



EDUCATION *pour une* qualité véritable

Association Régionale Léo Lagrange
pour la Défense des Consommateurs

19 rue de Sévigné • 75004 Paris
Tel : 01.42.77.11.80 / 01.48.10.65.65
[http : //www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)



» » » EDUCATION à une qualité véritable

La société de consommation a transformé les relations de confiance qui existaient entre le commerçant et ses clients. Aujourd'hui, l'offre est de plus en plus abondante, les lieux et les méthodes de vente ont modifié le comportement d'achat du consommateur.

De plus en plus sollicité, il est tenté, il achète, et sa déception se traduit souvent par une incompréhension entre professionnel et client, source de conflits causés par la complexité et le manque de lisibilité des offres commerciales.

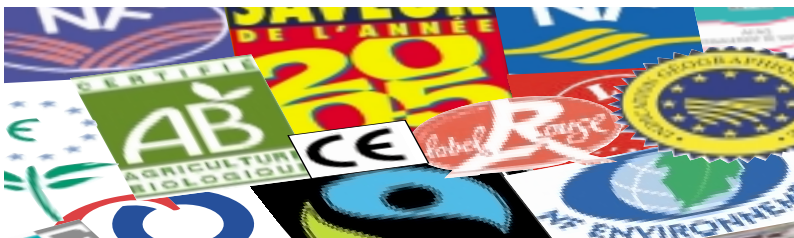
La concurrence oblige les professionnels à se démarquer pour tenter de redonner confiance aux consommateurs.

Conscients que le prix des produits et services n'est plus seulement déterminant dans la décision

d'achat, certains professionnels se sont engagés dans des démarches de qualité souvent volontaires, et communiquent sur le contenu de leurs engagements auprès du grand public.

Cependant, dans la jungle de la qualité, il n'est pas facile de repérer, d'identifier les signes qui apportent une réelle garantie à l'utilisateur, de ceux qui ne sont que des déclarations, ni vérifiables, ni contrôlables.

C'est pourquoi l'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs a souhaité communiquer grâce à ce guide, auprès du grand public dans un but d'éducation à la consommation, sur certains signes de qualité plus ou moins fiables, afin de donner au consommateur les moyens de se repérer et de choisir en connaissance de cause.



sommaire

➤	<i>L'appellation d'origine contrôlée</i>	4
➤	<i>L'indication Géographique Protégée</i>	5
➤	<i>Le Label rouge</i>	6
➤	<i>Le Label AB</i>	7
➤	<i>La normalisation</i>	8
➤	<i>La certification</i>	9
➤	<i>La certification de conformité</i>	10
➤	<i>Les écolabels</i>	11
➤	<i>Le marquage CE</i>	12
➤	<i>Le logo Max Havelaar</i>	13
➤	<i>Le logo Elu produit de l'année</i>	14
➤	<i>Le logo Saveur de l'année</i>	15

L'Appellation d'Origine Contrôlée

› **Signification** : La mention A.O.C. identifie un produit qui tire son authenticité de son origine géographique (pays, région ou localité). L'appellation d'origine contrôlée informe le consommateur sur l'origine du produit. Cette mention garantit un lien entre le produit et son terroir, c'est-à-dire une zone géographique bien délimitée, avec ses caractéristiques géologiques, agronomiques, climatiques... L'AOC a une notoriété acquise depuis longtemps. Elle s'adresse à un produit unique.

› **Statut** : L'appellation d'origine contrôlée est une appellation officielle. Ce concept d'AOC a été reconnu officiellement pour le secteur des vins et eaux-de-vie en 1935, année de la création de l'Institut national des appellations d'origine (INAO). La loi du 2 juillet 1990 a étendu ce concept à l'ensemble des produits agricoles et alimentaires et a confié la reconnais-

sance et la protection des AOC à l'INAO.

