

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITE MOHAMED BOUDIAF - M'SILA

FACULTE DES SCIENCES  
DEPARTEMENT DE MICROBIOLOGIE  
ET DE BIOCHIMIE



DOMAINE: SCIENCES DE LA NATURE  
ET DE LA VIE  
FILIERE : SCIENCES ALIMENTAIRES  
OPTION : NUTRITION ET SCIENCES  
DES ALIMENTS

N° : .....

**Mémoire présenté pour l'obtention  
Du diplôme de Master Académique**

**Par:** GHODBANE Asma  
MAHROUG Malika  
BENAISSA Fatima zohra

**Intitulé**

**Les procédures de d'inspection et de contrôle  
de qualité au niveau de la direction du  
commerce de M'sila**

**Soutenu devant le jury composé de :**

Dr RAHALI Abdallah	Université M'sila	Encadreur
Dr KHENICHE Abdelhakim	Université M'sila	Examineur
Dr GHETTOUACHE Mourad	Université M'sila	Examineur

**Année universitaire : 2020 /2021**

## **REMERCIEMENTS**

*En premier lieu nous remercions le puissant Dieu, de nous avoir donné le courage et la patience pour accomplir ce travail.*

*Nos remerciements et nos respects s'adressent à notre Promoteur **Dr. Rahali Abdeallah** qui a accepté de nous encadrer, et qui a su nous orienter par ses encouragements et ses inappréciables conseils ;*

*Nous adressons mes vifs et sincères remerciements à **Dr. KHENICHE Abdelhakim** et **Dr. GHETTOUACHE Mourad** d'avoir accepté d'examiner ce mémoire.*

*Nous tenons à exprimer nos profondes gratitudees à tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire.*

*Nous ne merciâmes jamais assez nos chères familles surtout nos chers parents de nous avoir toujours encouragées et aidé financièrement tout le long de nos études.*

# **DÉDICACE**

*Je tiens à dédier ce mémoire, à  
Mes chers parents, à qui je tiens beaucoup*

*Je vous remercie infiniment.*

*A mon cher mari et mon fils doudou.*

*A mes Sœurs, mes frères .*

*Et tous mes amis(e)*

*A ma binôme malika*

*A*

*Mon promoteur*

*Asma*

## **DÉDICACE**

*Je dédie ce modeste travail :*

✓ ***A mes très chers parents ;***

*En signe de respect, d'amour, de reconnaissance et de gratitude pour le soutien et les sacrifices dont ils ont fait preuve à notre égard.*

✓ ***A mon cher mari Mohammed ;***

*Pour leur disponibilité, leur amour, leur encouragement et leur soutien.*

✓ ***A mon fils ;***

*qui attend avec impatience son arrivée dans ce monde.*

✓ ***A mes Sœurs et ses enfants ;***

*Je les remercie pour leur soutien et leur amour et leur dis que je t'aime tellement.*

✓ ***A mes frères et ma belle sœur chouchou ;***

*Je dis combien je t'aime mes chers frères Miloud & Moussa ;*

✓ ***A mes amis sans exceptions et tous ceux qui me sont chère ;***

*Pour leur encouragement et les bons moments passés ensembles.*

✓ ***A mon Promoteur D.r RAHALI Abdeallah;***

*J'adresse mes vifs et sincères remerciements d'avoir accepté d'encadrer ce mémoire.*

*Malika*

## **Résumé**

Le but de ce travail est d'étudier les procédures d'inspection et de contrôle de qualité au niveau de la Direction du Commerce de la Wilaya de M'sila, où nous avons mené une étude approfondie de ce secteur important de la protection des consommateurs et de la répression des fraudes, en abordant d'abord une étude détaillée de la structure du commerce à partir du ministère du commerce et de ses missions à puis la direction régionale, ainsi que ses missions et la direction du Commerce de la wilaya M'sila à travers une étude explicative qui incluait les missions du Direction, ses cinq branches et intérêts. Nous avons également évoqué les laboratoires de contrôle qualité situés au niveau du territoire national, et bien sûr nous avons parlé des tâches des agents de de répression des fraudes, qui sont l'artère de ce secteur, en raison de leur grande importance .

Dans la dernière partie de ce travail, nous avons abordé l'étude de la loi de la protection des consommateurs et la répression des fraudes en définissant l'ensemble des procédures mises en place au niveau du terrain lors des sorties des agents de terrain, ainsi que les difficultés qu'ils rencontrent Tout en accomplissant leurs tâches, d'après cette étude, nous avons vu l'efficacité de ce secteur dans la protection et la répression des consommateurs.

**Mots-clés** procédures d'inspection, contrôle de qualité, répression des fraudes, agents commerciaux, protection des consommateurs.

**Abstract:**

The objective of this work was study the methods of inspection and quality control at the level of the Directorate of Commerce of the Wilaya of M'sila, where we conducted an in-depth study of this important sector in consumer protection and fraud suppression, by first addressing a detailed study of the structure of trade starting from the Ministry of Trade and its tasks through the regional directorate as well as its tasks To the State Directorate of Trade in Msila th rough an explanter story that included the tasks of the Directorate, its five branches and interests. We also touched on the laboratories for quality control located at the level of the national territory, and of course we talked about the tasks of the trade agents, which are the artery of this sector, due to their great importance

For the last part of this work, we dealt with the study of the law on consumer protection and the suppression of fraud by defining the full procedures in place at the field level during the field agents' outputs, as well as the difficulties they encounter while performing their tasks. Through this study, we have seen the effectiveness of this sector in consumer protection and fraud suppression.

**Key words** Inspection methods, quality control, fraud suppression, Trade agents, consumer protection.

## ملخص

ان الهدف من هذا العمل هو دراسة طرق التفتيش ومراقبة الجودة على مستوى مديرية التجارة لولاية المسيلة, حيث قمنا بدراسة معمقة لهذا القطاع المهم في حماية المستهلك وقمع الغش وذلك من خلال التطرق بداية الى دراسة تفصيلية لهيكل التجارة ابتداء من وزارة التجارة ومهامها مرورا بالمديرية الجهوية وكذا مهامها وصولا الى المديرية الولائية للتجارة بالمسيلة من خلال دراسة توضيحية شملت مهام المديرية وفروعها و مصالحها الخمسة , وايضا قمنا بالتطرق الى المخابر الخاصة بمراقبة الجودة والمتواجدة على مستوى التراب الوطني وبالطبع تكلمنا عن مهام اعوان التجارة التي تعتبر شريان هذا القطاع وذلك لأهميتها الكبيرة .

اما في الشطر الاخير من هذا العمل فقد تطرقنا الى دراسة القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش من خلال تحديد كامل الاجراءات المعمول بها على مستو الميدان اثناء خراجات الاعوان الميدانية وكذلك الصعوبات التي تواجههم اثناء تأدية مهامهم من خلال هذه الدراسة لمسنا فاعلية هذا القطاع في حماية المستهلك وقمع الغش .

**الكلمات المفتاحية** طرق التفتيش, مراقبة الجودة , قمع الغش, اعوان التجارة ,حماية المستهلك .

## Liste des figures

<b>Figure 1:</b> la qualité et ses 4S composantes.....	8
<b>Figure 2:</b> les attributs de la qualité.....	11
<b>Figure 3:</b> L'évolution du concept qualité.....	13
<b>Figure 4:</b> Organigramme du ministère du commerce.....	15
<b>Figure 5:</b> Organigramme de la direction régionale du commerce.....	19
<b>Figure 6:</b> Organigramme de la direction de commerce de la wilaya de M'sila.....	22
<b>Figure 7:</b> Les instruments de contrôle.....	34

## Liste des abréviations

**AFNOR** : Association Française De La Normalisation.

**AQ**: Assurance Qualité.

**DA**: Dinar Algérien.

**DCW**: Direction de Commerce de la Wilaya.

**DRC**: Direction Régional de Commerce.

**g**: Gramme.

**HACCP** : Hazard Analysis Critical Control Points.

**IAA** : Industrie Agro Alimentaire.

**ISO** : Organisation Internationale de Normalisation.

**Kg**: Kilo gramme.

**OMS** : Organisation Mondiale De La Santé.

**PDCA**: Plan, Do, Check, Act.

**SMQ** : Système de Management Qualité.

**TQM**: Management Qualité Totale.

**USA**: United States American.

**UHT**: Ultra Haute Temperature.

# Table des Matières

**Remerciement.**

**Dédicace.**

**Résumé.**

**Liste des figures.**

**Liste des abréviations.**

**Introduction.....1**

## **Chapitre I : Notion de la qualité alimentaire.**

1. Définition de la qualité.....	3
2. La démarche et les enjeux de la qualité pour les industries alimentaires.....	4
3. Les composantes de la qualité.....	5
4. Les raisons de la qualité (la qualité pourquoi ?).....	8
5. La maîtrise et l'assurance de la qualité.....	9
6. Les indicateurs et les attributs de la qualité.....	10
7. L'évolution du concept qualité.....	11

## **Chapitre II : Le secteur de commerce.**

1. Ministère de commerce.....	14
2. Direction régionale de commerce.....	18
3. Direction du commerce de la wilaya de m'sila (D.C.W. M'sila).....	20
3.1. Présentation de la D.C.W. M'sila.....	20
3.2. Les missions de la D.C.W. M'sila.....	20
3.3. L'organigramme et les services de la D.C.W. M'sila.....	21
3.4. Service de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.....	22
3.5. Brigade mixte.....	23
4. Les laboratoires d'essais et d'analyses de la qualité.....	23
5. Contrôle de la qualité et de la répression des fraudes.....	24
5.1. La procédure des recours administratifs.....	24
5.2. Mesures prises par les agents de contrôle.....	25
5.3. Prévention du risque sanitaire et protection du consommateur.....	26
5.4. Missions et attributions des agents de la répression des fraudes.....	27

5.5. Les obligations des agents de la répression des fraudes .....	29
--	----

### **Chapitre III : les procédures des contrôles.**

1. Réglementation.....	30
1.1. Loi n° 09-03 relative à la protection du consommateur et de la répression des fraudes.....	30
1.2. Loi n° 18-09 modifiant et complétant la loi 09/03 relative à la protection du consommateur et de la répression des fraudes.....	31
2. Procédures de contrôle dans le cadre de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.....	31
2.1. Etape de l'investigation et mesures administratives conservatoires.....	32
2.1.1. Cas de l'acceptation de se soumettre au contrôle.....	32
2.1.1.1. Constat direct.....	33
2.1.1.1.1. Mesures conservatoires lors du contrôle sur le marché.....	33
2.1.1.1.2. Mesures conservatoires relatives au contrôle aux frontières.....	39
2.1.1.2. Contrôle analytique.....	39
2.1.2. Cas de refus d'opposition au contrôle.....	43
2.2. Etape de l'élaboration administrative du dossier de la poursuite judiciaire.....	43
2.2.1. Formalités administratives à la charge de l'agent de la répression des fraudes et des services de contrôle.....	45
2.2.2. Formalités administratives à la charge du service du contentieux.....	46
2.3. Etape de la poursuite judiciaire.....	47
2.3.1. Procédure de l'amende de transaction.....	47
2.3.2. Procédure des poursuites judiciaires auprès des juridictions.....	49
<b>Conclusion.....</b>	<b>51</b>

### **Références bibliographiques.**

### **Annexes.**

# INTRODUCTION

### **Introduction.**

Les produits alimentaires sont particulièrement délicats, puisqu'ils concernent la santé du consommateur, que ce soit du point de vue sanitaire ou commercial, ce genre de produit doit être soumis à des contrôles rigoureux, afin d'éviter toute fraude. Leur composition, emballage, transformation, et étiquetage doivent être régis par des lois strictes qui permettent en cas de problème de suivre la traçabilité du produit. La conformité des produits alimentaires des différentes industries agro-alimentaires, se fait par les différentes structures et établissements de contrôle de la qualité pour la protection de la santé et de la sécurité du consommateur (**Depledge, 1981**).

AFNOR définit "la qualité comme un ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites". La qualité est alors le produit de compromis sur l'ensemble d'une filière (**Lassaut et Sylvander, 1983**).

Un produit est de qualité s'il satisfait les exigences du client en termes de caractéristiques techniques, de délais et de coûts. Ces trois éléments constituent la qualité c'est-à-dire, la conformité aux besoins (**Hersan, 1999**).

Selon les estimations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS, 2012), pas moins de 2,2 millions de personnes décèdent chaque année de maladie d'origine alimentaire. La sécurité sanitaire des aliments est donc une préoccupation cruciale majeure pour la santé publique mondiale (**Woodley et al, 2012**).

Inspection sanitaire, analyse de laboratoire, traçabilité et étiquetage des produits, audit qualité, certification de la production, toutes ces procédures place l'alimentation « sous contrôle », depuis leur production jusqu'à la table de consommateur, les denrées font l'objet d'un suivi documentaire continu. Le contrôle de la qualité concerne l'échantillonnage, l'établissement de spécification et l'analyse, ainsi que l'organisation, l'établissement des documents et des procédures de libération qui garantissent que les essais nécessaires et appropriés ont bien été effectués, que les matériels ne sont pas libérés en vue de leur utilisation, ni les produits libérés en vue de leur vente ou de leur distribution, avant que leur qualité n'ait été jugée satisfaisante (**Laure et al, 2012**).

Selon l'article 25 de la loi 09-03, outre les officiers de police judiciaire et les autres agents autorisés par des textes spécifiques, sont habilités à rechercher et à constater les infractions aux dispositions de la présente loi, les agents de la répression des fraudes relevant du ministère chargé de la protection du consommateur.

La professionnalisation des agents commerciaux à Trieste a été le fruit d'un processus de différenciation à la fois verticale et horizontale par rapport aux autres employés de commerce (**Danièle, 2012**).

L'objectif de ce présent travail est d'étudier les procédures de l'inspection et de contrôle de la qualité au niveau de la direction du commerce de la wilaya de M'sila ainsi qu'avoir comment le ministère du commerce assure le bon fonctionnement des structures financières de l'Algérie et toucher l'efficacité de rôle des agents de la répression des fraudes au niveau de la direction du commerce de la wilaya de M'sila.

Ce travail est structuré en trois parties, la première partie représente des rappels bibliographiques sur notion de la qualité alimentaire, La deuxième partie présente Le secteur de commerce et la troisième partie comprend les procédures des contrôles selon la Loi n° 09-03 relative à la protection du consommateur et de la répression des fraudes.

**CHAPITRE I :**  
**NOTION DE LA QUALITÉ**  
**ALIMENTAIRE**

## **Chapitre I : Notion de la qualité alimentaire.**

### **1. Définition de la qualité.**

Chacun peut comprendre intuitivement ce qu'est la qualité, mais toutefois reste incapable d'en donner une définition précise; dans ce cadre (**Larousse, 2008**), définit la qualité comme «un ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on en attend». l'ISO définit la qualité comme étant un ensemble de propriétés et caractéristiques d'un service ou d'un produit qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites de tous les utilisateurs (**Corpet, 2014**).

un produit est de qualité s'il satisfait les exigences du client en termes de caractéristiques techniques, de délais et de coûts, Ces trois éléments constituent la qualité « c'est-à-dire, la conformité aux besoins » (**Hersan, 1999**). Selon (**Multon et Davenas, 1994**) la qualité est défini par rapport à l'utilisateur, elle prend une dimension économique.

Le terme qualité ne peut donc pas être défini dans l'absolu mais toujours relativement à quelque chose et pour une entité donnée. En effet, le terme « qualité » regroupe plusieurs aspects en fonction du besoin ou de la phase abordée (**Chove, 1992**). Selon la norme française AFNOR : « la qualité est l'aptitude d'un produit à satisfaire ses utilisateurs ».

De son côté, la norme ISO 9000 :2000 donne une autre définition de la qualité « aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ».

En effet, dans la pratique les différents aspects de la qualité peuvent se réunir sous deux formes :

- ❖ **La qualité externe**, correspondant à la satisfaction de clients : il s'agit de fournir un produit ou des services conformes aux attentes des clients afin de les fidéliser et ainsi améliorer sa part de marché (**Fleurquin, 1996**).
- ❖ **La qualité interne**, correspond à l'amélioration du fonctionnement interne de l'entreprise. L'objet de la qualité interne est de mettre en œuvre de moyens permettant de décrire au mieux l'organisation, de repérer et de limiter les dysfonctionnements, son objectif essentiel est de mieux maîtriser et améliorer la qualité des produits et aussi la qualité de tous les processus de l'entreprise. Cette qualité interne passe généralement par une étape d'identification des processus internes réalisés grâce à une démarche participative (**Fleurquin, 1996**).

