



Développer les filières alimentaires | Révéler les territoires ruraux



**Contact :**

Bertrand OUDIN, Géraldine WOERNER

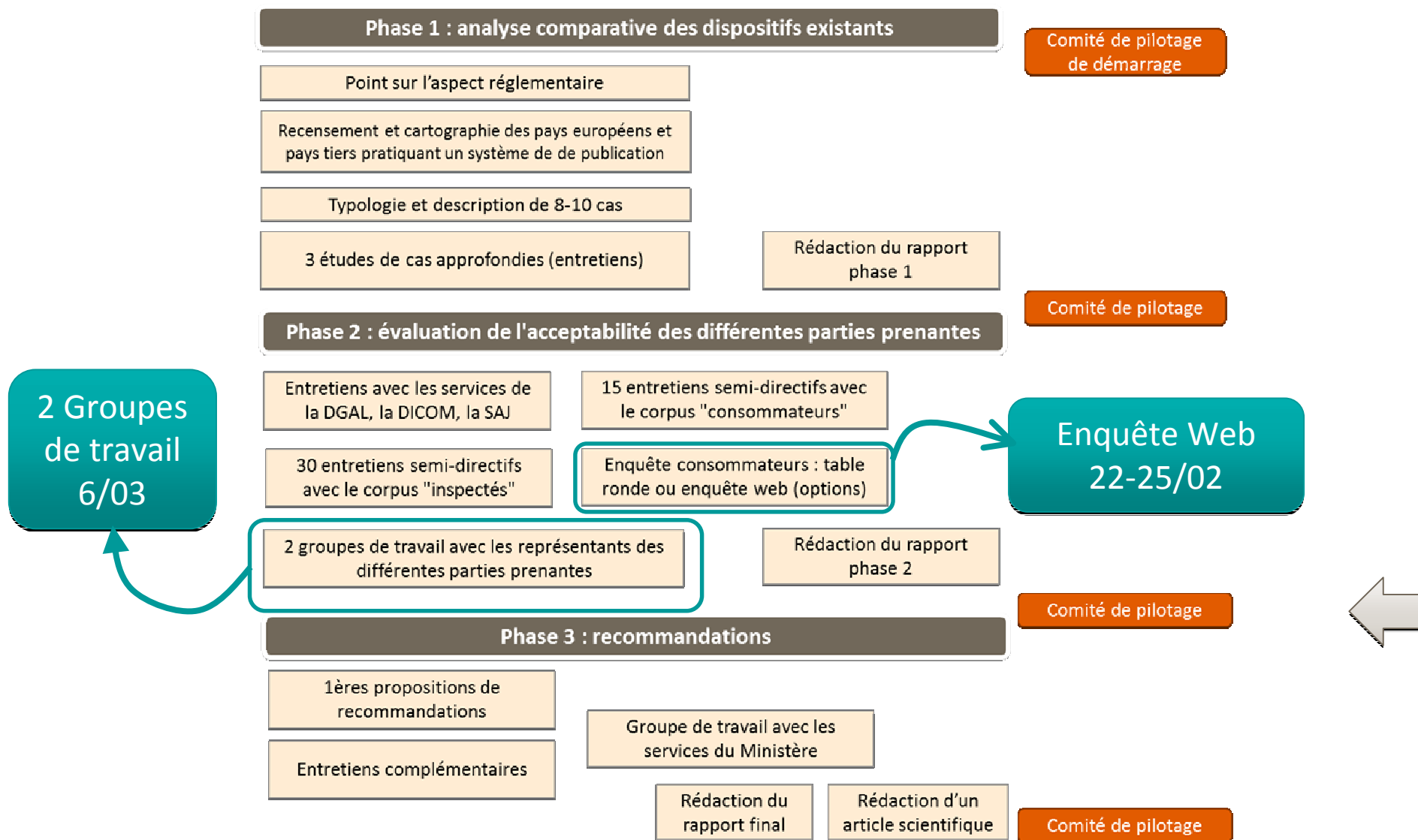
**20/03/2015**

Etude sur les modalités de mise en transparence auprès des consommateurs et des opérateurs des résultats des contrôles officiels exercés par la DGAL dans le champ de la sécurité alimentaire des aliments

Comité de pilotage n°2

# Objectifs de la mission en cours et du groupe de travail de ce jour

# Point sur la mission



# Rappel des objectifs de la mise en transparence



Article 7 du 882-2004

- ▶ Demande **un niveau élevé de transparence** pour les activités des autorités compétentes + informations au titre de l'article 10 du 178/2002

Cour des comptes



La politique de sécurité  
sanitaire des aliments

- ▶ **Constata** une perte de confiance du consommateur/opérateurs et parole publique

- ▶ **Préconise** d'accroître la transparence et l'information sur les résultats des contrôles



Loi d'avenir pour  
l'agriculture  
Article 45

- ▶ **Oblige** à rendre publics les résultats des contrôles effectués en application du PNCOPA

**Mission:**

**Alimenter en propositions les instances responsables de la rédaction du décret d'application de l'article 45**

# Rappel du périmètre de l'étude et celui du champ d'application de la loi

- Le champ d'application de la loi

Santé animale

Bien-être  
animal

Hygiène alimentaire

- Les entreprises concernées par les contrôles liés au PNCOPA

Etablissements  
agréés

Etablissements  
enregistrés

Résultats des  
contrôles en  
matière d'hygiène



A ne pas confondre avec l'Observatoire de l'alimentation :  
volet sanitaire, travail avec **des filières volontaires** sur des  
indicateurs de qualité sanitaire par secteur  
Qualité produit/qualité système

# Interprétation des résultats de l'enquête consommateurs



# Méthodologie

<b>Echantillon</b>	<b>330 personnes, représentatif de la population française</b>
<b>Cible</b>	<b>Répondant de 18 ans ou plus</b>
<b>Méthode de recueil</b>	<b>Auto-administré par Internet</b>
<b>Envoi des invitation à répondre</b>	<b>Liens d'accès au questionnaire envoyés par SSI</b>
<b>Mode d'échantillonnage</b>	<b>Quotas sur le sexe, l'âge, la CSP et la région d'habitation du répondant</b>
<b>Période d'enquête</b>	<b>Du 22 au 25 février 2015</b>
<b>Supports d'enquête</b>	<b>Questionnaire proposé par EDInstitut et validé par le Ministère de l'Agriculture</b>

<b>Echantillon</b>	<b>Marge d'erreur mini</b>	<b>Marge d'erreur maxi</b>
<b>N=330 (base globale)</b>	<b>3,2 pts</b>	<b>5,4 pts</b>
n=158 (ex : homme)	4,7 pts	7,8 pts

Exemple de marge d'erreur mini : « Pour un résultat de 10%, auprès de 330 interviewés, le % réel est compris entre 6,8% et 13,2% »

Exemple de marge d'erreur maxi : « Pour un résultat de 50%, auprès de 330 interviewés, le % réel est compris entre 44,6% et 55,4% »

Plus le résultat est tranché et plus la marge d'erreur se rapproche de son minimum.

