

Résumé du rapport de stage M1 à l'étranger
Gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire liée
aux fournisseurs et aux matières premières



De DA COSTA SILVA Emma
2023-2024

Soutenu le : 05/04/24

I – Présentation du contexte et de la problématique du stage

Ma mission de stage s'inscrit dans un contexte de nouvelles tendances de consommation alimentaires où l'éthique, l'environnement, la sécurité et la fraude alimentaire sont des problématiques majeures pour les consommateurs qui réclament des aliments plus sûrs, plus qualitatifs et moins transformés, mais aussi pour les industriels qui développent de nouveaux mécanismes de contrôle, ainsi que pour les gouvernements qui imposent des réglementations au niveau national et européen. Il est important de souligner que même si les produits alimentaires n'ont jamais été aussi sûrs qu'aujourd'hui, l'authenticité et la sécurité des produits au long de la chaîne alimentaire peut être compromise à plusieurs niveaux, depuis la matière première jusqu'au produit fini.

Du 2 octobre 2023 au 21 janvier 2024, j'ai effectué un stage au Portugal au sein de l'entreprise Du Bois de la Roche qui produit des biscuits feuilletés. Le stage s'inscrit dans le cadre du Master en Ingénieur Agro-alimentaire de l'Institut Agro Rennes. Durant ces quatre mois de stage, j'ai eu l'opportunité de vivre au sein du service qualité une expérience professionnelle nouvelle, de découvrir les exigences de qualité d'une entreprise localisée à l'étranger avec des échanges au niveau national et européen, ainsi que de pouvoir mettre en pratique les connaissances apprises en cours.

Lors de mon premier entretien avec ma maître de stage, Madame Aidé Rafael, Responsable Qualité, nous avons défini les objectifs de ma mission : accompagner et participer au système de gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire en relation avec les fournisseurs et leurs produits. Ainsi, mes tâches consistaient à analyser et contrôler la documentation relative à la qualité des matières premières, à procéder à l'évaluation des exigences légales à appliquer aux fournisseurs, et enfin à la gestion de la qualité et la sécurité alimentaire. L'essentiel de ce rapport repose sur la description des instructions de travail pour la mise en place de nouveaux outils et sa mise en pratique.

Dans le cadre de ce travail, il a ainsi été nécessaire d'étudier les différentes normes et certifications de l'entreprise, connaître l'ensemble des produits de l'entreprise, identifier les différents fournisseurs de matières premières et d'emballage, ainsi que se familiariser avec un nouvel outil de gestion informatique, le logiciel "PHC".

Pour le travail écrit de rapport de stage, dans un premier temps, nous avons présenté le cadre général de l'entreprise. Ensuite, nous avons réalisé une bibliographie liée au thème avec un état de l'art de la réglementation alimentaire de l'Union Européenne, l'évaluation des fournisseurs et des matières premières ainsi qu'une étude de la vulnérabilité des entreprises à la fraude alimentaire. Puis, nous avons développé la démarche adoptée dans cette mission, ainsi que les outils utilisés pour répondre et traiter notre problématique. Ensuite, nous avons présenté les résultats obtenus accompagnés d'une discussion, pour finalement conclure sur un bilan de la mission et un regard personnel sur cette expérience.

II – Enjeux du projet

Pour ce projet, il était important de réaliser une grande partie de recherche bibliographique pour s'informer sur les réglementations existantes au sein de l'Union européenne sur les produits, leur composition et leur étiquetage. Il a fallu également s'informer sur les normes International Featured Standards (IFS) et International Organization for Standardization (ISO) que l'entreprise possède et les exigences sur les thèmes de la fraude alimentaire, l'évaluation des fournisseurs et ainsi la vulnérabilité des entreprises.

Les principaux objectifs du stage ont été le suivi et la participation au système de gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire. Ils se sont traduits par la mise en œuvre et la vérification de la documentation de contrôle de qualité visant à mesurer le risque de fraude alimentaire des matières premières et des fournisseurs, ainsi que par l'évaluation des fournisseurs pour la qualification.

Ces tâches ont permis le développement de compétences liées à la gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire, au sein du département Qualité, sous la supervision de la Responsable Qualité. Mon stage s'inscrit dans un contexte de mise à jour de la documentation de l'entreprise pour optimiser et améliorer la qualité en réponse aux normes IFS Food V7 et ISO 9001 et à l'utilisation d'un logiciel appelé « PHC ». Utilisé par tous les départements, il permet de trouver de façon efficace toutes les informations utiles de l'entreprise (ventes, comptabilité, finance, stock et production). Il s'agit pour le département des achats, de faciliter les mouvements de stock, mais aussi des commandes d'usine pour la production, ainsi que des documents utiles pour le département de la qualité, comme des certifications, des déclarations de conformité ou des fiches techniques. Ainsi, tous les documents associés aux fournisseurs de matières premières et d'emballages, ainsi que ceux des matières premières et des emballages, ont été édités ou mis à jour conformément aux normes de l'entreprise sur ce logiciel.

