

Section 02 : Les résultats de l'enquête :

Dans cette section, nous allons présenter les résultats de l'enquête à travers le tri à plat et le tri croisé.

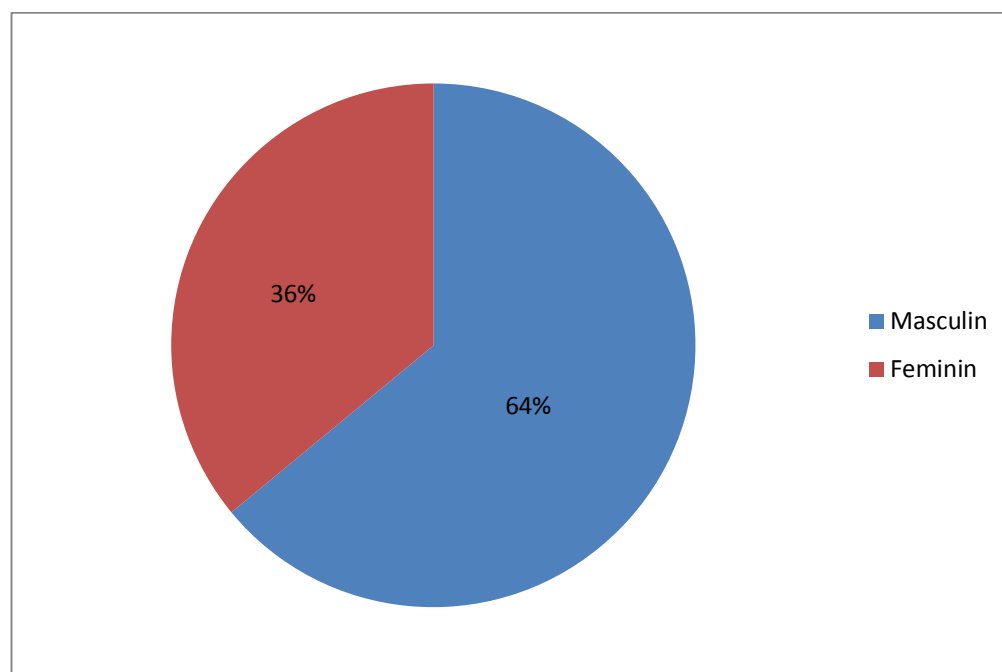
2-1) le tri à plat :

➤ **Les questions de l'affiche signalétique :**

▪ **Le tableau N° 12 : la variable « sexe » :**

Réponses	effectif	pourcentage
Masculin	16	64%
Féminin	9	36%
total	25	100%

Figure N° 19 : La variable « sexe »



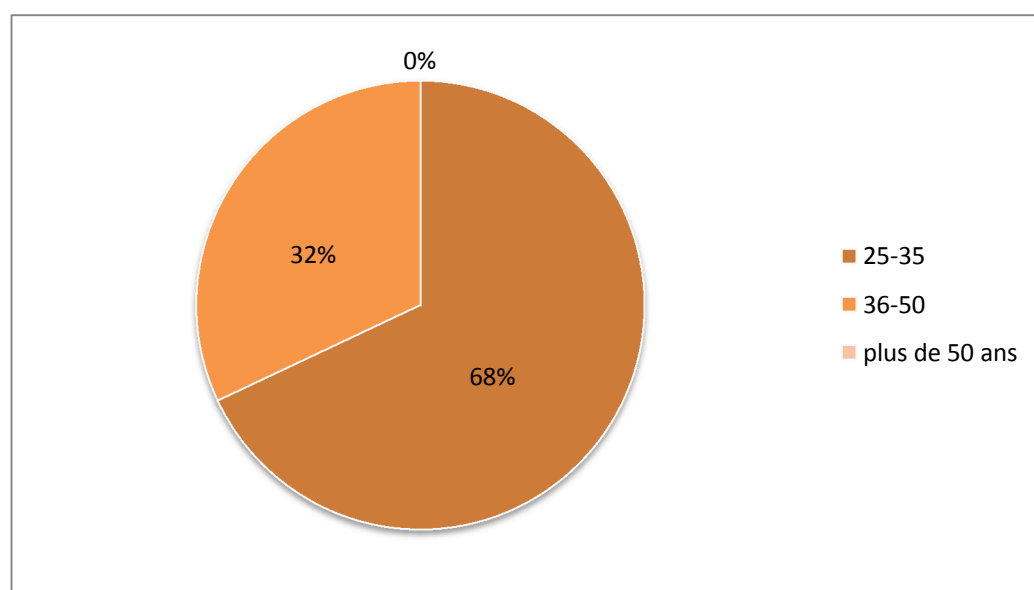
Commentaire :

Le tableau ci-dessus montre que l'échantillon interviewé est composé de 25 personnes dont 64% sont des hommes et 36% sont des femmes.

▪ Le tableau N° 13 : la variable « âge »

Réponses	Effectif	Pourcentage
25-35	17	68%
36-50	8	32%
plus de 50 ans	0	0%
Total	25	100%

Figure N° 20 : La variable « âge »

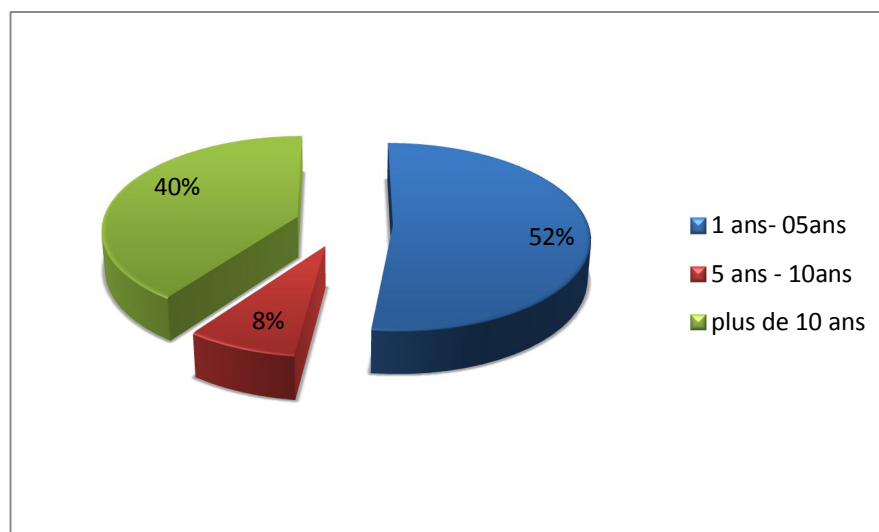
**Commentaire :**

L'échantillon interviewé est nettement dominé par des cadres âgés de 25 à 35 ans avec un taux de 68% et pour ceux qui ont un âge compris entre 36 à 50 ans, le pourcentage est de 32%. A notre sens, cela a rendu notre échantillon représentatif, de plus nous avons remarqué durant notre stage que DDA possède un effectif jeune et compétant.

▪ Le tableau N° 14 : la variable « expérience professionnelle »

Réponse	Effectif	Pourcentage
1 ans- 05ans	13	52%
6 ans - 10ans	2	8%
plus de 10 ans	10	40%
Total	25	100%

Figures N° 21 : La variable « expérience professionnelle »



Commentaire :

En matière d'expérience professionnelle le schéma ci-dessus indique que l'échantillon est composé de 52% de responsables qui ont entre 1 à 5 ans d'expériences. Par contre 40% de responsables ont plus de 10 ans d'expérience.

