Le rôle du responsable d'audit après l'achèvement d'une mission	26
	Méthodologie	28
1.	Présentation de « CEVITAL »	29
2.	Les objectifs du groupe « CEVITAL »	31
3.	Définition du sucre	32
4.	Les différents sucres issus du raffinage a « CEVITAL »	32
a)	Sucre blanc raffiné :	32
b)	La cassonade	32
c)	Sirop de glucose :	32
5.	Les étapes de raffinage du sucre de canne	33
5.1.	Affinage et refonte	33
5.2.	Carbonatation	33
5.3.	Filtration	33
5.4.	Décoloration	33
5.5.	Concentration	34
5.6.	Cristallisation	34
5.7.	Stockage et conditionnement	34
I.	L'outils QUALIPRO	36
II.	Déroulement d'une mission d'audit	37
1.	L'ordre de mission	37
2.	Planification	38
3.	Réalisation	42
3.1.	Familiarisation avec l'organisme	42
3.2.	Réalisation du Plan d'audit	42
4.	L'audit sur le terrain	44
4.1.	Réunion d'ouverture	44
4.2.	L'évaluation des écarts	45
5.	Rapport d'audit	46
6.	Mise en place d'un plan d'action	49
7.	Réunion de clôture	50
	Conclusion général	52
	Annexe :	
	Résumé :	

Liste des abréviations :

1. SAV : service après-vente.
2. CNQ : coût de la non qualité
3. AI : audit interne
4. IIA : institue d'audit interne
5. IAA : industrie agro-alimentaire.
6. SPA : société par action.
7. ISO : international organization for standarization
8. PDCA : plan ; do ; check ; act
9. CEVITAL : c'est vital
10. SDA : système des denrées alimentaires
11. SMSDA : système management de la sécurité des denrées alimentaires
12. PRP : prés requis

Liste des tableaux :

1. Les différences entre les versions ISO 9001.
2. Les compétences d'un bon auditeur.
3. Plant d'audit.
4. Rapport d'audit.

Liste des figures :

1. La qualité réaliser et la qualité perçue.
2. Les étapes de l'audit selon PDCA.
3. Plateforme logistique de CEVITAL.
4. Page d'accueil de QUALIPRO.
5. Planification d'audit avec le logiciel QUALIPRO.
6. Obtention du numéro séquentiel.
7. Ajout de la liste des auditeurs.
8. L'ajout des noms des audités.
9. Confirmation des auditeurs sur la réalisation de l'audit.
10. Liste des constats dévoilait lors de l'audit.
11. Action mis en place pour la correction des écarts.
12. Action mis en place pour la correction des auditeurs.

Introduction générale

Introduction

L'évolution du secteur agroalimentaire s'accroît avec les exigences de leurs clients en permanence d'où la nécessité de La maîtrise de la qualité de leurs produits. En effet, Pour répondre aux attentes de ces clients, les entreprises agroalimentaires mettent en place un système management de la qualité certifié par un organisme certificateur externe.

La certification est une activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause, donne assurance écrite qu'une organisation, un processus, service, produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigence spécifique d'un référentiel.

Pour évaluer la conformité de l'entreprise aux référentielles des normes et aux objectifs que l'entreprise s'est fixée celle-ci utilise différente méthode tels que l'audit.

La fonction d'audit donne à cet égard l'assurance raisonnable que les opérations menées, les décisions prises sont « sous contrôle » et qu'elles contribuent donc aux objectifs de l'entreprise. Et si tel n'était pas le cas, elle apporterait des recommandations pour y remédier.

Pour ce fait, l'audit évalue le niveau du contrôle interne, c'est-à-dire la capacité des organisations à atteindre efficacement les objectifs qui leur sont assignés et à maîtriser les risques inhérents à leur activité. C'est donc une fonction éminemment utile aux dirigeants, quel que soit leur niveau de responsabilités, ce qui explique son développement au cours des deux dernières décennies avec une extension de son champ d'action sur l'efficacité et la performance au-delà de la simple conformité. Compte tenu de leur importance dans les systèmes de management de la qualité, ceci nous conduit à poser certaines questions à savoir :

- Quel est l'impact global de cet audit sur la performance des entreprises certifiées ISO 22000 versions 2015. ?
- Comment s'assure-t-on de la bonne conduite de cet audit dans l'entreprise et de son efficacité ?

Pour répondre à nos différentes questions nous avons élaboré les hypothèses de réponse suivantes :

Introduction générale

- La performance de l'entreprise se mesure, par son image, sa notoriété et son poids sur le marché national.
- La bonne conduite d'un audit peut être garantie par la présence d'une équipe d'auditeurs expérimenté et bien formé.

Pour répondre à nos questions et vérifier nos hypothèses, nous avons dégagé un plan de travail composé de deux parties distinguées mais complémentaires.

Dans la première partie, partie théorique, il sera question de présenter en premier lieu cerner les concepts liés à la qualité et au Système management qualité

Dans les entreprises. Ensuite sera suivi d'un chapitre qui abordera les audits selon la norme ISO 19011.

Dans la seconde partie on va présenter notre méthode pour expliquer notre démarche de travail.

Il sera question de présenter l'entreprise de notre choix qui est l'objet d'enquête de terrain.

Un dernier chapitre traitera des résultats de nos investigations de terrain

Enfin nous termineront avec une conclusion.

Partie bibliographique

CHAPITRE I : Le concept de la qualité

Dans toutes les entreprises, les exigences en matière de qualité deviennent de plus en plus strictes, pour principale cause leur performance et leur pérennité dépendent grandement de ces paramètres. Face à un environnement en perpétuelle changement, une bonne maîtrise des risques est devenue cruciale et une bonne gestion de la qualité indispensable.

Dans ce chapitre on va démontrer les caractéristiques de la qualité et son importance au sein d'une organisation.

1. La qualité

La qualité est un indice de compétitivité dans l'entreprise, elle lui permet d'améliorer sa rentabilité, sa croissance, son pouvoir et surtout sa position et sa part du marché. À cette effet la recherche des facteurs de performance demeure l'objectif de toutes les entreprises cherchent à pérenniser son activité,

D'un autre coté les consommateurs sont devenus mieux éduqués, mieux formés et mieux informés donc devenu plus exigeants à leur consommation.

Le concept de la qualité est devenu un aspect essentiel pour atteindre l'objectif de l'entreprise tout en satisfaisant les attentes de leurs clients.

1.1. Définition

Les définitions les plus courantes pour la qualité sont :

- ✓ Dans les années 50 Deming définit la qualité étant la satisfaction des besoins présents et future des consommateurs.
- ✓ Crosby la définit en 1980 en étant la conformité aux exigences.

(ROESSLINGER ; SIEGEL 2005).

- ✓ Selon la **norme ISO 9000** « principes essentiels et vocabulaire » la qualité est définie en étant " l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire Des exigences".

(ISO 9000).

1.2. La qualité pour le client

Un produit (ou service) de qualité pour le consommateur est celui qui répond à ses attentes et le satisfait. Ce qui importe pour le client, c'est qu'il obtient ce qu'il attend, s'ils perçoivent un produit (service) de qualité il sera satisfait, Alors que si, le client perçoit un produit (service) Inférieur à ses attentes et ne trouve pas la qualité recherchée il sera insatisfait.

1.3. La qualité dans l'entreprise

L'entreprise définit la qualité étant la réponse à un objectif de conformité spécifique à des exigences documentées.

2. Pour une entreprise, la qualité se distingue en deux étapes

- **Ce qu'elle conçoit** : les spécifications du produit établies lors de la conception doit correspondre aux attentes du client.
- **Ce qu'elle réalise** : le produit réalisé doit respecter exactement les spécifications de conception.

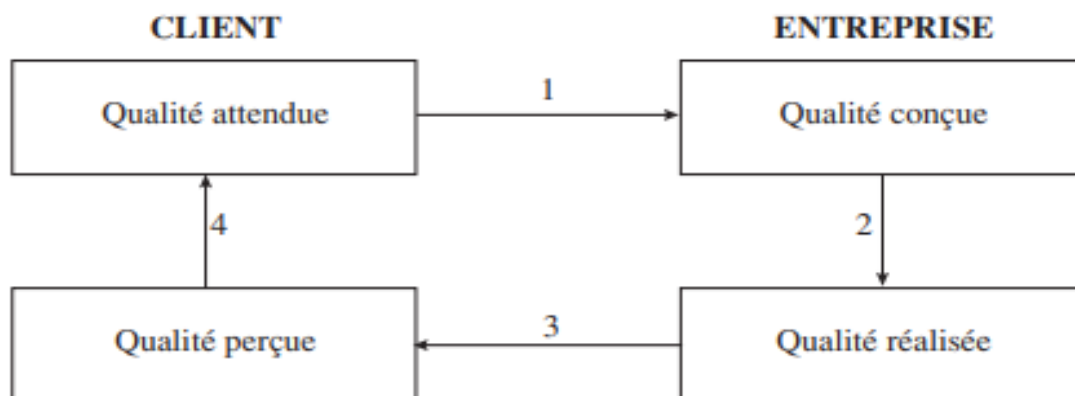


Figure 01 : la qualité réalisée et la qualité perçue (Canard 2009).

3. Les étapes de la qualité

- Conception du produit à partir des attentes du client ;
- Réalisation d'un produit conforme à la conception ;
- Le client perçoit le produit réalisé ;
- La comparaison du produit par rapport aux attentes du client. (CANARD 2009)

4. Quelques personnages importants dans l'histoire de la qualité

❖ Walter A. SHEWHART

Dans les années 20, il a établi une méthode baptisée (*Qualité Control*) aux Bell téléphone.

Il se base sur l'analyse des relevés obtenus dans le passé pour savoir comment le processus

risque de varier dans l'avenir. Il a proposé à cette époque, l'idée d'un contrôle basé sur les statistiques.

❖ **W. Edwards DEMING**

À partir de 1942. Après la Seconde Guerre mondiale, il a essayé d'appliquer les méthodes de **Shewhart** aux États-Unis, il est à l'origine d'un prix qualité très connu au Japon, le « Prix DEMING ».

Il a mis au point la méthode de management par la qualité (Plan, Do, Check, Act)

❖ **Joseph M. JURAN**

Appliquant les théories de **Shewhart** depuis de nombreuses années, J. Juran fit part de son expérience en publiant Quality Control Handbook. Qui a connu beaucoup de succès

Il propose entre autres pour le management trois objectifs :

- a) En premier planifier le processus.
- b) Ensuite en assurer la stabilité.
- c) Et enfin essayer d'améliorer le niveau de performance.

Il a également remis en avant le diagramme de PARETO.

❖ **Kaoru ISHIKAWA**

Connu comme le concepteur d'une méthode de management basée sur la qualité totale adaptée à la culture nipponne. Cette méthode fondée sur les attentes du client et à devancer les apparitions des défauts et à définir au mieux l'accord « coût- qualité ».

Il a également développé les diagrammes causes-effet (diagramme en arête de poisson).
(*Duret ; Pillet*)

5. Les pôles de la qualité en entreprise

5.1. La qualité externe

Se base sur la satisfaction des clients ; il s'agit de réaliser un produit ou service conformes aux attentes des consommateurs afin de les fidéliser, et augmenter la part du marché. Les bénéficiaires de la qualité externe sont les clients de l'entreprise et ses partenaires extérieurs. Ce type de démarche passe par l'écoute des clients mais doit permettre également de prendre en compte et d'identifier les besoins implicites,

L'objectif de la qualité externe :

- Satisfaire et fidéliser le client ou en conquérir de nouveau ;
- Se démarquer des concurrents ;

- Répondre avant les concurrents aux besoins et attentes du client ;
- Refléter une image de sérieux.

5.2. La qualité interne

Correspond à l'amélioration du fonctionnement interne de l'organisme. Son objectif est de mettre en œuvre les moyens permettent de décrire au mieux l'organisation de l'entreprise, de réparer et diminué les dysfonctionnements et anomalies. Les bénéficiaires de la qualité interne sont la direction et le personnel de l'entreprise. Elle passe généralement par une étape d'identification et de formalisation des processus interne. Son intérêt et de :

- Optimiser les ressources de l'entreprise ; Fournir la qualité attendue par le client dans les meilleures conditions (prix, délai...) ;
- Diminuer le cout de la non qualité.

6. Les enjeux de la qualité

Nous mettons en avant les enjeux de la qualité stratégiques, économiques, humaine et social pour les entreprises.

6.1. Enjeux stratégiques

Une entreprise dont la stratégie est basée sur la qualité peut se différencier de différentes manières de ses concurrents, il s'agit de positionner sur les caractéristiques liées à la qualité (la maintenabilité ; la durabilité...), celles que les clients perçoivent comme importante afin de recentrer au mieux ces attentes.

6.2. Enjeux économiques

Le Coût de la non-qualité (CNQ) correspond à tout ce qu'il en coûte de mal faire les choses, de ne pas bien les faire du premier coup. Il est la somme des coûts de non-qualité interne et externe. En général, la non-qualité externe coûte plus cher que la non-qualité interne.

La qualité est aussi liée à la rentabilité des entreprises de manière asque les améliorations dans la qualité de production du produit conduisent à la réduction des coûts de production provenant de la réduction de divers coûts de non-qualité.

