



Démarches qualité Savoir dire oui et non

L'amélioration continue de la qualité depuis 20 ans a impliqué une organisation transversale autour de cette problématique. Le responsable qualité fait partie de ces métiers aujourd'hui indispensables pour les structures en lien direct avec le marché.

L'amélioration de la qualité est aujourd'hui devenue une démarche incontournable dans toute entreprise confrontée au marché. Les clients sont les premiers bénéficiaires de ce système qui oblige les fournisseurs à s'inscrire dans une recherche permanente de l'amélioration de la qualité. Elle présente néanmoins des avantages pour le fournisseur car elle crée une dynamique positive au sein de l'entreprise. Elle peut également susciter des frictions face à des demandes clients parfois déraisonnables ou irréalistes.

Résister

Sur un marché concurrentiel et ouvert, certains fournisseurs sont prêts à se plier aux exigences du client.

Il faut donc être vigilant et ne pas se déconnecter de la demande tout en résistant aux sollicitations trop saugrenues par une réponse bien argumentée.

Dans notre système, les organisations de producteurs sont les principaux acteurs de cette démarche qualité. Ce sont elles qui sont confrontées aux demandes des clients et qui doivent mettre en œuvre les aspects opérationnels de la démarche.

Le Cerafel vient en appui des démarches des OP à deux niveaux :

- le responsable Environnement-Qualité assure la veille réglementaire, la fourniture des documents de base, organise le contrôle des résidus et suit tous les dossiers transversaux ;
- le service marketing répond aux demandes clients

ou les répercute aux OP et assure une veille sur les démarches qualité.

Ces deux missions étaient assurées respectivement par Ollivier Chesnais et Eléonore Fauchez.

Pour des raisons personnelles, Ollivier Chesnais a changé d'activité professionnelle (il est maintenant dans l'audit qualité).

Son successeur a été recruté. Il s'agit de Julien Serandour. Originaire des Côtes d'Armor, il travaille actuellement à l'AFSSA (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments) où il gère les homologations des produits phytosanitaires.

Yvon Auffret
Directeur du CERAFEL





Roxane Champeaux, Responsable Qualité-Environnement de l'UCPT

“Un métier transversal”

A 27 ans, Roxane Champeaux, originaire des Ardennes, est responsable du service qualité de l'UCPT depuis 6 mois. Une mission qui se situe au carrefour des différents métiers et services de l'UCPT et en lien direct avec les producteurs.

Comment devient-on responsable qualité de l'Union des coopératives de Paimpol et Tréguier ?

Je suis diplômée de l'Enita de Clermont-Ferrand, une école qui forme des ingénieurs en travaux agricoles. C'est une formation opérationnelle en lien direct avec les techniques de cultures au plus proche des productions. En troisième année, j'ai opté pour la spécialité « Qualité et gestion de production » pour le côté transversal. J'ai ensuite fait un stage de 6 mois dans le Sud-Ouest de la France en tomates sous serres. Ma mission consistait à mettre en place le référentiel EurepGap. Je suis aussi passée par l'Allemagne où j'ai vécu une expérience différente et enrichissante à la faculté d'agriculture biologique. Cela m'a donné un recul par rapport aux techniques agricoles employées ici et là-bas. Après avoir travaillé quelques semaines en Corse sur le conditionnement des clémentines, toujours sous l'angle de la qualité, j'ai pris un poste dans l'industrie du panneau de particules dans les Ardennes. Pendant un an, j'ai contribué à la mise en place de la norme Iso 9001 sur la chaîne de production et les services annexes. Après cela, j'avais vraiment envie de reprendre contact avec l'agriculture et d'être au près de la production. C'est comme cela que je suis arrivée à l'UCPT.

Quelles sont vos missions ?

Le service qualité est responsable de plusieurs missions. Une des principales, c'est le maintien des certificats obtenus par l'UCPT : ISO 9001, GlobalGap et Agri Confiance. Cela passe par une veille normative pour évaluer ce qui change dans les référentiels. Ensuite, nous sommes là pour accompagner les changements engendrés. Le service qualité doit informer les producteurs concernés et proposer un accompagnement en lien avec le service technique.



Roxane Champeaux, Responsable qualité de l'UCPT.

Dans ce cadre, nous menons des audits internes auprès des producteurs qui visent à se préparer aux audits externes menés par les organismes certificateurs. Cela permet de confirmer que toutes les normes sont bien respectées.

Nous avons également un devoir de contrôle des fiches de traçabilité pour veiller à ce que toutes les informations nécessaires à l'identification d'un lot soient présentes. Si l'on pointe des problèmes, nous nous tournons alors vers le technicien et le producteur pour comprendre et envisager une action corrective. Le service gère aussi le suivi du système qualité dans les quatre stations* et leurs audits.

Auriez-vous un exemple d'action récente ou à venir du service ?