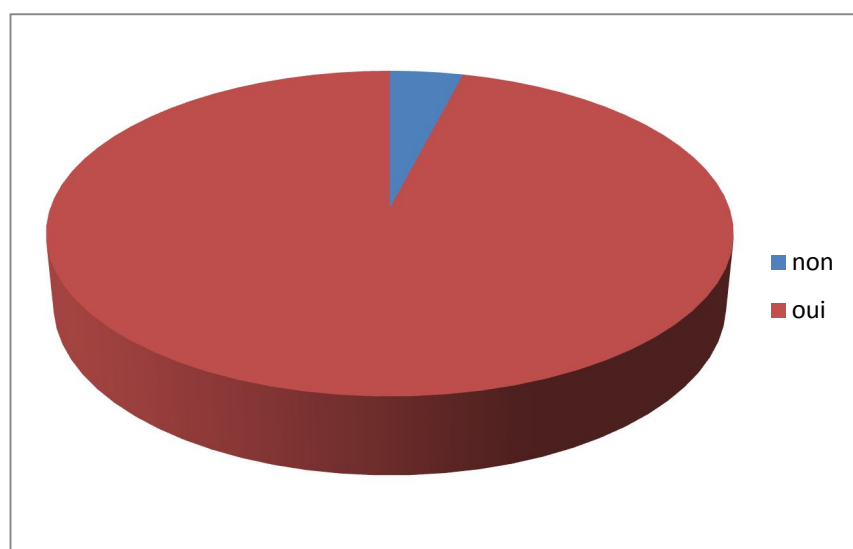
Question n°1 : Trouvez vous que le marché des yaourts en Algérie est concurrentiel ?

Cette question va nous permettre de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse n°1 : DDA exerce son activité dans un environnement en pleine mutation caractérisé par la concurrence.

▪ **Tableau N° 15 :** Résultat de la question n°01

réponses	effectif	pourcentage
non	1	4%
oui	24	96%
Total	25	100%

Figure N° 22: la concurrence dans le marché algérien des yaourts.



Commentaire :

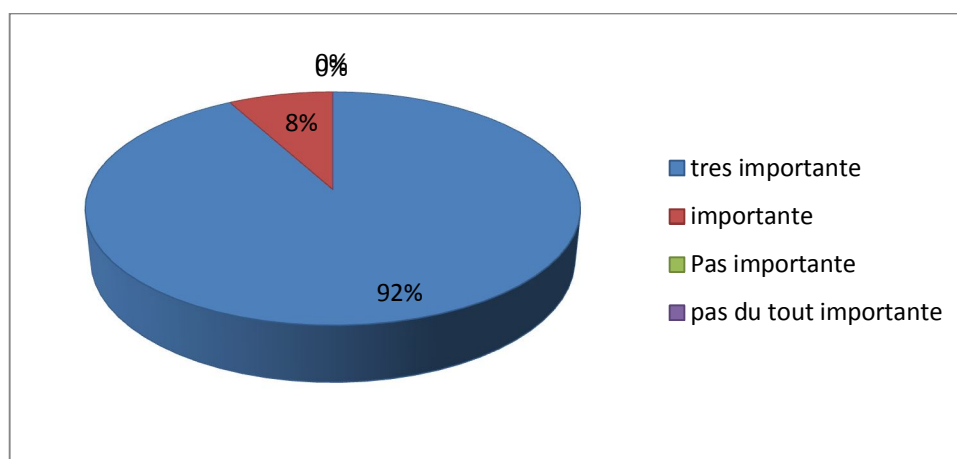
96% de responsables interviewés trouvent que le marché des yaourts en Algérie est concurrentiel, ce qui confirme l'hypothèse n°1.

Question n°2 : jugez-vous que la gestion de la qualité des yaourts est :

- Le tableau N° 16 : Résultat de la question n°02.

Réponses	effectif	pourcentage
Très importante	23	92%
Importante	2	8%
Pas importante	0	0%
Pas du tout importante	0	0%
Total	25	100%

Figure N° 23 : Le degré d'importance de la qualité des yaourts.



Commentaire :

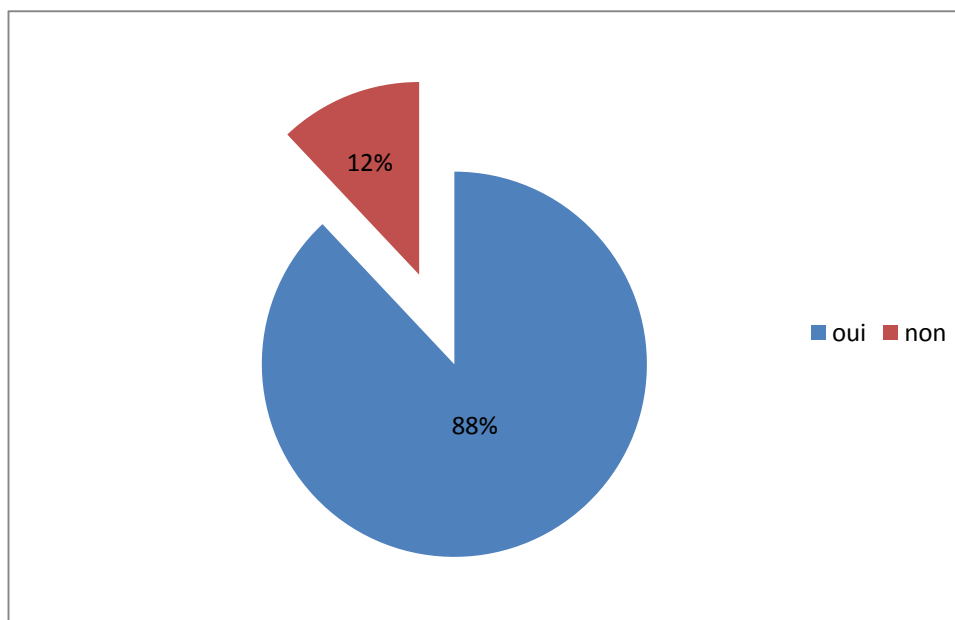
92% de responsables jugent que la gestion de la qualité des yaourts est très importante et 8% seulement d'entre eux estiment qu'elle est importante. Cette importance selon eux est liée à la nature des yaourts.

Question n° 03 : La gestion de la qualité des yaourts a-t-elle une spécificité par rapport à celle des autres produits agroalimentaires ?

▪ **Tableau N° 17 :** Résultat de la question n°03

réponses	effectif	pourcentage
oui	22	88%
non	3	12%
total	25	100%

Figure N° 24 : la spécificité de la qualité des yaourts :



Commentaire :

88% de responsables pensent que la gestion de la qualité des yaourts a une spécificité par rapport à celle des autres produits agroalimentaire et 12% (3 responsables) seulement jugent que la qualité des yaourts n'a pas de particularité par rapport aux autres produits agroalimentaires.

