



Les exigences des consommateurs

Groupe Prospective

11e

Les exigences des consommateurs sont difficiles à définir, encore plus à mesurer. Toutefois, de grandes tendances "culturelles" se dégagent. Concernant la qualité intrinsèque des aliments, la demande pourrait davantage porter sur l'asepsie mais également sur l'absence de résidus (pesticides...).

Le goût pour des produits typés, porteurs d'image, est une autre dimension qui peut interférer avec la préférence pour l'asepsie.

Enfin, d'autres dimensions pourraient se développer (attention portée au bien-être animal, à la préservation de l'environnement et du paysage, au maintien de la biodiversité, au développement durable, aux produits éthiques ou issus du commerce équitable...).

Nota : la demande relative à l'équilibre nutritionnel des aliments a été traitée précédemment.

Difficultés à qualifier et à mesurer l'exigence des consommateurs

La demande du consommateur est difficile à cerner pour plusieurs raisons :

- elle varie dans le temps ("modes"),
- elle comporte plusieurs dimensions a priori séparées mais qui interfèrent probablement entre elles,
- elle est en partie influencée par les conditions de consommation, le mode de vie et le type d'offre et le marketing des filières,
- les préférences affichées, voire les intentions d'achat déclarées, ne se concrétisent pas forcément dans la pratique quotidienne (différence observée entre le discours du citoyen et le comportement du consommateur). Cela justifie le recours à des protocoles expérimentaux complexes pour connaître le comportement réel des consommateurs face à l'acte d'achat (économie expérimentale - INRA Corela notamment).

Nous nous sommes attachés à essayer de caractériser les différents types d'exigences vis-à-vis des produits alimentaires, sans certitude toutefois que ces dimensions soient réellement indépendantes.

Préoccupations sur l'innocuité des aliments : perception du risque alimentaire

La qualité intrinsèque des aliments (nuisible ou bénéfique pour le consommateur?) fait l'objet de préoccupations depuis longtemps dans le domaine bactériologique. Une réglementation assez stricte est associée à cette exigence. Sans exiger l'asepsie, elle précise les conditions dans lesquelles doivent être mises en marché les denrées alimentaires (chaîne du froid, contrôles...).

Des maladies transmissibles à l'homme, mais de nature un peu différente, comme l'Encéphalopathie Spongiforme Bovine, relèvent de la même logique (demande d'un aliment "sain") mais peuvent donner lieu à des crises brutales lorsque certaines conditions sont réunies, notamment si le vecteur est nouveau, mal connu ou potentiellement de grande ampleur.

L'épisode ESB a montré que la confiance du consommateur peut, dans certains cas, être renforcée par l'origine locale du produit (logo "Viande Bovine Française").

Une préoccupation également liée à l'innocuité des aliments, mais d'origine différente, est l'absence de résidus (pesticides ou autres produits chimiques). Elle porte sur la toxicité à long terme et le risque de cancer, encore mal connu, et peut influencer sur les modes de production des matières premières agricoles.



Signes de qualité (au sens large)

Une autre dimension de la demande des consommateurs est la demande d'aliments porteurs de goût et d'image. Les deux ne sont pas nécessairement liés mais, en Europe, depuis quelques décennies, ils font l'objet de signes officiels de qualité, avalisés par les Etats et par les institutions européennes.

Dans la mesure où ces signes de qualité peuvent renvoyer à des modes de préparation "traditionnels" faisant appel à des produits non aseptisés (lait cru par exemple), une des tâches du législateur a consisté à garantir que ces cahiers des charges soient en même temps compatibles avec l'exigence d'innocuité microbienne.

Par ailleurs, les conditions de production font de plus en plus l'objet d'une demande de certification axée, non sur la qualité résultante du produit, mais sur l'acceptabilité "éthique" de son mode d'élaboration, à divers niveaux de la filière :

- au niveau de la production : d'une part sur les effets environnementaux des pratiques utilisées et de plus en plus sur les effets quant au bien-être animal,
- au niveau de la commercialisation : sur le profil des producteurs agricoles concernés ("petits producteurs" du Sud) et sur l'éthique du partage des bénéfices entre les différents maillons de la filière.

Ce type de demande reste limité à certains créneaux mais constitue un phénomène émergent d'ampleur significative aujourd'hui.

