

Management de la qualité à la production agricole

Les normes ISO sont d'applications essentiellement industrielles et moins répandues dans les très petites entreprises comme le sont généralement les exploitations agricoles. Pourtant il est apparu essentiel aux coopératives agricoles, et ce dès 1992, de se doter d'outils leur permettant de répondre à des exigences du même type que celles contenues dans les normes ISO 9000, et ce, y compris dans chaque exploitation agricole fournissant les produits. Elles ont ainsi travaillé, dans le cadre d'un dispositif nommé Agri Confiance®, à la transposition des normes ISO 9000 dans les exploitations agricoles et les services de la coopérative engagés pour une production identifiée. Ce dispositif initialement propre à la coopération agricole est devenu une norme en 2000, la norme NF V01-005, portant sur les aspects qualité, accessible à toute entreprise quel que soit son statut juridique. La coopération agricole a depuis poursuivi sa réflexion vers un référentiel intégrant les préoccupations environnementales par référence à la norme ISO 14001. Les premières entreprises engagées dans cette démarche qualité-environnement à la production agricole ont été certifiées début 2002.

Comme dans tous les dispositifs de type ISO, c'est chaque entreprise qui définit les niveaux d'exigences en fonction des besoins de ses clients, de son organisation et de ses moyens. La certification ne jugera pas de ce niveau d'exigence, elle vérifiera que l'organisation, les méthodes et les moyens mis en œuvre par l'entreprise garantissent au client que ce niveau est systématiquement bien respecté.

Quel positionnement de l'agriculture raisonnée par rapport à ces démarches ?

La profession agricole, les associations de consommateurs et l'État ont souhaité réguler l'utilisation du terme « agriculture raisonnée » pour les produits agricoles et agro-alimentaires. Un décret paru en avril 2002 fixe les pratiques agricoles à mettre en œuvre pour pouvoir prétendre utiliser ce terme : la sécurité au travail, les pratiques respectueuses de l'environnement, la gestion des déchets sont par exemple des thèmes retenus dans le référentiel qui liste les exigences auxquelles un agriculteur doit se plier pour utiliser ce qualificatif. Ce n'est pas un signe officiel de qualité puisqu'il ne s'attache pas à un produit particulier mais à un ensemble de pratiques mises en œuvre sur une exploitation. Agri Confiance® et agriculture raisonnée sont deux dispositifs complémentaires. Pour les démarches de management de la qualité tel qu'Agri Confiance®, l'intérêt de l'agriculture raisonnée est de fournir une base consensuelle définissant les éléments nécessaires à la prise en compte des préoccupations de sécurité et d'environnement sur l'ensemble de l'exploitation. En complément, l'organisation sous-jacente liée à Agri Confiance® confortera l'implication des producteurs dans l'agriculture raisonnée, du fait en particulier de la définition d'objectifs, d'une surveillance régulière et d'une volonté de progrès.

La qualité des produits agricoles et agro-alimentaires :

Petit guide à l'usage du consommateur curieux

Document réalisé par la Confédération Française de la Coopération Agricole avec le concours de l'ANDA

Les professionnels de l'agriculture et de l'agro-alimentaire doivent répondre à des demandes très diverses et toutes légitimes :

- respecter des exigences réglementaires très strictes garantissant au consommateur la sécurité sanitaire de la nourriture qu'il va trouver dans son assiette,
- apporter au consommateur un produit aux caractéristiques correspondant à ses attentes en matière de goût, mais aussi de couleur, de forme...,
- répondre aux attentes du client en matière de services : produits déjà lavés, emballés dans un emballage facile à ouvrir...,
- apporter toute assurance en matière de rigueur des méthodes de fabrication (hygiène, respect de la chaîne du froid...).

Derrière le terme de « qualité » se cachent ainsi plusieurs notions : qualité du produit (le goût...), qualité des méthodes pour élaborer le produit (désinfecter son couteau...), qualité des services associés (l'emballage...).

Pour répondre à ces différents niveaux d'attentes, agriculteurs et industries agro-alimentaires se sont dotés d'organisations internes. Ils ont par ailleurs développé des éléments de communication auprès de leurs clients, distributeurs et consommateurs, en lien étroit avec les pouvoirs publics.

Installé à la table d'un restaurant réputé, le maître d'hôtel vous amène une assiette garnie d'une entrecôte accompagnée de petits légumes frais... une sensation de bien-être s'installe, mais à quoi est-elle due ?

