



Anne-Marie L'Aminot - Terres de St Malo

“Faire du réaliste”

Avant d'être nommée directeur de Terres de St Malo en juillet 2004, Anne-Marie L'Aminot était technicienne détachée par la Chambre d'agriculture d'Ille-et-Vilaine. Elle a donc accompagné les producteurs dans l'adaptation des modes de travail aux démarches qualité.

En tant que technicienne, vous avez eu en charge le dossier Agri-Confiance, que retenir de cette expérience ?

Dans ces dossiers, l'implication des producteurs est vitale si l'on ne veut pas générer des usines à gaz. C'est le seul moyen de créer des cahiers des charges réalistes. C'est la première leçon que je retiens. En 1999, lorsque Agri-Confiance a émergé, la coopérative a saisi cette opportunité pour la production de choux-fleurs, pommes de terre et céleri. Nous étions l'un des 20 sites pilotes au niveau national sur le volet environnemental. Nous avons créé un Groupe d'Amélioration de la Qualité (GAQ) qui s'est avéré déterminant. Toutes composantes de la production étaient représentées : producteurs, agréateurs, responsables de station... L'idée était de partir du réel pour créer de l'appliquable. J'ai réellement apprécié cette démarche car ce groupe pilote a bien fonctionné et chacun a su écouter et comprendre l'autre. Il faut dire que les 8 producteurs concernés se sont beaucoup investis et ont joué le jeu.

Une fois le cahier des charges rédigé, nous avons opté pour une diffusion via le COTIG à la station de la Rimbaudais. Nous avons mis au point un système de diagnostic de l'exploitation qui permettait d'établir un plan de progrès. Il définissait de manière pédagogique les objectifs de l'exploitant avec un certain délai convenu avec lui. L'enjeu, là encore, était de faire simple et réaliste. Nous avons obtenu la certification en mai 2002 après deux ans de travail. Aujourd'hui 70 producteurs sont engagés dans la démarche contre 20 à l'époque.

Ces démarches ont-elles changé les relations entre les producteurs et leur coopérative ?

Je pense que la logique d'amélioration continue d'Agri-Confiance a du positif. La visite annuelle, par exemple, du technicien chez le producteur représente un temps d'échange précieux. Deux heures minimum en tête à tête avec une approche globale de l'exploitation, cela n'existait pas auparavant. C'est un facteur de progrès pour le produc-



teur qui sait l'utiliser. Cet accompagnement individuel est une des conditions de la réussite de ces démarches.

Ces démarches ont donc engendré des progrès ?

Oui, notamment dans la gestion de la fertilisation. Aujourd'hui, nombreux sont les producteurs à effectuer des reliquats d'azote. Et puis, cette vision transversale de leur outil de production est une nouvelle dimension. Pour les techniciens, l'enregistrement de tous les conseils-diagnostic ainsi que des pratiques permettent de résoudre bien des problèmes.

Au niveau de la coopérative, la revue de direction est une instance stratégique qui a été créée dans le cadre d'Agri-Confiance. Elle est positive dans le sens où elle permet de définir des objectifs et de les actualiser régulièrement pour toute les parties engagées dans la coopérative. Elle permet aussi de poser les problèmes rencontrés.

Point de vue : “un aiguillon positif”

“Les démarches qualité sont la traduction de la demande des clients à travers le regard de la grande distribution. Elles obligent les producteurs à tout mettre à plat, à enregistrer leurs pratiques. Ce n'est pas qu'avant ils faisaient mal, mais c'était moins rigoureux. Les démarches qualité sont un aiguillon positif. Cela leur permet de raisonner leurs pratiques, comme la fertilisation par exemple.

J'ai le sentiment que les producteurs réagissent favorablement à ces démarches. Bien sûr, parfois cela fait râler, mais au fond d'eux-mêmes, ils sont conscients de leur nécessité. Je pense même que les exigences induites par les démarches qualité sont mieux acceptées que les contraintes issues de la réglementation. C'est une démarche volontaire qui vise à mieux vendre leur produit, cela fait toute la différence.

