

Notions de qualité

Définition de la qualité

- **Définition AFNOR** : C'est l'aptitude d'un produit à satisfaire ses utilisateurs.
- **Définition ISO** : C'est l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins (les attentes) implicites ou explicites (exprimés) du consommateur :

- ✓ Les besoins **implicites** ou génériques : ceux qui sont évidents, obligatoires.

- ✓ Les besoins **explicites** ou spécifiques : ceux qui se déclinent selon l'attente de l'utilisateur

De son côté, la norme ISO 9000 :2000 [ISO9000 2000] donne une définition de la qualité par « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ».

Elle précise de plus que « le terme Qualité N'EST PAS utilisé pour exprimer un degré d'excellence dans un sens comparatif... non plus dans un sens quantitatif.

Les composants de la qualité

Elles peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, y compris le type d'aliment et les normes de qualité spécifiques applicables. En outre, l'utilisateur d'un aliment « le consommateur », cherche plusieurs "satisfactions".

La définition de la qualité alimentaire repose sur la notion subjective qu'est le ressenti du consommateur, et la notion objective, basée elle sur l'expertise scientifique.

Par conséquent, on a plusieurs composantes de la qualité alimentaire : on propose 8 composantes : **4S+2R+TE**

Les quatre 4"S" :

Qualité hygiénique : Sécurité

Qualité nutritionnelle : Santé

Qualité organoleptique : Saveur

Qualité d'usage : Service

S1 - Sécurité

On vise à minimiser les dangers liés à l'alimentation et à éviter les conséquences néfastes sur notre santé. Ces dangers peuvent provenir de divers facteurs tels que les microbes ou leurs toxines, les produits toxiques, des composants normaux présents en excès, ou encore des

composants normaux inadaptés à certains consommateurs particuliers (allergies et intolérances alimentaires).

La sécurité alimentaire et la qualité hygiénique sont des sujets centraux dans l'ensemble des cours sur l'hygiène et la HACCP dans les industries agroalimentaires.

S2 - Santé

C'est la capacité d'un aliment à répondre aux besoins journaliers des individus. On cherche des aliments diététiques et bénéfiques pour notre santé. Cela concerne principalement les nutriments essentiels tels que les acides aminés essentiels, acides gras insaturés, vitamines, minéraux, mais aussi la valeur énergétique des produits, les teneurs en graisses, etc.

De nouvelles demandes émergent quant à l'utilité des non-nutriments tels que les fibres alimentaires, les antioxydants, les acides gras oméga-3, les polyphénols et les oligo-éléments, ainsi que les probiotiques.

Il est important de noter qu'il n'existe pas d'aliment idéal, l'idéal étant de diversifier notre alimentation.

Les principales composantes de la qualité, à savoir la **sécurité** et la **santé**, ne sont pas visibles par le consommateur. Celui-ci doit donc faire confiance au vendeur, qui à son tour doit faire confiance au producteur. C'est pourquoi les distributeurs imposent des normes de qualité sanitaire et pourquoi la loi intervient pour garantir la protection des consommateurs, notamment en ce qui concerne la qualité hygiénique des aliments, qui constitue une obligation pour l'industrie agroalimentaire (conformément à la réglementation).

S3- Saveur

Aussi appelée composante sensorielle, elle correspond à l'ensemble des propriétés d'un produit perçues par les organes des cinq sens comme l'arôme, la saveur, l'arrière-goût, la texture, l'harmonie des couleurs, etc. Chacune des étapes de transformation du produit, comme la cuisson ou la pasteurisation, conduit généralement à des modifications des qualités organoleptiques.

En outre, la satisfaction de la saveur peut souvent conduire à des conséquences néfastes.

La qualité organoleptique joue un rôle essentiel et peut être évaluée de manière objective par le biais de l'analyse sensorielle, qui repose sur l'avis d'un groupe de personnes spécialisées (jury).

S4- Service

C'est la qualité d'usage des aliments. Un aliment sain, complet et délicieux ne pourra pas être commercialisé s'il est trop coûteux, difficile à trouver, compliqué à préparer et impossible à conserver (par exemple, certains fruits exotiques). Nous recherchons donc des aliments qui :

- Se conservent longtemps avant leur vente et après leur achat, et qui restent frais même après ouverture.
- Doivent être faciles à utiliser, tant pour le stockage que pour l'ouverture/fermeture et la préparation rapide.
- Doivent être abordables, à la fois peu coûteux et disponibles partout.

NB : Le prix est un facteur clé pour certaines personnes à faible revenu, mais il est également perçu comme un indicateur de la qualité. Il y a souvent une confusion entre "c'est mieux, donc cela doit être plus cher" et "c'est plus cher, donc cela doit être meilleur". Les consommateurs se réfèrent donc souvent au rapport qualité/prix.

On peut ajouter à ces “quatre S” quatre autres qualités moins apparentes et moins concrètes, mais essentielles aussi pour le consommateur, et qui mobilisent beaucoup de moyen de la part des IAA : les 2 R, Régularité et Rêve et la TE, Technologie et Ethique.

R1- Régularité

Il s'agit de la régularité des autres qualités au fil du temps est essentielle car la qualité n'est valorisée que si elle est constante.

Cependant, cette recherche de régularité peut entraîner une perte de la variabilité qui faisait le charme des aliments.

R2- Rêve.

Certains consommateurs cherchent à s'évader et rêver, ce qui se traduit par une recherche de produits naturels (tels que les produits "bio"), de produits traditionnels.

Cette qualité transférée est renforcée par la publicité, le style du point de vente (animations en grande surface, décoration du magasin), ainsi que par la proximité (réseau, famille, bouche-à-oreille). Ce rêve renforce considérablement les qualités organoleptiques du produit (il est meilleur dans un emballage attrayant, lors d'un repas festif).

T- Technologie

Elle concerne l'aptitude des aliments à la transformation et à la distribution.

Il est important de comprendre que la qualité d'un aliment ne concerne pas seulement les consommateurs, mais également les transformateurs (artisans et industriels) et les distributeurs (magasins et grandes surfaces). Ces acteurs attendent des caractéristiques spécifiques des produits, appelées qualités technologiques, qui leur permettent de les utiliser de manière optimale.

Exemple : une farine doit avoir une qualité boulangère pour la fabrication de pains, une viande doit avoir une rétention d'eau adéquate pour la salaison, un produit doit pouvoir être rangé efficacement dans un camion, et un yogourt doit avoir une durée de conservation suffisante en grande surface.

E-Ethique

C'est l'aptitude à satisfaire les exigences morales des consommateurs avec la prise en compte explicite des besoins « des autres » qui peuvent être par exemple

- Les générations futures (production durable, « bio »),
- Les producteurs des pays pauvres (commerce équitable)
- Les animaux et leur bien-être
- Le respect de l'environnement (ex : réduction des emballages plastiques, etc)