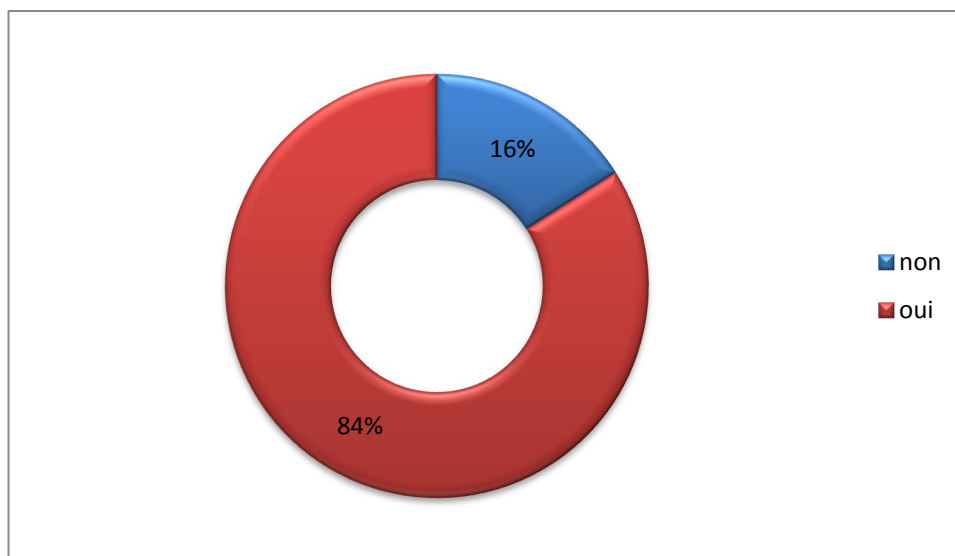
Question n° 04 : Connaissez- vous des méthodes d'évaluation de la qualité des yaourts ?
Si c'est oui, quelles sont ces méthodes ?

Cette question va nous permettre de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse n°2 : Les méthodes d'assurance qualité, l'équipe R&D et marketing sont les investissements de DDA en matière de qualité.

▪ **Tableau N° 18 :** Résultat de la question n°04

réponses	effectif	pourcentage
non	4	16%
oui	21	84%
total	25	100%

Figure N° 25 : le nombre de responsables qui connaissent l'évaluation sensorielle



Commentaire :

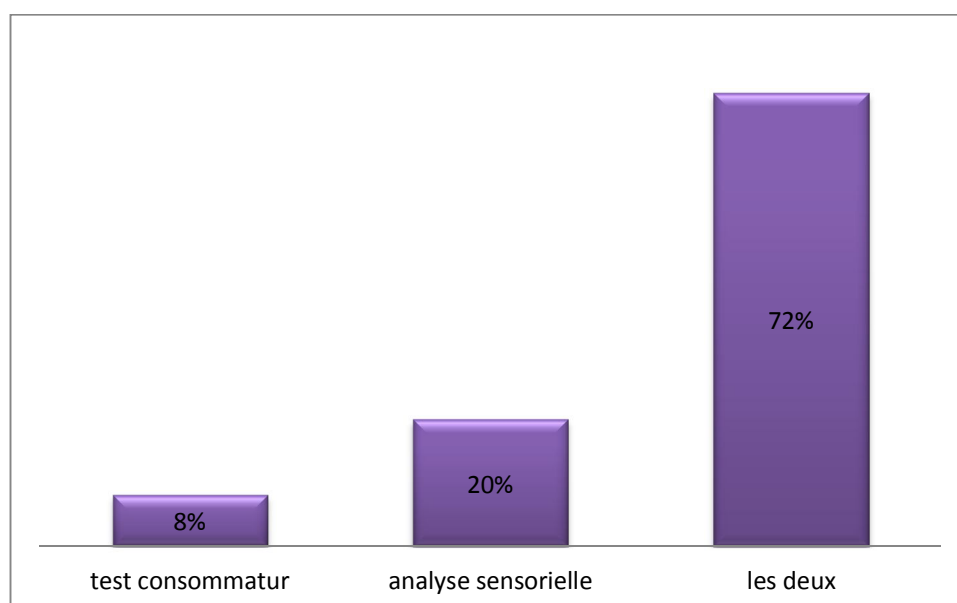
Le tableau ci dessus montre clairement que 84% des cadres interviewés connaissent des méthodes d'évaluation de la qualité telles que les tests laboratoires, le HACCP, le AIB, l'évaluation sensorielle et autres. Toutes ces méthodes proviennent soit de l'assurance qualité, soit de la R&D, soit encore du marketing. Donc ceci confirme bien l'hypothèse n°2.

Question n°05 : A votre avis l'évaluation sensorielle c'est :

- Le tableau N° 19 : Résultat de la question n°05.

réponses	effectif	pourcentage
Le test consommateur	2	8%
L'analyse sensorielle	5	20%
Les deux	18	72%
total	25	100%

Figure N° 26 : La notion de l'évaluation sensorielle.



Commentaire :

Cette question nous a permis de savoir la signification du terme évaluation sensorielle selon les responsables de DDA.

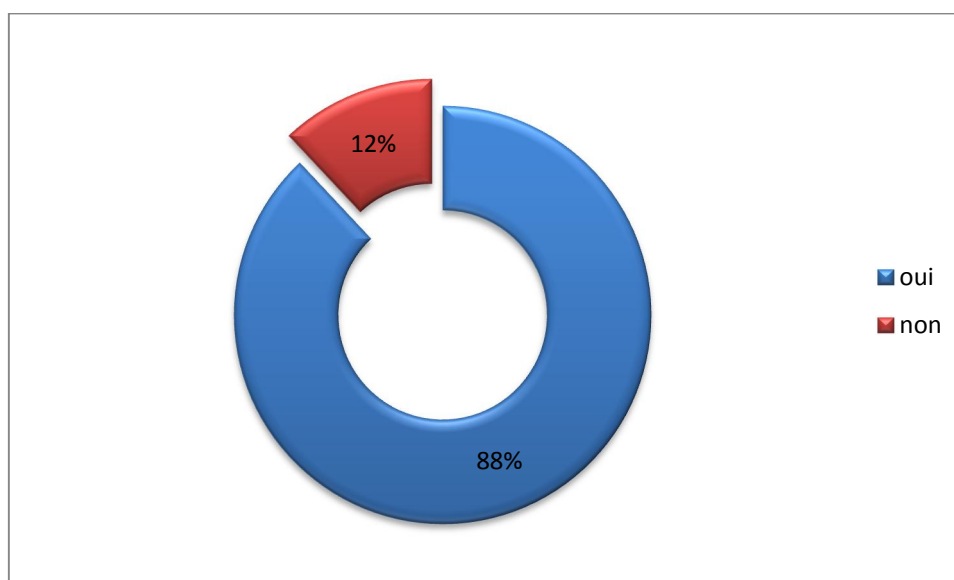
Pour 72% des interviews, le terme évaluation sensorielle c'est à la fois le test consommateur et l'analyse sensorielle. Tandis que pour 20% des responsables, le terme est le synonyme de l'analyse sensorielle, et les 8% restant pensent que l'évaluation sensorielle c'est uniquement le test consommateur.

Question n° 06 : Saviez-vous que Danone Djurdjura Algérie appliquait l'évaluation sensorielle?