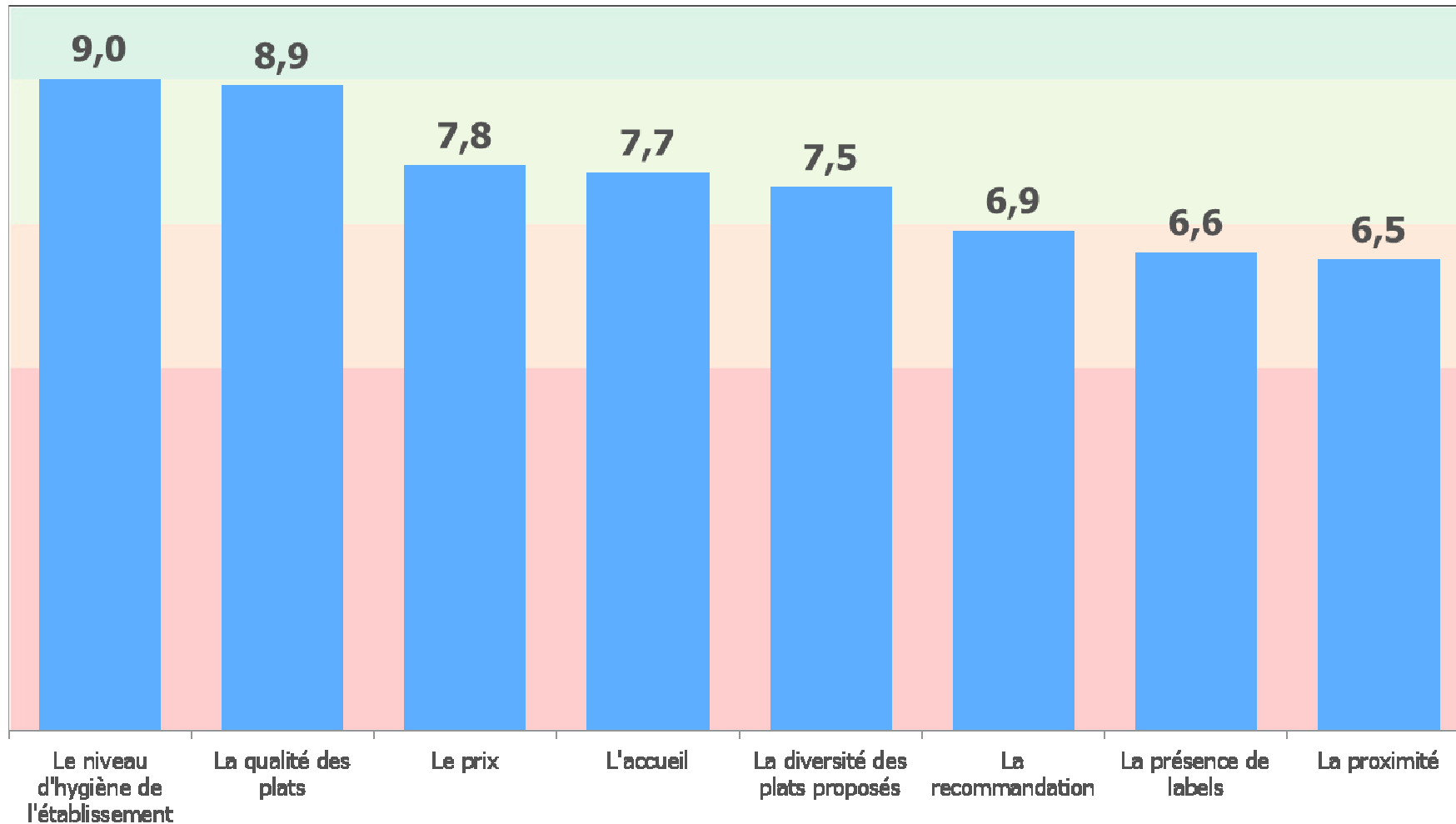
# Interprétation des résultats de l'enquête consommateurs

---

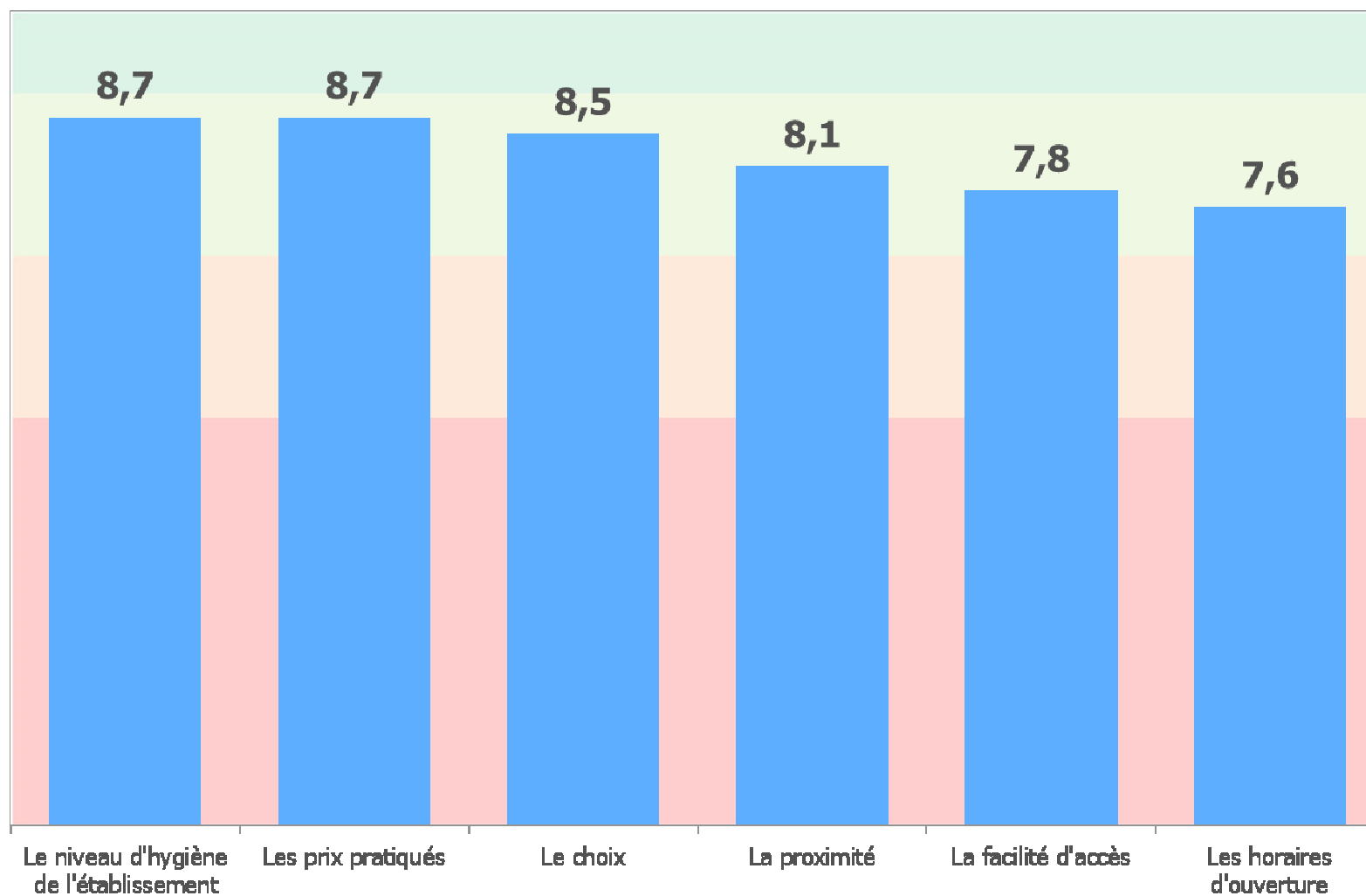
- Un critère « niveau d'hygiène » qui obtient une note élevée pour le choix d'un établissement (restauration, commerce alimentaire) ou d'un produit agroalimentaire
- Un **bon niveau d'hygiène qui est considéré comme un dû** pour le consommateur – qui a par ailleurs ses propres critères pour juger du niveau d'hygiène d'un établissement de remise directe (état de la salle, présentation de la vitrine, etc.)
- Une demande qui n'est certes pas exprimée de façon spontanée par les consommateurs, mais des **consommateurs qui se montrent sensibles à cette question lorsqu'ils sont consultés**
- De même, des consommateurs qui **expriment leur intérêt d'avoir accès une information** sur le résultats des contrôles d'hygiène des établissements alimentaires
- Globalement, une confiance plutôt bonne dans les contrôles réalisés par les services de l'Etat (71% « tout à fait » ou « assez » confiance)