Prospective

Ces différentes dimensions des exigences des consommateurs quant à leur alimentation font l'objet d'un développement plus détaillé ci-après. L'établissement de futurs possibles sera réalisé ensuite de façon conjointe.

*Jean HIRSCHLER - Chambre d'Agriculture de l'Orne
Sophie CHAUVIN - Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie - Mise à jour : 18 juillet 2006*



La perception du risque alimentaire

Les risques alimentaires perçus par les Français sont de formes multiples et diversement évalués. A côté des toxi-infections alimentaires collectives, faciles à définir et assez faibles en nombre, d'autres risques sont latents et pourraient déboucher sur des crises futures : pesticides, OGM, préoccupations environnementales et nutritionnelles, etc. En 2004, les 2/3 des Français se disent confiants dans leur alimentation et 80 % admettent que le risque zéro n'existe pas.

Au cours des siècles passés, la "sécurité alimentaire" concernait les famines et l'irrégularité des approvisionnements. Depuis, en période de régularité des approvisionnements et d'abondance alimentaire, la "peur du manque" s'est transformée en "risque de s'alimenter". Le registre des risques alimentaires s'est élargi : risques sanitaires, risques nutritionnels... le tout étant favorisé par le rallongement des filières et la diversification géographique des approvisionnements.

Un nombre d'intoxications alimentaires faible et stable

En France, depuis 1987, les foyers de toxi-infection alimentaire collective (TIAC) font l'objet d'une déclaration obligatoire à la DDASS ou à la DDSV. La déclaration obligatoire des TIAC permet de surveiller les cas groupés de gastro-entérites d'origine alimentaire et de connaître leurs caractéristiques ainsi que les aliments en cause. Une TIAC est définie comme la survenue d'au moins deux cas groupés d'une symptomatologie similaire, le plus souvent gastro-intestinale, dont on peut rapporter la cause à une origine alimentaire commune (une fois l'origine trouvée, on peut parfois procéder au retrait de produits de la chaîne alimentaire ou à la fermeture d'un lieu de restauration pour désinfection ou travaux de mise en conformité).

Les TIAC, maladies soumises à déclaration obligatoire, font l'objet d'une importante sous-déclaration (moins de 1/5, voire 1/10 serait déclarée), notamment lorsqu'elles surviennent en milieu familial. Après avoir augmenté entre 1987 et 1997, le nombre de foyers de TIAC déclarés en France se stabilise (selon les épidémiologistes, l'augmentation du nombre de foyers de TIAC, jusqu'en 1997, est liée à la mise en place de la déclaration obligatoire et à l'amélioration du fonctionnement du système de surveillance, *source INVS*). En 2004, on dénombrait, en France, près de 630 foyers de TIAC, impliquant 9 005 malades (716 furent hospitalisés, 3 personnes décédèrent). D'une manière générale, les agents pathogènes à l'origine des TIAC (bactéries, virus) sont de plus en plus diversifiés. La proportion de foyers déclarés en restauration semble relativement stable, ceci grâce aux mesures de prévention et de contrôle mises en place. Au cours des dernières années, les aliments les plus couramment incriminés dans les foyers de TIAC sont les œufs ou les produits à base d'œufs (24 %), les plats cuisinés (14 %), la viande (8 %), le poisson (7 %), la volaille (5 %), la charcuterie (5 %), les fromages et produits laitiers (5 %), les coquillages et fruits de mer (4 %).

