

# ENQUETES SUR LE COMPORTEMENT DE CONSOMMATEURS FRANÇAIS

## VIS A VIS DE LA FRAICHEUR DES ŒUFS :

### EXIGENCES A L'ACHAT ET PRATIQUES DE CONSERVATION

Porin François

*INRA LORIA, 65 Bd de Brandebourg 94205 Ivry-sur-Seine Cedex*

#### **Enquêtes sur le comportement de consommateurs français vis à vis de la fraîcheur des œufs : Exigences à l'achat et pratiques de conservation**

Deux enquêtes ont été réalisées en région parisienne pour comprendre comment les consommateurs utilisent les dates de fraîcheur pour choisir leurs œufs à l'achat et les conserver à domicile. L'une est basée sur les déclarations des consommateurs ; l'autre qui associe l'observation sur le lieu d'achat et un entretien, permet d'évaluer certains écarts entre les dires des consommateurs et leurs comportements réels. On montre que pour beaucoup de consommateurs, l'œuf est un produit de consommation courante qui mobilise peu l'attention. Malgré les nombreuses campagnes d'information, beaucoup ont des notions imprécises sur la fraîcheur des œufs. A l'achat ils se montrent, en général, peu exigeants; ils se contentent en moyenne de 12,2 jours de durée de consommation résiduelle, alors qu'en rayon, on leur offre plus d'une semaine de mieux. Ils confondent souvent date de consommation recommandée (DCR) et date limite de consommation; moins de 5% savent qu'avec une cuisson appropriée, on peut consommer sans risque des œufs dont la DCR est dépassée. De ce fait, les consommateurs se révèlent très prudents : 51% disent jeter les œufs dès que la DCR est dépassée (et 12,2% en jetteraient souvent). Ainsi, d'après les déclarations des consommateurs, près des trois quarts des œufs utilisés en cuisine, le seraient dans les 28 jours suivant la ponte.

#### **Inquiries about French consumer behaviour towards egg freshness : Requirements when purchasing and home keeping practices**

Two inquiries have been carried out in Paris area in order to know how consumers use freshness dates to choose eggs in the shelves and to keep them at home. The first one is based on consumer statements only; the second, which associates observation of consumers who choose eggs in the shelf and interview, assesses some gaps between what consumers say and what they actually do. The inquiries show that for most of French consumers shelf egg is a staple food that mobilizes not much their attention. In spite of many information campaigns, many consumers are not well acquainted with the freshness criteria. When buying, most of them are not asking for much : they require eggs which are in average not more than 15,8 days old when the total supply in the shelves is in average 7 days fresher. Consumers often mix up best before date (BBD) and use-by date; less than 5% know that when BBD is over eggs could be safely consumed as long as they are suitably cooked. As result, consumers are quite prudent: 51% say that they throw eggs away whenever BBD is over and 12% state than they often throw eggs away. Therefore, according to consumer's statements, almost 75% of the eggs , which are cooked, would be cooked within 28 days after the laying.

#### **INTRODUCTION**

La fraîcheur est l'un des critères de qualité de l'œuf les plus souvent cités par les consommateurs, on ne dispose cependant que de peu d'informations sur la manière dont les consommateurs utilisent les dates de

fraîcheur, date de ponte ou date de consommation recommandée (DCR), pour choisir leurs œufs et les conserver à domicile. Pour renseigner avec des données françaises le modèle d'évaluation des risques établi dans le cadre du programme européen Eggdefence, nous avons décidé d'enquêter sur le comportement de consommateurs français. L'objectif

est de connaître leurs exigences en matière de durée de consommation résiduelle au moment de l'achat et les pratiques de conservation à domicile au regard de la DCR.

