

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES BIOLOGIQUES ET DES SCIENCES AGRONOMIQUES
Département : Sciences Alimentaires



Mémoire de Fin de Cycle

De MASTER ACADEMIQUE

Spécialité : Sécurité Agroalimentaire et Assurance qualité

Sujet :

**La Gestion de la Qualité dans les entreprises agroalimentaires :
Cas d'une laiterie et d'une minoterie au niveau de la wilaya de Tizi Ouzou**

Réalisé par :
OUDIAI Yasmine

Devant le jury composé de :

Président	Mr. Djenane Djamel	Professeur	UMMTO
Promoteur	Mr. Makhlouf Malik	Professeur	UMMTO
Examineur	Mr. Si Tayeb Hachemi	Maitre de conférences	UMMTO

2023/2024

Avant tout, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à Dieu, le Tout-Puissant, pour m'avoir accordé la force, la patience et la détermination nécessaires pour mener à bien ce travail.

Je remercie chaleureusement mes parents pour leur amour inconditionnel, leur soutien moral indéfectible et leurs encouragements constants tout au long de cette aventure académique. Leur foi en moi a été une source inépuisable de motivation.

Mes sincères remerciements vont également à mes amis et proches, pour leur compréhension, leur aide précieuse et leurs mots réconfortants. En particulier, je souhaite exprimer ma reconnaissance à mon frère Saïd et à ma sœur Ania pour leur présence et leur soutien inestimable. Je tiens également à remercier madame Mebaraki pour son aide et son soutien précieux.

Je tiens à remercier tout spécialement mon promoteur, Monsieur Makhlouf Malik, pour ses conseils avisés, son encadrement bienveillant et ses encouragements tout au long de ce mémoire. Son expertise et sa disponibilité ont été essentielles à la réussite de ce projet.

Je souhaite également remercier les entreprises qui m'ont accueilli et permis de mener à bien mes recherches. Un grand merci à l'ingénieur de qualité, Madame Bahia Chelli, pour son aide précieuse et son assistance malgré les contraintes rencontrées, ainsi qu'à Madame Moussaoui.

Je tiens à exprimer ma gratitude aux membres du jury pour avoir accepté de juger mon travail et pour leurs remarques constructives qui permettront d'enrichir cette étude.

Enfin, je n'oublie pas de remercier l'ensemble des enseignants de la Faculté pour leur enseignement de qualité, leur soutien et leur dévouement. Leur savoir et leur passion ont grandement contribué à ma formation.

Je dédie ce mémoire à mes chers parents, mes parents d'amour que j'aime tellement. Que Dieu me les préserve et les garde longtemps auprès de moi.

À mon frère bien-aimé SAÏD et à ma chère sœur ANIA.

À mes amis qui m'aiment et à mes proches qui me soutiennent.

À toute personne que je porte dans mon cœur.

À BAHIA CHELLI, qui m'a énormément aidé et a toujours été là pour moi dans la réalisation de ce mémoire. Je n'oublierai jamais son aide inestimable.

Et enfin, à la mémoire de ma grand-mère et de mon grand-père, qui nous ont quittés, mais dont l'amour et les souvenirs continuent de m'inspirer chaque jour.

Résumé

La gestion de la qualité est fondamentale dans l'industrie agroalimentaire, car elle assure la sécurité et la satisfaction des consommateurs. Ce mémoire explore l'importance des pratiques de gestion de la qualité, en se concentrant sur l'étude de cas des entreprises « LE SEMEUR » : la minoterie et la laiterie.

Cette recherche s'appuie sur une étude qualitative, utilisant des guides d'entretien pour analyser et comparer comment la gestion de la qualité est abordée dans ces industries. L'objectif principal est d'évaluer si la qualité est une politique centrale pour ces entreprises en analysant leurs approches, défis et réussites. Les résultats montrent que la laiterie, confrontée à des produits hautement périssables, adopte une approche plus intégrée et rigoureuse, tandis que la minoterie, bien qu'ayant une approche rigoureuse, se concentre davantage sur des contrôles internes et externalise ses tests microbiologiques. En conclusion, cette étude démontre que, malgré les différences dans les produits et les méthodes, la gestion de la qualité est véritablement une politique centrale pour les deux industries, contribuant à la satisfaction des clients et à la pérennité des entreprises.

Mots clés : Gestion de la qualité, Industrie agroalimentaire, Sécurité alimentaire, Laiterie, Minoterie, Satisfaction des consommateurs, Politique centrale.

Summary

Quality management is fundamental in the food industry, because it ensures consumer safety and satisfaction. This dissertation explores the importance of quality management practices, focusing on the case study of “LE SEMEUR” companies: the flourmill and the dairy.

This research is based on a qualitative study, using interview guides to analyze and compare how quality management is approached in these industries. The main objective is to assess whether quality is a central policy for these companies by analyzing their approaches, challenges and successes. The results show that the dairy, faced with highly perishable products, adopts a more integrated and rigorous approach, while the flourmill, although having a rigorous approach, focuses more on internal controls and outsources its microbiological tests. In conclusion, this study demonstrates that, despite differences in products and methods, quality management is truly a central policy for both industries, contributing to customer satisfaction and business sustainability.

Keywords: Quality management, Food industry, Food safety, Dairy, Flour milling, Consumer satisfaction, Central policy.

AFNOR : Association française de normalisation

AOC : Appellation d'Origine Contrôlée

BDS : Bulgarian Institute for Standardization

BPF : Bonnes Pratiques de Fabrication

BPH : Bonnes Pratiques d'Hygiène

CCLS : Coopérative des Céréales et des Légumes Secs

Codex Alimentarius : est un programme mixte de l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)

DIN : Deutsches Institut für Normung (Institut allemand de normalisation)

DSA : Direction des Services Agricoles

FAO : Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture

GOSTR : Gost signifie norme ; c'est un système de certification de conformité des marchandises, produits ou services aux exigences de sécurité et de qualité propres à la fédération de Russie

HACCP: Hazard Analysis Critical Control Point

ISO : International Organization for Standardization

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

PRP : Programme Prérequis

SGQ : Système de Gestion de la Qualité

SMSDA : Systèmes de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires

SQMS: Supplier Quality Management System

TQM: Total Quality Management

Tableau N°01 : Quelques différences entre l'ISO 22000 et l'ISO 9001.....	14
Tableau N°02 : Aperçu des produits et normes de qualité en entreprise	39
Tableau N°03 : Gestion des matières premières et système de traçabilité	42
Tableau N°04 : Surveillance de la qualité et procédures de contrôle	51
Tableau N°05 : Mesures de gestion des risques et sécurité alimentaire	55
Tableau N°06 : Formation du personnel et perspectives d'amélioration	58

Figure 1 : Evolution du concept qualité	09
Figure 2 : Révisions de la norme ISO 9001	12
Figure 3 : Les 4 principes essentiels de l'ISO 22000 :2018.....	13
Figure 4 : Acronyme HACCP	15
Figure 5 : Etapes et principes du système HACCP.....	16
Figure 6 : Principes de management de la qualité.....	17
Figure 7 : Entreprise laiterie Le Semeur	33
Figure 8 : Entreprise Minoterie Le Semeur.....	34
Figure 9 : Réception du lait à la laiterie	44
Figure 10 : L'appareil Lactoscan	45
Figure 11 : Mesure de l'acidité par titrage.....	45
Figure 12 : Test d'antibiotiques MilkSafe™ 3BTC.....	45
Figure 13 : Déchargement du blé réceptionné du camion à la trémie de réception	46
Figure 14 : Mesure de l'humidité.....	46
Figure 15 : Mesure du poids spécifique	47
Figure 16 : Silo de stockage pour le blé réceptionné	47

Graphe N° 01 : Évolution des quantités produites de lait et de ses dérivés depuis le lancement de l'entreprise jusqu'en 2023	34
---	----

Remerciements	
Dédicaces	
Résumé	
Liste des abréviations	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Sommaire	
Introduction générale.....	1
Partie bibliographique	
Chapitre I : Concepts et approches de la qualité dans le secteur agroalimentaire.....	4
1 Généralités sur la qualité	4
Chapitre II : La gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire	17
1.Principes et importance de la gestion de la qualité.....	17
2. Les enjeux de la gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire	19
3. L'intérêt de la qualité dans le secteur agroalimentaire.....	20
4. Qu'apporte la qualité à l'entreprise agroalimentaire ?	21
5. La qualité au niveau mondial dans le secteur agroalimentaire	23
6. Les défis de la mise en œuvre de la gestion de la qualité	23
7.Risques et conséquences d'une mauvaise gestion de la qualitépour les entreprises agroalimentaires.....	25
Partie pratique	
Chapitre I : Méthodologie de la recherche	28
1. Méthodologique de la recherche.....	28
Chapitre II : Présentation des entreprises	31
1. Présentation de l'organisme d'accueil.....	33
Chapitre III : Résultats de l'enquête et discussion	38
1. Résultats de l'enquête et discussion	38
Section 1 : Profil et pratiques de qualité des entreprises	39
Section 2 : Gestion des matières premières et traçabilité	42
Section 3 : Surveillance de la qualité et contrôle.....	51
Section 4 : Gestion des risques et sécurité alimentaire.....	55
Section 5 : Formation du personnel et défis futurs	58
Conclusion générale	62
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	

***Introduction
générale***

La gestion de la qualité dans l'industrie agroalimentaire revêt une importance capitale, en raison de son impact direct sur la sécurité alimentaire et la satisfaction des consommateurs. En tant que domaine en constante évolution, la qualité nécessite une attention rigoureuse à chaque étape de la chaîne de production. De la sélection des matières premières à la distribution des produits finis, chaque processus doit répondre à des normes strictes pour garantir la conformité et la fiabilité des produits alimentaires.

En tant que garant de la sécurité et de la qualité des produits, la gestion de la qualité est devenue un enjeu majeur pour les entreprises, en particulier dans le secteur agroalimentaire, où la sécurité des produits et la satisfaction des consommateurs sont primordiales. Dans un environnement de plus en plus compétitif et réglementé, les entreprises doivent constamment améliorer leurs processus et leurs produits pour répondre aux attentes des clients, se conformer aux normes réglementaires, et maintenir leur position sur le marché.

De plus, la gestion de la qualité dans l'industrie agroalimentaire ne se limite pas à un simple contrôle des produits finis. Elle englobe un ensemble de pratiques et de systèmes visant à garantir que chaque étape du processus de production respecte des normes strictes de sécurité alimentaire et de qualité. Cela inclut la sélection rigoureuse des matières premières, la surveillance continue des processus de fabrication, et l'implémentation de systèmes de traçabilité robustes.

De surcroît, l'importance de plus en plus croissante accordée à la qualité des produits alimentaires par les consommateurs, soucieux de leur alimentation et de la provenance des produits consommés, nécessite une gestion rigoureuse de la qualité dans l'industrie agroalimentaire.

En effet, pour les entreprises agroalimentaires, garantir la qualité des matières premières et maintenir des normes élevées de sécurité tout au long du processus de production est un défi majeur. Cela soulève une **question principale** : La qualité est-elle une priorité stratégique pour les entreprises agroalimentaires, notamment dans le cas des entreprises jeunes de dimensions locales et non certifiées ?

Nous avons choisi d'examiner de manière comparative la gestion de la qualité dans deux unités de transformation différentes bien qu'elles appartiennent à la même entreprise à savoir « LE SEMEUR ». C'est deux unités produisent respectivement de la farine à partir du blé tendre et des produits laitiers à partir du lait cru collecté dans différentes régions.

Ce mémoire s'articule autour de plusieurs objectifs principaux :

- Analyser l'approche de l'entreprise Le Semeur en matière de gestion de la qualité ;
- Évaluer l'impact de cette approche sur la sécurité alimentaire et la satisfaction des consommateurs ;
- Et proposer des recommandations pour renforcer l'intégration de la qualité en tant que politique centrale dans les entreprises du secteur.

Pour atteindre ces objectifs, une méthodologie mixte sera adoptée, combinant une revue approfondie de la littérature existante sur le sujet. Afin d'approfondir cette compréhension, une enquête qualitative sera menée au sein des entreprises « Le Semeur ». Cette enquête sera structurée au moyen de guides d'entretien détaillés, permettant d'examiner de manière approfondie les pratiques et les politiques de qualité de l'entreprise, ainsi que leur impact sur la chaîne d'approvisionnement, de la matière première au consommateur final.

Enfin, pour garantir une structure logique et cohérente de ce mémoire, il a été divisé en deux parties distinctes mais complémentaires : une partie bibliographique et une partie pratique.

La **partie bibliographique**, composée de deux chapitres, aborde les aspects théoriques et contextuels de la gestion de la qualité.

Le **premier chapitre** sera dédié aux Concepts et approches de la qualité dans le secteur agroalimentaire. Il explorera la notion de qualité et de gestion de la qualité, tout en examinant des exemples de normes et d'approches qualité.

Le **deuxième chapitre** se concentrera sur la gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire, offrant un panorama exhaustif des pratiques et des approches spécifiques de gestion de la qualité pertinentes pour ce domaine.

La **partie pratique** du mémoire commencera par la présentation de la méthodologie utilisée pour mener la recherche. Un second chapitre sera dédié à la présentation des deux entreprises enquêtées.

En troisième et dernier chapitre il sera question de présenter les résultats obtenus de manière claire et structurée, sous forme de tableaux, suivis par une discussion approfondie pour chaque tableau. Ce chapitre traitera finalement d'une analyse comparative des pratiques

de gestion de la qualité entre les deux entreprises agroalimentaires « LE SEMEUR » : la laiterie et la minoterie.

Enfin, une **conclusion générale** rassemblera les résultats principaux de l'étude, en soulignant les implications et les recommandations pour l'amélioration continue de la gestion de la qualité dans les entreprises étudiées.

Première partie

***Partie
bibliographique***

Chapitre I

***Concepts et approches de
la qualité dans le secteur
agroalimentaire***

L'objectif de ce premier chapitre est de fournir une compréhension approfondie de la qualité et de la gestion de la qualité dans le contexte industriel. Il explore les définitions clés, les concepts fondamentaux et les principales théories qui sous-tendent la gestion de la qualité. Ce chapitre examine également des exemples de normes et d'approches de qualité reconnues, afin de poser une base solide pour les analyses et discussions des chapitres suivants.

1 Généralités sur la qualité

De façon générale il est primordial de remonter aux origines du concept de la qualité. C'est la raison pour laquelle nous nous penchons dans ce qui va suivre :

1.1 Historique de la qualité

Le concept qualité évolue tellement vite qu'on ne peut faire abstraction de son histoire pour se faire une idée de la qualité d'aujourd'hui et de demain, surtout dans le domaine agroalimentaire. L'historique de la qualité en agroalimentaire est à la fois riche et complexe, avec des éléments qui remontent à l'Antiquité.

L'Antiquité : Les premières réglementations sur la qualité des produits alimentaires remontent à l'Égypte ancienne, avec des règles pour optimiser la fertilisation des sols et la conservation des denrées. En Grèce et à Rome, des normes pour la qualité des aliments étaient également établies.(ANONYME1, 2024)

Le Moyen Âge : Les Corporations d'artisans fixaient des règles de qualité et inspectaient les produits avant livraison, avec certains produits recevant une marque distinctive garantissant leur qualité.(ANONYME1, 2024)

Le XIXe siècle : Les premières démarches qualité apparaissent dans le secteur du vin avec la création du label Appellation d'origine contrôlée (AOC) en 1935.(ANONYME1, 2024)

Le XXe siècle : La NASA met en place la méthode HACCP pour assurer la sécurité sanitaire des aliments pour les astronautes. Les entreprises agroalimentaires adoptent des démarches qualité identifiées par des certifications comme les normes ISO 9001 et ISO 22000.(ANONYME2, 2024)(ANONYME1, 2024)

Les années 1990 : Les crises sanitaires (vache folle, tremblante du mouton, etc.) incitent les entreprises à démocratiser les procédures qualité basées sur la méthode HACCP.(ANONYME1, 2024)

Le XXI^e siècle : Les entreprises continuent de développer des démarches qualité pour répondre aux attentes des consommateurs et des réglementations, avec des mises à jour des normes ISO 9001 et ISO 22000 pour inclure des exigences de sécurité alimentaire et de traçabilité.(ANONYME2, 2024)(ANONYME2, 2024)

1.2 Définitions de la qualité et de la gestion de la qualité

1.2.1 Définition de la qualité

Chacun comprend intuitivement ce qu'est la qualité, mais en donner une définition précise reste difficile. Le terme « qualité » est perçu différemment selon les personnes. Un produit de bonne qualité pour un client peut être traité comme un produit de mauvaise qualité par un autre client. Explorons les différents aspects de la qualité à travers plusieurs définitions pour mieux appréhender ce concept.

Selon Merriam-Webster, la qualité est définie comme "un trait ou une caractéristique par laquelle quelque chose peut être identifié" ainsi qu'un "degré d'excellence".(webster.M, 2024)

De son côté le Britannica Dictionary, la qualité se réfère au "degré de bonté ou de mauveté de quelque chose" et est décrite comme "une caractéristique ou une fonctionnalité que quelqu'un ou quelque chose possède" .OxfordLanguages ajoute que la qualité est "la norme de quelque chose mesurée contre d'autres choses de nature similaire ; le degré d'excellence de quelque chose".

En complément des définitions des dictionnaires, plusieurs experts ont également proposé des définitions de la qualité, mettant en lumière différents aspects du concept. Parmi ces auteurs, deux ont été sélectionnés pour présenter leurs perspectives sur la qualité ;

Juran (1988) définit la qualité comme "l'aptitude [d'un produit] à l'usage" auquel l'utilisateur destine le produit.(Ispe.M, 2004)

Hersan C. (1999) élargit cette perspective en affirmant qu'un produit est de qualité s'il satisfait les exigences du client en termes de caractéristiques techniques, de délais et de coûts, ce qui résume la qualité à la "conformité aux besoins".(Ispa.M, 2004)

La définition officielle apportée par l'**ISO 8402 (Mathieu S., Del Cerro C., Notis M-H., 1996)** est plus générale : la qualité est "l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites." Cette définition inclut des aspects de performance, de facilité d'emploi, de sécurité, ainsi que des aspects relatifs à l'environnement et des aspects économiques. **Multon J-L et Davenas J. (1994)** soulignent que la qualité doit être considérée par rapport à l'utilisateur, qui peut être multiple : par exemple, un même produit peut avoir plusieurs utilisateurs simultanés ou successifs, chacun ayant des attentes différentes.(ANONYME3, 2022)

La qualité et la gestion de la qualité sont des concepts interconnectés et essentiels pour toute organisation. La qualité concerne les caractéristiques spécifiques et les standards de performance d'un produit ou service, tandis que la gestion de la qualité englobe les processus et activités nécessaires pour diriger et contrôler une organisation afin d'assurer que les objectifs de qualité sont atteints. C'est pour cela qu'il est maintenant crucial de définir la gestion de la qualité :

1.2.2 Définition de la Gestion de la Qualité

La gestion de la qualité est un concept qui englobe toutes les activités coordonnées visant à diriger et contrôler une organisation en matière de qualité. Selon l'ISO 9000 :2015, la gestion de la qualité est définie comme un ensemble de "processus de management visant à garantir que toutes les activités nécessaires (notamment la planification, le contrôle, l'assurance et l'amélioration de la qualité) sont bien appliquées pour atteindre les objectifs qualité définis ».(Gerd.A, 2022)

Philip Crosby (1979) a popularisé la définition de la gestion de la qualité comme "la conformité aux exigences". Il soutient que la qualité doit être planifiée et que la prévention des défauts est essentielle pour éviter les coûts de la non-qualité.(Sergheeraert.M, 2016)

Par la suite Juran (1988) a élargi cette notion en définissant la gestion de la qualité comme l'aptitude à satisfaire les besoins et les attentes des clients, ce qui implique une série d'activités coordonnées pour améliorer continuellement la performance de l'organisation en termes de qualité.(Delvosalle.C, 2002)

Ces définitions illustrent que la qualité est un concept multidimensionnel, incluant des éléments techniques, économiques, et liés à la satisfaction des besoins des utilisateurs, qu'ils soient explicites ou implicites.