Selon P. Crosby, les entreprises dépensent 15 à 20 % de leur chiffre d'affaires pour couvrir les coûts de la qualité et cela représentent beaucoup d'argent mais celles qui

disposent d'un bon programme de gestion de la qualité peuvent en consacrer que 2,5 % de leur chiffre d'affaires.

6.3. Les enjeux humains et sociaux

La qualité du produit ou service comprend des enjeux humains car elle contribue à la sécurité du client ainsi à la protection des consommateurs et des enjeux sociaux car elle permet une amélioration du bien-être des individus grâce à une meilleure adaptation des produits et services à leurs attentes. (*Canard*).

7. Les coûts de la qualité

La conception et fabrication engendrent des anomalies sur le produit qui se traduisent par des pertes. Et cela se reflète sur la qualité du produit ou service plus il y a de produit défectueux, plus le coût est élevé.

Ces pertes peuvent être quantifiables directement en ;

7.1. Anomalies interne

- Absentéisme ;
- Accidents du travail ;
- Attente de pièces ;
- Rebuts, retouches ;
- Reconditionnement, réparation ;
- Mauvaise gestion des stocks ;
- Réparation des moyens de production ;
- Modification de conception ;

7.2. Anomalies externes :

- Réclamations clients ;
- Pénalités de délai de livraison ;
- Coût du SAV ;
- Paiement partiel des clients.

Il faut rajouter à cela des pertes indirectes liées par exemple à une insuffisante motivation du personnel ou à une perte d'image de marque de l'entreprise. Qui sont les plus dangereux a détecté et a amélioré. (*Duret ; Pillet*)

8. Coûts de la non qualité :

Le coût de la non qualité dans une entreprise est la somme des coûts des défaillances interne et externe : coûts liés au rejet du produit lorsqu'il n'est pas conforme aux exigences avant la livraison (en interne) et les frais dépensés lorsque les non-conformités sont détecté après livraison (en externe). (**ROESSLINGER ; SIEGEL**).

9. Les principales normes de la qualité :

ISO a mis en place la norme ISO 9001 baptisé *systeme de management de la qualité* publier pour la première fois en 1987. Sous la demande des industriels pour objectif la mise en place de procédures garantissant le respect des cahiers des charges. Dès lors la version a connu plusieurs révisions 1994 ; 2000 ; 2008 ; 2015. (Anonymes 2023).

Les principaux changements survenus des révisions sont résumés dans le tableau ci-dessou

Les différences entre les versions ISO 9001 :

La version	Les changements les plus important survenue
V. 1994	<ul style="list-style-type: none"> - L'exigence d'enregistré toute les procédures effectuer dans l'entreprise .
V. 2000	<ul style="list-style-type: none"> - Se situent dans une approche plus globale de management de la qualité. - Elle comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La planification de la qualité • La maitrise de la qualité • L'assurance qualité • L'amélioration de la qualité - Une démunissions d'enregistrement la documentation

V. 2008	<ul style="list-style-type: none"> - Consiste à fournir un produit conforme. - Vise la satisfaction client - Basé sur huit principes : <ul style="list-style-type: none"> • Orientation client • Leadership • Implication du personnel • Approche processus • Le management par approche système. • Amélioration continue • L'approche factuelle pour la prise de décision • Les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs
V. 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Connu pour sa structure HLS. Basée sur sept principes : <ul style="list-style-type: none"> • Orientation client. • Leadership • Implication du personnel • Approche processus. • Amélioration • Prise de décisions fondée sur des preuves. • Management des relations avec les parties intéressées. - Il est question de prendre en compte les enjeux internes et externes d'une entreprise et les risques associés.

Tableau 01 : Les différences entre les versions ISO 9001. (Source anonyme 2023).

Conclusion :

La qualité est un critère important pour l'entreprise autant que pour le client. Des améliorations dans la qualité du produit (une meilleure performance, durabilité, fiabilité...) permettent à l'entreprise de différencier son produit de celui de ses concurrents, ainsi d'accroître sa renommée. La qualité permet aussi de produire à des coûts réduits suite à son perfectionnement de la production.

Chapitre II : les audits selon ISO 19011

L'industrie agroalimentaire constitue un secteur clé qui contribue à la sécurité alimentaire de notre pays et à sa compétitivité à l'export. Dans ce cadre, une meilleure maîtrise du risque sanitaire des aliments et de la qualité repose d'abord sur des dispositifs organisationnels des firmes agro-alimentaires sachant que La maîtrise de la qualité est un souci majeur et permanent, pour y faire face les industries devraient mettre en place un système de management de la qualité pour d'être conforme au norme internationale ISO, qui ont pour objectif de mettre en confiance les clients et facilité les échanges mondiaux afin d'évaluer la conformité à ce dernier l'entreprise utilisent les audits de qualité ce chapitre a pour objectif d'introduire le monde de l'audit au sein des organisations. Nous allons pour cela faire, dans un premier temps, définir celui-ci en précisant ses objectifs et ses domaines d'activités.

1. Termes et définitions liée à l'audit

❖ Critères d'audit :

Ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les preuves d'audit sont comparées

❖ Preuves d'audit :

Enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinentes pour les critères d'audit et vérifiables.

❖ Constatations d'audit :

Résultats de l'évaluation des preuves d'audit par rapport aux critères d'audit.

❖ Conclusions d'audit :

Résultat d'un audit, après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les constatations d'audit.

❖ Client de l'audit :

Organisme ou personne ne demandant un audit.

❖ Audité :

Organisme qui est audité.

❖ Auditeur :

Une personne qui réalise un audit.

❖ Équipe d'audit :

Un ou plusieurs auditeurs réalisant un audit, assistés, si nécessaire, par des experts techniques

❖ Expert technique :

⟨audit⟩ personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifique

❖ **Observateur :**

Personne qui accompagne l'équipe d'audit mais ne réalise pas d'audit.

NOTE : L'observateur ne fait pas partie intégrante de l'équipe d'audit et n'influence en aucune manière la réalisation de l'audit.

❖ **Guide :**

Personne nommée par l'audité pour assister l'équipe d'audit

❖ **Programme d'audit :**

Dispositions relatives à un ensemble d'un ou plusieurs audits planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique.

❖ **Champ de l'audit :**

Étendue et limites d'un audit.

NOTE : Le champ de l'audit décrit généralement les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les processus ainsi que la période de temps couverte.

❖ **Plan d'audit :**

Description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit.

❖ **Risque :**

Effet de l'incertitude sur les objectifs.

❖ **Compétence :**

Capacité à appliquer des connaissances et des aptitudes pour obtenir les résultats escomptés.

❖ **Conformité :**

Satisfaction d'une exigence (ISO 19011).

Pour un contrôle interne ou une éventuelle certification par un organisme certificateur l'entreprise doit être conforme aux directives de la norme et l'évaluation de sa compatibilité se fait à travers les audits (*ISO 19011*).

2. L'audit

2.1. Définition de l'audit :

Est une activité indépendante, objective, d'assurance et de conseil mené pour augmenter la valeur et améliorer les opérations d'une organisation. Il aide une entreprise à atteindre ses

objectifs en adoptant une approche systématique et méthodique pour évaluer et améliorer l'efficacité des processus de gestion des risques et de son système de management et de contrôle.

- **Selon La norme 19011 version 2018 :**

Intituler Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management. A pour objectif de guider les auditeurs et les entreprises dans leurs approches audit.

L'audit est défini en étant « processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits » (*ISO 19011*).

Elle guide les audits interne et externe dans l'évaluation d'un système de management et les compétences des auditeurs.

Elle est constituée de :

- ❖ Les principes d'audit des systèmes de management.
- ❖ La gestion des programmes d'audit.
- ❖ Conduite des audits.
- ❖ Evaluation de la compétence des auditeurs (*Madoz ; Note*).

3. Types d'audits :

L'audit est constitué de 3 types :

❖ **Audit interne :**

Appliquer par le personnel de l'entreprise. L'objectif de l'audit interne est de déterminer l'aptitude d'un organisme à satisfaire les exigences de leur client à long terme et à leur donner confiance à la qualité de leur produit conformément aux directive des normes.

❖ **Audit fournisseur (seconde partie) :**

Dans ce cas c'est le client qui est initiateur de l'audit entre le client et l'organisme. C'est le client qui va démarrer le processus et encourager l'organisme à accepter l'audit. C'est pourquoi le rapport d'audit sera porté à la connaissance du client.

❖ **Audit tierce partie ou audit externe :**

Les audits de certification réalisés par un organisme tiers : indépendant des clients et des organismes, a pour objectif de reconnaître le niveau de maturité et de lisibilité du système mis en œuvre au sein de l'organisme. Ils sont conduits par des auditeurs reconnus des organismes certificateurs telle que ISO ; EN ; AFNOR

(Madoz ; Note).

4. Les différences entre l'audit interne et l'audit externe

- ❖ **La première différence :** est que l'auditeur interne appartient au personnel de l'entreprise, l'auditeur externe est une tierce partie étrangère à l'organisme ;
- ❖ **Les bénéficiers de l'audit :** l'interne sont les responsables de l'entreprise. Compte à l'audit externe se sont les clients et fournisseurs.
- ❖ **Quant aux objectifs de l'Audit :** alors que l'objectif de l'Audit Interne est d'apprécier la bonne maîtrise des Activités, de recommander des actions d'amélioration, celui de l'Audit Externe est la certification
- ❖ **La quatrième différence :** consiste dans la prévention des fraudes : l'audit externe Est Intéressé par toute fraude, qui est susceptible d'avoir, un impact négatif sur les résultats. Sauf les fraudes touchant, à la Confidentialité des dossiers du personnel, cela concerne l'Audit Interne.
- ❖ **Quant à l'indépendance :** L'indépendance de l'auditeur externe est celle du titulaire d'une profession libérale, elle est juridique. Celle de l'auditeur interne est associée à celle de l'entreprise ;
- ❖ **Quant à la périodicité des audits :**
Les auditeurs externes réalisent en général leurs missions à des moments précis pour la certification. Fin de trimestre, fin d'année. En dehors de ces périodes, ils ne sont pas présents, sauf en cas de nécessiter.
L'auditeur interne travaille en permanence dans son entreprise sur des missions Planifiées en fonction du risque quelle que soit la période.

5. L'importance et l'objectif de l'audit qualité dans une entreprise

L'entreprise doit avoir d'une vision globale est claire sur l'état des processus. Il importe de connaître les processus qui fonctionnent de ceux qui sont à améliorer ou bien défectueux.

Ainsi la direction qualité pour mesurer l'efficacité de son système de management de la qualité. L'audit interne permet de faire un bilan sur la conformité des processus par rapport aux exigences, et identifier les pistes d'amélioration (Anonyme 2023).

❖ Selon ISO 19011 :

L'objectif des audits sont de :

- Déterminer le degré de conformité des activités, processus et produits aux exigences et procédures du système de management
- Évaluer l'efficacité du système de gestion pour atteindre ses objectifs déclarés.
- Identification des domaines où le système de gestion pourrait être amélioré.

Les normes d'audit servent de points de référence pour déterminer la conformité.

(Iso19011).

L'audit interne a aussi un rôle dans la maîtrise des risques. À cette fin, participer aux évaluations du processus de gestion des risques, en les identifient et évaluent.

Cependant, l'IIA affirme que la direction reste responsable de la gestion des risques. Le rôle de l'auditeur interne est de conseiller, de challenger et d'appuyer les décisions de la direction en matière de risque.

6. Champs d'audit :

6.1. Audit système/organisationnel :

L'audit système qualité est un examen réalisé au niveau d'un service, d'une activité, d'un département ayant pour but de vérifier la bonne application des dispositions d'assurance qualité et d'évaluer leur pertinence et leur efficacité par rapport à l'objectif recherché.

6.2. *Audit de processus/procédé :*

L'audit processus est une analyse d'un procédé selon ses différentes composantes ayant pour but de vérifier la conformité aux référentiels, d'évaluer son efficacité et de susciter des idées d'amélioration.

6.3. *Audit produit :*

L'audit produit est un examen réalisé sur un produit choisi, prélevé au hasard avec pour objectif de vérifier sa conformité aux spécifications, la pertinence des dispositifs de contrôle et des spécifications. L'aspect « traçabilité » est souvent associé à ce type d'audit, Vérification de l'accessibilité des documents et de l'exhaustivité des renseignements reportés.

(Bernartets 2018).

7. Profil d'un auditeur :

Afin de réaliser une mission d'audit dans les meilleures conditions, l'auditeur se doit d'avoir les caractéristiques de personnalités suivantes :

- L'honnêteté dans la recherche et l'évaluation des preuves factuelles ;
- Une oreille attentive active ;
- Objectivité dans la réception de l'information ;
- Un sens d'observation : apportée l'attention à l'environnement et aux processus ;
- Capacité d'analyse, apte à la compréhension des situations ;
- Capacité de prendre des décisions et conclusions fondées sur un raisonnement logique ;
- Planifier l'audit et utiliser toutes les ressources ;
- Organiser l'équipe et diriger les membres ;
- Prévenir et résoudre les conflits ;

Pour que les audits soient réalisés de manière cohérente et systématique, les auditeurs se doivent de connaître et d'appliquer les principes, procédures et méthodes d'audit.