## 1. METHODOLOGIE

Les tests préliminaires ont montré que l'œuf était un produit de consommation courante qui intéressait en général peu les consommateurs ; seuls une petite minorité d'entre eux acceptait de s'attarder à répondre à des questions sur ce produit. Pour éviter de créer un biais en n'obtenant de réponses que des seuls consommateurs motivés par les œufs, il faut garantir aux personnes sollicitées que l'entretien sera très bref (moins de 5 minutes). Pour atteindre cet objectif, nous avons envisagé de coupler une observation préalable des consommateurs choisissant leurs œufs dans le rayon et un rapide entretien. La réticence de nombreux responsables de magasins à voir opérer simultanément deux enquêteurs, l'un observant, l'autre interrogeant, nous a amenés à renoncer à cette solution dans un premier temps. Cette première enquête est donc basée sur un entretien très court et très directif qui s'articule autour de cinq grandes questions : A l'achat, 1) Que regardez-vous pour choisir leurs œufs dans le rayon ? 2) Combien de jours avant la date de consommation recommandée exigez-vous ? 3) Quels œufs achetez-vous ? A domicile 4) Où et combien de temps sont conservés les œufs ? (durée de conservation habituelle et durée parfois plus longue) 5) Que faites-vous des œufs lorsque la DCR est dépassée ? S'y ajoutent quelques questions pour caractériser rapidement chaque consommateur interrogé. La diversité socio-économique des personnes interrogées est assurée par

consommateur- les pratiques des consommateurs puissent être sensiblement différentes de leurs déclarations. Pour évaluer certains de ces écarts, nous avons réalisé une seconde enquête selon le protocole prévu initialement. Celle-ci, réalisée sur un échantillon plus restreint des seuls magasins des groupes qui ont accepté de coopérer et surtout, à la demande des responsables, en dehors des heures de grande affluence (notamment du samedi), présente en matière de déclarations des différences sensibles mais prévisibles par rapport à la première enquête. On savait, en effet, que les acheteurs de fin de semaine, et surtout ceux du samedi exclus de cette seconde enquête étaient plus vigilants au moment de choisir les œufs, plus exigeants en matière de durée de consommation résiduelle et cela pour une conservation plus longue à domicile. La synthèse des deux enquêtes rééquilibre les résultats, sans doute pour se rapprocher de la réalité, notre première enquête ayant pour des raisons d'efficacité quelque peu privilégié les heures de forte affluence. Au total 609 personnes ont été interrogées dans 43 magasins libre-service de la région parisienne (hypermarchés, supermarchés et hard discount) et 256 ont fait de plus l'objet d'observations visuelles.

## 2. PRINCIPAUX RESULTATS

### 2.1. Ce que disent regarder les consommateurs pour choisir leurs œufs dans les rayons.

13,4 % des personnes interrogées, n'avaient spontanément aucune réponse ; les autres ont donné en moyenne 1,8 réponse. La date citée par 53,5% des

**Tableau 1** - Ce que disent regarder les consommateurs quand ils choisissent des œufs dans le rayon

(% des personnes interviewées)					
	La date	Si les œufs sont cassés	Le calibre	Le prix	La marque
Réponses spontanées	53,5	15,6	20,7	22,3	8,5
Réponses assistées	35,4	60,1	7,1	16,2	5,9
Total	89,0	75,8	27,8	38,6	14,4

un choix raisonné de magasins, les uns dans des banlieues populaires, les autres dans des quartiers plus aisés.

Certains résultats de cette enquête basée sur les dires présentent des différences très sensibles par rapport, soit aux observations visuelles de nos tests préliminaires, soit des données de marché ; cela laissait à penser que - problème classique pour les scientifiques qui travaillent sur le comportement du

personnes interviewées est de très loin la première réponse spontanée devant le prix et le calibre. L'ordre est assez sensiblement modifié lorsqu'on prend en compte les réponses assistées : de nombreux consommateurs ayant omis de dire spontanément qu'ils regardaient aussi s'il y avait des œufs cassés et dans une proportion moindre la date.

## 2.2. Ce qu'ils regardent réellement. (résultats de la seconde enquête)

Les acheteurs sont en fait moins vigilants qu'ils ne l'affirment puisque environ le quart des personnes qui disaient regarder telle ou telle chose lorsqu'ils choisissaient des œufs ne l'avait manifestement pas fait le jour où nous les avons observés.

