



# Définir les Critères de Qualité des Produits

Pour Développer des Produits  
Alimentaires et des Boissons  
Sains



## Contenu du Module

1.

### Qu'est-ce que la Qualité des Aliments & En Quoi Est-ce Important lors du Développement des Produits ?

Qualité des Aliments – Une Vision Subjective  
Qualité des Aliments – Attributs Caractéristiques  
Chaque Définition a son Importance

2.

### Établir des Normes de Qualité

Critères de Qualité du Produit Appliqués à Chaque Palier  
Définir des Critères Permet une Évaluation Objective  
Définir des Critères Améliore le Processus de Développement  
Les Normes de Qualité Organoleptique  
Quels sont les Critères Importants ?

## Contenu du Module

### 3.

#### Étapes Pratiques à l'Élaboration de Normes de Qualité

- Créer un Glossaire Commun
- Analyser le Vocabulaire de la Texture
- Définir les Critères de Saveur
- Critères de Saveur et d'Arôme
- Définir les Critères de Présentation
- Objectifs et Seuils de Tolérances
- Analyser en Fonction des Normes
- Documenter les Critères et les Évaluations
- Un Exemple de Normes d'Attribut de Produit
- Résumé des Avantages des Normes de Qualité

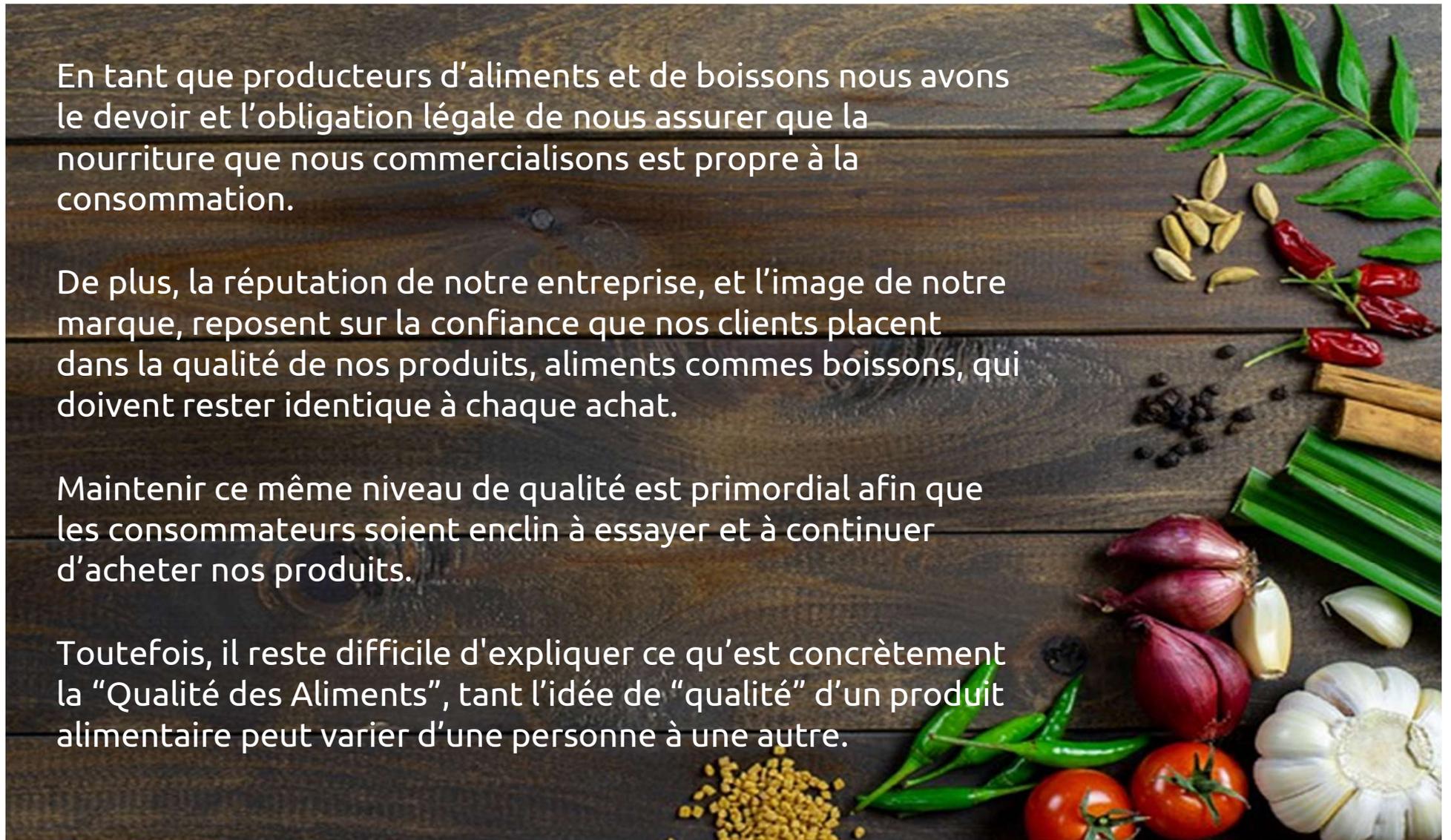
# Qu'est-ce que la Qualité des Aliments & En Quoi est-ce Important lors du Développement des Produits ?