Il convient également que les auditeurs prennent connaissance et comprennent les réglementations, normes et référentiels appliqués par les audités.

L'auditeur doit avoir un diplôme ou une formation adéquate, avec une expérience acquise à un poste de management qui comporte plus ou moins des tâches similaires au poste

(Bernarts 2018)

Compétence d'un auditeur :

Intègre	S'attacher à la vérité, à la justice
Ouvert	Accepter des idées et des points de vue différents
Diplomate	Faire preuve de tact, d'habileté dans les relations
Observateur	Ecouter, observer, ressentir et exprimer ses émotions
Perspicace	Appréhender d'instinct et comprendre rapidement les situations
Polyvalent	S'adapter facilement aux situations
Tenace	Se concentrer sur la réalisation des objectifs
Déterminé	Décider, tirer rapidement des conclusions fondées
Autonome	Agir de son propre chef tout en établissant des relations efficaces

Tableau 02 : les compétences d'un bon auditeur (login ; denet)

8. Les outils de l'auditeur

8.1. Les interviews

C'est un outil fréquent pour l'auditeur.

❖ Les règles d'une bonne interview :

- La supérieure hiérarchique de l'interlocuteur doit être informée de l'interview ;
- Rappeler clairement la mission et les objectifs ;
- Evoquer les points faibles et les anomalies des dernières investigations ;
- Avoir l'accord de l'interviewé pour la communication des conclusions tirées de ses propos ;
- L'auditer doit savoir écouter plus que de parler ;
- Considérer l'interviewé comme égal dans la conduite du dialogue.

❖ La préparation de l'interview :

- Préparer le sujet et bien le connaître ;
- Préparer des questions ouvertes ;
- Prendre rendez-vous : l'audité doit être prévenu par l'auditeur.
- Débuter l'interview par une petite présentation et citer l'objectif de l'audit, la conclure par un résumer des points notés. Au finale voir s'il y'a quoi rajouté par l'interlocuteur puis le remercier.

8.2. Les outils informatiques

L'auditeur est mené à travailler avec des outils de travail informatiser comme :

- Les logiciels de traitement de texte tel que le Word ;
- Les logiciels de dessin ;
- Les tableaux tels qu'Excel ;
- Gestionnaire de bas de donner ;
- Ainsi que les prestations graphiques
- Les logiciels conçu pour la gestion de la qualité. (*Renard 2010*)

9. L'audit et le PDCA

Pour un bon fonctionnement de l'audit il est nécessaire d'appliqué le cycle de Deming.

❖ Dans la phase « do » du cycle de Deming : il s'agit de se familiariser avec l'organisme :

- Connaissance des activités ;
- Identifier le processus, les procédures et le protocole ;
- La politique de qualité ;
- Les objectifs de l'entreprise ;
- Les fournisseurs.

❖ La deuxième phase « plain » :

Consiste à identifier les exigences et les référentiels que l'entreprise doit satisfaire.

❖ Troisième phase « Check » :

- Vérifier la conformité des processus établis par rapport aux exigences des référentiels (normes, textes réglementaires) ;
- Vérifier l'efficacité du processus audité, c'est à dire son aptitude à atteindre les objectifs ;
- Identifier des pistes d'amélioration (progrès) ;

- ❖ **La quatrième phase act** : Procéder à l'amélioration par des actions correctives établie après la constatation d'un écart entre le référentiel et une pratique interne.

(Mougin 2008) ; (qualiblog.fr).

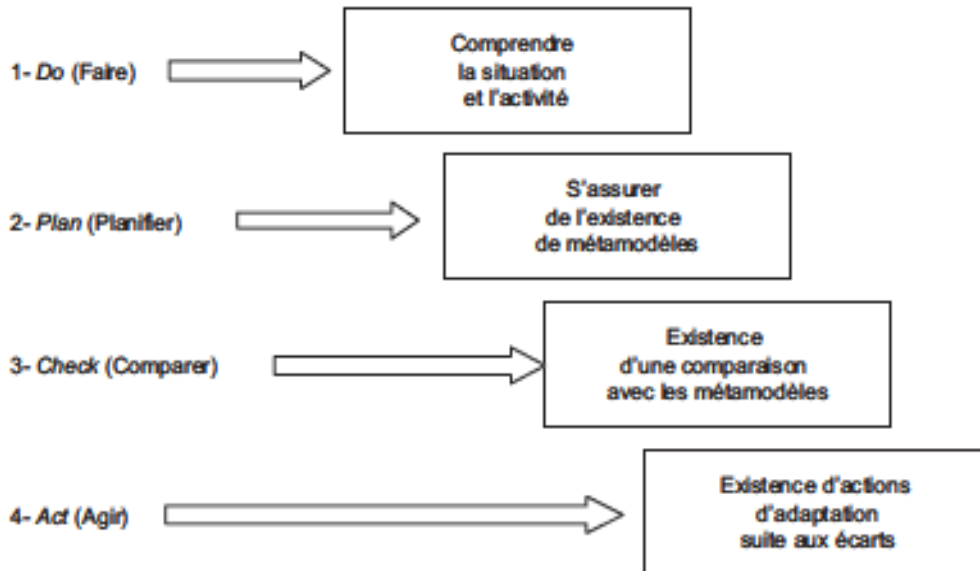


Figure 02 : les étapes de l'audit selon PDCA (Mougin Yvon)

10. Le rôle du responsable d'audit après l'achèvement d'une mission

Après la réalisation d'un audit qu'on verra dans le chapitre à suivre le responsable du programme devra :

a) Surveiller le programme d'audit :

La personne responsable surveille la mise en œuvre du programme d'audit, en tenant compte de la nécessité de :

- Évaluer la conformité avec le programme d'audit, le calendrier d'audit et les objectifs ;
- Évaluer la performance de membres de l'équipe d'audit ;
- Évaluer la capacité de l'équipe d'audit à exécuter le plan d'audit.

b) Examiner et améliorer le programme d'audit :

Le responsable doit examiner le programme d'audit pour déterminer si ses objectifs sont atteints.

c) La gestion des résultats d'audit :

La personne responsable du programme d'audit doit s'assurer que les activités suivantes sont réalisées

- Examiner et approuver les rapports d'audit, y compris l'évaluation de l'adéquation des résultats d'audit.
- Analyse des causes profondes et vérification de l'efficacité des actions correctives et préventives.
- Distribution des rapports d'audit à la direction et aux autres parties intéressées

(ISO 19011)

Conclusion :

En conclue que pour l'évaluation du système de management de la qualité et la performance d'une entreprise celle-ci utilise les audits.

Pour le bon fonctionnement d'une mission d'audit, les auditeurs ont besoin d'avoir des caractéristiques spécifiques ainsi de respecter les principes dicté dans la norme ISO 9011. L'objectif est d'identifier et évaluer les dangers et les risque ainsi que les opportunités.

Partie pratique

Méthode de travail

Méthodologie

1. Objectif de l'étude

Notre travail s'attache à étudier le déroulement d'un audit interne dans l'industrie agroalimentaire

L'étude s'est déroulée au niveau de la wilaya de Bejaïa Groupe « CEVITAL » unité de sucre. Il s'agit de mettre en lumière les moyens employés pour exécuter l'audit interne.

Notre travail consiste à réaliser des entretiens avec le personnel de l'organisme, ainsi d'examiner le lieu de production afin de détecter les anomalies existantes et d'apprécier la maîtrise du système management qualité.

2. Présentation et déroulement de l'enquête

Sur la base d'une check liste préalablement préparé (annexe n° 01), nous avons effectué notre enquête auprès de « CEVITAL » unité sucre.

La check-list est élaborée à partir de la norme ISO 22000 _ management de la sécurité des denrées alimentaires. Forment 4 pages

Elle est composée principalement de question ouverte. Elles sont adressées au personnel concerné. Composer des chapitres de la check-list

- ✓ Contexte de l'organisation
- ✓ Direction
- ✓ Opération

Chapitre III : Le groupe agroalimentaire « CEVITAL »

1. Présentation de « CEVITAL »

Le groupe « CEVITAL » « diminutif de « c'est vital » est une entreprise privée sous classification juridique d'une société par action (SPA). Particulariser dans l'agroalimentaire spécialiser dans la production, le conditionnement de produit alimentaire et leur commercialisation. Créé par MR REBRABE en 1998.elle est Classer 1^{er} en Algérie avec un capital de 113 522 776 000 ZD.

Dispose de plusieurs sites à travers le territoire nationale

Sites de l'unité	Produit fabriquer
❖ Site de Bejaïa : Situé à 200 mètre du port. Cette situation géographique lui conféré l'avantage économique de l'exportation. Le complexe s'étend sur une superficie de 45000 mètre ² .	<ul style="list-style-type: none"> - En 1998 l'entreprise a entamé le raffinage et le conditionnement de l'huile végétale - En 200 production de la margarinerie avec une capacité de 198000T/an - En 2018 : la raffineries et conditionnement de sucre avec 2 million de tonnes /an. - En 2010 la mise en place d'un Co-générateur pour la production d'électricité.
❖ Site El- kseur : A 25 km de Bejaïa avec une superficie de 48400 mètre ² . Le rachat de l'ex cojack en 2006.	<ul style="list-style-type: none"> - Elle produit les sauces dont la moutarde ; la mayonnaise ; harissa et le jus fruité china et leur conditionnement.
❖ Site de Tizi-Ouzou : Au village Agouni Gueghrane d'une superficie de 99500 metre ² inauguré en 2007	« CEVITAL » détient une unité de production et conditionnement d'eaux minérale « LALA KHEDIDJA ».
❖ Site de Sétif : S'étend sur 92400 mètre ²	<ul style="list-style-type: none"> - en 2022 à débiter dans la plasturgie ou elle fabrique son propre emballage de bouteille en plastique.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Site de Constantine : sur une superficie de 22100 metre² 	<ul style="list-style-type: none"> - production de la chaux hydratée 105000 T/an et en 2015 du co2 29400 T/an
<ul style="list-style-type: none"> ❖ se situe à Bejaia à proximité du site en face du quai. 	<ul style="list-style-type: none"> - En 2023 CEVITAL a inauguré le projet de trituration qui as pour objectif d’atteindre 3630000 T/an

Tableau 03 : les sites de production de « CEVITAL » et les produit de chaque unité. Source (document technique de **cevital**).

Avec un effectif global de 3711 ouvrier dont 25 % de femmes et 11% de managers ainsi que 910 sous traitent.

« CEVITAL » est constituer de 18 laboratoire répartie sur l’ensemble des unités conventionnée avec des laboratoires accréditer et 140 qualitiiciens. (*Document interne*).

Pour la distribution nationale CEVITAL dispose de 3 plateformes logistique répartie sur 3 région et 18 centre de livraison régionaux.

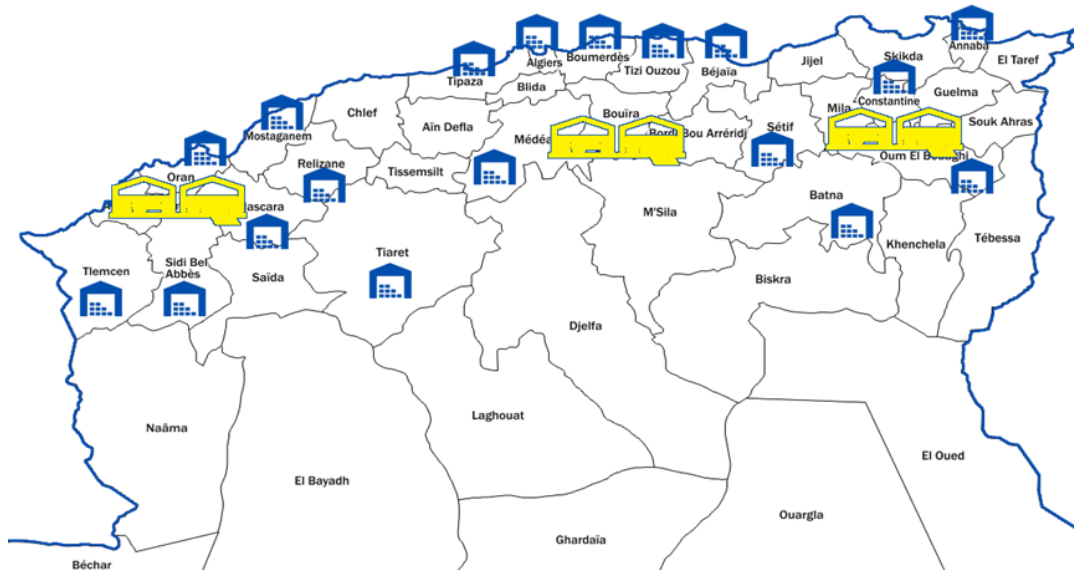


Figure 03 : plateforme logistique de CEVITAL (document de **cevital**)

Au sein de « CEVITAL » pour l'assurance, la maîtrise de la qualité et la sécurité des denrées alimentaires ainsi que pour faciliter l'exportation. Le groupe c'est diriger vers la certification. Elle détient plusieurs :

- ISO 22000 :2018 Sécurité des denrées alimentaires pour tous les produits

Certifié depuis 2009

- FSSC 22000: Food Safety system certification pour tous les produits

Certifié depuis 2011

- ISO 9001 : 2015 Management de la Qualité Certifié depuis Décembre 2021.
- Certificat HALLAL pour tous les produits

Les certifications en cours

- ISO 45001 : 2018 Santé et sécurité au travail.
- ISO 22301 : 2019 management de la continuité d'activité (**Document technique de cevital**).