Oui. Dans peu de temps, comme tous les 3 ans, une mise à jour du référentiel GlobalGap va intervenir. De nouvelles exigences vont arriver. Nous connaissons la

version définitive en octobre. On sait déjà que cela portera notamment sur les traitements phytosanitaires et la biodiversité. Dans tous les cas, notre rôle est d'informer les producteurs sur ces nouveautés et les aider à se conformer aux nouvelles exigences. Pour cela, nous faisons régulièrement appel au service technique pour son expertise concernant des points d'agronomie, de protection phytosanitaire, de fertilisation...

Le service qualité est parfois vu comme un gendarme. Ce n'est pas une image très facile à vivre...

Il est vrai que nous sommes amenés à intervenir auprès des producteurs ou des stations lorsque des pratiques sont à corriger ou lorsque l'on constate des non-conformités récurrentes. Mais cette mission est validée par la profession et elle est vitale pour le maintien du niveau de qualité de l'UCPT. Nous pensons que c'est une question de méthode : il faut essayer de faire preuve de pédagogie. L'idée est de comprendre le mécanisme de la dérive et faire en sorte que cela ne se reproduise pas.

En réalité, tout ce qui émane du service qualité est le reflet des exigences de la société. Ces exigences sont parfois vécues comme des contraintes qui n'ont pas toujours de contreparties financières. A nous d'expliquer ça avec clarté et pédagogie.

L'UCPT en chiffres

Environ 700 producteurs 3 démarches qualité : AgriConfiance, Global Gap et Iso 9001 ainsi que des démarches Bio et AOC pour le haricot demi-sec, pilotés par les responsables produits et pour lesquels le service est ponctuellement sollicité.

4 stations : Bro Dreger à Camlez, Ledenez à Pleumeur-Gautier, Paimpol Union, et Coopagri Plouha.
20 % des producteurs sont en Global Gap, soit 137 producteurs.



Et le côté positif?

C'est le progrès réalisé. Il suffit de regarder les avancées enregistrées en termes de pratiques culturales ou même d'organisation des exploitations depuis plusieurs années, et ce, malgré les réticences et les contraintes...

Qu'en est-il vraiment du côté transversal de la mission ?

Il est bien réel. Dans notre mission, nous nous ne pouvons pas avancer sans les autres services. Nous travaillons notamment avec les responsables produit sur les cahiers des charges, avec les techniciens sur les questions agronomiques, phytosanitaires... avec la MSA également sur la formation des producteurs... Je suis aussi en contact permanent avec la direction et le conseil d'administration à qui je fais un point régulier avec des indicateurs précis. Nous collaborons également de manière étroite avec les autres OP.

Vous devez également anticiper les nouvelles normes, les nouvelles tendances en termes de qualité ?

Oui, exactement. Dans la qualité, le credo c'est de ne pas d'endormir sur ses lauriers. Il faut maintenir une



L'équipe qualité de l'UCPT. De gauche à droite : Marie-Laure Le Chanu qui gère la certification ISO 9001 des stations, Noémie Carnet qui suit les certifications en production et Roxane Champeaux, responsable. Absent : Philippe Gautier qui intervient pour des audits en production.

dynamique. En lien avec les autres OP, le service marketing du Cerafel et les clients eux-mêmes, nous réalisons une veille réglementaire et normative qui doit nous alerter sur un nouveau texte de loi ou d'éventuelles futures demandes clients. Nous sommes aussi

là pour analyser les conséquences d'une future réglementation comme l'affichage du bilan carbone, par exemple. Au 1er juillet 2011, une phase d'expérimentation va débiter pour cet affichage. Mais il deviendra probablement obligatoire par la suite.

Campagne d'analyse des résidus 2009 Un bilan positif

Tous les ans, le Cerafel coordonne une campagne d'analyse des résidus phytosanitaires. En 2009, le bilan s'avère satisfaisant avec une baisse des détections qui passent de 1,2 % en 2008 à 0,7 %.

320 matières actives ont été détectées sur l'ensemble des analyses (analyses techniques et analyses de contrôle), soit 41 906 pour les légumes et 1 582 pour les plants (cf. tableau). Les analyses sont de mieux en mieux ciblées en fonction du risque réel de présence de résidu. La très grande majorité des détections concerne des résidus qui sont très en dessous des Limites maximales de résidus (LMR). Les légumes concernés sont conformes et aucun dépassement de LMR n'a été constaté. La sensibilité des analyses ne cesse de croître. Autrement dit, des traitements pratiqués très longtemps avant la récolte sont désormais plus souvent détectés et des résidus qui n'étaient pas détectables, le deviennent.