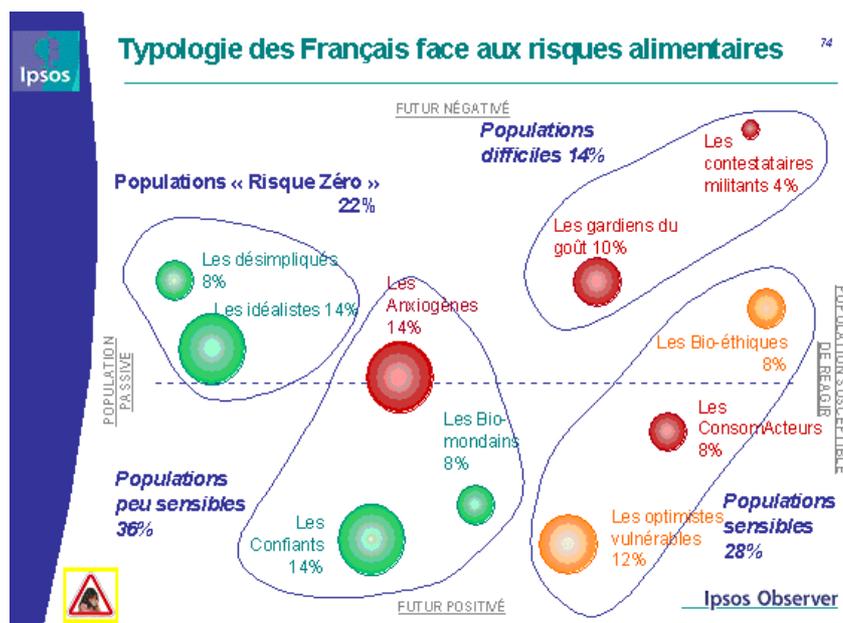
Sécurité alimentaire : des consommateurs français rassurés...

Selon l'étude Ipsos "Observatoire de la sécurité alimentaire", menée en 2002 et en 2004, auprès d'un échantillon représentatif de la population française, une majorité de Français a déjà modifié ou est prête à modifier ses comportements alimentaires si des risques apparaissent dans la qualité des aliments ou des produits qui lui sont proposés.

La vague d'enquêtes de 2002 a permis d'effectuer une typologie de la population qui classe les Français en 10 groupes (attitude plus ou moins active / aux risques alimentaires et degré d'inquiétude / évolution dans les prochaines années). Il apparaît que les personnes les plus "sensibles" aux questions de sécurité alimentaire représentent 1/3 de la population (*voir schéma page suivante*).

En 2004, 65 % des Français sont globalement confiants en ce qui concerne la sécurité des aliments (+ 4 points par rapport à 2002, date de première vague de l'étude). A cette date, l'absence de crise sanitaire touchant l'alimentation peut contribuer à expliquer ce résultat. Mais, dans le même temps, ils sont 82 % à estimer que le risque 0 n'existe pas et 53 % à penser que les risques ne sont pas plus nombreux qu'avant mais que les contrôles sont plus fréquents (*source : Ipsos / Observer 2004*).





Cependant, l'épisode récent de grippe aviaire (hiver 2005/2006) a réveillé le sentiment d'inquiétude des consommateurs, faisant chuter pendant plusieurs semaines les ventes de volailles alors qu'aucun animal contaminé n'était rentré dans la chaîne alimentaire. Les produits transformés ont, semble-t-il, mieux résisté à cette désaffection des consommateurs, peut-être parce que ces derniers les associaient moins au volatile d'origine...

Les responsabilités, au long de la chaîne alimentaire, sont clairement réparties. Pour les consommateurs, la **sécurité incombe prioritairement aux producteurs et aux pouvoirs publics (80 %)**, puis viennent les distributeurs (11 %) et la responsabilité des consommateurs eux-mêmes (9 %).

Si les contrôles devaient être renforcés, les IAA seraient les endroits les plus appropriés (59 %), suivis par le transport des produits (54 %), les contrôles aux frontières (47 %), les exploitations agricoles (46 %) et les grandes surfaces (34 %) (source : Ipsos / Observer 2004).

... et de plus en plus informés et vigilants

64 % des Français se sentent directement concernés par les problèmes de sécurité sanitaire, une grande majorité d'entre eux ayant déjà, par l'expérience des crises antérieures, modifié ses comportements alimentaires (source : Ipsos / Observer 2002).

A côté des risques "connus", de nouveaux risques latents ou de nouvelles préoccupations attirent la vigilance des consommateurs, par exemple :

- quels sont les nouveaux risques sanitaires potentiels ? : de nouvelles maladies émergentes (cancers) dues à l'accumulation de résidus (pesticides...) faisant leur apparition,
- quel est l'impact de la production agricole sur le bien-être individuel et collectif ? (préoccupations environnementales, notamment liées à la qualité de l'eau, aux changements climatiques, à la diffusion des OGM dans l'espace naturel...),
- quelle est la valeur nutritionnelle des produits consommés (augmentation de la prise de conscience de l'importance de la prévention en matière de nutrition).