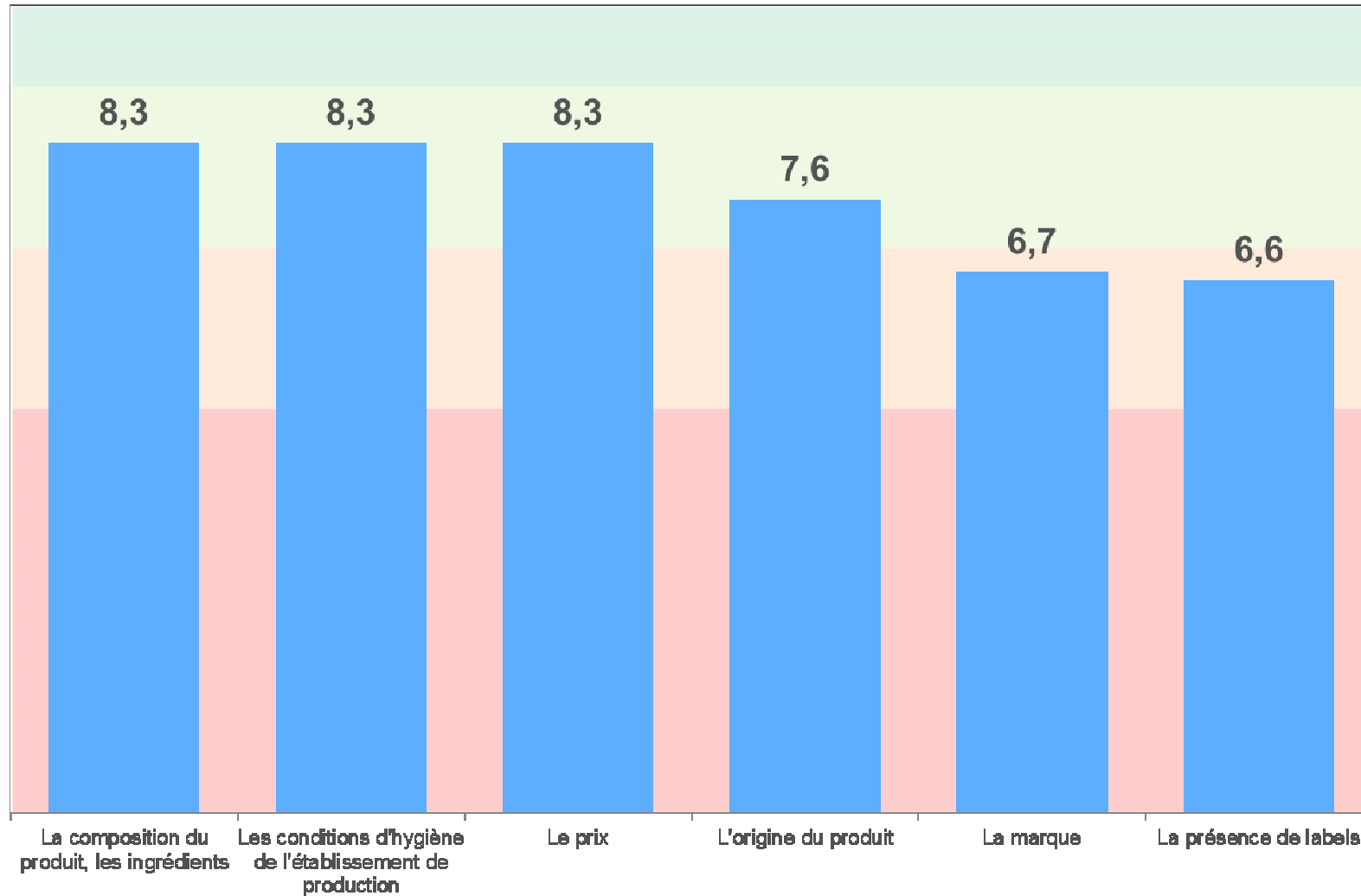
# Q1 - Lors du choix d'un restaurant, noter l'importance des critères ci-dessous – note /10 (328 à 330 rép.)