**Tableau 2** - Ce que regardent réellement les consommateurs quand ils choisissent leurs œufs dans les rayons

% des personnes interrogées			
	La date	Si les œufs sont cassés	Le prix, la marque ou le type d'élevage
<b>Ce qu'ils disent</b>			
Réponses spontanées	43,4	10,9	46,5
Réponses assistées	40,6	50,8	31,2
Total	84,0	61,7	77,7
<b>Ce qu'ils font</b>	60,2	47,6	60,5

En ce qui concerne la date, la proportion de ceux qui ne font pas ce qu'ils disent est en fait supérieure et atteint 30,8% : En effet, 44,7% de ceux qui, assistés, ont répondu regarder la date, ne l'ont pas regardée quand on les observait, ce qui est assez compréhensible, mais aussi, 18,9% des personnes qui avaient répondu spontanément. De plus, le quart des personnes qui n'ont en aucune façon déclaré regarder la date, l'avait fait lorsqu'on les observait.

Il convient de relativiser cette négligence apparente en ce qui concerne l'observation de la date parce que, d'une part, certains consommateurs préfèrent se référer à un type de produit (l'extra frais) ou à des marques qui leur garantissent le degré de fraîcheur désiré (il existe des corrélations négatives entre observation de la marque et observation de ces autres paramètres), d'autre part, comme nous le verrons plus loin, le niveau d'exigence de nombreux consommateurs est très bas et assuré de fait par la réglementation.

## 2.3. Les exigences en matière de fraîcheur au moment de l'achat.

Les consommateurs paraissent peu exigeants ou pour le moins mal informés sur ce qu'ils peuvent obtenir en matière d'œufs frais: Alors que, toutes références confondues, il était possible de trouver dans les rayons des œufs ayant en moyenne 19,6 jours de durée résiduelle, de consommation les personnes interrogées n'en exigeaient en moyenne que 12,2 jours ; moins de 10% exigeaient des œufs de moins de 8 jours et près d'un tiers se contentait d'une durée résiduelle de consommation de 7 jours, c'est à dire celle d'un œuf qui est à sa date limite de vente réglementaire.

Cela explique que dans la très grande majorité des cas (88,2%), l'observation de la date n'est qu'une simple

**Tableau 3** - Exigences de fraîcheur à l'achat

	%
<b>Ne regardent pas la date</b>	<b>11,0</b>
<b>Disent regarder la date</b>	<b>89,0</b>
et exigent une durée résiduelle de consommation de:	
7 jours	34,0
8 à 13 jours	7,7
14 à 20 jours	37,1
21 jours & plus	9,5
ne savent pas	0,6

formalité car elle ne remet pas en cause le choix initial de la boîte prise dans le rayon; elle ne sert à sélectionner une référence ou une boîte plus fraîches que pour respectivement 6,3 et 11 % des personnes observées regardant les dates.

## 2.4. Les pratiques de conservation à domicile

4,8% des personnes interrogées persistent, malgré les campagnes d'information, à conserver les œufs à température ambiante; elles ne se distinguent pas des autres, ni par des durées de conservation plus courtes, ni par des précautions spécifiques prises au moment de l'utilisation ; de plus elles sont moins exigeantes en matière de durée résiduelle de consommation.

Plus de la moitié des interviewés (53,1%) disent conserver d'habitude les œufs moins de 8 jours et peu (7,9%) estiment dépasser habituellement les deux semaines. Cependant 43,7% reconnaissent qu'il leur arrive parfois de conserver des œufs plus longtemps ; dans ce cas les œufs peuvent être conservés en moyenne plus de 8 jours de plus que la normale.

Comme le montre le tableau 5, il existe des relations logiques entre exigences à l'achat et durées de conservation à domicile : Plus les consommateurs

**Tableau 4** - Distribution des personnes interrogées selon les durées de conservation déclarées (%)

Durée de conservation	Conservation habituelle	Conservation éventuelle
moins de 3 jours	6,6	3,3
3 à 7 jours	46,5	29,0
8 à 14 jours	39,0	35,3
15 à 21 jours	7,9	23,6
22 jours et plus	0,0	8,9
<b>Moyenne (jours)</b>	<b>10,0</b>	<b>13,5</b>

sont exigeants à l'achat, plus longues sont les durées de conservation à domicile. Cependant, la fraîcheur n'est pas uniquement une qualité d'usage, puisque la durée résiduelle de consommation gagnée à l'achat n'est que très partiellement utilisée pour s'autoriser une conservation plus longue.