Autant de "nouveaux risques" derrière lesquels se cachent de potentielles crises sanitaires...

Sophie CHAUVIN - Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie - Mise à jour : 12 juillet 2006



La demande de produits sous signes de qualité et d'origine

Appellation d'Origine, Label Rouge, Agriculture Biologique... : les signes officiels de qualité sont nombreux. Leur notoriété a explosé lors des crises sanitaires de la fin du XX^e siècle. Qu'en sera-t-il en 2020 : un certain essoufflement se fait d'ores et déjà sentir dans les ventes. Les créneaux de qualité que nous connaissons laisseront-ils place à d'autres signes liés à d'autres demandes des consommateurs ?

Une demande des consommateurs pour les produits sous signe de qualité et d'origine qui ne se dément pas...

Au cours de la dernière décennie, à la suite des différentes crises sanitaires (vache folle, dioxine...), les consommateurs ont plébiscité les produits sous signe officiel de qualité et d'origine. Mais, ces dernières années (*en l'absence de problèmes sanitaires notoires ?*), le développement de leur consommation marque le pas ou est en léger recul.

De plus, d'après les dernières tendances observées au Salon International de l'Alimentation (Paris 2004), il semblerait que les produits "Terroir et tradition" soient quelque peu passés de mode (net fléchissement de lancements d'innovations sur ce segment de marché), faisant place aux produits alliant modernité / sophistication ; fonctionnalité / praticité (produits nomades) et naturalité / santé (produits moins "médicalisés" mais s'appuyant davantage sur le caractère intrinsèquement naturel des ingrédients).

L'AOC : le plus ancien des signes de qualité français

En France, on dénombre **550 AOC**. Elles concernent principalement les **productions viticoles** (*en 2004 : 472 appellations viticoles, soit 57 % de la superficie totale des vignes et 81 % du CA viticole national, soit 11 milliards d'euros pour les vins et 2 milliards pour les eaux de vie*) et les **produits laitiers** (*en 2004 : 45 appellations de fromages, beurres ou crème, en lait bovin, ovin et caprin, un CA de 2 milliards d'euros ; les fromages sous AOC représentent un peu plus de 17 % de la valeur de la production nationale de fromages*). D'autres filières agroalimentaires (une trentaine concernant les autres secteurs agricoles et alimentaires comme les olives, viandes, fruits et légumes, miel) ont obtenu leur reconnaissance en AOC, mais ces productions n'occupent qu'une petite part dans la production nationale totale. Elles ont généré, en 2004, un CA de 150 millions d'euros.

L'AOC est le principal signe de qualité dont bénéficient les produits laitiers. Les fabrications de fromages sous AOC représentent, en 2003, un tonnage global de 190 540 tonnes (tous laits confondus). La production de fromage AOC a connu une croissance notable passant de 123 740 tonnes en 1980 à 190 540 tonnes en 2003, soit + 54 % sur cette période. Mais, la production totale de fromages augmentant également régulièrement en France, **la part des fromages AOC dans la production nationale reste stable (11 %)**.

Le Label Rouge : le plus connu des signes de qualité français

Créé dans les années 1960, le **Label Rouge**, qui garantit une qualité supérieure, possède une bonne notoriété auprès des consommateurs. Les produits animaux et végétaux, commercialisés sous Label Rouge, connaissent un développement régulier depuis une dizaine d'année mais leur poids dans la production agricole reste encore faible. **Plus de 300 produits en bénéficient** (volailles, produits de charcuterie-salaison, viandes, produits laitiers, fruits et légumes, farine, puis depuis peu, produits de la mer ou plats cuisinés). Le développement du CA des produits sous ce signe de qualité est à la fois dû à une demande de la part des secteurs traditionnels (volailles, palmipèdes, charcuterie) mais également à une diversification des produits proposés (produits laitiers, produits de la mer, plats préparés), de nouveaux dossiers étant régulièrement déposés. La répartition du CA des produits sous Label Rouge est la suivante : volailles : 39 %, charcuterie-salaison : 22 %, viandes : 20 %, pâtes et produits issus de céréales : 11 %, le reste (8 %) pour les produits alimentaires divers (produits laitiers, produits de la mer, fruits et légumes, plats préparés, boissons).