En tant que producteurs d'aliments et de boissons nous avons le devoir et l'obligation légale de nous assurer que la nourriture que nous commercialisons est propre à la consommation.

De plus, la réputation de notre entreprise, et l'image de notre marque, reposent sur la confiance que nos clients placent dans la qualité de nos produits, aliments comme boissons, qui doivent rester identique à chaque achat.

Maintenir ce même niveau de qualité est primordial afin que les consommateurs soient enclin à essayer et à continuer d'acheter nos produits.

Toutefois, il reste difficile d'expliquer ce qu'est concrètement la "Qualité des Aliments", tant l'idée de "qualité" d'un produit alimentaire peut varier d'une personne à une autre.



# La Qualité des Aliments – Une Vision Subjective

Consulter la définition du mot “**qualité**” dans un dictionnaire est utile, puisqu’il est principalement utilisé de deux façons différentes qui chacune peuvent être ramenées à un produit alimentaire

Premièrement, la “**Qualité**” peut faire référence à

- **Un jugement** fondé sur la supériorité ou l’infériorité d’un aliment, comme dans les expressions “qualité supérieure” et “mauvaise qualité”
- Cela implique souvent **un point de vue subjectif** de la part des consommateurs fondé sur ce qu’ils attendent et aiment d’un aliment particulier. Ces opinions sont fortement influencées par les goûts personnels, les normes culturelles, ainsi que les expériences antérieures d’un aliment similaire.
- La qualité est également souvent mentionnée dans les analyses sur les produits alimentaires tels que les rapports des médias, les commentaires des consommateurs sur les réseaux sociaux ou via les “Prix de Qualité” officiels organisés dans plusieurs régions.



# La Qualité des Aliments – Attributs Caractéristiques

La seconde définition du mot “Qualité” a une connotation différente

On l'utilise pour distinguer

- Certains **attributs caractéristiques** d'un aliment précis que les consommateurs s'attendent à trouver dans ce type d'aliment
- Par exemple
  - Une boisson gazeuse à la propriété d'être pétillante, et les niveaux de gazéification peuvent être mesurés avec des tests de pression
  - Le lait à la propriété d'être de couleur blanc pâle ou crème, et cela est évalué par des mesures de couleur
  - Les produits de boulangerie ont la propriété d'avoir des textures différentes associées au pain, au gâteau et au croissant, qui peuvent être testées par des essais de compression ou de découpe ou de cisaillement.



# Chaque Définition à son Importance



Ces deux définitions de la “Qualité” ont des significations importantes pour les producteurs d’aliments et de boissons, mais pour les besoins de ce module de formation nous nous concentrerons sur la manière dont la définition de ces **“critères de qualité”** sur vos produits peut vous aider à garantir une production uniforme de vos produits.

En effet, la définition, la gestion et le suivi continu de vos **“critères de qualité”** ont un impact direct sur la manière dont les consommateurs jugent la **“qualité perçue”** de vos produits.



En vous assurant de comprendre les caractéristiques que les consommateurs attendent du type de produit que vous commercialisez, et en développant systématiquement vos produits en ce sens, vous ferez en sorte que vos clients jugent que vos produits sont d’un standard élevé, ou de “bonne qualité”, ce qui favorise la fidélisation des clients et l’augmentation des ventes.

