RÉSUMÉ

de la thèse de doctorat avec le titre

**’’DES RECHERCHES CONCERNANT LE MANAGEMENT DE
L’ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PRODUITS DE BOULANGERIE
CORRESPONDANT À L’U.E. - ÉTUDE DE CAS DANS LE
DÉPARTEMENT CONSTANȚA’’**

**elaboréepar :Strîmbeanu (Ristea) N. Nicoleta-Luminițasous le conseil / la directive
de Madame ProfesseurUniversitaireDocteur Margareta Oancea**

Mots clé : le contrôle de la qualité, HACCP, la certitude de l’aliment, recherche, des produits de boulangerie.

La qualité de chaqueproduitestdans un processuscontinuud’amélioration, en puissant être définie par un perfectionnement perpétuel. Les plus importantsvecteurs qui luiconfèrentces traits sont :l’évolutiontechnique et scientifique, les exigences de plus en plus grandes de tous les consommateurs et la concurrence acerbe. L’industrialimentairedoits’orienter de plus en plus versl’assurance de la qualité, maisaussiversl’implementation d’un système HACCP qui s’utilisecommeméthodecohérente de recherche, estimation, vérification et contrôle des risques des produitsalimentaires.

La thèse de doctorat avec le titre’’**DES RECHERCHES CONCERNANT LE MANAGEMENT DE L’ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PRODUITS DE BOULANGERIE CORRESPONDANT À L’U.E. - ÉTUDE DE CAS DANS LE DÉPARTEMENT CONSTANȚA’’** – présente la synthèse de quelquesétapesimportantesnécessaires à l’assurance de la qualité et la certitude des produits de boulangerie et optimisation du flux de fabrication à la S.C.’’DOBRE ȘI FIII’’ S.R.L. de Constanța avec le but de commercialiser des produits avec un haut grade de certitude et de qualité.

Dansce but, les objectifssont les suivants :

- l'élaboration, ayant comme base les informations existantes dans la littérature de spécialité, d'une étude qui souligne le stade / l'étape actuel de la technologie d'obtention de quelques produits de boulangerie et les mesures qu'on prend pour croître la qualité de ceux-ci;
- l'établissement des procédures d'évaluation de la satisfaction du client et le traitement des plaintes;
- l'établissement d'un système optimum pour l'enregistrement des résultats des analyses, qui confère de certitude dans le processus de la production et de l'assurance de la qualité des produits obtenus;
- l'optimisation du plan HACCP implementé dans le cadre de la S.C.' 'DOBRE ŞI FIII' ' S.R.L. par l'analyse des risques et l'identification des Points Critiques de Contrôle et la confirmation de ceux-ci connus.

La thèse de doctorat est structurée en trois parties comme suit :

- La première partie présente l'étude documentaire et le stade actuel de la connaissance de la problématique abordée dans le travail et comprend le premier chapitre.
- La deuxième partie présente les objectifs et les méthodes utilisées pour la réalisation des recherches et comprend le deuxième et le troisième chapitre.
- La troisième partie présente les résultats obtenus après les recherches et comprend le quatrième et le cinquième chapitre.

Le premier chapitre est intitulé „**LA QUALITÉ DES PRODUITS ALIMENTAIRES**” et présente un bref historique et l'étape actuelle de la connaissance de la problématique de la qualité des produits alimentaires, aussi au nivel international, au niveau de L'Union Européenne, comme au niveau national. Dans ce chapitre on fait une breve présentation des autorités qui ont comme objectif l'évaluation des risques des produits alimentaires. Aussi la diplomatie européenne comme celle internationale défend la santé dans chaque stade du processus de la production jusqu'au consommateur final. On surveille la prévention de la contamination des aliments et on promeut l'hygiène alimentaire et la documentatation concernant l'état de santé et la prospérité des plantes et des animaux. L'intérêt pour la certitude alimentaire est très grand. Le développement de la société ne peut plus être conçue simpliste, celui-ci en se basant aussi sur la qualité et la santé des produits. Au développement de la société on met l'accent aussi sur la qualité et la certitude alimentaire. Le problème de l'intérêt général dans les sociétés modernes le

constitue aussi l'assurance de l'accès des citoyens aux aliments et aux produits alimentaires qui sont sûrs aussi du point de vue qualitatif, comme du point de vue quantitatif. Les Directives de L'Union Européenne déterminent l'étiquetage des produits alimentaires, ainsi que tous les citoyens puissent bénéficier des documentations complètes et correctes sur la composition des aliments, l'existence des allergènes et la valeur nutritionnelle de ceux-ci. L'un des bénéfices de la qualité des aliments est l'arrêt de l'engendrement et la prévention de la répétition des processus qui réduisent la qualité des produits et des services.

