



## Un audit : rien à perdre, tout à gagner !

**Pourquoi les auditeurs font-ils si peur ? "Ils vont encore me trouver un truc qui ne va pas", diront certains. "Un contrôleur de plus, encore une inspection", diront d'autres. Il n'y a pas pourtant pas de quoi en faire tout une histoire. L'audit externe, réalisé par un organisme certificateur, pourrait s'apparenter à l'audit interne réalisé chez vous par vos partenaires, au moment de votre engagement. A une différence près, vous avez mis en œuvre entre-temps toutes les préconisations du premier audit.**

Pas de démarche qualité sans référentiel, ou presque, pas de certification sans audit. Comment garantir aux clients, et aux consommateurs, la régularité du travail des producteurs si ce n'est en prouvant par un moyen quelconque que ces derniers appliquent une démarche qualité dans leur quotidien ? La preuve, c'est notamment l'organisme certificateur externe, indépendant de la production, qui la produit. Et pour certifier une démarche, prouver qu'elle fonctionne bien, il s'appuie entre autres sur les audits. Ces derniers sont avant tout des outils d'organisation et de progrès. Ce ne sont pas des contrôles, il n'y a pas de sanctions...

Dans le cadre des démarches qualité, un producteur est ainsi concerné par deux grands types d'audits : les audits internes et les audits externes.

Tout d'abord, un premier audit interne, ou diagnostic, est réalisé par ses partenaires professionnels habituels (coopératives, groupement, entreprise). Leur objectif est de le préparer à la certification, de bien l'informer sur la démarche qualité, de faire le point sur sa situation et de lui proposer, si besoin, quelques actions correctives. Il s'agit souvent d'améliorer l'enregistrement de certaines tâches... Le producteur signe ensuite un contrat avec la coopé-

ratrice et s'engage à respecter un plan de progrès.

L'exploitant est alors susceptible, s'il est tiré au sort, d'être de nouveau audité. Cette fois par l'organisme de certification extérieur qui a pour but de certifier l'ensemble de la démarche qualité. Ne pouvant diagnostiquer tous les producteurs, il n'en contrôle qu'un certain pourcentage. Ces audits sont importants dans la mesure où l'organisme certificateur se base sur ces visites pour certifier, non pas l'exploitation visitée, mais l'ensemble de la démarche. Rien à craindre néanmoins, cette fois-ci le producteur sait comment se déroule un audit.



### Trois types d'audit

Sous le terme audit, il faut distinguer trois types de visite :

**- Audit interne :** réalisé par le groupement ou l'entreprise qui engage une démarche qualité. L'audit interne apparaît comme un outil de diagnostic et un moyen de faire progresser la politique qualité. Cet audit est pris en charge par un collaborateur de l'entreprise ou par une société de services externe. Il peut être effectué au début de l'engagement dans une démarche qualité, mais aussi dans le cadre d'audit de surveillance.

**- Audit externe de contrôle qualité :** réalisé par un organisme de certification externe et indépendant, il a pour mission de donner la certification à la démarche qualité mise en place et de vérifier qu'elle soit bien appliquée. Les organismes intervenants dans la filière légume bretonne sont : QualitéFrance, Ecocert, SGS, Afaq...

**- Audit client :** parfois simple visite, il n'a pas d'effet sur l'adhésion à une démarche qualité. Il rentre dans le cadre des relations commerciales.



## Interview

# "Un audit, ce n'est pas un contrôle"

Les producteurs, qui n'ont pas encore adhéré à une démarche qualité, connaissent souvent peu ou mal l'intérêt d'un audit. Pour Vincent Grégoire, responsable qualité à l'union de coopératives Terres de St Malo, il ne faut surtout pas faire d'amalgames.

### Un audit, c'est une sorte d'inspection ?

VG : Pas du tout !!! Un audit s'inscrit dans le cadre d'une démarche qualité. Ce n'est pas un contrôle fiscal ou administratif, ni un moyen quelconque d'intimider les producteurs. Arrêtons ces amalgames. Un audit, c'est avant tout un outil. Un outil de travail et de management et il concerne tous les maillons de la filière de production : l'organisation de production, les centres de conditionnements, les producteurs.