# Définir les Critères de Qualité

Définir ces “Critères de Qualité dans le cadre du processus de développement est un très bon exercice.

Vous pouvez contribuer à éliminer la subjectivité associée à l'évaluation de la “Qualité des Aliments” en définissant un ensemble clair et cohérent de “Critères de Qualité” et en établissant des “**Normes**” pour ceux-ci

Ainsi, à chaque fois que vous produirez cet article, vous pourrez effectuer des évaluations sur la base de ces critères.

Vous pouvez confirmer que votre produit est conforme aux normes fixées et qu'il est fidèle à la façon dont le concept a été développé et approuvé pour le lancement.

Si vous constatez que les produits que vous évaluez ne respectent pas les normes établies, vous êtes en position de force pour prendre des mesures correctives afin d'éviter que les produits n'entrent sur le marché et qu'ils ne ternissent votre réputation ou ne nuisent à votre image de marque.



# Les Critères de Qualité des Produits appliqués à chaque Palier

Vos produits auront été soigneusement conçus pour répondre aux besoins et attentes du marché cible que vous avez identifié.

Dans de nombreux secteurs du marché, les produits alimentaires et les boissons sont destinés à des “paliers” distincts.

On parle souvent de “bon, meilleur, supérieur” ou de “valeur, norme et premium” ou encore de “discount, quotidien et haut de gamme”.

Les caractéristiques des produits varient selon les échelons de prix et les attentes, mais au coeur des ces frontières **chaque produit doit respecter certaines normes pour être considéré comme acceptable.**



Supérieur

- Premium
- Haut de Gamme

Meilleur

- Norme
- Quotidien

Bon

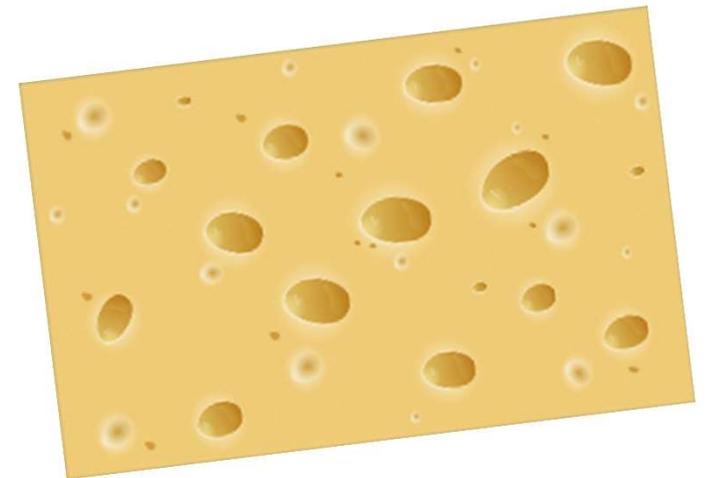
- Valeur
- Discount

# Définir des Critères Permet un Contrôle Objectif

Définir et documenter clairement les critères significatifs qui sont importants pour votre produit permet de rendre toute évaluation future beaucoup plus objective.

L'utilisation de **paramètres mesurables** vous évite de fonder la comparaison de produits futurs sur des caractéristiques qui reposent uniquement sur la mémoire, qui peut se révéler être peu fiable.

Cela vous permet de vous assurer que l'évaluation ne se base pas simplement sur des opinions ou sur le fait que la personne qui évalue le produit aime ou non ce dernier.



# Définir des Critères Contribue à votre Processus de Développement



De par la nature même du développement des produits, ces derniers ont tendance à évoluer au fur et à mesure que le processus progresse ; vous pouvez par exemple tester des variantes de recettes en réponse aux commentaires des clients ou pour atteindre un prix de vente spécifique.

Cependant, il est très important que vous parveniez à un point où les caractéristiques du produit sont **formellement approuvées** afin que vous sachiez exactement ce que vous recherchez au moment de passer aux essais à grande échelle.



En décrivant clairement les caractéristiques souhaitées du produit cible pendant le processus de développement, vous pourrez garantir le produit obtenu pendant les essais de production, la pré-production et la 1ère production est **pleinement représentatif** du concept initial.

