

Chapitre V : Expertise des produits alimentaires

Depuis la norme AFNOR de 2003, une attention croissante est portée au cadrage de l'expertise. Selon la définition de l'Association française de normalisation (AFNOR), l'expertise consiste en un « ensemble d'activités ayant pour objet de fournir à un client, en réponse à la question posée, une interprétation, un avis ou une recommandation aussi objectivement fondés que possible, élaborés à partir des connaissances disponibles et de démonstrations, accompagnés d'un jugement professionnel ».

L'expertise est ainsi une interface entre le laboratoire et la décision qui permet de «socialiser» la connaissance scientifique. En effet, l'expert doit fournir de la connaissance et non pas lui-même décider. Mais l'expertise ne consiste pas en un simple exposé des connaissances, ni en une démonstration présentée comme un énoncé scientifique.

L'expertise doit être formulée pour être intégrée au processus de décision, elle doit consister en un diagnostic, un jugement fondé sur les connaissances. C'est pourquoi, est généralement sollicité comme expert, un scientifique spécialiste (un scientifique expert en la matière, d'où la confusion des termes), car on suppose qu'il est le plus légitime pour fournir ce jugement.

- ✓ **« La qualité d'une expertise dépend de la démarche d'expertise elle-même », « le point de départ de l'expertise est la question posée, ... un des points clefs de l'expertise » : l'étape amont, la saisine ou demande d'expertise, est une étape cadrée et référencée, notamment depuis la parution de la norme AFNOR NF X50-110 en 2003, « Qualité en expertise, Prescriptions générales de compétence pour une expertise ».**

Les qualités de l'expert scientifique

Tout d'abord, il convient de rappeler la distinction entre deux termes souvent confondus :

- L'adjectif « expert » qui signifie compétent, qualifié dans un domaine donné : il peut s'agir du décideur lui-même ;
- Le substantif « expert » qui désigne la personne qui effectue l'expertise : cette personne est sollicitée par le décideur.

Les trois principes de l'expertise

Par ailleurs, certains auteurs caractérisent l'expertise à travers trois grands principes :

La compétence : il peut s'agir d'une compétence de spécialiste (vision pointue sur une

discipline) ou d'une compétence de généraliste (vision plus globale) ;

L'indépendance : il peut s'agir d'une indépendance vis-à-vis du secteur privé, du gestionnaire du risque ou du pouvoir politique. L'indépendance de l'expert lui-même est tout d'abord recherchée. Une identification préalable de possibles conflits d'intérêts doit permettre de guider le choix de l'expert, ce qui implique d'ailleurs le risque d'exclure l'expert le plus compétent sur la question. Mais l'indépendance de l'organisme chargé de l'expertise doit aussi être exigée ;

La transparence : les experts doivent être transparents vis à vis de l'organisme d'évaluation pour lequel ils travaillent et autant que possible vis-à-vis de la société civile dans le respect de la confidentialité de certaines informations. Il ne s'agit pas nécessairement de rendre publics tous les débats qui risqueraient de créer un biais lors des jugements mais tout au moins de rendre public les procédures (choix des experts, questions posées, avis rendus etc.).

L'industrie agroalimentaire, un potentiel pour l'expertise

Tout au long du processus d'évaluation du risque, le rôle de l'industrie en tant qu'acteur doit pouvoir être amélioré.

Le potentiel d'expertise

La réalisation d'une expertise publique repose tout d'abord sur les experts dont la structure ou l'organe d'évaluation (en général l'AFSSA, Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments) dispose. Or, constituer un potentiel d'expertise pour l'évaluation publique n'est pas toujours aisé. De nombreux rapports du Conseil national de l'alimentation (CNA) et d'autres organismes mettent en évidence les conditions peu favorables faites aux chercheurs avec la non-prise en compte, au sein de leur cursus professionnel, de leur participation à un comité.

À cela vient s'ajouter le fait que l'expertise industrielle n'est pas reconnue officiellement par l'AFSSA. Elle n'y a recours que dans l'urgence, sur des questions d'actualité, et du fait de la bonne volonté des responsables, des groupes d'experts, lorsqu'il a été constaté que l'expertise de l'AFSSA n'était plus suffisante. Cette absence de prise en compte de l'expertise émanant des entreprises est particulièrement sensible en matière de technologie. Un domaine qui fait d'autant plus défaut à l'AFSSA que la recherche publique française - et l'INRA (Institut National de la Recherche Agronomique) en particulier s'est pratiquement désengagé de la recherche technologique. Pourtant, la connaissance des procédés technologiques est indispensable à l'évaluation de certains composants (additifs, auxiliaires technologiques...).