Une analyse de risques, par exemple, est facilement acceptée par les producteurs lorsqu'on leur explique à quoi cela sert. Certains clients anglais ont demandé une analyse d'eau micro-biologique pour chaque lot de salades. Demande irréaliste et coûteuse. L'analyse de risques nous a permis de définir des sites de pompages avec une indication du niveau de risque : faible à nul, moyen et fort. Nous avons pu rassurer le client et diminuer nos coûts. Enfin, les démarches qualité nous donnent l'opportunité d'échanger avec les producteurs lors des formations que nous organisons. Ce sont des moments privilégiés lors desquels nous pouvons dialoguer avec eux sur ces problématiques.”

Bertrand Decoqman, Chambre d'agriculture du Finistère.

Agriimages - Tél. 02 98 79 81 00

La démarche qualité Points de vue de la production

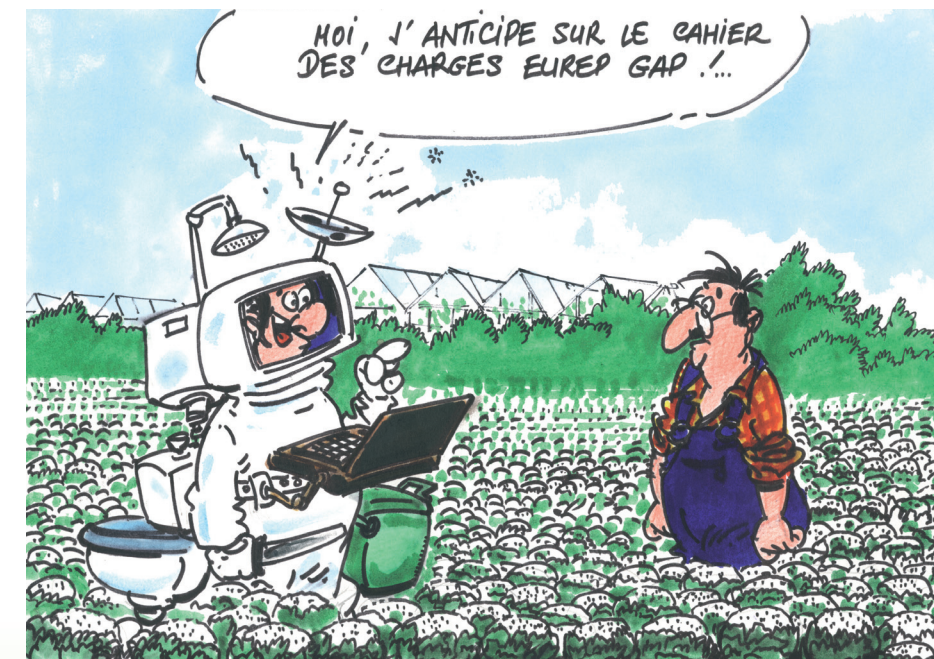
En juillet, nous évoquions l'incidence des démarches qualité dans les relations clients. Après avoir donné la parole aux acteurs de la filière aval, il était naturel de laisser les producteurs s'exprimer sur les démarches qualité. Dans ce numéro, trois producteurs donnent leur point de vue ainsi qu'une directrice de coopérative et un technicien. Une impression ressort de ces entretiens : le professionnalisme.

On n'en doutait pas, les producteurs de légumes sont des professionnels exigeants et rigoureux. Certains voient même dans l'application des démarches qualité la formalisation de leurs bonnes pratiques. Bien sûr ces cahiers des charges “draconiens” les obligent à aller encore plus loin, mais dans la plupart des cas, cela équivaut au prolongement d'une démarche qu'ils avaient engagée eux-mêmes. Sans doute le côté le plus mal vécu de ces nouvelles méthodes de travail reste l'enregistrement des interventions culturales et tous les papiers qui en découlent.

Ce “mal nécessaire” est d'ailleurs souvent mieux géré par des producteurs/trices qui maîtrisent l'outil informatique. A ce titre, la présence de l'ordinateur dans l'exploitation est le symbole d'un grand progrès accompli dans les exploitations agricoles bretonnes.