## Q2 - Lors du choix d'un magasin alimentaire, noter l'importance des critères ci-dessous (328 à 329 rép.)



# Q3 - Lors du choix d'un produit alimentaire, noter l'importance des critères ci-dessous (326 à 330 rép.)

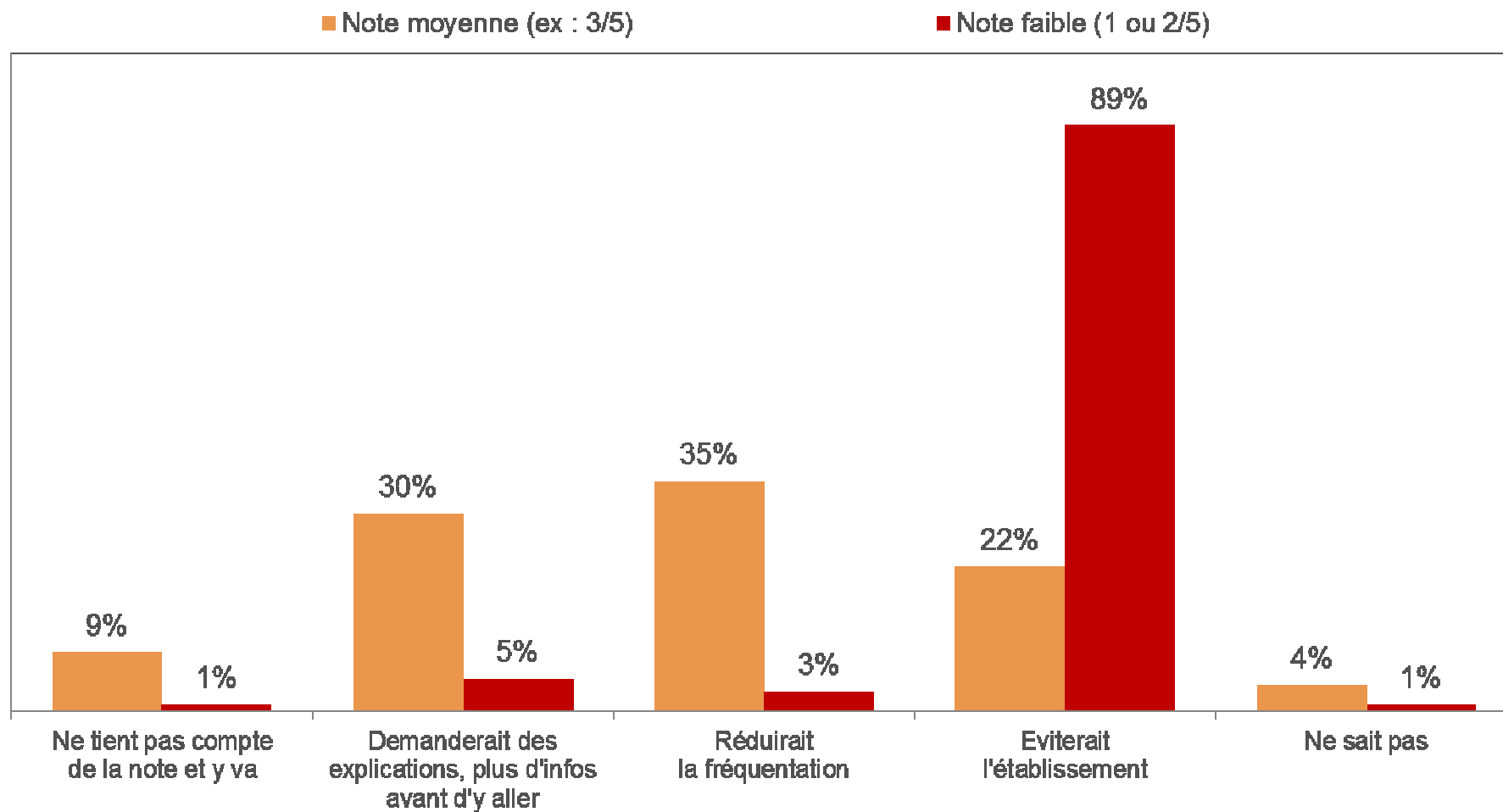


# Interprétation des résultats de l'enquête consommateurs

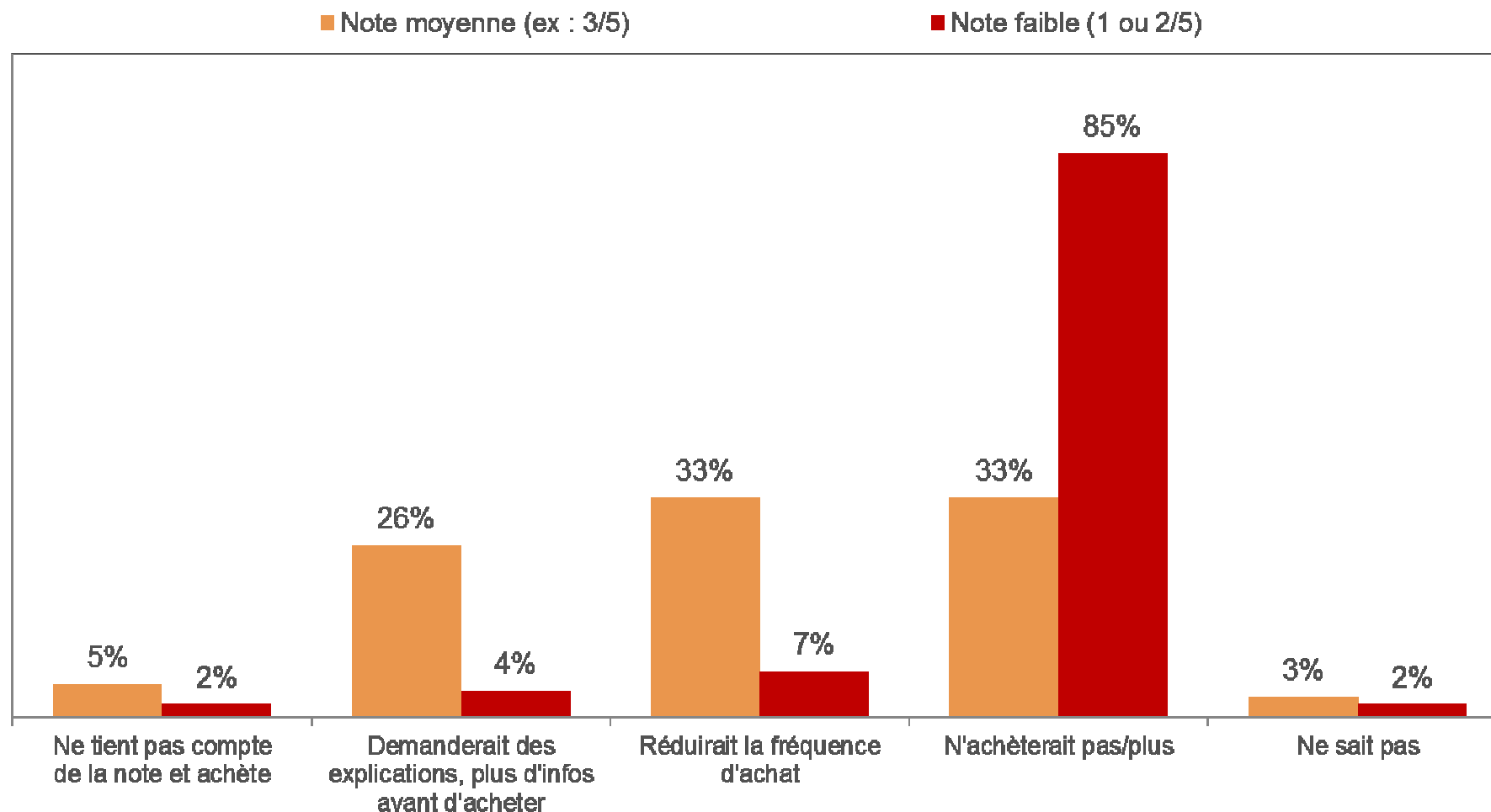
---

- ① Un affichage souhaité en priorité
  - ▶ en **devanture d'établissement**, ou **sur un site Internet officiel connu** pour les établissements de remise directe
  - ▶ sur **un site Internet officiel connu** pour les établissements industriels
- ① Un **impact réel du résultat affiché dans le choix des consommateurs**, avec :
  - ▶ Dans le cas d'une note faible, une large majorité des répondants qui éviteraient l'établissement / le produit
  - ▶ Dans le cas d'une note moyenne, une baisse de la fréquentation, voire l'arrêt de fréquentation d'un établissement

# Q12 - Vous souhaitez aller dans un restaurant. Quelle serait votre réaction si vous constatiez qu'il a une note d'hygiène ...



