



## Demandes accrues des clients, des acheteurs : Une tendance qui n'est pas prêtes de s'arrêter

Depuis deux ans, les exigences de nos acheteurs et de nos clients sur les démarches environnement-qualité se sont accrues tant en fréquence qu'en contenu à tel point que certaines sont irréalisables. Quelles sont ces demandes ? Comment y répondent les producteurs, les stations, les expéditeurs, les coopératives, le Cerafel...? À quelles évolutions faut-il s'attendre demain ?

« J'ai des demandes sur les démarches environnement-qualité au moins une fois par semaine, constate Pascal Saillour, dirigeant de la société d'expédition Saillour l'Aber, à St Pol de Léon. Avant on travaillait en confiance avec les acheteurs, maintenant il faut tout justifier. Les clients veulent tendre vers le risque Zéro ». Même constat du côté des responsables qualité des OP. « Comme nous sommes certifiés Agri-Confiance, nos clients se plaisent à nous tester régulièrement en nous demandant des fiches de culture à partir du numéro de lot apposé sur les cartons, indique Arnaud Letac, responsable qualité de Solarenn qui produit essentiellement des tomates pour la grande distribution. Ces demandes proviennent de la grande distribution (5 opérateurs en France), de grossistes français et étrangers, d'industriels qui retravaillent les produits (4<sup>e</sup> gamme, conserverie) ».

### Pour tous les légumes

Ces exigences qui provenaient il y a quelques années surtout des pays anglo-saxons et concernaient essentiellement la 4<sup>e</sup> gamme, s'étendent désormais à tous les produits frais. Les exigences se sont également généralisées et homogénéisées sur l'ensemble de l'Europe. « Il y a des variations d'un client à l'autre, d'un pays à l'autre mais si l'on veut couvrir l'ensemble des marchés, il faut être bon partout, en traçabilité comme en hygiène et en environnement », insiste l'expéditeur qui précise qu'avec certains clients, Anglais et Irlandais en particulier, il faut apporter des garanties sur ces points avant même de pouvoir discuter prix.

En quelque sorte, ces demandes sont des droits pour être



Les exigences concernant les démarches Environnement Qualité concernent désormais tous les légumes et s'harmonisent au niveau européen en terme de contenu.

référéncés plus qu'un avantage à négocier en terme de prix.

### Mini-audits, visites d'exploitation...

Les demandes se présentent sous forme de mini-audits, de visites d'exploitation, de justificatifs à envoyer (fiches d'enregistrement, résultats d'analyses de résidus...). « Les documents à remplir comportent un tas de questions précises et pointues auxquelles je ne sais pas répondre, explique l'expéditeur. Je les envoie au Cerafel qui les remplit. » Certains clients exigent les fiches d'enregistrement systématiquement avant embarquement, pour les laitues Iceberg notamment. Les visites en exploitation ne sont pas rares non plus et les auditeurs ne viennent pas en dilettantes. Alain Argouarc'h, producteur de légumes de plein champ (dont des salades), à Santec, est régulièrement sollicité pour ces visites et est souvent surpris de la précision des questions posées. « Ces personnes viennent voir nos techniques culturales, vérifient que nos fiches d'enregistrement sont bien remplies, et de plus en plus ont des exigences au niveau environnemental. Il faut fournir des analyses



d'eau, de sol, de nitrates. Les acheteurs vérifient les contrôles de pulvérisateur, si le local phytosanitaire est aux normes, si l'on ne mange pas sur le lieu de récolte. On nous demande si l'on utilise des produits de nettoyage écologiques, si l'on a un plan de dératissage. Les visiteurs essaient de nous mettre en défaut en recoupant les informations. Si l'on dit que l'on fait des analyses de terre, il faut leur prouver. Toutes nos réponses doivent être justifiées." Certains voudraient même imposer leur liste de produits phytosanitaires, ou souhaiteraient, dans l'extrême que les producteurs investissent dans des salles de conditionnement à l'hygiène chirurgicale pour ne pas avoir à laver leurs salades...