Professionnaliser

Plus généralement, les démarches qualité sont au cœur d'une période de transition pour la production légumière bretonne et y jouent un rôle de premier plan. Comme le dit justement l'un des témoins, la démarche qualité est un moyen de rester dans la course face à nos concurrents sur le marché européen. Il ne faut pas perdre de vue qu'elle est aussi la formalisation de la relation client-fournisseur et donc un moyen de “dédramatiser” et de professionnaliser ce lien. Dans ce domaine, la tradition orale cède de plus en plus de terrain à l'écrit, à la clarté et à la rigueur.



Plus simplement, elle est l'occasion pour la production de faire savoir ce qu'elle fait et comment elle le fait. Ce qui rejoint la volonté unanime de la profession de communiquer sur son métier, mais aussi sur sa passion et sur son amour du travail bien fait.

Bien sûr ces démarches ont une limite. Répondre à la demande du client, oui, mais pas à n'importe quel

prix. Savoir répondre de manière réaliste en partant du quotidien du producteur constitue un enjeu majeur pour la suite. C'est bien grâce au bon sens des producteurs qu'on saura éviter des aberrations que l'on voit pointer ça et là.

*Jean-François Proust
Responsable environnement-qualité, Cérâfel.*



Catherine et Laurent Garel - Pleubian

“Le souci de bien faire”

Catherine et Laurent Garel sont producteurs de choux-fleurs et d’artichauts à Pleubian. Adhérents de l’UCPT, les démarches qualité sont pour eux la concrétisation d’une rigueur professionnelle quotidienne.

Laurent s’est installé en 1990. Catherine l’a rejoint en 2000 après avoir exercé une activité extérieure. Sur une surface de 20 ha, ils sont les deux seuls actifs de l’exploitation. “Nous engager dans la démarche Quali-Prince, puis Eurep Gap nous a paru naturel”, explique Laurent. “D’abord parce que nous essayons de faire de notre mieux aux plans de la qualité et de l’environnement et que cette logique rejoint celle de ces démarches, ensuite parce que c’est un moyen de ne pas perdre des marchés importants.” Cette conscience aigüe de la “qualité-produit” est partagée par Catherine qui gère tout l’aspect enregistrement informatique : “C’est avant tout une démarche volontaire, pas une contrainte. Il est vrai que le fait de ne pas avoir de salarié simplifie les choses.”

Suivant sa logique du bien faire et d’amélioration des conditions de travail, le couple avait déjà engagé une réflexion et des actions avant de demander conseil auprès du technicien de l’UCPT. “Lorsqu’il est venu, je n’avais que quelques points à améliorer, nous avions déjà fait l’essentiel : local phyto, aire bétonnée, emplacements distincts...”, commente Laurent.

Démarches utiles

Même si les producteurs déplorent l’absence de plus-value, ils estiment ces démarches utiles. “Au niveau environnemental, j’ai suivi des formations sur le plan de fumure et les traitements phytosanitaires. J’ai progressé, acquis de nouveaux réflexes et désormais je suis toujours en quête d’information sur ces sujets”, estime Laurent. “C’est



vrai que tout enregistrer prend du temps, mais cela nous permet aussi de justifier que notre travail est bien fait. Je pense aussi que cela peut apprendre à éviter les excès”, complète Catherine.

Jean-Philippe Cadiou - Cléder

“Une logique de travail”

Jean-Philippe Cadiou produit des échalotes, des artichauts, des brocolis et des choux-fleurs à Cléder avec sa femme et un salarié. Un voyage en Pologne a agi chez lui comme un déclic.

“C’est l’avenir. Tout le monde y arrivera, alors autant être les premiers”, affirme Jean-Philippe Cadiou. Son exploitation est certifiée Eurep Gap depuis cette année. Cet ancien président de la station de conditionnement de Cléder a vu passer les trains d’Agri Confiance et de Quali Prince sans concrétiser. C’est au retour d’un voyage en Pologne, organisé par la Sica en juin 2004, qu’il a décidé de s’impliquer dans Eurep Gap. “Là-bas, ils ne se posent pas de questions. Ils ont la volonté, le potentiel d’eau et la surface. Il ne leur manque plus que l’organisation. Nous devons nous démar-



quer sur le marché du frais et la certification Eurep Gap est un bon moyen.” Même si Jean-Philippe ne se fait pas beaucoup d’illusions sur la plus-value engendrée par l’application du cahier des charges, c’est pour lui “un droit à produire et à vendre.”