› **Nature des critères** :
Qualités alimentaires



Commentaire

L'INAO a mis en place des comités nationaux par catégorie de produits, constitués de professionnels et de personnalités qualifiées, qui fixent les conditions de production et délimitent la zone géographique pour chaque A.O.C.. Ces éléments sont consignés dans un décret de reconnaissance de l'appellation. Ces décrets sont ainsi soumis, sur proposition de l'INAO, à la signature des ministres chargés de l'agriculture et de la consommation. Par ailleurs, l'INAO est chargé des contrôles des conditions de production des AOC et de l'agrément des produits.



L'Indication Géographique Protégée

› **Signification** : Désigne un produit originaire de sa région, possédant une qualité déterminée, une réputation ou une autre caractéristique qui peut être attribuée à cette origine géographique. La production a lieu dans une aire géographique délimitée. En France, seuls les produits ayant un label ou une certification de conformité peuvent obtenir l'IGP.

› **Statut** : C'est un label officiel européen. Il est utile pour conforter les démarches qualité mises en place dans les pays de l'union européenne.

› **Nature des critères** :
Qualités alimentaires.



Commentaire

La délivrance de ce label est conditionnée par l'élaboration d'un cahier des charges. Parmi les engagements figure l'obligation pour le produit d'obtenir le label rouge ou la certification de conformité.

Un organisme certificateur est chargé du contrôle du respect des engagements pris et délivre l'IGP.

L'IGP doit être distingué du STG qui est une attestation de spécificité qui atteste qu'un produit est issu d'un mode de production, d'élaboration ou d'une composition traditionnelle.



Le Label rouge

Le label rouge est une propriété du ministère de l'agriculture et de la Pêche. Il a été créé par la loi d'orientation agricole de 1960.

› **Signification** : Le label rouge est une certification qui atteste qu'un produit agricole possède un ensemble de caractéristiques préalablement fixées qui établissent un niveau de qualité supérieure. Ce produit se distingue des produits de même catégorie habituellement commercialisés, notamment par ses conditions de production ou de fabrication. Par rapport aux produits courants similaires, la distinction doit être directement perceptible par le consommateur final, tant sur le plan gustatif que sur l'image qu'il véhicule.

› **Statut** : Label officiel.

› **Nature des critères** : Sécurité alimentaire.

› **Fiabilité** : Lors d'une demande de label, le produit doit apporter la preuve de sa qualité supérieure notamment par des analyses tests. Le cahier des charges fait l'objet d'une consultation publique et d'expertises. La commission nationale des labels et certificats de conformité se réunit et émet un avis sur les cahiers des charges. Après avis favorable, ceux-ci sont homologués par arrêtés ministériels. Le respect du cahier des charges est contrôlé par des organismes certificateurs indépendants, impartiaux, compétents et agréés par les pouvoirs publics.

› **Catégorie de produits** : Produits alimentaires

› › › **Commentaire**

Le LABEL rouge est l'excellence dans ce domaine qui atteste explicitement que le produit concerné possède de façon non discutable un ensemble de qualités vraiment supérieures par rapport à un produit standard. Le consommateur est assuré de trouver des qualités supérieures.



Le Label AB

Il est la propriété du ministère de l'agriculture.

- › **Signification** : Le produit est issu de l'agriculture biologique et garantit :
 - le respect de la réglementation européenne pour la production végétale, ou les produits transformés, composés d'ingrédients d'origine végétale,
 - le respect de la réglementation européenne et du cahier des charges français pour les productions animales,
 - que l'aliment est composé d'ingrédients dont au moins 95 % sont issus du mode de production biologique.
- › **Statut** : Label officiel.
- › **Nature des critères** : Environnementale.
- › **Fiabilité** : Le contrôle est effectué par un organisme certificateur indépendant et impartial agréé par les pouvoirs publics français.
- › **Origine** : Les principes de l'agriculture biologique ont été introduits en France après la seconde guerre mondiale, et sa première apparition dans un texte de loi date de 1980. Le terme " agriculture biologique " apparaît en 1991 et reconnaît officiellement ce mode de production.
- › **Catégorie de produits** : Produits alimentaires

› › › Commentaire

le LABEL AB atteste d'un respect des équilibres naturels en adoptant des règles strictes concernant le désherbage, la lutte contre les parasites ou la rotation des cultures. Ce mode de production est applicable aux productions végétales et animales.