## **2. La démarche et les enjeux de la qualité pour les industries alimentaires.**

### **2.1. La démarche de la qualité.**

Une "démarche qualité" est un projet d'entreprise mis en œuvre pour maîtriser, assurer et planifier la qualité et/ou améliorer les produits et services, les processus, les procédés de production, la satisfaction client et plus largement améliorer la performance d'un organisme et la satisfaction de toutes les parties intéressées (fournisseurs, personnels, actionnaires, ...) **(Hadj Sadek, 2008)**.

La démarche qualité est un processus d'amélioration progressif et continu, et ainsi n'a aucune fin particulière. La qualité n'est pas un optimum à atteindre, la compétition devient de plus en plus vive, et les besoins et les attentes des consommateurs évoluent constamment; c'est donc dire que la qualité est un but nécessitant une mise à jour continuelle **(Townsend et al, 1990)**.

La démarche qualité est donc un processus dynamique d'apprentissage et de développement continu qui demande que tous veillent à préserver la continuité d'un produit ou d'un service de qualité **(Vasilash, 1989)**. Il s'agit de faire en sorte que la qualité soit constamment renouvelée **(Kélada, 1993)**. Ce qui est considéré de haute qualité à un moment peut être considéré comme de qualité moindre à un autre moment **(Laza et al, 1990)**.

Dans une entreprise, le contrôle de la qualité sur les matières premières, les produits en cours de fabrication ou sur les produits finis peut se faire en plusieurs étapes :

- En autocontrôle : contrôle réalisé par les opérateurs eux-mêmes à leur poste de travail,
- Mais certains contrôles plus complexes exigent des méthodes de laboratoire pour leur réalisation (mise en œuvre soit par un laboratoire extérieur accrédité, soit par un laboratoire de contrôle appartenant à l'entreprise) **(Boudalia et al, 2014)**.

La démarche de qualité est appuyée sur un système de management de la qualité (SMQ). Il s'agit d'un ensemble d'éléments corrélés qui poursuit des objectifs définis par l'organisme. La démarche qualité et le SMQ peut être mis en relation étroite avec d'autres systèmes de management sur l'environnement, la santé et la sécurité ou les trois ensembles **(Hadj Sadek, 2008)**.

La démarche de qualité s'appuie sur l'ensemble des fonctions de l'organisme, pour être mise en place et entretenue. Généralement les fonctions sont regroupées en activités et en processus. Elle est portée par une politique qualité (ou une stratégie) qui donne les orientations à l'organisme et au système de management. La norme la plus utilisée pour la mise

en place de système de management est l'ISO 9001 (**Hadj Sadek, 2008**). Selon (**Cicero, 2011**), de plus en plus d'organismes se tournent vers la démarche qualité en vue d'accroître leurs performances.

## **2.2. Les enjeux de la qualité pour les industries alimentaires.**

Toutes les organisations ont pour préoccupations de fournir des produits ou des prestations qui puissent satisfaire les clients, tout en étant à moindre coût pour l'organisation qui se situe dans un environnement de concurrence (**Julien, 2011**).

L'enjeu de la démarche qualité c'est « l'image de marque » de tout le secteur des services à la personne, un secteur en plein développement. Aussi les enjeux de qualité et de professionnalisation concernent-ils tous les organismes de services à la personne (**Agence Nationale des Services à la Personne, 2012**).

A la fin des années 90, une succession de crises sanitaires a remis en cause la confiance des consommateurs dans la sécurité des denrées alimentaires. Pour rétablir cette confiance, la commission Européenne a procédé à une importante refonte de la législation communautaire dans ce domaine. Malgré ces évolutions réglementaires qui font du système européen l'un des plus strictes au monde sur le plan sanitaire, les consommateurs sont de plus exigeants vis-à-vis de la qualité sanitaire des produits (**Corpet, 2014**).

En parallèle, la progression de la prévalence de l'obésité et du surpoids a renforcé les exigences des consommateurs sur les aspects nutritionnels. Les efforts des industriels se portent donc également sur l'aspect santé de leurs produits sans oublier un pré-requis indispensable : le goût ! il s'agit en effet du premier critère de choix des consommateurs en matière d'achats.

Aujourd'hui, dans le secteur alimentaire, la qualité est donc un élément essentiel de la stratégie des entreprises et un élément déterminant des choix des consommateurs (**Corpet, 2014**).

## **3. Les composantes de la qualité.**

Selon (**Corpet, 2014**), L'utilisateur final d'un aliment, le consommateur, en attend plusieurs "satisfactions", on a donc plusieurs composantes de la qualité alimentaire, parmi eux :

Sécurité (qualité Hygiénique), Santé (qualité nutritionnelle), Saveur (qualité organoleptique), et Service (qualité d'usage) : les quatre **4S**. On peut ajouter à ces "quatre S" quatre autres

qualités moins apparentes et moins concrètes, mais essentielles aussi pour le consommateur, et qui mobilisent beaucoup de moyen de la part des IAA : les **2 R**, Régularité et Rêve et **T&E** Techno et Tique.



- **S1 - Sécurité : qualité hygiénique :**

On veut des dangers en moins. On ne veut pas que l'aliment apporte "du mauvais", nous rende malade. La maîtrise de la sécurité de l'aliment, de la qualité hygiénique fait l'objet de l'ensemble des cours de l'hygiène (ex : HACCP et l'hygiène en IAA) (**Multon, 1994**).

- **S2 - Santé : qualité nutritionnelle :**

On veut des nutriments en plus, on veut que l'aliment apporte « du bon », qu'il soit diététique, qu'il maintienne et améliore notre santé. Il s'agit d'abord des nutriments majeurs (lipides, protides, glucides), et mineurs (vitamines et minéraux). Des demandes nouvelles surgissent concernant des non nutriments utiles (fibres, acide gras oméga 3, polyphénols, oligo éléments), ou supposés bénéfiques (probiotiques, aliments « fonctionnels »). En fait l'équilibre nutritionnel vient du régime, donc de tous les aliments consommés sur une longue période (**Mormont, 2006**).

- **S3 - Saveur : qualité organoleptique ou hédonique :**

On veut "se faire plaisir", on veut satisfaire ses cinq sens (et pas seulement le goût !).

Cette qualité conditionne souvent les deux premières : on s'intoxique parfois parce qu'on aime (ex: alcool), on déséquilibre sa ration par excès ou manque de goût (ex : excès de lipides et boissons sucrées (USA), carences chez les vieillards). La qualité organoleptique a une composante sensorielle majeure, mesurable par analyse sensorielle (objectivée par un jury), mais a aussi une composante psychologique et sociale (le rêve, expliquée plus loin) (**Multon, 1994**).

**• S4 - Service : qualité d'usage :**

On veut que ce soit commode, Un aliment sain, complet et délicieux ne sera pas vendu s'il est trop cher, introuvable, difficile à préparer et impossible à conserver (ex : certains fruits exotiques).

On veut donc des aliments :

- qui se conservent longtemps avant la vente et après achat, et après ouverture (ex : lait UHT).
- qui soient faciles à utiliser: stockage, ouverture/fermeture, préparation.

Aujourd'hui, une grande part de la valeur ajoutée aux aliments par les IAA porte sur cette valeur d'usage et de service (ex : emballages sophistiqués, plats tout-prêts).

- qui soient abordable : à la fois pas trop chères et disponibles, en vente 'partout'. Le prix est un facteur de choix déterminant pour certaines personnes (petits revenus), mais donne aussi une image de la qualité (**Corpet, 2014**).

**• R1 - Régularité des autres qualités au cours du temps :**

On ne veut pas de surprise, la qualité 'ne paye' que si elle n'est pas reproductible (ex : un jus qui n'est bon que dans une bouteille sur deux ne correspond pas à l'attente du consommateur).

Le contrôle qualité, l'assurance qualité, s'attachent à cette régularité pour donner un produit constant. On ne veut pas de surprise, même bonne ! Le consommateur y perd ce qui faisait le charme des aliments : leur variabilité (**Hatef et al, 2007**).

**• R2 - Rêve :**

On veut s'évader, certains consommateurs recherchent le naturel (produits 'bio'), le traditionnel (ex : publicité avec une 'mamie' ou un tableau du 16eme siècle, attrait du rural), c'est ce qu'on appelle des caractéristiques transférées ou l'imaginaire et le symbolique vont faire rêver le consommateur (ex : la confiture de ma grand-mère est forcément meilleure). Cette qualité de rêve renforce nettement les qualités organoleptiques (c'est meilleur dans un emballage 'flatteur' ou autours d'un repas de fête) (**Hatef et al, 2007**).

**• T1 - Technologie :**

Aptitude à la transformation et à la distribution, le consommateur n'est pas le seul utilisateur de l'aliment, or la qualité est la satisfaction de tous les utilisateurs : les transformateurs, artisans et industriels, et les distributeurs, magasins et grandes surfaces, attendent eux aussi des caractéristiques précises des produits. Il s'agit des qualités technologiques : aptitude à la transformation et à la distribution (ex : qualité boulangère d'une

farine, rétention d'eau d'une viande pour la salaison, aptitude au rangement dans un camion, durée de conservation d'un yaourt en grande surface) (Hatef et al, 2007).

• **E1 - Ethique :**

On veut être "un mec bien", aptitude à satisfaire les exigences morales des consommateurs avec la prise en compte explicite des besoins "des autres", ces autres peuvent être par exemple : les générations futures (production durable, "bio"), les producteurs locaux (circuits courts), les producteurs des pays pauvres (commerce équitable), les animaux et leur bien-être (œufs de poules marqués 1 ou 3) (Hatef et al, 2007).

Au total 8 aspects de la qualité : **4S+2R+TE**.

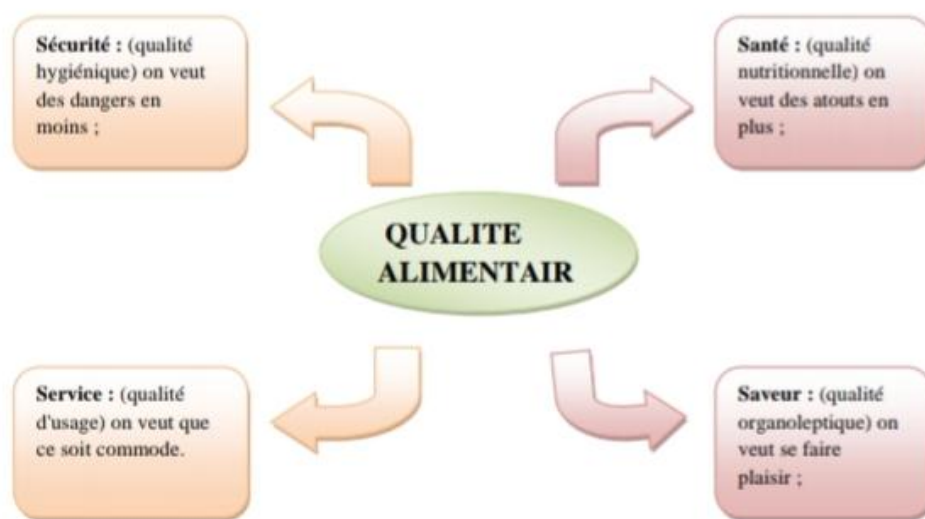


Figure n° 1 : la qualité et ses 4S composantes (source Corpet, 2014).

**4. Les raisons de la qualité (la qualité pourquoi ?).**

les consommateurs sont aujourd'hui plus exigeants en matière de qualité, bien que longtemps « boudée » pour favoriser la quantité. Les entreprises ont aujourd'hui de bonnes raisons de développer la qualité (Equipe leaderia, 2013).

**4.1. Les raisons commerciales.**

La mondialisation du marché, fait qu'aujourd'hui, une entreprise a de moins en moins de privilèges géographiques en matière de marché. Elle doit donc être très compétitive pour faire face à une concurrence toujours plus grande (Stora et al, 1986).

Pour bénéficier d'une bonne compétitivité, l'entreprise peut améliorer son rapport qualité/prix. D'autre part, la certification d'un système d'assurance qualité est aujourd'hui un argument commercial non négligeable qui rassure le client potentiel sur le niveau de qualité de l'entreprise. Elle est de plus en plus demandée par les clients (**Equipe leaderia, 2013**).

#### **4.2. Les raisons financières.**

C'est pour des raisons financières évidentes que la plupart des entreprises actuelles ont fait le choix de la qualité : les défauts de qualité coûtent cher. Une non-conformité est en effet un gaspillage non seulement de matières premières mais également de temps, de travail, de la main d'œuvre et d'énergie (**Vandeville, 1985**).

#### **4.3. Les raisons techniques.**

Pour les raisons évoquées ci-dessus, choisir la qualité permet une meilleure maîtrise de techniques de production, et une amélioration des processus : diminuer les coûts de non-qualité demande forcément une révision et une amélioration des techniques et des méthodes (**Equipe leaderia, 2013**).

#### **4.4. Le climat de l'entreprise.**

Le développement d'un esprit qualité dans une entreprise contribue à en améliorer le climat. La communication entre les services s'améliore, le personnel retrouve le goût du travail bien fait et les relations avec la clientèle s'harmonisent (**Equipe leaderia, 2013**).

## **5. La maîtrise et l'assurance de la qualité.**

### **5.1. La maîtrise de la qualité.**

L'expression maîtrise de la qualité fait référence aux techniques et activités de la démarche qualité qui se focalisent sur la satisfaction des exigences pour la qualité. 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.

Le développement d'une entreprise s'appuie nécessairement sur la maîtrise de la qualité, c'est-à-dire sur sa capacité à mettre en œuvre une démarche qualité et ses processus de contrôle et d'amélioration. Cela permet de bien identifier pour chaque opérateur et chaque service son produit, ses clients et ses fournisseurs. C'est à ce prix que l'entreprise pourra obtenir et conserver la confiance de ses clients et ses consommateurs (**Cnuced, 1996**).

La maîtrise de la qualité est d'ordre technique et méthodologique. 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 », le cycle PDCA de Deming s'applique à toutes les situations et à tous les domaines où la maîtrise de la qualité est souhaitée (**Deming, 1991**).

## **5.2. L'assurance de la qualité.**

L'Assurance Qualité est l'ensemble des mesures préétablies et systématiques dont l'application et le contrôle donnent confiance (assure) qu'un produit répond à ce qu'on en attend (qualité) (**Kazuo et al, 2005**).

Depuis 1985, de nombreuses entreprises s'engagent volontairement dans une démarche d'assurance qualité, pour pouvoir obtenir un certificat attestant que l'organisation de leur assurance qualité est conforme à un modèle donné (une norme). Un but fort des normes de qualité notamment ISO 9000, c'est la prévention et le repérage des produits non conformes, pour donner confiance aux clients. La mise en place de l'AQ permet aussi de mobiliser les acteurs de l'entreprise et d'optimiser les processus (économies) (**Duret et al, 2002**).

La démarche d'AQ demande un travail important à l'entreprise (environ deux ans). Beaucoup d'entreprises peuvent faire de la qualité sans avoir de certification. Inversement, les produits d'une entreprise certifiée ne sont pas forcément meilleurs que les autres, mais on a l'assurance qu'ils sont conformes aux objectifs de l'entreprise : c'est elle qui définit ce qu'elle veut comme "qualité" (ex : si l'objectif c'est des tomates vertes l'AQ assure qu'elles seront vertes) (**Messeghem, 1998**).

## **6. Les indicateurs et les attributs de la qualité.**

### **6.1. Les indicateurs de la qualité.**

Les indicateurs de la qualité influencent la perception de la qualité des produits par le consommateur, en jouant le rôle du réducteur d'incertitude. Des indicateurs tels que le prix, la marque, ou le magasin servent aussi de garantie pour le consommateur. De même, les indicateurs concernant le pays d'origine ou la fabrication répondent au besoin qu'a le consommateur d'établir un lien entre le produit et la représentation qu'il a des facteurs de productions de ces produits. L'identification par ces mentions sur l'étiquette joue pour le

consommateur, le rôle de garantie de la provenance du produit Les indicateurs ont donc pour but essentiel de réduire le risque lié au choix, en apportant les informations sur les produits et des indications sur la conformité à une norme. Ils répondent à son besoin de sécurité (Branger et al, 2007).

## 6.2. Les attributs de qualité.

contrairement aux indicateurs, ont un caractère abstrait et ne sont pas directement observable par le consommateur. Certains de ces attributs sont liés à l'expérience directe avec le produit : tels le goût, ou la fraîcheur (Sirex, 1999).