2. Les objectifs du groupe « CEVITAL »

Comme toute entreprise, « CEVITAL » vise certains objectifs qui se présentent comme suit :

- Mise en place de ses produits sur tout le territoire national ;
- La satisfaction de la demande du marché ;
- répondre aux besoins des consommateurs ;
- La création d'emploi ;
- Renforcer sa position et élargir sa gamme de produit ;
- Maintenir un haut niveau de qualité pour leur produit (**Document technique de cevital**).

Le sucre se trouve dans plusieurs produits naturels comme les fleurs ; le miel ; les fruits sous forme de glucose, fructose, saccharose. Les premiers fabriquant du sucre naturel sont les plante chlorophylle grâce à la photosynthèse, certains végétaux produisent du saccharose en quantité suffisante qu'il peut être extrait comme le cas de la betterave sucrière et la canne à sucre.

3. Définition du sucre

Selon le codex alimentaires le sucre est défini comme Dextrose monohydrate D-glucose purifié et cristallisé contenant une molécule d'eau de cristallisation, avec une teneur en D-glucose.

(Norme codex)

Le sucre commercialiser se présente sous forme d'une matière cristalline blanche et brillante.

Il est inodore et de saveur doux **(Doucet, 1992)**.

4. Les différents sucres issus du raffinage a « CEVITAL »

a) Sucre blanc raffiné :

Constituer de 99.9 % de saccharose est considéré étant le plus pure

Il est recueilli dans les turbines après concentration sous vide et cristallisation des sirops, au stade final de l'extraction en sucrerie (étape de raffinage). Il se présente sous forme de cristaux plus ou moins gros **(Arzate, 2005)**.

b) La cassonade

Est extraite directement du jus de la canne à sucre pressé, filtré et concentré. C'est un sucre complet dont la mélasse est plus ou moins éliminée par centrifugation. Le sucre est ensuite séché et refroidi pour optimiser sa conservation. Les morceaux sont obtenus par moulage de sucre cristallisé par l'étape chaud-humide puis par séchage pour souder les cristaux entre eux. **(Arzate, 2005)**.

c) Sirop de glucose :

Sirop de glucose : est un Concentré purifié en solution aqueuse défini comme du sucre liquide. Le sirop de glucose contient au moins 20 % d'équivalents glucose. Il est généralement utilisé pour produire des boissons. **(Arzate 2005)**.

Il y a une différence majeure entre le sucre blanc et le sucre roux, le sucre de betterave sort naturellement blanc du processus d'extraction tandis que le sucre de canne est cristallisé avec une coloration qui va du blanc au brun, ceci est dû à des pigments présents uniquement dans la canne. Pour devenir blanc, le sucre roux de canne est fondu et débarrassé de ses pigments colorés.

La raffinerie du sucre est composée de plusieurs ateliers appelés sections où le sucre roux de canne à sucre subit des traitements et des transformations qui vont l'épurer afin de fabriquer du sucre blanc.

5. Les étapes de raffinage du sucre de canne

5.1. Affinage et refonte

i) Affinage

Se fait en versant le sucre brut dans un malaxeur et mélangez avec le sirop insaturé chaud pour favoriser la dissolution superficielle des cristaux. Cela dissoudra la couche superficielle du cristal la plus impure (**Mathlouthi et G- goguelet, 2001**).

ii) Refonte

Après l'affinage du sucre il sera refondu à l'aide d'eau sucré et chaude à 85°C afin d'augmenter la solubilité du sucre pour donner un sirop de refonte (**Rachedi, 2001**).

5.2. Carbonatation

La carbonatation est un procédé chimique qui consiste à mélanger le lait de chaux et du gaz CO₂ avec le sirop de refonte dans des chaudières à carbonater. Sous l'action du CO₂ la chaux se transforme en carbonate insoluble qui piège les impuretés contenues dans le sirop de refonte (document technique de cevital)

5.3. Filtration

La filtration a pour but d'éliminer le carbonate de calcium en suspension dans le sirop carbonaté et de récupérer le petit jus.

Le sirop issu de la carbonatation passe à travers des filtres à bougie, dont le but d'obtenir un jus clair en retenant dans les filtres les impuretés précipitées par la chaux et absorbées sur le carbonate de calcium (**Bounie, 2003**).

5.4. Décoloration

La décoloration du sirop filtré s'effectue dans un échangeur anionique. La raffinerie de cevital utilise le type AMBERLITE IRA 900 RF cl. Elle réside à réduire le taux de la coloration du

sirop jusqu'à 80%, elle est effectuée par des résine échangeuses d'ions dans le but d'améliorer le rendement de la cristallisation, (**Theoleyere et al, 1999 ; Lameloise et Decloux, 2007**).

5.5. Concentration

Cette opération consiste à réduire la concentration du sirop décolorant à une valeur Brix de 70% en évaporant une certaine quantité d'eau introduite lors de l'opération précédente. Ce processus accélère la cristallisation du sucre. C'est la partie la plus délicate du processus de fabrication. (Document technique de cevital)

5.6. Cristallisation

i) Cristallisation haute pureté (HP)

La cristallisation est un processus qui a une forte influence sur le bilan énergétique de l'ensemble du système. Le sirop est concentré dans une cuve spéciale appelée « ébullition ». Cela se fait grâce à un processus de granulation en disposant les graines de manière à ce que les particules de sirop soient fixées autour d'elles. Lorsque les cristaux atteignent la taille souhaitée et que le produit cuit atteint son volume maximum, le produit est placé dans un mélangeur et les cristaux et le sirop sont séparés par une centrifugeuse. (Document technique de cevital)

ii) Cristallisation bas produits (BP)

Cette section nous permet de récupérer le sucre encore contenu dans les égouts provenant des cuites Haute Pureté.

5.7. Stockage et conditionnement

Après séchage, le sucre est tamisé, classé et pesé puis dirigé vers les ateliers de conditionnement où il peut être directement ensaché ou conditionné en morceaux ou stocké en silos. Le sucre destiné au stockage en silo est en apparence sec et fluide, mais la cristallisation du sucre se poursuit au cours des premiers jours de stockage, s'accompagne d'une libération d'eau qu'il faut éliminer par ventilation des silos (maturation) (**Romain et al, 2007**).

Dans ce chapitre on mettra en avant les étapes d'une mission d'audit effectuée sur le système management qualité selon la norme internationale ISO 22000 au sein du groupe « **CEVITAL** »

ainsi que le fonctionnement du logiciel QUALIPRO utiliser pour l'application des audits, Et déduire les points maitriser les écarts constatés

Chapitre IV : déroulement d'un audit

I. L'outils QUALIPRO

- ❖ QUALIPRO est un outils informatique fondé par le groupe SAPHIR consulte en 2003. Il permet de digitaliser le pilotage du système de la qualité et d'assurer son efficacité.

QUALIPRO répond aux exigences référentielles ISO 9001 ; ISO 14001 ; ISO 22000 ; IFSSC ; Etc. il Dispose de plusieurs modules qui permet de maitriser différent volet :

- Non-conformité
 - Réclamation client
 - Fournisseur
 - Risque et opportunité
 - Partie intéresser
 - SDA
 - Audit
- ❖ QUALIPRO permet
 - L'automatisation pour faciliter les tâches opérationnelles. Cela réduit le temps consacré aux routines du système qualité, qui permet de gagner du temps aux responsables qualité et à toutes les personnes impliquées dans le service qualité.
 - Fournit une gestion du système qualité via une interface unifiée, simple et fluide. Et assure une communication et un échange d'informations fluides entre les employés,
 - Permet une synchronisation en temps réel des fichiers et des données.et donne des statistiques en temps réel. Permet aussi la rédaction des rapports en temps voulu sur l'ensemble du système de qualité pour une meilleure prise de décision.
 - Son utilisation permet la réduction de consommation du papier et cartouche d'impression. (**Qualipro.com**)

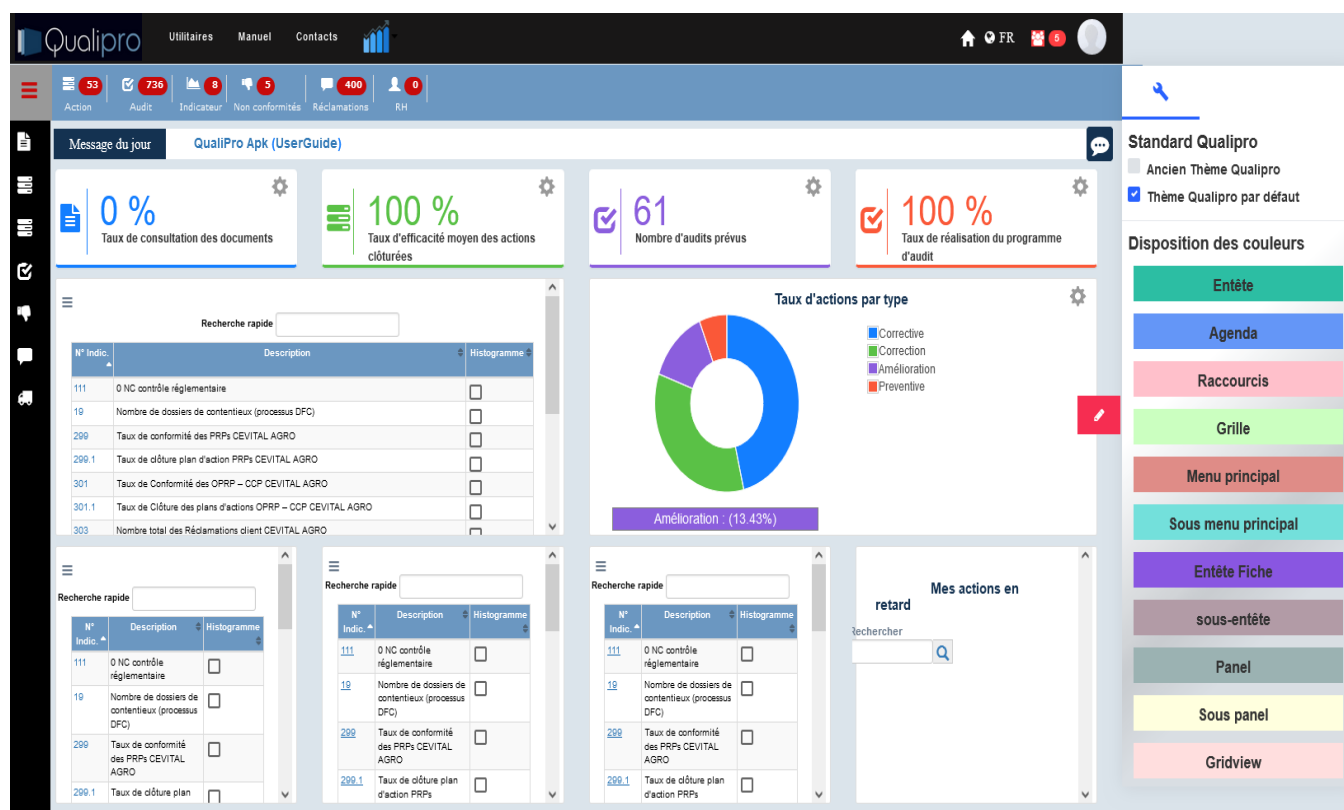


Figure 04 : page d'accueil de QUALIPRO.

Une fois que la direction de « CEVITAL » a pris la décision de numériser son processus. QUALIPRO est la solution informatique à qui elle a opté pour le contrôle de sa qualité interne et externe.

Après avoir formé l'équipe sur son fonctionnement la SPA Met en pratique QUALIPRO fin de l'année 2021 et à replacer les anciennes méthodes utiliser telle qu'Excel et le Word.

II. Déroulement d'une mission d'audit

1. L'ordre de mission

La direction générale prépare un ordre de mission qui sert à aviser l'équipe AI du déroulement d'un audit. Puits devrait être envoyé à toutes les parties concernées. Son Contenu est constitué de :

- L'énoncé de la mission
- Nom et prénom du chef de mission et de l'équipe d'auditeur

- Date de début et fin de l'audit.
- Le champ à auditer
- Référentiel d'audit
- Les objectifs d'audit sont formulés de la manière suivante : « S'assurer que... », « vérifier ... », « évaluer ... », « apprécier ... » etc.

2. Planification

Pour un bon fonctionnement d'une mission d'audit une bonne préparation s'y impose.

La planification de l'audit au sien de « CEVITAL » se fait sur QUALIPRO comme suite

Dans le volet audit. On ajoute un nouvel audit en mentionnent le champs d'audit, le référentiel concerné qui dans notre cas ISO 22000, la date du début et de fin de la mission, et mettre la description et son but qui sera dans notre cas de vérifier la conformité du système management de la qualité.