Q15 - Vous souhaitez acheter un produit alimentaire issu d'une industrie (yaourt, produit surgelé, conserve,...). Quelle serait votre réaction si vous constatiez que l'établissement de fabrication du produit concerné a une note d'hygiène ...



# Synthèse du point de vue des différentes parties prenantes

1. **Associations de consommateurs**
2. Fédérations et syndicats professionnels

# Point de vue des associations de consommateurs

- ⊙ Un **niveau d'information actuel très faible sur la qualité sanitaire des établissements** du fait d'une diffusion d'information globale très limitée (communiqués de presse, bilans très généraux) ; une communication perfectible sur les questions de sécurité sanitaire en général (alertes sanitaires, bilans annuels...)
- ⊙ Attentes consommateurs
  - ▶ Un **a priori positif sur le respect de la réglementation**, mis à mal en cas de crise
  - ▶ **Inquiétude générale sur l'alimentation**, avec une entrée par la **qualité** des produits alimentaires
  - ▶ **Sentiment d'anxiété** renforcé par :
    - Des liens de plus en plus distendus entre le consommateur et la production
    - Une perception de la qualité alimentaire brouillée : où se situent les risques ? IAA, là où ont éclaté des scandales alimentaires ? Remise directe ? Circuits courts ?
    - L'information diffusée par les médias, qui jouent le rôle d'informateur, mais jettent parfois sans fondement le discrédit sur toute une filière
  - ▶ De manière générale, **le consommateur a soif de transparence** ; importance de l'accès à l'information
- ⊙ **Un dispositif de mise en transparence bénéfique pour le consommateur, pour informer et rassurer**
  - ▶ Rassurant : prise de conscience que des contrôles sont assurés, et que la qualité sanitaire est globalement bonne
  - ▶ Contribue à la ré-appropriation par le consommateur des questions liées à son alimentation
  - ▶ Information en continue, et pas seulement en temps de crise

« Qu'est-ce qu'on mange ? »



# Synthèse du point de vue des différentes parties prenantes

1. Associations de consommateurs
2. **Fédérations et syndicats professionnels**

# Les principaux freins exprimés lors des entretiens

## INSPECTION ET SYSTÈME DE NOTATION

Frein	Incidences
<b>Hétérogénéité de la pratique de l'inspection sanitaire, voire de sa qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité de la note</li></ul>
<b>Hétérogénéité de la fréquence d'inspection</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• « Fraicheur » de la note</li><li>• Équité du dispositif</li><li>• Incompréhension par le consommateur lors du temps de mise en place</li></ul>
<b>Manque de dialogue entre inspecteurs et inspectés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque d'appropriation et d'adhésion au dispositif</li></ul>
<b>Absence actuelle de prise en compte des mesures correctives mises en place jusqu'au contrôle suivi. Modalités de recours lourdes.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité de la note</li></ul>
<b>Manque de représentativité de l'inspection</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Image erronée de la situation, communiquée au grand public</li></ul>
<b>Système de notation à plusieurs niveaux</b> contradictoire avec le niveau de conformité binaire (conforme ou non conforme)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perte de confiance dans le système d'agrément et les services officiels d'inspection</li></ul>
<b>Hétérogénéité des situations</b> au sein d'une même classe de notation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité de l'information du consommateur / crédibilité du système</li></ul>

# Les principaux freins exprimés lors des entretiens

## COMMUNICATION

Frein	Incidence
<b>Interprétation de la note</b> par le consommateur / <b>capacité de compréhension</b> de la note	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquiétude du consommateur, perte de confiance non justifiée</li> <li>• Confusion qualité produit / qualité système sanitaire</li> </ul>
Difficulté pour le consommateur de faire le <b>lien entre produit et lieu de transformation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'utilisation de l'information par le consommateur</li> </ul>
<b>Peu/pas de demande du consommateur ressentie et pas de demande des opérateurs en BtoB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque d'appropriation et d'utilisation du dispositif</li> </ul>
<b>Reprise de l'information par les médias et réseaux sociaux</b> sans contrôle du contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque économique et médiatique pour les opérateurs</li> <li>• Confusion pour le consommateur</li> <li>• Diffusion d'une information non mise à jour</li> </ul>

## ENJEUX ECO

Frein	Incidence
Perçu comme une contrainte qui <b>s'ajoute à des nouvelles réglementations récentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equité de traitement selon la taille des opérateurs ?</li> </ul>
<b>Enjeux économiques</b> liés à la mise en place d'un dispositif de transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de marché (dont export)/ baisse de fréquentation</li> <li>• réputation / image</li> <li>• Baisse de la valorisation de l'entreprise</li> <li>• Coûts supplémentaires éventuels</li> </ul>

## Résultats du groupe de travail remise directe

# Résultats sur le scénario « résultats individuels »

---

## ⦿ Périmètre du dispositif

- ▶ Doit concerner tous les acteurs de la chaîne alimentaire
- ▶ Une note qui reflète le contrôle de l'ensemble de l'établissement, et pas de points ciblés
- ▶ Une note centrée sur les points de contrôle liés à l'hygiène, avec
  - une base d'inspection commune pour tous les établissements (les 10-15 points incontournables)
  - Des points spécifiques par secteur et en fonction de la taille des établissements
- ▶ Un référentiel de contrôle unique, connu et partagé avec les acteurs concernés

## ⦿ Fréquence de contrôle

- ▶ Des avis divergents : annuelle ? Pas de fréquence minimum ?
- ▶ Dans tous les cas, importance d'une indication sur la date du dernier contrôle effectué

## ⦿ Type de note

- ▶ Pas de consensus
- ▶ Un point qui doit faire l'objet de beaucoup de précaution, en particulier quant à la terminologie et à l'échelle utilisée
- ▶ Une utilisation intéressante de termes plus valorisants dans l'exemple belge
- ▶ Pour les établissements qui n'ont pas encore reçu de note, il semble important d'avoir un affichage spécifique permettant de donner cette information

# Résultats sur le scénario « résultats individuels »

---

## ⦿ Délais entre le rapport d'inspection et la publication de la note

- ▶ Indispensable de prévoir un délai durant lequel le professionnel peut :
  - Disposer d'un droit de réponse
  - Mettre en place des actions correctives pour la réparation de non conformités mineures
  - Avoir ainsi la possibilité de relever sa note à un niveau supérieur