Il se peut que vous constatiez des différences entre les échantillons obtenus à petite échelle et le produit issu de la fabrication à grande échelle, mais le fait de disposer de critères mesurables vous permettra de **décélérer tout changement** et de **vérifier si les écarts que vous rencontrez sont acceptables** pour votre entreprise.

# Les Critères Organoleptiques

La pertinence des critères varie en fonction du type de produit.

La plupart sont organoleptiques : ils font appel aux sens humains.

Des méthodes sensorielles peuvent être combinées à d'autres méthodes d'analyse pour évaluer la conformité aux normes que vous avez fixées

## L'aspect

Il peut s'agir d'aspects comme la couleur, la taille, la forme, la brillance, les contrastes entre les composants, la présence de morceaux visibles, le positionnement dans l'emballage, les finitions de l'emballage.

## La saveur

Il peut s'agir de la présence, de l'intensité ou de l'absence de certaines saveurs caractéristiques, du salé, du piquant ou du fort, du sucré, de l'aigreur ou de l'amertume.



## La texture

Il peut s'agir de la consistance, de la douceur ou de la dureté, de la résistance à la morsure, du caractère croquant et croustillant, de l'onctuosité ou de la présence de morceaux, du caractère collant ou sec, et de la gourmandise.

## L'arôme

Il peut s'agir de la présence ou de l'intensité de certains arômes caractéristiques et de l'absence de toute tache ou d'odeurs "désagréables".

# Quels sont les Critères Importants ?

Lorsque vous définissez vos critères de qualité, il peut être utile de revoir les principes de l'analyse sensorielle expliqués dans notre [P1-M3 Benchmarking training module](#).

Cela peut vous sembler irréalisable d'évaluer toute une multitude de critères de qualité. Il vous faut donc **sélectionner ceux qui ont le plus d'impact sur votre produit** et ceux dont vous savez que **les consommateurs et les clients se serviront pour juger ce produit**.

Cela variera évidemment en fonction du produit : ce qui va être important pour une pizza ne peut pas l'être pour un pot de confiture, de même que les caractéristiques principales d'un milkshake aux amandes seront différentes de celles d'une miché de pain

Réfléchir sur ce qui est important et pertinent pour votre type de produit, avec des personnes qui le connaissent, est une étape utile.

1. Reportez-vous à vos recherches sur les pertes et profits des consommateurs (voir le module de formation [P1-M1 Consumer Insight](#)) car elles vous indiqueront ce que **les consommateurs attendent et apprécient** de votre type de produit.
2. De même, si vous savez sur quels **critères clés** vos principaux clients de la vente au détail ou de la restauration jugent votre type de produit, prenez-les en compte
3. Disposez-vous de **données sur les réclamations des clients** concernant des produits similaires qui soulèvent des points sensibles ? Ceux-ci pourraient indiquer des critères de qualité importants.



# Étapes Pratiques à l'Élaboration de Normes de Qualité

# Créer un Glossaire Commun



Prendre le temps de créer un **“glossaire commun”** consultable par n’importe quelle personne impliquée dans le contrôle de qualité du produit pour décrire les critères peut s’avérer extrêmement utile.

Vous êtes alors plus à même de comprendre les points de vue de chacun et d’échanger sur vos produits.

Une bonne façon de procéder est de rassembler une sélection de produits alimentaires et de boissons et de les étudier en équipe d’un point de vue sensoriel. Utilisez une grande variété, pas seulement vos propres produits.

A partir de là vous pouvez proposer et convenir du vocabulaire le mieux adapté à votre entreprise.

# Etudier le Vocabulaire de la Texture

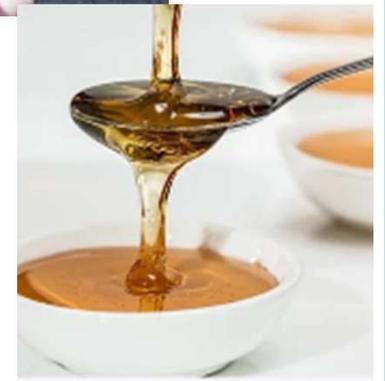
Si à partir d'une même dégustation, vous considérez qu'une texture est "croustillante" mais que pour votre collègue elle est plutôt "croquante", ou si vous estimez qu'un morceau de chocolat "résiste moyennement à la morsure" mais que votre collègue le considère comme "ferme", vous risquez le conflit lors de l'évaluation de vos normes.