Les aliments sont des produits différents des autres produits industriels. Leurs particularités sont à l'origine de contraintes spécifiques du secteur de l'agro-alimentaire : (SFI 1, 2020)

Ces produits, étant d'origine organique ou biologique, ont une durée de vie limitée.

- Ils sont destinés à être consommés, ce qui justifie l'importance des caractéristiques organoleptiques et nutritionnelles dans ce secteur, ainsi que les mesures de prévention contre les contaminations chimiques ou biologiques qui pourraient rendre leur consommation dangereuse pour les consommateurs.
- De plus, les aliments portent en eux un héritage socioculturel non négligeable.

1.3 Composantes de la qualité

La qualité alimentaire peut se décliner en trois éléments importants : « la qualité hygiénique », « la qualité nutritionnelle » et « la qualité organoleptique ».

- La qualité hygiénique et sanitaire : Il s'agit de la « non-toxicité de l'aliment. » Celui-ci ne doit contenir aucun élément toxique à des doses jugées dangereuses pour le consommateur. Garantir la sécurité alimentaire en contrôlant les matières premières, les conditions d'hygiène, et en appliquant des méthodes comme l'HACCP. (SFI 1, 2020)
- La qualité nutritionnelle : S'assurer que les produits alimentaires apportent les nutriments nécessaires à une alimentation saine et équilibrée. (*Ibid ;2020*)
- La qualité organoleptique : Il est difficile de satisfaire tout le monde, l'industriel doit donc cibler son marché pour le produit et déterminer le standard de qualité sensorielle qui lui correspond. (*Ibid ;2020*)

En plus des aspects de sécurité alimentaire, de qualité nutritionnelle et d'aspect sensoriel, la qualité organisationnelle joue un rôle crucial dans la garantie de la cohérence, de l'efficacité et de fiabilité des processus de production alimentaire ;

- La qualité organisationnelle : La qualité organisationnelle fait référence à la capacité d'une entreprise à mettre en place des processus efficaces et cohérents pour garantir la qualité de ses produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement et de production. (*Ibid* ;2020)

1.4 L'évolution du concept Qualité

Le concept de qualité a connu une évolution significative au fil du temps, passant du simple contrôle de la qualité à une approche de qualité totale intégrée à la stratégie de l'entreprise. Cette évolution peut être résumée en trois grandes étapes :

a) **Contrôle qualité (avant 1955)**

Le contrôle qualité était la première méthode historique pour gérer la qualité, se concentrant principalement sur la détection des défauts après la production. Les étapes de production étaient suivies d'un contrôle final pour identifier et éliminer les produits défectueux. Cette méthode réactive ne prévenait pas les défauts dès le début, mais s'assurait que seuls les produits conformes atteignaient le marché. (Yves.M, 2014)

b) **Assurance qualité (1950-1975)**

L'assurance qualité représente une approche plus proactive, intégrant des contrôles à chaque étape du processus de production plutôt qu'à la fin. Chaque étape incluait des contrôles pour s'assurer que les produits répondaient aux normes de qualité avant de passer à l'étape suivante. Cette méthode permettait de détecter et de corriger les défauts plus tôt, réduisant ainsi le risque de produire des lots défectueux. (Yves.M, 2014)

c) **Gestion totale de la qualité (après 1980)**

La gestion totale de la qualité (TQM) est l'approche la plus avancée, intégrant la qualité dans toutes les dimensions de l'organisation, de la conception à la livraison. Cette méthode proactive vise à prévenir les défauts à chaque étape, avec un engagement de tous les niveaux de l'organisation. La TQM favorise une culture de la qualité, où chaque employé est responsable de la qualité, visant à éviter les défauts avant qu'ils ne se produisent et à promouvoir l'amélioration continue et la satisfaction totale du client. (Yves.M, 2014)

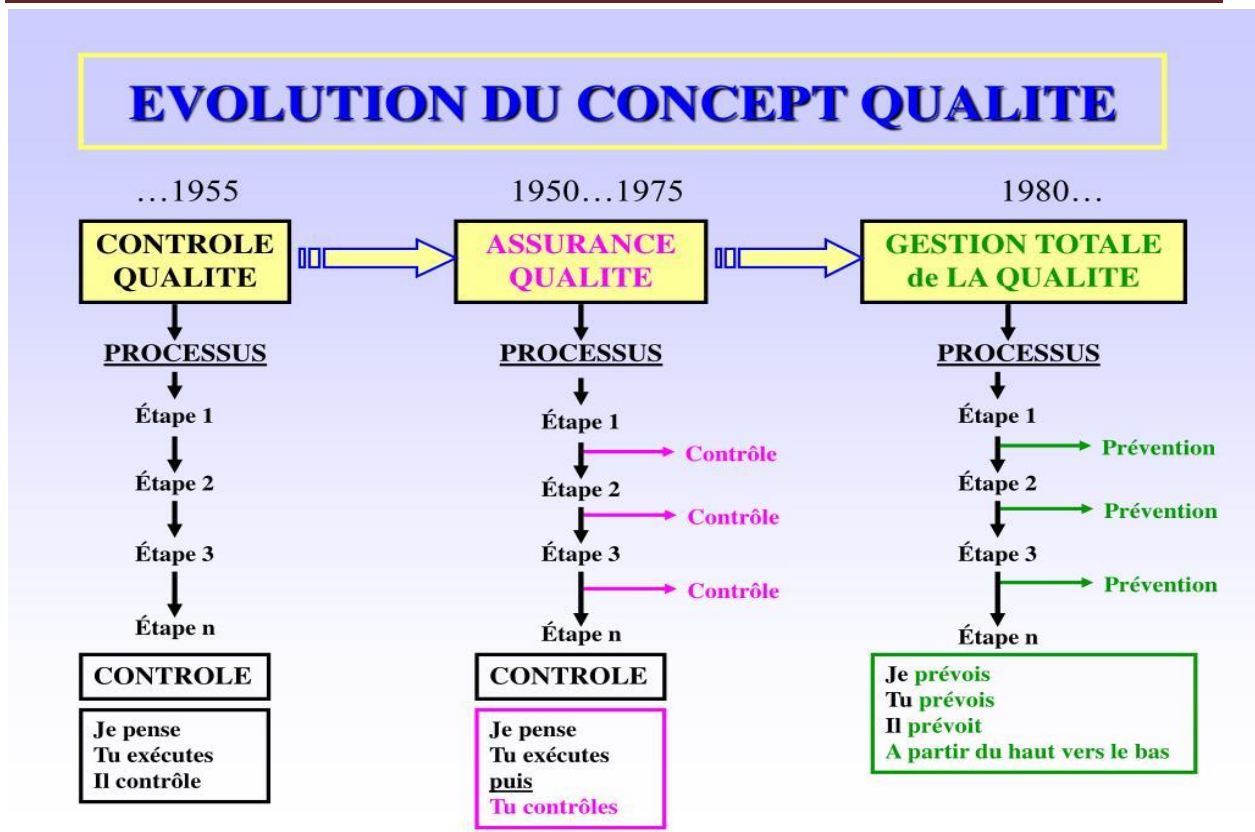


Figure 1 : évolution du concept qualité

Source : (Yves.M, 2014)

1.5 Normes et Systèmes de Référence en Agroalimentaire

Les normes jouent un rôle essentiel dans le secteur agroalimentaire en garantissant la qualité, la sécurité et la durabilité des produits. Voyons maintenant les différents modèles et normes de référence, en commençant par les normes spécifiques à certaines régions ou entreprises, avant d'aborder les normes internationales telles que celles de l'ISO.

a) Normes Spécifiques à des Régions

▪ Norme DIN 10506 (Allemagne)

La norme DIN 10506 est une norme allemande apparue dans les années 1980, en parallèle avec l'introduction des normes ISO. Elle spécifie les exigences pour la qualité et l'hygiène dans le secteur alimentaire. En établissant des critères rigoureux, cette norme contribue à assurer des pratiques strictes de gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire en Allemagne. (Natalie.T, 2023)

- **Norme GOST R 51705.1-2001 (Russie)**

La norme GOST R 51705.1-2001 est une norme nationale russe de qualité et de sécurité alimentaire, formalisée en 2001. Bien que cette version spécifique soit relativement récente, les pratiques de normalisation GOST remontent à l'époque soviétique. Cette norme, développée en parallèle avec les normes ISO, influence de manière significative les pratiques alimentaires en Russie.(Gost R, 2024)

- **Norme AFNOR V01-002 (France)**

La norme AFNOR V01-002, apparue en 1967 en France, a été développée en parallèle avec les normes ISO. Elle se concentre sur les exigences relatives aux bonnes pratiques d'hygiène dans l'industrie alimentaire, visant à améliorer la qualité et la sécurité des produits alimentaires en France.(AFNOR, 2008)

- **Norme BDS « Bulgarian State Standards » (Bulgarie)**

Les normes BDS (*Bulgarian State Standards*), apparues en 1962 en Bulgarie, ont été développées avant les normes ISO. Elles couvrent divers aspects de la production alimentaire, y compris la sécurité et la qualité, et visent à garantir des produits alimentaires sûrs et de haute qualité en Bulgarie.(Bds, 2024)

b) Normes spécifiques à des entreprises

- **McDonald's Supplier Quality Management System (SQMS)**

Le *Supplier Quality Management System* (SQMS) de McDonald's a été mis en place pour la première fois en 1989, développé en parallèle avec les normes ISO. Il vise à garantir que les fournisseurs de McDonald's respectent des normes rigoureuses en matière de qualité, de sécurité alimentaire et de responsabilité sociale. Cette norme interne est conçue pour assurer la cohérence et la conformité des produits alimentaires servis dans les restaurants McDonald's à travers le monde, en tenant compte des attentes des consommateurs en matière de sécurité et de qualité des aliments.(kfarrier, 2019)

- **Danone's Sustainable Agriculture Charter**

Danone a introduit sa « *Sustainable Agriculture Charter* » pour promouvoir des pratiques agricoles durables parmi ses fournisseurs laitiers. Cette initiative a été mise en place

pour garantir la qualité et réduire l'impact environnemental de ses produits laitiers. La charte a été lancée dans le cadre des efforts de Danone pour intégrer des pratiques durables dans sa chaîne d'approvisionnement avant que des normes internationales telles que celles de l'ISO ne soient pleinement établies dans le domaine de l'agriculture durable.(BERNARD.A, 2024)

- **Amy'sKitchenQuality Assurance Program:**

Amy's Kitchen est une entreprise créée en 1987, développée en parallèle avec les normes ISO, spécialisée dans les plats cuisinés biologiques et végétariens. Ils ont développé leur propre programme d'assurance qualité pour garantir la sécurité alimentaire et la qualité de leurs produits. Ce programme comprend des directives strictes pour le *sourcing* des ingrédients, la fabrication des produits, et les normes de contrôle qualité tout au long de leur chaîne de production.(Amy's)

Face à la mondialisation des échanges commerciaux et à la diversité des normes nationales, les normes internationales ISO jouent un rôle crucial dans l'harmonisation des standards de qualité alimentaire à l'échelle mondiale. Il est donc pertinent de mentionner spécifiquement certaines normes ISO importantes dans le domaine alimentaire.

c) ISO 9001

- **Définition de l'ISO 9001**

ISO 9001 est une norme internationalement reconnue pour les systèmes de gestion de la qualité (SGQ). Elle fait partie d'une famille globale de normes, connue sous le nom d'ISO 9000, qui couvrent un large éventail de sujets liés à l'assurance qualité. L'ISO 9001 :2015 a été élaborée pour aider les entreprises à faire reconnaître leur gestion de la qualité et à le démontrer à leurs clients. Les normes ISO 9001 s'appliquent à tout type d'industrie et d'organisation de toutes tailles, et peuvent aider une organisation à fournir des produits et des services cohérents conduisant à la satisfaction des clients, à la conformité réglementaire et à l'amélioration continue.(ISO, 2015)

La norme ISO 9001 a subi plusieurs révisions majeures :

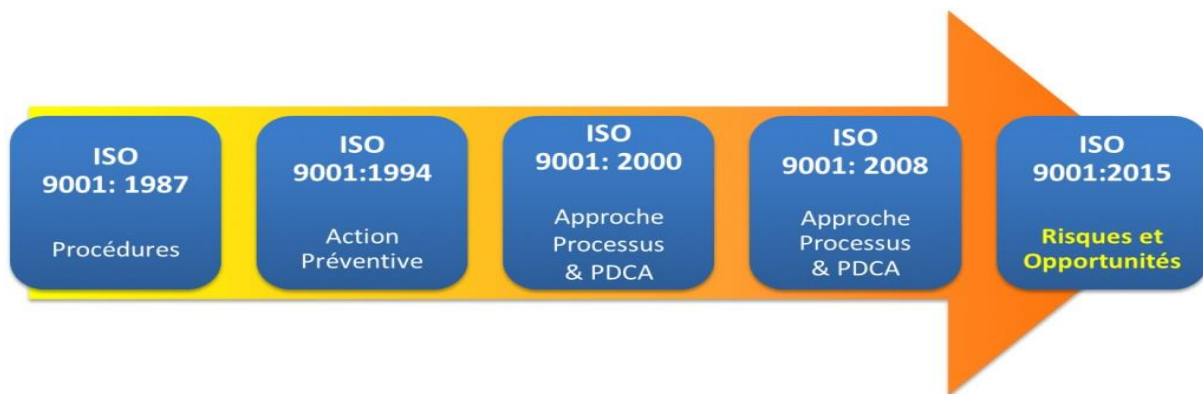


Figure 2 : révisions de la norme ISO 9001

Source : (Certification ISO 9001, s. d.)

La certification ISO 9001 est une option, pas une obligation et repose sur les sept principes de gestion de la qualité. (Voir figure 6)

▪ **Objectifs de la norme ISO 9001**

L'objectif principal de la norme ISO 9001 est de permettre aux organisations de démontrer leur aptitude à fournir constamment des produits ou services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. Elle vise également à accroître la satisfaction des clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. (Guy.P, 2020)

d) ISO 22000

▪ **Définition de la norme ISO 22000**

ISO 22000 est une norme internationale qui fixe les exigences relatives à un système de gestion de la sécurité alimentaire (SMSDA) pour toutes les organisations agroalimentaires, quelle que soit leur taille ou leur position dans la chaîne alimentaire. Il repose sur un système de gestion solide et sur les principes HACCP et décrit les mesures qu'une organisation doit prendre pour gérer les risques menaçant la sécurité alimentaire. (SFI 2, 2020)

L'ISO 22000 est née du besoin de créer une norme internationale harmonisée pour la sécurité des denrées alimentaires. Publiée pour la première fois en 2005, elle a été développée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

La version de la norme actuellement en vigueur est l'ISO 22000 :2018 qui annule et remplace la première version. Cette nouvelle simplifie la gestion documentaire pour rendre la norme accessible aux petites structures. (EL Atyqy.M, 2024)

▪ Principes et objectifs de la norme ISO 22000

➤ Principes

La norme ISO 22000 est basée sur 11 principes, dont 4 spécifiques à la norme et 7 communs de management de l'ISO ; (Ibid ;2024)

- Principes spécifiques de la norme ISO 22000 :2018 considérés comme essentiels pour garantir la sécurité des denrées alimentaires à tous les niveaux de la chaîne alimentaire, à savoir :

Communication interactive.

Management du système.

Programmes prérequis (PRP).

Principes HACCP.



Figure 3 : les 4 principes essentiels de l'ISO 22000 :2018

Source : (Les Principes D'un SMSDA | Télécharger gratuitement PDF | Sécurité alimentaire | Sécurité, s. d.)

➤ Objectifs

Le principal objectif d'un SMSDA est de « planifier, mettre en œuvre, exploiter, maintenir et actualiser des processus pour fournir des produits et des services sûrs, conformément à l'utilisation prévue ». De plus, il doit montrer la conformité aux exigences légales et réglementaires ; évaluer et satisfaire les exigences de sécurité établies avec les clients ; communiquer efficacement avec les parties prenantes sur les questions de sécurité alimentaire ; garantir la conformité avec la politique de sécurité de l'entreprise. (Ibid ;2024)

▪ Adoption de l'ISO 22000 au niveau mondial

Depuis son introduction, l'ISO 22000 a été adoptée par de nombreuses entreprises à travers le monde. En France, près de 620 entreprises sont déjà certifiées. A l'échelle mondiale, ce sont près de 32 000 certificats qui ont été délivrés, dont 10 000 dans l'Union Européenne (Descours.B, 2020). Ce nombre continue de croître à mesure que la demande pour des normes de sécurité alimentaire rigoureuses augmente à l'échelle mondiale.

▪ Différences et avantages par rapport à l'ISO 9001

L'ISO 22000 et l'ISO 9001 partagent plusieurs similitudes en matière de structure et d'approche de management de la qualité, car elles suivent toutes deux la structure de haut niveau de l'ISO. Cependant, l'ISO 22000 est spécifiquement conçue pour répondre aux exigences de sécurité alimentaire, tandis que l'ISO 9001 se concentre sur la gestion de la qualité en général.

Tableau N°01 : Quelques différences entre l'ISO 22000 et l'ISO 9001

	ISO 22000	ISO 9001
Spécificité du secteur	Est un standard uniquement pour l'industrie alimentaire et couvre la totalité de la chaîne d'approvisionnement, du producteur primaire au consommateur final.	Est générale pour tout secteur.
HACCP	L'un des points les plus importants dans l'ISO 22000 est l'HACCP, qui est un élément essentiel pour identifier, évaluer et contrôler les dangers significatifs pour la sécurité alimentaire.	L'ISO 9001, bien qu'elle puisse intégrer les concepts de sécurité, ne traite pas spécifiquement de ces exigences.
Gestion des Risques	Se concentre également sur la gestion des risques pour la sécurité alimentaire. Avec des plans de prévention détaillés et des protocoles sur la façon de gérer les risques potentiels.	Traite également de la gestion des risques, mais n'incorpore pas les mêmes nuances que l'ISO 22000.