### Concrètement à quoi sert-il ?

Les audits interviennent une fois le système qualité et les référentiels mis en place. Ils visent à vérifier s'il y a des écarts entre les pratiques et le système qualité. Ces observations permettent d'améliorer le système et la cohésion entre les services de l'OP et les producteurs. L'audit interne est un outil interne de management. Quand on constate une non-conformité chez le producteur ou dans un centre de conditionnement, c'est tout le système qualité qui est concerné.

### Entre la venue des organismes certificateurs, de vous, les responsables qualité, et celle des clients, ça fait beaucoup !

N'allons pas imaginer qu'un producteur sera audité tous les mois ! L'audit interne, quelle que soit la démarche qualité, tout le monde est concerné au moins une fois, pour la phase de référencement.

Après, l'organisme certificateur missionné pour certifier et suivre l'ensemble du système qualité réalise en effet des audits de suivi et de renouvellement de la certification chez certains producteurs. Mais il ne contrôle qu'un certain pourcentage. Les exploitations sont tirées au sort. Par chance ou malchance, à vous de voir, certaines sont auditées plusieurs années de suite. D'autres, beaucoup moins souvent. En station, c'est différent, chaque processus est contrôlé tous les ans.

Quant aux audits clients, c'est autre chose. Ils ont leur propre questionnaire. Quand des systèmes qualité comme Agri Confiance ou Iso sont déjà en place, ils sont plus souples. Pour le choix des producteurs, il n'y

a pas de règle, c'est eux qui choisissent. Mais en général, quand un client vient dans une exploitation c'est plus dans le cadre de visites. Et celles-ci ne concernent pas uniquement des exploitations certifiées.

### Que recherche l'organisme certificateur externe ?

Il cherche à comprendre par des questions ouvertes si l'audité a compris en quoi consistait le système qualité. Il vérifie si la coopérative joue bien son rôle de centralisatrice du système qualité (documents à jour, accompagnements...).

Enfin, il recueillera les preuves de l'application du système : fiches d'enregistrement, factures, plan d'amélioration avec échéances. Normalement tout est rangé dans le classeur qualité !

### Les producteurs doivent-ils appréhender un audit ?

Evidemment, non ! Je n'ai jamais constaté de mauvaises expériences. Au contraire

beaucoup en ressortent satisfaits. Satisfaits d'avoir montré qu'ils travaillaient bien.



## Ils ont dit

### 1- Sélection des producteurs

Vincent Delhoume, Sica St Pol de Léon : "à partir du moment où ils ont signé le contrat d'engagement, ils sont inscrits dans le fichier des exploitations référencées. Après, c'est l'organisme certificateur qui les sélectionne. Nous n'intervenons pas dans leur choix".

Arnaud Letac, Solarenn : "sur nos 31 adhérents, 3 d'entre-eux sont audités tous les ans par l'organisme certificateur. Nous ne sommes pas maître d'œuvre de leur sélection. En interne, nous réalisons 8 à 10 audits de surveillance chaque année. Pour une transparence totale, nous tirons au sort le nom des exploitations lors d'une réunion avec les producteurs."

### 2- Programmation des audits

Vincent Delhoume et Arnaud Letac : "les audits surprises n'existent pas. Ils sont toujours planifiés. Les producteurs sont toujours prévenus au moins un jour, voire beaucoup plus, à l'avance."

### 3- Les non-conformités

Vincent Delhoume : "les producteurs font déjà beaucoup de choses et ne s'en rendent pas compte."

Arnaud Letac : "c'est la tenue des enregistrements qui fait le plus souvent défaut. Pour certains ça ne pose aucun problème d'écrire, pour d'autres ça ne fait pas partie de leurs habitudes... Si des investissements sont à prévoir c'est souvent pour le local à destination des salariés."



## Audit interne initial Agri Confiance

### En direct de l'earl Santez-katell

Joël Créach, producteurs de tomates à Mespaul, vient de passer son premier audit interne. Dans deux mois à peine, il sera certifié AgriConfiance.