Vous pourriez par exemple utiliser une guimauve, un morceau de chocolat, un caramel et un bonbon bouilli pour définir les critères de douceur et de dureté, ou de résistance à la morsure.

Vous pourriez aussi comparer la texture d'une pomme à celle d'une banane mûre ou étudier la texture d'un biscuit à l'eau par rapport à celle d'un brownie au chocolat pour décrire le croustillant et le croquant.

Différents morceaux de poulet, de porc et de boeuf pourraient être utilisés pour créer une "échelle de gourmandise" pour les produits à base de viande.

L'examen de différents types de miel pourrait servir à définir la granularité et les niveaux de consistance acceptables dans les sauces, par exemple.



# Décrire les Critères de Saveur



Vous pouvez dresser une liste des principales saveurs que les consommateurs devraient être en mesure de distinguer lorsqu'ils consomment votre produit.

Cela peut aller de la dégustation du poivre noir et du brandy dans une sauce au poivre, au niveau d'amertume acceptable de la chicorée dans une salade composée, en passant par l'intensité de la saveur du chocolat dans un biscuit aux pépites de chocolat.

Pouvez-vous déterminer l'ordre dans lequel les goûts sont perçus lors d'une dégustation ?

Quelles saveurs le consommateur devrait-il sentir en premier ? Lesquelles suivront au milieu de la dégustation ? Et lesquelles resteront en bouche après consommation ?



Pouvez-vous décrire les "notes de tête", généralement légères, fraîches et piquantes, ainsi que les "notes du milieu", qui donnent corps aux saveurs, ou bien les "notes de fond", qui ont tendance à être des saveurs plus âcres et prononcées.

# Normes Relatives aux Saveurs et Arômes

De nombreux consommateurs aiment qu'on leur indique jusqu'à quel point un produit épicé peut être relevé.

Il peut donc être intéressant de croiser les références des autres produits sur le marché pour définir la manière dont vous allez étiqueter les vôtres.

Existe-t-il un consensus sur ce qui est doux, mi-fort, relevé ou très relevé ? Où se situe votre produit par rapport cette échelle ?

Quelles herbes ou épices voudriez-vous que les consommateurs soient capables de distinguer par rapport à celle qui contribuent plus généralement au parfum du produit ?

Votre produit possède-t-il certains arômes reconnaissables comme des "notes de tête" et des "notes de fond" ou des odeurs de premier plan et d'arrière-plan ?

Doux



Médium



Relevé



# Définir les Normes de Présentation

Définir la présentation type de votre produit comporte plusieurs aspects. Il s'agit d'un domaine important à prendre en compte car les spécialistes de la consommation ont prouvé que les consommateurs sont fortement influencés par la présentation des aliments et jugent souvent ce qu'ils s'apprêtent à manger en fonction de la présentation. Voici quelques exemples de critères de présentation que vous pouvez prendre en compte :-



# Objectifs et Seuils de Tolérance

Une fois que vous avez décidé des critères sur lesquels vous souhaitez axer vos évaluations, vous pouvez alors envisager de fixer un **objectif mesurable** pour chaque paramètre.

Il se peut que certains critères, en raison de la nature de votre produit, soient soumis à d'**inévitables variations** : si le produit est préparé à la main ou sujet au changement des saisons par exemple.

Malgré tout, vous **devez surveiller ces écarts** pour vous assurer que les normes des produits ne “dérivent” pas avec le temps.

Dans ces cas il est judicieux de déterminer un “seuil de tolérance acceptable” pour chaque aspect des objectifs d'un critère et vos évaluations peuvent contrôler le produit dans cette zone définie.