- Le tableau N° 20 : Résultat de la question n°06.

réponses	effectif	pourcentage
oui	22	88%
non	3	12%
total	25	100%

Figure N° 27 : la pratique de l'évaluation sensorielle



Commentaire :

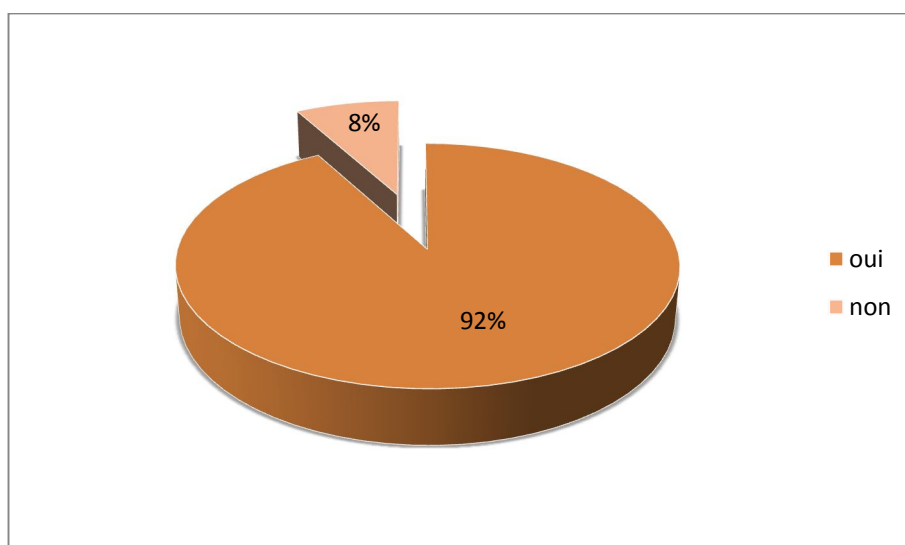
Les résultats indiquent que 88% de responsables sont au courant que DDA applique l'évaluation sensorielle et 12% d'entre eux ne le sont pas, il s'agit de 03 responsables en Supply Chain.

Question n°07 : Croyez-vous qu'il est nécessaire pour Danone Djurdjura Algérie de mettre en place l'évaluation sensorielle ?

▪ Le tableau N° 21 : Résultat de la question n°07

Réponses	effectif	pourcentage
oui	23	92%
non	2	8%
total	25	100%

Figure N° 28 : la nécessité de la mise en place de l'évaluation sensorielle



Commentaire :

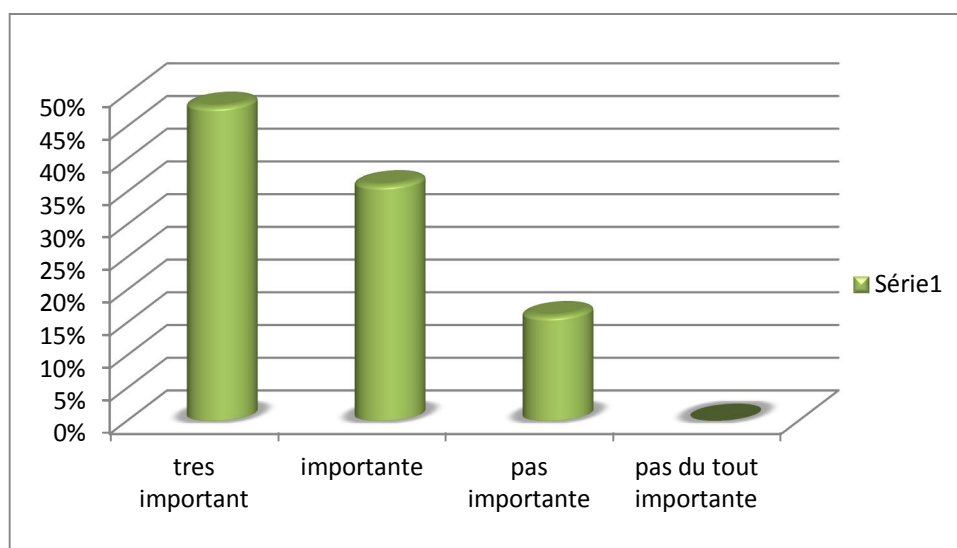
Les résultats montrent que 92% de responsables jugent qu'il est nécessaire pour DDA de mettre en place l'évaluation sensorielle car pour la plupart, cette dernière permet de surveiller la concurrence, de maintenir la régularité et l'amélioration de la qualité, de déceler les besoins des consommateurs ...etc. Cependant 2 cadres estiment qu'il n'est pas nécessaire de la mettre en œuvre sans nous donner des arguments pertinents.

Question n° 8 : Quelle place occupe l'évaluation sensorielle dans votre entreprise :

▪ **Tableau N° 22 :** Résultat de la question n°08

Réponses	Effectif	Pourcentage
Très important	12	48%
Importante	9	36%
Pas importante	4	16%
Pas du tout importante	0	0%
Total	25	100%

Figures N° 29 : la place de l'évaluation sensorielle au sien de DDA



Commentaire :

D'après les résultats obtenus 48% des interviewés estiment que l'évaluation sensorielle occupe une place très importante tandis que 36% précise que la place de l'évaluation sensorielle est importante. Néanmoins 16 % pensent qu'elle n'est pas importante.

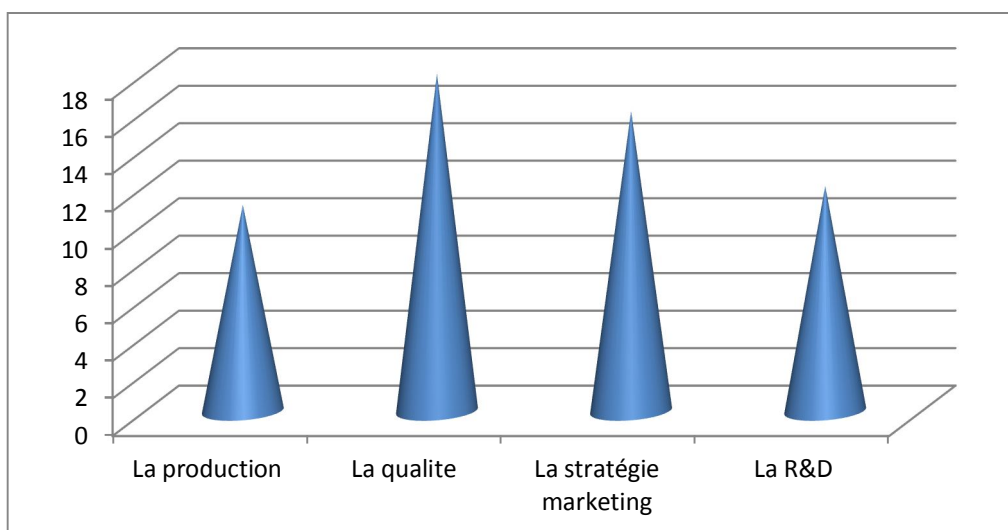
Question n°9 : Selon vous l'évaluation sensorielle soutiens l'amélioration de :

Cette question va nous permettre de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse n°3 : l'évaluation sensorielle est un outil de surveillance des qualités sensorielles des yaourts Danone.

▪ **Tableau N° 23 :** Résultat de la question n°09

Réponses	effectif	pourcentage
La production	11	44%
La qualité	18	72%
Le marketing	16	64%
La R&D	12	48%

Figure N° 30 : L'effet de l'évaluation sensorielle sur la production, la qualité, le marketing et la R&D :



Commentaire :

Cette réponse montre que 18 responsables trouvent que l'évaluation sensorielle soutiens l'amélioration de la qualité et cela en contrôlant la stabilité des qualités sensorielles. Ce qui confirme l'hypothèse n°3.

Le marketing est dans la deuxième position. En effet, 16 responsables ont répondu que l'évaluation sensorielle contribue à la compréhension et à la détermination des critères sensoriels.

Pour la R&D et la production, nous avons eu respectivement 12 et 11 réponses.