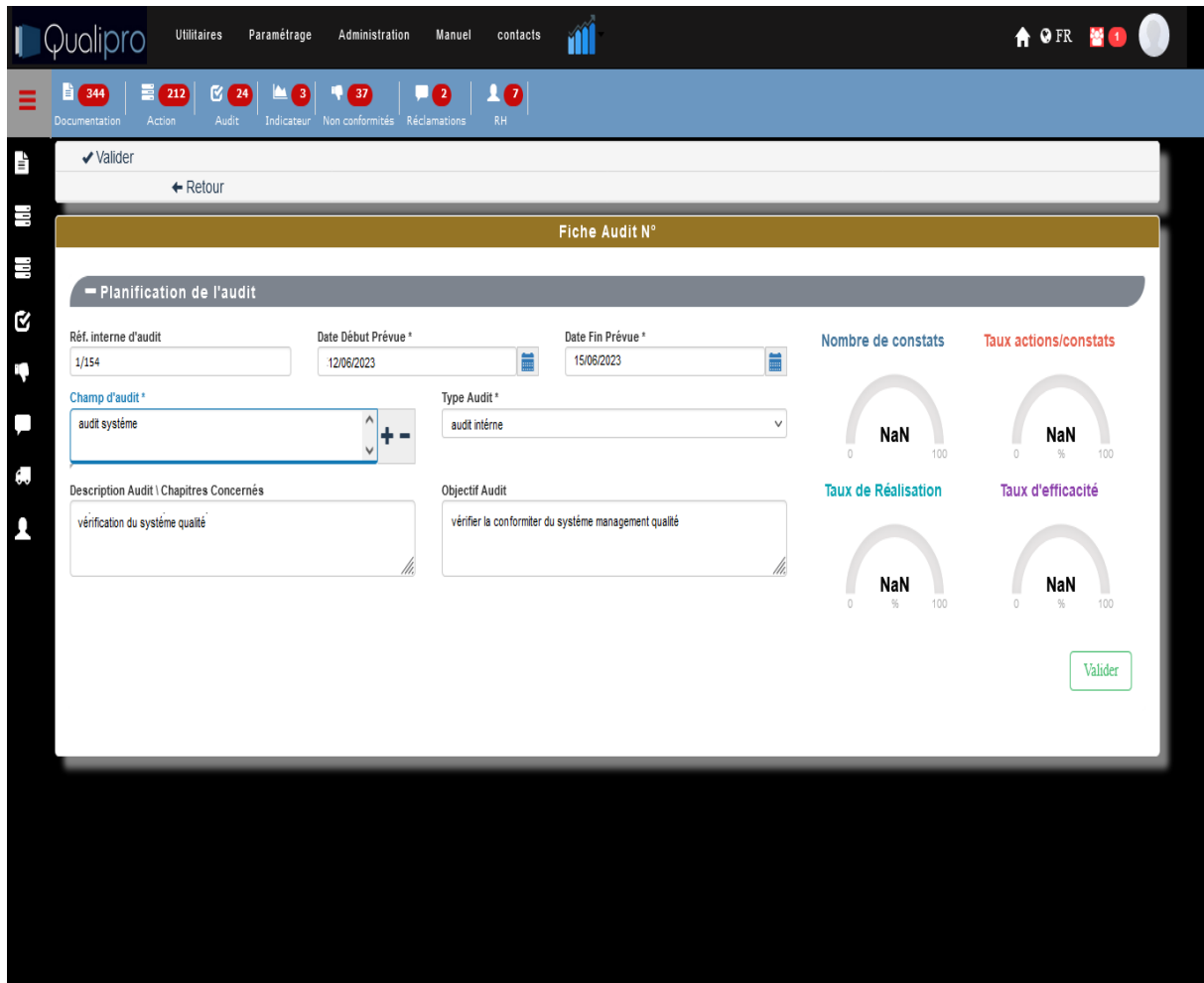


Figure 05 : planification d'audit avec le logiciel qualité QUALIPRO.

Après validation on obtient un numéro séquentiel automatiquement pour qu'on puisse procéder à l'ajout des noms de l'équipe d'AI ainsi que la liste des audités concerné par la mission. Le numéro nous servira à trouver l'audit dans le futur en cas de besoin pour une éventuelle vérification

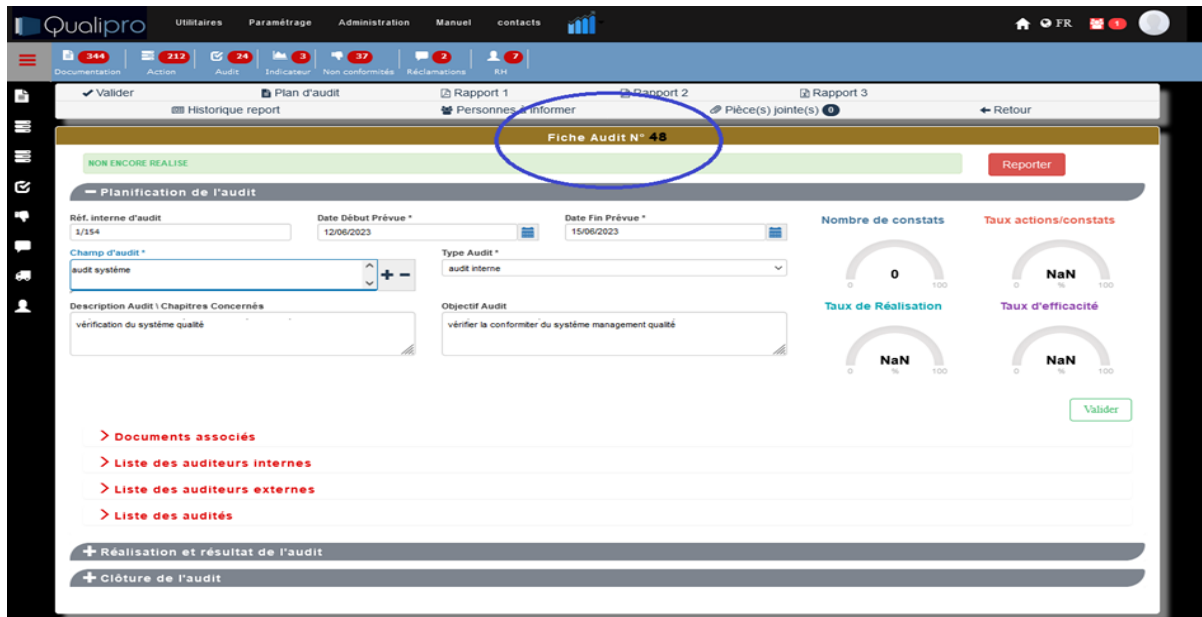


Figure 06 : obtention du numéro séquentiel.

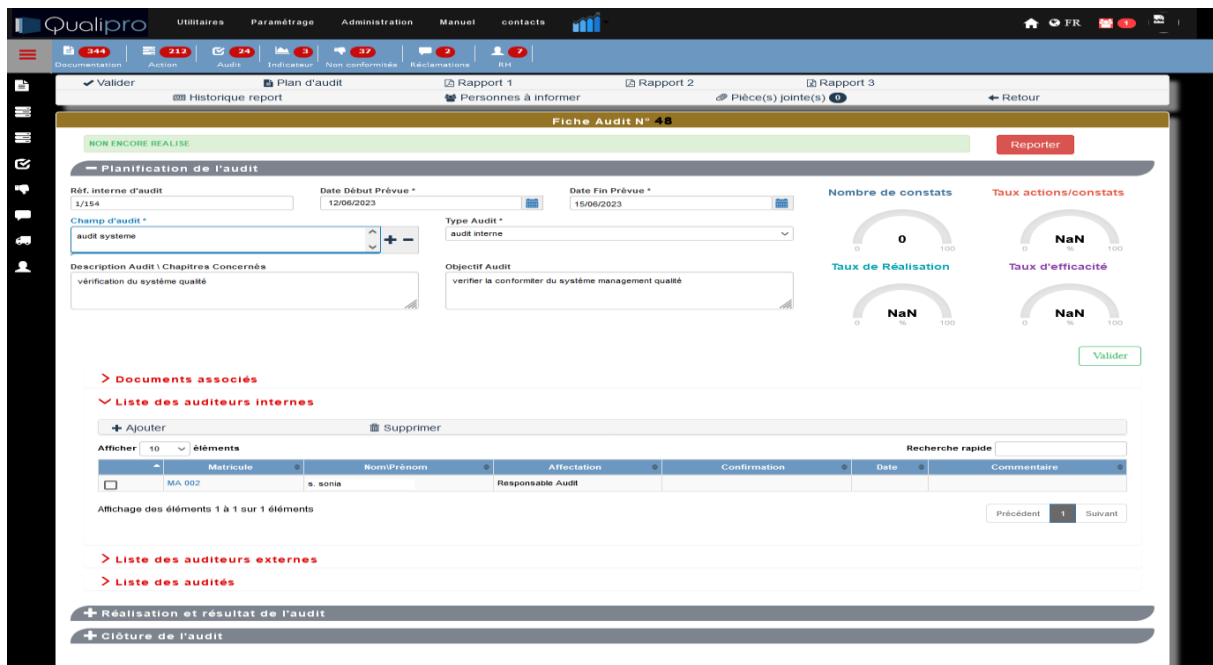


Figure 07 : ajout de la liste des auditeurs

Chaque responsable a une équipe d'auditeurs spécifique, la mention du nom celui-ci suffit à connaître les noms des auditeurs. Madame S. Sonia est désignée autant que responsable de l'équipe AI. Dans son équipe elle a fait l'ajout des noms des stagiaires pour notifier leur présence lors de la mission.

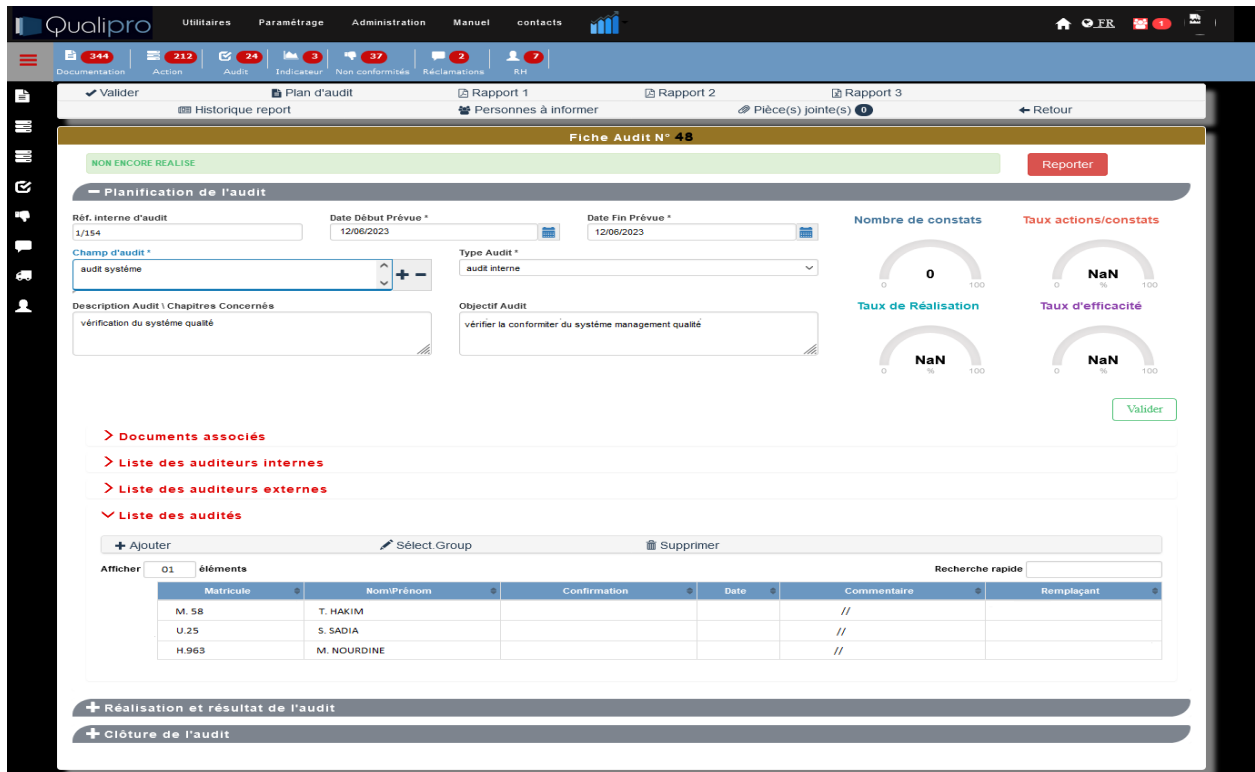


Figure 08 : l'ajout des noms des audités

Les audités sont sélectionnée selon la section de l'unité a audité.

Pour chaque étapes une validation et requise.

3. Réalisation

Après la confirmation de la disponibilité des audités et des auditeurs on passe à la réalisation de la mission d'audit.

En cas d'indisponibilité, l'audit devra être reporter à une date ultérieure.