Traçabilité, sécurité alimentaire sont désormais les garanties minimales à apporter. S'y ajoutent désormais l'environnement voire le social. Pascal Saillour avoue qu'il ne peut parfois pas répondre à certaines entraînant la perte d'un marché. Le contenu des demandes est devenu si étendu que selon Vincent Delhoume, responsable qualité à la Sica St Pol, la profession ne répond pas à la moitié, même à travers Quali Prince. Cette démarche inaugure d'ailleurs ce qui sera obligatoire dans quelques années : bac de rétention pour la cuve à fioul, local phytosanitaire aux normes, trousse de premiers secours au champ, enregistrement des lots de semences et des plants, appareils de pulvérisation contrôlés etc.

## Pas toujours réalisables

Si ces demandes trouvent facilement justification (protection de l'environnement, sécurité des agriculteurs, de leur famille, de leurs voisins, traçabilité, sécurité alimentaire...), d'autres sont tout de même parfois assez éloignées de la qualité finale du produit : enlever les bouchons des bidons avant de les emmener à la décharge, pas de

*Extraits d'un mini-audit (en haut) demandé par un client français et d'une demande d'un importateur étranger (en bas). Ces documents sont fréquemment reçus par les expéditeurs, les responsables qualité des OP. Elles portent sur la traçabilité, les variétés, le matériel, les produits phytosanitaires utilisés, la fertilisation, les analyses et contrôles réalisés à tous les niveaux, l'hygiène, les conditions de travail des salariés, les démarches qualité etc. Et tout cela en détail !*



Les démarches Type Agri-Confiance, Iso 9002, sont très bien perçues par les clients des expéditeurs comme Saillour l'Aber, à St Pol.

tas de ferrailles qui traînent sur l'exploitation... "Dans ces cas-là, Il s'agit plus qu'une question d'image que de qualité" lance le producteur. D'autres demandes atteignent une précision qui pourrait faire rire si elles n'étaient pas bien réelles : inventaire des couteaux, vérification des parties vitrées du tracteur (y compris les phares) avant et après le travail au champ pour éviter tout bris de verre dans les légumes, mise à disposition de toilettes mobiles dans les champs pour les salariés... "En tomate, on demande parfois l'inventaire des parcelles, les plans cadastraux, cite Arnaud Letac. Autant cela peut se justifier pour le plein champ, autant pour des serres de 3 ha maximum on en comprend mal l'intérêt. Certains services Qualité de nos clients ne tiennent pas compte des réalités du terrain". En effet, les demandes s'appliquent généralement aussi bien pour les cultures de plein champ que pour les cultures sous serre, pour la Bretagne comme pour les exploitations d'Allemagne

Possédez-vous une liste complète de tous les produits utilisés et autorisés pour la protection végétale ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Comment cette liste est remise à jour en fonction des évolutions de la réglementation ?	par le CERAFEL	
Faites-vous partie d'un réseau d'avertissement, si oui lequel ?	avec CERAFEL	
Faites-vous appel à un conseiller technique pour l'application des pesticides ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, merci de préciser :	Technicien Chambres	
Si non, suivez-vous une formation appropriée pour l'utilisation et l'application des pesticides ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Enregistrez-vous toutes les applications de pesticides ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Si oui, les enregistrements comprennent-ils les indications suivantes :		
<input checked="" type="checkbox"/> nom de la culture	<input checked="" type="checkbox"/> date de l'application	<input checked="" type="checkbox"/> lieu d'application
<input checked="" type="checkbox"/> nom / marque du produit	<input type="checkbox"/> certificat technique	<input checked="" type="checkbox"/> quantité du pesticide utilisé
<input type="checkbox"/> matériel utilisé pour l'application	<input type="checkbox"/> délai avant récolte	<input type="checkbox"/> vérification des buses
Autres indications :		
Pouvez vous nous fournir, sur demande, une copie de ces enregistrements ?		
<input checked="" type="checkbox"/> oui		
Est ce que les ouvriers qui manipulent et appliquent des pesticides sont formés sur :		
<input checked="" type="checkbox"/> doses à utiliser	<input checked="" type="checkbox"/> méthodes d'application	<input checked="" type="checkbox"/> conditions de sécurité (protection individuelle...)
Si oui, par qui ? Opérations de formation permanente + producteurs		