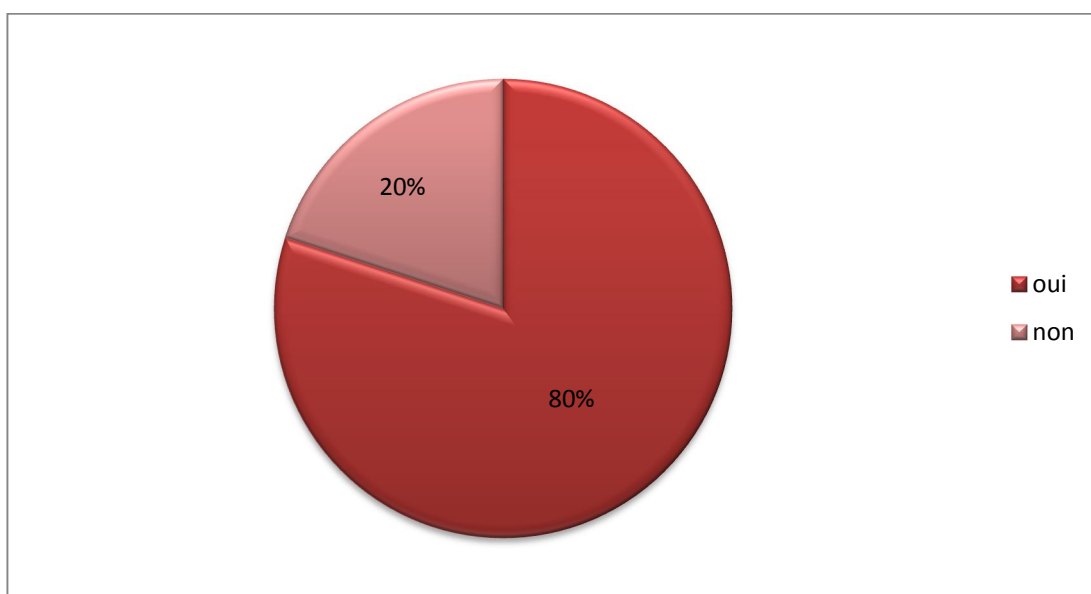
Question n°10 : Avez-vous remarqué une amélioration dans les qualités sensorielles des yaourts fermes depuis l'introduction de l'évaluation sensorielle au sein de votre entreprise ?

A travers cette question, nous allons confirmer ou infirmer l'hypothèse n°4 : l'évaluation sensorielle a un effet positif sur l'amélioration des qualités organoleptiques des yaourts Danone.

▪ **Le tableau N° 24 :** Résultat de la question n°10

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	20	80%
Non	5	20%
Total	25	100%

Figure N° 31 : l'amélioration de la qualité des yaourts fermes.



Commentaire :

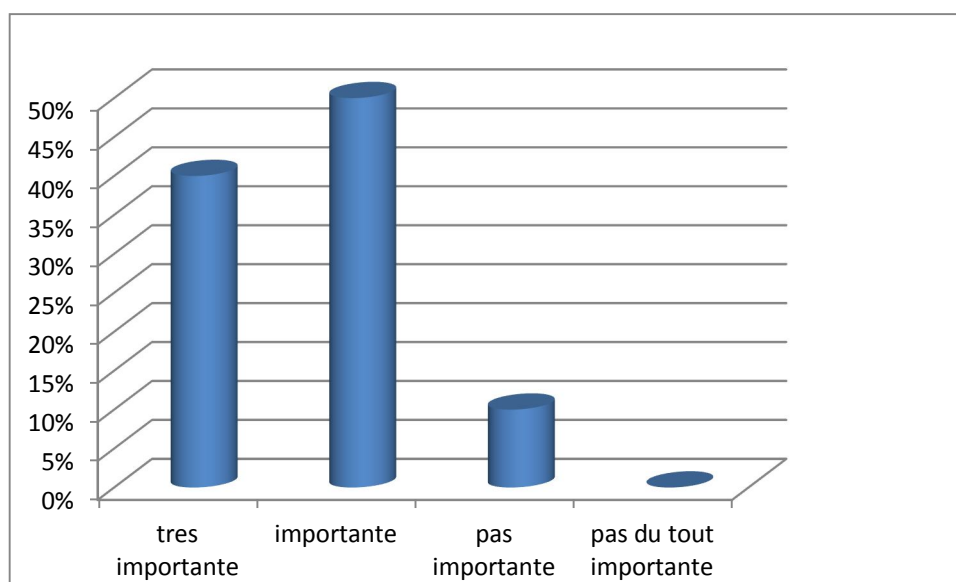
80% des enquêtés trouvent qu'il y'a une amélioration en matière de qualité organoleptique des yaourts fermes depuis l'introduction de l'évaluation sensorielle. Ce qui confirme l'hypothèse n°4.

Si c'est oui est ce que l'amélioration est :

- **Tableau N° 25** : Le degré d'importance de l'amélioration de la qualité :

Réponses	effectif	pourcentage
Très importante	8	40%
Importante	10	50%
Pas importante	2	10%
Pas du tout importante	0	0%
Total	20	100%

Figure N° 32 : Le degré d'importance de l'amélioration de la qualité depuis l'introduction de l'évaluation sensorielle.



Commentaire :

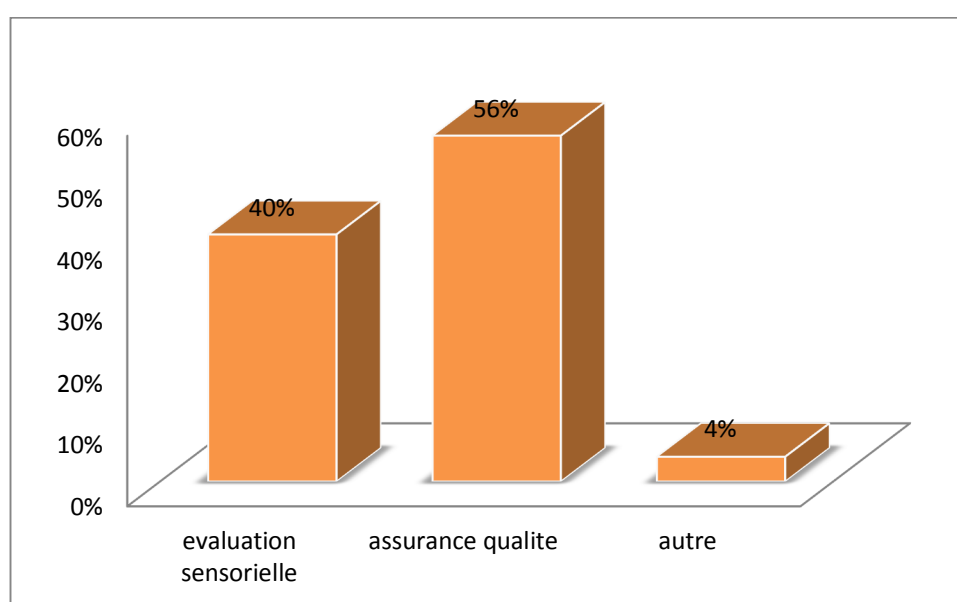
50% de responsables trouve que l'amélioration est « importante », 40% trouvent qu'elle est « très importante » et 10% juge qu'elle n'est « pas importante ».

Question n°11 : D'après-vous qu'est ce qui contribue en premier à l'amélioration de la qualité de vos yaourts ?