Source : réaliser par l'auteur

On peut déduire que, ISO 22000 propose une approche plus rigoureuse et cynique pour garantir la sécurité alimentaire tout au long de la chaîne d'approvisionnement, complétant les systèmes de gestion de la qualité comme ISO 9001.

e) Système HACCP

En tant que système de gestion de la sécurité alimentaire, HACCP ne constitue pas une norme à proprement parler, mais il vient étayer et compléter les exigences des normes ISO 22000 et ISO 9001 en fournissant une approche spécifique et systématique pour identifier, évaluer et maîtriser les dangers liés à la sécurité des denrées alimentaires tout au long de la chaîne de production. Il est donc judicieux de se pencher sur le système HACCP pour enrichir sa compréhension.



Figure 4 : Acronyme HACCP

Source : (Verma.S, 2023)

▪ Définition du système HACCP

HACCP est l'abréviation anglaise de « *Hazard Analysis Critical Control Points* », c'est-à-dire « analyse des risques et maîtrise des points critiques », il s'agit d'une méthode servant à identifier, à évaluer et à contrôler les dangers qui menacent la salubrité des produits alimentaires reposant sur des bases scientifiques et cohérentes. Cette démarche a été élaborée par le comité de l'hygiène alimentaire de la commission du *Codex Alimentarius*, les directives du HACCP ont été publiées en 1993, puis révisés en 2003. (Iziti.K, 2020)

Le système HACCP c'est une méthode critique, créative et évolutive c'est également une démarche préventive spécifique et responsabilisant qui doit permettre d'assurer la qualité des denrées alimentaires dans le contexte d'une démarche qualité globale, il consiste en un contrôle rigoureux depuis l'arrivée de la matière première jusqu'à l'expédition du produit fini. (Iziti.K, 2020)

▪ Etapes et principes du système HACCP

Le système HACCP se compose de 12 étapes méthodiques et de 7 principes fondamentaux, résumés dans la figure suivante, fournissant une vue d'ensemble essentielle pour comprendre son application pratique dans l'industrie agroalimentaire.

PHASES	ETAPES	PROCÉDURE HACCP	
Phases préliminaires	1	Constituer l'équipe opérationnelle HACCP	
	2	Décrire le produit	
	3	Déterminer les usages attendus normaux ou anormaux	
	4	Élaborer un diagramme de fabrication	
	5	Vérifier sur un site le diagramme de fabrication	
Analyse des dangers	6	Identifier les dangers et les mesures préventives	Principe 1
Caractérisation des points critiques	7	Identifier des point critiques de contrôle CCP	Principe 2
	8	Établir des limites critiques (critères, valeurs cibles...)	Principe 3
Définition du système de surveillance	9	Établir un système de surveillance des CCP	Principe 4
	10	Établir des actions correctives pour les CCP ou des actions d'amélioration	Principe 5
	11	Vérifier et valider le système - Bilan analyse des risques	Principe 6
Vérification de performance du système HACCP	12	Établir un système d'enregistrement et de documentation	Principe 7

Figure 5 : Etapes et principes du système HACCP

Source :(Hippolyte.L, 2024)

▪ Objectifs du système

Les objectifs de cette méthode reposant sur 7 principes sont : (ANONYME4, 2017)

- De garantir la qualité de l'aliment commercialisé ou servi.
- D'assurer la sécurité du consommateur.
- D'avoir une connaissance des risques documentée en permanence afin de les maîtriser grâce à des procédures et mesures préventives.
- De respecter la réglementation en vigueur.
- D'éviter les toxi-infections alimentaires, c'est-à-dire les pathologies liées à la consommation d'aliments contaminés par des germes nocifs.

Chapitre II

***La gestion de la qualité dans
le secteur agroalimentaire***

Dans ce chapitre, nous explorerons en profondeur les divers aspects de la gestion de la qualité, un élément fondamental pour assurer la compétitivité et la durabilité des entreprises. Nous aborderons d'abord les principes et l'importance de la gestion de la qualité, avant de discuter des enjeux qu'elle représente. Ensuite, nous examinerons l'intérêt spécifique de cette pratique pour les entreprises et les bénéfices qu'une gestion de la qualité bien menée peut apporter. Enfin, nous élargirons notre perspective pour considérer le niveau mondial de la qualité, en fournissant des exemples d'entreprises certifiées depuis plus de vingt ans, illustrant ainsi la pérennité et l'impact positif de ces certifications.

1.Principes et importance de la gestion de la qualité

La gestion de la qualité est une composante essentielle pour les entreprises, visant à garantir que leurs produits et services répondent constamment aux exigences des clients et aux normes réglementaires. Cette approche repose sur des principes fondamentaux qui forment la base des normes de qualité.

1.1 principes de gestion de la qualité selon ISO 9001

LES 7 PRINCIPES DE LA QUALITÉ



Figure 6 : principes de management de la qualité

Source : (Ait Abdellah.M, 2020)

1.2 Importance de la gestion de la qualité

Dans l'environnement commercial complexe et mondialisé d'aujourd'hui, la gestion de la qualité dans la chaîne d'approvisionnement revêt une importance cruciale. Elle va bien au-delà de la simple garantie que les produits ou services répondent aux normes minimales ; elle est au cœur de la compétitivité, de la satisfaction client et de la pérennité des entreprises. Voici pourquoi la gestion de la qualité est essentielle dans la chaîne d'approvisionnement : (Berchid.C, 2023)

- **Amélioration de la satisfaction client** : Les clients d'aujourd'hui sont de plus en plus exigeants en matière de qualité. Des produits ou services de qualité inférieure peuvent entraîner des mécontentements, des retours et des pertes de clients. En garantissant la qualité à chaque étape de la chaîne d'approvisionnement, les entreprises peuvent améliorer la satisfaction client et renforcer la fidélité à la marque. (*Ibid ;2023*)
- **Réduction des coûts** : Une gestion de la qualité efficace peut contribuer à réduire les coûts liés aux défauts de fabrication, aux retours de produits et aux réparations après-vente. En identifiant et en éliminant les problèmes dès le début de la chaîne d'approvisionnement, les coûts inutiles sont évités. (*Ibid ;2023*)
- **Réputation de l'entreprise** : La qualité des produits ou services est étroitement liée à la réputation de l'entreprise. Les entreprises réputées pour leur qualité attirent davantage de clients et peuvent maintenir leur position sur le marché, même face à une concurrence féroce. (*Ibid ;2023*)
- **Conformité réglementaire** : La gestion de la qualité permet aux entreprises de se conformer aux normes industrielles et aux réglementations gouvernementales. Cela élimine les risques légaux et assure la sécurité juridique de l'entreprise. (*Ibid ;2023*)
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle** : La qualité est souvent synonyme d'efficacité. Les processus de production et de distribution efficaces, soutenus par des normes de qualité rigoureuses, garantissent une utilisation optimale des ressources et minimisent le gaspillage. (*Ibid ;2023*)

2. Les enjeux de la gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire

Les défis liés à la gestion de la qualité dans le domaine agroalimentaire sont essentiels et complexes, englobant des éléments tels que la sécurité alimentaire, la satisfaction des consommateurs, la conformité aux réglementations, la compétitivité économique et la durabilité environnementale. Voici certains des défis majeurs :

2.1. Sécurité alimentaire

La sécurité alimentaire est l'un des principaux enjeux de la gestion de la qualité dans l'agroalimentaire. Les entreprises doivent garantir que leurs produits ne présentent aucun risque pour la santé des consommateurs. Cela implique l'implémentation de systèmes de gestion rigoureux tels que l'HACCP et l'ISO 22000.(La Rédaction, 2022)

2.2. Conformité réglementaire

Les entreprises agroalimentaires doivent se conformer à des réglementations strictes au niveau national et international. La non-conformité peut entraîner des sanctions sévères, des rappels de produits et des dommages à la réputation.(Sanchez.M, 2014)

2.3. Satisfaction du consommateur

La qualité des produits est essentielle pour satisfaire les consommateurs et maintenir leur fidélité. Les entreprises doivent répondre aux attentes des consommateurs en matière de goût, de texture, de valeur nutritionnelle et de présentation des produits.(Sybille.A, 2018)

2.4. Compétitivité économique

La gestion de la qualité est un facteur clé de la compétitivité économique. Des produits de haute qualité peuvent justifier des prix plus élevés et aider les entreprises à se différencier sur le marché. De plus, des pratiques de gestion de la qualité efficaces peuvent réduire les coûts liés aux déchets et aux inefficacités.(Sybille.A, 2018)

2.5. Durabilité environnementale

Les pratiques de gestion de la qualité doivent également prendre en compte la durabilité environnementale. Cela inclut la gestion efficace des ressources naturelles, la réduction des déchets et des émissions de gaz à effet de serre, et l'adoption de pratiques agricoles durables.(Equipe de Sphera, 2020)

3. L'intérêt de la qualité dans le secteur agroalimentaire

Il est primordial de saisir les multiples bénéfices qu'une approche rigoureuse de la qualité peut apporter aux entreprises agroalimentaires dans le cadre de la gestion de la qualité. Ces bénéfices ne se limitent pas aux consommateurs, mais aussi aux entreprises elles-mêmes et à la société en général, ce qui favorise un système alimentaire plus sécurisé, plus efficace et plus durable.

3.1. Avantages pour les consommateurs

La qualité dans le secteur agroalimentaire assure la sécurité alimentaire, protégeant les consommateurs contre les risques liés aux contaminations et aux maladies d'origine alimentaire. Les produits de haute qualité répondent mieux aux attentes des consommateurs en termes de goût, de texture et de fraîcheur, ce qui augmente leur satisfaction et leur fidélité. La transparence et l'étiquetage précis des produits renforcent également la confiance des consommateurs dans les marques et les produits qu'ils choisissent. (Constant.P, 2024)

3.2. Avantages économiques pour les entreprises

Les entreprises qui mettent en œuvre des normes de qualité rigoureuses bénéficient d'une réduction des coûts liés aux retours de produits défectueux, aux rappels et aux litiges. Une gestion efficace de la qualité améliore l'efficacité opérationnelle, réduisant le gaspillage et optimisant l'utilisation des ressources. En outre, les entreprises certifiées attirent de nouveaux marchés et clients, augmentant ainsi leurs parts de marché et leur compétitivité globale. Les entreprises qui se concentrent sur la qualité peuvent également justifier des prix plus élevés pour leurs produits en raison de la valeur ajoutée perçue. (Lagrange.P, 2007)

3.3. Avantages sociétaux et environnementaux

La gestion de la qualité contribue à la durabilité environnementale en favorisant des pratiques agricoles et de production responsable. Cela inclut la gestion efficace des ressources naturelles, la réduction des déchets et des émissions de gaz à effet de serre, et l'adoption de pratiques durables tout au long de la chaîne d'approvisionnement. En termes sociétaux, les entreprises agroalimentaires qui adhèrent à des normes de qualité élevées jouent un rôle crucial dans la promotion de la santé publique et du bien-être des communautés.

Elles établissent également des normes éthiques élevées, notamment en ce qui concerne les conditions de travail et la responsabilité sociale, ce qui renforce leur image et leur acceptabilité sociale. (Donze.J, 2004)

4. Qu'apporte la qualité à l'entreprise agroalimentaire ?

Il est assez classique de présenter les démarches qualité comme étant nécessaires à la survie de l'entreprise, voire comme un avantage d'ordre commercial dans le cas des entreprises certifiées. Si cette vision est juste, elle n'est pas exhaustive. En effet, la qualité dans le secteur agroalimentaire ne se limite plus à fournir le meilleur produit à ses clients. C'est d'abord un mode de management qui s'appuie sur une culture d'entreprise méthodique et sur une pratique quotidienne à tous les niveaux de la hiérarchie. (Martinez.F, 2001)

Le premier apport d'une démarche qualité, c'est la mobilisation du personnel autour d'un projet d'entreprise. Les bénéfices d'une démarche qualité dans l'agroalimentaire sont présentés ici sous deux catégories :

4.1. Sur les relations de l'entreprise avec son environnement : (Martinez.F, 2001)

- Améliorer la satisfaction du client et sa fidélisation : En garantissant des produits alimentaires sûrs et de haute qualité, les entreprises répondent aux attentes des consommateurs et renforcent leur fidélité.
- Conquérir de nouveaux marchés : Des produits de qualité permettent de se démarquer et d'accéder à de nouveaux segments de marché, en particulier ceux où les standards de qualité sont stricts.
- Renforcer sa notoriété et son image de marque : Une démarche qualité rigoureuse renforce la réputation de l'entreprise en tant que fournisseur de produits alimentaires fiables et de haute qualité.
- Développer ses atouts face à la concurrence : En misant sur la qualité, une entreprise agroalimentaire peut se différencier de ses concurrents, attirant ainsi des consommateurs soucieux de la qualité.

- Pouvoir devenir une référence en matière de qualité sur le marché : Une entreprise agroalimentaire reconnue pour ses normes de qualité peut devenir une référence dans le secteur, influençant les standards de l'industrie.
- Justifier ses prix par la qualité du produit ou du service rendu : Les consommateurs sont souvent prêts à payer un prix premium pour des produits alimentaires de qualité supérieure, permettant à l'entreprise de justifier ses tarifs par la valeur ajoutée de ses produits.

4.2. Sur les relations internes à l'entreprise : (Martinez.F, 2001)

- Mobiliser l'ensemble du personnel avec un objectif précis et sur un projet concret : Une démarche qualité unifie le personnel autour d'un projet commun d'amélioration continue, renforçant l'engagement des employés.
- Favoriser les initiatives individuelles et la créativité pour améliorer la qualité : En encourageant le personnel à proposer des idées pour améliorer la qualité, l'entreprise stimule l'innovation et la créativité.
- Réorganiser les processus de l'entreprise : La mise en place de démarches qualité conduit souvent à une réévaluation et à une optimisation des processus de production, améliorant l'efficacité.
- Revoir les méthodes de travail et l'ensemble de l'organisation : Une approche qualité incite à revoir et améliorer les méthodes de travail, augmentant ainsi la cohérence et la performance organisationnelle.
- Améliorer la communication entre les services : Une bonne gestion de la qualité favorise une meilleure communication et coordination entre les différents départements, réduisant les erreurs et les inefficacités.
- Réduire les coûts de production : En minimisant les défauts et les rebuts, et en optimisant les processus, la qualité permet de réduire les coûts de production, augmentant ainsi la rentabilité.

5. La qualité au niveau mondial dans le secteur agroalimentaire

Depuis plusieurs décennies, le niveau mondial de la qualité a connu une évolution significative, comme en témoigne le nombre croissant d'entreprises certifiées. Cette tendance témoigne de l'implication des entreprises dans l'adoption de normes de gestion de la qualité élevées afin de préserver leur compétitivité et de satisfaire les attentes des consommateurs. À titre d'exemple, de nombreuses entreprises à travers le monde sont actuellement certifiées conformément aux normes ISO, comme l'ISO 9001 pour la gestion de la qualité et l'ISO 22000 pour la sécurité des aliments. Bien que les chiffres exacts soient difficiles à obtenir, il est estimé que des milliers d'entreprises à travers le monde ont conservé ces certifications pendant plus de deux décennies, reflétant ainsi un engagement durable envers des normes de qualité élevées. Le rôle essentiel de ces certifications est de garantir que les entreprises respectent des critères rigoureux en matière de qualité, ce qui renforce la confiance des consommateurs et leur permet d'accéder plus aisément aux marchés internationaux.(OMS/FAO, 2002)

Cette augmentation des certifications témoigne non seulement de l'adoption massive de pratiques de gestion de la qualité, mais également de l'effet bénéfique sur la standardisation des processus industriels à l'échelle mondiale. De ce fait, les entreprises peuvent profiter d'une amélioration constante de leurs performances, d'une diminution des dépenses liées à la non-qualité et d'une gestion des risques améliorée, ce qui contribue à une économie mondiale plus stable et durable.(OMS/FAO, 2002)

6. Les défis de la mise en œuvre de la gestion de la qualité

La gestion de la qualité, bien que cruciale pour la performance et la compétitivité des entreprises, présente plusieurs défis. Ces défis peuvent varier selon le secteur d'activité, la taille de l'entreprise et le marché cible. Parmi les principaux défis, on peut citer :

6.1. La mise en place d'une culture de la qualité au sein de l'entreprise

Mettre en place une culture de la qualité est un défi crucial pour la gestion de la qualité. Cela nécessite un engagement total de la part de la direction et l'implication de tous les employés. Le défi réside dans la nécessité de changer les mentalités et les comportements pour que la qualité devienne une priorité intégrée à chaque étape des processus de l'entreprise. Il s'agit de former les employés, de communiquer clairement les attentes, et de créer un

environnement où les efforts pour améliorer la qualité sont reconnus et récompensés. Cette démarche vise à instaurer des normes élevées et à promouvoir une amélioration continue, garantissant ainsi des produits et services de haute qualité, tout en augmentant la satisfaction des clients et la compétitivité de l'entreprise.(Adams.E 2024, 2024)

6.2. Le maintien de la conformité réglementaire dans l'entreprise

Le maintien de la conformité réglementaire représente un défi majeur pour la gestion de la qualité dans les entreprises. Les réglementations et normes en matière de qualité, de sécurité et d'environnement évoluent constamment, et il est essentiel pour les entreprises de rester à jour avec ces changements pour éviter des sanctions, des rappels de produits, ou des dommages à leur réputation.

Pour s'adapter aux normes et réglementations en constante évolution, les entreprises doivent mettre en place des systèmes de gestion de la conformité robustes. Cela inclut la surveillance continue des modifications réglementaires, l'évaluation régulière des processus internes et la formation des employés pour qu'ils soient au courant des exigences actuelles. Un autre aspect crucial est la documentation et l'enregistrement précis des processus de conformité pour faciliter les audits et les inspections.(ANONYME5, 2023)

6.3. La gestion des coûts générales de l'entreprise

Le défi de la gestion des coûts en matière de gestion de la qualité dans l'industrie alimentaire consiste à équilibrer les investissements nécessaires au maintien de normes de qualité élevées avec la rentabilité de l'entreprise. La mise en œuvre de mesures de contrôle qualité robustes peut s'avérer coûteuse, impliquant des coûts liés à la technologie avancée, à la formation des employés et au respect de réglementations strictes. Cependant, ces investissements sont cruciaux pour éviter des rappels coûteux, garantir la satisfaction des clients et maintenir un avantage concurrentiel sur le marché. La gestion efficace de ces coûts nécessite une planification stratégique, des améliorations continues des processus et l'exploitation de la technologie pour rationaliser les processus d'assurance qualité, pour finalement parvenir à un équilibre durable entre qualité et rentabilité.(Ncube Lindiwe.J, 2022)

6.4. L'intégration des nouvelles technologies dans l'entreprise

L'intégration des nouvelles technologies dans la gestion de la qualité représente un défi significatif pour les entreprises agroalimentaires. Ce défi réside dans l'adoption et l'adaptation des outils modernes tels que les systèmes informatisés de gestion de la qualité et les dispositifs de surveillance en temps réel. Ces technologies visent à améliorer l'efficacité des processus et la précision des contrôles, mais nécessitent une formation approfondie du personnel. Cette formation est cruciale pour assurer que les employés comprennent et utilisent efficacement ces nouvelles méthodes et technologies au quotidien. Elle inclut également la sensibilisation aux normes de sécurité et de confidentialité des données, ainsi qu'à l'importance de la traçabilité et de la documentation précise. Surmonté avec succès, ce défi permet aux entreprises de renforcer leur compétitivité en répondant aux attentes croissantes des consommateurs en matière de sécurité alimentaire et de transparence. (Jégou.S, 2022)

6.5. La gestion des risques au sein de l'entreprise

Selon la FAO, la gestion des risques dans la qualité agroalimentaire est essentielle pour identifier, évaluer et atténuer les risques tout au long de la chaîne de production et de distribution des aliments. Cela implique d'abord d'identifier les risques potentiels, tels que la contamination microbiologique ou les défaillances d'équipement, puis d'évaluer leur probabilité et leur impact. Ensuite, des mesures préventives et correctives sont mises en place, comme l'application des bonnes pratiques de fabrication et l'adoption de systèmes comme l'HACCP, pour assurer la sécurité et la qualité des produits alimentaires.