La viande qui fond dans la bouche ? l'harmonie des couleurs dans l'assiette ? l'association de saveurs créée par le choix des légumes ?

Réfléchissez... Au-delà de ces aspects liés aux sens, n'y a-t-il pas d'autres éléments... ?

La température du plat, ni trop chaude ni trop froide, le service avenant... ?

Vous pensez peut-être aussi à la façon dont les légumes ont été cultivés, les imaginant produits chez le maraîcher dont vous voyez les champs derrière chez vous, ces champs qui façonnent votre paysage en créant au fil des saisons des variétés infinies de couleurs et de formes... ?

La cuisson-vapeur des légumes s'associe quant à elle à votre recherche de naturalité et de santé.

Souhaitons que vous ne trouviez pas un cheveu dans l'assiette, signe pour le moins d'un problème de soin et d'hygiène lors de la confection du plat, qui pourrait tout gâcher d'un coup !

Tous ces exemples illustrent bien la complexité de ce qu'on a coutume d'appeler la « qualité » de ce qu'on mange. ▶

Les signes officiels de la qualité

Nous nous intéressons ici aux démarches encadrées par les Pouvoirs Publics qui distinguent quatre signes officiels de la qualité.

Ceux-ci partagent des points communs...

- Des textes réglementaires encadrent leur définition et leur utilisation et définissent les cahiers des charges validés par les pouvoirs publics s'appliquant aux produits concernés.
- Un organisme certificateur agréé par l'État et indépendant de l'entreprise, garantit la conformité du produit au cahier des charges. Il effectue pour cela tous les contrôles qu'il juge nécessaire et peut à tout moment retirer l'agrément d'utilisation du signe officiel de qualité.
- Une mention ou un logo distinctif apposé sur le produit permettent de les identifier.

... et se différencient par

Label Rouge	Qualité supérieure en particulier sur le plan gustatif.
Appellation d'Origine Contrôlée	Typicité liée au territoire et à la tradition des savoir-faire.
Certificat Conformité Produit	Caractéristiques spécifiques normatives distinguant le produit sur des bases objectives et mesurables.
Agriculture Biologique	Élaboration selon des méthodes spécifiques excluant la plupart des produits chimiques afin de préserver les équilibres naturels.

Des signes officiels de qualité européens, en particulier l'AOP (Appellation d'Origine Protégée) et l'IGP (Indication Géographique Protégée) encadrent les initiatives des États membres. La définition de l'AOP est similaire à celle de notre AOC. L'IGP marque un lien entre le produit et son origine géographique mais sans prétendre à une typicité liée à ce territoire. En France, seuls les labels et CCP peuvent prétendre à l'obtention d'une IGP tandis que l'AOP est réservée aux produits bénéficiant d'une AOC. Ces dispositifs communautaires créent un langage commun à l'ensemble des États membres en matière de qualité des produits. Ils constituent en outre une protection juridique par rapport à l'utilisation du nom : ils permettent d'éviter qu'une entreprise se serve de la notoriété d'une région pour vendre son produit alors même que celui-ci n'est ni produit ni fabriqué dans la région en question.

Vous aussi vous faites la cuisine !

Imaginons-nous dans notre cuisine, et voyons ce que pourrait signifier pour nous de vouloir obtenir un signe officiel de qualité...

Un signe officiel de qualité porte sur un produit précis. Nous allons donc prendre une recette spécifique pour illustrer les différentes démarches ; le choix est vaste... Arrêtons-nous sur une confiture de fraises, une recette simple dans laquelle n'interviennent que deux ingrédients, le sucre et les fraises !

Quel signe de qualité choisir pour faire valoir vos talents auprès des consommateurs de votre confiture ?

Tout d'abord vous devez vérifier l'existence de textes réglementaires encadrant l'utilisation des signes officiels de qualité pour la confiture de fraises. Pour l'exemple, admettons qu'ils existent.

Si le cahier des charges **Label Rouge** spécifie que la teneur minimale en fruits doit être de 55 % vous ne pouvez pas obtenir le label si votre confiture est faite avec 1 kg de sucres pour 1 kg de fruits... Par ailleurs votre confiture sera soumise à des tests de dégustation et devra être parmi les mieux notées pour ses qualités de goût en particulier pour que vous puissiez bénéficier du label.

Pour prétendre à l'**PAOC** il faut pouvoir démontrer une typicité liée au terroir, combinant sol et climat et à un savoir-faire traditionnel de votre confiture. Il faut donc que les fraises soient cultivées dans votre région, qu'elles aient un parfum qui les distingue des autres fraises... deux premières conditions à remplir pour pouvoir bénéficier de la mention « appellation d'origine contrôlée » !