▪ **Tableau N° 26:** Résultat de la question n°11 :

Réponses	effectif	pourcentage
évaluation sensorielle	10	40%
assurance qualité	14	56%
autre	1	4%
total	25	100%

Figure N° 33 : les outils qui contribuent à l'amélioration de la qualité



Commentaire :

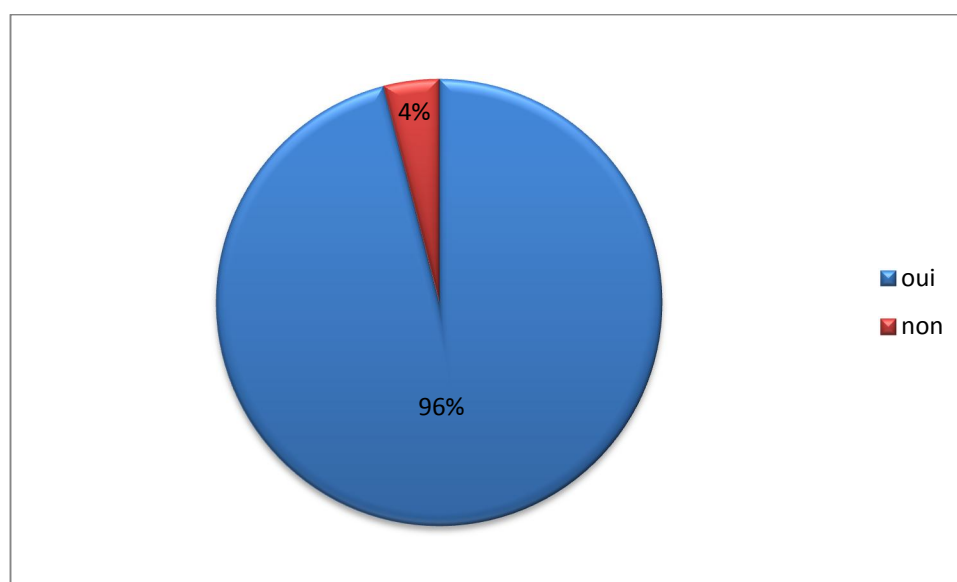
D'après les résultats de la question, nous remarquons que 56% des interviewés voient l'assurance qualité comme étant le premier outil d'amélioration de la qualité mais ils ont toujours insisté que l'assurance qualité doit être accompagné d'une évaluation sensorielle.

Question 12 : Saviez-vous que DDA effectue des tests consommateurs à Alger ?

- **Tableau N° 27 :** Résultat de la question n°12 :

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	24	96%
Non	1	4%
Total	25	100%

Figure N° 34 : le nombre de responsables qui savent que DDA effectue des tests consommateurs.



Commentaire :

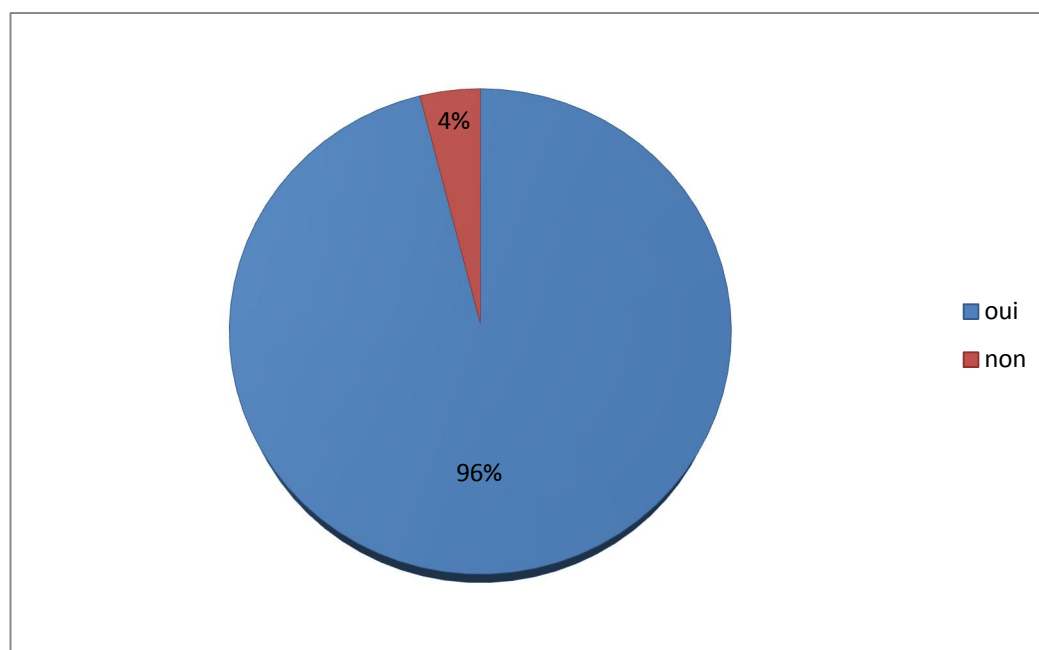
96% des 25 responsables interrogés sont au courant que DDA effectue des tests consommateurs.

Question n°13 : Pensez-vous qu'il est utile de faire des tests consommateurs?

▪ **Tableau N° 28 :** Résultat de la question n°13 :

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	24	96%
Non	1	4%
Total	25	100%

Figure N° 35 : l'utilité du test consommateur :



Commentaire :

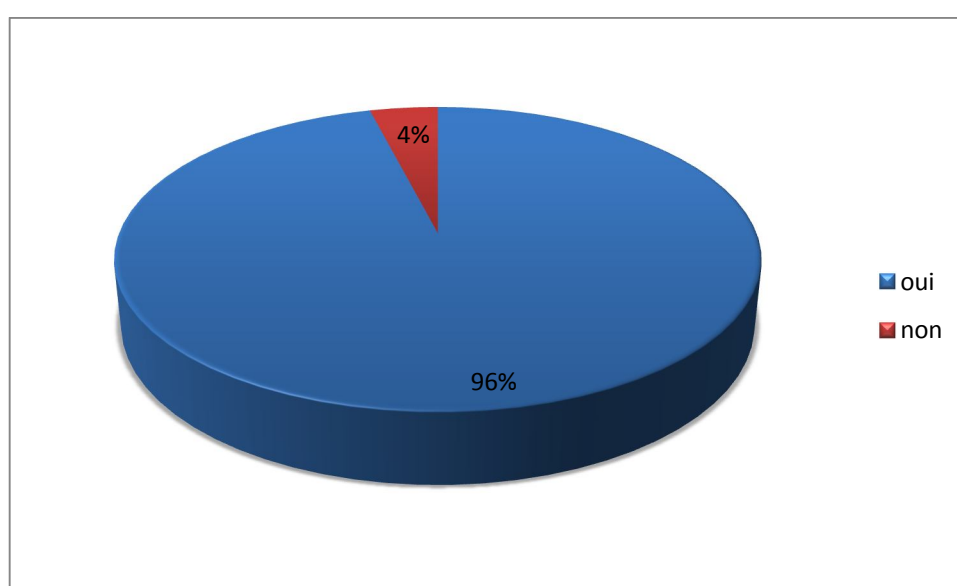
96% de responsables trouvent qu'il est utile de faire des tests consommateurs et cela pour être à l'écoute des consommateurs et connaître leurs préférences.

Question n°14 : Pensez-vous qu'il est utile de faire l'analyse sensorielle ?