Les produits bio : difficile adéquation entre production et consommation

Les derniers chiffres de l'**Agriculture biologique** font apparaître une progression de 4 % des surfaces cultivées en mode biologique en 2005 (conversion comprise). Elles atteignent désormais, en France, près de **561 000 ha** (contre 540 000 ha en 2004), soit **1,9 % de la SAU nationale**. Le nombre d'exploitations pratiquant l'agriculture

biologique est également en augmentation : **11 402 exploitations en 2005** contre 11 025 exploitations en 2004 (+ 3 %).

Après avoir baissé régulièrement depuis 2001, le nombre d'opérateurs certifiés pour la transformation et la préparation de produits issus de l'agriculture biologique, progresse de nouveau : **4 995 établissements en 2005** contre 4 874 établissements en 2004. Plus de la moitié d'entre eux (55 %) sont des boulangeries et terminaux de cuisson.

La consommation des produits bio progresse en France mais reste encore freinée par des prix élevés (source : enquête CSA, menée pour le compte de l'Agence bio, au cours de l'année 2005). **47 % des Français ont consommé au moins un produit bio en 2005** (contre 44 % en 2004 et 37 % en 2003). Les principales motivations de ces achats sont : la préservation de la santé, la qualité et le goût des produits, la préservation de l'environnement puis l'éthique. **Les produits bio les plus fréquemment achetés sont : les fruits et légumes, les œufs, les produits laitiers et le pain.** Les lieux d'achat se diversifient : les grandes surfaces demeurent incontournables devant les marchés, les magasins spécialisés, les artisans/commerçants et la ferme.

Une réforme pour permettre aux consommateurs d'y voir plus clair...

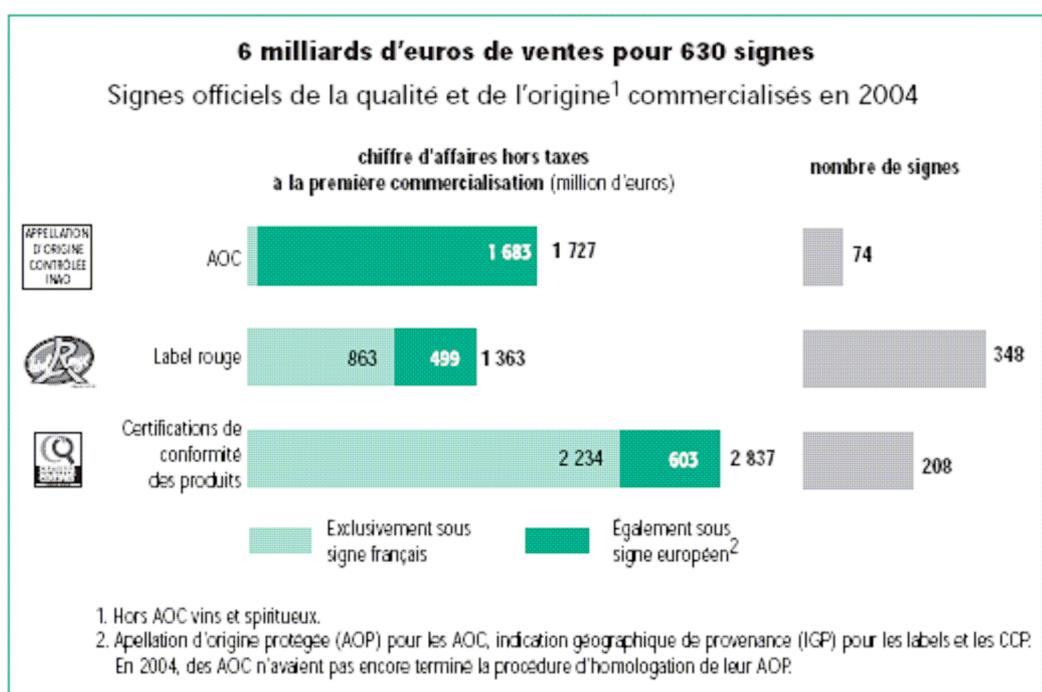
La Loi d'Orientation Agricole adoptée fin 2005 réforme et tente de simplifier les signes d'identification de la qualité et de l'origine, afin d'en améliorer la lisibilité pour les consommateurs. Les produits agricoles et alimentaires peuvent maintenant bénéficier de trois modes de valorisation :