Figure n° 2 : les attributs de la qualité (Sirex, 1999).

## 7. L'évolution du concept qualité :

La Qualité a connu de nombreuses évolutions et est aujourd'hui un mode de management des entreprises incontournable et performant (Marine et al, 2016). L'apparition des premières notions de Qualité date de plusieurs siècles. En effet, D'après (Juran, 1988), Harvard Business Review "Le XXème siècle est le siècle de la productivité, le XXIème sera celui de la qualité" (Virginie, 2014). L'évolution de la qualité est passée en quatre époques :

### 7.1. Première époque, les années 1930 à 1945 : L'émergence du contrôle qualité.

Date des années 1930 : méthodes nouvelles de travail et d'organisation pour maîtriser la qualité des produits dans les organismes industriels (**Arthaud, 1994**). La demande très forte de production auprès de l'industrie américaine lors de la seconde guerre mondiale à partir de 1941 va engendrer une diffusion et une généralisation des techniques de contrôles statistiques (**Gogue, 1997**).

## **7.2. Deuxième époque, les années 50, 60 au Japon : Naissance des concepts qualité totale et l'assurance qualité.**

Progressivement, l'industrie des biens et des services japonaise s'est rebâtie en intégrant dans ses fondations, la notion de qualité (**Virginie, 2014**). Cette période se structure habituellement autour des cinq M (Matière, Matériel, Méthode, Main-d'œuvre, Milieu), et de la méthode des cinq Zéros (le zéro délai, le zéro stock, le zéro papier, le zéro défaut et les zéro pannes) (**Lamprecht, 2001**).

### ➤ **Les cinq M :**

- **Matière** : les matières et matériaux utilisés et entrant en jeu, et plus généralement les entrées du processus.
- **Matériel** : l'équipement, les machines, le matériel informatique, les logiciels et les technologies.
- **Méthode** : le mode opératoire, la logique du processus et la recherche et développement.
- **Main-d'œuvre** : les interventions humaines.
- **Milieu** : l'environnement, le positionnement, le contexte.

### ➤ **La méthode des cinq zéros : selon (Mathieu et al, 1996):**

- **Le zéro délai**, aussi connu sous le nom de flux tendus ou juste-à-temps. Cette méthode consiste à attendre les commandes avant de produire (il faut donc être extrêmement réactif).
- **Le zéro stock** : aucune surproduction ou presque et donc n'entraînant aucun surcout de stockage.
- **Le zéro papier** : aucune paperasserie interne et diminution de la hiérarchie.

À cela s'ajoute :

- **Le zéro défaut** : aucun produit ne doit être défectueux pour éviter de subir des coûts de réparations (SAV particulièrement cher) et pour satisfaire le client.

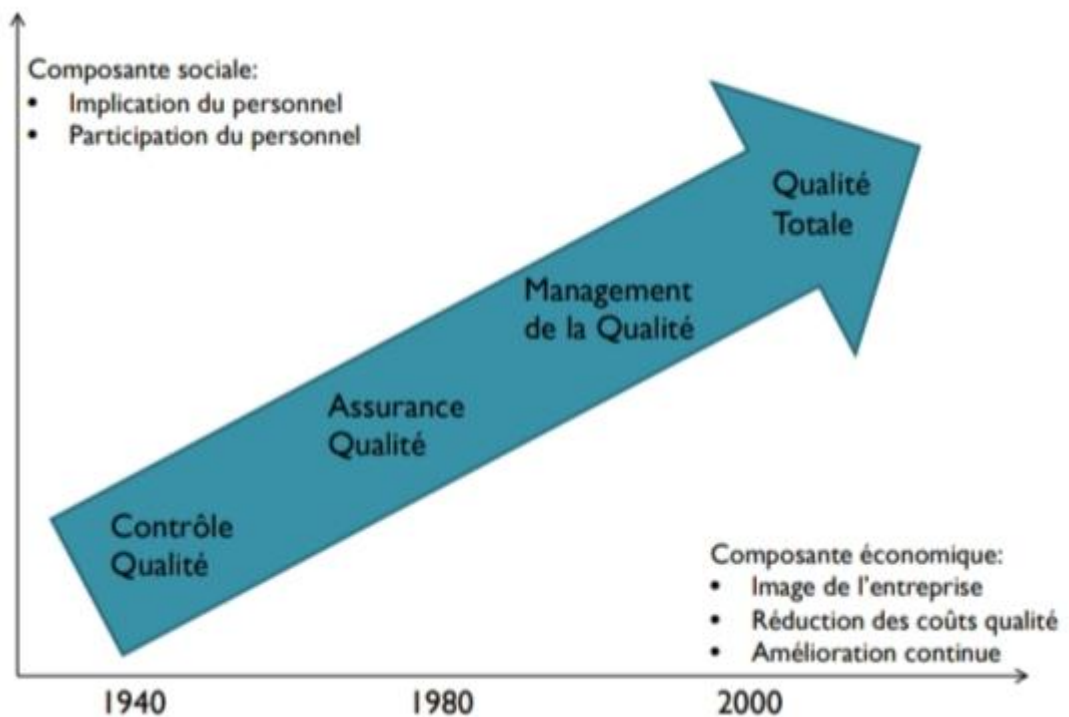
•**Le zéro panne** : aucune défectuosité des machines, permis par un entretien régulier et rigoureux de celles-ci.

**7.3. Troisième époque, fin des années 70 en occident : Généralisation de la qualité totale.**

Fondées sur des modes d'actions favorisant la participation et la mobilisation des personnels. la version japonaise refuse que la responsabilité de la qualité incombe uniquement à un groupe d'élites de professionnels du département qualité et demande à tous les individus de l'entreprise d'être responsables de la qualité (Miller, 2002).

**7.4. Quatrième époque, de 1990 à nos jours : Le Management de la Qualité Totale (TQM).**

Recentrer la démarche qualité sur les vraies préoccupations stratégiques de l'entreprise, et de l'axer plus vers des modes d'actions techniques ou organisationnels (la notion de groupes responsables, d'unités autonomes) (Virginie, 2014).



**Figure n° 3 : L'évolution du concept qualité (Virginie, 2014)**

# CHAPITRE II :

## LE SECTEUR DU COMMERCE

---

## **Chapitre II : Le secteur du commerce**

### **1. Ministère du commerce.**

#### **1.1. Définition.**

Le ministère du commerce est l'institution gouvernementale chargé de toutes les transactions économiques et les mesures relatives au commerce intérieur, ces attributions se diffèrent selon ces services. ([www.dcwguelma.dz](http://www.dcwguelma.dz)).

Les services extérieurs du ministère du commerce sont organisés en :

09directions régionales du commerce.

48directions du commerce des wilayas.

Ils sont régis par la dispositions de décret exécutif n°11\_09 du 15 safar 1432 correspondant au 20 janvier 2011 portant organisation, attributions et fonctionnement des services extérieurs du ministère du commerce. ([www.dcw.mostaganem.dz](http://www.dcw.mostaganem.dz)).

#### **1.2. Historique du ministère du commerce.**

Au lendemain de l'Indépendance, fut créé le ministère du commerce sous l'égide du ministère de l'économie qui comportait également le ministère des finances et de l'industrie.

Durant la période de 1990 à 1994 le ministère du commerce fut renommé ministère de l'économie. Ce ministère réunissait deux institutions ministérielles : le ministre délégué chargé du commerce et le ministre délégué chargé des finances.

Le ministère du commerce fut instauré en vertu du décret exécutif n° 207/94 du 16 juillet 1994 après avoir été sous la tutelle du ministère de l'économie avant amendement n°189/90 du 13juin 1990 avec lequel le ministère du commerce a pris en charge ses fonctions et ses intérêts. ([www.dcw mostaganem.dz](http://www.dcw mostaganem.dz)).

1.3. L'organigramme du ministère du commerce.

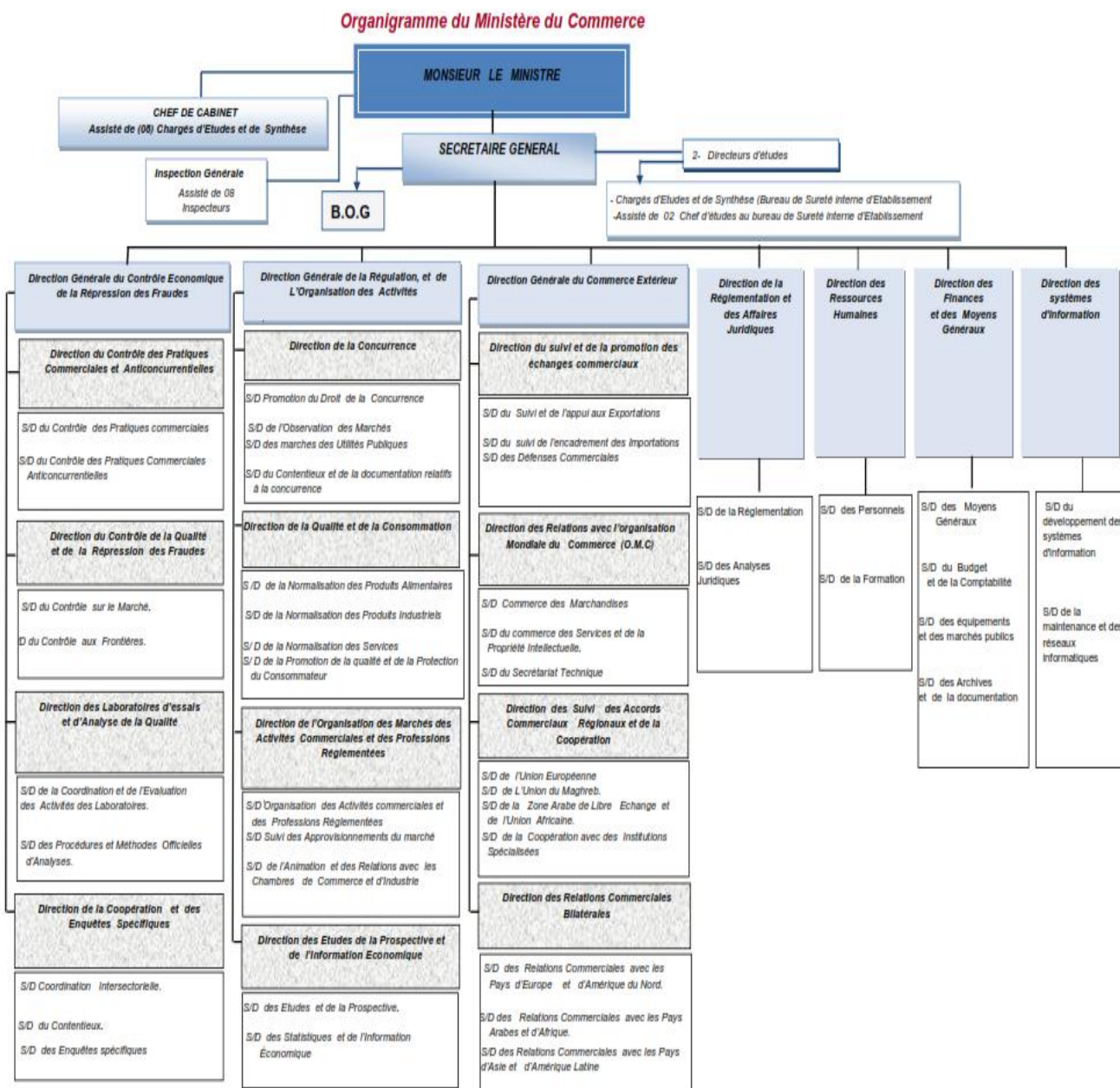


Figure n° 4 : Organigramme du ministère du commerce.

1.4. Les missions du ministère du commerce.

1.4.1. En matière de commerce extérieur, le ministère du commerce est chargé :

- D'élaborer et /ou de participer à la mise en place du cadre institutionnel et réglementaire relatif aux échanges commerciaux ;
- D'organiser, en relation avec les institutions concernés, la répartition et la négociation des accords commerciaux internationaux et d'en assurer la mise en œuvre et le suivi ;

- De veiller à la mise en conformité de la législation et de la réglementation avec les dispositifs qui régissent le commerce international ;
- D'animer et d'impulser à travers les structures appropriées et en relation concernées, les activités commerciales extérieures bilatérales et multilatérales ;
- De traiter dans la limite de ses attributions, les différents liés au commerce international ;
- D'élaborer et de proposer toute stratégie de promotion des exportations hors hydrocarbures ;
- De favoriser et d'encourager la participation des opérateurs économiques aux manifestations économiques nationales ou l'étranger ;
- De contribuer à la mise en place et à l'organisation du fonctionnement des zones franches ;
- De veiller au développement et à la mise en place d'un système de communication et d'information statistique sur les échanges commerciaux internationaux.

**1.4.2. En matière de régulation et de promotion de la concurrence, le ministère du commerce est chargé :**

- De proposer toute mesure de nature à renforcer les règles et les conditions d'exercice d'une concurrence saine et loyale sur les marchés des services ;
- De contribuer au développement du droit et de la pratique de la concurrence ;
- D'organiser l'observation permanent du marché, de procéder à l'analyse de sa structure, d'identifier et de mettre fin, en coordination avec les institutions concernées, aux pratiques illégales visant à fausser le libre jeu de la concurrence ;
- De contribuer en relation avec les institutions concernés à la mise en cohérence et l'enrichissement du cadre de référence dans le domaine de la régulation des utilités publiques ;
- De participer à l'élaboration des politiques de tarification et, le cas échéant, à la réglementation des prix ainsi que des marges et de veiller à leur mise en œuvre ;
- De proposer et de veiller à la mise en œuvre avec les institutions concernés de toutes relatives aux conditions et aux modalités de création d'implantation et d'exercice des activités commerciales et des professions réglementés ;
- D'initier toutes mesures relatives à la création et au développement des chambres de commerce et d'industrie ;

- De participer à la politique nationale de stockage de sécurité en relation avec les organismes concernés.

**1.4.3. En matière de qualité des biens et services et de protection de consommateur, le ministre du commerce est chargé :**

- De déterminer en concertation avec les départements ministériels et organismes concernés, les conditions de mise à la consommation des biens et services en matière de qualité, d'hygiène et de sécurité ;
- De proposer toutes mesures adéquates dans le cadre de l'instauration de systèmes de label de protection des marques et d'application d'origines et d'en suivre la mise en œuvre ;
- D'initier des actions en direction des opérateurs économiques concernés en vue du développement de l'autocontrôle ;
- D'encourager le développement des laboratoires d'analyse de la qualité et d'essai et de proposer les procédures et méthodes officielles d'analyse dans le domaine de la qualité ;
- De contribuer à l'instauration et au développement du droit de la consommation ;
- De participer aux travaux des organismes internationaux et régionaux spécialisés en matière de qualité.

**1.4.4. En matière de contrôle économique et de répression des fraudes, le ministre du commerce :**

- Organise, oriente et met en œuvre le contrôle et la lutte contre les pratiques commerciales illicites, les pratiques anticoncurrentielles, les fraudes liées à la qualité et à la contrefaçon ;
- Contribue à l'orientation et à la coordination intersectorielles des programmes de contrôle économique et de répression des fraudes ;
- Réalise toutes enquêtes économiques approfondies et saisit, le cas échéant, les instances judiciaires.

**1.4.5. En matière de promotion de la production nationale, le ministre du commerce :**

- Participe à l'élaboration des politiques de protection tarifaire et initie toute mesure particulière de sauvegarde.

**1.4.6. En matière d'études et d'information économiques et commerciales, le ministre du commerce est chargé :**

- De réaliser les études prospectives sur le développement économique et les échanges commerciaux internationaux ;
- De veiller à la mise en place de banques de données relatives au commerce intérieure et aux échanges internationaux ;
- De contribuer à l'organisation et au développement de système national d'information économique.