Lors de l'audition publique organisée par l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques du 6 décembre 2005 sur l'expertise scientifique, Benoît Mangenot, ancien directeur général de l'Association Nationale des Industries Alimentaires (ANIA) a ainsi fait valoir combien dans ce domaine en particulier «l'expertise privée [doit être] complémentaire de l'expertise publique. Cette connaissance des procédés est maintenant essentiellement dans les mains de l'industrie. Il faut donc pouvoir conjuguer ces compétences, issues de l'industrie, avec celle des chercheurs du public. D'où l'intérêt de faire participer l'expertise privée à l'évaluation collective, notamment dans le cadre de l'AFSSA, au moins au stade de l'instruction. La décision doit être prise en totale indépendance et en l'absence de tout intérêt privé, mais l'intervention de l'expertise privée au cours de la première phase est utile et même nécessaire.

Un comité d'évaluation «technologie», sur le modèle de l'ancien Comité de technologie alimentaire du CSHPF (Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France), incluant à la fois des experts publics spécialisés en technologie alimentaire et des experts industriels, pourrait permettre de se prononcer sur l'utilité technologique de composants ou des procédés évalués.

La saisine

À ce jour, seules les administrations de tutelle et les organisations de consommateurs reconnues ont la capacité de saisir l'AFSSA, en plus des auto-saisines. Preuve s'il en est que la place de l'industrie n'est pas pleinement prise en compte dans le fonctionnement du système. Or, le règlement CE 178/2002 met en exergue la responsabilité des entreprises dans la sécurité des denrées alimentaires mises sur le marché alors que le dispositif public d'évaluation des risques sanitaires leur est fermé.

La formulation des saisines est également un point sensible. Dans certains cas (exposé de problématiques réglementaires ou interrogations sur des options de politiques de gestion de risque) elles amènent l'AFSSA dans le domaine de la gestion du risque, lequel implique la prise en compte de paramètres plus nombreux que ceux relevant de la démarche scientifique une situation qui contribue également à entretenir un flou sur le partage des rôles de chacun (encadré 1).

Encadré 1

Propositions de voies d'amélioration pour la saisine

Ainsi que le recommandait le CNA, il serait intéressant de permettre à l'industrie agroalimentaire de saisir l'AFSSA, via ses organisations représentatives. Par ailleurs, afin

d'améliorer la transparence, il serait nécessaire de publier toutes les saisines (auto-saisines et saisines externes) sur le site de l'AFSSA. Enfin, les saisines devraient s'orienter spécifiquement sur des problématiques scientifiques, en se basant par exemple sur un document d'orientation élaboré par l'AFSSA.

Méthodologies d'évaluation utilisées

La reconnaissance de l'expertise de l'AFSSA au niveau européen et international impose l'usage de méthodologies d'évaluation reconnues. Ces méthodologies permettraient de dégager la nature et la gravité des risques, ainsi que leur probabilité d'occurrence dans la population. Elles permettraient de faire émerger les niveaux de sécurité de manière à aider les autorités à déterminer des mesures de gestion des risques pertinentes et proportionnées. Lorsqu'il existe des référentiels européens (par exemple l'évaluation de la sécurité des vitamines et minéraux) ou internationaux (travaux du JECFA, Joint FAO/WHO Expert Committee on Food Additives" désigne le comité international mixte FAO/OMS d'experts sur les additifs alimentaires), ils devraient être utilisés, sauf possibilité de produire des éléments nouveaux, qui devraient alors être précisés dans les rapports. L'expertise publique pourrait être optimisée en formalisant les méthodologies d'évaluation des risques et en publiant des lignes directrices de constitution des dossiers de l'AFSSA. Il serait également intéressant de développer des approches globales du type bénéfice/risque et d'appliquer le principe de proportionnalité avec le degré de risque potentiel à l'évaluation scientifique. À l'instar de ce qui est réalisé au niveau de l'AESA (Agence Européenne de la Sécurité Aérienne), la publication, sur un site Internet par exemple, des saisines avec les calendriers et les étapes des dossiers d'expertise serait une voie d'amélioration possible.

De même, afin d'accroître la transparence de l'expertise, il serait nécessaire de publier la liste, les mandats et compositions des groupes de travail en activité pour les dossiers d'expertise collective ainsi que les noms des rapporteurs pour les dossiers d'expertise individuelle.

Ces propositions, homogènes avec la demande sociale (information du consommateur), confèreraient à l'industrie agroalimentaire un statut de partenaire à part entière du système de sécurité sanitaire, véritablement en rapport aux responsabilités qu'elle se doit d'assumer.