7. Risques et conséquences d'une mauvaise gestion de la qualité pour les entreprises agroalimentaires

7.1. Impact sur la réputation de l'entreprise

La mauvaise qualité des produits peut gravement nuire à la réputation d'une entreprise. Lorsque les produits ne répondent pas aux attentes des clients, cela peut entraîner une diminution de la confiance et de la satisfaction des clients. En conséquence, les clients mécontents sont plus susceptibles de partager leurs expériences négatives, notamment via les réseaux sociaux et les avis en ligne, ce qui peut rapidement ternir l'image de l'entreprise.

Un produit de mauvaise qualité peut également entraîner des rappels coûteux et des problèmes juridiques, ce qui affecte non seulement les finances de l'entreprise mais aussi sa crédibilité et sa fiabilité perçue. Les entreprises doivent investir dans des mesures de contrôle de la qualité rigoureuses et maintenir des normes élevées pour éviter ces problèmes et protéger leur réputation. Une mauvaise gestion de la qualité peut donc avoir des répercussions durables sur la fidélité des clients et la position de l'entreprise sur le marché.(ANONYME6, 2022)

7.2. Conséquences financières

Les conséquences financières d'une mauvaise gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire peuvent être particulièrement sévères et variées. Voici les principaux coûts associés à cette problématique :

- **Rappels de produits** : Dans l'agroalimentaire, les rappels de produits sont fréquents et extrêmement coûteux. Ils peuvent inclure le coût de récupération des produits défectueux, leur destruction, ainsi que les coûts de communication pour informer les consommateurs et les distributeurs(Gurus.Q, 2023). Par exemple, une étude menée par le Grocery Manufacturers Association (GMA) a révélé que 52% des rappels coûtent aux entreprises alimentaires plus de 10 millions de dollars. Ces rappels peuvent aussi endommager la marque de manière irréversible.(ANONYME7, 2024)
- **Stock excédentaire** : la production de produits ou de services défectueux entraîne un stock excédentaire qui ne peut pas être vendu. Cette accumulation de stocks nécessite de l'espace de stockage, un entretien continu et mobilise de précieuses ressources financières. (*Ibid* ;2023)
- **Pénalités réglementaires** : Les entreprises agroalimentaires doivent se conformer à des réglementations strictes en matière de sécurité alimentaire. Les pénalités pour non-conformité peuvent inclure des amendes sévères et des coûts supplémentaires liés à des audits renforcés (*Ibid* ;2023). Par exemple, la Food Safety Modernization Act (FSMA) aux États-Unis impose des sanctions financières importantes aux entreprises ne respectant pas les normes de sécurité alimentaire.

- **Pertes de ventes** : Les produits de mauvaise qualité peuvent entraîner une perte de confiance des consommateurs, ce qui se traduit par une diminution des ventes. Dans un marché où la concurrence est féroce, les clients insatisfaits peuvent facilement se tourner vers des marques concurrentes (*Ibid ;2023*). Une enquête de Deloitte a montré que la qualité perçue des produits alimentaires a un impact direct sur les ventes et la fidélité des clients.(Léon.P, 2021)
- **Coûts internes de correction** : La gestion des problèmes de qualité entraîne des coûts internes élevés, notamment le rework (réparation ou révision des produits défectueux), les interruptions de production, et la formation supplémentaire du personnel. Ces coûts peuvent également inclure l'investissement dans de nouveaux équipements ou technologies pour améliorer les processus de qualité.(Gurus.Q, 2023)

7.3. Risques juridiques

Les entreprises du secteur agroalimentaire font face à d'importants risques juridiques lorsqu'elles ne se conforment pas aux normes de qualité et de sécurité ; Ces risques peuvent entraîner des Poursuites judiciaires.

Poursuites judiciaires : En cas de non-conformité aux normes de qualité et de sécurité alimentaire, les entreprises peuvent être poursuivies en justice par les consommateurs, les distributeurs ou les autorités de régulation. Les produits contaminés ou dangereux peuvent causer des dommages à la santé des consommateurs, ce qui entraîne des actions en justice pour négligence, fraude ou violation des lois sur la sécurité alimentaire.(Mai-Anh.N, 2006)

Deuxième partie

Partie pratique

Chapitre I

Méthodologie de la recherche

1. Méthodologie de la recherche

Dans ce qui suit, nous décrirons en détail la méthodologie utilisée pour mener notre recherche. Cette approche méthodique assure la solidité de notre étude et la validité de nos conclusions.

1.1. Méthodologie de l'enquête menée auprès des entreprises

Nous avons eu recours à une enquête qui se définit comme : « une recherche méthodique et collecte d'informations ». L'enquête s'agit d'une étude qualitative qui consiste en une interview qui a été menée à travers d'un guide d'entretien, traitant une variété de sujets, à savoir :

- Le contrôle qualité et sécurité alimentaire.
- La traçabilité des produits.
- La formation du personnel et amélioration continue.
- La gestion des risques.

Le guide d'entretien utilisé dans cette enquête a été conçu pour couvrir de manière exhaustive les différents aspects des pratiques de gestion de la qualité dans les entreprises étudiées. Il est structuré en sections, chacune abordant un thème spécifique :

Section1 : Profil et pratiques de qualité des entreprises

Section2 : gestion des matières premières et traçabilité

Section3 : surveillance de la qualité et contrôle

Section4 : gestion des risques et sécurité alimentaire

Section5 : formation du personnel et défis futures

Chaque section du guide comprend des questions ouvertes, permettant ainsi aux participants de s'exprimer librement et de partager leurs expériences, leurs connaissances et leurs perspectives sur les sujets abordés. Ces questions sont formulées de manière à encourager une discussion approfondie et à permettre l'émergence de points de vue diversifiés.

Choix du guide d'entretien

Nous avons choisi d'utiliser un guide d'entretien dans cette recherche car il offre une méthode systématique pour collecter des informations détaillées et structurées sur les pratiques de gestion de la qualité dans les entreprises étudiées. Le guide d'entretien permet une approche qualitative, favorisant une exploration approfondie et une compréhension des pratiques spécifiques à chaque entreprise.

Choix de deux entreprises

Nous avons opté pour l'étude de deux entreprises locales récentes et non certifiées spécifiques plutôt que de viser la généralisation, car notre objectif était de capturer un phénomène particulier et d'analyser en profondeur leurs pratiques de gestion de la qualité. Cette approche permet une comparaison directe et détaillée des stratégies mises en œuvre par chaque entreprise, tout en offrant des insights précieux sur les dynamiques spécifiques à leur secteur agroalimentaire.

Privilégier l'aspect qualitatif

Nous avons privilégié l'aspect qualitatif dans cette recherche car notre intention était de décrire et d'analyser en profondeur plutôt que de simplement quantifier ou généraliser les résultats. Cela nous a permis de comprendre les nuances et les contextes spécifiques à chaque entreprise, mettant en lumière les défis uniques et les meilleures pratiques dans la gestion de la qualité agroalimentaire.

Traitement des données de l'enquête

Nous avons traité les informations en comparant minutieusement les pratiques de gestion de la qualité des deux entreprises étudiées. Cette analyse approfondie a servi de base pour formuler des recommandations adaptées à chaque entreprise, tout en enrichissant la compréhension globale des pratiques de qualité dans le secteur agroalimentaire.

1.2. Objectif de l'étude

L'objectif est de recueillir des données qualitatives approfondies sur les processus, les procédures et les politiques de gestion de la qualité pour chaque produit dans les entreprises étudiées. Ceci permettra de comprendre les différences et les similitudes dans la manière dont les entreprises gèrent la qualité pour ces deux produits distincts.

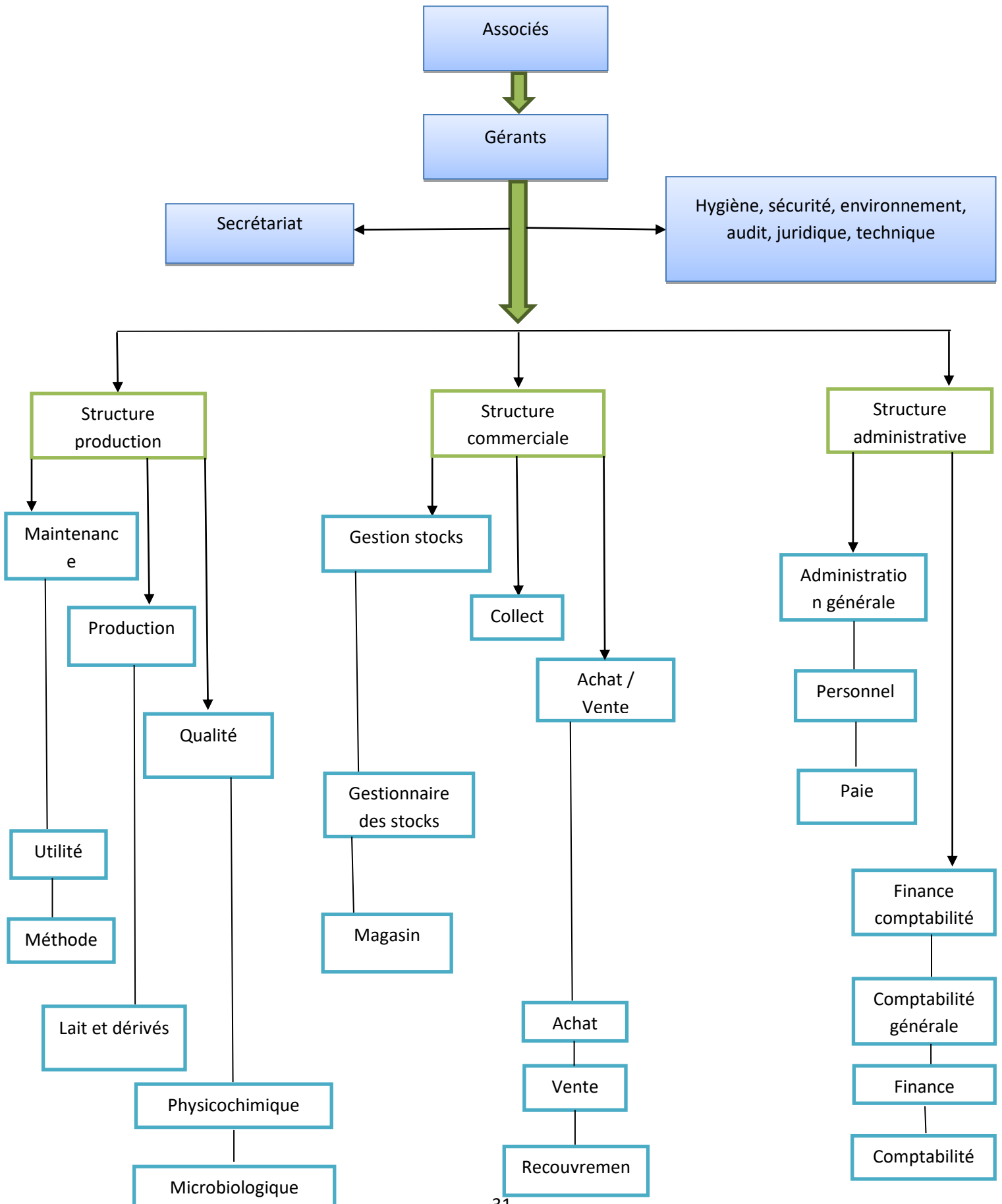
1.3. Echantillonnage dans la recherche

Pour assurer la pertinence des données collectées, nous avons adopté une approche sélective en choisissant deux entreprises spécifiques du secteur agroalimentaire : une laiterie et une minoterie. Ce choix est motivé par la volonté de capturer un éventail de pratiques de gestion de la qualité sans chercher à généraliser les résultats à l'ensemble du secteur. En utilisant un guide d'entretien structuré, nous avons pu explorer en profondeur les politiques et procédures de gestion de la qualité de chaque entreprise.

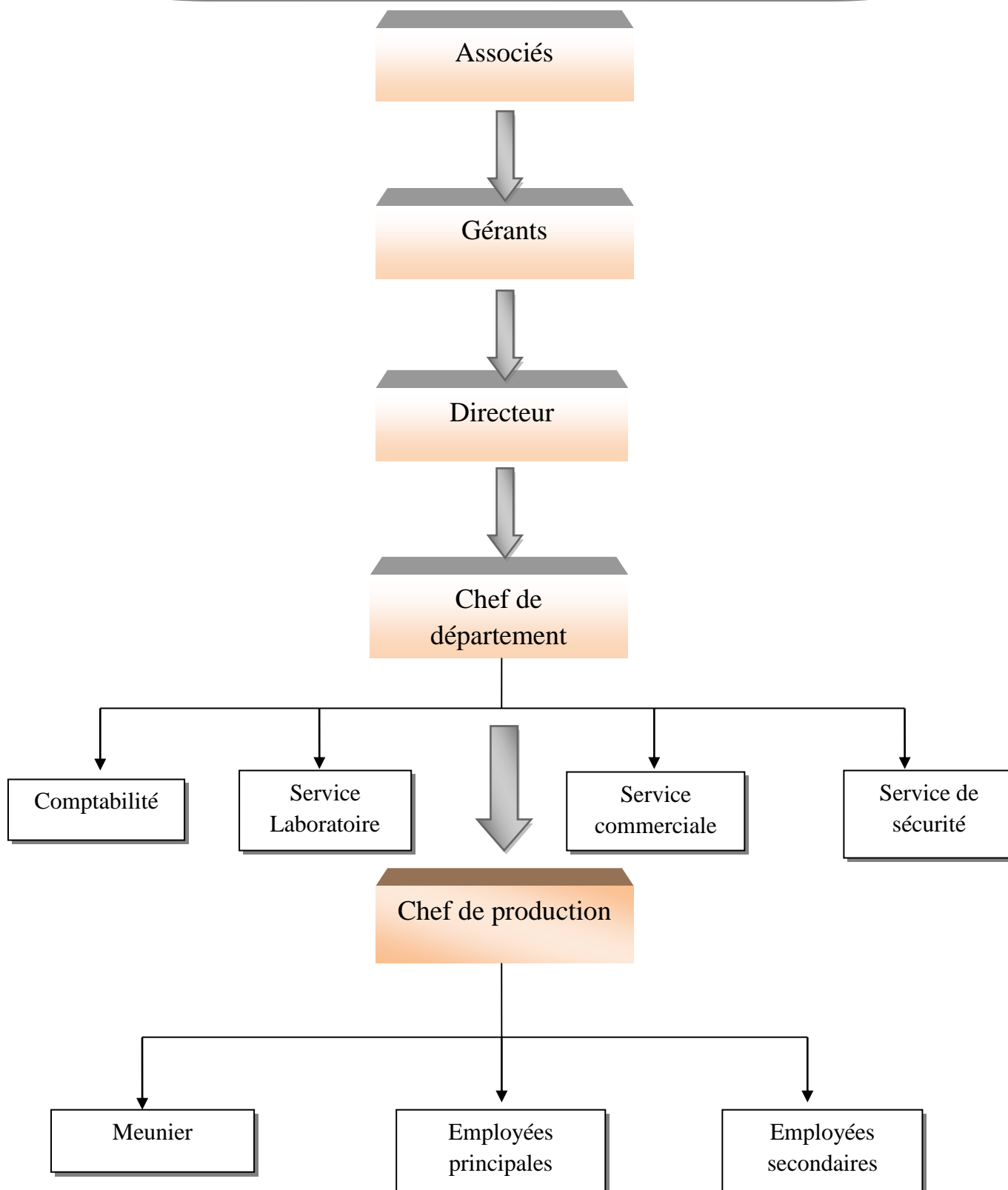
Chapitre II

Présentation des entreprises

Organigramme de SARL LAITERIE LE SEMEUR



Organigramme de SARL MINOTERIE LE SEMEUR



1. Présentation de l'organisme d'accueil

La SARL Le Semeur, située dans la Zone Industrielle de Thala Athmane à Tizi Ouzou, Algérie, se compose de deux entités agroalimentaires de taille moyenne : une laiterie et une minoterie, dirigées par les frères Ramdane. Hamid Ramdane, et Mohamed Ramdane, sont des industriels qui ont uni leurs compétences pour créer ces entreprises ;

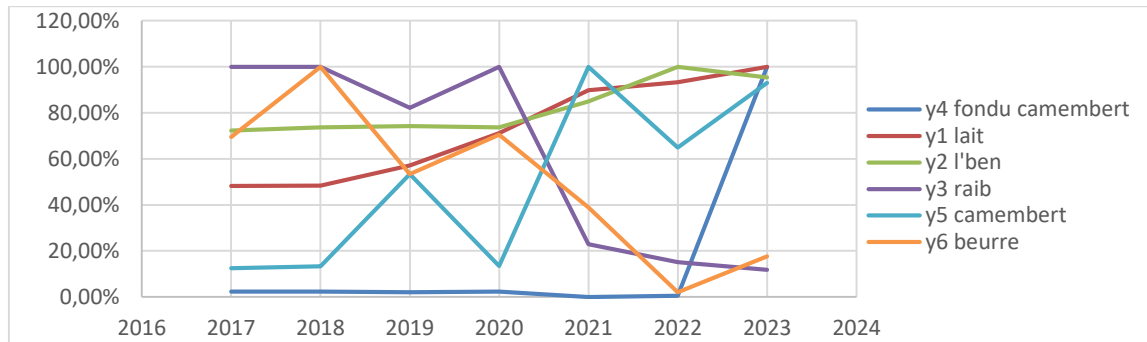


Figure 7 : Entreprise laiterie Le Semeur

La laiterie, est spécialisée dans la production et la commercialisation de lait et de produits laitiers dérivés tels que le beurre, le camembert, lait fermenté...etc. Lancée en 2017, bien que l'idée ait germé en 2012, elle dispose d'installations modernes de stockage frigorifique et de transport de marchandises, garantissant ainsi la qualité et la fraîcheur de ses produits. L'entreprise emploie entre 50 et 99 personnes, démontrant ainsi une capacité opérationnelle solide.

