

La distribution moderne est-elle de nature à améliorer la sécurité sanitaire dans un pays émergent ? cas du Maroc

Camal Gallouj

Université Sorbonne Paris Nord et HEC Rabat



Plan

- I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires
- II. Arbitrage commerce moderne / commerce traditionnel : cas des CSP +
- III. Arbitrage commerce moderne / commerce traditionnel: cas des classes moyennes et modestes
- IV. Quels arguments sous-jacents
- V. Sécurité sanitaire : entre chaîne du froid et date de péremption
- VI. Vers une implication étatique plus marquée



Introduction

- Le Maroc enregistre chaque année 1000 à 2000 cas d'intoxications alimentaires avec un taux d'hospitalisation se situant entre 30 et 45%
- 20 à 25% des établissements alimentaires de restauration ou de vente au détail contrôlés par les services concernés (ONSSA) sont jugés à risque
- Dès lors la distribution moderne est apparue comme un moyen d'assainir le marché de la distribution alimentaire



I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires

- La grande distribution a connu un développement important depuis les années 90
- Rien que pour l'alimentaire, on est passé de quelques dizaines d'unités à plus de 900 aujourd'hui (pour les réseaux structurés)
 - Sans doute autour de 5000 si l'on tient compte également des indépendants
- Pour les hypermarchés on est passé de 1 unité en 1991 à plus de 80 aujourd'hui (y.c. les *Cash and Carry*)



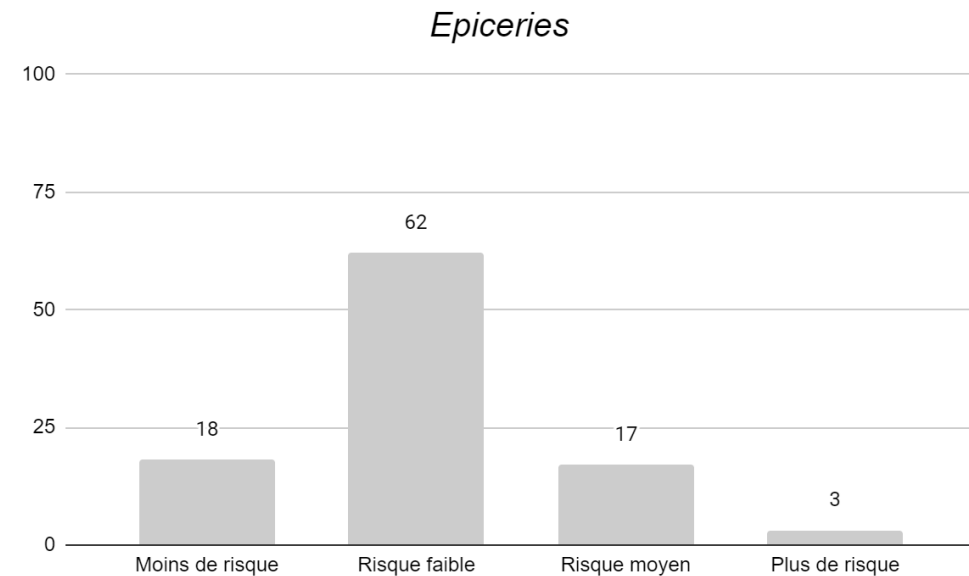
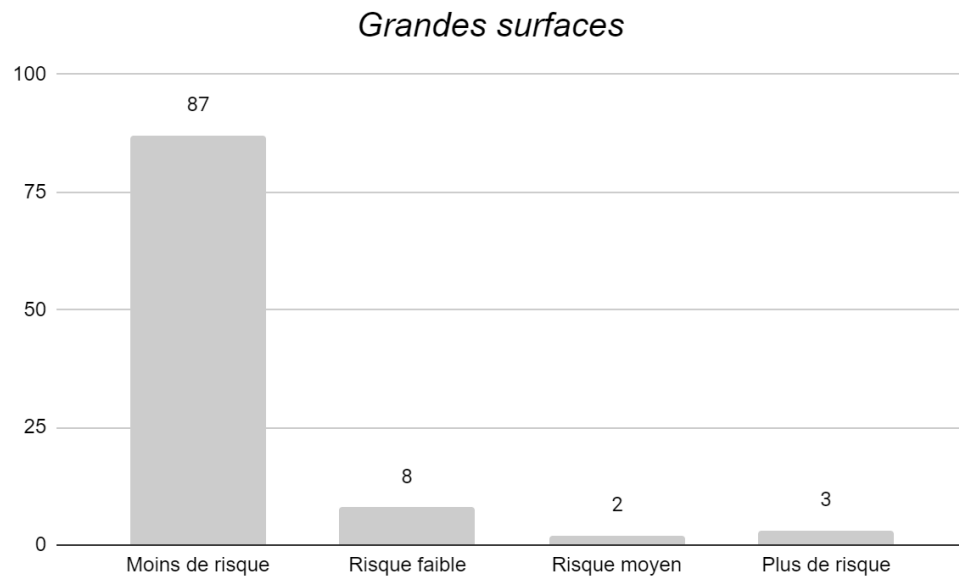
I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires

- Ce développement des GSA est fortement soutenu par l'Etat au travers de plans ad hoc (plan Rawaj)
- Le développement de la grande distribution est considéré comme un élément majeur de la modernisation du système commercial national et plus largement de la filière agricole et agroalimentaire
- C'est aussi un moyen de favoriser l'*empowerment* du consommateur (réorientation des critères de choix vers la qualité, variété, l'hygiène...)



I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires

- La dimension qualitative (ou d'amélioration et de réduction des risques) attachée à la distribution moderne est (ou a été) également en apparence partagée par les consommateurs (Mounir 2004)
- Fig. 1. lieux d'approvisionnement et risque perçu des consommateurs



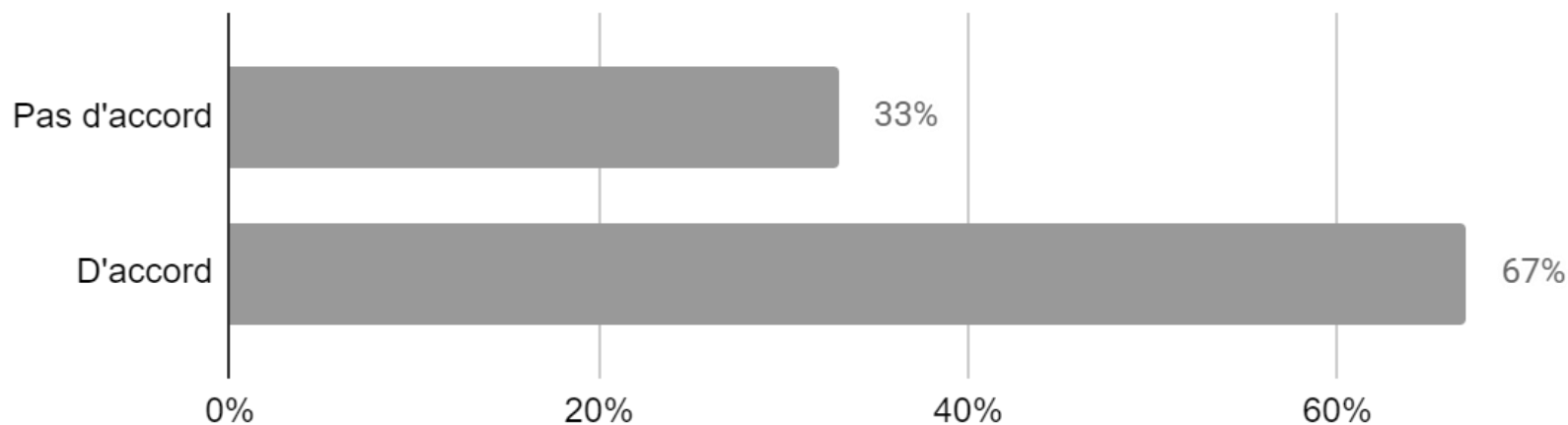
I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires

- Pour autant, malgré un plébiscite apparent, régulièrement rapporté dans la presse et un soutien étatique marqué...
- La grande distribution se développe à un rythme bien moins soutenu que prévu et se situe toujours dans une fourchette comprise entre 15 et 20%
- Autrement dit, la modernisation et l'assainissement par le grande distribution ne va pas de soi



I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires

- Une enquête récente (Hajraoui et Chalabi, 2021) montre même qu'en matière d'hygiène et de sécurité la grande distribution ne fait pas forcément l'unanimité
 - Fig 2. les grandes surfaces sont les meilleures garantes de l'hygiène et de la sécurité alimentaire



I. Diffusion des GSA et enjeux sanitaires

- Pour comprendre ce paradoxe il faut distinguer entre les différentes CSP au Maroc
- La Grande distribution moderne est particulièrement valorisée par les catégories sociales supérieures
 - D'ailleurs selon un rapport du BCG (2022) les 15% des consommateurs les plus riches contribuent à plus de 65% des ventes du commerce moderne!
- Mais elle rencontre de grandes difficultés à s'imposer auprès des classes moyennes et surtout populaires
- Ce qui reflète les très fortes inégalités sociales caractérisant le pays



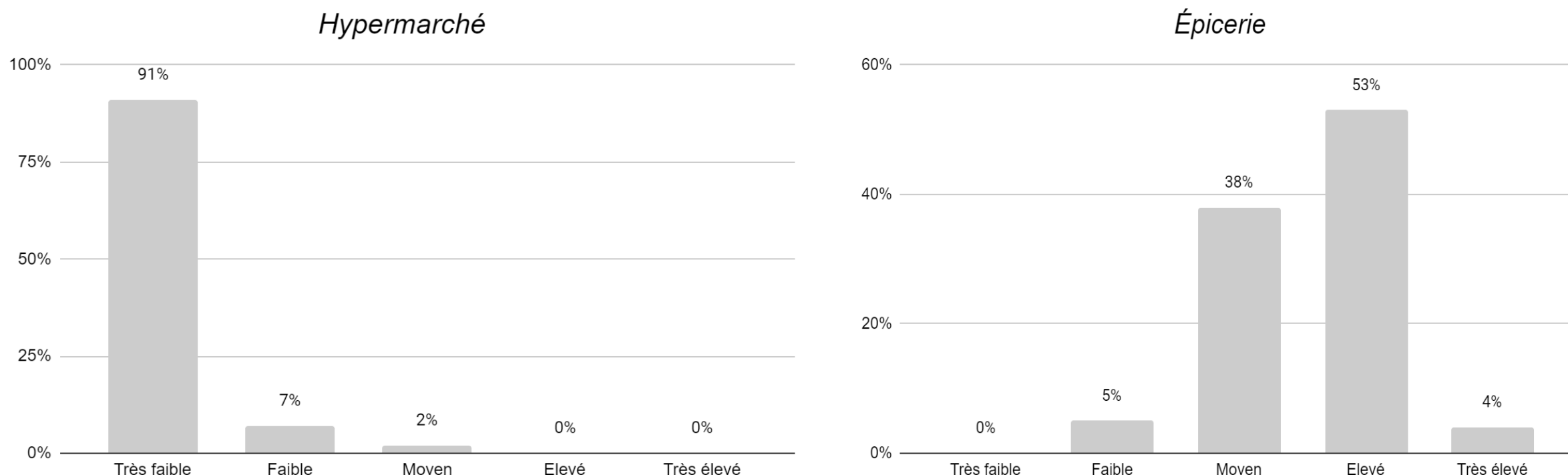
II. Arbitrage commerce moderne/commerce traditionnel: le cas des CSP +

- Les Catégories sociales supérieures mettent en avant la sécurité sanitaire du commerce moderne et en particulier des hypermarchés
- A l'inverse les risques apparaissent élevés dans le cas des épiceries (pour 53% des consommateurs) et moyens (pour 38%)