L'assurance de la certitude alimentaire n'est pas seulement un problème d'un pays, sinon c'est un problème international, parce que beaucoup de produits qu'on utilise viennent des pays dehors de l'Union. L'Union Européenne est un grand marché où les produits, aussi ceux alimentaires comme ceux non-alimentaires, peuvent être commercialisés librement sur son territoire. L'Union Européenne défend la santé au long du processus de la production alimentaire - de la ferme de la production au citoyen; ainsi on évite la contamination des produits alimentaires, on promeut l'hygiène alimentaire et on informe les citoyens sur la qualité de la vie des plantes et des animaux. On produit une sensibilisation de beaucoup de citoyens, ceux-ci devenant intéressés non seulement par la qualité des produits, sinon d'où proviennent les produits consommés. Pour cela, il est nécessaire l'éloignement de tous les défauts ou des points faibles de tout le circuit du processus de fabrication parcouru par tous les produits. La résolution des déficiences apparues reclame une recherche et une gestion plus attentive des ressources et des conditions qui s'utilisent dans le processus de production. La croissance de la certitude et de la qualité des produits alimentaires doit contribuer à la responsabilisation de tous les impliqués dès producteurs aux consommateurs.

Le deuxième chapitre est intitulé „**DES ASPECTS THÉORETICO-MÉTHODOLOGIQUES CONCERNANT LA RECHERCHE MANAGERIALE DE LA QUALITÉ DES PRODUITS ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**” et présente les aspects théoretiques et méthodologiques concernant la recherche manageriale de la qualité des produits et de la protection des consommateurs. La qualité est un facteur important et un indicateur de base de chaque société commerciale. Le niveau qualitatif des produits est influencé directement par les coûts de production, le niveau de préparation du personnel, le climat existant dans l'intérieur de la société commerciale.

L'apparition d'une gamme large de produits similaires met en difficulté l'acheteur, qui se demande si le produit respectif lui satisfera les exigences. Pour cela, à l'aide des acheteurs ont été fondées des sociétés qui réalisent des études concernant la qualité des produits du même type qui se concrétisent par des pointages sous le rapport qualité / prix. Les études se réfèrent à la fiabilité, à l'esthétique, à la durabilité, aux performances techniques, aux coûts d'entretien, à l'activité de service, etc. De plus en plus beaucoup de sociétés commerciales traitent avec sérieux la qualité des produits et la certitude des consommateurs. Dans le cadre des sociétés sont développées et introduites de bonnes pratiques qui assurent un niveau élevé de la certitude des produits. Les compagnies perfectionnent continuellement les systèmes internes de la qualité par des technologies avancées et de nouvelles modalités de travail.

Mais, en dépit de ces mesures on produit des accidentés ou des produits nonconformes arrivent aux bénéficiaires. Identifiés, les produits nonconformes doivent être retirés du marché. Très important est aussi la capacité d'une compagnie de suivre les produits aussi dans le système d'approvisionnement et de les retirer à ceux nonconformes aussi des consommateurs, comme dans les magasins.

Les recommandations des bonnes pratiques d'affaires et des exigences pour la certitude alimentaire européenne se constituent dans des indices pour la promotion d'un processus de transabilité des produits et des locations, l'échange d'informations concernant la localisation des produits, étiquetage, etc. Ces recommandations offrent des directions sur un processus efficace de transabilité, la collecte et la rétractation des produits et un management des incidents efficaces. Il est important que tous les milieux d'affaires (importateurs, exportateurs, grossistes, etc) collaborent et implementent des processus d'affaires conformément aux bonnes pratiques pensées pour se conformer aux exigences légales et pour livrer aux standards élevés concernant la qualité et la certitude, les produits pour consommateurs.

L'analyse de la qualité est une activité importante dans le cadre du cycle d'assurance de la qualité dans une entreprise. L'activité d'analyse de la qualité suppose l'analyse d'un état actuel noncorrespondant en vue de l'identification des modalités d'intervention pour toucher une qualité supérieure du produit. La résolution de tous les deux problèmes suppose le parcours d'un flux universel : des informations élémentaires (symptômes) - l'analyse - le diagnostic - l'élaboration de plusieurs solutions - le choix de la solution optimale - l'application en pratique - des actions de réglage finale. Généralement, la qualité d'un produit se base sur un ensemble de

caractéristiques qui peuvent être observées, déterminées, mesurées, essayées, comparées avec un étalon.