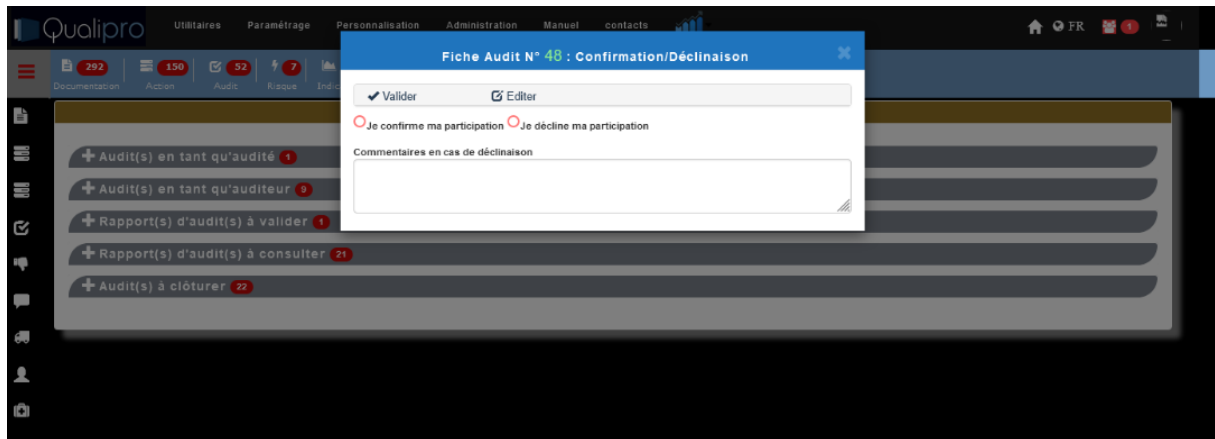


Figure 09 : confirmation de l'auditeur sur la réalisation de l'audit

Pour la réalisation de la mission d'audit l'équipe doit connaître l'organisme.

3.1. Familiarisation avec l'organisme

Les auditeurs doivent connaître le domaine à audité afin d'établir une checklist de contrôle. Et d'identifier les risques potentiels.

La collecte d'informations est organisée comme suit :

- Structure et organisme interne de l'établissement à audité (cartographie des processus)
La durée de cette phase varie selon la complexité de l'organisme
- Contexte réglementaire (politique qualité)
- Systèmes d'information : communication interne et externe
- Autres référentiels et document.

3.2. Réalisation du Plan d'audit

Le plan d'audit est formulé par le responsable de l'équipe S. SONIA. Il Définit les objectifs est l'étendue des tâches d'audit, sous forme d'un planning à suivre sur le terrain.

Il met en évidence les points sur lequel ils vont se focaliser pour le contrôle ainsi sur les quelle il vont engager la discussion audit-auditeur. Il est présenté à l'autre partie d'audit (audité) une semaine avant la date prévue pour la réunion d'ouverture.

Enfin et surtout, ce document sera le référentiel de l'auditeur, un plan d'audit est composé de :

- La date de la réunion d'ouverture
- L'objectif de l'audit
- Le délai de l'audit
- L'équipe d'audit
- Le champ d'audit
- Le référentiel
- Les étapes points à vérifier

Le plan d'audit :

Plan d'audit		
Norme iso 22000	La journée 08/06/2023	Les auditeurs S. Sonia B. Noura
Champs d'audit : vérifier la conformité du système management qualité aux exigences de la Norme ISO 22000 .		
Journée 12/06/2023		
Heure	Vérification à accomplir	
8h - 10h	Réunion d'ouverture	
10h – 12h30	Paramètre Système management de la sécurité des denrées alimentaires.	
12h30	Pause déjeuné	
13h30	<ul style="list-style-type: none"> - Politique de la direction sur la sécurité alimentaire - Les actions face aux risques et opportunités 	
16h	Fin de la journée	

Journée 13/06/2023	
8h- 12h30	<ul style="list-style-type: none"> - Les ressources, l'infrastructure - La conservation des documents
12h30	Pause déjeuné
13h30- 16h	<ul style="list-style-type: none"> - Les PRP - Les informations collecter pour le contrôle des dangers
16h	Fin de journée
Journée 14/06/2023	
8h – 12h30	Le plan de maitrise des risques HACCP
12h30	Pause déjeuné
13h30-16h	L'étalonnage des instruments
16h	Fin de journée
Journée 15/06/2023	
9h-11h	Réunion de clôture
11h	Fin de l'audit

Tableau 04 : Plan d'audit réalisé par nos soins à partir des documents internes de l'entreprise « CEVITAL ».

4. L'audit sur le terrain

4.1. Réunion d'ouverture

Le but de la première réunion est d'établir un premier contact avec toutes les parties impliquées dans la mission avant de commencer le travail sur le terrain. Le responsable de l'équipe d'audit Mme S. SONIA qui sera en tête de la réunion

❖ Déroulement de la réunion :

Au commencement de la réunion on procède à La présentation mutuelle des personnes présentes dans la salle en mentionnent leur domaine et responsabilité, puis les remercie de leur disponibilité. Après L'équipe AI passent à l'explication du contexte et les objectifs de la mission (le programme d'audit) en présentant les méthodes et la procédure qui seront pris en compte pour le déroulement qui a notre mission la méthode utiliser est l'interview du personnelles.

Le responsable de l'équipe AI a expliqué en détails le plan d'audit et le valide après l'approbation des audités.

A la fin de la réunion Répondre aux questions des audités s'il y'en a lieux et remercie les présents de leur temps.

❖ Le responsable de l'équipe AI. S. SONIA prépare un compte rendu de la réunion contenant les informations suivantes

- la date de la réunion,
- le lieu de la réunion,
- heure de début de la réunion,
- heure de fin de la réunion,
- objet de la réunion,
- personnes présentes à la réunion,
- les questions traitées et les décisions.

4.2. L'évaluation des écarts

A l'arrivée du jour de l'audit système qualité

L'équipe AI interrogent le personnelles a audités des questions sur les points a examiné selon la checklist établie sur la base de la norme ISO 22000 (voir annexe n° 01)

Pour chaque question les audités doivent soumettre les preuves documentées sur ce qu'il avance. Une fois la liste des écarts est rapportée elle est enregistrée dans QUALIPRO.

Les écarts observés lors de notre audit système management qualité sur le terrain son :

- La présence des nuisibles qui a une gravité majeure
- L'aménagement des détergents qui ne sont pas conforme aux exigences qui as une gravité significative.

Les écarts sont enregistrés dans le logiciel QUALIPRO.

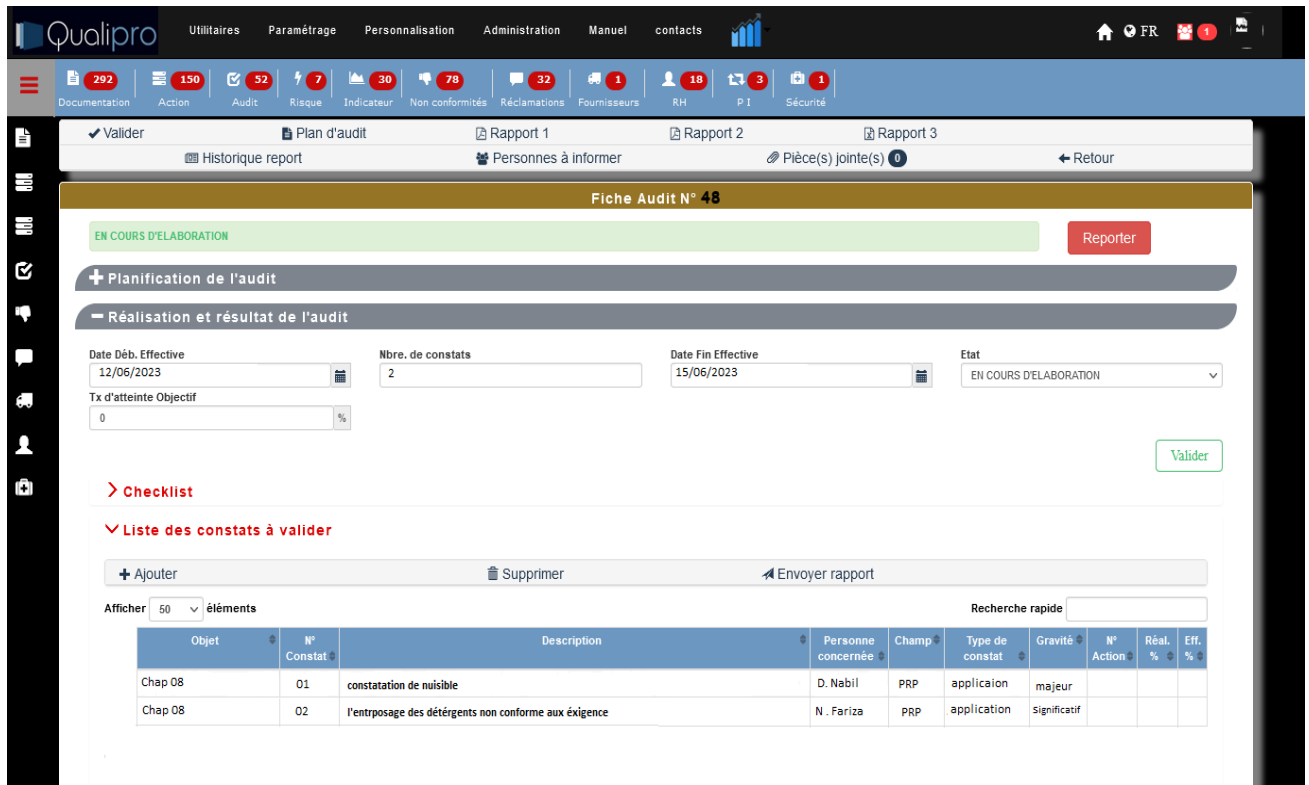


Figure 10 : liste des constats dévoiler lors de l’audit

5. Rapport d’audit

L’équipe AI dispose de 2 jours pour établir un rapport d’audit qui sera un récapitulatif des constatations sur le terrain et le soumettre aux parties intéressées avant la réunion de clôture

Dans un rapport d’audit il sera mentionné le référentiel et le champ qui est audité. L’auditeur devrait mentionner en détail les constatations faites sur le terrain (des points forts de l’entreprise et des points moins forts) et faire une petite conclusion par apport à l’audit qui est fait.

RAPPORT D'AUDIT		
Nombre de page : 1/3	LA NORME : ISO 22000 SMSDA	Responsable d'audit : S.SONIA
Date de l'audit : Du 12/06/2023 au 15/06/2023	Document consulté : La norme ISO 22000 Les documents internes	
Profile et paragraphe examiner :		
✓ <i>Contexte de l'organisme</i>		§ 4
✓ <i>Politique de l'organisme</i>		§ 5
✓ <i>Planification</i>		§ 6
✓ <i>Soutiens</i>		§ 7
✓ <i>Opération</i>		§ 8
✓ <i>Évaluation des performances</i>		§ 9
Conclusion de l'audit :		
✓ <i>Le plan d'audit est respecté</i>		
✓ <i>Le système management de qualité de CEVITAL unité sucre est conforme aux exigences ISO 22000.</i>		
Les points fort et écarts constatés sur le terrain		
❖ Contexte de l'organisation ➤ Le champ d'application du SMSDA est défini		P. F
❖ Direction ➤ La politique est établie et communiquer ➤ La politique est disponible et conserver		P.F P. F
❖ Planification ➤ Les actions pour faire face aux risque et opportunités son identifier ➤ Les objectifs à atteindre pour le SMSDA sont déterminés		P.F P.F

Rapport d'audit		
Nombre de page 2/3	La norme : ISO 22000 SMSDA	Responsable d'audit/ S. SONIA
Date de l'audit Du 12/06/2023 au 15/06/2023	Document consulté : La norme ISO 22000 Les documents internes	
Points fort et écarts constatés sur le terrain		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Soutien <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Le ressources pour la maintenance sont disponible</i> ➤ <i>La documentation est maitrisée et enregistrée</i> ❖ Opération <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>L'organisme a identifié les risques des dangers et évaluer leur gravité</i> ➤ <i>L'organisme a décrit les méthodes pour la maitrise des dangers</i> ❖ Évaluation des performances <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Les méthodes de mesurage sont étalonnées et conservées selon les exigences</i> 		<p><i>P.F</i></p> <p><i>P. F</i></p> <p><i>P.F</i></p> <p><i>P.F</i></p> <p><i>P.F</i></p>

Rapport d'audit		
NOMBE DE PAGE 3/3	LA NORME : ISO 22000 SMSDA	RESPONSABLE AUDIT S. SONIA
Date de l'audit / Du 12/06/2023 au 15/06/2023		Document consulté : La norme ISO 22000 Les documents interne
Point fort et écarts constaté sue le terrain		
✓ <i>Détection de quelque nuisibles</i>		<i>P.S</i>
✓ <i>Disposition des détergents dans leur cassier non respecter</i>		<i>P.S</i>
POINT FORT : P.F		POINT SENSIBLE : P.S

Tableau 05 : rapport d'audit fait par nos soins

6. Mise en place d'un plan d'action

Le plans d'action corrective est mis en place par l'équipe AI pour éliminer le danger ou réduire la gravité du risque à un niveau acceptable.