La normalisation

Signification : La norme est un document de référence comportant des solutions aux questions techniques et commerciales concernant les produits, biens et services et qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires.

La norme est élaborée au terme d'un consensus entre les parties prenantes (entreprises, organisations professionnelles, organisations de consommateurs et pouvoirs publics).

La norme est volontaire, donc elle n'est pas obligatoire, sauf de manière exceptionnelle pour des domaines liés à la sécurité (casque de moto par exemple). Le professionnel qui prétend appliquer la norme pourra communiquer auprès du grand public comme étant " conforme à la norme ".

Si, malgré la communication en di-

rection du consommateur, il ne respecte pas les exigences de la norme, il pourra être sanctionné par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes sur le fondement de la publicité trompeuse.

Statut : La normalisation est issue du décret N° 84-74 du 26 janvier 1984.

Nature des critères : Critères qualitatifs ayant trait à des questions techniques et commerciales des produits ou services.

Il existe par exemple une norme NF services aux personnes à domicile, une norme NF séjours linguistiques. Ces normes sont désormais des outils utilisés par les professionnels pour se différencier de leurs concurrents.

» » » Commentaire

Pour la France, la normalisation est de la compétence exclusive de l'Afnor. Elle bénéficie d'une grande légitimité. Elle constitue la première étape de la qualité, la certification sur la base d'une norme étant l'ultime phase de la démarche, et, garantit au consommateur une réelle valeur ajoutée. Au niveau européen, la normalisation est dévolue au CEN (comité européen de normalisation). Les règles de fonctionnement sont du même ordre mais les groupes de travail sont alors composés de l'ensemble des parties prenantes européennes.



La certification

Signification : La certification est une démarche également volontaire. Elle permet à un professionnel de faire attester par une tierce partie compétente, indépendante et impartiale de la conformité de son produit ou de son service à des exigences définies par écrit dans un référentiel. La démarche tire sa crédibilité de l'intervention d'un tiers déclaré auprès du Ministère de l'Economie et des Finances pour attester du respect par l'entreprise des engagements pris en terme de qualité.

Statut : Il s'agit d'une démarche officielle définie aux articles L115-27 du code de la consommation.

Nature des critères : Il existe différents types de certification :

- la certification de produit, exemple NF ameublement...
- la certification d'entreprise, de processus, d'assurance qualité (par exemple ISO 9000 V2000)
- La certification de services NF services démenagement, Hotelcert...



Commentaire

Les étapes de la démarche de certification de services :

- *Elaboration des règles de certification, qui vont au delà de la réglementation*
- *Validation du référentiel par le comité de certification par une consultation des parties intéressées : associations de consommateurs, fédérations professionnelles, pouvoirs publics.*
- *Parution d'un avis au journal officiel*
- *Application du référentiel pour le professionnel*
- *Contrôle de l'organisme certificateur*
- *Attribution du certificat à l'entreprise*
- *Communication de l'entreprise auprès du grand public*

La certification de services a 11 ans, sa crédibilité repose sur la procédure très encadrée, la compétence et l'indépendance de l'organisme certificateur déclaré auprès des autorités publiques.

La certification ISO jouit d'une notoriété internationale et atteste que l'entreprise respecte les normes internationales ISO 9000, ISO 14000 (questions environnementales). L'ISO concerne plutôt l'organisation interne de l'entreprise, et se répercute indirectement sur le consommateur final.