## ⦿ Modalités de contestation / voies de recours

- ▶ Des voies de recours graduelles (du simple échange avec l'inspecteur, jusqu'à une instance de médiation)
- ▶ Aller plutôt vers une instance de médiation (régionale ou nationale) plutôt que vers des recours par voie juridique

## ⦿ Contre-visites

- ▶ Non systématique, à la demande du professionnels pour permettre la pris en compte d'actions correctives et améliorer la note à publier
- ▶ Divergences sur la prise en charge du coût de la contre-visite par le professionnel :
  - Pour certains, envisageable si elle permet d'éviter d'afficher une note défavorable qui pourrait avoir des conséquences négatives sur l'image et la fréquentation de l'établissement
  - Pour d'autres, il n'est pas envisageable de demander aux professionnels de payer cette contre-visite (risque de discrimination)

## ⦿ Type d'affichage

- ▶ Publication des résultats individuels sur un site Internet officiel de la DGAL
- ▶ Un affichage en devanture de façon volontaire, à l'initiative des professionnels qui le souhaitent

# Résultats sur le scénario « résultats groupés »

---

- ⦿ Risque de confusion, ou de redondance, avec les informations diffusées via l'**Observatoire de l'alimentation**
- ⦿ Un scénario qui **permet de s'appuyer sur les contrôles tels qu'ils sont réalisés aujourd'hui**
- ⦿ Un **impact économique a priori réduit** pour les professionnels
- ⦿ Une **évolution néanmoins nécessaire de la présentation des résultats** telle qu'elle est faite aujourd'hui pour les professionnels par la DGAL
  - ▶ Effet anxiogène pour le consommateur de la répartition des résultats en fonction des notes A, B, C ou D
  - ▶ Une présentation sectorielle qui nécessite d'être affinée
  - ▶ Des comparaisons entre secteurs qui risquent de stigmatiser certaines professions
- ⦿ Un scénario qui **présente ses limites** :
  - ▶ Quelle plus-value pour le consommateur ?
  - ▶ Vers un arrêt des contrôles suivant une approche par analyse du risque ?
  - ▶ Dans quelle mesure un tel dispositif respecte « l'esprit de la loi » et les attentes du législateur ?

# Résultats du groupe de travail Industrie/transformation



# Résultats sur le scénario « résultats individuels »

---

## ⦿ Périmètre

- ▶ Un traitement différencié entre :
  - Établissements agréés / non agréés
  - Industrie et Remise directe

## ⦿ Fréquence

- ▶ Une fréquence minimum d'un contrôle tous les 2 ans évoquée pour tous les établissements
- ▶ Une pression d'inspection déjà élevée (pour la transformation de produits animaux)

## ⦿ Type de notation

- ▶ Attention à la terminologie et à l'échelle
- ▶ Quelle cohabitation entre la note affichée et le classement sanitaire des abattoirs (I, II, III, IV) ?

## ⦿ Délais entre le rapport d'inspection et la publication de la note

- ▶ Pas de publication immédiate
- ▶ Un droit de réponse est indispensable
- ▶ Souhait de partager les résultats lors de l'inspection : débrief / bilan avec l'inspecteur à l'issue du contrôle

# Résultats sur le scénario « résultats individuels »

---

## Voie de recours

- ▶ Un système de médiation à privilégier, mais qui doit évoluer par rapport au dispositif en place actuellement : : avoir un médiateur indépendant et suffisamment expert, ou un système prudhommal où les 2 parties sont représentées

## Contre-visite

- ▶ Indispensable de pouvoir avoir une contre-visite pour relever une note faible ou moyenne
- ▶ Sous un délai de 2 mois maximum (principe de paiement à valider)

## Type d'affichage

- ▶ Opposition à un affichage des résultats sur Internet

## Avantages et inconvénients sur ce scénario, visions croisées:

- ▶ **2 freins majeurs mis en avant contre ce scénario**
  - Difficulté du lien à établir entre le produit et son lieu de fabrication
  - Conséquences sur les marchés export
- ▶ **Pour les consommateurs, un intérêt assez limité exprimé**

# Résultats sur le scénario « résultats groupés »

---

- ⦿ Risque de confusion, ou de redondance, avec les informations diffusées via **l'Observatoire de l'alimentation**
  
- ⦿ **Avantages et inconvénients sur ce scénario, visions croisées:**
  - ▶ **Effet anxiogène** pour le consommateur de la répartition des résultats en fonction des notes A, B, C ou D, **dans le cadre d'une approche par analyse du risque**
  - ▶ Un scénario qui apporte une **plus-value limitée pour le consommateur**, voire peut être **source de confusion** (« transparence opaque »)
  
- ➔ Aller vers une information claire sur les actions de contrôle conduites par l'Etat, de façon progressive ?

## Analyse croisée des 2 groupes

# Analyse croisée des 2 groupes de travail

---

- ▶ Pas de consommateur présent au groupe de travail remise directe, un secteur qui semble pourtant plus porteurs d'enjeux pour eux.
  - IAA : nécessité de réduire l'aspect « **Boîte Noire** » *via* la transparence, mais :
    - Une demande plus liée à l'origine des ingrédients et à la dangerosité potentielle des process de transformation (peut rejoindre l'aspect sanitaire)
    - Un aspect « Qualité Système » qui est difficile d'accès pour le consommateur, plus sensible à la « Qualité Produit »
  - Remise directe : un **besoin d'être rassuré** par les contrôles officiels, surtout au niveau de la restauration commerciale
- ▶ Quel que soit l'opérateur économique, des risques économiques directs (baisse du CA) ou indirects (image) bien mis en évidence. Pour réduire ses effets, des **moyens de contournement** sont envisagés : affichage sur le lieu de transformation (IAA), affichage sur site Internet uniquement (remise directe).
- ▶ Tous les opérateurs attendent une **profonde évolution du système d'inspection** si l'on cherche à mettre en place un système de transparence fidèle à l'esprit du législateur
  - Aspect qualitatif (modalités de l'inspection, possibilité de recours)
  - Aspect quantitatif (fréquence) : interrogation sur la faisabilité économique
- ▶ 2 questions problématiques, non consensuelles et assez liées, sont soulevés au cours des débats :
  - La question de la **délégation** et de la **prise en compte des autocontrôles**
  - La question incidente du **financement des contrôles officiels**, avec une peur du retrait de l'Etat ou de la mise en place de nouvelles taxes

# Acceptabilité des différentes parties prenantes

# Acceptabilité de la part des acteurs impliqués dans la remise directe

---

- ⊙ Une grande diversité d'acteurs de la remise directe avec des enjeux variés (image entreprise/groupe, impact économique direct, image corporation)
- ⊙ Globalement une **faible acceptabilité** quel que soit le scénario proposé, et pour 3 raisons essentielles:
  - ▶ Une organisation actuelle de l'inspection non compatible avec dispositif de mise en transparence, qui devrait être nécessairement « équitable »
  - ▶ Des enjeux économiques majeurs dans un contexte économique difficile
  - ▶ Un manque de moyens pour les contrôles officiels qui ne permet pas d'avoir des notes actualisées pour tous → crédibilité du dispositif ?
- ⊙ Un affichage individuel, s'il doit avoir lieu, qui pourrait se faire via un site Internet officiel, mais pas par un affichage obligatoire en devanture. Dans ce cas, plusieurs points de vigilance sont mis en avant :
  - ▶ Choix de la note, de l'échelle et de la terminologie (« **mention valorisante** »)
  - ▶ Droit de réponse, et voies de recours indispensables
  - ▶ Une égalité de traitement de tous les acteurs de la chaîne alimentaire