Les écarts ressortis sous la base de preuve sont traduits par des actions avec définition des responsabilité et délais de réalisation.

Les points sensibles ressorties après l'audit sur le terrain au sein de CEVITAL pole sucre sont :

- La présence de nuisible types blattes dans les locaux, l'action proposé par les équipes sont l'augmentation des tournées de désinsectisations pour pouvoir éliminer le danger.

- Le non-respect de l'entreposage des détergents de nettoyage dans leur casier selon les exigences émissent l'action émissent est de réaménager les casiers des détergents de façon qu'ils répondent aux exigences et de facilité la tâche aux agents concerné.

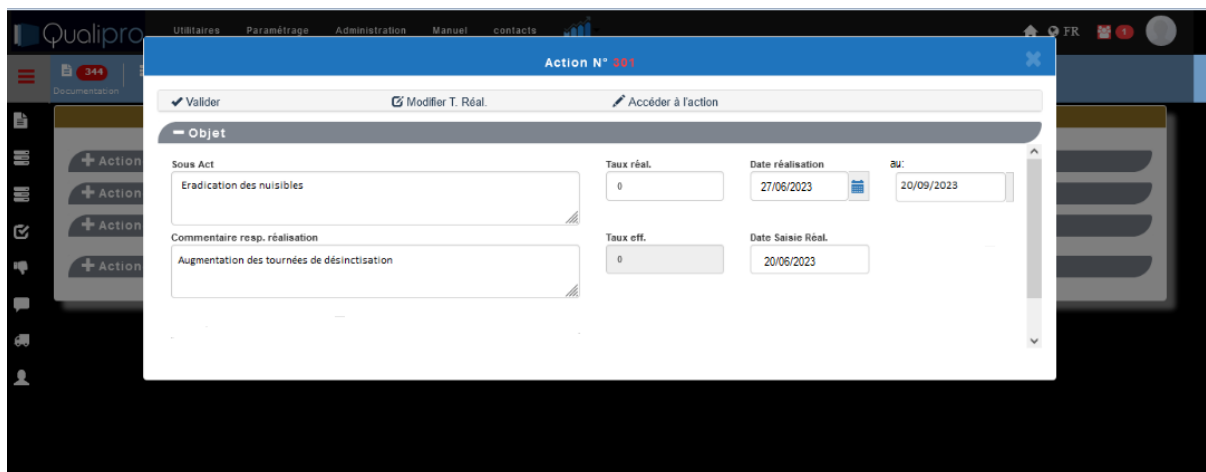


Figure 11 : action mis en place pour la correction des écarts

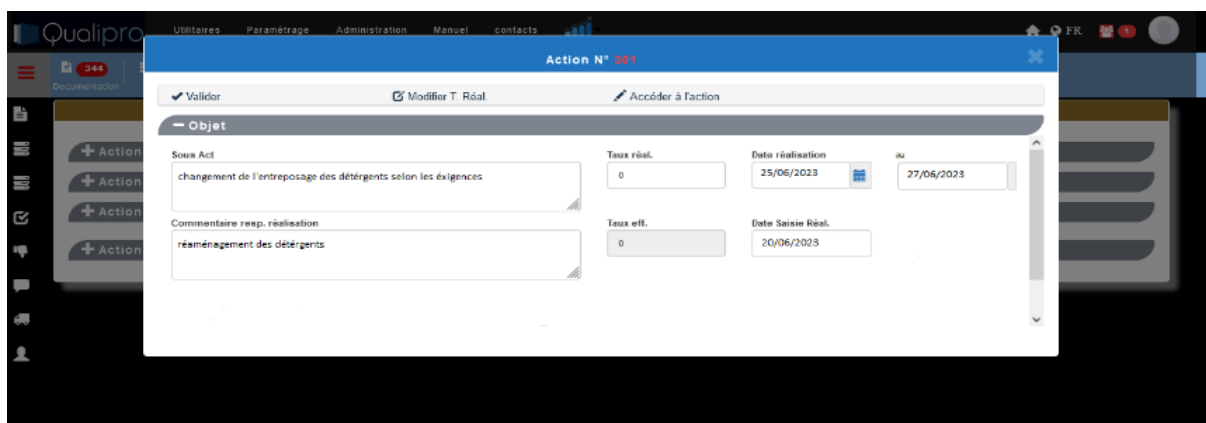


Figure 12 : action mis en place pour la correction des écarts

Le responsable d'audit est responsable du suivie des actions correctives.

A la fin de la réalisation des actions corrective le responsable clôture sur QUALIPRO la fin de l'audit après confirmation de l'efficacité des actions.

7. Réunion de clôture

Cette réunion a pour objectifs :

- présenter et valider les résultats de l'audit ;

- Noter la fin de l'audit

7.1. Déroulement de la réunion :

Le responsable de la mission Mme S. Sonia à présenter les éléments essentiels qui sont ressortie du terrain est discuter les actions proposer ceux-ci par des constats précis. Ainsi à remercier et encourager pour les points forts qui sont observer sur le terrain

L'équipe AI à remercier chacun pour leur effort et leur temps consacré pour le bon déroulement de l'audit.

Conclusion : la mission d'audit système management de la qualité c'est très bien déroulé avec un personnel qui as un esprit très professionnel. Le plan établi est respecté par les auditeurs et les audités.

Le système de management qualité est respecter selon le rapport final d'audit. Les écarts ressortis sont pris en charge pour leur correction Et l'organisme de CEVITAL met la sécurité de ses clients une priorité et leur satisfaction un objectif

Conclusion générale

Conclusion général

Pour la pérennité des industries agroalimentaire, la qualité est le levier le plus important sur le quelle l'entreprise s'appuis pour la satisfaction de ces clients.

Atteindre une meilleure qualité nécessite de mettre en pratique plusieurs processus et méthode. Le rôle d'un chef est d'identifier et évaluer son système qualité. Et de mettre en œuvre des actions visant le maîtriser du mieux possible. et l'audit interne est une activité indépendante et objective dont la finalité est d'évaluer, d'améliorer et d'aider l'organisme à atteindre ses objectifs. La fonction d'audit interne donne à l'entreprise une assurance sur le degré de maîtrise de son système qualité, lui apporte des conseils pour les améliorer dans le but de créer de la valeur ajoutée. En effet, l'audit interne, est le garant du bon fonctionnement du contrôle interne et ce à travers son évaluation et son appréciation en vue d'identifier ses points faibles.

Au terme de notre travail il convient à présent de nous livrer a une réflexion sur sa contribution théorique et pratique.

Lors de notre stage au sein de groupe « CEVITAL » nous avons œuvrer a démontré la contribution de l'audit interne à la performance globale de l'entreprise.

A cet effet, nous avons suivi une mission d'audit système management selon la norme ISO 22000 au sein de l'unité de sucre du groupe « CEVITAL » ainsi à manipuler le logiciel QUALIPRO utilisé pour la gestion de la qualité interne.

Le rapport d'audit qui résulte de la mission effectuée démontre que le système management de la qualité est conforme aux exigences de la norme et les écarts détectées sont pris en charge pour leur élimination et leur mise à un niveau acceptable.

Le logiciel QUALIPRO utilisé dans l'audit à contribuer à l'efficacité du déroulement de celui-ci. De plus, on a pu constater que l'audit joue un rôle important dans la perception des risques et leur gravité et dans le bon fonctionnement du contrôle interne.

Cette étude nous a permis en premier lieu, de conclure que l'audit interne est un outil indispensable pour toute organisation. Il permet une meilleure organisation ainsi qu'un bon fonctionnement de leurs services et une bonne application des procédures mises en place par la direction générale, il est donc primordial que la pratique de ce dernier ne soit pas négligée par toute organisation désirante à être performante et efficace.

Conclusion générale

L'audit interne est l'une des activités les plus importantes dans l'entreprise, vu qu'il permet d'évaluer l'efficacité du système de contrôle interne, la maîtrise des risques au sein de l'entreprise et permet d'aboutir à des recommandations à tout dysfonctionnement. Il est donc considéré comme un outil de mesure et de création de valeur ajoutée et l'amélioration de la performance de l'entreprise.

L'industrie identifie l'audit comme l'élément indispensable du système d'assurance qualité. Son intérêt réside dans l'amélioration continue du système en déterminant les écarts existants entre les exigences et la réalité pour permettre la mise en place d'actions venant à faire éliminer ou diminuer ces écarts

Référence Bibliographique

Référence Bibliographique

1. **Ania. Dahlab** revue des sciences économique de gestion et science commerciale – université de m'sila « implication de l'audit dans le management des risques et son apport à la gouvernance : cas des entreprise algérienne publier le 12/2022 volume 15/ n° 02/N. S :30
2. **Arzate Alfa.** Extraction et raffinage du sucre de canne, *Revue de l'ACER* (Centre de recherche, de développement et de transfert technologique en acériculture),2005
3. **Bounie David.** Cours de technologies industrielles : l'usine agroalimentaire, école polytechnique universitaire de Lille,2003.
4. **Daniel. Duret ; Maurice Pillet** qualité en production de l'iso 9000 a six sigma paris édition d'organisation 2005
5. Documentation technique interne de l'unité « raffinerie du sucre 2000t/j de Cevital.
6. **Frédéric. Canard** management de la qualité Normandie gualinoéditeur_ lextenso édition 2009
7. <https://www.kloranebotanical.foundation/>. Vue le 03/09/2023
8. <https://www.qualipro-qms.com/presentation/>. Vue le 03/09/2023
9. **ISO 190011** lignes directrices pour l'audit des systèmes de management troisième Edition 2018.
10. **Iso 9001** système de management de la qualité « exigence » 2015
11. ISO.org.com. Vu le 14/08/2023
12. **J. Doucet.** Le sucre (saccharose) est ses dérivé traditionnelles et nouveau. In sucre. Les sucrés les édulcorent et les glucides des charges dans l'industries alimentaire. Edition tec et doc Lavoisier. 1992
13. **Jacques. Renard** Théorie et pratique de l'audit interne édition d'organisation EYROLLES 7eme édition 2013
14. **Jeans – pierre Madoz ; Laurent. Note** les fondamentaux de l'audit qualité AFNOR édition 2011
15. **Lameloise L et Decloux M.** Les membranes en sucrerie et distillerie : Applications récentes et en développement. UMR GénIAI. AgroParisTech, site de Massy.2007.
16. **Marion Bernartets** thèse sur l'audit : un outil du système de management qualité de l'industrie pharmaceutique 2018

17. **-Mathlouthi M. et Barbara Roge- goguelet.** Thèse : étude de la maturation et de la stabilité au stockage des sucres blancs de betterave. Université de Reims. 2001.
18. **Norme codex** pour les sucres. Codex alimentarius STAN 212-1999.
19. **Pierre. Longin ; Henri. Denet** construisez votre qualité « toute les clés pour une démarche qualité gagnante » édition Dunod 2008
20. **-Rachedi N.** Précèdes de transformation dans la raffinerie de CEVITAL spa. Rapport de formation. 2002
21. **-Romain J., Thomas C., Pierre S. et Gérard B.** *Science des aliments.* Lavoisier, Tec et Doc.2007.
22. **Theoleyre M.A., Cartier S. et Decloux M.** Couplage de la décoloration et de la nano-filtration des éluant de régénération en sucrerie de canne. Association AVH, 6ème Symposium, Reims.1999.
23. **Yvon Mouglin** les nouvelles pratiques de l’audit de management qsedd edition afnor 2008

Annexe

Annexe :

Annexe n° 01 : checklist de la norme 22000 (CEVITAL 2023)

ISO 22000 :2018

4 Contexte de l'organisation

4.1 Détermination du périmètre du système de management de la sécurité sanitaire des aliments

- Le champ d'application doit spécifier les produits et services, les processus et le(s) site(s) de production qui sont inclus dans le SMSDA.
- Le champ d'application doit inclure les activités, processus, produits ou services qui peuvent avoir une influence sur la sécurité alimentaire de ses produits finaux.

5 Direction

5.1. Politique

- Mise en place de la politique de sécurité alimentaire
- La haute direction doit établir, mettre en œuvre et maintenir une politique de sécurité alimentaire qui :

A) est approprié à l'objectif et au contexte de l'organisation ;

B) aborde la communication interne et externe ;

C) Communiquer la politique de sécurité alimentaire

5.2. La politique de sécurité alimentaire doit :

A) être disponible et conservé en tant qu'information documentée ;

B) être communiqué, comprise et appliqué à tous les niveaux au sein de l'organisation

C) être à la disposition des parties intéressées pertinentes.

6 Planification

6.1 Actions pour faire face aux risques et opportunités et doivent être traités pour :

A) donner l'assurance que le SMSDA peut atteindre le(s) résultat(s) visé(s) ;

B) améliorer les effets souhaitables ;

C) prévenir ou réduire les effets indésirables ;

Conclusion générale

6.2. Lors de la planification de la manière d'atteindre ses objectifs pour le SMSDA, l'organisme doit déterminer :

- A) ce qui sera fait ;
- B) quelles ressources seront nécessaires ;
- C) qui sera responsable ;
- D) quand il sera terminé ;
- E) comment les résultats seront évalués.

