

Unilever France
A l'attention de Sophie Jayet,
Directeur de la communication,
20 rue des Deux Gares
92842 Rueil-Malmaison Cedex

Paris, le 02 octobre 2019

Objet : réponse à Unilever, à propos de votre bouillon Knorr.

Bonjour Madame Jayet,

Merci pour votre réponse rapide du 27/09. Nous notons votre information sur le changement de packaging de ce bouillon Knorr. Nous n'avons pour le moment pas croisé ce nouvel emballage dans les rayons de supermarchés (que nous visitons hier encore). Nous vous signalons par ailleurs que cette nouvelle information n'est pas disponible en ligne. Votre visuel n'est en effet pas à jour sur votre site internet (voici un imprime écran du lundi 30 septembre matin).

Suite à votre réponse, nous nous permettons d'insister : ni les changements minimes apportés à cet emballage ni les justifications fournies dans votre courrier ne satisfont les demandes pour plus de transparence de foodwatch et des plus de 11 000 consommateurs et consommatrices qui ont déjà signé la pétition. Cet étiquetage nous pose en effet toujours autant de problèmes :

1. La mise en avant de l'huile d'olive Puget sur la face avant est toujours largement disproportionnée, d'autant plus que :
2. Le consommateur ne peut à contrario aucunement savoir sur ce même visuel à l'avant que le produit est composé en grand quantité d'huile de palme. Or nous avons déjà alerté le 26 juin sur [le problème de l'huile de palme masquée](#), ce qui concernait entre autres produits une soupe Knorr.
3. L'usage de la mention « sans conservateur » induit en erreur car elle laisse penser qu'il n'y a aucune question à se poser sur la présence d'additifs, or, même si bien sûr il ne s'agit pas d'un conservateur, on trouve du Glutamate, un additif controversé, dans la liste des ingrédients quand on retourne le produit. Etes-vous prêt à l'indiquer aussi en face avant de l'emballage ou à la supprimer ?
4. Vous n'avez pas répondu sur la présence de représentation graphique d'olives et de basilic alors qu'ils ne figurent pas dans la liste des ingrédients. Allez-vous les supprimer ?
5. La présence de sucre ajouté reste peu transparente et problématique, dans un contexte de surconsommation globale de sucre.



Nous sommes bien sûr ouverts au dialogue et à une rencontre avec Unilever, et nous avons bien noté les informations concernant vos produits, que nous suivons de près, et votre nouvelle gamme de soupes

Cependant, pour être à la fois constructifs mais surtout plus efficaces, nous vous demandons avant toute rencontre de nous répondre préalablement par écrit à propos des sujets suivants, sur lesquels nous vous avons déjà interpellés et qui restent en attente d'engagements de la part d'Unilever

- Pour le bouillon Knorr la pétition a atteint les 10 000 signatures lundi 30 septembre au soir. Aller vous faire les changements nécessaires réclamés par les consommateurs pour ce produit ?
- **Logo nutritionnel** : pourquoi Unilever ne s'est toujours pas engagé à adopter le Nutri-score sur l'ensemble de ses produits en Europe ? Beaucoup d'autres marques l'ont déjà fait, y compris Nestlé, et le Gouvernement allemand vient d'annoncer qu'il l'adoptait également. L'adoption de ce logo unique en Europe est très importante pour mieux informer les consommateurs et consommatrices sur la qualité nutritionnelle des produits et pourvoir les comparer entre eux dans une même gamme.

Nous avons également interpellé votre groupe pour :

- Arrêter d'utiliser des allégations santé non validées par les autorités. En particulier, retirer la mention « Détox, pas d'intox » sur l'infusion Éléphant. ([Pétition de Décembre 2018](#), 9 000 signatures)
- Arrêter de masquer l'huile de palme avec du marketing, c'est à dire afficher clairement à l'avant sa présence, ou alors la supprimer de ces recettes. En particulier sur votre soupe déshydratée forestière ([Pétition de Juin 2019](#), 21 000 signatures)
- Être plus transparent sur la réelle nature des produits alimentaires que vous commercialisez : pour les sorbets carte d'or, la mention contient des protéines de lait doit apparaître à l'avant de la boîte pour éviter d'induire en erreur les consommateurs avec des régimes alimentaires spécifiques (publication de l'été 2019, « [ça jette un froid](#) »). De même la présence de Shellac doit être, à minima, complété par « origine animal » dans votre produit « Façon glacier, fraise & morceaux de meringue » (publication « [animaux cachés](#) », septembre 2018).
- Supprimer les additifs controversés pour la santé dans vos produits. Comme les phosphates dans les Ben & Jerry (Campagne de l'été 2019, « [ça jette un froid](#) »).

Unilever, êtes-vous prêt à nous fournir vos réponses et vos propositions d'actions concrètes pour répondre à chacune de ces demandes ?

Dans cette attente, et dans l'attente d'une future rencontre sur la base de ces informations,

Veillez noter que, par souci de transparence, foodwatch se réserve le droit de rendre publiques notre lettre de ce jour ainsi que les réponses que vous voudrez bien y apporter.

Cordialement

M. Camille DORIOZ,

Responsable de Campagnes de foodwatch France.