**Tableau 5 - Exigences de fraîcheur et durées de conservation ( moyennes en jours)**

Les consommateurs qui	Se contentent de la DLV	Exigent une DCR au moins éloignée de			Ne regardent pas la date
		8-14 jours	15-21 jours	Plus de 21 j.	
exigent une durée résiduelle de consommation d'au moins:	7	11,4	16,5	23,9	
conservent d'habitude les œufs moins de:	8,8	10,3	11,1	11,9	9,3
mais peuvent les garder jusqu'à:	11,5	14,4	15,1	15,4	12,9

## 2.5. L'utilisation des œufs dont la DCR est dépassée

Il aurait été intéressant de questionner les consommateurs sur la manière dont ils utilisaient les œufs, non seulement lorsque la DCR est dépassée mais aussi en fonction de leur durée résiduelle de consommation. Les tests préliminaires ont montré que c'était un objectif trop ambitieux compte tenu du niveau de connaissances de la plupart des consommateurs. Nous avons donc dû nous limiter à les interroger sur ce qu'ils faisaient lorsque la DCR est dépassée. Il convient au préalable de savoir qui vérifie les DCR avant d'utiliser les œufs et sur ce point peu de déterminismes spécifiques ont été mis en évidence. On peut cependant noter que, d'une part, la proportion de personnes qui re-vérifient la DCR augmente avec les durées de conservation tant habituelles qu'occasionnelles qu'elles déclarent pratiquer et, d'autre part que 70% des personnes qui ne se souciaient pas des dates à l'achat, ne s'en soucient pas plus au moment de l'utilisation

Un tiers des personnes interrogées dit ne pas re-vérifier la DCR avant utilisation ; nous n'avons donc pas pu pousser plus loin l'entretien pour connaître la manière dont ils utilisaient les œufs dont la DCR est dépassée. Parmi ces personnes, certaines (7,4% de l'ensemble des personnes interrogées) ont des exigences à l'achat et des pratiques de conservation déclarées qui devraient exclure tout dépassement de DCR ; ce pourrait être un comportement rationnel si on ne conseillait pas de préparer différemment les œufs en fonction de leur durée résiduelle de

consommation.

Chez les autres, ceux qui re-vérifient la DCR, on constate qu'il existe la confusion entre date de consommation recommandée et date limite de consommation est très répandue ; en effet 77% des personnes qui vérifient la DCR avant usage - et qui ont donc pu être interrogées sur ce point - disent jeter systématiquement les œufs dès que la DCR est dépassée et 18,4% (soit 12,2% de l'ensemble de l'échantillon) avouent même en jeter fréquemment.

Parmi ceux qui disent consommer des œufs dont la DCR est dépassée, seulement le quart (ce qui représente moins de 5% des personnes qui ont répondu à la question) savent qu'une cuisson plus soutenue assure l'innocuité du produit ; d'autres se donnent jusqu'à 8 jours (mais plus fréquemment 3 à 4 jours) pour consommer ; enfin quelques-uns estiment avoir une méthode pour juger de la fraîcheur des œufs..

## 2.6. Ages-limites d'utilisation et vérification de la cohérence des déclarations.

En combinant la durée résiduelle de consommation minimale et les durées de conservation, on peut calculer des ages limites d'utilisation (utilisation habituelle ou occasionnelle) ; et en confrontant ces résultats aux pratiques d'utilisation lorsque la DCR est dépassée, il est possible d'évaluer la cohérence des réponses d'au moins une partie de la population. Une forte proportion de la population susceptible de nous renseigner sous-estime les durées de conservation occasionnelles ; en effet leurs pratiques d'achat et de conservation à domicile telles que déclarées devraient conduire à ce quelles aient