Le ministre du commerce veille au bon fonctionnement des structures centrales et déconcentrées des établissements et des organismes relevant de son département. Au titre de la prise en charge de ses attributions, le ministre du commerce met en place le cadre organisationnel ainsi que les moyens humains, financiers et matériels nécessaires à la concrétisation des objectifs qui lui sont assignés. Il peut proposer tout cadre institutionnel, de concertation et de coordinations intersectorielles et/ou toute autre structure ou organe approprié de nature à permettre une meilleure prise en charge des missions qui lui sont confiées. ([www.commerce.gov.dz](http://www.commerce.gov.dz))

**2. Direction régionale du commerce.****2.1. Présentation et missions de la direction régionales du commerce.**

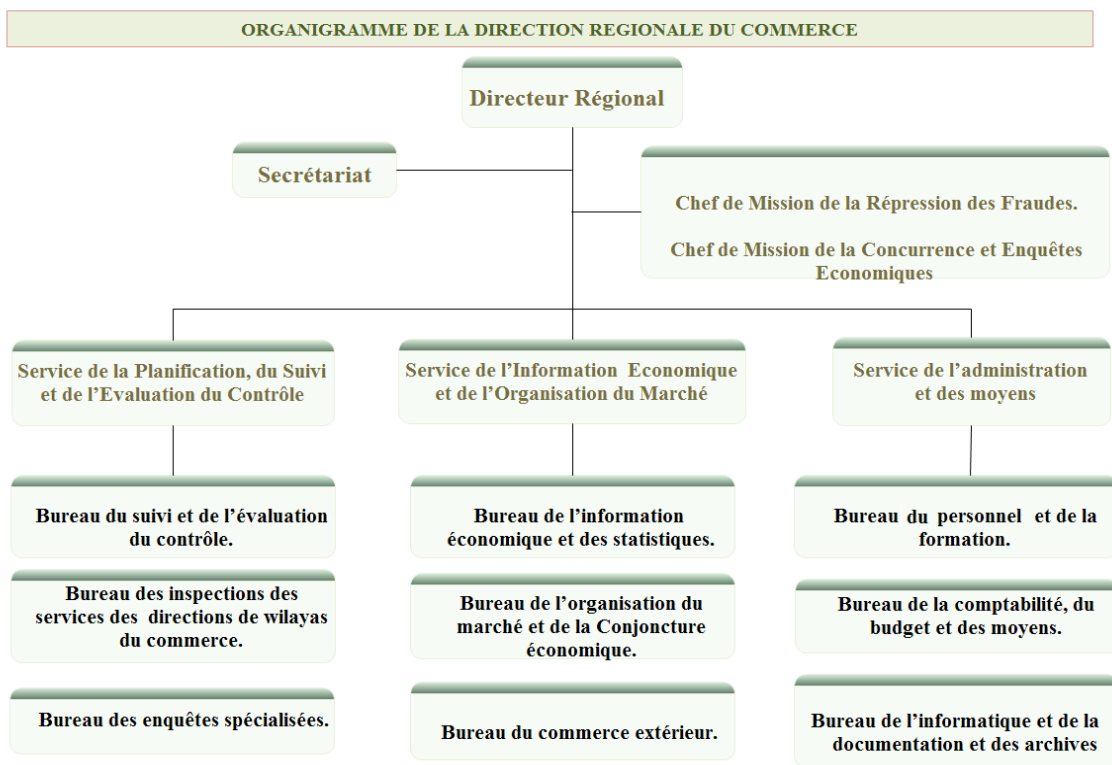
La direction régionale du commerce, en liaison avec les structures centrales du ministère du commerce a pour mission d'assister et d'évaluer les activités des directions de wilayas du commerce relevant de sa compétence territoriale et d'organiser ou de réaliser toutes enquêtes économiques relatives à la concurrence, au commerce extérieur, à la qualité, à la protection du consommateur et à la sécurité des produits.

A ce titre elle est chargée de :

- D'animer, d'assister, de coordonner et d'évaluer les activités des directions de wilayas et de services extérieurs des organismes relevant du secteur du commerce ;
- De préparer, en relation avec l'administration centrale et les directions de wilayas du commerce, les programmes de contrôles et de veiller à leur mise en œuvre ;

- De planifier, d’organiser et de coordonner les opérations inter wilayas de contrôle et d’inspection ;
- D’engager, si besoin est, dans sa compétence territoriale, toutes enquêtes spécialisées liées à la concurrence, aux pratiques commerciales, à la qualité, à la protection du consommateur et à la sécurité des produits ;
- D’initier toutes mesures, relevant du domaine de sa compétence, visant à moderniser l’action du service public, notamment, par l’amélioration des méthodes de management et la mise en œuvre des nouvelles techniques de l’information et de la communication ;
- De réaliser toute études, analyses et notes de conjoncture ayant trait au domaine de sa compétence ;
- D’initier des missions d’inspection des services des directions de wilayas du commerce relevant de sa compétence territoriale. ([www.drcoran.dz](http://www.drcoran.dz))

**2.2. L’organigramme de la direction régionale du commerce**



**Figure n° 5 :** Organigramme de la direction régionale du commerce.

### **3. Direction du commerce de la wilaya de m'sila (D.C.W. M'sila).**

#### **3.1. Présentation de la D.C.W. M'sila.**

La direction du commerce de la wilaya de M'sila appartient à la direction régionale du Sétif d'après l'arrêté interministériel du 16 ramadhan 1432 correspondant au 16 aout 2011 portant l'organisation des directions de wilaya du commerce et des directions régionales du commerce en bureaux..

#### **Inspections territoriale de la direction du commerce de la wilaya de Msila :**

La direction du commerce de la wilaya de M'sila dispose trois (03) inspections territoriales du commerce implantées au niveau des chefs-lieux daïra de **Magra, Bousaada et Sidiaissa.**

#### **3.2. Les missions de la D.C.W. M'sila.**

Suivant le décret ex exécutif n° 11\_09 du 20 janvier 2011 portant organisation et attribution et fonctionnement des services extérieurs du ministère du commerce, la direction de wilaya du commerce a pour mission de mettre en œuvre la politique national arrêtée dans les domaines du commerce extérieur, de la concurrence de la qualité, de la protection du consommateur, de l'organisation de l'activités commerciales et des professions réglementées et du contrôle économique et de la répression des fraude, à ce titre, elle est chargés notamment :

- De veiller à l'application de la législation et de la réglementation relatives au commerce extérieur, aux pratique commerciales, a la concurrence, à l'organisation commerciales, à la protection du consommateur et à la répression des fraudes ;
- De contribuer à la mise en place du système d'information sur la situation du marché, en liaison avec le system national d'information ;
- De proposer de toutes mesure à caractère législatif et réglementaire relatives à l'exercice et à l'organisation des professions réglementées ;
- De proposer toutes mesures visant à améliorer les conditions de création, d'implantation et d'exercice des activités commerciales et professionnelles ;
- De mettre en œuvre tout dispositif arrêté par l'administration centrale, en matière d'encadrement et de promotion des exportations ;

- De proposer toutes mesures pouvant avoir pour effet la promotion des exportations ;
- De coordonner et d'animer les activités des structures et espaces intermédiaires ayant des missions en matière de promotion des échanges commerciaux extérieurs ;
- De contribuer à l'élaboration du système d'information relatif aux échanges commerciaux extérieurs ;
- De mettre en œuvre le programme de contrôle économique et de répression des fraudes et de proposer toutes mesures visant le développement et le renforcement de la fonction de contrôle ;
- D'assurer, en collaboration avec les structures concernées, la mise en œuvre des programmes d'action intersectoriels ;
- Elle exerce des contrôles à tous les niveaux (production, importation et distribution dans tous les secteurs d'activités) ;
- De veiller au contrôle particulièrement rigoureux en matière d'hygiène alimentaire dont l'importance est primordiale. ([www .dcw Alger.dz](http://www.dcw.alger.dz)).

### **3.3. L'organigramme et les services de la D.C.W. M'sila.**

La direction du commerce de la wilaya de M'sila est composée de Cinq services à savoir :

- Service de l'administration et des moyens ;
- Service de protection du consommateur et de la répression des fraudes ;
- Service du contrôle des pratiques commerciales et anticoncurrentielles ;
- Service de l'observation du marché et de l'information économique ;
- Service du contentieux et des affaires juridiques.

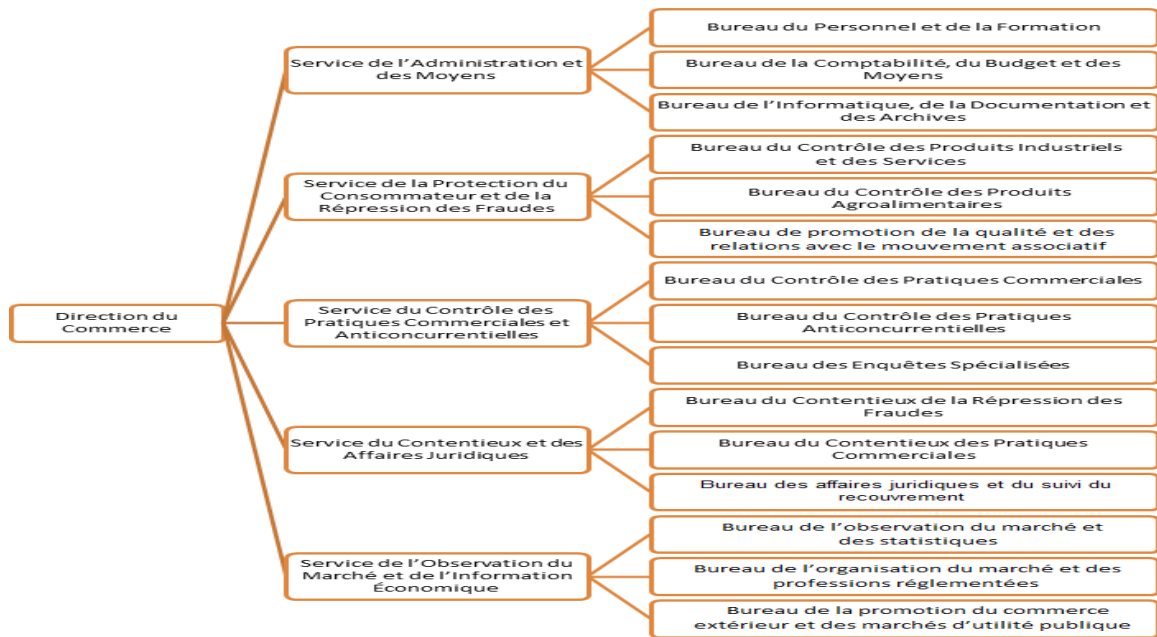


Figure n° 6 : Organigramme de la direction de commerce de la wilaya de M'sila.

### 3.4. Service de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.

Ce service est chargé de l'application de la politique nationale en matière de qualité, en procédant au contrôle de la qualité, des biens et services, ainsi que vérifié la conformité des produits alimentaires mis sur le marché pour assurer la protection du consommateur et veiller à la sécurité sanitaire de tous les aliments au cours des stades de production, manutention, entreposage, transformation et distribution . Il est organisé en trois bureaux à savoir :

- Bureau de contrôle des produits industriels et des services ;
- Bureau de contrôle des produits alimentaires ;
- Bureau de la promotion de la qualité, et des relations avec des mouvements associatifs.

### **3.5. Brigade mixte.**

En plus des missions dévolues au service du contrôle de la qualité et de la répression des fraudes des missions de contrôle sont effectuées suivant élaborés en collaboration avec d'autre secteurs telle que les impôts-douanes, la direction de la santé, la direction de l'agriculture et la direction des mines et de l'industrie implantées dans la wilaya et ceci sous forme de brigade mixte.

Le décret ex exécutif n°97-290 juillet 1997 a pour objet d'instituer et d'organiser un comité interministériel de coordination et des brigades mixtes. Les brigades mixtes de contrôle sont constituées de fonctionnaires choisis parmi les effectifs des trois (03) administration concernés ayant au moins le grade d'inspecteur principal et trois années d'ancienneté dans le service. La brigade mixte de contrôle est placée de plein droit sous la responsabilité de l'agent le plus ancien dans le grade le plus élevé, les brigades mixtes de contrôle interviennent sur la base d'un programme de travail arrêté trimestriellement par le comité de coordination de wilaya, ce programme peut être complété à tout moment selon la même procédure.

On distingue 4 brigades mixtes principales :

Commerce-vétérinaire.

Commerce-impôt.

Commerce-douane.

Commerce-agriculture. ([www.dcmascara.cov.dz](http://www.dcmascara.cov.dz)).

## **4. Les laboratoires d'essais et d'analyses de la qualité.**

Actuellement, il existe 226 laboratoires d'analyses autorisé par le ministère du commerce conformément au décret exécutif n°14\_153 du 30 avril 2014 fixant les conditions d'ouverture et d'exploitation des laboratoires d'essais et d'analyses de la qualité, qui exercent sur territoire national, ces laboratoires exercent dans les domaines suivants :

- Agroalimentaire ;
- Cosmétique et produits d'entretien ;
- Matériaux et construction ;
- Textiles et cuirs ;
- Eaux et sols ;

- Huiles et lubrifiants. ([www.commerce.gov.dz](http://www.commerce.gov.dz)).

## **5. Contrôle de la qualité et de la répression des fraudes.**

### **5.1. La procédure des recours administratifs.**

Au sein des articles 10,15 et 16 du décret exécutif n°05- 467 du 10-12 -2005 fixant les conditions et les modalités de contrôle aux frontières de la conformité des produits importés, les voies de recours sont suivantes :

#### **5.1.1. Auprès de la direction de commerce de wilaya :**

Le recours auprès de la direction de wilaya du commerce, consiste en la contestation du motif du refus d'admission et doit être introduit un délai de huit (08) jours à compter de la date de notification de la décision de refus. Les services de la DCW disposent d'un délai de 04 jours ouvrables, à compter de la date d'introduction du recours, pour infirmer ou confirmer les raisons ayant motivé la décision de refus d'admission. Lorsque les raisons ayant motivé la décision de refus d'admission du produit sont confirmées, le chef d'inspection aux frontières du lieu du blocage du produit doit notifier l'annulation de la décision de refus d'admission du produit. Dans le cas contraire, le DCW en informe l'intervenant ainsi que le chef d'inspection.

#### **5.1.2. Auprès de la direction régionale du commerce :**

Le recours auprès de la direction régionale du commerce est introduit dans le cas de refus définitif d'admission du produit.

L'intervenant peut faire un recours portant sur la destination à réserver au produit non conforme par :

- Sa mise en conformité ;
- Sa réorientation ;
- Son changement de destination ;
- Sa réexportation ;
- Sa destruction.

La DRC dispose de cinq (05) jours pour statuer sur le recours à compter de la date de sa réception.

#### **5.1.3 Auprès de l'administration centrale :**

En cas de non aboutissement du recours auprès de la DRC, l'opérateur peut saisir les services de l'administration centrale chargés de la protection du consommateur et de la

répression des fraudes, pour prendre une décision finale, nonobstant les autres voies réglementaires de recours ([www.commerce.gov.dz](http://www.commerce.gov.dz)).

## 5.2. Mesures prises par les agents de contrôle.

### ➤ **Sanctions des infractions.**

Les fonctionnaires et agents chargés du contrôle ont certaine fonction de police judiciaire. Ils procèdent à l'établissement de procès-verbaux pour la poursuite judiciaire à l'encontre du contrevenant.

Certaines infractions prévues par la loi n°09\_03 du 25 février 2009 relative à la protection des consommateurs et à la répression des fraudes et sont sanctionnées par l'application du code pénale et d'autre par les dispositions de la loi n°09\_03. Il a également été prévu par la loi le paiement d'une amende de transaction, sous conditions, contre l'extinction de la poursuite judiciaire.

### ➤ **Mesures conservatoires.**

Dans leurs missions, les agents chargés du contrôle peuvent prendre des mesures conservatoires, il s'agit :

**Du retrait temporaire portant :** interdiction de mise à la consommation en attente des résultats d'analyse.

**Du retrait définitif :** pour les produits reconnus non conformes.

**De la consignation qui est** décision administrative de suspension de mise à la consommation en vue d'une éventuelle mise en conformité.

**De la saisie** par décision judiciaire car la mise en conformité n'est pas envisageable (réorientation ou destruction du produit saisi).

**De la destruction** lorsque le produit est de contrefaçon ou impropre à la consommation et dans certains cas spécifiés par la loi.

**De la suspension d'activité et de la proposition de fermeture administrative.** ([www.commerce.gov.dz](http://www.commerce.gov.dz)).

**5.3. Prévention du risque sanitaire et protection du consommateur.**

Les services de protection du consommateur et de la répression des fraudes vérifient la conformité des produits alimentaires mis sur le marché pour assurer la protection du consommateur et veiller à la sécurité sanitaire de tous les aliments au cours des stades de production, manutention, entreposage, transformation et distribution.

**1. But de la prévention du risque.**

- ✓ Protection de la santé du consommateur en limitant tout risque de maladies d'origine alimentaire.
- ✓ Protection des consommateurs contre des produits alimentaires malsains, douteux ou falsifiés.