L'évolution de la laiterie est marquante : elle a commencé par produire de petites quantités pour le marché régional. Grâce à des efforts constants pour améliorer la qualité et diversifier les produits, l'entreprise a connu une croissance significative. Aujourd'hui, leurs produits sont exportés jusqu'en Allemagne, illustrant leur succès et leur reconnaissance sur le marché international.

Graphe N°01 : Évolution des quantités produites de lait et de ses dérivés depuis le lancement de l'entreprise jusqu'en 2023



Source : réaliser par l'auteur à partir des données de l'entreprises

La gamme de produits de la laiterie comprend :

- **Lait** : Produit de base, essentiel dans de nombreux foyers.
- **Lait fermenté (L'ben)** : L'ben, populaire pour ses bienfaits digestifs.
- **Lait fermenté caillé (Raib)** : Une autre variante de lait fermenté, appréciée pour sa texture et son goût.
- **Fondu de camembert** : Une crème onctueuse à base de camembert.
- **Camembert** : Un fromage à pâte molle connu pour sa saveur distinctive.
- **Beurre** : Produit de haute qualité, essentiel en cuisine et en pâtisserie.

Ces informations montrent la diversité et la qualité des produits offerts par la laiterie, répondant ainsi aux besoins variés des consommateurs et assurant une présence significative sur le marché des produits laitiers.

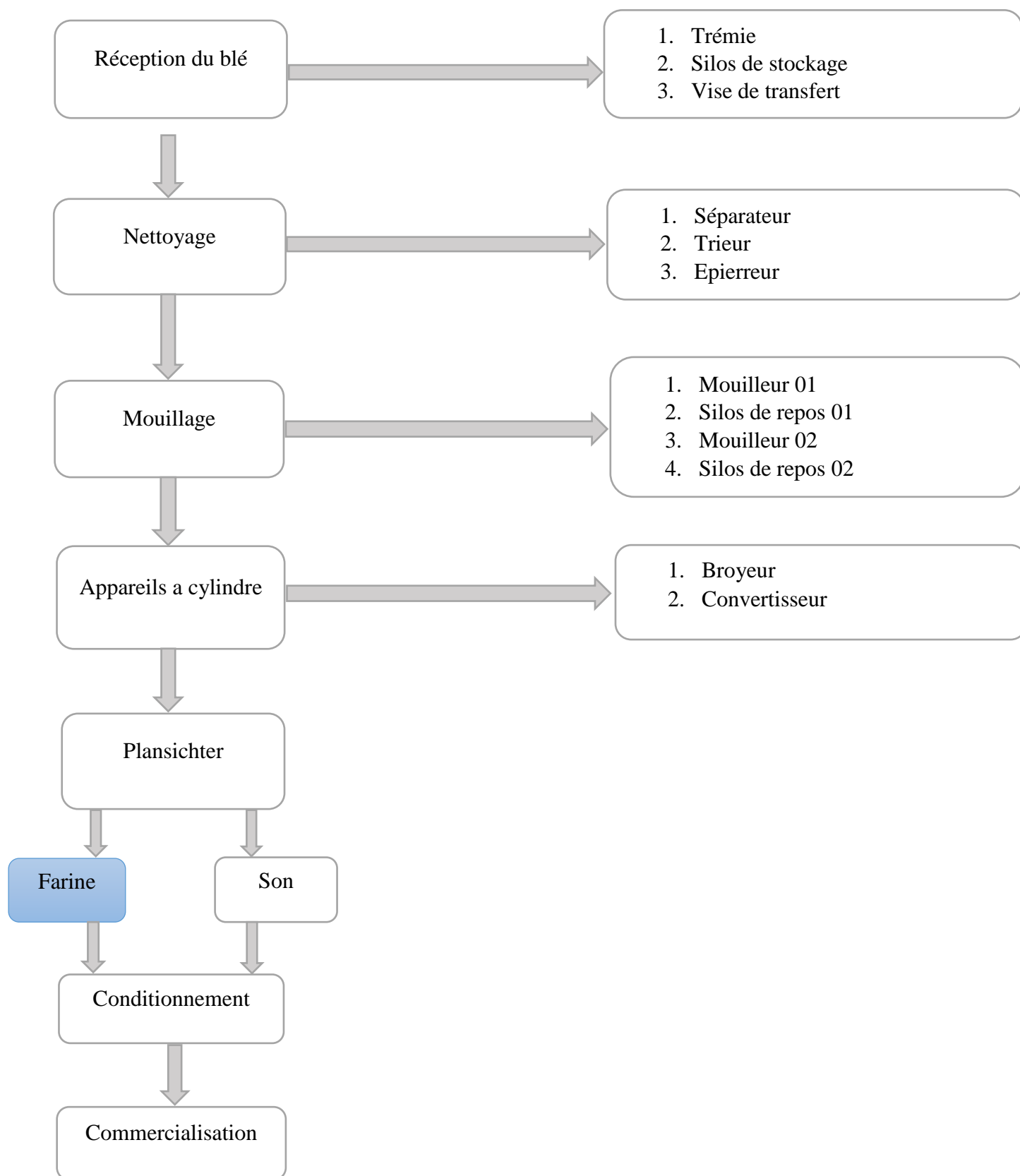


Figure 8 : Entreprise Minoterie Le Semeur

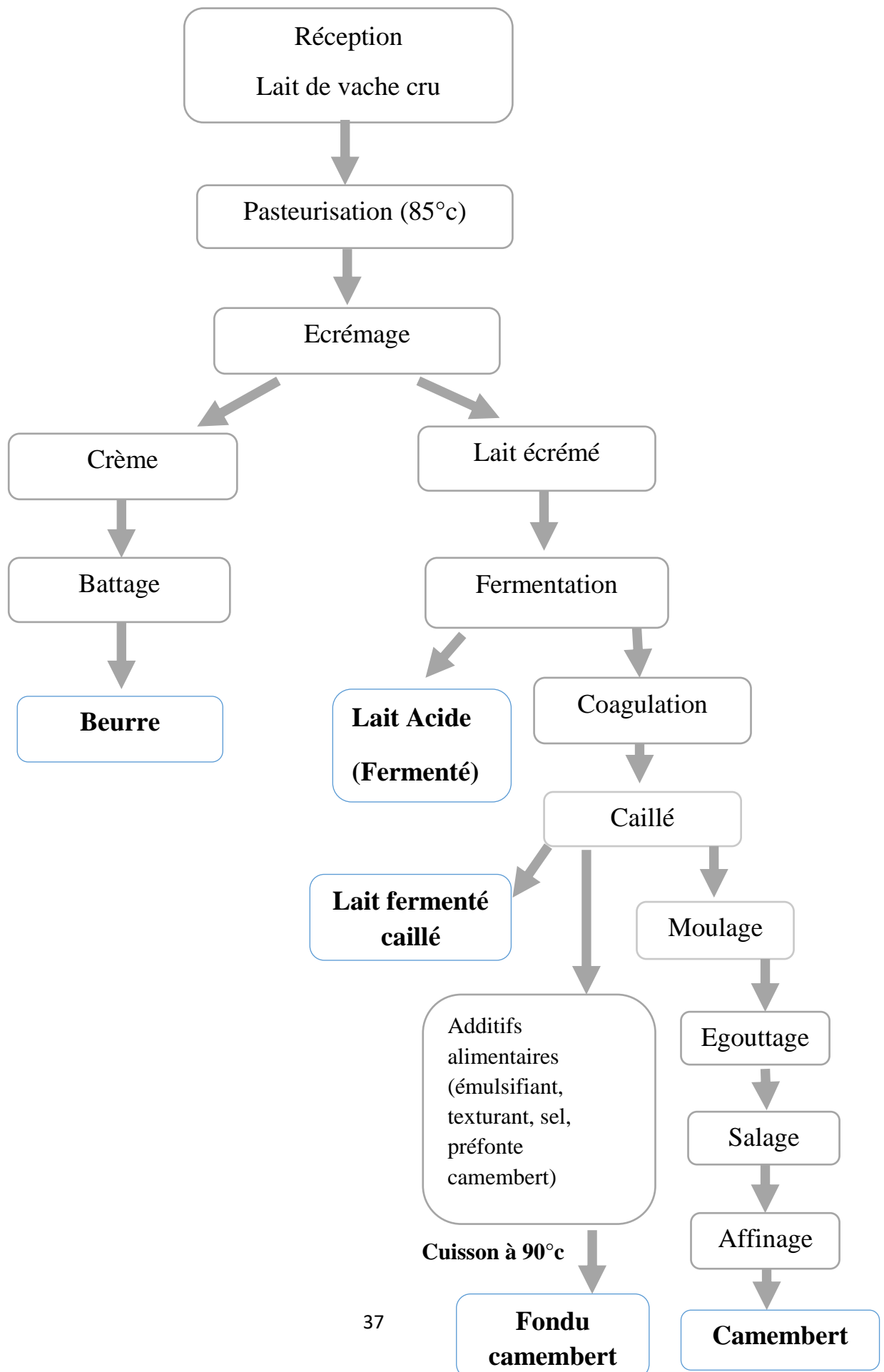
La minoterie, se spécialise dans la production de farine de blé tendre destinée principalement à la panification. Lancée en 2014, elle dispose également d'installations pour le transport de marchandises, garantissant une distribution efficace de ses produits. L'entreprise emploie entre 10 et 49 personnes.

Ensemble, ces entreprises incarnent l'engagement familial des frères Ramdane dans l'industrie agroalimentaire, visant à fournir des produits de qualité aux consommateurs.

1.1. Processus de fabrication du blé de la minoterie le SEMEUR



1.2. Processus de fabrication du lait et dérivés de la laiterie le SEMEUR



Chapitre III

Résultats de l'enquête et discussion

1. Résultats de l'enquête et discussion

Dans cette étude, nous allons discuter des résultats de notre recherche en analysant et en comparant les pratiques de gestion de la qualité entre une laiterie et une minoterie. L'objectif principal est de mettre en lumière les similitudes et les différences dans les approches adoptées par ces deux industries distinctes. En examinant de près leurs méthodes de contrôle de la qualité, de traçabilité des produits, de formation du personnel et de gestion des risques, on vise à fournir une compréhension approfondie des pratiques de gestion de la qualité et de leurs impacts respectifs sur les performances opérationnelles de chaque entreprise.

Pour simplifier cette collecte et l'analyse des données, il est plus pertinent de structurer les questions en fonction de thèmes prédéfinis, en accord avec la nature des éléments abordés.

Ce guide d'entretien est composé de (05) sections :

Section 1 : Profil et pratiques de qualité des entreprises

Tableau N°02 : Aperçu des produits et normes de qualité en entreprise

Questions :	Réponses :	
	Laiterie	Minoterie
1. Quels produits principaux votre entreprise fabrique-t-elle ?	Nous fabriquons principalement du lait et ses dérivés, notamment du camembert, du beurre, des préparations fromagères, du petit lait et du lait caillé.	Se spécialise dans la fabrication de farine.
2. Quelle matière première utilisez-vous ?	La matière première que nous utilisons est le lait de vache.	La matière première que nous utilisons est le blé tendre.
3. Votre entreprise est-elle certifiée selon des normes de qualité (ISO, HACCP, etc.) ?	Notre entreprise a mis en place un système basé sur les principes HACCP.	L'entreprise est actuellement en phase initiale d'installation du plan HACCP.
4. Comment ces certifications ou ce système basé sur les principes HACCP contribuent-ils à améliorer la gestion de la qualité dans votre entreprise ?	Le protocole HACCP contribue à améliorer la gestion de la qualité dans notre entreprise en nous permettant d'identifier, d'évaluer et de contrôler les dangers potentiels pour la sécurité alimentaire à chaque étape de la production. Cela garantit que nos processus respectent des normes strictes de qualité et de sécurité, ce qui renforce la confiance de nos clients et partenaires commerciaux.	Actuellement en cours d'installation, le plan HACCP est prévu pour améliorer la gestion de la qualité dans notre minoterie. Une fois pleinement mis en place, ce système permettra d'identifier, d'évaluer et de contrôler les dangers significatifs pour la sécurité alimentaire tout au long de la chaîne de production. L'objectif principal est de garantir que chaque étape de la production respecte des standards rigoureux de qualité et de sécurité. En adoptant le plan HACCP, nous espérons optimiser nos processus, assurer une traçabilité complète de nos produits, réduire les risques de contamination, et ainsi, renforcer la confiance de nos clients et partenaires commerciaux.

Source : réalisé par l'auteur

Discussion du tableau 2 :

1. Produits principaux

- ✓ **Laiterie** : fabrique principalement du lait et ses dérivés, notamment du camembert, du beurre, du petit lait et du lait caillé.
- ✓ **Minoterie** : Se spécialise dans la fabrication de farine.

Analyse : Les gammes de produits sont distinctes : la laiterie offre une variété de produits laitiers, tandis que la minoterie se concentre exclusivement sur la farine. La laiterie semble plus investie dans la diversification de ses produits, ce qui nécessite une gestion de la qualité plus complexe et rigoureuse. La minoterie, en se concentrant sur un produit unique, peut viser une production plus précise mais moins diversifiée.

2. Matière première utilisée

- ✓ **Laiterie** : La matière première utilisée est le lait de vache.
- ✓ **Minoterie** : La matière première utilisée est le blé tendre.

Analyse : Les matières premières diffèrent considérablement, influençant les risques potentiels et les protocoles de sécurité alimentaire nécessaires. Le lait de vache, étant périssable et susceptible de contamination, nécessite des contrôles rigoureux. La laiterie semble plus investie dans des mesures strictes de contrôle en raison de la nature de sa matière première. La minoterie utilise du blé tendre, qui est moins périssable mais nécessite tout de même des contrôles pour assurer sa pureté.

3. Certification de qualité (ISO, HACCP, etc.)

- ✓ **Laiterie** : l'entreprise a mis en place un système basé sur les principes HACCP.
- ✓ **Minoterie** : L'entreprise est actuellement en phase initiale d'installation du plan HACCP.

Analyse : La laiterie bénéficie d'un système HACCP intégré, tandis que la minoterie est en processus d'installation. La laiterie montre un engagement fort et un investissement dans la sécurité alimentaire et la gestion de la qualité en ayant déjà un système HACCP opérationnel. La minoterie, bien qu'en phase d'installation, démontre une volonté d'amélioration continue mais n'a pas encore atteint le même niveau de préparation.

4. Impact du système HACCP sur la gestion de la qualité

- ✓ **Laiterie** : Le protocole HACCP contribue à améliorer la gestion de la qualité dans l'entreprise en permettant d'identifier, d'évaluer et de contrôler les dangers potentiels pour la sécurité alimentaire à chaque étape de la production. Cela garantit que les processus respectent des normes strictes de qualité et de sécurité, ce qui renforce la confiance des clients et partenaires commerciaux.
- ✓ **Minoterie** : Actuellement en cours d'installation, le plan HACCP est prévu pour améliorer la gestion de la qualité dans la minoterie. Une fois pleinement mis en place, ce système permettra d'identifier, d'évaluer et de contrôler les dangers significatifs pour la sécurité alimentaire tout au long de la chaîne de production. L'objectif principal est de garantir que chaque étape de la production respecte des standards rigoureux de qualité et de sécurité. En adoptant le plan HACCP, ils espèrent optimiser leur processus, assurer une traçabilité complète de leurs produits, réduire les risques de contamination, et ainsi, renforcer la confiance des clients et partenaires commerciaux.

Analyse : Bien que les deux entreprises partagent des objectifs similaires avec le système HACCP, le niveau de mise en œuvre actuel influence leur capacité à garantir la sécurité alimentaire et la qualité des produits. La laiterie, ayant déjà un système HACCP en place, démontre un engagement fort et une gestion proactive des risques. La minoterie, en phase d'installation, montre une volonté d'atteindre ces standards mais n'a pas encore la même capacité de gestion de la qualité.

* Conclusion comparative

Impression générale : La laiterie, avec une gamme diversifiée de produits laitiers, montre une complexité dans la gestion de la qualité mais également un engagement fort dans la diversité et la sécurité alimentaire. Utilisant le lait de vache, une matière première très périssable, elle nécessite des contrôles stricts, témoignant ainsi d'un investissement significatif dans la sécurité alimentaire. Déjà en conformité avec un système HACCP opérationnel, la laiterie démontre une préparation et un engagement fort dans la gestion de la qualité, renforçant ainsi la confiance de ses clients et partenaires commerciaux ; comme l'indique une étude de (Sperber.W& Stier.R, 2009) a démontré que les entreprises laitières ayant adopté le système HACCP bénéficient d'une réduction significative des incidents de contamination alimentaire.

La minoterie, se concentrant uniquement sur la farine, peut atteindre une production précise mais montre une spécialisation moins diversifiée. Utilisant le blé tendre, une matière première moins périssable, elle nécessite des contrôles pour la pureté mais à un niveau de risque moindre comparé au lait. Actuellement en phase d'installation de son système HACCP, la minoterie montre une volonté d'amélioration, mais son niveau de préparation est encore inférieur à celui de la laiterie. Bien qu'elle aspire à atteindre les standards du HACCP pour optimiser ses processus, elle n'a pas encore les mêmes avantages que la laiterie.

Avis global : Globalement, la laiterie semble plus investie dans la gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire grâce à ses systèmes déjà en place et à son approche diversifiée. La minoterie, bien qu'ayant une bonne volonté et des plans pour atteindre des standards élevés, doit encore achever l'implémentation de ses systèmes pour atteindre le même niveau d'engagement que la laiterie.

