

De quelle qualité parlons-nous ?

Un sujet récurrent dans toutes nos
discussions...

La notion de qualité

- La notion de qualité n'a rien d'absolu, elle est relative et mouvante. Elle est intimement liée aux évolutions industrielles, aux mouvements économiques et, plus largement, à l'histoire des sociétés.

La perception de la qualité

- Les consommateurs se fient à des signes, des symboles, porteurs d'informations claires et censées être objectives sans forcément connaître la réalité propre de leur contenu. Le consommateur se doit de « croire », de se persuader qu'un produit possède la qualité qui lui est attribuée.

La qualité en agro-alimentaire

- La qualité se présente comme l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les attentes et les besoins de celui qui l'acquiert.
- les critères de qualité ont évolué au cours du siècle dernier, modifiant le sens du mot.

Définitions de la qualité d'un produit alimentaire

Définitions de la qualité

- Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs. (ISO 9000 1982).
- Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites. (ISO 9000 1987)
- Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. (ISO 9000 1994).
- Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences. (ISO 9000 2000)

Contrôle de la qualité

- Le contrôle de la qualité fait partie des bonnes pratiques de fabrication ; il concerne l'échantillonnage, les spécifications, le contrôle, ainsi que les procédures d'organisation, de documentation et de libération qui garantissent que les analyses nécessaires et appropriées ont réellement été effectuées et que les matières premières, les articles de conditionnement et les produits ne sont pas libérés pour l'utilisation, la vente ou l'approvisionnement sans que leur qualité n'ait été jugée satisfaisante. (BPF)

Plan qualité

- Document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, produit ,un processus ou un contrat particulier. (ISO 9000)

Assurance qualité

- L'assurance de la qualité est un large concept qui couvre tout ce qui peut, individuellement ou collectivement, influencer la qualité d'un produit. Elle représente l'ensemble des mesures prises pour s'assurer que les médicaments fabriqués sont de la qualité requise pour l'usage auquel ils sont destinés. L'assurance de la qualité comprend donc les bonnes pratiques de fabrication mais également d'autres éléments précisés dans les BPF. (BPF)

Gestion de la qualité

- Ensemble des activités de planification, de direction et de contrôle destinées à établir ou à maintenir la qualité de la production, compte tenu des attentes des clients et de leur évolution.

Qualité et motivations

- motivations physiologiques : sécurité, nutrition (satisfaction des besoins basiques)
- motivations logistiques : produits faciles à stocker, qui se conservent
- motivations stratégiques : produits qui apportent du service
- motivations de satisfactions : dimension imaginaire de la consommation

Les mots associés à la qualité

- Bilan établi à partir de 5 mots choisis par 1013 consommateurs interrogés en 2007
- Goût (632)... Prix (604)... Fraîcheur (522)... **Aspect** (378)... Bon (352)... Frais (328)... **Provenance** (222)... **Label** (206)... **Qualité** (166)... **Biologique** (146)... Cher (140)... **Conservation** (132)... Saveur (120)... Marque (112)... Bio (112)... Naturel (92)... Origine (82)... Saison (70)...

Les 5 domaines de la qualité alimentaire

- Aspect, fraîcheur, saveur (40%)
 - Agriculteurs, employés, inactifs, peu diplômés revenus modestes... 45/64 ans
- Mode de production (26%)
 - Artisans, commerçants, chefs d'entreprise, cadres, diplômés, revenus moyens... 25/44 ans
- Santé et sécurité (14%)
 - Cadres, professions intellectuelles, diplômés, hauts revenus... 45/64 ans
- Plaisir (12%)
 - Retraités, peu diplômés, revenus modestes... 60 ans et +
- « exemples » (7%)

La multidimensionalité de la qualité (1)

- La valeur **gustative** des produits
- La valeur **nutritionnelle**
- L'impact sur la **santé**
- La **sécurité sanitaire**
- La mise en oeuvre de **bonnes pratiques**
- Le respect de l'**environnement** et du **bien-être animal**

La multidimensionalité de la qualité (2)

- L'origine des produits, leur authenticité, leur typicité
- La transparence de l'information
- Les signes officiels de qualité
- les marques
- Le prix

Le rôle des institutions : les SIQO



86%



66%



83%

Les consommateurs et les SIQO

- Les confiants (29%)
- Les défiants (19%)
- Les désimpliqués (16%)
- Les engagés biologiques et écologiques (15%)
- Les anti-SIQO (13%)
- Les convaincus terroir et tradition (8%)

Les générations de consommateurs

- Génération Rationnement (1917/1926)
- Génération Réfrigérateur (1927/1936)
- Génération Robots ménagers (1937/1946)
- Génération Hypermarchés (1947/1956)
- Génération Aliment/Service (1957/1966)
- Génération Hard-discount (1967/1976)

Critères qualité selon le consommateur

- Goût (retrouver le goût de l'achat antérieur) (97%)+
- Apparence (89%)+
- Prix (89%)+
- Respect environnement et bien-être animal (80%)+
- Avantage santé (77%)+
- Traçabilité (dont origine) (77%)+
- Composition (liste d'ingrédients) (75%)=
- Signe officiel de qualité (70%)-
- Type de distributeur (68%)+
- Marque du produit (50%)-
- Conditionnement (48%)+
- Médailles et diplômes (30%)+
- Publicité et promotion (26%)=

Les conditions pour payer plus cher...

- Goût apprécié lors d'un achat antérieur (71%)
- Avantage santé (68%)
- Garantie respect environnement et bien-être animal (68%)
- Signe officiel de qualité (59%)
- Produit issu du commerce équitable (56%)
- Marque du produit appréciée (29%)
- Récompense dans des concours (médaille...) (22%)
- Conditionnement/packaging apprécié (20%)

Mauvaise qualité = risque

- Doute sur la sécurité alimentaire ou la fraîcheur...
- Encore trop cher pour ce que c'est...
- Qui n'a pas une belle apparence...
- Mal emballé, mal présenté, conditionnement mal adapté...
- Peu pratique, peu agréable à utiliser...
- Trop peu cher...
- Sans label...
- Sans marque...