III – Résultats et analyse

A. Qualification des matières premières selon les critères d'évaluation sélectionnés

Les différents critères d'évaluation sélectionnés pour réaliser la qualification des matières premières ont contribué à l'élaboration de questionnaires qui ont permis de compléter les informations de chaque matière première pour chaque fournisseur potentiel, ce qui a donné lieu à un gain de temps lors de la préparation de certains audits ou pour répondre à des demandes spécifiques de certains clients.

Les réponses aux questionnaires ont ainsi mis en évidence les allergènes présents par contaminations croisées dans chaque matière première et ainsi donné lieu à un document les regroupant. Elles ont également permis de s'assurer qu'une recette était bien kasher si toutes les matières premières la constituant possédaient bien la certification adéquate à jour. De plus, elles ont aidé à vérifier que les

réglementations sur les radiations ionisantes, les organismes génétiquement modifiés ou encore les pesticides étaient respectées pour chacun des produits.

B. Qualification des fournisseurs selon les critères d'évaluation sélectionnés

Les différents critères d'évaluation sélectionnés pour réaliser la qualification des fournisseurs ont permis de mettre en évidence que 53% des fournisseurs de matières premières de l'entreprise sont certifiés par au moins un système de référence reconnu par la Global Food Safety Initiative comme Food Safety Systems Certification 22000, International Featured Standards ou encore Brand Reputation Compliance of Global Standards. Ce chiffre monte à 82% si l'on prend en compte les certificats des producteurs de ces matières premières.

Lors de la qualification des fournisseurs permettant d'obtenir ces résultats, les différents documents attestant des certifications des fournisseurs ainsi que des producteurs ont été demandés. Les documents se trouvaient parfois disponibles en libre accès sur les sites internet des entreprises. Certaines entreprises avaient pour habitude d'envoyer à leur clients la documentation de leur propre initiative, mais dans la majorité des cas, il a fallu envoyer des mails demandant les documents actualisés et il a parfois été compliqué d'obtenir les informations lorsque les fournisseurs ne comprenaient pas l'importance de cette demande.

C. Evaluation de la vulnérabilité à la fraude alimentaire des produits biologiques

Il a été mis en évidence que toutes les matières-premières biologiques ont été qualifiées avec un risque de niveau moyen lors de l'évaluation en termes d'authenticité. En effet, à la suite de plusieurs recherches bibliographiques, il a pu être constaté que plusieurs cas de fraude alimentaire existaient sur les aliments portant l'appellation biologique. En se basant sur ces faits, une note a pu être attribuée pour évaluer le niveau de risque de vulnérabilité à la fraude, mais également en se basant sur d'autres critères. Ainsi, il a également été défini qu'il y avait un risque pour ces produits d'être substitués et/ou adultérés. En effet, les produits dits biologiques peuvent être remplacés par d'autres produits et il est impossible de le détecter à l'œil nu lors de la réception des produits. C'est ainsi qu'il a également été déterminé de demander annuellement des analyses de pesticide aux fournisseurs de ces matières premières pour être analysées conformément au plan d'analyse des produits finis biologiques.

Le risque lié aux fournisseurs est lié au niveau de risque de la matière première qu'ils fournissent dans l'évaluation de la vulnérabilité à la fraude alimentaire définie par l'entreprise. Ainsi, les fournisseurs de produits biologiques sont tous considérés à haut risque et il leur est demandé d'envoyer le certificat attestant que la matière première est biologique et de le renouveler à chaque fois que celui-ci arrive au terme de sa validité.

IV – Conclusion

Avec les changements constants dans la société, qu'ils soient associés à des facteurs économiques, sociaux ou liés aux nouveaux intérêts des consommateurs, les normes d'exigence des clients sont en constante évolution. Cela oblige les entreprises à s'adapter de plus en plus à la concurrence et à la compétition imposées par les marchés, afin de ne pas perdre en affaires, ni en compétitivité. Ces formes d'adaptation et de réponse aux exigences nécessaires en matière de qualité de production passent par la mise en œuvre de nouveaux outils et de nouvelles pratiques de gestion d'entreprise.