Section 2 : Gestion des matières premières et traçabilité

Tableau N°03 : Gestion des matières premières et système de traçabilité

Questions :	Réponses :	
	Laiterie	Minoterie
1. Quels critères sont pris en compte lors de la sélection des fournisseurs et comment s'effectue l'approvisionnement en matière première ?	On sélectionne nos fournisseurs en priorisant la qualité du lait et en travaillant avec plusieurs collecteurs ayant leurs propres éleveurs. Nous choisissons des régions spécifiques en fonction des caractéristiques du lait produit, comme le lait riche en protéines de Bou-Saada pour notre camembert. Nous diversifions nos sources pour maintenir une qualité constante en apportant du lait de diverses régions. Les collecteurs transportent le lait des fermes à notre laiterie avec des camions-citernes réfrigérés, garantissant la fraîcheur et la haute qualité du lait. Cette collaboration est formalisée par un contrat annuel avec la Direction des Services Agricoles (DSA).	Lors de la sélection de nos fournisseurs de blé tendre, nous nous approvisionnons principalement auprès de l'État, à travers la Coopérative des Céréales et des Légumes Secs (CCLS). Cette collaboration est encadrée par un contrat, qui est renouvelé presque chaque année, garantissant ainsi un approvisionnement stable et de qualité pour notre production de farine.
2. Comment assurez-vous la qualité des matières premières dès leur réception	À la réception des matières premières dans notre laiterie, nous réalisons plusieurs tests	La qualité des matières premières est assurée dès leur réception par des analyses telles que la mesure

<p>? et quels tests effectuez-vous ?</p>	<p>physicochimiques dont certains sont réalisés à l'aide du Lactoscan, notamment pour mesurer la teneur en matières grasses, le lactose, l'ajout de l'eau, le point de congélation...etc (voir figure 9 et 10). Nous déterminons aussi l'acidité mesurée par titrage avec NaOH en présence de phénolphtaléine (voir figure 11). En outre, nous effectuons également un « Test d'antibiotiques MilkSafe™ 3BTC » c'est un test rapide de détection des résidus d'antibiotiques à base de bêta-lactamines (y compris la céfalexine) et de tétracyclines dans le lait(voir figure 12).</p>	<p>de l'humidité du blé réceptionné et du poids spécifique (voir figure 13,14 et 15). De plus, un stockage dans des conditions favorables est mis en place, incluant des contrôles de la température, de l'humidité, et des systèmes de ventilation (voir figure 16).</p> <p>« Le blé réceptionné arrive déjà avec une fiche (bulletin d'agrèage) contenant toutes les analyses nécessaires fournies par la CCLS, garantissant ainsi une première évaluation de la qualité avant même l'entrée en production. »(voir Annexe1)</p>
<p>3.Comment traitez-vous les matières premières qui ne répondent pas aux normes de qualité ?</p>	<p>En cas de non-conformité de la matière première aux normes de qualité, elle peut être réaffectée à d'autres utilisations telles que la transformation en petit-lait ou en lait caillé, sous réserve de certaines conditions, Si la réaffectation n'est pas possible, la matière première non conforme peut être détruite de manière appropriée pour éviter tout risque sanitaire. Alternativement, dans certains cas, la matière première peut être renvoyée au fournisseur, accompagné d'un rapport détaillant les non-conformités détectées.</p>	<p>Les matières premières qui ne répondent pas aux normes de qualité sont isolées pour éviter toute contamination des autres lots. Elles subissent des tests supplémentaires pour confirmer les anomalies. Une fois confirmées, elles sont soit retournées au fournisseur avec un rapport détaillé, soit éliminées de manière appropriée pour garantir qu'elles ne réintègrent pas la chaîne de production.</p>
<p>4.Pouvez-vous nous expliquer si votre entreprise utilise un système de traçabilité pour garantir la transparence et le suivi des produits ? Si oui, quels outils utilisez-vous et comment ?</p>	<p>Oui, nous utilisons un système de traçabilité pour assurer le suivi de nos produits tout au long de la chaîne de production. Nous employons des fiches de suivi et des étiquettes munies de codes uniques, sur lesquelles nous écrivons la date, le numéro du lot et le numéro de fabrication. Toutes ces informations sont ensuite enregistrées dans un ordinateur. De plus, nous appliquons</p>	<p>Oui, nous utilisons un système de traçabilité pour suivre notre production de farine depuis la matière première jusqu'au produit fini. Notre traçabilité repose sur la capacité à effectuer des tests à différentes étapes du processus. À la réception, lorsque la CCLS nous livre le blé, celui-ci est accompagné d'une fiche contenant toutes les informations sur le blé.</p>

	<p>rigoureusement le principe de la marche en avant dans notre processus de production, ce qui signifie que chaque étape de la production suit un ordre chronologique et spatial précis, minimisant ainsi les risques de contamination croisée et garantissant la sécurité de nos produits.</p>	<p>Nous effectuons alors des tests sur le blé tendre pour assurer sa qualité. Ensuite, durant le processus de production, nous surveillons les étapes critiques. Une fois la farine produite, des tests supplémentaires sont effectués pour vérifier la qualité finale du produit. Les principaux problèmes identifiés peuvent concerner l'humidité, nécessitant des ajustements dans l'ajout d'eau, ou des défauts dans le plansichter.</p>
<p>5. Comment assurez-vous la traçabilité des produits dans l'entrepôt ?</p>	<p>Pour garantir la traçabilité de nos produits dans l'entrepôt, nous effectuons des vérifications régulières de la température de nos chambres froides. De plus, nous réalisons des analyses approfondies des produits finis avant de les libérer, assurant ainsi leur conformité aux normes de qualité et de sécurité.</p>	<p>Pour assurer la traçabilité des produits dans l'entrepôt, nous surveillons rigoureusement l'humidité et stockons les produits dans des silos de stockage appropriés. Les lots sont étiquetés pour garantir un suivi précis et constant.</p>

Source : réaliser par l'auteur

Figure 9 : réception du lait à la laiterie





Figure 10 : l'appareil Lactoscan



Figure 11 : Mesure de l'acidité par titrage

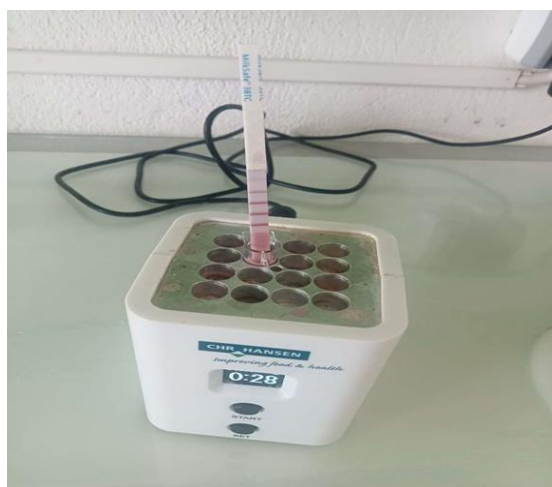


Figure 12 : Test d'antibiotiques MilkSafe™ 3BTC



Figure 13 : déchargement du blé réceptionné du camion à la trémie de réception

Etuve



Humidimètre



Figure 14 : mesure de l'humidité

Etuve pour la mesure de l'humidité du blé mouillé et de la farine ; **Humidimètre** pour la mesure de l'humidité du blé réceptionné.



Figure 15 : mesure du poids spécifique



Figure 16 : silo de stockage pour le blé réceptionné

Discussion du tableau 3 :

1. Sélection des fournisseurs et approvisionnement en matières premières

- ✓ **Laiterie** : La laiterie sélectionne ses fournisseurs en se basant sur la qualité du lait proposé. Ils collaborent avec plusieurs collecteurs de lait, chacun ayant ses propres éleveurs, et choisissent des régions spécifiques en fonction des caractéristiques du lait. Le lait est transporté des fermes à la laiterie dans des camions-citernes réfrigérés, garantissant ainsi la fraîcheur et la qualité. La collaboration est formalisée par une convention annuelle signée avec la Direction des Services Agricoles (DSA).
- ✓ **Minoterie** : La minoterie s'approvisionne principalement en blé tendre auprès de l'État via la Coopérative des Céréales et des Légumes Secs (CCLS). Cette collaboration est encadrée par un contrat renouvelé presque chaque année, assurant un approvisionnement stable et de qualité pour la production de farine.

Analyse : Les deux entreprises montrent un engagement envers la qualité en sélectionnant soigneusement leurs fournisseurs et en formalisant ces relations par des contrats renouvelables. La laiterie semble plus proactive dans la diversification de ses sources, ce qui pourrait indiquer une attention plus pointue à la variabilité et à la qualité du lait. La minoterie dépendant d'une seule source, si le blé fourni par la CCLS n'est pas de bonne qualité, elle n'aura pas d'autre choix que de produire de la farine avec ce blé de moindre qualité. Cela peut entraîner des défis en termes de maintien de la qualité constante de la farine produite.

2. Assurance de la qualité des matières premières à la réception et tests effectués

- ✓ **Laiterie** : À la réception, la laiterie utilise le Lactoscan pour mesurer la teneur en matières grasses, le lactose, l'ajout de l'eau, le point de congélation...etc. détermine ensuite l'acidité par titrage. Ils effectuent également un "Test d'antibiotiques MilkSafe™ 3BTC" pour détecter les résidus d'antibiotiques à base de bêta-lactamines et de tétracyclines dans le lait.
- ✓ **Minoterie** : La qualité des matières premières est assurée dès leur réception grâce à des analyses telles que la mesure de l'humidité du blé réceptionné et du poids spécifique. De plus, un stockage dans des conditions favorables, incluant le contrôle de la température, de l'humidité et des systèmes de ventilation, est mis en place pour garantir la qualité.

Analyse : La laiterie effectue des tests spécifiques et variés à la réception pour assurer la qualité du lait, démontrant une approche très rigoureuse. En revanche, bien que la minoterie mette en place des contrôles initiaux importants comme la mesure de l'humidité et du poids spécifique du blé, elle semble se concentrer davantage sur le maintien de la qualité via des conditions de stockage optimales, cela indique une approche solide mais moins exhaustive en termes de tests immédiats à la réception. En comparaison, la laiterie semble plus investie dans une évaluation approfondie de la qualité des matières premières dès leur arrivée.

3. Traitement des matières premières non conformes

- ✓ **Laiterie :** En cas de non-conformité, la laiterie peut réaffecter la matière première à d'autres usages comme la transformation en petit-lait ou en lait caillé, sous certaines conditions, ou bien la détruire ou la renvoyer.
- ✓ **Minoterie :** La minoterie isole immédiatement les matières premières non conformes, teste pour confirmer les anomalies, et les retourne au fournisseur ou les élimine de manière appropriée.

Analyse : Les deux entreprises ont des procédures claires pour gérer les matières premières non conformes. La laiterie offre des options de réaffectation avant de considérer la destruction ou le renvoi, ce qui montre une flexibilité et une optimisation des ressources. La minoterie, quant à elle, adopte une approche plus stricte et immédiate en isolant, testant, et retournant ou éliminant les matières premières non conformes. La laiterie apparaît donc plus proactive et créative dans la gestion des non-conformités, cherchant à maximiser l'utilisation des ressources disponibles.

4. Système de traçabilité

- ✓ **Laiterie :** La laiterie utilise un système de traçabilité avec des fiches de suivi et des étiquettes munies de codes uniques, indiquant la date, le numéro du lot et le numéro de fabrication. Ces informations sont enregistrées dans un ordinateur. (Bertolini.M et al., 2006) soulignent que la traçabilité via des codes uniques permet une identification précise et un suivi efficace des produits, facilitant ainsi les rappels en cas de nécessité. Ils appliquent également le principe de la marche en avant dans le processus de production pour minimiser les risques de contamination croisée.
- ✓ **Minoterie :** La minoterie utilise un système de traçabilité pour suivre la production de farine depuis la matière première jusqu'au produit fini. Ils effectuent des tests à

différentes étapes du processus et surveillent les étapes critiques. Une fois la farine produite, des tests supplémentaires sont effectués pour vérifier la qualité finale du produit.

Analyse : Les deux entreprises mettent en place des systèmes de traçabilité robustes pour assurer le suivi de leurs produits. La laiterie se distingue par l'utilisation du principe de la marche en avant pour minimiser les risques de contamination, ce qui démontre une attention particulière à la sécurité sanitaire. La minoterie, avec ses tests à différentes étapes, montre également un souci de qualité, mais l'approche de la laiterie paraît plus rigoureuse et structurée.

5. Traçabilité des produits dans l'entrepôt

- ✓ **Laiterie :** La laiterie garantit la traçabilité dans l'entrepôt par des vérifications régulières de la température des chambres froides et des analyses approfondies des produits finis avant leur libération, assurant ainsi leur conformité aux normes de qualité et de sécurité.
- ✓ **Minoterie :** La minoterie assure la traçabilité dans l'entrepôt en surveillant rigoureusement l'humidité et en stockant les produits dans des silos appropriés. Les lots sont étiquetés pour garantir un suivi précis et constant.

Analyse : Les deux entreprises mettent en place des systèmes efficaces pour assurer la traçabilité des produits dans l'entrepôt. La laiterie se concentre sur le contrôle de la température et des analyses des produits finis, démontrant une approche méticuleuse pour garantir la qualité. Selon (Bertolini.M et al., 2006), la traçabilité dans la chaîne du froid est cruciale pour maintenir la sécurité des produits périssables, tels que les produits laitiers, en prévenant la détérioration et en facilitant les rappels de produits si nécessaire. La minoterie se concentre sur la surveillance de l'humidité et l'étiquetage précis des lots, ce qui montre une rigueur dans le stockage mais peut paraître moins exhaustive en termes de contrôles qualité.

* Conclusion comparative

Impression générale : La laiterie montre une forte implication dans la gestion de la qualité, avec des tests variés et rigoureux à chaque étape, des systèmes de traçabilité bien définis, et des options créatives pour la gestion des non-conformités. Cette approche montre un haut niveau d'investissement dans la qualité et la sécurité des produits. De plus, la

diversification de ses sources d'approvisionnement permet à la laiterie de maintenir une qualité constante et de répondre aux exigences spécifiques de ses produits.

La Minoterie Bien qu'elle démontre également un engagement significatif envers la qualité, son approche semble plus centrée sur le respect des conditions de stockage et la gestion stricte des non-conformités. La dépendance à un fournisseur unique (CCLS) et l'externalisation des tests microbiologiques peuvent être perçues comme des faiblesses potentielles en termes de flexibilité et de contrôle direct. Cette dépendance signifie que si le blé fourni n'est pas de bonne qualité, la minoterie n'aura pas d'autre choix que de produire de la farine avec ce blé de moindre qualité, ce qui pourrait impacter la qualité finale du produit.

Avis global : Globalement, la laiterie semble plus investie et proactive dans ses pratiques de gestion de la qualité, montrant une attention détaillée à chaque étape du processus. La minoterie, bien que rigoureuse, adopte une approche plus conventionnelle et moins diversifiée. Les pratiques de la laiterie reflètent une adaptation et une innovation plus poussées pour assurer la qualité.

Section 3 : Surveillance de la qualité et contrôle

Tableau N°04 : Surveillance de la qualité et procédures de contrôle

Questions :	Réponses :	
	Laiterie	Minoterie
1. Comment surveillez-vous la qualité des produits tout au long de leur fabrication ?	Pour surveiller la qualité, nous effectuons des tests au laboratoire, appliquons les BPH et BPF, et maintenons une traçabilité rigoureuse à chaque étape de la production.	Nous surveillons la qualité des produits tout au long de leur fabrication en effectuant des contrôles de traçabilité réguliers, ainsi que des tests au laboratoire.
2. Quels tests ou contrôles effectuez-vous au laboratoire ?	Lors de la réception, nous effectuons des tests physicochimiques (acidité, densité, extrait sec, etc.) et organoleptiques. Pendant la production, nous réalisons des tests microbiologiques (E. Coli, staphylocoques, entérobactéries, coliformes totaux, clostridium botulinum...) certains	Nous effectuons des tests physicochimiques (taux d'humidité, poids spécifique pour le blé réceptionné ; et taux de gluten, taux de cendre, ainsi que le taux d'humidité pour le produit fini) à l'exception d'une analyse physicochimique sous-traitée qui est l'Alveographe réalisée pour le

	<p>sont effectués en externe comme (salmonelles et les listeria), ainsi que des tests organoleptiques pour assurer la qualité et la sécurité des produits.</p>	<p>produit fini. Pendant la production nous effectuons l'analyse d'humidité pour le blé mouillé. A la fin nous réalisons des tests organoleptiques. Les tests microbiologiques, quant à eux, sont réalisés en externe pour garantir une analyse complète et précise.</p>
<p>3. Pourquoi avez-vous choisi de réaliser ces tests spécifiques ?</p>	<p>Nous avons choisi de réaliser ces tests spécifiques car ils sont ceux qui correspondent le mieux à nos produits (répondent précisément aux exigences de notre production et aux caractéristiques de nos différents produits).</p>	<p>Nous nous concentrons sur ces analyses spécifiques car elles couvrent tous les aspects qui nous intéressent et sont essentiels pour notre processus de production.</p>
<p>4. Avez-vous des procédures d'inspection pour évaluer la qualité des produits avant leur mise en vente ? Et comment réagissez-vous en cas de détection de défauts ?</p>	<p>Oui, nous avons mis en place des procédures d'inspection pour évaluer la qualité de nos produits avant leur mise en vente, y compris des tests organoleptiques. Notre service qualité est chargé de la libération des produits finis. En cas de détection de défauts, nous prenons la décision de ne pas mettre ces produits sur le marché. Pour le camembert, si le défaut n'est pas grave, nous le transformons en fondu de camembert.</p>	<p>Nous avons des fiches d'inspection pour évaluer la qualité des produits avant leur mise en vente. En cas de détection de défauts, nous isolons le lot concerné, identifions la cause du problème, et prenons des mesures correctives immédiates pour rectifier les défauts et garantir que les produits conformes aux normes de qualité soient expédiés.</p>

Source : réalisé par l'auteur

Discussion du tableau 4 :

1. Surveiller la qualité des produits tout au long de leur fabrication

- ✓ **Laiterie** : Pour surveiller la qualité, la laiterie effectue des tests en laboratoire, applique les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) et les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF), et maintient une traçabilité rigoureuse à chaque étape de la production.

- ✓ **Minoterie** : La minoterie surveille la qualité des produits tout au long de leur fabrication en effectuant des contrôles de traçabilité réguliers et des tests en laboratoire.

Analyse : Les deux entreprises surveillent la qualité tout au long de la production, mais la laiterie semble plus investie dans la qualité avec un système de surveillance plus intégré, incluant BPH et BPF, montrant un engagement fort et structuré.

2. Tests ou contrôles effectués au laboratoire

- ✓ **Laiterie** : À la réception, des tests physicochimiques et organoleptiques sont effectués. Pendant la production, des tests microbiologiques internes et certains externes sont réalisés pour assurer la qualité et la sécurité des produits.
- ✓ **Minoterie** : La minoterie effectue des tests physicochimiques pour le blé (taux d'humidité, poids spécifique) et pour le produit fini (taux de gluten, taux de cendre, taux d'humidité), ainsi que des tests organoleptiques. Une analyse physicochimique spécifique, l'Alveographe, est sous-traitée. Les tests microbiologiques sont réalisés en externe.

Analyse : La laiterie démontre un engagement solide dans le contrôle qualité avec des tests physicochimiques et organoleptiques à la réception, et une combinaison de tests microbiologiques internes et externes pendant la production, assurant ainsi une vigilance constante. La minoterie, bien qu'ayant une approche rigoureuse avec des tests physicochimiques et organoleptiques complets pour le blé et le produit fini, sous-traite certains tests spécifiques et réalise les tests microbiologiques en externe, ce qui peut indiquer une moindre capacité interne pour ces analyses critiques.

3. Choix des tests spécifiques

- ✓ **Laiterie** : La laiterie a choisi des tests physicochimiques, microbiologiques et organoleptiques car ils répondent précisément aux exigences et caractéristiques de leurs produits. Ces tests garantissent que chaque produit laitier respecte des normes strictes de qualité et de sécurité alimentaire.
- ✓ **Minoterie** : La minoterie se concentre sur des tests physicochimiques et microbiologiques spécifiques car ils couvrent tous les aspects essentiels de leur production. Ces tests assurent que le blé tendre et la farine respectent les normes de qualité et sont exempts de contaminants.