Nous vous informons que nous nous réservons expressément le droit :

- De faire procéder à des contrôles analytiques de tous les fruits et légumes importés.
- De refuser et de retourner, aux frais du fournisseur, tout lot de fruits et légumes dont les analyses de contrôle démontrent qu'ils ne satisfont pas aux exigences légales.
- De porter à la charge du fournisseur tous les frais d'analyses en laboratoires de produits sont lesdites analyses démontrent qu'ils ne satisfont pas aux exigences légales.



ou d'Espagne, employant des centaines de salariés et qui ne fournissent parfois qu'une seule usine.

## *Que répondent les acteurs de la filière ?*

Il est plus facile d'appliquer ces exigences dans une seule exploitation importante que dans des centaines d'exploitations familiales.

Parfois, les responsables qualité refusent des exigences trop fortes, mais expliquent alors pourquoi, négocient. "Par exemple, nous refusons les inventaires des phares des tracteurs mais nous expliquons ce qui est fait pour éviter les corps étrangers dans les légumes (actions de sensibilisation etc.). Nous insistons aussi sur les contraintes économiques, de temps, parfois techniques. Nous avons en face de nous des gens de bon sens. Il faut dialoguer".

## *Pour pouvoir dire non, il faut être crédible*

Vincent Delhoume insiste : "on ne peut dire non à certaines exigences que si l'on prouve son professionnalisme, si l'on est crédible sur les exigences minimales, sinon comment argumenter ?". C'est l'objectif des démarches Environnement-Qualité du Cerafel, systématiquement mises en avant lors des demandes. "Elles permettent aussi de garder la main, notre indépendance, de ne pas nous voir imposer par des clients des cahiers des charges inadaptés aux réalités du terrain, ajoute Jean-François Proust, du Cerafel. L'objectif n'est pas de dire Amen à tout et à tout le monde mais de prouver notre professionnalisme".

Les démarches de type Agri-Confiance et Iso 9002 sont très bien perçues. Les producteurs qui s'y engagent, ceux qui expliquent leur façon de travailler, sont une chance pour tous les autres par l'image et la garantie de sérieux qu'ils véhiculent.

## *Aller tous dans le même sens*

Alain Argouarc'h fait partie de ceux qui ont décidé de s'engager dans Agri-Confiance : "Par ce biais, on pourra mieux répondre aux demandes des clients donc être encore référencés demain. Et puis, ces démarches environnement et qualité ont permis d'améliorer nos façons de travailler. Notre métier est plus intéressant. Les analyses, la gestion des intrants permettent aussi de faire des économies. On dispose de plus en plus de moyens techniques pour aller dans ce sens. Il faut continuer à avancer et que tout le monde avance dans le même sens".

## *Un équilibre à trouver*

La tendance n'est pas prête de s'arrêter, la norme Iso 9002 plaçant par exemple les attentes du client au centre des objectifs. "Nous n'en sommes qu'au début en terme de protection de l'environnement, pense Arnaud Letac. Il va falloir acquérir de nouveaux réflexes

comme le tri des déchets, le recyclage des plastiques. Il ne faut pas considérer les démarches environnement-qualité seulement comme une réponse à la demande des clients et la prise en compte de l'évolution de la réglementation. Les producteurs sont de plus en plus jugés par leurs voisins. Ces démarches sont un geste citoyen de la part de la profession".

Pour le producteur, comme pour l'expéditeur et les responsables Qualité, il faudra trouver un bon équilibre entre exigences des clients, faisabilité technique et bien sûr prix.