Mon stage s'est déroulé au sein du Service Qualité de l'entreprise Du Bois de la Roche et l'objectif de la mission consistait à accompagner et participer au système de gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire concernant les fournisseurs et leurs produits. La base du travail impliquait plusieurs tâches qui portaient sur l'analyse et le contrôle de la documentation relative à la qualité des matières premières, ainsi que sur l'évaluation des exigences légales des fournisseurs, mais aussi sur la gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire.

Comme présenté tout au long de ce travail, l'industrie agroalimentaire est une industrie qui exige le respect strict de nombreuses exigences obligatoires, en particulier en ce qui concerne la qualité et la sécurité alimentaire. Pour garantir la qualité de la production et s'assurer que tous les paramètres sont respectés de manière opportune afin de fournir un produit sûr et excellent, il a été nécessaire de réaliser des recherches bibliographiques sur la réglementation alimentaire dans l'Union Européenne, car le Portugal applique directement les directives européennes. Pour aborder la partie théorique du travail, il convient de noter les difficultés associées au manque de littérature portugaise disponible sur le sujet. En effet, la recherche en langue portugaise dans le domaine concerne surtout le contexte brésilien, ce qui n'est ni adapté, ni applicable à la réglementation alimentaire dans l'Union Européenne. De plus, il a été nécessaire d'étudier les différentes normes et certifications de l'entreprise.

Tout au long du travail, une connaissance de l'ensemble des produits fabriqués a été acquise, et l'accès à l'identification des divers fournisseurs travaillant avec l'entreprise a également été obtenu. Enfin, des tâches liées à l'expérimentation d'un nouvel outil de travail, le logiciel « PHC », ont été réalisées pour permettre la collecte et l'analyse de données, apporter des modifications et mentionner les résultats. Une grande partie de l'activité a consisté à améliorer les données sur les produits et les fournisseurs de l'entreprise. En effet, une proposition d'outil adapté aux besoins de l'entreprise a été développée, consistant en la mise en œuvre de questionnaires, élaborés en trois langues, l'un pour l'évaluation des matières premières et des matériaux d'emballage, et l'autre pour l'évaluation des fournisseurs travaillant avec Du Bois de la Roche. Après la mise en œuvre de ces deux questionnaires, les différents éléments ont été remplis afin d'identifier, d'organiser, de corriger et de mettre à jour les données de

l'entreprise, dans le but d'évaluer la qualité de ses services et de ses produits et leur adéquation aux besoins de l'entreprise.

En fonction des critères d'évaluation des risques des fournisseurs et des matières premières définis, un fichier Excel a été élaboré pour faciliter leur remplissage rapide et efficace, afin de qualifier annuellement les fournisseurs. De même, un fichier Excel a été créé pour favoriser la visualisation des différents allergènes des matières premières. Les différents paramètres ont aidé à vérifier le respect des exigences des fournisseurs et de leurs produits en matière de sécurité alimentaire. En répondant positivement à ces paramètres, les fournisseurs et les produits sont intégrés dans le logiciel PHC. Ainsi, il a été possible de faciliter la consultation, la mise à jour, l'analyse et le traitement des informations collectées.

De plus, une méthode d'évaluation de la vulnérabilité à la fraude alimentaire a été mise en place au format Excel pour favoriser son remplissage rapide et efficace. De cette manière, il a également été possible de faciliter la consultation, la mise à jour, l'analyse et le traitement des informations collectées. La littérature consultée sur la législation, les documents internes de l'entreprise, les informations collectées et les résultats obtenus, en plus de répondre à l'objectif principal de ma mission, ont également eu l'avantage de fournir des outils pour une lecture réelle, minutieuse et actualisée, ce qui a permis de faciliter la prise de décisions, de vérifier efficacement si les règles internes et la législation applicable à l'entreprise ont été respectées ou de détecter les éventuelles lacunes.

À la fin du stage, il a été possible de comprendre comment divers cadres normatifs sont appliqués en pratique, et de voir comment se déroulent les étapes de développement et de mise en œuvre d'outils dans le système de gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire. La mission de stage a permis de consolider des concepts liés à la sécurité alimentaire et d'acquérir de nouvelles compétences à l'étranger, ce qui sera un atout pour mon avenir professionnel. Il a été constaté, tout au long des quatre mois, que le succès de ce travail de mise en œuvre résultait de l'engagement des responsables du département et de l'implication des autres collaborateurs. La capacité de Du Bois de la Roche à fournir des produits alimentaires sûrs pour satisfaire ses clients et les consommateurs a été démontrée.