Qualité sensorielle : facteur clef de succès

Pourquoi faire de l'évaluation sensorielle sur un produit ? Parce qu'il est destiné à un consommateur qui va l'apprécier…ou pas… Et s'il ne l'apprécie pas, il y a peu de chance qu'il l'achète ou le ré-achète. D'autres facteurs interviennent dans l'achat et doivent être pris en compte, comme le prix, la praticité, l'éthique. Cependant, la qualité sensorielle est un facteur clef de succès auprès des consommateurs. C'est pourquoi petits producteurs ou grandes entreprises sont tous concernés par cet outil !

L'**évaluation sensorielle** (ou analyse sensorielle, ou métrologie sensorielle) « *représente l'ensemble des **méthodes, des outils et des instruments qui permettent d'évaluer les qualités organoleptiques d'un produit,** c'est-à-dire les caractéristiques faisant intervenir les organes des sens de l'être humain : le **goût**, l'**odorat**, la **vue**, le **toucher** et l'**ouïe**. Elle permet de décrire et de quantifier de manière systématique l'ensemble des perceptions humaines* » (Lefebvre, A. et Bassereau, J.F., 2003).

Cette discipline a d'abord été appliquée aux produits alimentaires et cosmétiques. Aujourd'hui, elle est également utilisée pour d'autres secteurs de plus en plus attentifs aux dimensions sensorielles de leurs produits, tels que l'ameublement, l'automobile ou le textile.

L'évaluation sensorielle est employée à différentes fins au cours de la vie d'un produit : outil d'innovation, outil marketing, outil de la qualité. Penchons-nous sur ces différentes utilisations !

Innover

L’évaluation sensorielle permet d’**objectiver grâce à des jurys entrainés les jugements subjectifs des consommateurs**. Il est possible d’**identifier les caractéristiques sensorielles déterminant les préférences des consommateurs et de les suivre lors du développement ou de l’amélioration d’un produit**. Pensez-vous que lors du développement du Coca Zéro, la qualité sensorielle n’ait pas été mise au cœur du processus ? La formulation devait en effet satisfaire le consommateur et conserver la signature sensorielle de la marque…

Une nouvelle formulation ou un nouveau process peuvent entraîner des conséquences inattendues sur la qualité sensorielle d’un produit. Quel que soit le levier d’innovation (amélioration nutritionnelle, praticité, …) et la promesse produit, avant de lancer un produit sur le marché, mieux vaut vérifier qu’il répondra aux attentes sensorielles des consommateurs.

Communiquer : parler des atouts du produit et ne pas tromper

Et si les qualités sensorielles d’un produit devenaient **un argument de vente, une promesse, un attribut** ? Le consommateur peut ainsi se projeter sur ce qu’il peut attendre du produit et le positionner par rapport à d’autres produits. Ceci est notamment très utilisé pour le vin.

Certains vont plus loin encore en utilisant une caractéristique sensorielle donnée pour nommer le produit, par exemple Craquotte ou Velouté. L’analyse sensorielle permet d’identifier les attributs du produit et ses spécificités par rapport à des concurrents. Elle permet également de **fournir des éléments objectifs pour étayer un argument et ne pas tromper le consommateur**.

Fidéliser : maintenir la qualité sensorielle du produit

Un consommateur conquis, quand il rachète le produit, le fait car il sait ce qui l'attend. Le décevoir, c'est prendre le risque qu'il ne revienne plus. L'évaluation sensorielle peut être réalisée en **contrôle qualité** pour s'assurer que le produit répond bien à des standards. On le fait sur les produits AOC par exemple : une commission valide que le lot présente bien certaines spécificités sensorielles, sinon il est déclassé.

Elle est aussi utilisée pour **s'assurer de la conformité de la matière première**, **que la substitution d'un ingrédient par un autre n'a pas d'incidence**, **ou pour étudier sa stabilité au cours du vieillissement**.

Le succès de ces démarches nécessite de bien définir l'objectif et d'utiliser avec rigueur les méthodes les plus adéquates à cet objectif.

A lire également sur le sujet : https://blog.vegenov.com/2014/09/mesurer-la-qualite-sensorielle/

Crédits Photos :
Success conce
pt with a cup of coffee -
© Tierney - © Fotolia
Ideas word - © deeaf - © Fotolia
Aufgereihte Hühnereier in grüner Landschaft - © photoschmidt - © Fotolia