▪ **Tableau N° 29 :** Résultat de la question n°14 :

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	24	96%
Non	1	4%
Total	25	100%

Figure N° 36 : l'utilité de l'analyse sensorielle :



Commentaire :

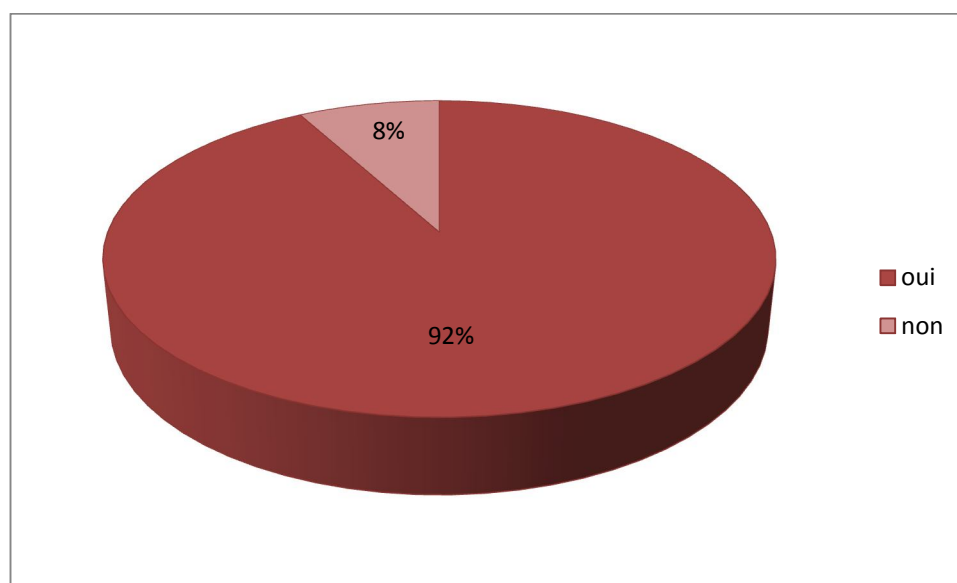
24 cadres de DDA estiment qu'il est utile de faire l'analyse sensorielle car d'après eux elle permet d'évaluer les caractéristiques organoleptiques des yaourts telles que le goût, l'arôme, la texture, l'acidité...etc.

Question n°15 : Est-ce que l'évaluation sensorielle permet de faire face à la concurrence ?

▪ **Tableau N°30 :** Résultat de la question n°15 :

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

Figure N° 37: l'évaluation sensorielle et la qualité :



Commentaire :

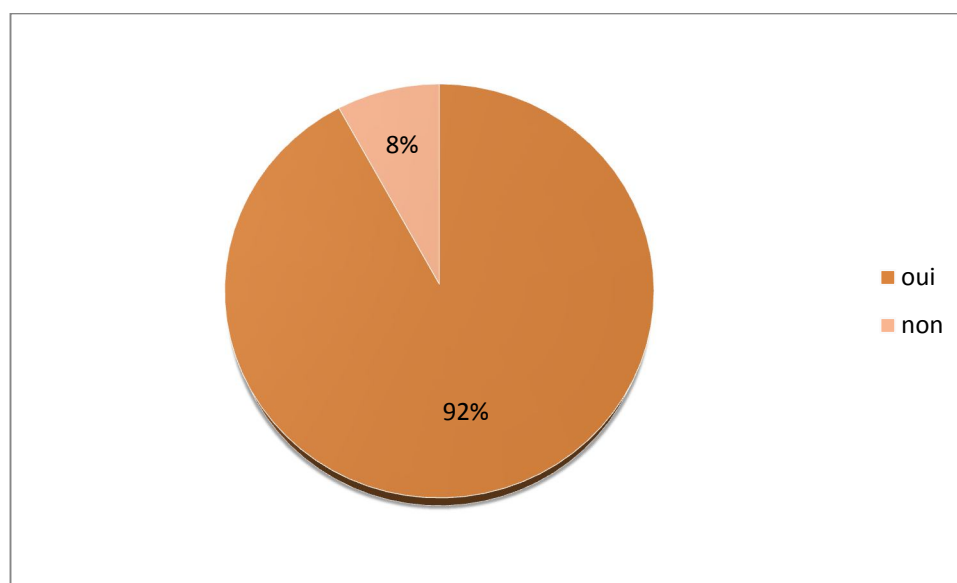
92% des enquêtés ont répondu par oui c'est –a- dire que l'évaluation sensorielle permet de faire face à la concurrence et les 8% d'interviewés restant jugent que l'évaluation sensorielle ne peut pas faire face à la concurrence.

Question n°16 : Considérez-vous que l'évaluation sensorielle est un avantage concurrentiel pour votre entreprise?

▪ **Tableau N° 31 :** Résultat de la question n°16 :

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

Figure N° 38 : l'évaluation sensorielle comme avantage concurrentiel :



Commentaire :

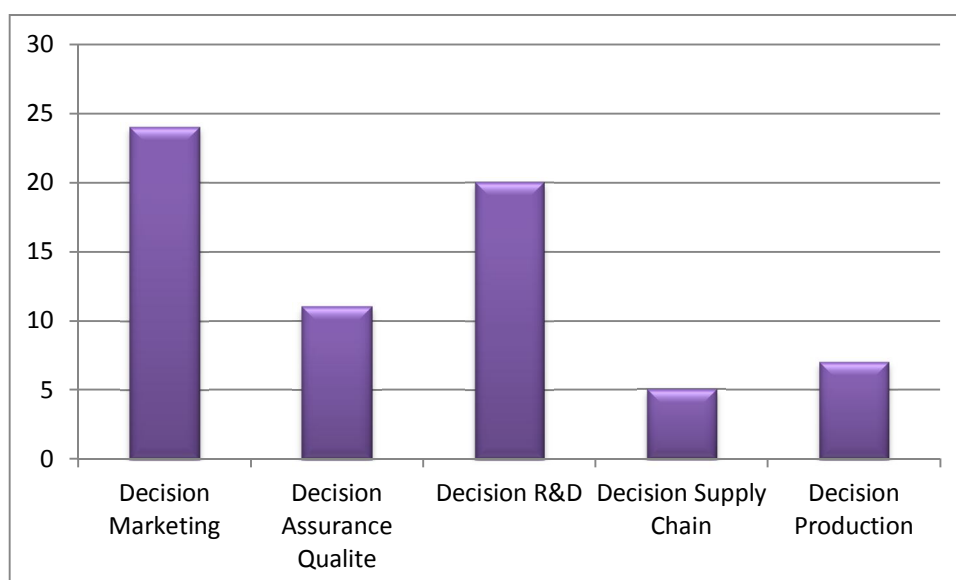
92% de responsables considèrent que l'évaluation sensorielle est un avantage concurrentiel car DDA est la seule dans le secteur qui utilise cette technique.

Question n°17 : Croyez-vous que l'évaluation sensorielle est un outil d'aide aux :

▪ **Tableau N°32 :** Résultat de la question n°17 :

Réponses	Effectif	Pourcentage
Décisions Marketing	24	96%
Décisions Assurance Qualité	11	44%
Décisions R&D	20	80%
Décisions Supply Chain	5	20%
Décisions Production	7	28%

Figure N° 39 : L'évaluation sensorielle comme outil de décision :



Commentaire :

D'après les réponses collectées, 96% de responsables interrogés estiment que l'évaluation sensorielle est tout d'abord un outil d'aide aux décisions marketing notamment la segmentation, puis en deuxième lieu, aux décisions de la R&D avec un taux de réponse de 80%, les responsables justifient cela en disant que l'évaluation sensorielle les aide à faire des choix de lancement de nouveaux produits, de plus elle contribue à leur projet de productivité.