7 Soutien

7.1 Ressources

L'organisme doit déterminer et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la maintenance, la mise à jour et l'amélioration continue du SMSDA.

7.1.2. Infrastructure

L'organisme doit fournir les ressources pour la détermination, l'établissement et la maintenance de l'infrastructure nécessaire pour atteindre la conformité avec les exigences du SMSDA.

- REMARQUE L'infrastructure peut comprendre : - les terrains, les navires, les bâtiments et les services publics associés ; - l'équipement, y compris le matériel et les logiciels ; - transport ; - technologies de l'information et de la communication.

7.3. Informations documentées

7.3.1 Le SMSDA de l'organisation doit inclure :

- A) Les informations documentées déterminées par l'organisation comme étant nécessaires à l'efficacité du SMSDA ;
- B) Les informations documentées et les exigences de sécurité alimentaire requises par les autorités statutaires, réglementaires et les clients.

7.4. Contrôle des informations documentées :

Les informations documentées conservées comme preuve de conformité doivent être protégées contre les modifications involontaires.

8 Opération

8.1 Programmes préalables (PRP)

Conclusion générale

➤ L'organisation doit établir, mettre en œuvre, maintenir et mettre à jour les PRP pour faciliter la prévention et/ou la réduction des contaminants (y compris les dangers pour la sécurité alimentaire) dans les produits, la transformation des produits et l'environnement de travail.

➤ Lors de l'établissement du ou des PRP, l'organisation doit prendre en compte :

A) la construction, aménagement de bâtiments et services publics associés ;

B) l'aménagement des locaux, y compris le zonage, l'espace de travail et les installations pour les employés ;

C) approvisionnements en air, eau, énergie et autres services publics ;

D) la lutte antiparasitaire, l'élimination des déchets et des eaux usées et les services d'assistance

E) l'adéquation de l'équipement et son accessibilité pour le nettoyage et l'entretien ;

F) processus d'approbation et d'assurance des fournisseurs (par exemple, matières premières, ingrédients, produits chimiques et emballages)

8.2. Contrôle des dangers

Pour effectuer l'analyse des dangers, des informations documentées préliminaires doivent être collectées, conservées et mises à jour par l'équipe de sécurité alimentaire. Cela comprend, mais sans s'y limiter :

A) les exigences légales, réglementaires et des clients applicables ;

B) les produits, processus et équipements de l'organisation ;

C) Caractéristiques des matières premières, des ingrédients et des matériaux en contact avec le produit

8.3. Analyse de risque

8.3.1. Général

➤ L'organisme doit identifier les dangers et procéder à détermination des niveaux acceptables

➤ L'organisme doit identifier et documenter tous les dangers pour la sécurité sanitaire des aliments dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils se produisent en fonction du type de produit, du type de processus et de l'environnement de processus.

Conclusion générale

- L'organisme doit identifier les étapes (par exemple la réception des matières premières, la transformation, la distribution et la livraison) auxquelles chaque danger pour la sécurité sanitaire des aliments peut être présent, être introduit, augmenter ou persister.

8.4. Évaluation des risques

- L'organisme doit effectuer, pour chaque danger identifié pour la sécurité sanitaire des aliments, une évaluation des dangers afin de déterminer si sa prévention ou sa réduction à un niveau acceptable est essentielle.
- L'organisme doit identifier La méthodologie utilisée doit être décrite et le résultat de l'évaluation des dangers doit être conservé sous forme d'informations documentées.

8.5. Plan de maîtrise des risques (plan HACCP/OPRP)

8.5.1. Généralités

- L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour un plan de maîtrise des risques.
- Le plan de maîtrise des dangers doit être conservé sous forme d'informations documentées et doit inclure les informations suivantes pour chaque mesure de maîtrise à chaque CCP ou OPRP :

A) danger(s) pour la sécurité sanitaire des aliments à maîtriser au CCP ou par l'OPRP

B) limite(s) critique(s) au CCP ou critères d'action pour l'OPRP ;

C) Les limites critiques aux CCP doivent être mesurables.

8.5.2. Systèmes de surveillance aux CCP et pour les OPRP

- À chaque CCP, un système de surveillance doit être mis en place pour chaque mesure de maîtrise ou combinaison de mesure(s) de maîtrise afin de détecter tout échec à rester dans les limites critiques.
- Les équipements de surveillance et de mesure utilisés doivent être étalonné ou vérifié à des intervalles spécifiés avant utilisation.

9. Évaluation des performances

9.1. Suivi, mesure, analyse et évaluation

- L'organisation doit déterminer :

A) ce qui doit être surveillé et mesuré ;

B) les méthodes de suivi, de mesure, d'analyse et d'évaluation, le cas échéant, pour garantir des résultats valides ;

Conclusion générale

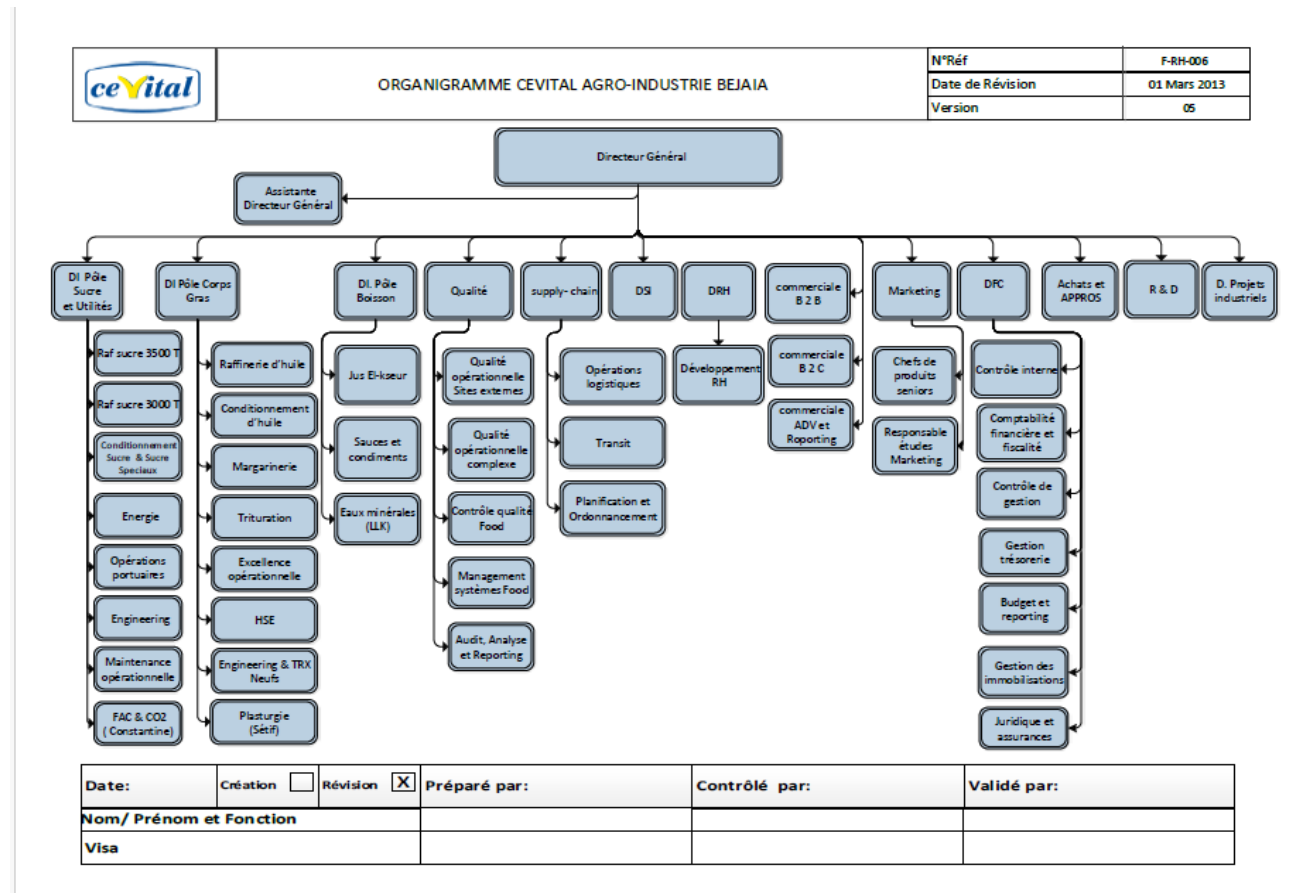
C) quand la surveillance et le mesurage doivent être effectués ;

D) qui analyse et évalue les résultats de la surveillance et de la mesure.

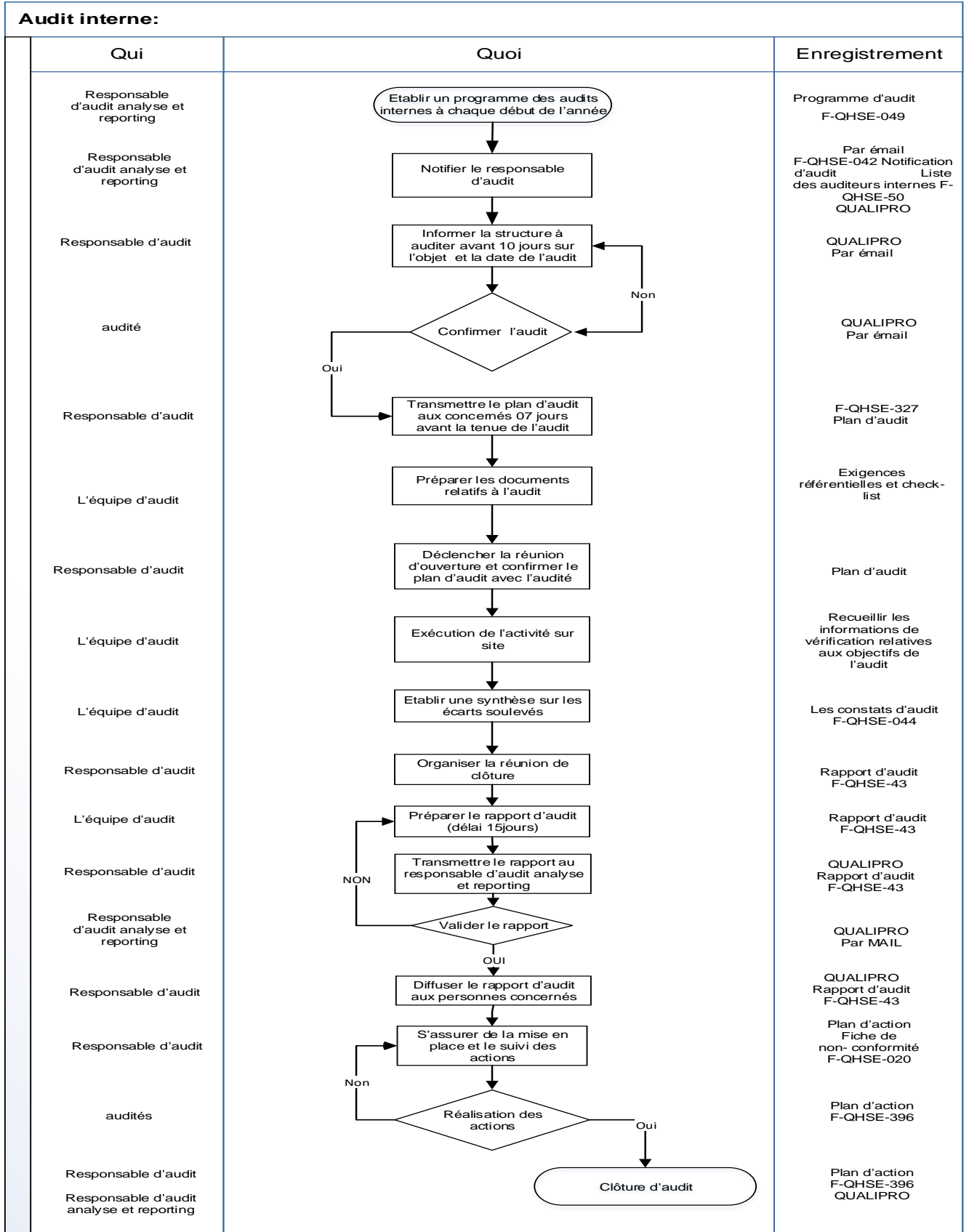
- L'organisme doit conserver les informations documentées appropriées comme preuve des résultats.

Conclusion générale

ANNEXE N°02 : organigramme générale de CEVITAL (document interne)



Annexe n°03 : logigramme d'audit. (Document interne)



Résumé :

Le maintien de la qualité au sein d'une entreprise agroalimentaire nécessite la mise en place d'un système management de qualité qui soit conforme aux exigences réglementaires et aux normes.

L'évaluation de ce système se fait par des audits qui a pour objectif d'identifier les écarts entre les directives des exigences et le système qualité appliqué par l'entreprise.

Le groupe CEVITAL pôle sucre, utilise les audits étend une opportunité pour l'amélioration de son système qualité et un outil pour la correction des écarts.