**2. Champ d'application.**

Le système de contrôle est appliqué à l'ensemble des produits fabriqués et importés.

La gestion du contrôle : dans le cadre de la réduction du risque alimentaire, la gestion du contrôle s'appuie sur le ciblage des produits dits sensibles et de large consommation, tels que les laits et dérivés, les boissons, les viandes et produits carnés, les poissons, etc.....

Le contrôle s'effectue dans un premier temps en amont au niveau des unités de production afin de vérifier les aspects suivants :

- Les conditions d'hygiène des locaux, du personnel, des matériels et des équipements ;
- La qualité de la matière première et du produit fini sur le plan physico-chimique et microbiologique ;
- Le respect de la chaîne de froid pour les produits sensibles ;
- Le respect des conditions de stockage des produits ;
- Le respect de l'obligation de l'information du consommateur par la vérification des mentions obligatoires d'étiquetage.

Le contrôle des produits sensibles et de large consommation est intensifié durant la saison estivale et le mois de ramadhan suivi de campagnes de sensibilisation destinées aux opérateurs et aux consommateurs à travers les médias, les écoles, les camps de vacances, etc .....

Aussi afin de gérer tout risque lié à la consommation de produits alimentaires non conformes, aussitôt alerté sur la présence d'un produit non conforme sur le marché, les

services de contrôle prennent toutes les mesures conservatoires conformément aux dispositions de la loi 09\_03 relative à la protection du consommateur et la répression des fraudes.

Enfin pour une meilleur prise en charge et gestion du risque et afin d'assurer le suivi des produits présentant un risque sur la santé et la sécurité du consommateurs, le décret exécutif n°12\_203 du 6 mai 2012 relatif aux règles applicables en matière de sécurité des produits prévoit un réseau d'alerte rapide auprès du ministère chargé de la protection du consommateur ([www.commerce.gov.dz](http://www.commerce.gov.dz)).

#### **5.4. Missions et attributions des agents de la répression des fraudes.**

Les agents de la répression des fraudes sont chargés de relever les infractions à la loi n°09\_03 du 25 février susmentionnés, conformément aux dispositions de l'article 27 du code de procédure pénale qui stipule que :

« Les fonctionnaires et agents des administrations et services publics auxquelles des lois spéciales attribuent certains pouvoirs de police judiciaire, exercent ces pouvoirs dans les conditions et limites fixés par ces lois. Dans l'exercice de leur attributions de police judiciaires, ils sont soumis aux de l'article 13 de présent texte.

Dans ce cadre, la mission essentielles des agents chargés de la répression des fraudes consiste à procéder au contrôle de la conformité des produits et services destinés aux consommateurs à titre onéreux ou gratuit et à tous les stades du processus de la mise à la consommation, pour rechercher et constater toute infraction susceptible de présenter un risque pour la santé et la sécurité du consommateur et /ou nuire à ses intérêts matériels et de prendre les dispositions règlementaire nécessaire pour sa protection, conformément aux procédures prévues par :

- la loi n°09\_03 du 25 février relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes ;
- le décret exécutif n°90\_39 du 30 janvier 1990 relative au contrôle de la qualité et à la répression des fraudes modifiés et compléter ;
- le décret exécutif n°05\_467 du 10 décembre 2005 fixant les conditions et les modalités du contrôle aux frontières de la conformité des produits importés ;
- le décret exécutif n°09\_415 du 16 décembre 2009 portant statut particulier des agents de l'administration chargés du commerce.

Dans le cadre de l'exercice de leurs missions, les agents de contrôle disposent des prérogatives suivantes :

- a. avoir le libre accès, de jour comme de nuit, y compris les jours fériés, dans les locaux commerciaux, les bureaux, les annexes et les locaux d'expédition ou de stockage et d'une manière générale en tout lieu, à l'exception des locaux à caractère d'habitation qui nécessitent pour leur accès, le respect des dispositions du code de procédure pénale ;
- b. effectuer un contrôle durant le transport des produits ;
- c. examiner les documents ou auditionner les intervenants concernés à tous les stades de mise à la consommation ;
- d. consulter tout document techniques, administratifs, commerciales, financiers ou comptable, ainsi que tout support magnétique ou informatique et ce en quelques mains ou ils se trouvent sans divulguer le secret professionnel et de les saisir en cas de nécessité contre décharge ;
- e. constater directement, sur site, au moyen d'examen visuels ou à l'aide d'instruments de mesure sur tout produit à tous les stades de mise à la consommation et compléter, le cas échéant, par des prélèvements d'échantillon, aux fins d'analyses, de test ou d'essais ;
- f. prendre toutes les mesures conservatoires indispensables à l'encontre des produits douteux ou les produits non conformes en vue de la protection de la santé et de la sécurité du consommateur et/ou de ces intérêts matériels à savoir :
  - refuser, à titre temporaire ou définitif, l'admission des produits importés aux frontières ;
  - consigner les marchandises ;
  - retirer définitivement, des produits à tous les stades de mise à la consommation ;
  - saisir ou retirer définitivement les produits ;
  - ordonner le rappel des produits ;
  - changer la destination des produits ;
  - réorienter la destination des produits après transformation ;
  - détruire les produits ;
  - suspendre temporairement l'activité ;
  - ordonner la réexportation des produits (**ministère de commerce, 2013**).

**5.5. Les obligations des agents de la répression des fraudes.**

Lors de l'exercice de leurs missions, les agents de la répression des fraudes sont soumis à plusieurs obligations, qui sont principalement :

- Le respect du secret professionnel ;
- La présentation de la fonction et de la carte de commission ;
- Le strict respect des procédures règlementaires régissant le contrôle et la rédaction de procès-verbal pour toute mesure prise ;
- Le respect des droits de la défense conférés aux personnes soumises au contrôle ;
- Le travail durant les jours fériés et en dehors des horaires légaux de travail en cas de nécessité (**ministère de commerce ,2013**)

**CHAPITRE III :**  
**LES PROCÉDURES DES**  
**CONTRÔLES**

## **Chapitre III : les procédures des contrôles.**

### **1. Réglementation.**

#### **1.1. Loi n° 09-03 relative à la protection du consommateur et de la répression des fraudes.**

Afin de purger le commerce des pratiques frauduleuses et de mieux protéger les consommateurs, le législateur algérien dans ce domaine a promulgué la loi 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection des consommateurs et à la répression de la fraude.

La présente loi porte dispositions relatives à la répression des fraudes et la protection du consommateur. Elle loi prévoit la mise en œuvre de nouvelles dispositions, outre le rappel des instruments connus préalablement en cette matière.

La présente loi a pour objet de fixer les règles applicables en matière de protection du consommateur et de répression des fraudes. Les dispositions de la présente loi s'appliquent à tout bien ou service offert à la consommation à titre onéreux ou gratuit, par tout intervenant et à tous les stades du processus de mise à la consommation.

La loi 09-03 du 25 février 2009 est dont la teneur suit :

- ❖ **Titre 1 : Des dispositions générales :** Ce titre comporte deux chapitres :
  - **Chapitre 1.** De l'objet du champ d'application.
  - **Chapitre 2.** Des définitions.
  
- ❖ **Titre 2 : De la protection du consommateur :** ce titre contient sept chapitres :
  - **Chapitre 1.** De l'obligation d'hygiène, de salubrité et d'innocuité des denrées alimentaires.
  - **Chapitre 2.** De l'obligation de la sécurité des produits.
  - **Chapitre 3.** De l'obligation de la conformité des produits.
  - **Chapitre 4.** De l'obligation de la garantie et du service après vente.
  - **Chapitre 5.** De l'obligation de l'information du consommateur.
  - **Chapitre 6.** Des intérêts matériels et moraux des consommateurs.

- **Chapitre 7.** Des associations de protection des consommateurs.
  
- ❖ **Titre 3 : De la recherche et de la constatation des infractions :** ce titre est de cinq chapitres :
  - **Chapitre 1.** Des agents de la répression des fraudes.
  - **Chapitre 2.** Des procédures de contrôle.
  - **Chapitre 3.** Des laboratoires de la répression des fraudes.
  - **Chapitre 4.** Des prélèvements d'échantillons.
  - **Chapitre 5.** De l'expertise.
  
- ❖ **Titre 4 : De la répression des fraudes :** ce titre comporte deux chapitres :
  - **Chapitre 1.** Des mesures conservatoires et du principe de précaution.
  - **Chapitre 2.** Des infractions et des sanctions.
  
- ❖ **Titre 5 : De l'amende transactionnelle.**
  
- ❖ **Titre 6 : Des dispositions finales et transitoires.**

## **1.2. Loi n° 18-09 modifiant et complétant la loi 09-03 relative à la protection du consommateur et de la répression des fraudes.**

La présente loi a pour objet de modifier et compléter certaines dispositions de la loi n° 09-03 du 29 safar 1430 correspondant au 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes. Il s'agit notamment des dispositions des articles 11, 16, 19, 53 et 54.

## **2. Procédures de contrôle dans le cadre de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.**

Les procédures liées à la recherche et au constat des infractions prévues par la loi n° 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes, sont effectuées en trois étapes à savoir :

- ✓ L'étape de l'investigation et des mesures administratives conservatoires.
- ✓ L'étape de l'élaboration du dossier administratif de la poursuite judiciaire.

- ✓ L'étape de la poursuite judiciaire (**Ministère du commerce, 2017**).

## **2.1. L'étape de l'investigation et des mesures administratives conservatoires.**

Préalablement à toute opération de contrôle, d'investigation ou d'ouverture d'enquête, l'agent de contrôle doit être investi de la qualité juridique pour l'exercice de cette mission, il doit avoir une parfaite connaissance de ses attributions, de ses prérogatives ainsi que de ses obligations (**Ministère du commerce, 2017**).

L'intervention de l'agent de contrôle doit s'effectuer dans le cadre d'un plan de charge approuvé par sa hiérarchie ou sur ordre verbal ou écrit émanant de son responsable, il lui est interdit d'agir de sa propre initiative, sauf s'il constate des pratiques de nature à constituer un danger immédiat pour la santé et la sécurité du consommateur. Dans ces cas, il est tenu d'intervenir immédiatement dans le respect total des procédures réglementaires en vigueur et il doit informer d'urgence et par tout moyen, ses responsables (**Ministère du commerce, 2017**).

L'agent de contrôle doit effectuer sa mission dans la sérénité la plus parfaite et le respect des personnes soumises au contrôle, il doit décliner sa fonction, présenter sa carte de commission et agir avec pondération pour éviter de susciter l'emportement de la personne soumise au contrôle. Au cours de cette étape du contrôle, l'agent peut être confronté à deux situations dues à la réaction de la personne soumise au contrôle, soit d'accepter l'opération de contrôle, soit de s'opposer et de refuser de s'y soumettre (**Ministère du commerce, 2017**).

### **2.1.1. Cas de l'acceptation de se soumettre au contrôle.**

Il convient de suivre par étape, la démarche suivante :

- La consultation et la vérification des documents exigés pour l'exercice de l'activité tels que le registre de commerce, la carte d'artisan, les certificats médicaux des employés, les autorisations préalables, les facteurs d'achat et de vente, les certificats de conformité etc...
- L'audition des personnes soumises au contrôle et de leurs employés à l'effet de réunir tous les éléments d'information de nature à permettre l'exécution de la mission dans les meilleures conditions, particulièrement en cas des lieux ou au motif de l'absence du

propriétaire des lieux ou le gérant de l'entreprise.

- La consignation de toutes les informations relatives à l'identité de l'intervenant  
contrôle et à l'activité exercée et ce avant d'entamer le contrôle ou l'inspection.
- La constatations du produit ou du service à contrôle, au moyen d'examens visuels et /ou d'appareils de mesure se trouvant dans la valisette et/ou en effectuant des prélèvements d'échantillons aux fins d'analyses, de tests ou d'essais (**Ministère du commerce, 2013**).

#### **2.1.1.1. Constat direct.**

Lors du constat direct du produit ou du service, l'agent de contrôle procède à une vérification approfondie à travers un examen externe et organoleptique des conditions de stockage, de préparation et d'exposition des produits à tous les stades de mise à la consommation, particulièrement, en matière du respect des conditions d'hygiène, des températures de conservation, de la conformité de l'étiquetages et de l'absence d'anomalies apparentes( boîte bombée ou roillée, changement de la couleur, odeur ou saveur anormale) existence du certificat de garantie etc (**Ministère du commerce,2013**).

En outre, l'agent de la répression des fraudes à la possibilité, lors des examens visuels, d'utiliser les instruments et les appareils de mesure, étalonnés périodiquement, contenus dans la valisette d'inspection aux fins de tests et d'essais nécessaires, à la température de conservation, du degré d'acidité, de volume, de poids ; de contenance et de la densité ...(**Ministère du commerce,2013**).

En cas de constatation d'infraction par examen visuel et/ou par utilisation des instruments et appareils de mesure, l'agent de contrôle dresse, sur place, un procès-verbal de constat établi sur modèle, Sur lequel sont consignées toutes les insuffisances constatées et les infractions correspondantes ainsi que les mesures conservatoires décidées par l'agent de contrôle. (**Ministère du commerce, 2013**).

#### **2.1.1.1.1. Mesures conservatoires lors du contrôle sur le marché.**

Toutes les mesures énumérées, ci-après, sont à la charge de l'intervenant défaillant, qui doit supporter les frais engendrés sans préjudice des poursuites judiciaires après la mise en œuvre de toutes mesures prévues la réglementation en vigueur (**Ministère du commerce, 2013**).

**1. La consignation.**

L'agent de la répression des fraudes a recours à cette mesure dans le cas où il constate la non-conformité du produit contrôlé après le constat direct réalisé au moyen d'un examen visuel ou d'instruments et d'appareils de mesure se trouvant dans la valisette de contrôle et ce en vue de sa mise en conformité par l'intervenant concerné (**Ministère du commerce, 2013**).

Cette mesure consiste à inventorier les quantités du produit non conforme et dresser un procès-verbal de retrait du produit de la mise à la consommation aux fins de sa mise en conformité. Au retour au bureau, l'agent de contrôle élabore le projet de décision de consignation de produit exposé à la consommation et le soumet à la signature du directeur du commerce de wilaya.

Sont déterminées avec précision, sur la décision, les modalités de mise en conformité du produit, les délais nécessaires à leur accomplissement ainsi que le lieu où se déroulera l'opération de mise en conformité. Suite à cela, le contrevenant concerné est mis en demeure de procéder à la mise en conformité de son produit dans les conditions et les délais arrêtés dans la décision de consignation dont une copie lui est remise (**Ministère du commerce, 2013**).

Après que les services de contrôle sont informés de la réalisation de l'opération de la mise en conformité ou dès l'expiration des délais fixés pour son accomplissement, l'agent de la répression des fraudes examine le produit, s'assure de la levée de l'infraction, en dresse un procès-verbal de constat, sur la base duquel est établie la décision de la levée de la commerce de wilaya et qui l'adressera au contrevenant concerné (**Ministère du commerce, 2013**).

Dans le cas où l'intervenant concerné n'a pas pris les mesures adéquates à l'effet de lever la cause de non-conformité, dans les délais et selon les modalités requises, une mise en demeure modèle lui est adressée, pour l'inviter à présenter des explications à ce sujet et sur la base desquelles des délais supplémentaires peuvent être accordés pour l'accomplissement de l'opération, selon les modalités convenues, avant la prise des mesures réglementaires correspondantes sanctionnant ce manquement.

Dans le cas où la mise en conformité n'est pas envisageable ou lorsque l'intervenant concerné refuse d'effectuer cette opération, il est demandé au procureur de la république territorialement compétent, une autorisation de saisie du produit concerné en vue du changement de

sa destination, de sa réorientation ou de sa destruction (**Ministère du commerce, 2013**).



**Figure n° 7** : les instruments de contrôle.

## **2. Le retrait temporaire.**

Il est procédé au retrait temporaire lorsque la conformité du produit contrôle est suspectée ou en possession d'informations sur la non-conformité liée à la qualité intrinsèque du produit mis à la consommation et ce dans le but de procéder aux vérifications approfondies, qui consistent à effectuer des prélèvements d'échantillons destinés aux analyses, tests et essais ou d'obtenir auprès du détenteur du produit, les documents et données non disponibles pour prouver la conformité du produit. L'agent de contrôle met, alors sous scellés la quantité du produit incriminé, dresse un procès-verbal de retrait temporaire, inventorie les quantités concernées et les met sous la garde de l'intervenant (**Ministère du commerce, 2013**).

Les vérifications sont effectuées dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrables. Ce délai peut être prorogé lorsque les conditions techniques de contrôle et d'analyses, test ou essais l'exigent.