**Tableau 6 - Vérification de la date de consommation recommandée (DCR) avant utilisation et destinations des œufs dont la DCR est dépassée**

	% des personnes interrogées	% des personnes qui re-vérifient
<b>Ne réverifiraient pas la DCR</b>	<b>33,8</b>	
mais - disent toujours consommer les œufs avant qu'ils aient 21 jours	7,4	
- utilisent une méthode pour juger de la fraîcheur des œufs	1,2	
<b>Disent réverifier la DCR</b>	<b>66,2</b>	100,0
et déclarent: - jeter les œufs si la DCR est dépassée		
- <i>(et admettent jeter souvent des oeufs )</i>	51,0	77,0
- consommer les œufs si la DCR est dépassée de quelques jours	12,2	18,8
- cuire plus fort fortement les œufs si la DCR est dépassée	7,7	11,6
- utiliser une méthode pour juger de la fraîcheur des œufs	3,1	4,7
- que la DCR n'est jamais dépassée	1,8	2,8
	1,5	2,3

toujours consommé les œufs avant la DCR; logiquement, lorsqu'on leur demande ce qu'elles font des œufs donc la DCR est dépassée, elles devraient répondre, comme le font certaines, que la DCR n'est jamais dépassée; pourtant elles parlent sur ce qu'elles font à cette occasion et quelques-unes nous disent même jeter souvent des œufs. Au total sur 180 personnes susceptibles de nous renseigner, 81 soit 45% sous-estimeraient la durée de conservation occasionnelle à domicile.

En combinant ces données sur les pratiques avec les informations recueillies sur les volumes par acte d'achat et les fréquences d'achat, il est possible d'obtenir des distributions d'âges limites non seulement en fonction du nombre de personnes interrogées, mais aussi des quantités achetées.

**Tableau 7** - Répartition des quantités d'œufs achetés selon les âges limites pour une utilisation habituelle, une conservation occasionnellement plus longue et une dernière utilisation en cuisine

<b>D'après les déclarations des consommateurs les œufs seraient (%)</b>			
Jours après la ponte	Utilisés d'habitude avant	Parfois conservés jusqu'à	Utilisés en cuisine avant
moins de 14	2,5	1,8	0,9
14-20	18,3	8,9	4,6
21-27	32,9	22,6	9,3
28	19,5	20,6	59,7
29-35	14,5	19,1	12,4
>35		12,4	3,4
Ne savent pas	12,3	14,7	9,7
<b>28 et moins</b>	<b>73,1</b>	<b>53,9</b>	<b>74,5</b>
Total	100	100	100

Ainsi, selon les déclarations des consommateurs, au moins 74,5% des œufs utilisés en cuisine le seraient avant 29 jours après la ponte; si on ajoute les consommateurs qui ne vérifient les dates, ni à l'achat, ni avant l'utilisation, mais qui déclarent ne jamais garder les œufs plus d'une semaine, ce pourcentage dépasse les 80%. Ceci est dû, non pas à des habitudes de consommation d'œufs très frais (20,8% des œufs sont habituellement utilisés dans la limite des 20 jours après la ponte) mais par l'élimination systématique des œufs de plus de 28 jours.

### 3. CONCLUSION

Ces résultats sont basés pour l'essentiel sur des déclarations des consommateurs, ils ont donc une valeur toute relative. Nous avons, en effet, mis en évidence qu'il pouvait exister des écarts importants entre les déclarations et les pratiques réelles des consommateurs et que parfois, ces derniers pouvaient se contredire dans leurs déclarations. Nous rencontrons là un des problèmes majeurs auxquels doit se confronter tout scientifique qui s'intéresse aux comportements des consommateurs. Sans recourir à des méthodes quasi-inquisitoriales qui consisteraient à aller vérifier, de visu, à domicile, tous les dits des consommateurs, il paraît possible d'améliorer la fiabilité des réponses de consommateurs par des enquêtes très courtes et très ciblées.

Au-delà des problèmes méthodologiques, ces enquêtes font apparaître que malgré les efforts des professionnels, les consommateurs restent peu réceptifs à ces problèmes de fraîcheur et de qualité.