- les signes d'identification de la qualité et de l'origine (SIQO) : le Label Rouge (LR) attestant la qualité supérieure, l'Appellation d'Origine (AOC / AOP), l'Indication Géographique Protégée (IGP) et la Spécialité Traditionnelle Garantie (STG), attestant la qualité liée à l'origine ou à la tradition, la mention Agriculture Biologique (AB) attestant la qualité environnementale,
- les mentions valorisantes : "montagne", "fermier", "produits de la ferme", "produit à la ferme", "produits pays" pour les DOM, "vins de pays",
- la nouvelle loi a sorti la certification de conformité produits (CCP) des signes officiels de qualité mais la conserve comme démarche de certification garantie par les pouvoirs publics. Dernier-né des signes officiels de qualité en France (1990), la CCP demeurait peu connue, elle avait été développée afin de réassurer le consommateur, suite à différentes crises sanitaires (ESB...).

Début 2007, tous les signes officiels de la qualité et de l'origine seront réunis au sein d'un seul et même organisme : l'Institut national de l'origine et de la qualité.

Par ailleurs, il ne sera plus indispensable d'obtenir au préalable un Label Rouge ou une CCP pour demander à bénéficier d'une IGP au niveau européen mais l'accès à une AOP (niveau européen) reste subordonné à l'obtention d'une AOC en France.

Le cumul / couplage de SIQO ou de mentions valorisantes sera encore possible, sous certaines conditions (ex : AB + LR ou AB + AOC ou AOC + montagne).



Source : Agreste - Enquête 2004 sur les produits agroalimentaires sous signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine



... mais d'autres critères de distinction se dessinent

Au-delà des signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine, qu'ils soient nationaux ou européens, de nouveaux enjeux ou critères de segmentation des produits alimentaires apparaissent : **bien-être animal, préservation de l'environnement et du paysage, maintien de la biodiversité, développement durable, produits éthiques ou issus du commerce équitable...**

Pour les "alter-consommateurs" qui prennent leurs distances par rapport aux produits et aux marques, consommer est un acte responsable et solidaire. Selon E. Valceschini, chercheur à l'INRA, ce qui génère désormais la valeur autour d'un produit alimentaire n'est plus seulement sa qualité intrinsèque mais aussi l'information que l'on est capable de lui associer (conditions de production...).

Apparus au début des années 2000, les produits issus du **commerce équitable** s'installent peu à peu dans les rayons des grandes surfaces. En France, en 2005, 1 130 produits (issus de 15 filières) sont proposés à la consommation, en provenance de 118 organisations de producteurs. Ces produits sont souvent commercialisés sous le label Max Havelaar (*association à but non lucratif qui délivre un label aux produits répondant aux standards internationaux du commerce équitable, son objectif est de permettre aux producteurs et aux travailleurs de pays du Sud de vivre de leur travail en instaurant des règles commerciales plus justes*). Le CA, en France, des produits issus du commerce équitable (toutes marques et labels confondus) est passé de 45 millions € en 2003 à 81 millions € en 2004 (dont 72 millions € pour les produits sous label Max Havelaar). 10 000 points de vente proposent des produits portant le label Max Havelaar (France, août 2004). 70 % des volumes sous ce label sont commercialisés via les grandes surfaces. Produit phare de ce mouvement, le café issu du commerce équitable représente 3 % du marché en valeur. Parmi les autres produits proposés, on recense du thé, des fruits, du chocolat, du sucre, de l'huile...

Sophie CHAUVIN - Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie - Mise à jour : 18 juillet 2006



Annexe : les signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine en France et dans l'Union européenne

Les nuances entre les signes d'identification de la qualité et de l'origine français ou européens ne sont pas toutes bien comprises des consommateurs, même si tous contribuent à la promotion d'un savoir-faire ou d'un mode de production particulier. En France : il existe désormais 3 Signes Officiels d'Identification de la Qualité et d'Origine, qui attestent, aux consommateurs, différentes garanties du produit :



L'Appellation d'Origine Contrôlée (AOC) : elle est la dénomination géographique d'une région ou d'une localité. Elle illustre la qualité, la typicité, les caractères d'un produit exclusivement ou essentiellement dus au milieu géographique dont il est issu. Elle implique un lien étroit entre le produit, le terroir et le savoir-faire humain, avec la notion de non-reproductibilité dans une autre région. Les AOC ont fêté leurs 100 ans en 2005. En 2003, près de 120 000 exploitations agricoles françaises sont concernées par une démarche d'AOC (dont près de 30 000 pour la filière lait AOC).