Le caractère contradictoire de l'expertise

L'impartialité et l'excellence de l'expertise nécessitent de garantir le caractère contradictoire de l'instruction des dossiers.

Pour un dossier d'expertise collective, ce caractère contradictoire pourrait s'exercer en créant

un droit d'audition pour toute personne susceptible d'apporter une contribution, ou en créant une phase d'enquête publique pour des rapports non soumis à l'exigence d'urgence. L'absence de prise en compte d'apports scientifiques devrait être systématiquement justifiée. Pour les dossiers d'expertise individuelle (saisine de l'administration+dossier constitué par l'industriel), les parties concernées (administration+industriel) devraient avoir la possibilité de produire des observations sur le projet de rapport et/ou d'avis émis par l'Agence (l'AFSSA). Elles devraient pouvoir connaître les raisons qui ont conduit à ne pas retenir tel ou tel apport scientifique. En cas de contestation, une possibilité d'appel devrait pouvoir être ouverte auprès d'une entité différente du comité d'experts qui a rendu l'avis.

Le cas particulier de l'évaluation en situation d'urgence

En cas de crise ou de situation d'urgence, l'AFSSA doit avoir un mode de fonctionnement spécifique du fait de la nécessité d'une réaction rapide. Par ailleurs, la capacité à expliquer et communiquer sur la nature du risque est un élément clé dans la résolution des situations de crise.

L'industrie, rodée aux procédures de gestion de crise, est en mesure de mettre son expertise à disposition de l'évaluateur public, comme cela s'est déjà fait dans certaines circonstances (encadré 2).

Encadré 2

Quelles améliorations pour les situations de crise ?

À des fins d'amélioration du dispositif, un mode de fonctionnement souple et une liste de contacts clés à l'AFSSA, dans les organisations professionnelles et l'administration, pourrait être envisagé de manière à partager et échanger les signaux annonciateurs de crise. Par ailleurs, de façon à réaliser des bilans d'expérience post-crise et identifier les dysfonctionnements en vue d'amélioration, il serait intéressant de réunir les représentants des parties concernées (AFSSA–IAA–Distribution–Administrations–Consommateurs).

Protection des données privées

L'AFSSA a besoin de pouvoir accéder au maximum de données pertinentes disponibles afin de réaliser son travail d'évaluateur des risques. Il est donc indispensable de susciter la confiance des détenteurs de données et de reconnaître leur confidentialité lorsque le détenteur ne souhaite pas les voir rendues publiques.

La mise en œuvre de la confidentialité des parties et des données dans les avis publiés sur des dossiers d'entreprise est délicate. S'ils sont trop épurés, le principe de transparence n'est pas

assuré. Mais le problème de confidentialité ne peut être nié : aujourd'hui, certains avis ne garantissent ni l'anonymat de l'opérateur ni la confidentialité sur des projets de développement concurrentiel.

Le droit de confidentialité doit pouvoir être reconnu. En cas de « litige », une procédure de conciliation et des voies de recours pourraient être envisagées. Dans le cas de dossiers d'entreprise l'opérateur devrait avoir le droit de demander une reformulation garantissant une meilleure confidentialité s'il estime que ce n'est pas le cas.

Rédaction et publication des rapports et des avis

Les rapports et avis constituent l'expression la plus visible du travail de l'AFSSA. L'évaluation de la qualité du travail passe par l'impression que donnent ces rapports et avis. Ils doivent être l'expression de l'impartialité et de l'objectivité du travail réalisé (encadré 3).

Certains rapports ou avis mêlent parfois évaluation des risques et décisions réglementaires ou politiques qui relèvent du gestionnaire du risque (fixation de limites maximales dans les aliments, évaluation de l'intérêt technologique ou nutritionnel, choix d'aliments vecteurs, recommandations en matière d'étiquetage...) ou positions qui relèvent du gestionnaire du risque (indication qu'un produit n'est pas conforme à la réglementation des aliments ou relève de la législation du médicament dans certains avis).

Encadré 3

Quelles améliorations pour les rapports et avis de l'AFSSA ?

L'amélioration des rapports et avis pourrait passer par l'établissement de lignes directrices cependant suffisamment souples pour pouvoir s'adapter aux différentes thématiques et les rendre publics. La méthodologie d'évaluation utilisée doit y être spécifiée. Par ailleurs, les avis doivent rester en parfaite cohérence avec le contenu des rapports.