II. Arbitrage commerce moderne/commerce traditionnel: le cas des CSP +

Fig. 3 : Niveau de risque perçu (clients hypermarché Rabat Souissi)



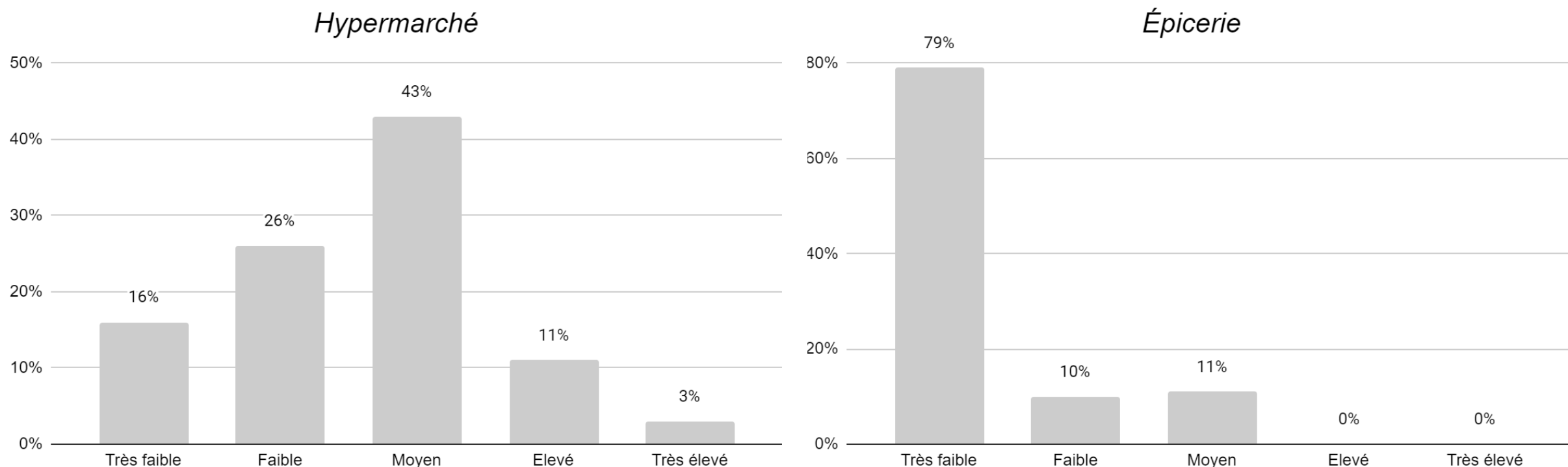
III. Arbitrage commerce moderne/commerce traditionnel: le cas des classes moyennes et modestes

- C'est une situation quasi inversée qui est observée auprès des populations relevant des catégories modestes ou moyennes
- dans ce cas, il y a plébiscite de l'épicerie où le risque est considéré comme faible ou très fiable pour 89 % des individus
- Les résultats concernant l'hypermarché sont nettement plus nuancés qu'habituellement envisagé dans la littérature (43% des clients estiment que le risque est moyen et 14% que le risque est élevé ou très élevé)



III. Arbitrage commerce moderne/commerce traditionnel: le cas des classes moyennes et modestes

Fig. 4: niveau de risque perçu (clients 3 épiceries Rabat bas Agdal)



IV. Quels arguments sous-jacents ?

- La préférence pour le commerce traditionnel s'appuie sur des arguments relevant de conventions domestiques
- On fait confiance au vendeur auprès de qui on achète de manière régulière
- C'est la relation de confiance construite dans la durée par des interrelations répétées qui offre la plus forte garantie contre l'incertitude
 - Ce qui n'empêche pas certains clients de mobiliser en parallèle des conventions du monde de l'inspiration : « *wa'llah ou a3lam... allah ihh'fadh* »
- Beaucoup de consommateurs fidèles considèrent ainsi l'épicerie comme une extension de chez soi, une sorte d'arrière cuisine