En troisième lieu, ce sont les décisions d'assurance qualité qui sont touchées par l'évaluation sensorielle avec un taux de 44%, les responsables qui ont répondu ainsi estiment que l'évaluation sensorielle contribue à prendre des actions préventives pour que la qualité des produits soit saine. Si on trouve l'assurance qualité dans la troisième position, c'est parce que nous n'avons pas précisé sur le questionnaire de quel genre de décisions s'agit-il. Les décisions de production sont classées en quatrième position avec un taux de 28% et finalement les décisions Supply Chain avec un taux de 20%.

Question n° 18 : pensez -vous que dans un environnement concurrentiel, l'évaluation sensorielle est un outil de différenciation qui contribue à l'amélioration de la qualité des yaourts ?

96% de répondants pensent que l'évaluation sensorielle est un outil de différenciation qui permet à l'entreprise DDA d'améliorer la qualité de ses yaourts.

2-2) Le tri croisé :

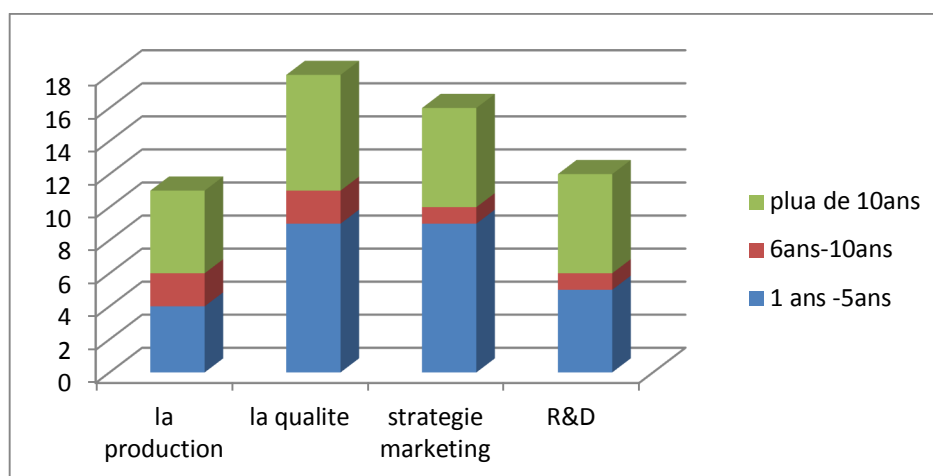
➤ Pour la variable **Expérience professionnelle** et la question n°9 :

Nous avons choisi de combiner entre la variable Eexpérience professionnelle et la question n°9 (Selon vous, l'évaluation sensorielle soutient l'amélioration de : - la production, - la qualité, - la stratégie marketing, - la R&D) car nous avons jugé que le critère « expérience professionnelle » est important et donne plus de fiabilité à notre enquête.

Tableau N° 33 : Le tri croisé pour la variable Expérience professionnelle et la question n°9 :

Expérience	la production	la qualité	stratégie marketing	R&D	Total
1 ans -5ans	4	9	9	5	27
6ans-10ans	2	2	1	1	6
plus de 10ans	5	7	6	6	24
Total	11	18	16	12	

Figure N° 40 : Le tri croisé pour la variable Expérience professionnelle et la question n°9.



Commentaire :

Il était important dans notre étude de déterminer si l'évaluation sensorielle soutient l'amélioration de la qualité, le tableau et le graphe ci-dessus montre que la majorité des responsables (18 personnes) quel que soit leurs expérience professionnelle trouvent que l'évaluation sensorielle soutien l'amélioration de la qualité.

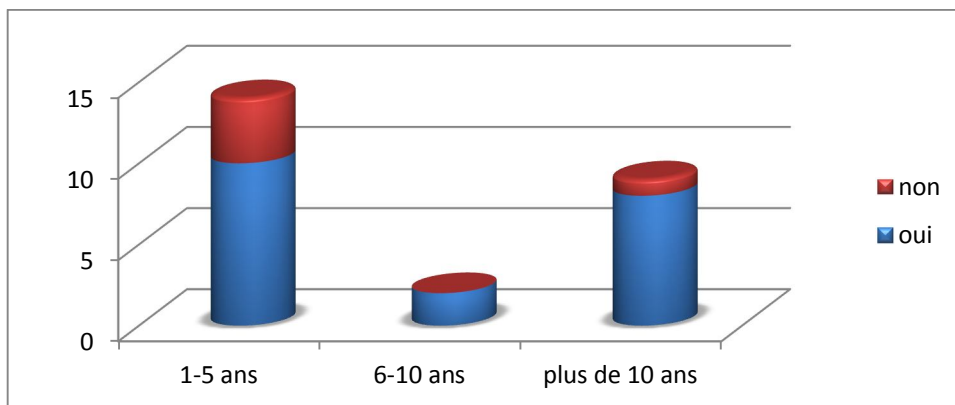
➤ **Pour la variable Expérience professionnelle et la question n°10 :**

Nous avons aussi choisi de combiner entre la variable Expérience professionnelle et la question n°10 (avez-vous remarqué une amélioration dans les qualités sensorielles des yaourts fermes depuis l'introduction de l'évaluation sensorielle?) pour démontrer si les responsables impliqués dans la qualité ont remarqué une amélioration au niveau des yaourts depuis l'introduction de l'évaluation sensorielle.

- **Tableau N° 34 :** Le tri croisé pour La variable Expérience professionnelle et la question n°10 :

	oui	non
1-5 ans	10	4
6-10 ans	2	0
plus de 10 ans	8	1
Total	20	5

Figure N° 41 : Le tri croisé pour la variables Expérience professionnelle et la question n° 10 :

**Commentaire :**

Quel que soit l'expérience professionnelle des responsables, la plupart d'entre eux ont remarqué une amélioration dans les qualités sensorielles des produits, et la majorité des cadres qui ont plus de 10 ans d'expérience le confirment.

1-3) Conclusion de l'enquête :

A travers ce questionnaire nous avons constaté l'importance de l'évaluation sensorielle, on se tenant compte à la fois de la perception des consommateurs, des offres proposées par les concurrents et des caractéristiques organoleptiques des produits pour donner à cette évaluation un aspect objectif.

Le responsable qui a été chargé d'introduire l'évaluation sensorielle au sein de DDA, nous a clairement dit que la contribution de l'évaluation sensorielle à l'amélioration de la qualité de leur yaourt était une évidence et que l'évaluation sensorielle est avant tout un outil qui permet une régularité dans les qualités sensorielles des yaourts, il a ensuite ajouté qu'avant l'introduction de l'évaluation sensorielle, la qualité organoleptique du yaourt Danone n'était pas stable mais aujourd'hui grâce à l'évaluation sensorielle on peut contrôler la qualité organoleptique du yaourt, en l'amenant à un niveau stable lorsqu'elle présente un manque quelconque, que ce soit de texture, de gout ou d'odeur et ce n'est qu'après avoir maîtriser et contrôler la variation des caractéristiques sensorielles qu'on peut parler d'amélioration.

A travers cette enquête, nous avons eu des résultats qui confirment les propos du responsable car 80% des cadres interrogés ont remarqué une amélioration au niveau de la qualité des yaourts.