Le Label Rouge (LR) : il atteste qu'un produit agricole ou qu'une denrée alimentaire possède un ensemble distinct de qualités et de caractéristiques spécifiques, préalablement fixées dans un cahier des charges et établissant un niveau de qualité supérieure le distinguant des produits similaires. La réactualisation périodique des critères de labellisation lui confère un positionnement haut de gamme. Le premier Label Rouge (poulet jaune fermier des Landes) fête ses 40 ans d'homologation en 2005. En 2003, un peu plus de 53 000 exploitations agricoles sont impliquées dans une filière Label Rouge.



La certification Agriculture Biologique (AB) : un produit alimentaire issu de l'agriculture biologique résulte d'un mode de production exempt de produits chimiques de synthèse. Les agriculteurs qui pratiquent l'agriculture biologique s'appuient sur le respect des équilibres naturels, privilégient des pratiques culturales préservant l'environnement et visant à garantir le caractère durable de l'activité agricole (agronomique, social, économique). L'agriculture biologique fête ses 25 ans de reconnaissance officielle en France en 2005. La France comptait 11 400 exploitations en agrobiologie, sur près de 561 000 ha, en 2005.

De plus, les produits disposant d'un signe de qualité français peuvent bénéficier d'une protection européenne. En France, depuis une récente réforme, cette protection européenne n'est plus conditionnée à l'obtention préalable d'un Signe Officiel d'Identification de la Qualité et de l'Origine français.

| Signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine en France |
|---|
| Agriculture Biologique |
| Appellation d'Origine Contrôlée (AOC) |
| Label Rouge |

| Protections européennes |
|---|
| Agriculture Biologique <i>(extension européenne de l'AB français)</i> |
| Appellation d'Origine Protégée (AOP) <i>(transposition européenne de l'AOC, hormis vins et eaux-de-vie)</i> |
| Indication Géographique Protégée (IGP) <i>(désigne un produit originaire d'une région, dont une qualité déterminée, la réputation ou une autre caractéristique peut-être attribuée à cette origine géographique et dont la production et/ou la transformation et/ou l'élaboration ont lieu dans l'aire géographique délimitée)</i> |
| Spécialité Traditionnelle Garantie (STG) <i>(protège une composition traditionnelle du produit ou un mode de production traditionnel)</i> |



Variable : exigences des consommateurs

- Statut : VARIABLE MOTRICE
- **Indicateur de mesure** : très difficile à définir, car cette variable intègre des éléments d'"ambiance ponctuelle" qui contribuent à guider les choix des consommateurs. Nous avons choisi de définir les futurs possibles dans les deux dimensions explorées, à savoir : risque alimentaire et signes de qualité et d'origine (indépendamment des questions d'équilibre nutritionnel traitées par ailleurs).
Pour chacune, nous envisageons une déviation par rapport à la situation actuelle, considérée comme hybride, vers une attitude des consommateurs plus typée dans un sens ou un autre. Il nous semble qu'il existe des cohérences entre les deux dimensions, qui nous conduisent à ne retenir que certaines combinaisons.
- **Futurs possibles de la variable pour les scénarios** : micro-scénarios à deux indicateurs (situation 2020)

| Micro scénarios 2020 | "Aseptique +" | "Origine +" | "Exigences constantes" |
|----------------------------------|--|---|------------------------|
| Perception du RISQUE ALIMENTAIRE | La confiance repose sur l'asepsie accrue Modèle "scientifique pasteurien" | La confiance repose sur la proximité Modèle "confiance de proximité" | En tendance : mixte |
| Demande de SIGNES DE QUALITE | "Se nourrir efficace et mondial" | "Besoin d'image, préférence pour l'origine" | En tendance : mixte |