"Ce n'est pas la peine d'en faire une montagne", pourrait dire Joël Créach à la sortie de l'audit. Un entretien, c'est deux heures de questions, mais aussi et surtout, deux heures de discussion entre professionnels ! Pour lui, comme la majorité des producteurs, il n'y aura pas de révolution à faire, juste transmettre quelques documents manquants. On lui a aussi demandé de signaler par un panneau le numéro des serres sur les portes d'entrée, et de rajouter un bac de rétention sous son armoire de stockage de produits phytosanitaires. Il recevra dans quelques jours un rapport d'audit qui reprendra toutes ces préconisations.

#### En toute confiance

Dans son bureau, autour d'une table et d'un café, l'entretien avec l'auditeur s'est déroulé dans une atmosphère sereine, et plutôt conviviale. D'ailleurs, l'auditeur a tout de suite su mettre Joël et sa femme Dominique en confiance. Il leur a rappelé le motif de cette visite et les étapes qui lui succèdent : "j'ai un questionnaire type à partir duquel je vais vous poser des questions sur l'exploitation et vos pratiques. A chaque fois, nous vérifierons que vous ayez bien les documents en face. Ensuite, il y a deux solutions. Soit tout est bon et on envisage la certification. Soit il manque des informations ou des aménagements sont à prévoir. Je vous préciserai par écrit les actions que vous devrez alors entreprendre. Quand vous nous le signalerez, nous viendrons vérifier, moi ou un techni-

rien, que tout est mis en œuvre. La certification se concrétise ensuite au travers d'un contrat en double exemplaire établi entre l'exploitant et la coopérative. A partir de ce moment-là, l'exploitation sera déclarée certifiée et sera inscrite sur une liste à disposition des auditeurs externes." Au même titre que les autres exploitations certifiées du groupement, l'earl Santez-Katell pourra alors être auditée par un organisme de certification externe.

#### Une histoire de classement

Pour en revenir à l'audit, quelles sont les questions ?

Les premières sont assez générales : "pouvez-vous me montrer le référentiel tomate 2004 agri-confiance ? Que faites-vous des anciennes versions ? Comment vous en servez-vous ?"

Après avoir évoqué le fonctionnement des serres (organisation, variétés cultivées, producteurs de plants), on rentre dans des sujets plus techniques. Pour les traitements phytosanitaires, par exemple, l'auditeur consulte les fiches d'enregistrement. Mais à chaque fois il demandera au producteur d'expliquer son raisonnement. A noter que des fiches vierges sont toujours jointes au cahier des charges transmis en début d'année. Pour les traitements, ce qui intéresse l'auditeur par exemple, c'est de s'assurer que les délais d'application des produits par rapport aux dates de récolte sont corrects. "Tu as traité les tomates vrac avec du Jonk (anti-Botrytis), le jeudi. Quand as-tu



*Presque parfait le local de stockage de produits phytosanitaires. Il reste néanmoins à évacuer les produits qui ne sont plus utilisés et à aménager un bac de rétention.*

récolté les tomates ?" Réponse : "le lundi d'après". C'est d'ailleurs confirmé par les enregistrements "4 jours plus tard, c'est bon. Les trois jours de délais ont été respectés, regardons d'autres dates". Sur ce point-là, tout colle. Joël, ayant ses factures à côté de lui, a pu aussi montrer que les noms des produits inscrits sur les fiches étaient bien ceux qui avaient été achetés.

#### Manque de deux analyses

Pour la fertilisation, il manque deux analyses. Voici donc un exemple de document que Joël devra transmettre plus tard.

Une fois ce premier entretien terminé, une visite s'impose : serre et cultures de tomates, local des produits phytosanitaires, matériels de pesée, locaux salariés... De retour au bureau, l'auditeur effectue un premier bilan verbal rapide. Le rapport d'audit suivra quelques jours plus tard par la poste.

Chez Joël et Dominique pratiquement tous les papiers et informations nécessaires étaient à portée de main. L'audit a donc été rapide. Néanmoins, ils s'interrogent sur la venue d'un auditeur externe : "on ne sait pas si on pourra répondre aux questions ?" "Il n'y a pas de raison, leur répond l'auditeur de la coopérative. Il fera le même travail que moi. Restez naturels et professionnels comme aujourd'hui."