Voici quelques exemples

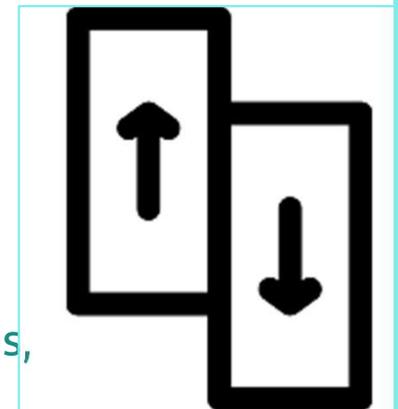
L'épaisseur d'un biscuit ou la longueur d'un salami exprimée en millimètres,

Le nombre de crevettes dans un plat préparé

La mesure du pH ou de la consistance d'un jus ou d'une sauce,

La régularité de la répartition des copeaux d'herbes dans une mayonnaise à l'ail et aux herbes

Le niveau de coloration au four des petit pains



# Mesure par rapport aux Normes d'Attribut

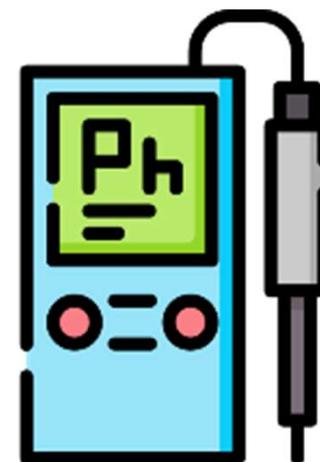
**La méthode d'évaluation** des critères sur lesquels vous prévoyez de vous concentrer est une décision importante.

La conception d'une **méthode d'évaluation objective** est une étape essentielle de votre contrôle de la qualité. Pour les produits cuisinés par le client, vous devrez également convenir des évaluations effectuées sur le produit "**tel qu'il est vendu**" et aussi lesquelles sont les plus pertinentes pour le produit une fois qu'il "**est cuisiné**" à la maison pour les produits vendus au détail ou par un chef ou tout autre membre du personnel pour les produits destinés à la restauration.

Certaines évaluations requièrent du **matériel spécifique**, par exemple

- un compteur de pH pour mesurer l'acidité
- un viscosimètre pour vérifier la consistance d'un élément liquide
- des compas pour mesurer l'épaisseur
- un nuancier de référence Pantone pour vérifier les couleurs
- une grille de maillage avec espacement déterminé pour évaluer la présence des composants dans une zone définie

Pour d'autres types d'évaluations vous pouvez faire appel à des **experts sensoriels bien formés** à examiner les produits, ce qui peut s'avérer particulièrement utile pour les critères d'arôme et de saveur.



# Documenter les Normes et les Évaluations des Critères

Une fois que vous avez défini les normes de qualité nécessaires à votre produit, vous devez décider du **format le plus adapté** pour les **compiler dans un document structuré**, qui peut être utilisé pour des références futures.

Outre les normes écrites, les **photographies** sont très utiles pour illustrer les normes visuelles. Comme le dit le proverbe : une image vaut mille mots !

Toutefois, n'oubliez pas que les imprimantes et les écrans varient considérablement dans leur façon d'afficher les couleurs, et qu'ils peuvent donc donner une représentation qui sort du cadre de vos objectifs et seuils de tolérance en matière de couleurs.

**Enregistrer méthodiquement les résultats et les conclusions de vos évaluations** est une étape tout aussi importante du processus.

En bref, il est important d'avoir un format de document **simple d'utilisation** permettant toutefois de **recueillir les principales observations**.