D'une façon générale, la demande est très orientée sur la gestion de crise. Dans le cadre des légumes, ce souci de gestion de crise doit être relativisé. Le risque microbiologique y est quasi-inexistant. Or c'est ce risque qui est logiquement à la base de ces dispositifs dans les secteurs viandes et produits lactés. Le risque résidus doit être évalué à sa juste mesure. Les LMR sont définies légalement de façon à ce que des dépassements occasionnels soient sans aucune conséquence sur la santé du consommateur. Il est cependant logique de faire tout ce qui est en notre pouvoir pour respecter la législation et en apporter la preuve par les enregistrements, l'identification des colis et les analyses de contrôle.

La démarche environnement-qualité du Cerafel progressera encore dans les années à venir. Les priorités doivent être fixées au mieux des besoins des distributeurs et des consommateurs. Nous sommes ouverts à toute suggestion et discussion sur ce sujet.

*Exemple de réponse faite par le Cerafel à un distributeur demandant des garanties sur la sécurité alimentaire.*



Alain Argouarc'h, producteur de légumes à Santec a été très tôt sensibilisé aux demandes des clients car il produit des salades pour la 4<sup>e</sup> gamme, premiers produits concernés par ces demandes et qui exigent une conduite sans faille. Passionné d'informatique, il entre chaque soir sur un logiciel spécifique toutes les données culturales pour chaque parcelle (y compris binages) : les fiches traçabilité, Copfel, déclarations de surfaces, sont remplies automatiquement donc disponibles immédiatement. Les analyses de sols mensuelles sont interprétées par l'ordinateur qui donne des conseils en fertilisation. Il calcule aussi la marge brute à la culture, à la parcelle. "Cela me permet de savoir où j'en suis exactement, de tout maîtriser et d'être réactif si on me demande un renseignement".



## Environnement - Qualité

### Les évolutions à attendre

Quali-Prince permet d'améliorer les démarches Environnement-Qualité. Les points qui suivent sont quelques exemples de ce qui devrait s'appliquer de façon aménagée aux cahiers des charges du Cerafel ces prochaines années :

- Local phytosanitaire aux normes
- Remorques bâchées pour protéger les légumes conditionnés en cartons
- Appareil de pulvérisation contrôlé
- Bac de rétention pour la cuve à fioul
- Plan de fertilisation
- Meilleur enregistrement de toutes les interventions culturales : binage, irrigation, engrais foliaire...
- Interdiction de fumer pendant la récolte
- Afficher notices d'hygiène et de sécurité pour les salariés
- Trousse de premier secours toujours à portée de main
- Intégration des exploitations dans le paysage (attention aux tas de ferrailles qui traînent).
- Meilleur enregistrement des n° de lots des semences et des plants
- Meilleure identification des colis
- Élimination des plastiques par recyclage
- Tri des déchets.



## Le saviez-vous ?

### Traçabilité ascendante, descendante, amont, aval : quelle différence ?

Les notions de traçabilité ascendante et descendante désignent le sens de traçabilité sur toute la filière.

La traçabilité est ascendante quand elle va du consommateur vers le producteur (ex. possibilité de retrouver les pratiques culturales à partir d'un n° de lot au supermarché).

La traçabilité est descendante quand elle va de la production vers le consommateur (on connaît exactement la destination du produit).

Les termes de traçabilité amont ou aval correspondent au point de vue d'un acteur dans la filière.

La traçabilité amont d'une entreprise désigne les procédures et outils mis en place pour pouvoir retrouver ce qui est advenu sur le produit avant qu'elle en soit responsable.

La traçabilité aval d'une entreprise désigne les procédures et outils mis en place pour pouvoir retrouver ce qui est advenu après le transfert vers des tiers.

La traçabilité interne désigne enfin la traçabilité des interventions dans l'entreprise et est indépendante des partenaires commerciaux.