Analyse : Les deux entreprises sélectionnent leurs tests en fonction des besoins spécifiques de leurs produits. La laiterie adopte une approche détaillée adaptée à la diversité de ses produits laitiers, tandis que la minoterie se focalise sur les paramètres cruciaux de la farine. Ces choix montrent leur engagement envers la sécurité alimentaire et la qualité.

4. Procédures d'inspection et gestion des défauts

- ✓ **Laiterie :** La laiterie utilise des procédures d'inspection incluant des tests organoleptiques avant la mise en vente. En cas de défauts, les produits non conformes ne sont pas commercialisés. Les défauts mineurs du camembert sont transformés en fondu de camembert.
- ✓ **Minoterie :** La minoterie utilise des fiches d'inspection pour évaluer la qualité des produits avant leur mise sur le marché. En cas de défauts, le lot concerné est isolé, les causes sont identifiées, et des mesures correctives immédiates sont prises.

Analyse : Les deux entreprises montrent un engagement envers la qualité avec des procédures d'inspection détaillées. La laiterie se distingue par sa transformation des défauts mineurs en nouveaux produits, tandis que la minoterie se concentre sur la correction immédiate des défauts pour maintenir la qualité des produits.

* Conclusion comparative

Impression générale : La laiterie démontre un engagement fort dans la qualité et la sécurité alimentaire, avec une approche systématique et bien intégrée. Elle utilise un large éventail de tests physicochimiques, organoleptiques et microbiologiques, certains étant effectués en interne et d'autres en externe. Ces tests sont choisis spécifiquement pour répondre aux exigences précises de ses produits, renforçant ainsi l'efficacité de ses contrôles qualité. L'adoption rigoureuse des Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) et des Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF), ainsi que la mise en œuvre du système HACCP, renforce la confiance des clients et partenaires commerciaux. De plus, elle montre de la flexibilité et de l'innovation dans la gestion des produits défectueux.

La minoterie, bien que rigoureuse dans ses contrôles internes, semble moins diversifiée et moins intégrée que la laiterie. Elle externalise certains tests essentiels comme les microbiologiques et l'Alveographe pour garantir une analyse précise. Cette approche montre une certaine dépendance aux analyses externes. Elle choisit ces analyses spécifiques pour leur pertinence à ses processus de production. La minoterie est en phase initiale d'installation du

système HACCP, ce qui montre une volonté d'amélioration continue, mais un niveau de préparation actuel inférieur. Elle adopte une approche proactive pour corriger les défauts, avec des procédures d'isolation des lots concernés et des mesures correctives immédiates.

Avis global : Globalement, la laiterie est actuellement mieux positionnée pour maintenir des normes strictes de qualité et de sécurité alimentaire. La minoterie, bien qu'en pleine évolution et avec des pratiques rigoureuses, doit encore parfaire ses systèmes et intégrations pour atteindre un niveau comparable à celui de la laiterie.

Section 4 : Gestion des risques et sécurité alimentaire

Tableau N°05 : Mesures de gestion des risques et sécurité alimentaire

Questions :	Réponses :	
	Laiterie	Minoterie
1. Quelles sont les mesures que vous prenez pour minimiser les risques liés à la sécurité alimentaire dans vos matières premières ?	Nous effectuons des contrôles rigoureux à la réception, assurons leur stockage dans des conditions contrôlées et formons régulièrement notre personnel aux bonnes pratiques de manipulation et de gestion des matières premières.	Pour minimiser les risques liés à la sécurité alimentaire dans nos matières premières, nous effectuons des contrôles de qualité à la réception et assurons le stockage dans des conditions contrôlées. Nous formons également notre personnel aux bonnes pratiques de sécurité alimentaire pour garantir une gestion optimale des matières premières.
2. Avez-vous mis en place des systèmes de suivi pour surveiller la qualité des produits pendant le transport et la livraison ?	Nous vérifions simplement la température des camions frigorifiques et nous assurons de leur hygiène.	Non, nous n'avons pas mis en place de système de suivi pour surveiller la qualité des produits pendant le transport et la livraison. En tant que minoterie, le produit que nous fabriquons ne nécessite pas un suivi une fois qu'il quitte nos installations. Cependant, nous avons un service client dédié, avec une personne chargée de gérer les retours et les réclamations.

<p>3. Comment réagissez-vous en cas de rappel de produits lié à des problèmes de sécurité alimentaire ?</p>	<p>En cas de rappel de produits lié à des problèmes de sécurité alimentaire, bien que ces rappels soient rares grâce à nos contrôles rigoureux, nous évaluons les mesures à prendre. Toutefois, il est important de souligner que nous livrons nos produits en bon état, et que toute détérioration post-livraison ne relève plus de notre responsabilité. Parfois, les rappels ne sont pas dus à une détérioration du produit, mais plutôt à des préférences des consommateurs, telles que la consistance du camembert, qui peut être souhaitée soit bien fondante, soit ferme.</p>	<p>En tant que minoterie, les rappels de produits sont rares en raison de la faible périssabilité de la farine. Cependant, en cas de problème de sécurité alimentaire, nous nous engageons à identifier rapidement le lot concerné, à informer nos clients et les autorités compétentes, et à retirer les produits du marché si nécessaire. Nous procédons également à une analyse approfondie pour comprendre et corriger la cause du problème.</p>
---	--	--

Source : réaliser par l'auteur

Discussion du tableau 5 :

1. Mesures pour minimiser les risques liés à la sécurité alimentaire :

- ✓ **Laiterie** : Effectue des contrôles rigoureux à la réception, assure un stockage dans des conditions contrôlées, et forme régulièrement le personnel aux bonnes pratiques de manipulation et de gestion des matières premières.
- ✓ **Minoterie** : Effectue des contrôles de qualité à la réception, assure un stockage dans des conditions contrôlées, et forme le personnel aux bonnes pratiques de sécurité alimentaire.

Analyse : Les deux entreprises montrent un engagement similaire dans la minimisation des risques liés à la sécurité alimentaire, avec des contrôles rigoureux et la formation du personnel. La laiterie semble légèrement plus proactive avec des contrôles rigoureux à chaque étape.

2. Systèmes de suivi pour le transport et la livraison :

- ✓ **Laiterie** : Vérifie simplement la température et l'hygiène des camions frigorifiques avant le transport.

- ✓ **Minoterie** : N'a pas de système de suivi pour surveiller la qualité des produits pendant le transport et la livraison, mais dispose d'un service client dédié pour gérer les retours et les réclamations.

Analyse : La laiterie et la minoterie n'ont pas de système de suivi pendant le transport. La laiterie se contente de vérifier la température et l'hygiène des camions frigorifiques avant le départ. La minoterie, pour sa part, n'ayant pas de besoins particuliers de suivi pendant le transport, mise sur un service client réactif pour gérer les problèmes post-livraison.

3. Réactions en cas de rappel de produits :

- ✓ **Laiterie** : En cas de rappel, évalue les mesures à prendre, avec des rappels rares grâce à des contrôles rigoureux. Mentionne que certains rappels peuvent être dus à des préférences des consommateurs plutôt qu'à des problèmes de sécurité.
- ✓ **Minoterie** : Identifie rapidement le lot concerné, informe les clients et les autorités, retire les produits du marché si nécessaire, et procède à une analyse approfondie pour corriger la cause du problème.

Analyse : Les deux entreprises ont des procédures en place pour gérer les rappels de produits. La laiterie met en avant ses contrôles rigoureux qui rendent les rappels rares et parfois non liés à des problèmes de sécurité, mais plutôt à des préférences des consommateurs. La minoterie est méthodique dans sa gestion des rappels, avec une communication claire et une analyse approfondie des causes.

* Conclusion comparative

Impression générale : La laiterie et la minoterie prennent des mesures sérieuses pour minimiser les risques liés à la sécurité alimentaire dans leurs matières premières.

La laiterie met en œuvre des contrôles rigoureux à la réception et assure un stockage contrôlé, avec une formation régulière du personnel ; d'ailleurs une étude a montré que l'application de contrôles rigoureux à la réception et la formation continue du personnel sont des mesures efficaces pour assurer la sécurité alimentaire dans les produits laitiers (Smith, B., 2022). En termes de suivi pendant le transport, la laiterie se limite à la vérification de la température et de l'hygiène des camions frigorifiques avant le transport. En cas de rappel de produits, elle procède à des évaluations rigoureuses pour identifier les mesures nécessaires, bien que des rappels soient rares.

La minoterie, de son côté, effectue des contrôles de qualité à la réception et garantit un stockage adéquat, selon un rapport de (Spiegel.M et al., 2006), le contrôle de la qualité des matières premières et les conditions de stockage sont critiques pour prévenir les risques dans les produits céréaliers. Elle ne dispose pas d'un système de suivi pour la qualité des produits pendant le transport, justifiant que la farine n'en nécessite pas ;(FAO/OMS, 1989) soutient que les produits céréaliers, tels que la farine, possèdent une stabilité plus élevée et peuvent être transportés sans besoin de suivi rigoureux. Cependant, elle maintient un service client pour gérer les retours et réclamations. En cas de rappel, la minoterie identifie rapidement le lot concerné et procède à une analyse approfondie pour corriger la cause du problème.

Avis global : Globalement, la laiterie semble plus investie dans les contrôles de sécurité alimentaire, bien qu'elle ne suive pas activement les produits pendant le transport. La minoterie, bien qu'elle n'ait pas de suivi pendant le transport, compense par une gestion réactive des problèmes post-livraison. Les deux entreprises montrent un engagement sérieux envers la qualité et la sécurité alimentaire, mais la laiterie se distingue par une approche plus proactive et rigoureuse.

Section 5 : Formation du personnel et défis futurs

Tableau N°06 : Formation du personnel et perspectives d'amélioration

Questions :	Réponses :	
	Laiterie	Minoterie
1. Quels niveaux de formation et d'expérience ont les membres de votre personnel en matière de contrôle qualité ?	Elle est composée d'ingénieurs en biologie avec des expériences variées : 1 an, 2 ans et 5 ans. De plus, il participe régulièrement à des formations avec des experts spécialisés pour renforcer leurs compétences.	Ingénieurs en agroalimentaire spécialisés en contrôle qualité.
2. Quels sont, selon vous, les principaux défis à relever pour garantir la qualité des matières premières jusqu'au consommateur final ?	Les principaux défis incluent la gestion rigoureuse de la chaîne du froid pour éviter toute détérioration, la prévention des contaminations par des conditions sanitaires strictes, la sélection de fournisseurs fiables, la formation continue du personnel sur les normes de sécurité alimentaire, et la gestion des allergènes.	Les principaux défis incluent la garantie de la qualité constante des matières premières, la prévention des contaminations pendant la production, et l'assurance que les produits finis respectent les normes de sécurité alimentaire jusqu'à leur arrivée chez le consommateur final.

3. Avez-vous des plans ou des idées pour améliorer encore la qualité tout au long de votre chaîne d'approvisionnement ?	Nous envisageons d'améliorer la qualité tout au long de notre chaîne d'approvisionnement en recrutant davantage de personnel qualifié, en développant notre capacité de tests microbiologiques en interne, et en visant la certification ISO pour renforcer nos normes de qualité et de sécurité alimentaire.	Nous envisageons d'améliorer la qualité tout au long de notre chaîne d'approvisionnement en complétant l'installation du plan HACCP, en renforçant la formation de notre personnel sur les pratiques de contrôle qualité, et en mettant en place des systèmes de suivi plus rigoureux pour nos matières premières et produits finis.
---	---	--

Source : réaliser par l'auteur

Discussion du tableau 6 :

1. Niveaux de formation et d'expérience du personnel en matière de contrôle qualité

- ✓ **Laiterie** : Le personnel de la laiterie se compose d'ingénieurs en biologie ayant des expériences variées, allant de 1 à 5 ans. L'entreprise investit également dans des formations régulières avec des experts spécialisés, ce qui montre un engagement continu à améliorer les compétences de son équipe de contrôle qualité.
- ✓ **Minoterie** : Le personnel de la minoterie comprend des ingénieurs en agroalimentaire spécialisés en contrôle qualité. Bien que la réponse ne détaille pas les années d'expérience ou la fréquence des formations continues, la spécialisation en agroalimentaire indique un bon niveau de compétence dans le domaine.

Analyse : La laiterie semble mettre un accent plus fort sur la formation continue et l'expertise variée de son personnel, ce qui peut être un avantage pour maintenir des standards élevés de qualité. La minoterie, bien que composée de personnel spécialisé, pourrait bénéficier de plus de détails sur l'expérience et la formation continue pour une meilleure comparaison.

2. Principaux défis pour garantir la qualité des matières premières jusqu'au consommateur final

- ✓ **Laiterie** : Les défis identifiés incluent la gestion rigoureuse de la chaîne du froid, la prévention des contaminations, la sélection de fournisseurs fiables, la formation continue du personnel, et la gestion des allergènes. Cette réponse montre une

compréhension approfondie des défis spécifiques à la production laitière et une approche globale pour y faire face.

- ✓ **Minoterie** : Les défis incluent la garantie de la qualité constante des matières premières, la prévention des contaminations pendant la production, et l'assurance que les produits finis respectent les normes de sécurité alimentaire jusqu'au consommateur final. Ces défis, bien que pertinents, sont énoncés de manière plus générale.

Analyse : La laiterie identifie des défis plus détaillés et spécifiques à son domaine, ce qui montre une approche plus nuancée et proactive. La minoterie reconnaît des défis importants, mais pourrait bénéficier d'une stratégie plus détaillée pour les aborder.

3. Plans ou idées pour améliorer la qualité tout au long de la chaîne d'approvisionnement

- ✓ **Laiterie** : Pour améliorer la qualité, la laiterie envisage de recruter plus de personnel qualifié, de développer sa capacité de tests microbiologiques en interne, et de viser la certification ISO. Ces initiatives montrent un engagement à long terme envers l'amélioration de la qualité et la sécurité alimentaire.
- ✓ **Minoterie** : La minoterie prévoit de compléter l'installation du plan HACCP, de renforcer la formation du personnel sur les pratiques de contrôle qualité, et de mettre en place des systèmes de suivi plus rigoureux. Ces plans sont également centrés sur l'amélioration continue, bien que l'accent soit mis sur la mise en œuvre de systèmes déjà en place.

Analyse : Les plans de la laiterie incluent des mesures proactives et de renforcement de capacités internes, indiquant une volonté de dépasser les standards actuels. La minoterie se concentre sur l'achèvement et le renforcement des systèmes existants, ce qui est crucial mais peut sembler moins ambitieux en comparaison.

*** Conclusion comparative**

Impression générale : La laiterie montre un fort engagement envers la formation continue de son personnel, une compréhension approfondie des défis spécifiques à la production laitière, et des plans ambitieux pour améliorer la qualité et la sécurité alimentaire.

La minoterie, bien que composée de personnel spécialisé et orientée vers l'amélioration continue, pourrait bénéficier de stratégies plus détaillées et ambitieuses.

Avis global : Globalement, la laiterie apparaît plus investie dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité alimentaire, avec des plans spécifiques et détaillés pour relever les défis de l'industrie. La minoterie montre une solide base de spécialisation et une approche proactive, mais pourrait renforcer son engagement en adoptant des stratégies plus ambitieuses pour se démarquer davantage.

Conclusion Générale

En se basant sur le développement théorique précédemment évoqué, la gestion de la qualité se révèle être un pilier fondamental dans l'industrie agroalimentaire, soutenue par des principes clés tels que les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF), les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH), et le système HACCP. Ces normes sont essentielles pour garantir la sécurité et la qualité des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Cette recherche s'est concentrée sur l'analyse comparative des pratiques de gestion de la qualité entre une laiterie et une minoterie, visant à évaluer si la qualité constitue une politique centrale pour ces entreprises. L'objectif principal était de mettre en lumière les stratégies mises en œuvre par ces deux unités de transformation, malgré les défis spécifiques à leurs produits respectifs.

Dans le cadre de cette recherche, une étude qualitative par entretiens a été menée auprès de l'entreprise LE SEMEUR « Laiterie » et LE SEMEUR « Minoterie » pour obtenir des réponses précises. Les résultats montrent que les deux industries atteignent leurs objectifs de gestion de la qualité, bien que leurs approches diffèrent significativement : la laiterie adopte une approche intégrée et rigoureuse pour ses produits, tandis que la minoterie se concentre sur des contrôles internes stricts, bien qu'elle externalise certains tests et soit encore en phase de déploiement du système HACCP.

Il est également important de noter que la laiterie semble plus investie dans la gestion de la qualité, probablement en raison de la nature périssable de ses produits, ce qui nécessite des contrôles stricts pour prévenir les détériorations rapides et les contaminations. En revanche, la farine, étant moins périssable, présente des risques moindres, ce qui peut justifier un investissement perçu comme moins intense dans les pratiques de gestion de la qualité de la minoterie.

D'après les données recueillies sur le terrain, il est clair que la gestion de la qualité demeure une priorité centrale pour les deux entreprises, chacune ajustant ses stratégies pour maintenir des standards élevés et répondre aux attentes de sécurité alimentaire et de qualité des consommateurs.

Pour améliorer encore davantage leurs pratiques de gestion de la qualité, il serait bénéfique pour la laiterie d'explorer l'automatisation des processus de contrôle qualité afin de renforcer la gestion en temps réel des conditions critiques. De plus, étendre les formations

continues du personnel sur les dernières avancées technologiques pourrait optimiser les performances et la réactivité face aux défis émergents.

Pour la minoterie, achever l'implémentation du système HACCP et investir dans des laboratoires internes pour les tests microbiologiques renforceraient la capacité à assurer une qualité constante tout en réduisant les dépendances externes.

Comme toute recherche, cette étude présente certaines limites. La principale limite de cette étude réside dans la taille limitée de l'échantillon, qui pourrait limiter la généralisation des résultats à d'autres entreprises du secteur agroalimentaire. De plus, la dépendance aux réponses des entrevues pourrait introduire des biais de réponse malgré les efforts pour assurer la diversité des perspectives recueillies.