Lorsque la non-conformité du produit objet du retrait temporaire n'a pas été établie, ce retrait est immédiatement levé et la valeur de l'échantillon remboursée à l'intervenant concerné, sur la base de la valeur consignée sur le procès verbal de prélèvement, conformément aux modalités qui seront pressées ultérieurement (**Ministère du commerce, 2013**).

Dans le cas où la non-conformité du produit est établie, l'intervenant est informé de la saisie de son produit à l'effet de procéder au changement de sa destination, à sa réorientation ou de sa destruction, un procès-verbal en est dressé et le procureur de la république territorialement compétent en est immédiatement informé (**Ministère du commerce, 2013**).

### **3. La saisie ou le retrait définitif des produits.**

La saisie ou le retrait définitif sont effectués selon les différents cas de non-conformité relevés et interviennent soit après ou sans l'autorisation du procureur de la république. En cas de non autorisation, le procureur de la république doit en être immédiatement informé.

Pour les cas prévus par les dispositions des articles 59 alinéa 03 et 62 de la loi n° 09-03 suscitée, il est procédé à la saisie ou le retrait définitif des compétente.

Toutefois, le procureur de la république est informé de l'opération de saisie ou de retrait définitif, dès l'achèvement des procédures réglementaires nécessaires. Il s'agit des cas où :

- Les produits pour lesquels les analyses, tests ou essais ont prouvé la non-conformité des échantillons prélevés.
- Les produits reconnus falsifiés, corrompus, toxique ou périmés.
- Les produits reconnus impropres à la consommation
- Les produits détendus sans motifs légitimes et susceptibles d'être utilisés à des fins de falsification.
- Les produits dont la contrefaçon a été prononcée par décision.
- Les objets ou appareils propres à effectuer des falsifications.

Outre la saisie ou le retrait définitif des quantités du produit opéré dans les cas cités ci-dessus, au niveau des locaux commerciaux et des dépôts de l'intervenant concerné, ce dernier est tenu de procéder, à ses frais, au rappel du produit incriminé, là où il se trouve.

Par ailleurs, dans le cas où le produit objet de la saisie ou de retrait définitif constitue un danger pour la santé et la sécurité des consommateurs, les services chargés de la protection du consommateur sont tenus d'en informer les consommateurs par tout moyen.

Dans les autres cas et principalement lorsque les produits non-conformes ont fait l'objet d'une mesure de consignation et que leur mise en conformité n'est pas possible ou refusée par

l'intervenant concerné, la saisie est subordonnée à l'obtention de l'autorisation préalable du procureur de la république territorialement compétent.

Pour les produits saisis ou retirés définitivement et dont la destruction ne peut s'effectuer sur place, il sera procédé à leur scellé à l'aide de cire rouge et à la rédaction d'un procès-verbal selon le cas. Ces produits seront placés sous la garde de l'intervenant concerné qui sera informé ultérieurement des références du procès-verbal. Le procureur de la république territorialement compétent en est immédiatement informé.

#### **4. Le changement de destination des produits objet de saisie ou de retrait définitif.**

La mesure consiste à remettre le produit non-conforme et propre à la consommation objet de la saisie ou du retrait définitif à un organisme d'intérêt général pour son utilisation directe et licite.

Cette mesure est mise en œuvre par décision de l'autorité administrative représentée par le directeur du commerce de wilaya. Après avoir reçu l'accord de l'organisme d'intérêt général concerné.

Une copie de cette décision sera transmise au contrevenant avec obligation de livrer la quantité de produit saisi ou retiré définitivement aux responsables de l'organisme d'intérêt général désigné contre remise de décharge. Le procureur de la république territorialement compétent en est immédiatement informé.

#### **5. La Réorientation des produits objet de saisie ou de retrait définitif.**

La mesure est matérialisée par la remise du produit non-conforme et propre à la consommation objet de la saisie ou du retrait définitif, à un organisme spécialisé pour son utilisation licite après sa transformation et ce contre remise de récépissé de dépôt.

Cette mesure est prise sur la base d'une décision signée par le directeur du commerce de wilaya, après avoir eu l'accord de l'organisme spécialisé habilité à effectuer la transformation du produit.

Le contrevenant est rendu destinataire d'une copie de cette décision et de la quantité du produit objet de saisie ou de retrait définitif est transférée sous sa responsabilité à l'organisme spécialisé contre remise du récépissé de dépôt.

L'organisme spécialisé conserve le produit de la rétrocession jusqu'à ce que l'instance judiciaire se prononce sur sa destination. Le procureur de la république territorialement en est

immédiatement informé.

**6. La destruction des produits objet de saisie ou de retrait définitif.**

Les agents de la répression des fraudes, l'administration chargée de la protection du consommateur ou l'instance judiciaire habilitée prononce la destruction ou la réorientation n'a pu être effectuée, conformément aux mesures sus énoncées, ceci doit être exécuté sur la base d'un procès-verbal de destruction rédigé surplace ou d'une décision signée par le Directeur du Commerce de Wilaya. Le procureur de la république doit en être immédiatement informé.

L'opération de destruction est effectuée par les agents de contrôle, après constat de l'infraction sans attendre la décision administrative dans le cas d'une opération de destruction ne demandant pas de mesures spéciales par rapport à sa nature, sa quantité, sa valeur etc. ....

Pour les autres cas, la destruction est réalisée par l'intervenant concerné, en présence des agents de la répression des fraudes, qui dressent un procès-verbal de destruction, signé conjointement par les deux parties.

En cas de refus par l'intervenant de procéder à la destruction du produit considéré, le procureur de la république territorialement compétent en est immédiatement informé pour statuer sur le cas.

**7. La suspension temporaire de l'activité.**

La mesure de suspension temporaire de l'activité d'un opérateur économique intervient suite à la constatation d'infractions à la loi n° 09-03 précitée, de nature à constituer un danger immédiat pour la santé et la sécurité du consommateur. Elle ne peut être levée qu'après élimination totale des causes l'ayant motivée.

Il s'agit principalement des infractions liées au non-respect des règles d'hygiène, de salubrité et d'innocuité des denrées alimentaires et de l'obligation relative à la sécurité des produits exposés à la consommation. L'intervenant est tenu de lever toutes les insuffisances constatées par les agents de la répression des fraudes, avant d'autoriser la reprise de l'activité.

L'agent de contrôle peut procéder au scellé des équipements de production de l'intervenant concerné suite à la constatation d'infractions pouvant présenter un danger imminent sur la santé et la sécurité du consommateur et doit impérativement prendre, selon les cas, toute

mesure conservatoire citée ci-dessus, consentant les produits objet de l'infraction et ce conformément aux procédures appropriées.

Dès son retour au bureau et à l'effet de compléter la procédure administrative relative à la proposition de la suspension temporaire de l'activité, l'agent de contrôle rédige un rapport et un projet d'arrêté qui sera transmis à Monsieur le Wali pour signature. L'arrêté signé est transmis aux services concernés (gendarmerie nationale, sureté nationale) pour notification au contrevenant.

La brigade de contrôle ayant élaboré le dossier et proposé la mesure de suspension temporaire est chargée du suivi de l'exécution de la mesure arrêtée. Elle est chargée aussi de s'assurer que les insuffisances et les infractions ont été levées, de l'élaboration d'un rapport à cet effet et de suivre la même procédure citée auparavant pour permettre à l'intervenant concerné de reprendre son activité.

Dans le cas de la non cessation d'activité par l'intervenant après la signature de l'arrête précité par le wali et sa transmission aux services concernés pour notification, la brigade de contrôle chargée du dossier ouvre une enquête et élabore un rapport qui sera transmis à Monsieur le Wali dans le cas de la non transmission de notification au concerné par la suspension de l'activité ou au procureur de la république dans le cas où la notification a été transmise à l'intervenant concerné, accompagné d'un procès-verbal d'infraction pour non-respect de la mesure de suspension temporaire d'activité.

### **2.1.1.1.2. Mesures conservatoires relatives au contrôle aux frontières.**

En absence d'un texte réglementaire fixant les conditions et les modalités d'application de l'article 53 de la loi n° 09-03 précitée, il convient de mettre en œuvre la procédure contenue dans le guide relatif à la conformité des produits aux frontières et élaboré sur la base des dispositions fixées par le décret exécutif n° 05-467 du 10 décembre 2005 fixant les conditions et modalités de contrôle aux frontières de la conformité des produits importés (**Ministère du commerce,2013**).

### **2.1.1.2. Contrôle analytique.**

- Il est procédé à ce type de contrôle après avoir effectué les examens visuels ou l'utilisation d'appareils de mesure de la valisette de contrôle n'ayant pas permis aux agents de contrôle de se prononcer, d'une façon certaine, sur la conformité du produit concerné malgré les doutes probants ou en présence d'informations sur la présomption d'une non-conformité de la qualité

intrinsèque du produit ou sur instruction pour le soumettre à ce type de contrôle.

- Les analyses, tests ou essais sont effectués obligatoirement dans le cadre de la protection du consommateur et de la répression des fraudes au niveau des laboratoires agréés à cet effet par le Ministère du Commerce.
- Pour les besoins d'analyses, tests ou essais, les échantillons de produit prélevés doivent être homogènes et représentatifs du lot objet de contrôle.
- L'agent de contrôle est tenu de respecter ces deux conditions au moment de procéder au prélèvement, il doit réunir toutes les conditions permettant de s'assurer du non contamination des échantillons au moment de l'opération de prélèvement et de transport particulièrement ceux destinés aux analyses microbiologiques et de veiller à ce que les échantillons soient acheminés, dans les plus brefs délais possibles, vers le laboratoire.
- Il existe deux types de prélèvement d'échantillons en matière de répression des fraudes, un prélèvement de trois (3) échantillons homogènes et représentatifs du lot contrôle "PO3" qui est le type le plus répandu au d'un (1) seul échantillon "PO1" dans les cas particuliers tels que les produits périssables en fonction de la nature et du poids élevé du produits, de la faible quantité ou volume de produit , de la valeur élevée du produit ou destiné pour étude.
- Dans le cas du prélèvement d'échantillons destinés à l'analyse microbiologique, chaque échantillon doit être composé de cinq (05) unités homogènes soit quinze ( $5 \times 3 = 15$ ) unités dans le cas d'un prélèvement "PO3" et cinq (5) unités dans le cas d'un prélèvement "PO1" et ce pour permettre au laboratoire d'effectuer les analyses sur les cinq (5) unités avant de se prononcer sur la conformité du produit soumis au contrôle analytique.
- En cas de contrôle physicochimique, le prélèvement d'échantillon qui sera soumis à l'analyse, au test ou essai doit comporter (03) unités homogènes, soit ( $3 \times 3 = 9$ ) unités pour le prélèvement « PO3 » et trois unités seulement pour le prélèvement «PO1 » et ce pour permettre au laboratoire d'effectuer des analyses, tests ou essais sur l'ensemble des échantillons présenté avant de se prononcer sur la conformité du produit analysé.
- En ce qui concerne le prélèvement d'échantillon aux fins d'analyse microbiologique, les quantités prélevées n'ont pas été fixées réglementairement. Dans ce cas, quantités de produit (50-100 g/unité) soit 250 à 500 g par échantillon suffisent pour effectuer les déterminations

nécessaires à l'analyse des produits présentés en vrac destinés à la vente au consommateur.

- Dans le cas de produits préemballés, le prélèvement est représenté par cinq (5) unités préemballées à condition qu'il n'excède pas 5 kg ou litres quel que soit la taille du produit préemballé.
- Dans le cadre du prélèvement d'échantillon aux fins d'analyse physico-chimique, les quantités à prélever sont fixées par l'arrêté ministériel du 23 juillet 1995.
- Pour les cas du prélèvement de trois (3) échantillons « PO3 », le premier échantillon doit être transmis au laboratoire aux fins d'analyses, de test ou essai, le second est laissé sous la garde de l'intervenant, le troisième doit être conservé au niveau du service de contrôle ayant effectué le prélèvement.
- Dans le cas où l'intervenant refuse la garde de l'échantillon, mention en est faite sur le procès-verbal de prélèvement d'échantillon et l'échantillon refusé sera conservé avec celui destiné au service de contrôle.
- Une étiquette de prélèvement composée de deux parties détachables est collée à l'aide de cire rouge cachetée sur chaque unité prélevée. Les deux parties peuvent être rapprochées ultérieurement.
- Une partie de l'étiquette est retirée lors du transfert de l'échantillon vers le laboratoire, l'autre partie n'est retirée qu'au niveau de cette structure après vérification du cachet de cire.
- L'agent de contrôle est tenu de noter, avec précision sur la case correspondante se trouvant sur l'étiquette de prélèvement, les analyses, tests ou essais nécessaires au contrôle analytique permettant d'orienter les techniciens de laboratoire dans leurs analyses.
- L'étiquette scellée à l'échantillon à l'aide du cachet de cire, placée sous la garde de l'intervenant ne doit pas comporter le numéro d'enregistrement administratif du service.
- Un procès-verbal est rédigé sur place par l'agent de contrôle, après prélèvement des échantillons conformément dans le cas d'un seul prélèvement en cas de trois (03) prélèvements, un récépissé de prélèvement est remis à l'intéressé.
- La valeur de l'échantillon prélevé est déterminée sur la base de la déclaration du détenteur de

la marchandise, le cas échéant selon l'estimation de l'autorité administrative compétente. Cette valeur est mentionnée sur le procès-verbal de prélèvement et le récépissé de prélèvement.

- Les deux échantillons prélevés sont enregistrés sur le registre tenu à cet effet au niveau des bureaux des services de la répression des fraudes. Ils leur seront affectés un numéro d'enregistrement administratif qui sera porté sur le procès-verbal et les deux parties de l'étiquette de prélèvement. L'un des échantillons prélevés sera acheminé vers le laboratoire, quant au second, il sera conservé au niveau de ces services dans des conditions permettant sa bonne conservation.
- Toutefois, si les conditions de conservation de l'échantillon ne sont pas réunies au niveau des locaux des services de la répression des fraudes, les échantillons seront transférés au laboratoire qui sera tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires pour leur conservation dans les conditions appropriées.
- Les laboratoires habilités à effectuer les analyses, tests ou essais dans le cadre de la répression des fraudes sont tenus d'utiliser des méthodes officielles d'analyses prévues par la réglementation ou à défaut des méthodes d'analyses reconnues au plan international.
- Les résultats d'analyses, tests ou essais ainsi que les méthodes utilisées sont portés sur des bulletins ou rapports avec la nécessité de se prononcer sur la conformité ou la non-conformité du produit.
- Dans le cas de mesures conservatoires, si les résultats d'analyses, tests ou essais révèlent la conformité de l'échantillon soumis au laboratoire, il est procédé immédiatement à la main levée du retrait temporaire du produit ou à l'admission temporaire de la cargaison importée et l'intéressé est informé de son droit de demander aux services fiscaux de soustraire la valeur des échantillons prélevés de sa charge fiscale à condition de présenter le récépissé de prélèvement en sa possession.
- Dans le cas où les résultats d'analyse révèlent la non-conformité de l'échantillon, les services de la répression des fraudes engagent les mesures conservatoires selon les cas cités plus haut relatifs à la constatation de la non-conformité du produit (Ministère du commerce, 2013).

**2.1.2. Cas de refus ou d'opposition au contrôle.**

A l'effet d'explicitement à l'assujetti au contrôle les motifs de l'intervention et l'informe de sa mission et que toute entrave à celle-ci peut avoir des conséquences négatives pour son activité, l'agent de contrôle doit faire preuve de pédagogie et de sensibilisation en cas d'opposition à l'action de contrôle.

Si l'intervenant, revient sur sa décision de s'opposer ou de refuser le contrôle, la mission de contrôle doit être engagée immédiatement conformément aux procédures définies ci-dessus. Si l'intervenant, persiste dans son refus opposition, l'agent de contrôle demande immédiatement l'assistance des services de sécurité.

Si ces derniers acceptent de prêter main forte à l'agent de contrôle, l'opération de contrôle doit se poursuivre conformément aux procédures préétablies sans pour autant négliger la poursuite de l'assujetti au contrôle pour opposition ou entrave au contrôle nonobstant la recherche d'autres infractions permettant de prendre toutes les mesures administratives conservatoires prévues par la réglementation en vigueur afin de dissuader l'intervenant de reproduire de tel comportement.

