



La qualité communiquée

Les entreprises signalent la qualité de leurs produits par des indicateurs, tels que les marques, les labels... Le consommateur comparera cette qualité « communiquée » à la qualité qu'il attendait et à la qualité qu'il perçoit. Pour juger de la qualité d'un produit, le consommateur va se fier à un certain nombre d'indicateurs. Ceux-ci peuvent être répertoriés en deux catégories :

- Les indicateurs intrinsèques : ils renvoient aux caractéristiques techniques du produit physique, autrement dit la forme, la taille, la couleur, la texture... Un changement du produit entraîne une modification d'un ou plusieurs de ces indicateurs.
- Les indicateurs extrinsèques : ils sont indépendants du produit physique. Ils correspondent au prix du produit, au nom du produit, au lieu de vente, au packaging... Un changement d'un de ces indicateurs extrinsèques ne modifie pas le produit.

Tous ces indicateurs constituent la qualité communiquée. Ils influencent les attentes du consommateur car ils déterminent un certain nombre de promesses. Ils influencent également la perception du consommateur, puisque le prix, la marque, le magasin, un signe de qualité officiel, servent de garanties au consommateur. Le label est un de ces indicateurs. D'autres indications, telles que le mode de fabrication ou celle du pays d'origine, répondent au besoin du consommateur d'établir un lien entre le produit et son mode de production, son origine. Puisqu'il n'y a généralement pas de contact direct avec le vendeur, ces mentions sur l'étiquette jouent un rôle de garantie de la provenance du produit. Le packaging et les informations qu'il communique interviennent donc dans la perception et les attentes que le consommateur se fait d'un produit.



FICHES D'INFORMATIONS

Les labels

Présentation des différents labels :

AOC (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 reconnaissance à l'INAO.

La Commission de l'Union Européenne ayant souhaité harmoniser les « signes officiels de qualité », on ne peut plus créer de label régional. Ils sont actuellement au nombre de six. Ainsi les [IGP \(Indication géographique protégée\)](#) correspondent à l'échelle européenne aux labels régionaux. Parallèlement, les AOC ont pour équivalent européen les [AOP \(Appellation d'origine protégée\)](#). Depuis 2002, un label ou une AOC ne peut exister sans être automatiquement inscrit respectivement en IGP ou en AOP.

Nature des critères : Qualités alimentaires



L'IGP (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.



Sources : Wikipedia et [Association Régionale Léo Laqrance pour la Défense des Consommateurs](#)



Agriculture Biologique, le label européen pour l'agriculture bio

Signification :

Le logo européen de l'agriculture biologique et ceux des États membres complètent l'étiquetage et aident les consommateurs à repérer les aliments et boissons biologiques.



C'est pourquoi, quand le consommateur achète un produit portant le label bio de l'Union européenne, il a la certitude que :

- au moins 95% des ingrédients du produit sont issus de la production biologique,
- le produit est conforme aux règles du système officiel d'inspection,
- le produit provient directement du producteur ou du préparateur dans un emballage scellé,
- le produit porte le nom du producteur, du préparateur ou du distributeur et le nom ou le code de l'organisme d'inspection,
- les producteurs qui respectent les conditions se voient remettre un certificat et sont autorisés à étiqueter leurs produits avec la mention bio.

Par ailleurs, si un acteur ne remplit pas toutes les exigences réglementaires, son certificat peut être retiré, de même que l'utilisation du label biologique.

Depuis le **1er Juillet 2010**, un nouveau logo a vu le jour grâce à la participation des citoyens européens. Ce nouveau logo, initialement prévu pour le 1er janvier 2009, permet d'uniformiser le flot de labels bio utilisés dans les différents États membres. De plus, il ne rentre pas en concurrence avec les logos nationaux.



L'écolabel :

Il en existe 2 : 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 écologiques.

Nature des critères : respect de l'environnement.



Sources : [Association Régionale Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs](#)



FICHES D'INFORMATIONS

Les labels

Le label rouge

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.



Le label AB (Agriculture Biologique)

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 français. Ce label sera progressivement remplacé par le nouveau label européen.

Nature des critères : Environnementale.

Fiabilité : Le contrôle est effectué par un organisme certificateur indépendant et impartial agréé par les pouvoirs publics français.

Catégorie de produits : Produits alimentaires.



Sources : [Association Régionale Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs](#)



FICHES D'INFORMATIONS

Les labels

Le logo Max Havelaar :

Signification :

Le logo Max Havelaar signifie que le 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 des pays en voie de développement 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 des pays en voie de développement.

Statut : Label non officiel, label privé

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



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.



Sources : [Association Régionale Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs](http://www.adcsr.org)



FICHES D'INFORMATIONS

Les labels

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 consommation 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...

Commentaires :

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 marquage CE :

Signification :

Il garantit un niveau minimum de sécurité tout en facilitant la libre circulation des marchandises au sein du Marché Unique européen. 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.



Sources : [Association Régionale Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs](#)



FICHES D'INFORMATIONS

Les labels

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 ".

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



Le label « critères qualité certifiée »

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.



Sources : [Association Régionale Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs](#)