# Acceptabilité de la part des industriels

---

- Une inquiétude partagée
- Peu d'exemples existant dans les autres pays pour l'industrie (hormis DK), avec un risque d'arguments anti-concurrentiels franco-français
- Une **acceptabilité également faible**
  - ▶ Un critère de « Fraicheur de la note » moins mis en avant car la pression d'inspection est importante (denrées d'origine animale)
  - ▶ Des enjeux d'image (risque de « stigmatisation ») et économiques fortement mis en avant (argument de négociation commerciale)
  - ▶ Un système actuel jugé trop perfectible et hétérogène pour produire des notes destinées à être diffusées
- Une communication globale qui devra être mieux maîtrisée par rapport aux enjeux précédemment évoqués (réduction du phénomène boîte noire et communication par temps calme, voir CNA), avec des possibilités de mieux valoriser l'effectivité des contrôles
- Des interrogations sur la redondance du dispositif par rapport à l'Observatoire de l'alimentation.







# Acceptabilité de la part des consommateurs

---






- ◎ **Bonne acceptabilité du principe de mise en transparence** des résultats des contrôles officiels
  - ▶ Amélioration du niveau d'information du consommateur
  - ▶ Va dans le sens d'une évolution sociétale exprimée dans l'enquête web : un consommateur qui souhaite avoir accès à l'information
  
- ◎ Une mise en transparence qui a **plusieurs vertus**
  - ▶ **Réassurance** du consommateur dans un contexte de défiance
  - ▶ **Rétablissement d'une information claire et officielle**, pour limiter les amalgames → information complémentaire par rapport aux médias ou réseaux sociaux, où l'information diffusée est parfois tronquée ou orientée
  
- ◎ **Mais des bénéfices qui ne pourront s'activer qu'à certaines conditions.** Cela nécessite que l'information diffusée soit :
  - ▶ **Fiable et homogène**
  - ▶ Présentée de façon **claire et pédagogique**, avec des enjeux forts sur la clarté des résultats pour :
    - **Eviter toute confusion entre qualité sanitaire et qualité du produit**, car les préoccupations du consommateur à l'heure actuelle portent plus sur les questions de qualité (composition, origine, procédés de fabrication...)
    - **Ne pas créer le trouble en mettant à plat ce qui est considéré comme un dû** par le consommateur (un niveau d'hygiène irréprochable)
  - ▶ **Connue du public.**

# Les leviers potentiels pour améliorer cette acceptabilité






# Les principaux freins exprimés lors des entretiens

Frein	Incidences	Leviers envisageables	Faisabilité/levier
Hétérogénéité de la pratique de l'inspection sanitaire et de l'inspection même	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la note</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle de 2<sup>nd</sup> niveau/supervision</li> <li>Référents nationaux</li> <li>Formation des inspecteurs</li> </ul>	 <b>À MT à la DGAL</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>« Fraicheur » de la note</li> <li>Equité du dispositif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyens supplémentaires / délégation de l'inspection</li> <li>Réforme de l'Etat</li> </ul>	 <b>Financement ?</b>
Hétérogénéité de la fréquence d'inspection	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incompréhension par le consommateur lors du temps de mise en place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage spécifique « établissement pas encore inspecté »</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de dialogue entre inspecteurs et inspectés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque d'appropriation et d'adhésion au dispositif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement de la transparence et de la concertation</li> </ul> <b>En cours</b>
Absence actuelle de prise en compte des mesures correctives mises en place jusqu'au contrôle suivi. Modalités de recours lourdes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la note</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Droit de réponse nécessaire</li> <li>Délai avant affichage</li> <li>Système de réinspection à financer et mettre en place</li> </ul>	 <b>Mesures correctives OK</b> <b>Financement/contradiction</b>

# Les principaux freins exprimés lors des entretiens

Frein	Incidences	Leviers envisageables	Faisabilité/levier
<b>Manque de représentativité de l'inspection</b> ( <i>ciblée, orientée risque</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Image erronée de la situation, communiquée au grand public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspection exhaustive de l'ensemble des établissements</li> <li>Redressement des résultats</li> </ul>	 Redressement Pb/axe répressif
<b>Système de notation à plusieurs niveaux</b> contradictoire avec le niveau de conformité binaire (conforme ou non conforme)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte de confiance dans le système d'agrément et les services officiels d'inspection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explication pédagogique nécessaire</li> </ul>	 Dépend de la communication
<b>Interprétation de la note</b> par le consommateur / <b>capacité de compréhension</b> de la note	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquiétude du consommateur, perte de confiance non justifiée</li> <li>Confusion qualité produit / qualité système sanitaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarté / simplicité de la note et de l'information diffusée</li> <li>Education du consommateur</li> </ul>	 Dépend de la communication
Difficulté pour le consommateur de faire le <b>lien entre produit et lieu de transformation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas d'utilisation de l'information par le consommateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information à partir du numéro d'agrément</li> </ul>	 Possible mais peu pratique et limité
<b>Hétérogénéité des situations</b> au sein d'une même classe de notation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de l'information du consommateur / crédibilité du système</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir des classes qui soient pertinentes</li> </ul>	 Pertinence notation

# Les principaux freins exprimés lors des entretiens

Frein	Incidences	Levier envisageable	Faisabilité/levier
<b>Demande du consommateur qui est plutôt latente- Confusion qualité produit/système</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque d'appropriation et d'utilisation du dispositif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication nécessaire à la mise en place et après</li> </ul>	 <i>Demande différente/secteurs</i>
<b>Pas de demande des opérateurs en BtoB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque d'appropriation et d'utilisation du dispositif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un dispositif plus orienté consommateur dans sa communication</li> </ul>	 <i>Pas d'intérêt à un système orienté B2B</i>
<b>Reprise de l'information par les médias et réseaux sociaux sans maîtrise du contenu diffusé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque économique et médiatique pour les opérateurs</li> <li>Confusion pour le consommateur</li> <li>Diffusion d'une information non mise à jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une communication qui devra être cadrée</li> </ul>	 <i>Pas de diffusion hors site officiel</i>
<b>Perçu comme une contrainte qui s'ajoute à des nouvelles réglementations récentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equité de traitement selon la taille des opérateurs ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eviter les surcoûts</li> </ul>	 <i>Dépend du financement. Prise en compte des autocontrôles?</i>
<b>Enjeux économiques liés à la mise en place d'un dispositif de transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte de marché / baisse de fréquentation</li> <li>Risques à l'export/concurrence</li> <li>réputation / image</li> <li>Baisse de la valorisation de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une qualité de contrôle permettant une évaluation efficace et juste, qui sanctionne positivement ou négativement</li> </ul>	 <i>Enjeux qui restent importants. Dépend de la qualité du système d'inspection</i>