*Joël Créach écoute le dernier conseil de l'auditeur : "surtout conserve toutes ces fiches d'enregistrement plusieurs années. Non seulement c'est une obligation du référentiel, mais tu verras, ça te servira également".*



## Définitions

# Le tour des démarches qualité

Système d'assurance qualité, certification produit, officiel ou non : tout le monde s'y perd un peu face à la multiplicité des termes et des définitions qui entourent les démarches qualité. Voici une présentation rapide, des différentes démarches qualités qui concernent les producteurs de légumes.

### Environnement-Qualité :

c'est une démarche purement interne à l'organisation légumière régionale et obligatoire pour tous les producteurs. Elle est conçue comme une démarche qualité, mais n'est pas certifiée. Elle constitue de ce fait principalement une orientation générale.

### Agri Confiance :

c'est un système d'assurance qualité officiel mis en place au départ dans le cadre des coopératives agricoles françaises. Il vise à normaliser les relations de travail et de partenariats entre la coopérative et ses adhérents. Depuis 1997, la variante "Agri Confiance Qualité-Environnement" comprend un volet environnement. C'est une certification système : toutes les productions peuvent être concernées.

### ISO 9001 :

c'est un système de management de la qualité normalisé basé sur le principe de l'amélioration continue et de la satisfaction client. Il est reconnu dans le monde entier.

### Agriculture raisonnée :

c'est une démarche de qualité officielle à destination des agriculteurs. Elle propose à tous les agriculteurs qui le souhaitent d'adhérer à une démarche de qualification portant sur l'ensemble des conditions de production.

### QualiPrince :

ce n'est pas un référentiel en soi. QualiPrince est à la fois la coordination régionale des certifications d'assurance-qualité basées sur Agri Confiance qualité-environnement, et le nom sous lequel apparaît cette démarche pour le client.

### Eurep Gap :

c'est un système qualité privé déterminé par une association de distributeurs européens. Celle-ci a rédigé, notamment pour la production de légumes, un référentiel très précis et très détaillé. Pour répondre à la demande de nos clients étrangers, les anglais par exemple, les producteurs de légumes bretons doivent prendre en compte ce référentiel qualité. L'objectif des professionnels bretons est de trouver des moyens de coupler ces exigences à celles des démarches qualité déjà en place.

### La "certification produit" ou la certification "agriculture biologique" :

ce sont des signes officiels de qualité, au même titre que le label rouge ou l'A.O.C, attachés au mode de production d'un produit.

### Les cahiers des charges clients :

ces référentiels qualité sont définis par les clients eux-mêmes et servent généralement de base contractuelles commerciales. Ils reprennent bien souvent les exigences des référentiels QualiPrince et/ou Agri Confiance. D'une certaine façon, Eurep Gap est un cahier des charges client.

## Un audit : un minimum de préparation

Un audit se déroule en deux parties qui sont plus ou moins imbriquées.

**1- Une partie s'effectue à la maison ou dans le bureau.** C'est la phase de vérification des documents. Le point de départ sera donc de s'assurer avant l'arrivée de l'auditeur que tous les documents exigés dans le référentiel soient à disposition et à jour : lettre d'engagement dans la démarche, dernière version du cahier des charges, fiches d'enregistrement complétées (fertilisation, traitements phytosanitaires...), fiches déclaration (sites, variétés de légumes et fournisseurs des plants...), bons de retrait des déchets, analyses... Est ce que le compte y est ? Théoriquement, ces documents sont classés dans un classeur spécifique.

Les factures sont aussi de préférence à portée de main. Rassurez-vous, le but n'est pas de contrôler vos dépenses. Elles serviront uniquement si l'auditeur demande d'attester vos déclarations de produits par une présentation de facture.

**2- Une autre partie consiste à faire un tour du site d'exploitation :** local de produits phytosanitaires, cuve de fuel, observation visuelle des cultures, locaux salariés... Pour cette visite, que dire ? De l'ordre, c'est toujours mieux !