La certification de conformité

Signification : La certification de conformité atteste qu'une denrée alimentaire ou qu'un produit agricole non alimentaire et non transformé est conforme à des caractéristiques préalablement fixées et qui portent selon les cas, sur la production, le conditionnement ou, depuis 1994, sur l'origine.

Les caractéristiques du produit reposent sur des critères objectifs, mesurables et figurant dans un cahier des charges qui peut être élaboré par une entreprise ou par une fédération professionnelle (plusieurs entreprises). Ainsi, les engagements peuvent porter sur la composition du produit, ou encore sur les règles de fabrication.

Statut : Label officiel. Il a été créé par la loi du 30 novembre 1988 et un décret d'application du 25 septembre 1990.

Nature des critères :
Sécurité alimentaire.



Commentaire

Ce label tire sa crédibilité des modalités d'attribution : le cahier des charges fait l'objet d'une consultation publique et est ensuite examiné par la commission nationale des labels et des certifications qui a compétence pour les évaluer.

Lorsque la certification est attribuée à un produit, le label apparaît sur l'étiquetage, ainsi que les caractéristiques certifiées.

La certification de conformité est délivrée par des organismes certificateurs, indépendants et impartiaux, agréés par les pouvoirs publics.



Les écolabels officiels

Il y en a deux : l'écolabel européen
et la marque NF environnement

Signification : L'écolabel européen est une certification européenne officielle gérée et délivrée en France par l'AFNOR (Association Française de Normalisation). L'écolabel distingue les produits dont l'impact sur l'environnement est réduit. Les critères faisant l'objet de contrôles sont établis entre les représentants des industriels, des associations de consommateurs, des associations de protection de l'environnement, des distributeurs et des pouvoirs publics. Les écolabels garantissent tous deux la qualité d'usage du produit et ses caractéristiques écolo-

giques. Ils font l'objet d'une certification par tierce partie.

Il existe pour chaque écolabel différentes catégories de produits : linge, peintures et vernis, produits textiles... pour l'écolabel européen ; sacs-poubelles, peintures et vernis, filtres à café... pour NF environnement.

Statut : Labels officiels
NF environnement pour la France
Ecolabel européen pour l'Europe.

Nature des critères :
Respect de l'environnement.



Commentaire

Lorsque l'écolabel européen existe pour une famille de produits, il n'y a pas d'équivalent national (NF environnement) et si la marque NF existe sur cette famille de produit, elle s'efface au profit de l'écolabel européen.



Le marquage CE

Signification : Il garantit un niveau minimum de sécurité tout en facilitant la libre circulation des marchandises au sein du Marché unique. La commission européenne a adopté, dès 1985, une nouvelle approche en matière d'harmonisation. Il s'agit d'énoncer des exigences générales, dites essentielles, en matière de sécurité, de santé, d'environnement et de protection du consommateur. Il n'est pas un signe de qualité en tant que tel, mais un marquage. Il est obligatoire pour permettre à certains produits de circuler librement sur le marché européen. C'est le cas des jouets

par exemple.

Ce marquage est apposé par le responsable de la mise sur le marché du produit. Il déclare son produit conforme et lui permet de circuler au sein de l'union européenne.

Aussi, dès lors que le marquage figure sur le produit, celui-ci est sensé respecter la réglementation européenne.

Statut : Marquage européen.

Nature des critères : Présomption de conformité à la réglementation européenne.

» » » Commentaire

Le marquage garantit un respect à priori de la réglementation européenne. Ce n'est pas un signe de qualité.

Le marquage CE n'est pas le garant de la qualité du produit. Aucun tiers n'intervient dans la délivrance du marquage qui est apposé sous la responsabilité du fabricant.

Le marquage CE donne au produit l'autorisation de circuler sur le marché européen.



Le logo Max Havelaar

Signification : Le logo Max Havelaar signifie que la produit est issu du commerce équitable. Il existe depuis le début des années 1990 et s'est développé d'abord dans les boutiques spécialisées. Aujourd'hui ces produits sont commercialisés en grandes surfaces.