En cas de refus des services de sécurité d'accompagner l'agent de contrôle pour lui prêter assistance lors de sa mission il informe immédiatement sa hiérarchie qui saisit les responsables des services de sécurité concernés afin d'intervenir rapidement si le refus d'assistance persiste le directeur du commerce doit en informer le procureur de la république et/ou le procureur général territorialement compétent à l'effet de prendre les mesures jugées nécessaires ainsi que la directeur générale du contrôle économique et de la répression des fraudes (**Ministère du commerce,2013**).

**2.2. Étape de l'élaboration du dossier administratif de la poursuite.**

Avant d'engager les judiciaires administratives permettant d'élaborer le dossier de poursuite judiciaire, il est nécessaire de définir les termes juridiques utilisés pour qualifier les pratiques contraires aux dispositions de la loi n 09-03 précitée.

L'infraction, définie comme une pratique contraire à un texte réglementaire par les dispositions de l'article 27 du code pénal est divisé en trois types qui sont le crime, le délit et la conservation.

Les sanctions prévues par les dispositions de l'article 5 du code pénal encouru par une personne physique ayant commis les infractions précitées sont définies comme suit:

❖ **Les crimes:**

- la peine capitale.
- la prison á perpétuité.
- de 5 ans á 20 ans de prison.

❖ **Les délits :**

- plus de 2 mois á 5 ans de prison en plus de cas prévus par la loi.
- Plus de 20 000 DA d'amende.

❖ **Les contraventions :**

- un jour de prison au mois au plus.
- 2000 á 20 000 DA d'amende.

S'agissant d'une personne morale ayant commis l'infraction, l'amende appliquée varie d'une á cinq (05) fois au maximum de l'amende prévue pour la personne physique et ce conformément aux dispositions de la l'article 18 bis du code pénal.

Par rapport aux sanctions correspondantes, les infractions prévues par la loi relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes sont considérées comme crimes délits ou contraventions.

C'est à ce titre, que les services de répression des fraudes au moment de la constitution du dossier de poursuite judiciaire, doivent prendre en considération le type d'infraction relevée particulièrement lors de la rédaction du procès-verbal et du rapport à transmettre au procureur de la République.

Les formalités qui devront être suivies lors de la constitution du dossier de poursuite judiciaire en matière de protection du consommateur et de répression des fraudes quel que soit les infractions relevées concernées ou pas par l'amende de transaction, se résument comme suit :

### **2.2.1. Formalités administratives à la charge de l'agent de la répression des fraudes et des services de contrôle.**

Seul ou avec un ou plusieurs agents ayant participé à la mission de contrôle, l'agent de la répression des fraudes est chargé d'accomplir toutes les formalités nécessaires à la préparation administrative du dossier de poursuite judiciaire et cela à toutes les étapes du contrôle.

L'agent de la répression des fraudes doit agir dans le respect des textes législatifs liés à chaque procédure, comme il doit, lors de la rédaction du procès-verbal ou de tout document composant le dossier de poursuite judiciaire, s'assurer à ce que les documents soient lisibles et ne comportent ni rature, ni surcharge ou rajout.

En plus des formalités précitées l'agent de la répression des fraudes, à chaque étape de l'action de contrôle et en fonction des cas rencontrés, est chargé de procéder :

- \* à un enregistrement administratif immédiat sur un registre conçu à cet effet, de tous les procès-verbaux dressés tout le long des étapes de contrôle (constatation, consignation, retrait temporaire ou définitif, saisie, destruction etc. ...).
- \* à la convocation de l'intervenant concerné à l'effet de rédiger le procès-verbal d'infraction et de l'informer du montant de l'amende de transaction dans le cas où l'infraction est concernée par cette mesure, de consigner ces déclarations sur le procès-verbal et cosigné ce dernier modèle en prenant, au préalable, toutes les mesures conservatoires liées au dossier.
- \* à la consignation de tous les documents liés aux infractions constatées et les mesures prises.
- \* à l'inventaire de tous les documents composant le dossier avant sa transmission au service du contentieux.
- \* à la transmission par le chef de service du contrôle au service du contentieux du dossier, sous bordereau d'envoi sur lequel tous les documents sont énumérés. Une copie de ce bordereau portant l'accusé de réception est conservé (**Ministère du commerce, 2013**).

**2.2.2. Formalité administratives à la charge du service du contentieux.**

Dès la réception du dossier, le service contentieux procède à son examen afin de s'assurer de sa conformité par rapport à la réglementation, en vigueur aussi bien sur le plan de la forme que celui du fond (**Ministère du commerce, 2013**).

**➤ Plan de la forme**

Il y a lieu de s'assurer :

- \* Du respect des procédures et des dispositions légales correspondantes.
- \* Que le dossier contient tous les documents nécessaires justifiant l'infraction constatée et les mesures prises.
- \* De l'absence de rature et /ou surcharge ou d'ajout sur les procès-verbaux.
- \* Que les procès-verbaux sont signés par l'agent ou les agents de la répression des fraudes concernés et l'intervenant.

De la présence de l'expression « refus de signer » dans la case correspondante au cas où l'intervenant refuse de la faire ou de répondre à la convocation qui lui est adressée à l'effet de participer à la rédaction du procès-verbal d'infraction et d'intégrer ces déclarations au procès-verbal. Dans le dernier cas une copie de la convocation est versée au dossier (**Ministère du commerce, 2013**).

**➤ Au plan de fond**

Il convient de vérifier scrupuleusement :

- \* Que la nature de l'infraction correspond bien à la sanction correspondante avec un rappel des textes réglementaires correspondants comme indiqué à l'annexe.
- \* L'absence d'insuffisances au niveau des visas, de la qualification et des procédures engagées relatives dans les différents procès-verbaux composant le dossier.

Suite à cela et dans la mesure où le service du contentieux conclut à la conformité du dossier par rapport aux procédures réglementaires établies et qu'aucune insuffisance n'a été relevée, il est procédé à l'enregistrement du dossier sur le registre du contentieux et son

traitement selon les cas suivants :

- Dans le cas des infractions concernées par l'amende de transaction, il y a lieu d'appliquer les procédures liées à cette amende selon les directives arrêtées plus bas.
- Dans le cas du refus ou du non paiement de l'amende de transaction dans les délais réglementaires et dans les cas qui ne sont pas concernés par cette mesure, il est intégré au dossier les notices A et B relatives aux conclusions des décisions de justice et un rapport de transmission élaboré par le service du contentieux et soumis à la signature du directeur du commerce et transmis au procureur de la république territorialement compétent.
- Si l'examen de dossier par le service du contentieux fait apparaître des insuffisances dans la forme et / ou dans le fond, le dossier est retourné suivant la même procédure au service de contrôle concerné pour correction (**Ministère du commerce, 2013**).

### **2.3. Etape de La poursuite judiciaire.**

Cette étape commence dès l'enregistrement du dossier sur le registre contentieux coté et paraphé par le président du tribunal territorialement compétent, par le fait et selon les cas, d'engager directement la procédure de l'amende de transaction ou/ et d'envoyer le dossier au procureur de la république (**Ministère du commerce, 2013**).

#### **2.3.1. Procédure de l'amende de transaction.**

Le but de cette procédure est de régler à l'amiable le contentieux résultant de certaines infractions édictées par les dispositions de la loi sur la protection du consommateur et de la répression des fraudes et ce à travers l'imposition de l'amende transactionnelle à l'encontre de l'intervenant qui doit la régler dans les conditions et les délais prévus par les dispositions de l'article 92 de la loi n° 09-03 précitée. A ce moment, l'action publique et la poursuite judiciaire sont gelées.

Dans le cas où l'amende de transaction n'est pas payée dans les délais prévus réglementairement, le dossier sera transmis au procureur de la république aux fins de poursuite judiciaire (**Ministère du commerce, 2013**).

**2.3.1.1. infractions et cas concernés par la transaction.**

Sont considérées comme infractions soumises à l'amende de transaction, toutes les infractions prévues par les dispositions de la loi 09-03 sus citée à l'exception des cas suivants :

- \* Si l'infraction constatée expose son auteur soit à une sanction autre que pécuniaire, soit à une réparation de dommage causé aux personnes et/ou aux biens.
- \* Lorsqu'il est relevé plus qu'une infraction dont au moins l'une d'elles à laquelle est appliqué le cas précédent.
- \* En cas de récidive comme défini par les dispositions du code pénal notamment l'article 54 alinéa.
- \* Si l'intervenant refuse la transaction et préfère aller en justice.
- \* Dans le cas où l'intervenant répond à la convocation de l'agent de contrôle pour assister à la rédaction du procès-verbal et refuse de le cosigner.

Lorsque les procès-verbaux sont rédigés par les services collaborant sans application de mesures de la transaction prévues réglementairement et que les services du contentieux ne peuvent les mettre en œuvre en raison de l'expiration des délais réglementaires (**Ministère du commerce, 2013**).

**2.3.1.2. Notification de la mesure liée à l'amende de transaction.**

La notification est faite lors de la rédaction du procès-verbal d'infraction, le contrevenant est informé par l'agent de contrôle, sur le montant de l'amende prévue réglementairement, en consultant en sa présence, le tableau des infractions relevées et c'est au contrevenant de prendre la décision d'accepter ou de refuser la transaction, sera portée sur le procès-verbal.

Si le procès-verbal est établi en l'absence du contrevenant, il en est fait mention sur le procès-verbal et les services du contentieux mettent en demeure le contrevenant dans un délai ne dépassent pas les sept (à 07 jours, de l'obligation de s'acquitter de l'amende de transaction dont le montant sera précisé dans la mise en demeure, modèle envoyée au contrevenant en recommandé avec accusé de réception (**Ministère du commerce, 2013**).

**2.3.1.3. Paiement de ‘amende de transaction.**

Le montant de l’amende de transaction ne peut faire l’objet d’un recours de la part du contrevenant, pour le revoir à la baisse, dès lors que ce montant est fixé par les dispositions de la loi. Il doit être payé en une seule fois auprès de la recette des impôts du lieu du domicile du contrevenant ou du lieu où l’infraction a été commise et ce dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure.

Dès que les services du contentieux réceptionnent l’avertissement ou le récépissé de paiement de l’amende dans les délais et les conditions supra, l’action publique prend fin.

Par contre, si les services de contrôle et de la répression des fraudes ne reçoivent pas l’avis de paiement de l’amende dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de réception de la notification par l’intervenant, le service du contentieux transmet le dossier aux instances judiciaires territorialement compétentes (**Ministère du commerce, 2013**).

**2.3.2. Procédure de poursuites judiciaires auprès des juridictions.**

Le service du contentieux est chargé d’engager la poursuite judiciaire. Il commence par transmettre le dossier de l’affaire au procureur de la république territorialement compétent. Il désigne au moins un cadre spécialisé pour suivre les dossiers au niveau des instances judiciaires (tribunal ou cour de justice).

Le cadre désigné à cet effet doit être en contact permanent avec les services des procureurs de la république ou des procureurs généraux selon le cas à l’effet de suivre les dossiers transmis aux instances judiciaires, notamment la prise de connaissance des dates fixées pour les audiences et le retrait des jugements prononcés.

Il appartient au procureur de la république territorialement compétent de déterminer l’issue du dossier et ce à travers la poursuite judiciaires, l’ouverture d’une enquête judiciaire ou le classement du dossier.

Il convient de signaler que les services de la protection du consommateur et de la répression des fraudes ne sont pas partie dans l’affaire qu’ils ont traitée dans le cadre de leurs missions des agents judiciaires chargés de la mission d’officier judiciaire sous l’autorité du procureur de la république.

La présence de l'agent chargé du suivi des dossiers contentieux lié à la protection du consommateur et de la répression des fraudes aux audiences du tribunal, est justifiée par le fait qu'il doit fournir, au juge ou au procureur des informations techniques, permettant de les éclairer, à leur demande, sur le dossier traité.

A ce titre, les services de la répression des fraudes ne peuvent engager un pourvoi en cassation des jugements prononcés sur les dossiers qu'ils ont transmis aux instances judiciaires dès lors que cette action relève des prérogatives du procureur de la république et/ou du procureur général.

Néanmoins, le directeur du commerce peut attirer l'attention du procureur de la république et/ou du procureur général sur la non concordance des jugements prononcés avec les infractions relevées par les agents de la répression des fraudes et ce à l'effet de l'inciter à engager un pourvoi en cassation (**Ministère du commerce, 2013**).

# CONCLUSION

### **Conclusion.**

De nos jours , le contrôle de la qualité et de la conformité des produits importés est au cœur du débat politique et social, en effet, le changement à l'échelle mondiale et régionale touchant le secteur de l'économie en général, la vie des citoyens et la protection du consommateur en particulier, remodelent les conditions d'admission des produits étrangers sur le territoire national, à cet effet dans le contexte de mondialisation, il ressort résolument que l'avenir de la sécurité publique et économique nationale est conditionnée aux contrôles postes frontaliers.

Ce présent travail montre également, que parler de la spécialisation amène à évoquer, une situation qui interpelle sur l'efficacité de l'appareil de contrôle à faire face au phénomène de fraude, et de s'interroger sur ses capacités à contrôler les importations et à protéger le consommateur. De ce fait, la spécialisation occupe une place incontournable au sein de la direction du commerce de la wilaya de m'sila, elle est considérée comme une nécessité majeure.

Le contrôle alimentaire officiel reste l'engagement légal qui oblige les industriels à respecter les référentiels et les règlements techniques afin d'assurer un niveau élevée de protection des consommateurs.

**RÉFÉRENCES  
BIBLIOGRAPHIQUES**

### Références Bibliographiques.

- **Agence Nationale de Services à la Personne, 2012.** « la démarche qualité dans les services à la personne », guide pratique.
- **Arthaud J-F, 1994.** la démarche qualité : *Du contrôle à la qualité total...et ensuite ?* in: Multon J-L, Arthaud J-F, Soroste A., *La qualité des produits alimentaires*, Tes & Doc, 2eme édition, 1994, 753 p.
- **Boudalia S, Berges R, Chabanet C, Folia M, Decocq L, et al, 2014.** A multi-generational study on low-dose BPA exposure in Wistar rats: effects on maternal behavior, flavor intake and development. *Neurotoxicol Teratol* 41: 16-26.
- **Branger A, Richer M, Roustel S, 2007.** *Alimentation et processus technologiques* educagri éditions, octobre 2007, 295 p.
- **Cnuced /OMC, 1996.** Application des systèmes de gestion de la qualité ISO 9000, Genève, p 6.
- **Chove J, 1992.** *La dernière avancée de l'école française de la qualité.* Dans « gérer et assurer la qualité ». tome 1. 1992.
- **Cicero J, 2011.** *Mettre en oeuvre une démarche qualité en 10 étapes.* Blog Qualiblog.
- **Copret D, 2014.** *Qualité des aliments*, Ecole national vétérinaire de Toulouse, unité pédagogique de l'hygiène et l'industrie des denrées alimentaires d'origine animale. Septembre 2014, 16 pages.
- **Corpet D, 2014.** « Qualité des Aliments », définition selon l'ISO, INPT-ENVT pdf.
- **Danièle andreozi, 2012** entreprises et histoire, 146\_163.
- **Deming, E. W, 1991.** « out of crisis ». USA: Cambridge University Rress, 1986. (traduit de l'anglais).
- **Depledt M.F., (1981)** La qualité au niveau du consommateur (*CNERNA*).
- **Duret D & Pillet M, 2002.** « Qualité en production de l'ISO 9000, à six sigma.
- **Equipe Leaderia, 2013.** Produits de la grande consommation, 13 octobre 2013.
- **Fleurquin R, 1996.** *Proposition d'une démarche qualité logicielle pour les PME. Un modèle d'évaluation de la qualité et des critères et conseils*

## Références bibliographiques

---

*permettant sa mise en oeuvre à travers les outils et les méthodes*. Thèse de doctorat de l'Institut National des Sciences Appliquées de Toulouse, France, 1996.