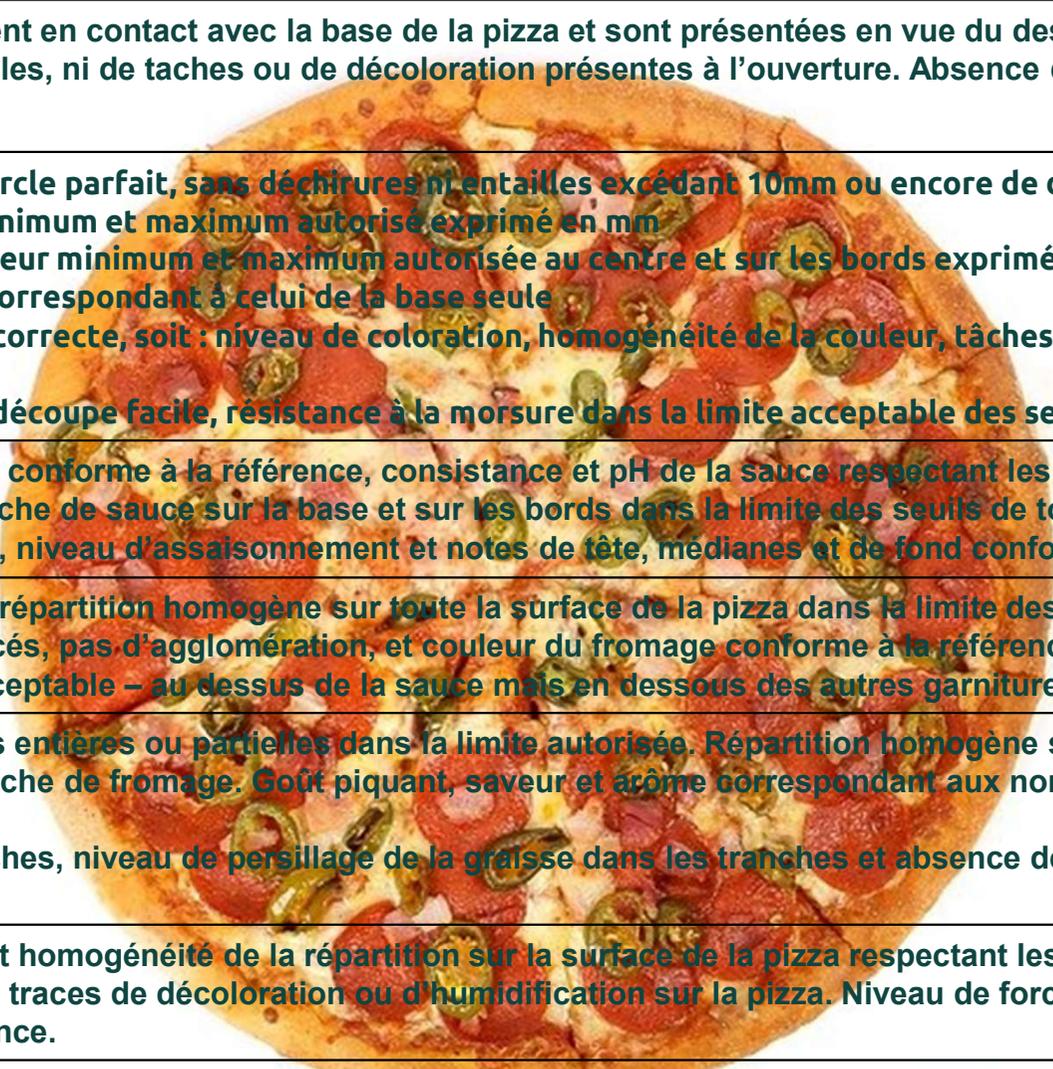
Il doit être également **un moyen de mettre en évidence** tout manquement aux normes établies, afin que des **mesures correctives rapides et efficaces** puissent être prises pour remédier à la situation.



# Exemple de Normes Caractéristiques de Produit

Cet exemple montre quelques-uns des critères pouvant être applicables à une pizza préparée