Le commerce équitable permet de rémunérer décemment les producteurs du sud et garantit au consommateur qu'un prix juste a bien été versé aux producteurs.

Il permet une amélioration des conditions de travail des producteurs du

sud dans le respect des droits de l'homme et de l'environnement : pas de travail forcé, pas de travail des enfants...

Il permet également une amélioration des conditions de vie des producteurs du sud.

Statut : Label non officiel, label privé

Nature des critères : Sécurité alimentaire, respect de l'environnement.

» » » Commentaire

Les différents acteurs de la filière sont agréés et contrôlés (importateurs, producteurs...) par Max Haavelar et par une organisation internationale de commerce équitable (FLO) qui vérifient que les règles internationales du commerce équitable sont respectées.

Les produits concernés sont, par exemple, la banane, le café, le thé ou le textile.

Ce logo ne nous a pas été transmis par l'organisme

Le logo élu Produit de l'année

Signification : Il informe le consommateur sur les produits nouveaux ou innovants pour une année donnée.

L'attribution du label est conditionnée par un sondage dans lequel les consommateurs doivent répondre en fonction de deux critères : l'attractivité des produits et leur valeur d'usage. Il concerne des produits de consom-

mation courante, produits alimentaires mais pas uniquement (ex : Vittel, Sun Tablets).

Statut : Label non officiel.

Nature des critères : Les sondages portent essentiellement sur du marketing, sur le visuel, sur les emballages, sur les formes....

» » » Commentaire

L'élection des produits de l'année fait l'objet d'un règlement enregistré auprès d'un huissier de justice.

La procédure se décompose en plusieurs phases :

Phase 1 : envoi des dossiers de candidatures aux entreprises dont les produits sont référencés et dont la date de lancement est suffisamment récente.

Phase 2 : le comité de parrainage étudie les dossiers, regarde les produits et se prononce sur leur validité.

Phase 3 : les produits retenus sont classés par catégorie et un aide mémoire est réalisé pour le vote des consommateurs.

Phase 4 : le vote des consommateurs (22 000 consommateurs).

Phase 5 : le traitement des votes et détermination des gagnants par catégories.

L'attribution de ce logo est le résultat d'une enquête auprès de consommateurs, il n'apporte selon nous peu de valeur ajoutée au consommateur. La subjectivité des réponses faites par des consommateurs ne fait aucun doute.



Le logo Saveur de l'année

Signification : Le logo Saveur de l'année a été créé en 1997. Il donne une information au consommateur sur le goût des produits. La délivrance du logo reconnu saveur de l'année 2005 est conditionnée à une campagne de tests réalisés en laboratoire, et à une enquête auprès d'un échantillon de consommateurs.

Les tests concernent environ 10 000 personnes par an. Les produits : ils sont préparés et aucune marque ne figure sur les produits pour éviter d'influencer le jugement du consommateur.

Les produits sont notés de 0 à 10 et les critères retenus concernent le goût, la texture, l'odeur, l'aspect....

Le logo est ensuite délivré au produit qui obtient la meilleure note de sa catégorie.

Par exemple les rillettes de canard Bordeaux Chesnel ont été reconnues saveur de l'année 2005.

Statut : logo non officiel.

Nature des critères : Les sondages portent essentiellement sur des questions gustatives.

» » » Commentaire

L'attribution du logo est là encore le résultat d'une enquête auprès de consommateurs, il n'apporte selon nous que peu de garantie au client sur les qualités réelles du produit.

*Pour vous procurer les coordonnées
de nos permanences locales
en Ile-de-France,
consultez notre site internet*

www.leolagrange-conso.org



Sites internet utiles pour en savoir plus sur les labels

- *Association Française de Normalisation (AFNOR)* www.afnor.fr
- *Comité Français pour l'Accréditation (COFRAC)* www.cofrac.fr
- *Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)* www.minefi.gouv.fr