La qualité des produits est l'expression finale de la qualité des processus de production et des technologies appliqués, qui imprime aux produits des caractéristiques essentielles, en leurs faisant aptes pour l'utilisation dans le but pour lequel ils ont été créés.

Dans ce chapitre ont été traités aussi les méthodes générales d'analyse de la qualité, les plus utilisés et applicables dans le cadre de l'assurance de la qualité. En même temps ont été précisés aussi les indicateurs utilisés en vue de la monitorisation de la qualité des produits de boulangerie.

Le troisième chapitre est intitulé '' **LA POLITIQUE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PRODUITS ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEURS EN ROUMANIE**'' . Le chapitre présente la politique de l'assurance de la qualité des produits, comme la connaissance par les consommateurs de leurs droits concernant la certitude alimentaire. Tous les consommateurs ont les suivants droits concernant la qualité et la certitude alimentaire :

- La certitude dans l'acquisition des produits ou dans la réalisation de quelques services qui pourraient lui endommager à la santé ou à la sécurité de la vie, ou de lui laisser les intérêts;
- La documentation correcte, exacte et totale sur les propriétés et les caractéristiques des produits et des services ainsi que les décisions que les consommateurs prennent correspondent à leurs nécessités;
- Tous les consommateurs ont accès à n'importe quel marché qui les assure une variété plus complète et complexe de services et de produits qualitatives du point de vue de la certitude des consommateurs;
- Tous les consommateurs ont le droit d'être indemnisé, conformément à la législation en vigueur, si leurs on a apporté des préjugés apportés par les produits et les services achetés qui sont d'une qualité incertaine;
- Tous les consommateurs ont le droit de fonder des organisations pour la protection des consommateurs ou d'être partenaires dans ces organisations, dans le but de défendre leurs intérêts.

La protection des consommateurs comprend des activités spécialisées, qui ont comme objectif la protection et le ménagement de la personne consommateur des services

commercialisés par les réseaux publics d'offert ou par le marché nationale. Les activités doivent être configurer à partir de la philosophie d'une évolution humaine harmonieuse, par la pratique des politiques de protection des consommateurs. Les actes normatives qui réglementent l'activité dans le domain sont presentés .

Une fois'entrée dans l'Union Européenne et l'alignement aux normes européennes en vigueur, la priorité numéro un pour chaque organisation du domain agroalimentaire consiste dans la garantie de la certitude que ses produits n'ont pas été compromis dans le cadre du chaîne alimentaire, et cette chose peut être réalisée par l'implementation et la certification de Système de Management de la Certitude des Aliments. Chaque organisation doit démontrer l'habilité de contrôler les risques concernant la certitude des aliments, dans le but de fournir des produits finals sûrs, qui accomplissent les exigences de certitude des aliments agréés par les consommateurs et par les autorités de réglementation du domain. La fabrication, l'emballage, le déplacement de la marchandise, le stockage et la vente des aliments signifient des processus avec un risque élevé pour les consommateurs. La tendance plus grande du marché de vente de l'industrie alimentaire de conservation de la sévérité du contrôle sur tous les agents économiques avec le but de donner à tous les consommateurs des produits finis d'une qualité remarquable, mais aussi avec la certitude qu'ils sont sûrs du point de vue hygiénique, à contribuer au fondation du système HACCP (L'Analyse des points critiques PC). Le système reconnu au nivel international se base sur une examination attentive de la production et démontre que tous les risques concernant l'hygiène et la qualité des aliments sont réconnes, estimés et contrôlés. Par ce système on reçoñait les dangers, on tient sur une attentive surveillance les points critiques concernant les processus par lesquels on pourrait compromettre la qualité des produits alimentaire. Le système doit être appliqué à tous les chaînes de production, à partir de la culture des plantes et l'élevage des animaux et finissant avec un produit fini qualitatif qui sera acheté par le consommateur. Le système HACCP est connu comme une approche dans l'obtention de quelques produits bons qualitativement, dans l'assurance de quelques manières de production et d'une hygiène qui apporteront aux produits alimentaires sûrs. Pour trouver et reçoñaitre les points critiques de contrôle, le système HACCP a élaboré et a établi des procédures de contrôle.