# Synthèse

- ⦿ Des leviers qui existent pour compenser certains freins et améliorer l'acceptabilité du système
- ⦿ Des freins centrés sur 2 grands points quel que soit le secteur :

- ▶ **Les problématiques d'hétérogénéité :**

- Qualité : devrait s'améliorer dans le temps
- Fraîcheur : une problématique de moyens difficilement solvable actuellement sans
  - mettre en place de nouveaux moyens de financement (élargissement de l'assiette de la taxe sanitaire)
  - intégrer les autocontrôles dans le système d'inspection/notation
  - envisager la délégation de certains contrôles officiels (privé/métropole)
  - accepter un système imparfait... au départ mais qui tendrait à s'améliorer

ET/OU



Pression sur les services de l'Etat

- ▶ **Des enjeux économiques** importants quel que soit l'opérateur

- Vrai moyen de pression pour répondre aux exigences réglementaires traduite par la grille de notation
- Des incidences à l'échelle des entreprises en terme de CA et d'images



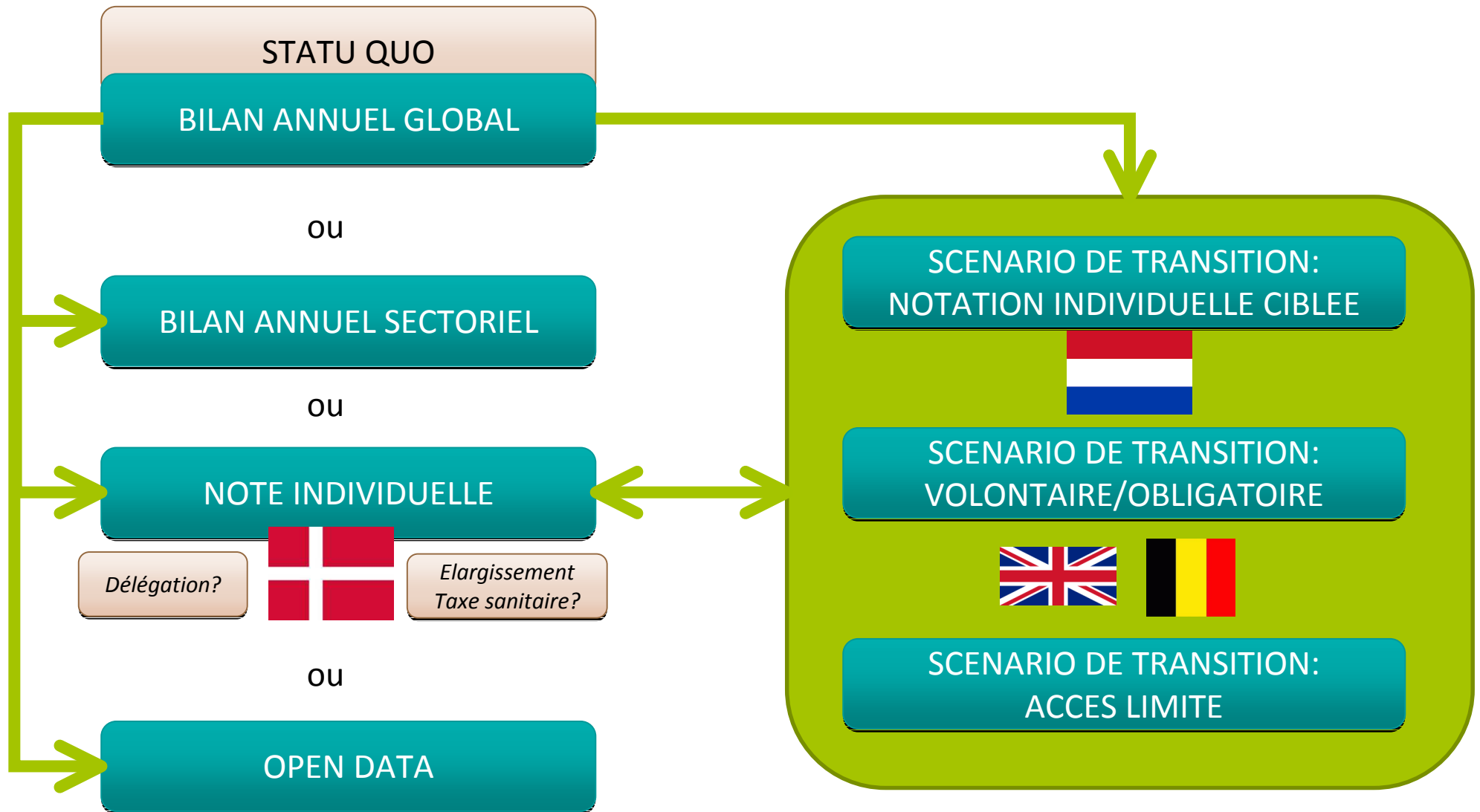
Pression sur les inspectés

# Synthèse

---

- ◉ Alors que les objectifs de transparence sont simples à comprendre, la mise en œuvre pratique s'avère complexe :
  - ▶ La transparence induit des **exigences supplémentaires** pour chacune des parties, inspecteurs et inspectés, où les imperfections seront à la vue de tous (principe d'une « cuisine ouverte »)
  - ▶ Même si le consommateur admet que le risque 0 n'existe pas, cela nécessite des efforts pédagogiques importants
  - ▶ D'autant plus que le **système de « dialogue » actuel** entre l'inspecté et l'inspecteur est orienté dans une relation bilatérale B2B :
    - Le vecteur de communication doit être réorientée pour le grand public, avec tous les biais que cela induit
    - Le consommateur attendra plus qu'un simple « CONFORME » ou « NON CONFORME »
    - La différence d'approche entre les 3 axes de contrôle doit être évoquée : répression, amélioration, prévention
  
- ◉ Le contexte actuel est particulièrement défavorable pour la mise en place d'un tel système :
  - ▶ Système réglementaire qui s'alourdit (étiquetage notamment)
  - ▶ La crise économique actuelle limite l'acceptation d'une pression supplémentaire
  - ▶ On assiste à des changements de modes de consommation et de choix de consommateurs qui sont considérables et difficiles à suivre pour les professionnels de l'alimentation
  - ▶ Les crises budgétaires des Etats limitent leurs moyens d'intervention
  - ▶ Les crises liées à l'alimentation vont persister, même si elles auront des origines extra-européennes

# Les scénarios sur la « table »





# Suites de l'étude

# Les prochaines étapes

---

- ⦿ Propositions concrètes pour alimenter la rédaction du décret, notamment à partir des scénarios évoqués
- ⦿ Groupe de travail interne BLEZAT Consulting + Services Officiels
- ⦿ Comité de pilotage final : 22 mai 2015