Pizza	Les garnitures restent en contact avec la base de la pizza et sont présentées en vue du dessus sur l'emballage. Pas d'odeurs désagréables, ni de taches ou de décoloration présentes à l'ouverture. Absence de condensation excessive.
Base	La base forme un cercle parfait, sans déchirures ni entailles excédant 10mm ou encore de déformations visibles. Taille – diamètre minimum et maximum autorisé exprimé en mm Epaisseur – profondeur minimum et maximum autorisée au centre et sur les bords exprimée en mm. Poids en grammes correspondant à celui de la base seule Couleur de cuisson correcte, soit : niveau de coloration, homogénéité de la couleur, taches de cuisson noires autorisées. Base croustillante, découpe facile, résistance à la morsure dans la limite acceptable des seuils de tolérance.
Sauce Tomate	Couleur de la sauce conforme à la référence, consistance et pH de la sauce respectant les normes établies. Epaisseur de la couche de sauce sur la base et sur les bords dans la limite des seuils de tolérances. Saveur de la tomate, niveau d'assaisonnement et notes de tête, médianes et de fond conformes.
Fromage	Taille des copeaux, répartition homogène sur toute la surface de la pizza dans la limite des seuils de tolérance. Copeaux bien espacés, pas d'agglomération, et couleur du fromage conforme à la référence. Position relative acceptable – au dessus de la sauce mais en dessous des autres garnitures.
Pepperoni	Nombre de tranches entières ou partielles dans la limite autorisée. Répartition homogène sur la surface de la pizza, au dessus de la couche de fromage. Goût piquant, saveur et arôme correspondant aux normes, absence de note rance. Epaisseur des tranches, niveau de persillage de la graisse dans les tranches et absence de cartilage respectant les normes.
Jalapeños	Nombre de pièces et homogénéité de la répartition sur la surface de la pizza respectant les normes. Pas d'agglomération, de traces de décoloration ou d'humidification sur la pizza. Niveau de force du chili dans la limite des seuils de tolérance.
Herbes	Couleur conforme aux attentes, homogénéité de répartition et quantité par cm respectant les normes. Position relative acceptable sur le fromage mais sous les autres garnitures. Arôme atténué avant cuisson, mais devenant aromatique après cuisson, avec de subtiles notes d'Origan.



# Résumé des Avantages des Normes de Qualité

Définir des normes de qualité claires et mesurables est une étape très utile dans le processus de développement de vos produits. Elles établissent un **cadre** par rapport auquel vous pouvez

1. **Mettre en place** les caractéristiques souhaitées de votre nouveau produit, en veillant à ce qu'au moment de son lancement vous ayez réalisé ce que vous aviez prévu de créer. De cette façon vous pouvez **éviter "l'élégance insidieuse" et la "dérive d'objectif"** deux phénomènes qui peuvent compromettre la viabilité future ou le prix de votre concept, et affaiblir son attrait auprès des consommateurs.
2. Définir une référence par rapport à laquelle vous pouvez juger les résultats de vos essais de production.
3. **Créer une spécification clairement définie** pour votre produit fini, qui peut constituer la base d'engagement contractuel de fourniture à vos clients de la vente au détail ou de la restauration.
4. **Effectuer et documenter des évaluations objectives régulières** pour vous assurez qu'une fois en pleine production, le produit **continue de répondre aux attentes** et reste fidèle au concept original ayant été approuvé en interne ainsi que par les clients et les consommateurs
5. Veiller à ce que **tout écart par rapport aux normes convenus soit identifié et corrigé afin d'éviter de nuire à la réputation et à l'image de marque de votre entreprise.**



Nous espérons que vous avez trouvé dans ce module de formation un support utile et adapté à votre projet en matière d'aliments et de boissons sains.

Ce module de formation fait partie de l'un des nombreux programmes de formation thématiques destinés à aider les PME (Petites et Moyennes Entreprises) des régions participantes du Pays de Galles, d'Irlande du Nord, d'Irlande, d'Espagne, du Portugal et de France à commercialiser avec succès de nouveaux produits alimentaires et boissons repensés pour être plus sains.

La formation a été créée par les partenaires du projet AHFES, qui est un écosystème alimentaire sain à quadruple hélices situé dans l'Espace Atlantique pour la croissance des PME, financé par l'Union Européenne dans le cadre du Programme de Financement Interreg de l'Espace Atlantique.

Ce programme encourage la coopération transfrontalière entre 36 régions atlantiques de 5 pays européens et cofinance des projets coopératifs dans les domaines de l'Innovation et de la Compétitivité, de l'Efficacité des Ressources, de la Gestion des Risques Territoriaux, de la Biodiversité et des Biens Naturels et Culturels.

Pour plus d'informations sur d'autres formations disponibles [veuillez cliquer ici](#).



**Ce projet est cofinancé par le Fond  
Européen de Développement Régional  
par le biais du Programme Interreg  
Espace Atlantique**



# Remerciements

C'est ici que vous devez citer les personnes faisant partie de ce projet.

Avez-vous apprécié les ressources de ce diaporama ? Obtenez-les gratuitement sur nos autres sites.

Présentation du diaporama réalisée par [Slidesgo](#)

Icônes fournies par [Flaticon](#)

Illustrations et infographies réalisées par [Freepik](#)