Prise de conscience positive

Au-delà, le producteur considère que l’application du cahier des charges n’est pas insurmontable. “On s’en fait souvent une montagne, mais la plupart des points

s’inscrivent dans la logique de travail existante. Par exemple, il me semble raisonnable d’avoir un local phytosanitaire bien rangé et qui ferme à clé. Au niveau de notre exploitation, Eurep Gap nous a permis de récupérer l’ensemble des plastiques utilisés pour l’échalote, mais également les bidons vides. Pour nous, cela a été une prise de conscience positive.”

Jean-Philippe a la chance d’être un fêru d’informatique. L’enregistrement de toutes ses interventions

ne lui posent donc aucun problème. “Je faisais déjà beaucoup de choses sur l’ordinateur avec le logiciel Clé des champs. L’avantage est que toute la traçabilité est là, consultable à tout moment et cela permet aussi de bien mesurer ses coûts.”

Enfin, il souligne l’importance de la bonne volonté de tous les actifs sur l’exploitation. “Il faut que cela reste une démarche volontaire. Si c’était obligatoire, cela ne marcherait pas.”



Pierre-Yves Jestin - Guipavas

“Un outil de progrès”

Pierre-Yves Jestin est producteur de tomates et de concombres à Guipavas, près de Brest. Il est également responsable du groupe de travail Eurep Gap au sein de sa coopérative, Saveol. Installé en 1997, il a fait évoluer son entreprise en prenant en compte ces nouvelles démarches.



Pierre-yves Jestin, responsable de l’Earl SAO EOL à Guipavas.

depuis la plantation jusqu’au vide sanitaire.” Pour le serriste, si cette traçabilité des plants existait déjà, la démarche a permis de la formaliser de manière plus rigoureuse. “Nous avons déjà enclenché cette logique de contrôle à tous les niveaux, mais les démarches CQC et Eurep Gap nous ont donné un cadre. Nous nous sommes ainsi engagés sur un suivi phytosanitaire important, des analyses de solutions nutritives très fréquentes etc.”

Une grande rigueur

Pour Pierre-Yves, l’intégration de ces cahiers des charges dans l’organisation du travail de l’entreprise ne constitue pas vraiment un surcroît de travail mais elle exige une grande rigueur dans le suivi de la production. “Cela nous apporte aussi une certaine clarté. Grâce à ce suivi, à cette traçabilité, nous avons un recul intéressant sur toute la saison. Cela nous permet de nous améliorer pour la saison suivante”, affirme le serriste.

Une quinzaine d’exploitants met en place la démarche européenne Eurep Gap au sein de Saveol. Pierre-Yves Jestin est chargé d’animer ce groupe : “Eurep Gap répond à une réelle attente de nos clients étrangers et notamment d’Allemagne. Il s’agit d’une démarche très formaliste encore plus pointue aux plans technique et agronomique. Le suivi de la culture est approfondi et l’ensemble des acteurs de l’entreprise doivent être habilités, qu’ils soient salariés ou techniciens. Il y a quand même des points qui se recoupent avec des choses existantes comme la gestion des déchets ou le volet phytosanitaire.”

Adhésion du personnel

Le responsable professionnel estime que la plus grande difficulté réside dans la gestion de l’espace pour les exploitations qui souhaitent mettre en place Eurep Gap. “La nécessité de disposer d’un espace distinct pour les emballages vides, les produits phytosanitaires, l’arrosage, les produits finis... constitue souvent une limite pour les producteurs”, explique-t-il. “Même si cette démarche est un réel outil de progrès, il faut faire attention aux coûts supplémentaires qu’elle engendre. Pour l’instant, elle n’est pas valorisée.”

Enfin, Pierre-Yves Jestin est convaincu qu’appliquer cette démarche nécessite l’adhésion de l’ensemble du personnel ne serait-ce que pour appliquer les règles d’hygiène et de sécurité : “Pour une équipe motivée, il faut savoir responsabiliser les personnes. Chez nous, la démarche a permis de nous remettre à jour et de valoriser le soin apporté à notre travail.”



Hygiène, Sécurité : une signalétique obligatoire.