Bibliographie

1. Adams.E (2024). How to Implement a Culture of Quality Manufacturing. *Illinois Manufacturers' Association*. <https://ima-net.org/quality-manufacturing/>
2. AFNOR. (2008). *Norme NF V01-002 Hygiène des aliments. Glossaire français-anglais—AFNOR*. <https://www.decitre.fr/livres/norme-nf-v01-002-hygiene-des-aliments-5552120002839.html>
3. Ait Abdellah.M. (2020). *Fondamentaux de la qualité : Concepts, bases et principes*. <https://blog-gestion-de-projet.com/management-qualite/fondamentaux-qualite/>
4. Amy's. (s. d.). *Amy's Kitchen History*. Amy's Kitchen. Consulté 13 juin 2024, à l'adresse <https://www.amys.com/our-story/our-history>
5. ANONYME1. (2024). Démarche qualité. In *Wikipédia*. https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=D%C3%A9marche_qualit%C3%A9&oldid=211516649
6. ANONYME2. (2024). Sécurité alimentaire. In *Wikipédia*. https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=S%C3%A9curit%C3%A9_alimentaire&oldid=214694787
7. ANONYME3. (2022, 2023). *Management de la qualité—2—Management de la qualité selon la norme ISO 9001 version 2015 Séance—Studocu*. <https://www.studocu.com/row/document/universite-moulay-ismail/sciences-alimentaires-et-contrôle-qualité/management-de-la-qualité-2/40014426>
8. ANONYME4. (2017). *Méthode HACCP : quels sont les objectifs et avantages ?* <https://www.hygiene-alimentaire-haccp.com/806-l-systeme-haccp.html>
9. ANONYME5. (2023). What is Compliance Management and Why it is Important? *Compliance Quest: AI-powered PLM, QMS, EHS & SRM Platform*. <https://www.compliancequest.com/compliance-management/>
10. ANONYME6. (2022). *The Impact of Brand Reputation on Business Success*. <https://trainual.com/manual/brand-reputation>

11. ANONYME7. (2024). *Naviguer dans la traçabilité des produits dans les chaînes d'approvisionnement | Efficacité de décodage*. <https://tracextech.com/navigating-product-traceability-in-supply-chains/>
12. Bds. (2024). *BDS. ISO*. <https://www.iso.org/fr/member/1597.html>
13. Berchid.C. (2023). *L'Importance de la Gestion de la Qualité dans la Chaîne d'Approvisionnement*. <https://fr.linkedin.com/pulse/limportance-de-la-gestion-qualit%C3%A9-dans-cha%C3%A9ne-charafeddine-berchid>
14. BERNARD.A. (2024). *Integratedannualreport2023.pdf*. <https://www.danone.com/content/dam/corp/global/danonecom/investors/en-all-publications/2023/integratedreports/integratedannualreport2023.pdf>
15. Bertolini, M., Bevilacqua, M., & Massini, R. (2006). FMECA approach to product traceability in the food industry. *Food Control*, 17(2), 137-145. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2004.09.013>
16. *Certification ISO 9001 : 2015 – Dubrac TP*. (s. d.). Consulté 31 mai 2024, à l'adresse <https://dubrac.com/certification-iso-9001-2008>
17. Constant.P. (2024). *Les fondamentaux du Service Qualité dans l'agroalimentaire—Easiware*. <https://www.easiware.com/blog/service-qualite-agroalimentaire/>
18. Delvosalle.C. (2002). La qualité : Des concepts à la pratique. *Pyramides. Revue du Centre d'études et de recherches en administration publique*, 5, Article 5. <https://journals.openedition.org/pyramides/480>
19. Descours.B. (2020). *[Parole d'expert] Management de la qualité et de la sécurité sanitaire des aliments : La version 2018 de la norme ISO 22000 s'appliquera à partir de décembre 2021*. https://france.apave.com/News/News/QSSA_V2018_ISO22000
20. Donze.J. (2004). *La gestion de la qualité, de l'environnement et des risques, facteurs d'innovations dans les relations des entreprises avec le territoire*. <https://doi.org/10.3406/canan.2004.1903>

21. EL Atyqy.M. (2024). *Présentation de la norme ISO 22000 :2018—Système de management de la sécurité des denrées alimentaires—SienTecAL*. <https://scientecal.com/iso-22000/>
22. Equipe de Sphera. (2020). What Is Environmental Sustainability ? *Sphera*. <https://sphera.com/glossary/what-is-environmental-sustainability/>
23. FAO/OMS. (1989). *Programme mixte FAO/OMS sur les normes alimentaires*. https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/es/%3Flnk=1&url=https%25253A%25252F%25252Fworkspace.fao.org%25252Fsites%25252Fcodex%25252FMeetings%25252FCX-701-18%25252Fal89_40f.pdf
24. Gerd.A. (2022). *La gestion de la qualité : Définition, outils, exemples*. <https://www.etudes-et-analyses.com/blog/gestion-de-projet/management-gestion-qualite-12-12-2022.html>
25. Gost R. (2024). *GOST R. ISO*. <https://www.iso.org/fr/member/2176.html>
26. Gurus.Q. (2023). Understanding the Hidden Costs of Poor Quality. *Quality Gurus*. <https://www.qualitygurus.com/understanding-the-hidden-costs-of-poor-quality/>
27. Guy.P. (2020). *ISO9001 :2015 Les Objectifs et KPI (Partie 1) – CPS Conseils*. <https://cps-conseils.com/iso90012015-les-objectifs/>
28. Hippolyte.L. (2024). *HACCP : définition et explication de la méthode HACCP*. <https://walter-learning.com/blog/restauration/haccp/definition>
29. ISO. (2015, septembre). *ISO 9001:2015*. ISO. <https://www.iso.org/fr/standard/62085.html>
30. Ispa.M. (2004). *LA QUALITE EN INDUSTRIE application : Travaille sur la qualité prosuit au sein d'une industrie agro-alimentaire [ECOLE NATIONALE VETRINAIRE TOULOUSE]*. https://oatao.univ-toulouse.fr/1103/1/debouch_1103.pdf
31. « Iziti.K, 2020 » mémoire portant sur le thème de : L'Application du système HACCP- ISO 22000 pour assurer la qualité/sécurité au niveau de l'industrie de boissons (jus de fruits) (SPA – NCARouiba) 110 pages

32. Jégou.S. (2022). *Innovation dans l'agroalimentaire : Le digital au service de la qualité*. <https://www.seekreet.com/innovation-dans-l-agroalimentaire-le-digital-au-service-de-la-qualite/>
33. kfarrier. (2019). Quality Management of McDonald's. *Strat Matters*. <https://stratmatters.wordpress.com/2019/11/26/quality-management-of-mcdonalds/>
34. La Rédaction. (2022). *Sécurité alimentaire : Un enjeu international renforcé | vie-publique.fr*. <https://www.vie-publique.fr/eclairage/286021-securite-alimentaire-un-enjeu-international-renforce>
35. Lagrange.P. (2007). L'économie de la qualité : Enjeux, acquis et perspectives. *Économie rurale*, 300(4), 94-99. <https://doi.org/10.4000/economierurale.2251>
36. Léon Pieters. (2021). *Cloud and consumer products: Navigating uncertain times*. Deloitte United States. <https://www2.deloitte.com/us/en/blog/deloitte-on-cloud-blog/2021/cloud-and-consumer-products.html>
37. *Les Principes D'un SMSDA | Télécharger gratuitement PDF | Sécurité alimentaire | Sécurité*. (s. d.). Scribd. Consulté 1 juin 2024, à l'adresse <https://fr.scribd.com/document/481855439/Les-principes-d-un-SMSDA-docx>
38. Mai-Anh.N. (2006). *La qualité et la sécurité des produits agro-alimentaires—Mai-Anh Ngo | Lgdj.fr*. <https://www.lgdj.fr/la-qualite-et-la-securite-des-produits-agro-alimentaires-9782296004047.html>
39. Martinez.F. (2001). Du management de la qualité au management par la qualité. Les principes généraux de la qualité. « Fabien Martinez Qualiticien, responsable développement qualité, AP-HP »
40. Natalie.T. (2023). *Lebensmittelhygiene—Überarbeitete Normen DIN 10506 für die Gemeinschaftsverpflegung und DIN 10536 zu Cook & Chill-Verfahren veröffentlicht*. din-de. <https://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/nutzen-fuer-den-verbraucher/verbraucherrat/ueber-uns/lebensmittelhygiene-ueberarbeitete-normen-din-10506-fuer-die-gemeinschaftsverpflegung-und-din-10536-zu-cook-chill-verfahren-veroeffentlicht-906950>

41. Ncube Lindiwe.J. (2022). Managing Foodservice Quality in the Foodservice Industry. In *Quality Control—An Anthology of Cases*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.104800>
42. OMS/FAO. (2002). *PROGRAMME MIXTE FAO/OMS SUR LES NORMES ALIMENTAIRES*. https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/en/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252FShared%2BDocuments%252FArchive%252FMeetings%252FCCFICS%252Fccfics11%252Ffc11_04f.pdf
43. Sanchez.M. (2014). *Food Law and Regulation for Non-Lawyers: A US Perspective*. Springer International Publishing.
44. Sergheeraert.M. (2016). Qualitadmin Conseil : LA QUALITE SELON CROSBY. *Qualitadmin Conseil*. <https://qualitadmin.blogspot.com/2012/12/la-qualite-selon-crosby.html>
45. SFI 1. (2020). *La qualité des aliments qu'est-ce que c'est ?* | Nelinkia. <https://www.nelinkia.com/blog/lexique/definition-qualite-alimentaire.html>
46. SFI 2. (2020). *La certification ISO 22000 qu'est-ce que c'est ?* <https://www.nelinkia.com/blog/normes/certification-iso-22000.html>
47. Smith.B. (2022). *La planification de la prévention est cruciale pour la sécurité des produits laitiers | Transformation des produits laitiers*. <https://www.dairyprocessing.com/articles/1023-planning-for-prevention-crucial-for-dairy-food-safety>
48. Sperber, W. H., & Stier, R. (2009). Happy 50th birthday to HACCP: Retrospective and prospective. *Food Safety Magazine*, 42, 44-46.
49. Spiegel, M. van der, Luning, P. A., Boer, W. J. de, Ziggers, G. W., & Jongen, W. M. F. (2006). Measuring Effectiveness of Food Quality Management in the Bakery Sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(6), 691-708. <https://doi.org/10.1080/14783360600594248>

50. Sybille.A. (2018). *La qualité, premier critère de consommation—Et de communication—D'une marque*. <https://www.usinenouvelle.com/editorial/la-qualite-premier-critere-de-consommation-et-de-communication-d-une-marque.N718389>
51. Verma.S. (2023). What is HACCP and the Seven Principles? *Agri Books*. <https://agribooks.co/hazard-analysis-and-critical-control-points/>
52. webster.M. (2024). *Definition of QUALITY*. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/quality>
53. Yves.M. (2014). *PPT - LE MANAGEMENT QSE DANS L'ENTREPRISE PowerPoint Presentation, free download—ID:3620516*. SlideServe. <https://www.slideserve.com/milek/le-management-qse-dans-l-entreprise>

Annexes

Annexe 1 : Bulletin d'agrément fourni par la CCLS a la réception

422F

OFFICE ALGERIEN INTERPROFESSIONNEL DES CEREALES -
Coopérative de Céréales et des Légumes Secs de Tizi-Ouzou

Bulletin d'Agrément N°: 1175

LE: 02/01/2024

Espèce: BLE TENDRE IMP.
Nom Acheteur: M12 MINOTERIE SARL LE SEMEUR
Adresse: THALA ATHMANE TIZI-OUZOU
Lieu d'enlèvement: D.SILO


Nom Agréeur: LABORATOIRE
Décade: 3/12
Quantité: 5038.00 Qa

Paramètres	Limites	Valeurs	BONIFI. (DA)	REFAC. (DA)	Obs.
- Poids spécifique (Kg/hl)	[75.500 -75.899]	76.5	0.30	-	
Teneur en eau(%)	[13.5-15]	10.30	-	-	
Ergot (%)	<0.001	-	-	
Graines nuisibles (%)	<0.001	-	-	
- Les débris végétaux (%)	-	0.16	-	-	
- Matières inertes (%)	-	0.04	-	-	
- Grains chauffés(%)	-	-	-	-	
- Graines sans valeurs (%)	-	-	-	-	
- Grains cariés (%)	-	-	-	-	
Total(%) Impuretés 1ère catégorie	=1	0.20	0.48	-	
- Grains cassés(%)	<=2	2.52	0.12	
- Grains maigres(%)	-	-	-	
- Grains échaudés(%)	-	0.24	-	
- Grains germés(%)	<=2	-	-	
- Grains punaisés(%)	<=1	-	-	
- Grains piqués(%)	-	0.26	-	
- Grains boutés "faible" (%)	-	0.12	-	
- Grains boutés "forte" (%)	-	-	-	
- Grains mouchetés(%)	-	-	-	
- Graines étrangères utilisables pour le bétail(%)	-	0.08	-	
Total(%) Impuretés 2ème catégorie	<=5	0.70	0.12	
Total des Bonifications et des Réfections			0.78	0.12	

Référence: Décret n°88-152 du 26 juillet 1988 fixant les barèmes de bonification et de réfaction applicables aux céréales et légumes secs.
IIème partie: Relations entre OAIC, Organismes stockeurs, Industrie de Transformation et Autre Utilisateurs.

Acheteur

Agréeur



422F

Cher de Service Agréage

O. GHILNESSOUK

Annexe 2 : Guide d'entretien

- Demander au répondant de se présenter (nom, poste).
- Expliquez brièvement le but de l'entretien et comment les réponses seront utilisées pour mon mémoire.

Les questions :

Section 1 : Profil et pratiques de qualité des entreprises

1. Quels produits principaux votre entreprise fabrique-t-elle ?
2. Quelle matière première utilisez-vous ?
3. Votre entreprise est-elle certifiée selon des normes de qualité (ISO, HACCP, etc.) ?
4. Comment ces certifications ou ce système basé sur les principes HACCP contribuent-ils à améliorer la gestion de la qualité dans votre entreprise ?

Section 2 : Gestion des matières premières et traçabilité

1. Quels critères sont pris en compte lors de la sélection des fournisseurs et comment s'effectue l'approvisionnement en matière première ?
2. Comment assurez-vous la qualité des matières premières dès leur réception ? et quel tests effectuez-vous ?
3. Comment traitez-vous les matières premières qui ne répondent pas aux normes de qualité ?
4. Pouvez-vous nous expliquer si votre entreprise utilise un système de traçabilité pour garantir la transparence et le suivi des produits ? Si oui, quels outils utilisez-vous et comment ?
5. Comment assurez-vous la traçabilité des produits dans l'entrepôt ?

Section 3 : Surveillance de la qualité et contrôle

1. Comment surveillez-vous la qualité des produits tout au long de leur fabrication ?
2. Quels tests ou contrôles effectuez-vous au laboratoire ?
3. Pourquoi avez-vous choisi de réaliser ces tests spécifiques ?
4. Avez-vous des procédures d'inspection pour évaluer la qualité des produits avant leur mise en vente ? Et comment réagissez-vous en cas de détection de défauts ?

Section 4 : Gestion des risques et sécurité alimentaire

1. Quelles sont les mesures que vous prenez pour minimiser les risques liés à la sécurité alimentaire dans vos matières premières ?
2. Avez-vous mis en place des systèmes de suivi pour surveiller la qualité des produits pendant le transport et la livraison ?
3. Comment réagissez-vous en cas de rappel de produits lié à des problèmes de sécurité alimentaire ?

Section 5 : Formation du personnel et défis futurs

1. Quels niveaux de formation et d'expérience ont les membres de votre personnel en matière de contrôle qualité ?
2. Quels sont, selon vous, les principaux défis à relever pour garantir la qualité des matières premières jusqu'au consommateur final ?
3. Avez-vous des plans ou des idées pour améliorer encore la qualité tout au long de votre chaîne d'approvisionnement ?

Merci

Table des matières

Remerciements	
Dédicaces	
Résumé	
Liste des abréviations	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Sommaire	
Introduction générale.....	1
Partie bibliographique	
Chapitre I : Concepts et approches de la qualité dans le secteur agroalimentaire.....	4
1 Généralités sur la qualité	4
1.1 Historique de la qualité	4
1.2 Définitions de la qualité et de la gestion de la qualité	5
1.2.1 Définition de la qualité.....	5
1.2.2 Définition de la Gestion de la Qualité.....	6
1.3 Composantes de la qualité.....	7
1.4 L'évolution du concept Qualité.....	8
1.5 Normes et Systèmes de Référenceen Agroalimentaire.....	9
Chapitre II : La gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire	17
1.Principes et importance de la gestion de la qualité.....	17
1.1 principes de gestion de la qualité selon ISO 9001	17
1.2 Importance de la gestion de la qualité.....	18
2. Les enjeux de la gestion de la qualité dans le secteur agroalimentaire	19
3. L'intérêt de la qualité dans le secteur agroalimentaire.....	20
3.1. Avantages pour les consommateurs.....	20
3.2. Avantages économiques pour les entreprises.....	20
3.3. Avantages sociétaux et environnementaux	20
4. Qu'apporte la qualité à l'entreprise agroalimentaire ?	21
4.1. Sur les relations de l'entreprise avec son environnement :	21
4.2. Sur les relations internes à l'entreprise :	22
5. La qualité au niveau mondial dans le secteur agroalimentaire	23
6. Les défis de la mise en œuvre de la gestion de la qualité	23
6.1. La mise en place d'une culture de la qualité au sein de l'entreprise	23

6.2. Le maintien de la conformité réglementaire dans l'entreprise.....	24
6.3. La gestion des coûts générales de l'entreprise	24
6.4. L'intégration des nouvelles technologies dans l'entreprise.....	25
6.5. La gestion des risques au sein de l'entreprise	25
7. Risques et conséquences d'une mauvaise gestion de la qualité pour les entreprises agroalimentaires.....	25
7.1. Impact sur la réputation de l'entreprise	25
7.2. Conséquences financières	26
7.3. Risques juridiques	27
Partie pratique	
Chapitre I : Méthodologie de la recherche	28
1. Méthodologie de la recherche.....	28
1.1. Méthodologie de l'enquête menée auprès des entreprises	28
1.2. Objectif de l'étude.....	29
1.3. Echantillonnage dans la recherche	30
Chapitre II : Présentation des entreprises	31
1. Présentation de l'organisme d'accueil	33
1.1. Processus de fabrication du blé de la minoterie le SEMEUR.....	36
1.2. Processus de fabrication du lait et dérivés de la laiterie le SEMEUR	37
Chapitre III : Résultats de l'enquête et discussion	38
1. Résultats de l'enquête et discussion	38
Section 1 : Profil et pratiques de qualité des entreprises	39
1. Produits principaux	40
2. Matière première utilisée	40
3. Certification de qualité (ISO, HACCP, etc.).....	40
4. Impact du système HACCP sur la gestion de la qualité	41
Section 2 : Gestion des matières premières et traçabilité	42
1. Sélection des fournisseurs et approvisionnement en matières premières	48
2. Assurance de la qualité des matières premières à la réception et tests effectués.....	48
3. Traitement des matières premières non conformes.....	49
4. Système de traçabilité	49
5. Traçabilité des produits dans l'entrepôt.....	50
Section 3 : Surveillance de la qualité et contrôle.....	51
1. Surveiller la qualité des produits tout au long de leur fabrication	52

2. Tests ou contrôles effectués au laboratoire	53
3. Choix des tests spécifiques	53
4. Procédures d'inspection et gestion des défauts	54
Section 4 : Gestion des risques et sécurité alimentaire.....	55
1. Mesures pour minimiser les risques liés à la sécurité alimentaire :	56
2. Systèmes de suivi pour le transport et la livraison :	56
3. Réactions en cas de rappel de produits :	57
Section 5 : Formation du personnel et défis futurs	58
1. Niveaux de formation et d'expérience du personnel en matière de contrôle qualité	59
2. Principaux défis pour garantir la qualité des matières premières jusqu'au consommateur final.....	59
3. Plans ou idées pour améliorer la qualité tout au long de la chaîne d'approvisionnement	60
Conclusion générale	62
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	