**Mémoire de Magistère de Mme Hachemi Amina**

**Contribution à la mise en place d’un système d’assurance qualité en vue d’accréditation dans un laboratoire d’analyses alimentaires à activités de service (CACQE) selon la norme ISO 17025**

**Alger, École Nationale Supérieure Vétérinaire : 2011**

**Résumé :**

L’objectif de notre travail est d’évaluer et de situer le niveau du laboratoire de microbiologie du CACQE par un audit. Ce travail nous a permis d’acquérir une très riche expérience en matière d’audit et d’accompagnement d’un laboratoire dans une démarche Assurance Qualité puis d’identifier les points forts et les points faibles du laboratoire. Cet audit a porté sur 314 Critères d’évaluation au total et a ciblé essentiellement les cinq secteurs dictés par le diagramme d’Ishikawa, enrichi par le sixième M constitué par le « Management » comme le stipule le référentiel. Concernant les points forts, nous avons oeuvré pour leur maintien et leur amélioration. Concernant les points faibles, nous avons pu par moment émettre quelques recommandations sous formes d’actions préventives et par moment établir des fiches de non conformités se traduisant par des actions correctives. Toutes nos remarques et observations ont été prises en considération et certaines d’entre elles ont fait partie des éléments d’entrée d’une revue de direction future. Les résultats de notre audit montrent un taux global de conformité de 87 % devant un taux global de non-conformité de 13 %. Par secteur, les taux de conformité varient entre 92 et 65% devant des taux de non-conformité variant entre 8 et 35 %. Bien que très élevés, ces taux de conformité ne permettent pas actuellement une certification du laboratoire par un organisme international agréé et indiquent bien que certains secteurs sont plus avancés que d’autres. Dans le même contexte, ces deux taux expliquent que beaucoup d’efforts restent à faire pour que le laboratoire puisse être candidat à la certification. Mais nous demeurons convaincus que l’engagement de la politique qualité du premier responsable, la disponibilité des moyens humains et financiers ainsi que la motivation et la sensibilisation de l’ensemble du personnel, constituent la clé de la réussite.  
  
  
**Abstract:**The aim of our work is to estimate and to place the level of the microbiology laboratory of the CACQE by an audit. This work allowed us to acquire a very rich experience in audit and in accompaniment of a laboratory in an approach Quality assurance then to identify the key points and the weak points of the laboratory. This audit concerned 314 Criteria of evaluation in all and targeted essentially five sectors dictated by the diagram of Ishikawa, enriched by the sixth M constituted by the "Management" as the reference table stipulates it. Concerning the key points, we worked at their preservation and their improvement. Concerning the weak points, we were able by moment to emit some recommendations under forms of preventive actions and by moment to establish index cards of nonconformity being translated by corrective actions. All our remarks and observations were considered and certain of them were part elements of entry of a future review direction. The results of our audit show a global rate of 87 % conformity in front of a global rate of 13 % nonconformity. By sector, the rates of conformity vary between 92 and 65 % in front of rates of nonconformity varying between 8 and 35 %. Although very high, these rates of conformity do not allow at present a certification of the laboratory by an approved international body and indeed indicate that certain sectors are more advanced than the others. But we remain convinced that the commitment of the quality policy of the first person in charge, the availability of the average human beings and the financiers as well as the motivation and the raising awareness of the entire staff, constitute the key of the success.