Notre réponse à Foodwatch. 27/09/19. Bouillon Knorr

Bonjour Madame Dorioz, Bonjour Foodwatch,

Chez Knorr, nous voulons être aussi transparents que possible avec nos consommateurs. Nous aurions pu vous fournir toutes ces informations en amont si vous nous aviez contactés. C'est dommage car à plusieurs reprises nous avons souhaité vous rencontrer mais cela ne semble pas possible. Alors voici notre réponse sur notre « Bouillon aux herbes et avec de l'huile d'olive Puget ».

Vos propos concernent un ancien emballage de notre « Bouillon aux herbes et avec de l'huile d'olive Puget » que nous n'utilisons plus et que nous avons retravaillé afin d'apporter plus de transparence aux consommateurs. Présent en rayon depuis Mai 2019, le nouvel emballage de ce bouillon fait apparaître une nouvelle dénomination commerciale plus précise : « Bouillon aux herbes et avec de l'huile d'olive Puget » qui vient remplacer l'ancienne « Bouillon aux herbes et à l'huile d'olive Puget ».



Par ailleurs, d'autres améliorations visuelles ont été apportées afin de refléter au mieux la liste d'ingrédients du produit. Et proposer une suggestion de présentation. La mise en avant de l'huile d'olive est justifiée par la saveur facilement identifiable qu'elle procure à notre bouillon. Au travers de la composition actuelle du produit, d'un point de vue technique, le bouillon ne pourrait pas avoir la structure recherchée si l'huile d'olive était présente en plus grande quantité. En parallèle de l'huile d'olive, nous avons besoin de texture donc nous utilisons une huile de palme durable, certifiée RSPO, pour ses propriétés physiques : consistance et plasticité mais également organoleptique. Concernant les autres remarques sur la composition du produit, le glutamate est un exhausteur de goût qui apporte de la saveur au produit. Ce n'est pas un conservateur. Par ailleurs, le sucre présent dans le bouillon assure un équilibre gustatif mais joue également un rôle technique de maintien de la consistance et de la texture homogène du bouillon. C'est un procédé mêlant matières grasses et sucre servant à cristalliser le bouillon.

Mais Foodwatch, connaissez-vous le reste de la gamme de soupes Knorr ? Savez-vous qu'elle est fabriquée à partir de vrais légumes issus d'un approvisionnement durable, que 70% de nos volumes sont produits en France, en Alsace ? Savez-vous que notre toute nouvelle gamme Knorr «Et c'est tout» affiche sa liste d'ingrédients en face avant?

Soyez assurés que nous sommes pleinement engagés dans la transformation de notre portefeuille. Alors venez faire notre connaissance et constater nos efforts. Ce serait tellement plus constructif de pouvoir échanger avec vous pour continuer à travailler pour avoir un impact positif et contribuer à améliorer la réalité de l'alimentation en France.

Cordialement,

Sophie Jayet
Directeur de la Communication Unilever France



Unilever France
A l'attention de Christelle Belkada
Directrice marketing Knorr
20 rue des Deux Gares
92842 Rueil-Malmaison Cedex

Paris, le 25 septembre 2019

Objet : Demande de modifications sur le produit Knorr « bouillon aux herbes et à l'huile d'olive » et lancement d'une pétition

Madame Belkada,

Comme vous le savez, foodwatch est une organisation indépendante de défense des consommateurs présente en France, en Allemagne et aux Pays-Bas, qui milite pour plus de transparence dans le secteur alimentaire et l'accès de tous et toutes à une alimentation saine.

Nous avons découvert lors de nos enquêtes dans le cadre de notre campagne *Arnaques sur l'étiquette* que le produit « Bouillon aux herbes et à l'huile d'olive » de Knorr avec l'huile d'olive Puget tel que vendu en magasin induit en erreur sur les cinq points suivants :

- Alors qu'une bouteille d'huile d'olive Puget est mise en avant sur l'emballage de façon proéminente, l'huile d'olive n'est présente qu'à hauteur de seulement 2% ;
- L'huile de palme est très majoritairement présente dans ce produit, et non l'huile d'olive ;
- La représentation graphique d'olives noires et de basilic induit en erreur puisque ces ingrédients ne sont aucunement présents dans la liste des ingrédients des cubes ;
- L'allégation « sans conservateur » laisse penser qu'il n'y a pas de question à se poser concernant les additifs dans ce produit, mais on relève la présence d'un additif controversé, le glutamate que l'emballage se garde bien de mettre en avant ;
- La présence de sucre ajouté pose question dans un produit traditionnellement salé.

Nous vous informons par conséquent que foodwatch lance ce jour une pétition¹ dans le but que Knorr change l'emballage de ce produit et/ou en modifie la recette afin de ne plus induire les consommateur·rice·s en erreur.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez noter que, par souci de transparence, foodwatch se réserve le droit de rendre publiques notre lettre ainsi que les réponses que vous voudrez bien y apporter.

Nous vous prions de croire, Madame Belkada, en l'expression de nos salutations respectueuses.

M. Camille DORIOZ,
Responsable des campagnes, foodwatch France
Tél : 01 42 77 64 27

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "DORIOZ", with a stylized flourish underneath.

¹ <https://www.foodwatch.org/fr/sinformer/nos-campagnes/transparence-et-scandales/arnaques-sur-letiquette/petition-bouillon-knorr-puget-stop-aux-arnaques>