Le quatrième chapitre est intitulé **„LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA S.C. „DOBRE ȘI FIII” S.R.L.” - ÉTUDE DE CAS** et comprend un bref historique du producteur de produits de boulangerie et il est présenté le assortiment des préparés et des produits fabriqués.

Dans le cinquième chapitre „**DES RECHERCHES CONCERNANT LE MANAGEMENT DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PRODUIS DE BOULANGERIE À LA S.C. "DOBRE ŞI FIII" S.R.L.**” sont détaillé les 12 étapes de l'implémentation HACCP pour les produits de boulangerie. On est présentée la diafragme de fluxe pour le pain blanc paysan, en établissant les points critiques de contrôle. Il sont évalués et analysés les dangers qui puissent apparaître à l'obtention du pain blanc. On est présenté le schéma de décisions pour les points critiques identifiés. On a rédigé le plan HACCP pour le pain blanc. Les points critiques de contrôle sont trouvés en conformité avec le contrôle effectué. Pour les points critiques sont fixés des limites de contrôle. Celles-ci peuvent être mesurées et se basent sur des enregistrements réelles. À chaque point critique on établit un système de vérification pour tenir sous contrôle de ceux-ci. Dans les procédures sont introduites des constatations qui concerne la limite critique. Au pain blanc les points critiques qui doivent être inspectés se ressemble au fluxe technologique de production. Les objectifs de ces inspections sont l'éloignement et la diminution des dangers possibles et des possibilités d'apparition de ceux-ci.

Le mot critique est un terme important de la définition HACCP. Comme type de travail on utilise le schéma de décision et de détermination des points critiques, après Codex Alimentarius.

Dans le but de détection des opinions et du grade de satisfaction des clients de la S.C. „Dobre Şi Fiii” S.R.L. en ce qui concerne les produits fabriqués et commercialisés par l'opérateur économique on a réalisé un questionnaire. Ont été appliqués des questionnaires sur un lot de 120 de personnes avec de différentes âgés : des personnes sous 18 ans jusqu'aux personnes plus âgés de 60 ans.

Les résultats du questionnaire ont été représentés par des graphiques et ont été analysés. On a découvert des choses importantes et intéressantes en ce qui concerne la satisfaction des exigences des consommateurs.

En analysant les résultats, on a constaté que les réponders n'importe l'âge, sexe, occupation professionnelle, ont sesisé le fait que le pain fraîche a la mie humide et facil adhérente, et la durée de conservation est très courte parce que les produits se couvre de moisissure rapidement. Les résultats confirment le fait que le rafraîchissement est un point critique de contrôle. On a analysé les indicateurs afferents à l'opération technologiques de rafraîchissement : la température de l'air, l'humidité de l'air, le temps de rafraîchissement. Les

premiers deux indicateurs ont des valeurs normales, le seul indicateur dont la valeur s'imposait être modifiée en étant le temps de rafraîchissement. Dans ce but, on a repensé le tracé de la bande de rafraîchissement, en se modifiant la longueur de celui-ci. En vue de cette chose on a redimensionné les espaces de rafraîchissement et d'emballage par la renonciation d'un cloison construit des matériaux faciles. En même temps, on a augmenté la longueur de la bande de rafraîchissement, le circuit en obtenant une forme sinueuse de la sortie des produits du fourneau jusqu'à l'emballage et la conservation / livraison. Dans la première partie du circuit, la bande de rafraîchissement passe sur le fourneau tunnel, zone où l'air est chaud et humide, puis, progressivement, il arrive à la zone d'emballage et de livraison où, en s'agissant de „open space”, l'air est ventilé et il a la température et l'humidité plus petits. Après la modification du circuit de rafraîchissement du pain on a constaté une croissance des ventes du produit pain blanc paysan, et par conséquent de la chiffre d'affaires. Le système HACCP a été modifié après la réévaluation de ceux-ci. Le rafraîchissement reste un point critique de contrôle. En se modifiant le circuit de rafraîchissement a été éloigné le défaut „la mie humide et adhérente” pour le moment, mais il est nécessaire la monitorisation périodique du processus. L'implémentation HACCP a une importance majeure dans une fabrique de boulangerie parce que, en étant identifiés les points critiques de contrôle et en étant déterminés et établis strictement les valeurs qui doivent être monitorisées fréquemment, on peut tenir sous contrôle la qualité finale des produits. Encore une fois on confirme l'importance et l'utilité de l'implémentation du système HACCP.