IV. Quels arguments sous-jacents ?

- On notera que dans le commerce traditionnel, le vendeur lui-même segmente ses clients entre clients réguliers et fidèles et clients de passage et que la qualité (sanitaire) des produits vendus est souvent contingente à cette segmentation



IV. Quels arguments sous-jacents ?

- Dans la préférence pour l'hypermarché, les consommateurs (des catégories aisées) se réfèrent à une convention industrielle fondée sur les normes et les labels (produits bio, etc.) ou encore les contrôles internes supposés typiques de la distribution moderne
- Le respect de ces normes et labels est d'autant plus mis en avant que l'enseigne considérée pratique elle-même une segmentation de ses magasins entre magasins premium, traditionnels ou populaires



V. Sécurité sanitaire : entre chaîne du froid et date de péremption

- Le rejet de l'épicerie par les catégories aisées se fonde sur des éléments objectifs systématiquement mis en avant comme le manque d'hygiène, la faible qualité de service, la promiscuité sociale et la faible qualité sanitaire
- L'élément le plus récurrent évoqué sur ce dernier point renvoie au respect de la chaîne du froid
 - « l'épicier ou le *moul'hanout* comme on dit ici il est bien gentil, serviable et tout...mais le gros problème qui est généralisé, c'est que pour faire des économies ce gentil *moul'hanout*, tous les soirs il éteint son frigo. C'est une pratique généralisée. La chaîne du froid, ils ne savent pas ce que c'est... Ils peuvent tuer des gens mais ils continuent à le faire... et les gens qui achètent des yaourts chez le *moul'hanout*, ils sont inconscients ou des fous »



V. Sécurité sanitaire: entre chaîne du froid et date de péremption

- Dans le cas du commerce moderne, la date de péremption apparaît comme un élément central (avec régulièrement des confusions entre DLC et DLUO)
- Messaoudi (2007) a montré que 40% des consommateurs considèrent qu'il existe encore trop de produits périmés (ou proches de l'être) en GSA
- Les promotions sont d'ailleurs souvent perçues comme un moyen d'écouler des produits périmés ou en passe de l'être



V. Sécurité sanitaire: entre chaîne du froid et date de péremption

« Ils vont regarder uniquement les dates de péremption. Une fois une dame est venue me voir avec une charcuterie en promotion et elle me dit « est-ce que ce produit est bon ? parce que quand c'est en promotion, ils effacent la date et mettent une nouvelle date », je lui ai dit « non ce sont des produits que l'on vend, même nous les employés on les prends, vous pouvez avoir confiance, n'ayez pas peur, d'ailleurs je l'ai pris moi-même pour mes filles, vous pouvez avoir ma garantie que ce produit-là est bon »... ça n'est qu'une fois que je lui ai dit que j'avais pris le produit et que je l'avais consommé qu'elle a pu le prendre à son tour. Et malgré tout, une fois arrivée à la caisse elle a reposé la question à la caissière par rapport à la date de péremption... »

- *Chef de caisse Carrefour Market Sala Al Jadida*



VI. Vers une implication étatique plus marquée

- A partir de 2016, on assiste à un durcissement au moins formel de la position de l'ONSSA qui impose de nouvelles règles aux GSA
- Obligation de mise en place d'une organisation permettant d'assurer la traçabilité des produits périmés et de produire un état de ces mêmes produits à chaque trimestre (destruction)
- Obligation d'informer le consommateur via une signalétique et un étiquetage appropriés du nom, de l'origine et de la composition des produits vendus en vrac (fruits et légumes, fruits secs, pâtes alimentaires, olives, etc.)
- Un rapport de la cour des comptes révèle cependant l'impuissance des autorités sanitaires face au non respect par les grandes surfaces de leurs obligations en matière sanitaire
 - Les contrevenants ne sont habituellement soumis qu'à des rappels à la loi et à l'ordre... sans effets notoires le plus souvent