Pas de dépassement de LMR

La proportion de détections est moins importante que lors des campagnes précédentes (1,2 % en 2008 et 1,5 % en 2007). Seules 0,9% des matières actives recherchées ont été détectées et ce malgré une liste

multi-résidus pertinente. Le nombre de non-conformités réglementaires est identique à celui de 2007 et 2008. Ce chiffre confirme la diminution par rapport aux années passées. A noter que dans ces différents cas, les LMR européennes n'ont jamais été dépassées. Les irrégularités sont majoritairement non significatives. Elles peuvent être liées à :

- une baisse récente et importante de la LMR (les nouvelles LMR européennes appliquées depuis septembre 2008 présentent quelques baisses ne permettant plus l'usage du produit) ;



- une contamination croisée ;
- une dérive à partir d'une parcelle voisine ;
- des irrégularités liées à la rémanence de traitement autorisé sur une culture précédente ;
- les cas "limites" : une irrégularité ne signifie pas obligatoirement une faute ou une erreur.

	Nombre d'échantillons	Nombre d'analyses élémentaires	Nombre de détections de produits phytosanitaires (analyses techniques incluses)	Dépassements de LMR ou présences de produits sans LMR sur analyse de contrôle
Légumes	343 (dont 5 en AB)	41 906	320 détections (0,7 %)	5 irrégularités constatées
Analyse de plants	14	1 582		
Total	357	43 488		



Protection phytosanitaire

Un rapport parlementaire qui fait du bruit

Les 28 et 29 avril 2010, Claude Gatignol, député de la Manche et Jean-Claude Etienne, sénateur de la Marne, vice-présidents de l'OPECST (Office parlementaire des choix scientifiques et technologiques), ont présenté et publié un rapport intitulé "Pesticides et santé".

Synthèse d'éléments extraits du site Forum Phyto.

Le rapport des deux parlementaires a fait couler beaucoup d'encre. Très critiqué par certains écologistes et journalistes, sa qualité pédagogique est souvent mise en avant. Tous les points sont abordés : historique, utilisation des pesticides, présence dans l'environnement et l'alimentation, les modes de production agricole, Ecophyto R&D, les bénéfices liés à l'usage des pesticides, les effets sur la santé (effets aigus, effets retardés, incidence cancer...), la réglementation communautaire et française et son évolution (mise en marché, gestion des déchets, évaluation des substances...), la sécurité et la veille phytosanitaire (contrôles, surveillance, études toxicologiques...).

Les recommandations

Les recommandations des rapporteurs comportent 5 volets : veille sanitaire, simplification et clarification de la réglementation, formation et information, recherche (pour réduire les impacts) et communication (distinguer risque perçu et risque réel).



Le rapport "pesticides et santé" a fait l'objet de nombreuses critiques positives et négatives.

>> Pour en savoir plus

Consulter la synthèse sur forumphyto : <http://www.forumphyto.fr/flash-ecophyto>
On y trouve aussi un lien vers le rapport complet, très abordable.

Extraits de la présentation de Claude Gatignol lors de la conférence de presse du 28 avril 2010

La veille sanitaire

Au sujet des problèmes des multi-expositions, il faut revoir l'organisation sanitaire sans tomber dans le principe de précaution.

La réglementation

Elle est déjà très rigoureuse sur le sujet. Il faut aller vers une simplification et une clarification pour une meilleure lisibilité, notamment concernant les conditions d'autorisation.

La formation et l'information

- Pour une optimisation de l'usage des intrants (phyto et engrais) en France.
- Prise en compte de la valeur économique et écologique.
- Pour une démarche de qualité.

Il faut une professionnalisation. Le secteur de l'apiculture est lui aussi concerné avec la création

d'un guide des bonnes pratiques apicoles et un institut apicole qui devienne une réalité.

La recherche

Il faut développer les techniques du futur : agrobiologiques, apparition de nouvelles molécules (en réponse aux parasites qui développent des résistances à certains produits) et des molécules qui auraient le moins d'impact possible sur la santé. Mais pour créer une molécule, il faut en moyenne 200 millions d'€ et 10 ans de recherche.

La communication

Il y a une certaine façon de parler de l'usage des produits phytopharmaceutiques et de la perception du risque. Il souhaite une approche différente du sujet afin que le risque perçu soit clairement distingué du risque lui-même. Il faut apprendre à en parler, développer un discours et une méthode

propres et enfin rendre le dispositif transparent pour une démocratie apaisée.

En répondant aux quelques questions posées, Claude Gatignol s'est félicité que certaines des recommandations soient d'ores et déjà incluses dans le Grenelle (article 36 pour l'agrément et 40 pour la publicité des produits phytopharmaceutiques amateurs). Enfin, Jean-Claude Etienne pense que l'objectif de 30 % de réduction des pesticides est envisageable et que l'engagement du Grenelle de 50 % dans un délai de 10 ans impliquerait un mode de production intégré, qui induirait une baisse des rendements. Il a également relevé le problème des distorsions de concurrence.