Pour ce qui concerne le **certificat de conformité produit** des bases objectives et mesurables distinguant votre confiture de la confiture de fraises habituelle doivent pouvoir être produites : l'utilisation de sucre de canne roux non raffiné, par opposition à un sucre classique, peut en être un exemple.

Quant à prétendre bénéficier du logo **Agriculture Biologie** cela sera possible si les fraises et le sucre utilisés sont produits selon le cahier des charges de l'agriculture biologique, c'est-à-dire sans produit chimique de synthèse.

Dans tous les cas une personne qui vous est étrangère et agréée par l'État, viendra régulièrement contrôler que vous êtes bien conforme au cahier des charges. ▶

Marque commerciale : un autre signe distinctif

Une marque commerciale, un nom, c'est aussi un moyen de communiquer et de différencier les produits.

Nous avons tous nos marques favorites, que nous achetons en toute confiance, persuadés d'être satisfaits. Une entreprise qui engage sa marque, sa signature en quelques sortes, se dote de toutes les garanties internes pour plaire à ses clients, sous peine de les perdre ! Il s'agit d'une démarche privée de l'entreprise à laquelle peut, de façon complémentaire, être associée un signe officiel de qualité.

Le management de la qualité

Comment garantir les méthodes de production ?

Tous les processus agricoles, agro-alimentaires et industriels en général, peuvent être décomposés en différents actes intervenant les uns après les autres pour aboutir au produit mis sur le marché. Pour s'assurer de la qualité du produit final, il faudra mettre en place une organisation permettant d'identifier et de contrôler chacune des étapes. La trace écrite des activités réalisées à chaque séquence est un élément clef de cette organisation. Elle permettra à tout moment de savoir ce qui s'est passé et ainsi de trouver une explication à un problème pour le résoudre. On améliore ainsi en permanence et par petits pas successifs l'ensemble du processus de production.

Différentes modalités d'organisation étant possibles, certaines ont été normées et sont dorénavant accessibles à toute entreprise souhaitant les mettre en œuvre. Pour prouver qu'elles sont conformes à la norme, ces entreprises peuvent demander une certification par un organisme tiers indépendant de l'entreprise, qui effectuera toutes les vérifications nécessaires au sein de l'entreprise pour attester de cette conformité.

Les normes ISO (organisation internationale de normalisation) sont ainsi des normes internationales, établies consensuellement à l'échelon du monde entier : une entreprise française, australienne ou américaine certifiées ISO 9001 répondent à la même norme. Les normes AFNOR NF sont soit la retranscription de normes européennes ou internationales, soit la définition de normes nationales.



Comment rassurer vos consommateurs de confiture sur votre professionnalisme ?

Si vous prétendez à la certification ISO 9001, ce sera pour l'ensemble des méthodes que vous mettez en œuvre quand vous faites la cuisine, quel que soit le plat que vous préparez, confiture de fraises, pot au feu ou autre soupe de légumes ! Pour l'illustration nous utiliserons donc un élément commun à toutes les recettes mises en œuvre dans la cuisine.

Par exemple les modalités d'entretien de votre réfrigérateur entreront dans le périmètre de la certification : comment contrôlez-vous en permanence la température à l'intérieur ? à quelle fréquence le nettoyez-vous ? avec quel produit ?... sont autant de points que vous devrez identifier précisément et réaliser de manière toujours fidèle à la procédure que vous aurez rédigée. D'ailleurs vous noterez scrupuleusement tout ce que vous ferez concernant l'entretien de votre réfrigérateur. ▶



L'information au consommateur

Marques commerciales et signes officiels de qualité ont vocation à apparaître clairement identifiés sur les produits par l'intermédiaire de logos ou autres signes distinctifs. C'est la « certification produit ». Les démarches de management de la qualité ne sont quant à elles pas connues du consommateur mais seulement du premier client de l'entreprise, par exemple un acheteur de grande surface dans le cas d'une entreprise agro-alimentaire. C'est la « certification entreprise ». Deux entreprises certifiées ISO 9001 pouvant fixer des niveaux d'exigence variables à partir du même cadre général que constitue la norme, on ne peut en effet pas préjuger d'un niveau de qualité du produit à partir de cette certification, d'où la volonté d'éviter les confusions avec la certification produit.

Vous aussi vous faites la cuisine !