Parallèlement, le gestionnaire du risque devrait accompagner systématiquement ses projets réglementaires d'une note d'évaluation du risque émanant de l'Agence justifiant la pertinence de la limite proposée, et ce dans un objectif de protection de la santé publique et de proportionnalité au risque encouru

La communication

Il s'agit d'un rôle partagé avec les gestionnaires du risque : ministères de la Santé, de l'Agriculture et de l'Économie, des Finances et de l'Emploi.

Le partage des rôles n'apparaît pas clairement, même après 8 ans d'expérience. Même si

l'AFSSA est tenue par un objectif d'indépendance (séparation entre l'évaluation et la gestion du risque), un dialogue entre gestionnaire, évaluateur et opérateurs est indispensable, notamment lors de la communication sur les risques.

Afin de tirer les leçons de l'expérience passée et prévenir les mises en péril inutiles de l'activité d'opérateurs, un échange sur la communication sur les risques, notamment en cas de communication de crise, avec les administrations de tutelle et l'AFSSA serait nécessaire. De même, il serait intéressant de prévoir une communication préalable (des) ou de l'opérateur(s) concerné(s) avant la communication publique, avec possibilité de faire connaître dans un délai imparti ses remarques sur la communication envisagée, l'AFSSA restant seule décisionnaire. Sectorielles, ces propositions, comme les précédentes, le sont très certainement. Visant une meilleure prise en compte du potentiel d'expertise de l'industrie, une redéfinition de son rôle comme partenaire à part entière des pouvoirs publics en matière de sécurité sanitaire : ces propositions n'en seraient pas moins favorables, nous semble-t-il, à un meilleur fonctionnement du système. À une meilleure défense de l'intérêt général, également.

Chapitre VI : Mise sur le marché d'un nouveau produit

Lancer un nouveau produit n'est jamais facile pour une entreprise. Les difficultés auxquelles ces dernières sont confrontées sont de natures diverses, et bien souvent, elles manquent d'initiatives si bien que les clients se désintéressent du produit.

Pour surmonter ces obstacles, populariser le produit est la technique à adopter. Mais comment faire ? Des ventes bien planifiées et des stratégies marketing peuvent aider les entreprises à se développer. Il est important que chaque dirigeant mette en œuvre différentes techniques de marketing pour réussir.

L'étude de marché

La vente d'un nouveau produit est une tâche énorme. Ainsi, l'entreprise doit mener une étude de marché. C'est un moyen pour promouvoir un produit. Pour ce faire, l'entreprise doit analyser les nouvelles tendances, la concurrence et les besoins des clients. Le but de cette technique est de vous aider à mieux commercialiser votre produit.

Le prix du produit

Avant de présenter le produit sur le marché, les stratégies de tarification pour le produit doivent être prêtes. Vous pouvez donner un prix convenable à votre produit après une étude de marché et une analyse approfondie. Le prix doit être pratique pour l'acheteur et le vendeur. Une entreprise doit essayer d'atteindre un nombre maximum d'acheteurs et de faire un bon profit.

L'analyse des clients

Avant de vendre le produit, il est important pour l'entreprise de connaître le marché qu'elle veut cibler. Les types de clients sont nombreux, pour savoir ce qui entre dans vos cibles, il est important de connaître leurs goûts, les préférences et leurs dégoûts. Cela aidera l'entreprise à déterminer la façon dont le produit doit être vendu.

La publicité

C'est le meilleur outil pour promouvoir le produit. La publicité est une forme de communication où l'on peut convaincre les clients ciblés à acheter le produit. Le but de la publicité est de donner une image et de créer une identité à votre produit. Vous pouvez utiliser nombreux supports comme la télévision ou internet. Le support doit être choisi selon le produit et le cible. Mais de nos jours, les publicités sur internet se révèlent le plus bénéfiques pour commercialiser un nouveau produit sur le marché. Sur internet, l'entreprise peut toucher des clients issus de tous les milieux.

Atteindre les détaillants

Les détaillants agissent comme un lien entre les clients et les producteurs. Les détaillants peuvent être d'une grande aide pour les entreprises. En effet, il est important de les sensibiliser suffisamment afin de les convaincre d'acheter votre produit.

L'emballage

Il doit être attractif parce que c'est le premier attribut du produit qui crée une impression chez les clients.

Maintenir la qualité du produit

Cette technique doit se faire une fois que votre produit est disponible sur le marché. Il est important pour le vendeur de s'assurer que le produit répond en permanence à l'exigence de l'acheteur. Chaque entreprise qui veut réussir à vendre ses produits doit faire attention à maintenir leur qualité. Plus la qualité est bonne, meilleures seront les ventes. C'est aussi simple que ça !