- **Gogue J-M, 1997.** *Management de la qualité*, Economica, 2e édition, 112 p.
- **Hadj Sadek, 2008.** *La démarche qualité selon ISO 9001 version 2000*. Université Mohamed V- Souissi Maroc, mémoire online.
- **Hatef M et al, 2007.** Gestion de la qualité des aliments (GESQUAL), mémoire de stage.
- **Hersan C, 1999.** *Vade-mecum assurance qualité*, Lavoisier Tec & Doc, 3e édition, 254 p.
- **Journal Officiel de la République Algérienne n°15. 08 mars 2009**, p. 10 à 20.
- **Journal Officiel de la République Algérienne n °35. 13 Juin 2018**, p. 5 à 6.
- **Julien Di Giulio, 2011.** Le management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (QSE). Gestion et management.
- **Juran J-M, 1988.** « *Quality Control Handbook* », McGraw-Hill, 4e édition, 1808 p.
- **Kazuo ozeki et Tetsuichi Asaka, 2005.** Les outils de la qualité, édition afnor gestion.
- **Kélada J, 1993.** La reconception de l'entreprise, Qualité totale, vol, 14, no 3, automne 1993.
- **Lamprecht J, 1996.** *ISO 9001 : commentaires et conseils pratiques*, AFNOR, 2001, p 193.
- **Larousse, 2008.** trois volumes, Librairie Larousse.
- **Lassaut B, Sylvander B, 1975.** Consommation et qualités alimentaires Paris, INRA-Rungis, 1975.
- **Lassaut B, Sylvander B, 1983.** Rôle des caractéristiques qualitatives des aliments dans l'évolution des consommations alimentaires.
- **Laure bonnaud, nathaliejoly, 2012.** L'alimentation sous contrôle. tracer, auditer, conseiller, 187 ,2012).

## Références bibliographiques

---

- **Laza R.W, Wheaton P.L, 1990.** “Recognizing the pitfalls of total quality management”, public utilities fortnightly, volume 125, numéro 8, 12 avril 1990, pp. 17-21.
- **Loi n° 09-03 du 25 février 2009** relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.
- **Marine P, Emmanuelle J, Christelle N, 2016.** *Histoire de la Qualité, Licence Professionnelle Animateur Qualité.*
- **Mathieu S, Delcerro C, Notis M-H, 1996.** *Gérer et assurer la qualité,* AFNOR, 6e édition, p 703.
- **Messeghem K, 1998.** « Implications organisationnelles pour les PME de la mise sous assurance qualité », 4<sup>e</sup> Congrès international francophone sur la PME, Nancy, Metz.
- **Miller W, 2002.** *A working definition for Total Quality Management (TQM) researchers,* Journal of Quality Management, (1), (2), p 149-159.
- **Ministère de Commerce, 2013** Le guide d’inspecteur, direction générale du contrôle économique et de la répression des fraudes.
- **Mormont M, 2006.** *A la recherche de la qualité,* Ed. Université de Liège.
- **Multon J-L, Arthaud J-F, Soroste A, 1994.** *la qualité des produits alimentaire,* Tec & Doc, 2 édition.
- **Multon J-L, Davenas J, Arthaud J-F, Soroste A, 1994.** « Qu’est-ce que la qualité d’un produit alimentaire et quels en sont les opérateurs ? » Tec & Doc, 2e édition, 1994, 753 p.
- **Sireix L, Dubois P-L, 1999.** *Vers un modèle Qualité- Satisfaction intégrant la confiance.* Recherche et Application en Marketing, 1999, vol. 14, n°3, pp. 1-22.
- **Stora G, Montaigne J, 1986.** *La qualité totale dans l’entreprise,* Les éditions d’organisation, p 280.
- **Tomnsend P.L, Gebhardt J.E, 1990.** *Commit to Quality,* Toronto: John Wiley and Sons.
- **Vandeville P, 1985.** *Gestion et contrôle de la qualité,* AFNOR, p 270.
- **Vasilash, G.S, 1989.** “Crosby Says Get Fit for Quality”, production, volume 101, numéro 1, janvier 1989, pp. 51-54.

## *Références bibliographiques*

---

- **Virginie Boulanger, 2014.** “ les bases de la démarche qualité”, 02 octobre 2014.
- **Woodley C, Bradsher J-E et Wojtala G. 2012.** Le magazine de l'organisation internationale de normalisation : « *L'amélioration de la sécurité des aliments passe par la certification des inspecteurs* ».
- **[www.dcwguelma.dz](http://www.dcwguelma.dz).**
- **[www.dcw.mostaganem.dz](http://www.dcw.mostaganem.dz).**
- **[www.commerce.gov.dz](http://www.commerce.gov.dz).**
- **[www.dcmascara.cov.dz](http://www.dcmascara.cov.dz).**

# ANNEXES

**Annexe 1.****Tableau récapitulatif de la nature des infractions et les peines définies dans la loi n° 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.**

Infractions		Peines		Peines complémentaires
Nature de l'infraction	Article visé	Peines prévues	Article visé	
1- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur sur la quantité des produits livrés.	11 et 58 de la loi 09-03	Des peines de 02 mois à 03 ans de prison et une Amende allant de 20.000DA à 100.000 DA, ou l'une des deux peines.	429 du code pénal	Confiscation du produit
2- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur sur la livraison de produits autres que ceux déterminés préalablement.				
3- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur sur l'aptitude à l'emploi d'un produit.				
4- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur sur les dates ou les durées de validité du produit.				
5- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur sur les résultats escomptés d'un produit.				
6- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur sur les modes d'emploi ou les précautions à prendre pour l'utilisation d'un produit.				
7- Tromperie ou tentative de tromperie du consommateur à l'aide : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de poids, mesures et autres instruments faux ou inexacts ;</li> <li>▪ de procédés à même de fausser les opérations d'analyses, de dosage, de pesage, et de mesurage ou à modifier frauduleusement la composition, le poids ou le volume du produit ;</li> <li>▪ d'indications ou d'allégations frauduleuses ;</li> <li>▪ de brochures, circulaires, prospectus, affiches, annonces, étiquettes ou instructions quelconques.</li> </ul>	69 de la loi 09-03	Cinq (05) ans de prison et une amende de 500.000 DA	69 de la loi 09-03	Confiscation du produit

Infractions		Peines		Peines complémentaires
Nature de l'infraction	Article visé	Peines prévues	Article visé	
8- Falsifier tout produit destiné à la consommation ou à l'utilisation humaine ou animale.	70 Alinéa 2 de la loi	▪ Emprisonnement de 02 à 05 ans et une amende de 20.000 à 100.000 de DA;	431 et 432 Code Pénal	confiscation du produit et des appareils
9- Exposer, mettre en vente ou vendre un produit qu'il sait falsifié, corrompu, toxique ou dangereux à l'utilisation humaine ou animale.	70 Alinéa 3	-Emprisonnement de 05 à 10 ans et une amende de 500.000 à 1.000.000 DA		
10- Exposer, mettre en vente ou vendre connaissant leur destination, des substances, instruments, appareils ou tout objet propre à effectuer la falsification de tout produit destiné à l'utilisation humaine ou animale.	70 Alinéa 4	Si le produit aurait causé une maladie ou une incapacité; ▪ Emprisonnement de 10 à 20 ans et une amende de 1.000.000 à 2.000.000 DA si le produit a causé soit une maladie incurable, soit une infirmité permanente, ▪ La peine de réclusion criminelle à perpétuité, si le produit a causé le décès d'une ou de plusieurs personnes.	82 et 83 de la loi 09/03	Confiscation des produits et des appareils.
11- Non respect de l'obligation d'innocuité des denrées alimentaires en matière de spécifications microbiologiques.	71 et 4	Amende de 200.000 à 500.000 DA	71 de la loi 09- 03	Confiscation du produit
12- Non respect de l'obligation d'innocuité des denrées alimentaires en matière de contaminants tolérés.	71 et 5			
13- Non respect d'obligation de salubrité et d'hygiène dans le processus de mise à la consommation.	6 et 72	Amende de 50.000 à 1.000.000 DA	72 de la loi 09- 03	

Infractions		Peines		Peines Complémentaires
Nature de l'infraction	Article visé	Peines prévues	Article visé	
14- Non respect d'obligation d'hygiène et de salubrité des équipements, matériels, outillages et emballages destinés à être mis en contact avec les denrées alimentaires.	7 et 72	Amende de 50.000 à 1.000.000 DA.	72 de la loi 09-03	Fermeture administrative
15- Non respect d'obligation de sécurité du produit mis à la consommation en matière d'information du consommateur de : - ses caractéristiques, sa composition, son emballage et ses conditions d'assemblage et d'entretien ; - l'effet du produit sur d'autres produits au cas où l'on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds ; - sa présentation, son étiquetage, les instructions éventuelles concernant son utilisation et son élimination ainsi que toute autre indication ou information émanant du producteur ; - les catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque grave au regard de l'utilisation du produit, en particulier les enfants.	10 et 73	Amende de 200.000 à 500.000 DA.	73 de la loi 09-03	Confiscation du produit
16- Falsifier, exposer, mettre en vente ou vendre tout produit falsifié, corrompu, toxique ou ne répondant pas à l'obligation de sécurité.	83 et 10 de la loi 09-03	Amende de 500.000 à 1.000.000DA.	83 de la loi 09-03	
17- Non respect d'obligation de contrôle préalable de conformité (autocontrôle avant la mise à la consommation du produit).	12 et 74	Amende de 50.000 à 500.000 DA.	74 de la loi 09-03	
18- Non respect d'obligation de garantie ou d'exécution.	13 et 75	Amende de 100.000 à 500.000 DA.	75 de la loi 09-03	Remplacer ou rembourser son prix ou réparer le produit ou modifier la prestation à ses frais.
19- Non respect du droit d'essai du produit au consommateur.	15 et 76	Amende de 50.000 à 100.000 DA.	76 de la loi 09-03	

Infractions		Peines		Peines complémentaires
Nature de l'infraction	Article visé	Peines prévues	Article visé	
20- Non respect d'obligation d'exécution du service après vente	16 et 77	Amende de 50.000 à 1.000.000 DA	77 de la Loi 09-03	
21- Non respect d'obligation d'étiquetage du produit mis à la consommation pour défaut de mentions obligatoires sur l'étiquetage.	17 et 78	Amende de 100.000 à 1.000.000DA	78 de la loi 09/03	Confiscation du produit
22- Non respect d'obligation d'étiquetage du produit mis à la consommation pour défaut de mentions obligatoires sur l'étiquetage et/ou le mode d'emploi et /ou le manuel d'utilisation et/ou les conditions de garantie du produit en langue arabe de façon visible, lisible et indélébile.	18 et 78			
23- Non respect d'obligation en matière de crédits à la consommation.	20 et 81	Amende de 500.000 à 1.000.000DA	81 de la loi 09/03	
24- Non respect de la mesure de suspension temporaire d'activité ou vente de produit : -mis sous scellés ; -consigné pour mise de conformité ; -retiré à titre temporaire du processus de mise à la consommation.	79	Emprisonnement de 6 mois à 3 ans et une amende de 500.000 à 2000.000DA ou de l'une de ces peines.	79 et 80 de la loi 09-03	Le montant de la vente des produits est versé au trésor public.
25- Entrave à l'accomplissement des missions de contrôle menées par les agents habilités.	84	Emprisonnement de 2 mois à 2 ans et une amende de 20.000 à 100.000DA	435 du code pénal	

**A.S** : article sanction ;

**A.M** : article mention ;

**C.P** : code pénal ;

**L.P.C.R.F** : loi n° 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.

**Remarque** : dans le cas de récidive de l'intervenant incriminé, les amendes sont portées au double et la juridiction compétente prononce la radiation du registre de commerce de l'intervenant incriminé (article 85 de la loi 09-03 citée ci-dessus).

**Annexe 2.**

**Tableau déterminant le montant de l’amende transactionnelle suivant l’infraction constatée conformément à la loi 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.**

<b>Infraction</b>	<b>Article relatif</b>	<b>Montant de l’amende transactionnelle (DA)</b>	<b>Article relatif</b>
Non respect de l’obligation d’innocuité des denrées alimentaires en matière de spécifications microbiologiques.	4 et 71	300.000	88 Loi 09-03
Non respect de l’obligation d’innocuité des denrées en matière de contaminants autorisés.	5 et 71	300.000	
Non respect d’obligation d’hygiène et de salubrité dans le processus de mise à la consommation des denrées alimentaires.	6 et 72	200.000	
Non respect d’obligation d’hygiène et de salubrité en matière d’équipement, matériels et les instruments destinés à être mis en contact des denrées alimentaires.	7 et 72		
Non respect d’obligation de sécurité du produit mis à la consommation.	10 et 73	300.000	
Non respect d’obligation de contrôle préalable de conformité (auto-contrôle avant la mise à la consommation du produit).	12 et 74	300.000	
Non respect d’obligation de garantie ou d’exécution.	13 et 75	300.000	
Non respect du droit d’essai du produit au consommateur.	15 et 76	50.000	
Non respect d’obligation d’exécution du service après vente.	16 et 77	10% du prix du produit acquis	
Non respect d’obligation d’étiquetage du produit mis à la consommation pour défaut de mentions obligatoires sur l’étiquetage	17 et 78	200.000	
Non respect d’obligation d’étiquetage du produit mis à la consommation pour défaut de mentions obligatoires sur l’étiquetage et/ou le mode d’emploi et/ou le manuel d’utilisation et/ou les conditions de garantie du produit en langue arabe de façon visible, lisible et indélébile.	18 et 78		

Annexe 3.

## Résumé

Le but de ce travail est d'étudier les procédures d'inspection et de contrôle de qualité au niveau de la Direction du Commerce de la Wilaya de M'sila, où nous avons mené une étude approfondie de ce secteur important de la protection des consommateurs et de la répression des fraudes, en abordant d'abord une étude détaillée de la structure du commerce à partir du ministère du commerce et de ses missions à puis la direction régionale, ainsi que ses missions et la direction du Commerce de la wilaya M'sila à travers une étude explicative qui incluait les missions du Direction, ses cinq branches et intérêts. Nous avons également évoqué les laboratoires de contrôle qualité situés au niveau du territoire national, et bien sûr nous avons parlé des tâches des agents de de répression des fraudes, qui sont l'artère de ce secteur, en raison de leur grande importance .

Dans la dernière partie de ce travail, nous avons abordé l'étude de la loi de la protection des consommateurs et la répression des fraudes en définissant l'ensemble des procédures mises en place au niveau du terrain lors des sorties des agents de terrain, ainsi que les difficultés qu'ils rencontrent Tout en accomplissant leurs tâches, d'après cette étude, nous avons vu l'efficacité de ce secteur dans la protection et la répression des consommateurs.

**Mots-clés** procédures d'inspection, contrôle de qualité, répression des fraudes, agents commerciaux, protection des consommateurs.

## **Abstract:**

The objective of this work was study the methods of inspection and quality control at the level of the Directorate of Commerce of the Wilaya of M'sila, where we conducted an in-depth study of this important sector in consumer protection and fraud suppression, by first addressing a detailed study of the structure of trade starting from the Ministry of Trade and its tasks through the regional directorate as well as its tasks To the State Directorate of Trade in Msila through an explainer story that included the tasks of the Directorate, its five branches and interests. We also touched on the laboratories for quality control located at the level of the national territory, and of course we talked about the tasks of the trade agents, which are the artery of this sector, due to their great importance

For the last part of this work, we dealt with the study of the law on consumer protection and the suppression of fraud by defining the full procedures in place at the field level during the field agents' outputs, as well as the difficulties they encounter while performing their tasks. Through this study, we have seen the effectiveness of this sector in consumer protection and fraud suppression.

**Keywords** Inspection methods, quality control, fraud suppression, Trade agents, consumer protection.

## ملخص

ان الهدف من هذا العمل هو دراسة طرق التفتيش ومراقبة الجودة على مستوى مديرية التجارة لولاية المسيلة, حيث قمنا بدراسة معمقة لهذا القطاع المهم في حماية المستهلك وقمع الغش وذلك من خلال التطرق بداية الى دراسة تفصيلية لهيكل التجارة ابتداء من وزارة التجارة ومهامها مرورا بالمديرية الجهوية وكذا مهامها وصولا الى المديرية الولائية للتجارة بالمسيلة من خلال دراسة توضيحية شملت مهام المديرية وفروعها و مصالحها الخمسة , وايضا قمنا بالتطرق الى المخابر الخاصة بمراقبة الجودة والمتواجدة على مستوى التراب الوطني وبالطبع تكلمنا عن مهام اعوان التجارة التي تعتبر شريان هذا القطاع وذلك لأهميتها الكبيرة .

اما في الشطر الاخير من هذا العمل فقد تطرقنا الى دراسة القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش من خلال تحديد كامل الاجراءات المعمول بها على مستو الميدان اثناء خراجات الاعوان الميدانية وكذلك الصعوبات التي تواجههم اثناء تأدية مهامهم من خلال هذه الدراسة لمسنا فاعلية هذا القطاع في حماية المستهلك وقمع الغش .  
**الكلمات المفتاحية :** طرق التفتيش, مراقبة الجودة , قمع الغش, اعوان التجارة , حماية المستهلك .